

Projet Qualité-Gestion des risques / Prévention-Maitrise du risque infectieux

Construisons ensemble les repères pour sécuriser les organisations

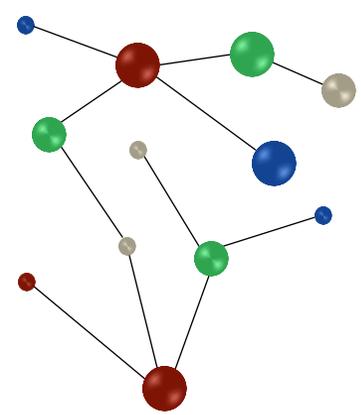
Classe virtuelle : le b.a.-ba de la démarche qualité

Module 2 – La mise en œuvre de la démarche qualité



Avec le soutien financier de
l'ARS Bourgogne-Franche-
Comté

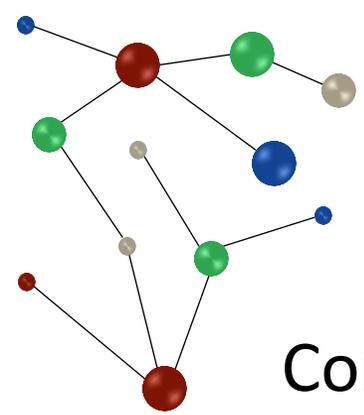




Programme

- ✓ La conduite de la démarche qualité
- ✓ Les facteurs de réussite de la démarche qualité
- ✓ Les outils de la démarche qualité



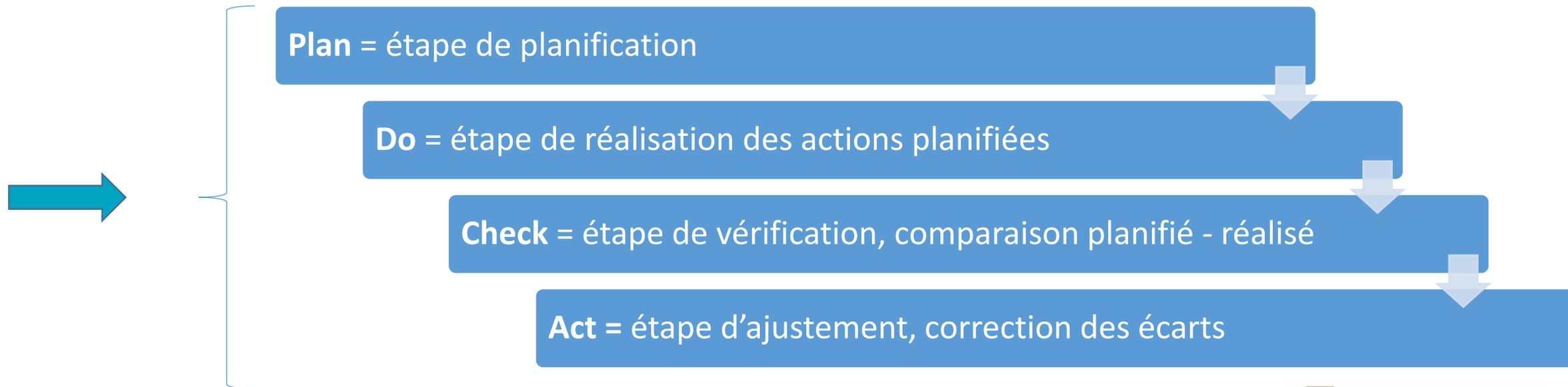


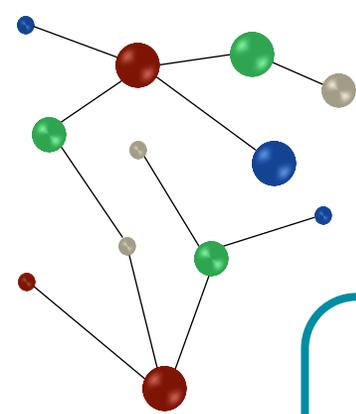
Partie 1 : La conduite de la démarche Qualité

Conduire une démarche qualité = Conduire un projet

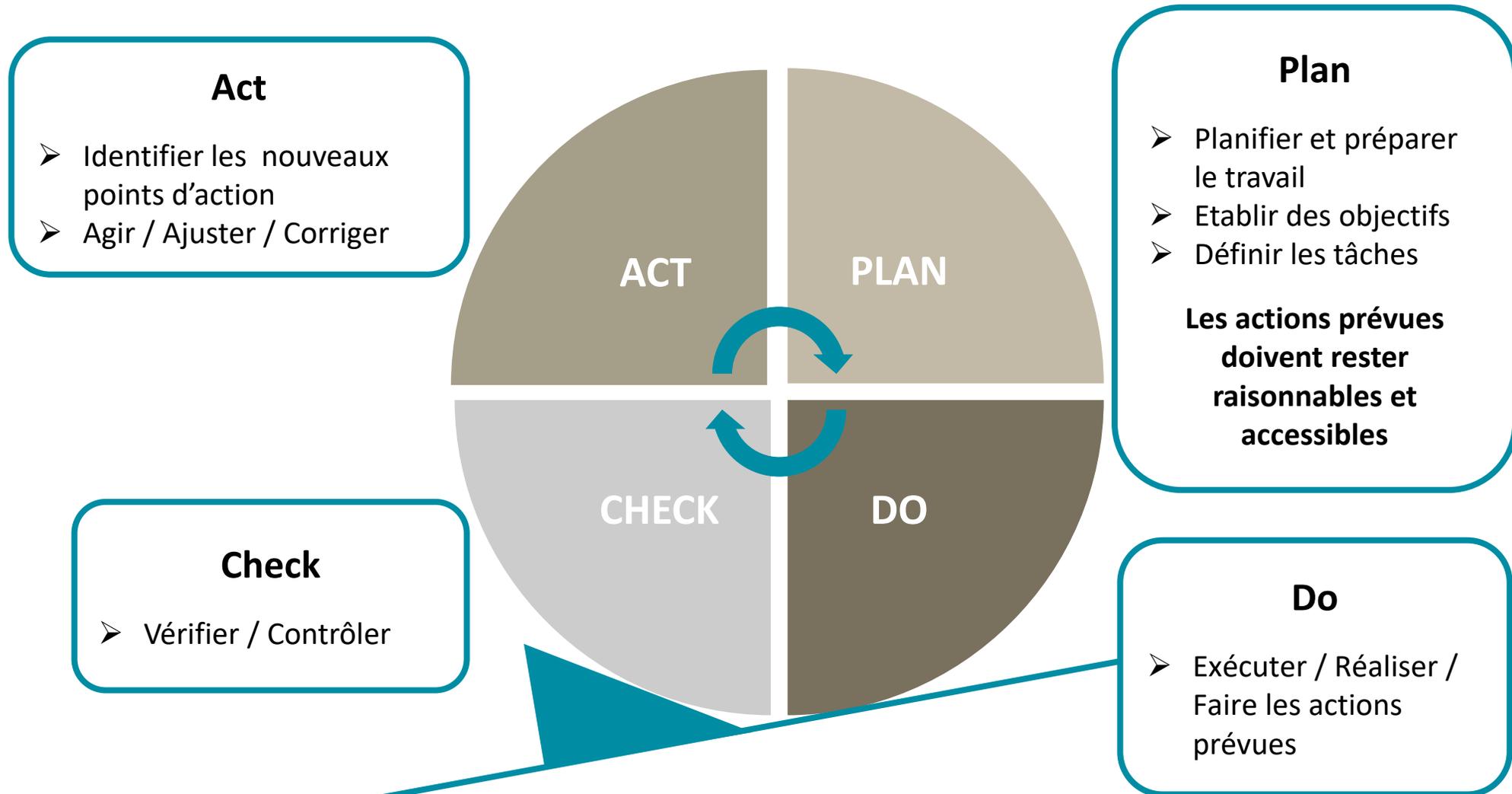
Pour la réussir : **planifier, bâtir et animer**

La conduite de la démarche passe par 4 étapes incontournables

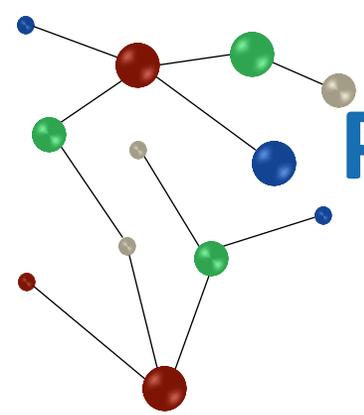




Partie 1 : La conduite de la démarche Qualité



Graphique 1: La roue de Deming



Partie 2 : les facteurs de réussite de la démarche

Une démarche
qualité efficace et
pérenne réside dans
l'agilité avec laquelle
le projet est piloté.





Partie 2 : les facteurs de réussite de la démarche

✓ L'organisation de la démarche

Planifier en prenant en compte les contraintes ainsi que les ressources (techniques, temporelles, humaines, etc.)

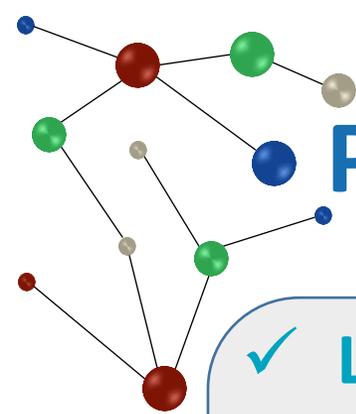


✓ L'engagement des responsables et l'implication des professionnels

la démarche qualité n'est pas l'affaire que du référent qualité

- **Une direction engagée** pour mettre à disposition les moyens nécessaires.
- **Collaborateurs impliqués** pour le réalisme des solutions proposées et la mise en place sur le terrain





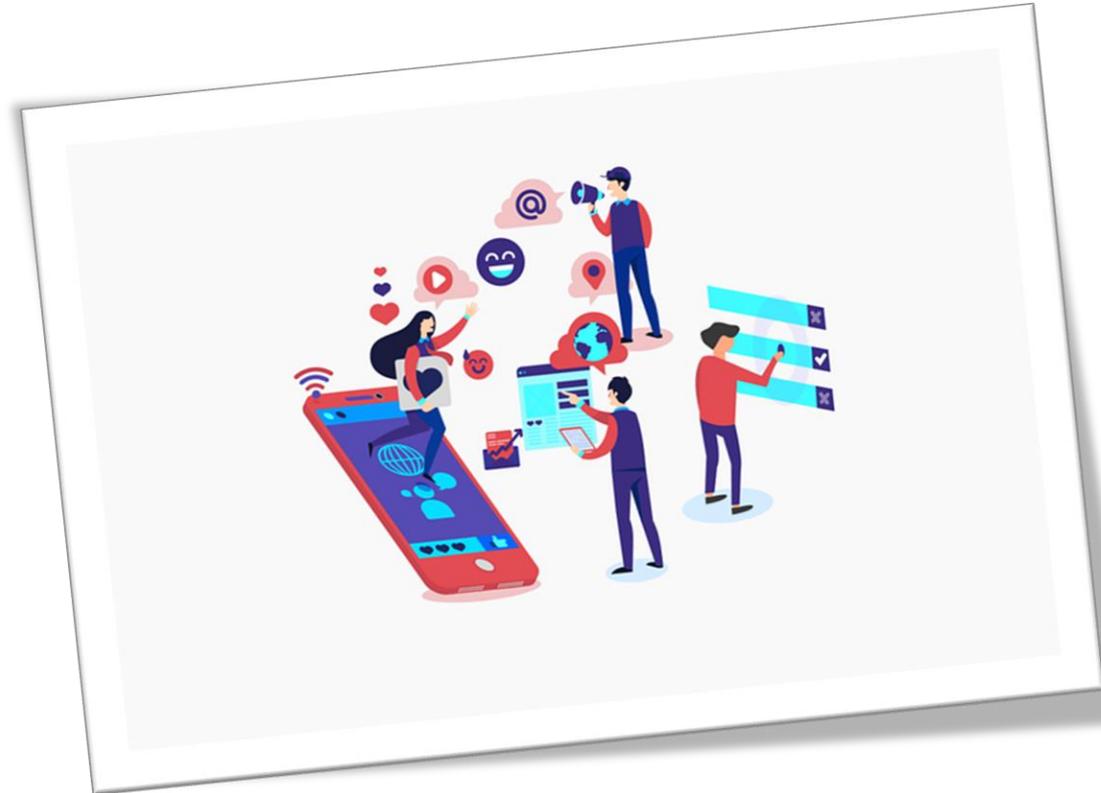
Partie 2 : les facteurs de réussite de la démarche

✓ La communication

Si le service qualité veut convaincre, il doit communiquer de manière efficace (bonne cible et info motivante)

Une bonne communication permet :

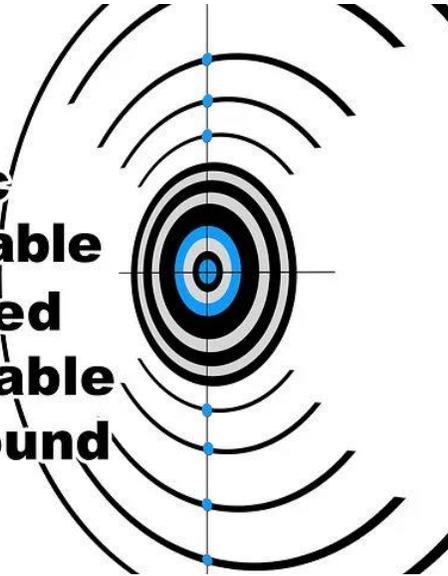
- De donner et avoir du sens (comprendre la démarche)
- D'échanger et faire évoluer le projet
- D'impulser une dynamique d'équipe



- Important de communiquer sur les petits succès de la démarche
- Si la démarche semble bloquée, un questionnaire d'auto-évaluation pour relever ce qui fonctionne ou pas

Partie 2 : les facteurs de réussite de la démarche

S Specific
M Measurable
A Accepted
R Reasonable
T Time-bound



✓ L'adéquation des moyens aux objectifs

Ambitieux mais pas pour autant irréalistes

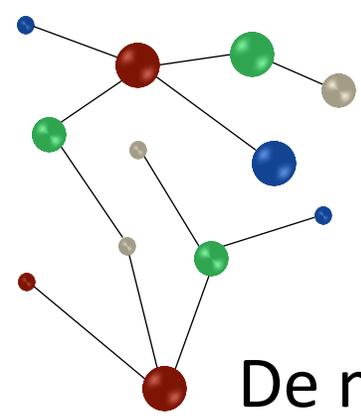
Spécifique, Mesurable, Ambitieux et Atteignable, Réaliste, Temporellement défini

✓ La personne accompagnée = raison d'être de la démarche

Les inclure dans la démarche
Recueillir leurs attentes en amont
Recueillir leurs avis en aval



Partie 3 : Les outils Qualité



De multiples outils

03 principaux groupes :

❖ Les outils de planification et gestion

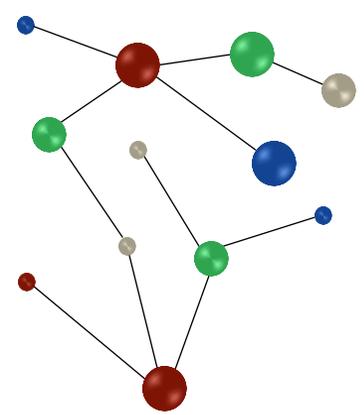


❖ Les outils de résolutions de problèmes et d'animation de réunion

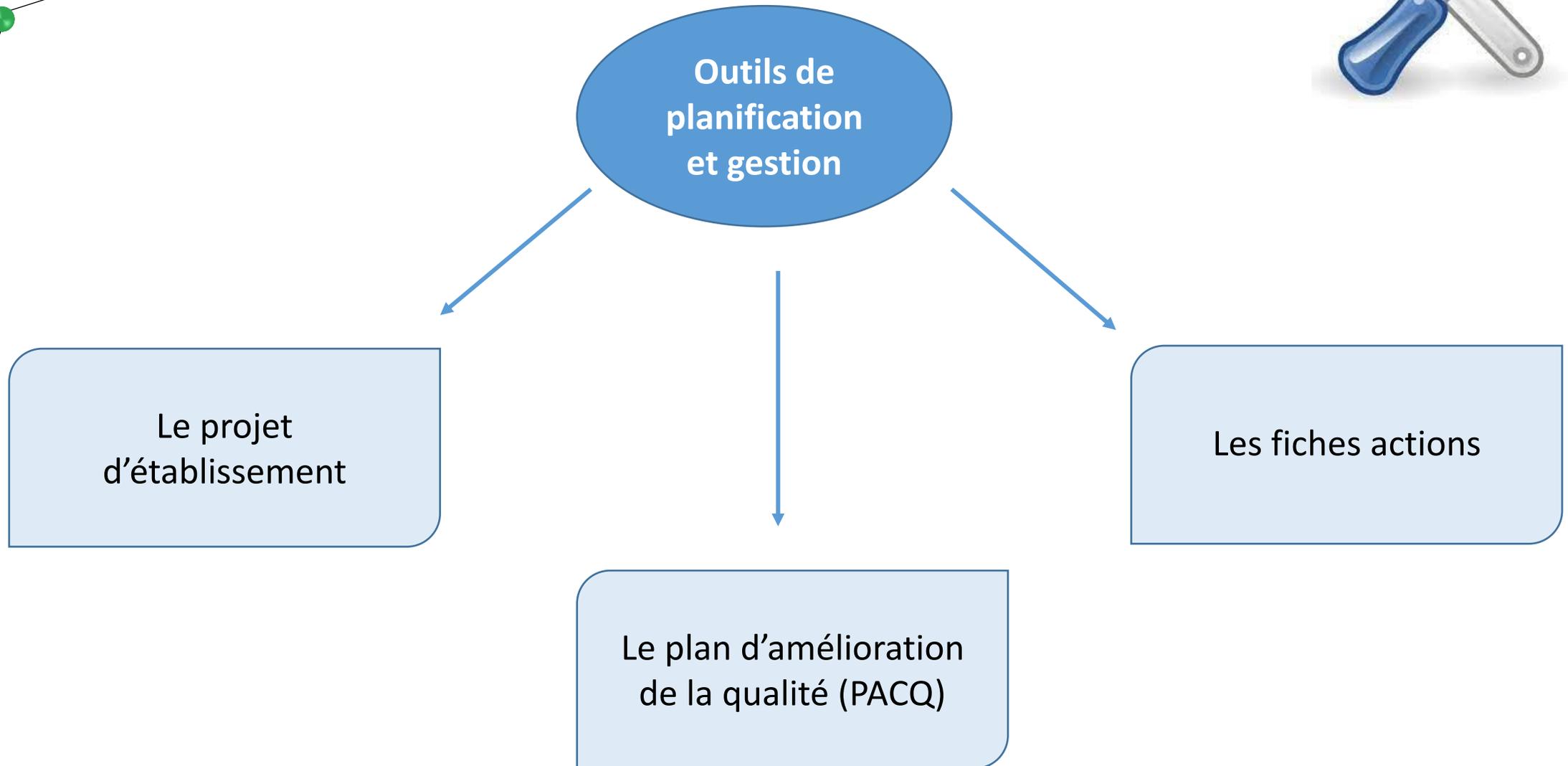


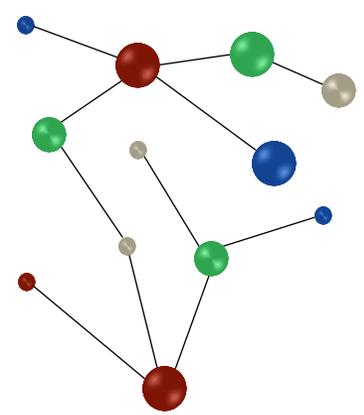
❖ Les outils d'évaluation





Partie 3 : Les outils Qualité





Partie 3 : Les outils Qualité



Le brainstorming

QQOQCCP

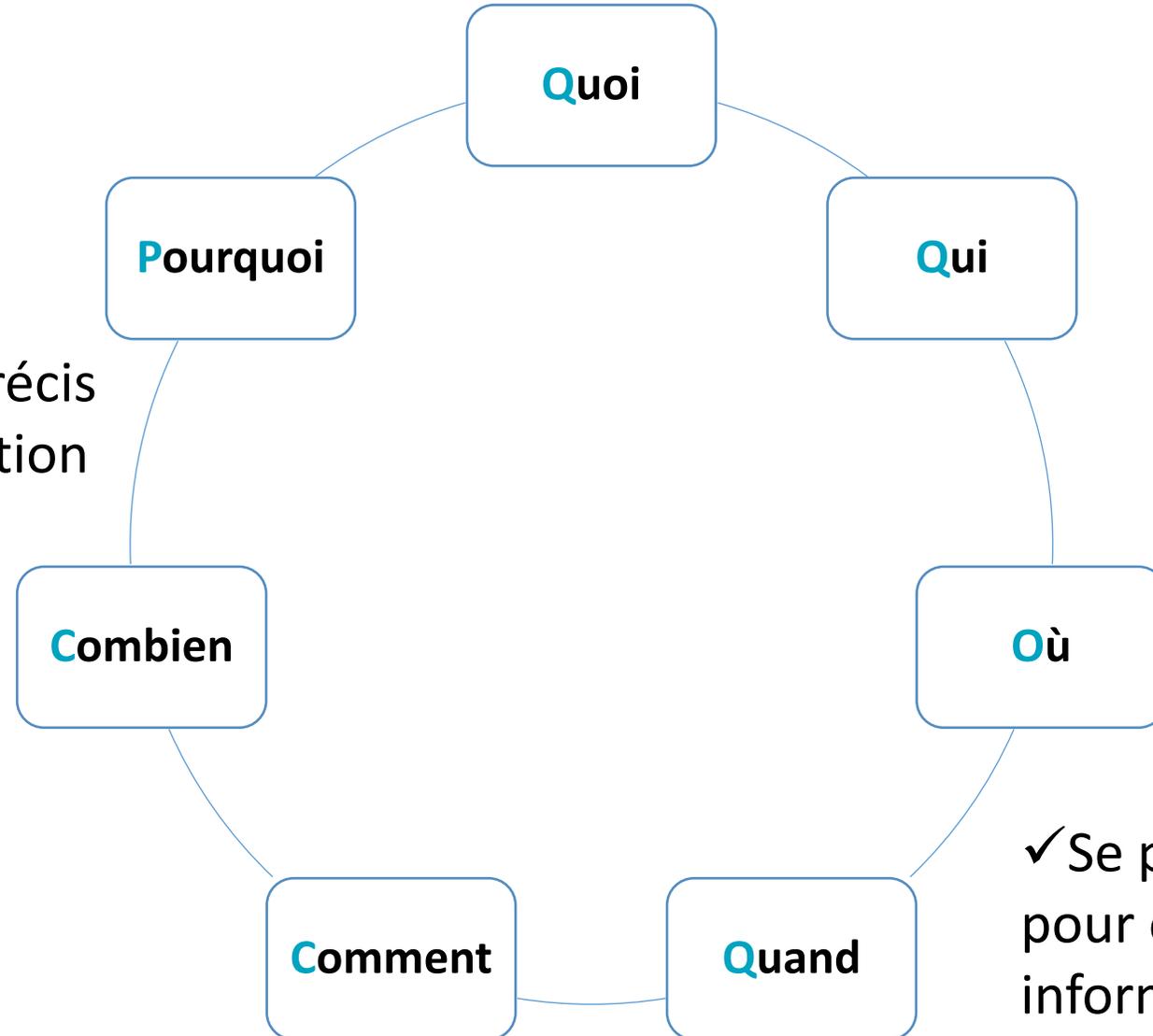
**Outils de
résolution de
problèmes**

Le diagramme
d'Ishikawa (5M)

Les 5 P

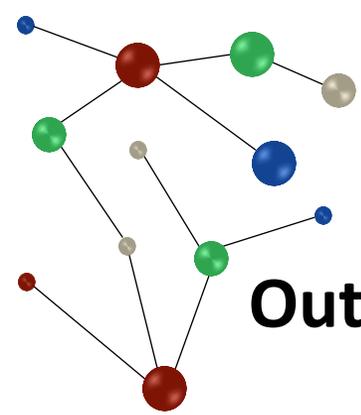
Partie 3 : Les outils Qualité

Outils de résolution de problèmes : le QQQQCCP



✓ Être spécifique et précis pour décrire une situation

✓ Se poser les bonnes questions pour obtenir les bonnes informations



Partie 3 : Les outils Qualité

Outils de résolution de problèmes : le **QQOQCCP**



Quoi : identifie le sujet/problème

Qui : qui a identifié le problème ? ou qui est concerné ?

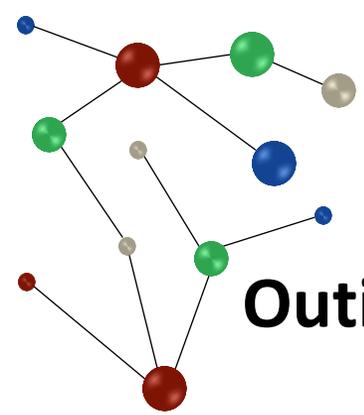
Où : où est survenu le problème ?

Quand : à quel moment le problème est-il survenu ?

Comment : se manifeste le problème ? Comment ça a été détecté ? Dans quelles circonstances ?

Combien : personnes impactées ? lots concernés ? combien de fois l'évènement s'est-il produit ?

Pourquoi : pourquoi est-ce un problème ? Pourquoi est-ce arrivé ?

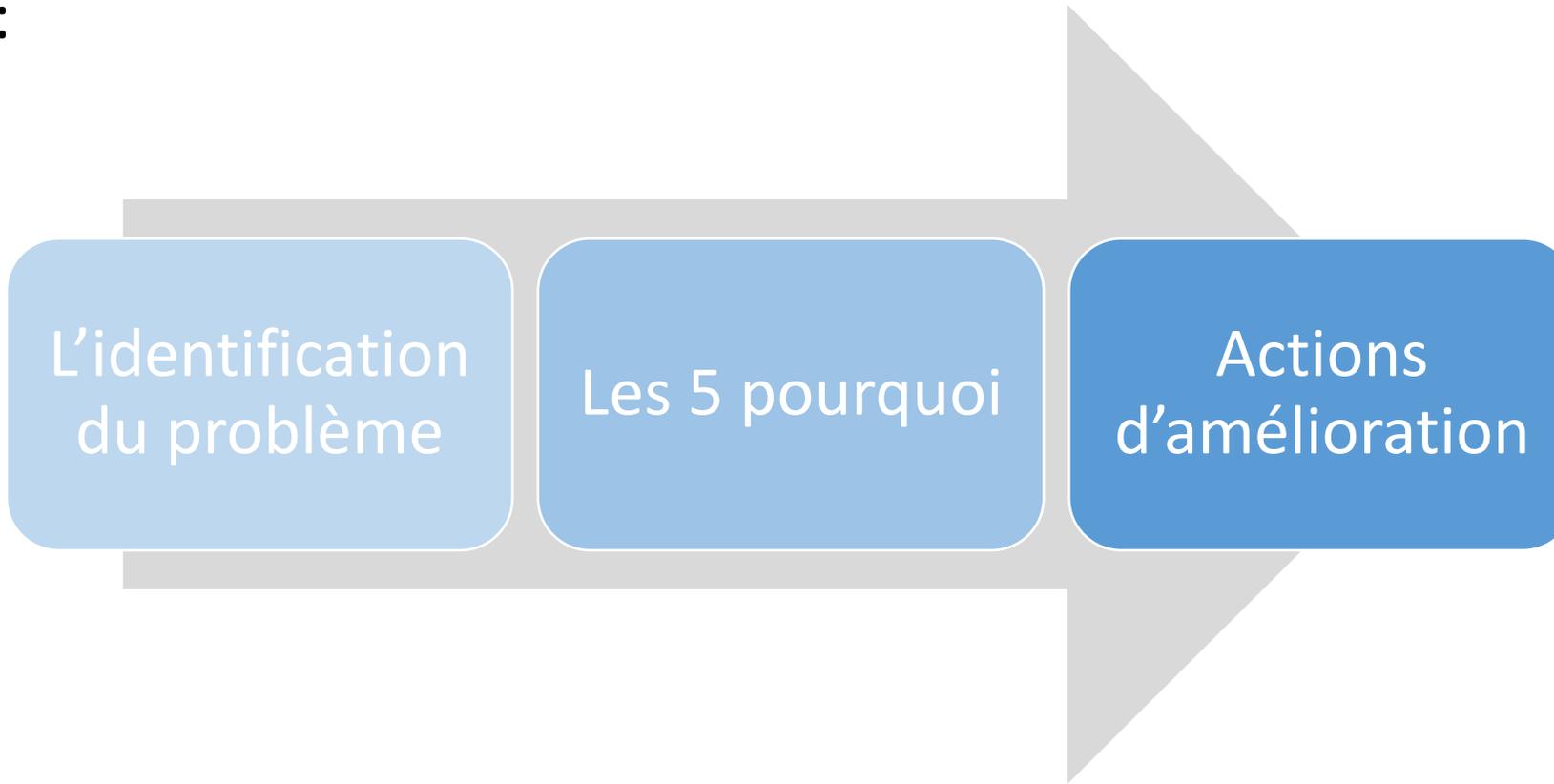


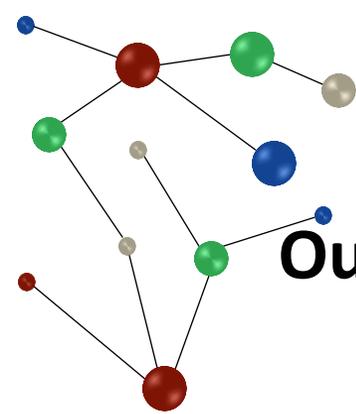
Partie 3 : Les outils Qualité

Outils de résolution de problèmes : les 5P



- ✓ Déterminer la ou les causes racines d'une situation problématique
- ✓ 03 étapes :





Partie 3 : Les outils Qualité

Outils de résolution de problèmes : les 5P



Cas pratique : le cas d'une chute (le résident a glissé)

Pourquoi ? obstacle non identifié par le résident (eau, sol mouillé)

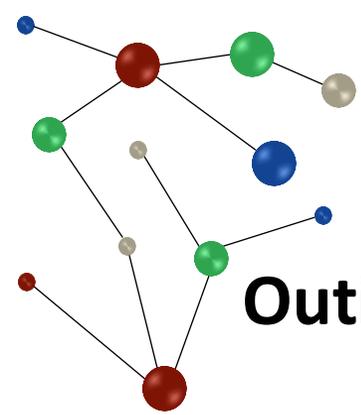
Pourquoi il n'a pas identifié l'obstacle ? pas de panneau indicatif

Pourquoi ? l'agent de nettoyage n'a aucune consigne ni sensibilisation sur la nécessité de mettre un panneau (aucun protocole sur le nettoyage)

Pourquoi ? parce que c'est un agent de remplacement, il n'y a pas de consigne particulière auprès de agents de service

Pourquoi ? parce que cela n'a pas été identifié dans l'accueil du nouveau salarié (protocole d'accueil ou fiche spécifique pour nouveaux salariés) → **Cause racine**

Solution : mettre en place un protocole d'accueil des nouveaux salariés



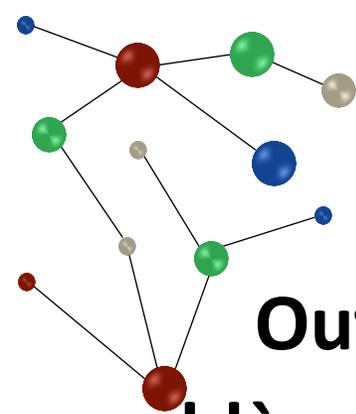
Partie 3 : Les outils Qualité

Outils de résolution de problèmes : les 5P



Quelques conseils :

- ✓ Déployer la méthode avec les personnes directement concernées ou ayant une bonne connaissance de l'environnement du problème
- ✓ Rappporter ce qu'il s'est réellement passé
- ✓ Vérifier que la cause identifiée est avérée
- ✓ Ne pas déduire ou supposer ce qu'il s'est passé
- ✓ Se limiter sur les causes sur lesquelles on peut agir (pas d'aléa climatique par exemple)
- ✓ Se rappeler qu'on cherche des causes et non des coupables

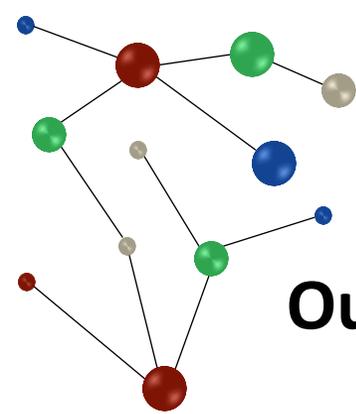


Partie 3 : Les outils Qualité

Outils de résolution de problèmes : le **Brainstorming**

- ✓ Tempête de cerveaux
- ✓ Groupe de travail ou réunion : 6 à 8 personnes
- ✓ Partager librement des idées/solutions
- ✓ **Objectif** = maximum d'idées originales + minimum de temps + l'intelligence collective
- ✓ Idées recueillies sans jugement
- ✓ Idées triées, classées par thème, hiérarchisées et sélectionnées selon des critères prédéfinis (efficacité, faisabilité, cout, délai, etc.)
- ✓ 1 animateur, 1 secrétaire





Partie 3 : Les outils Qualité

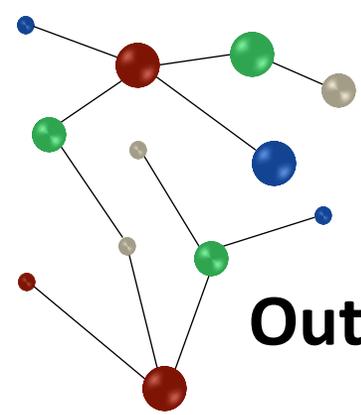
Outils de résolution de problèmes : le **Brainstorming**

Plusieurs variantes:

- Le brainstorming classique
- Le brainwriting



- Le brainstorming digital
- Le brainstorming ABC



Partie 3 : Les outils Qualité

Outils de résolution de problèmes : les 5M



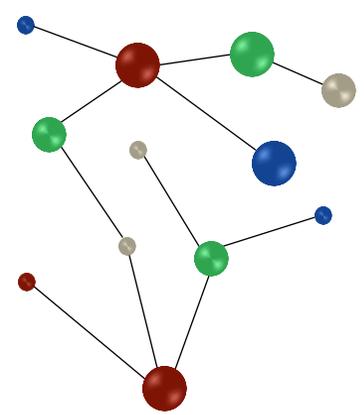
Méthode 5M = Diagramme d'Ishikawa

= Diagramme de causes à effets

= diagramme en arêtes de poisson

Recherche de causes

05 catégories : la **M**ain d'œuvre, les **M**atières premières, le **M**atériel, la **M**éthode de travail et le **M**ilieu ou **M**arché



Partie 3 : Les outils Qualité

Outils de résolution de problèmes : les 5M

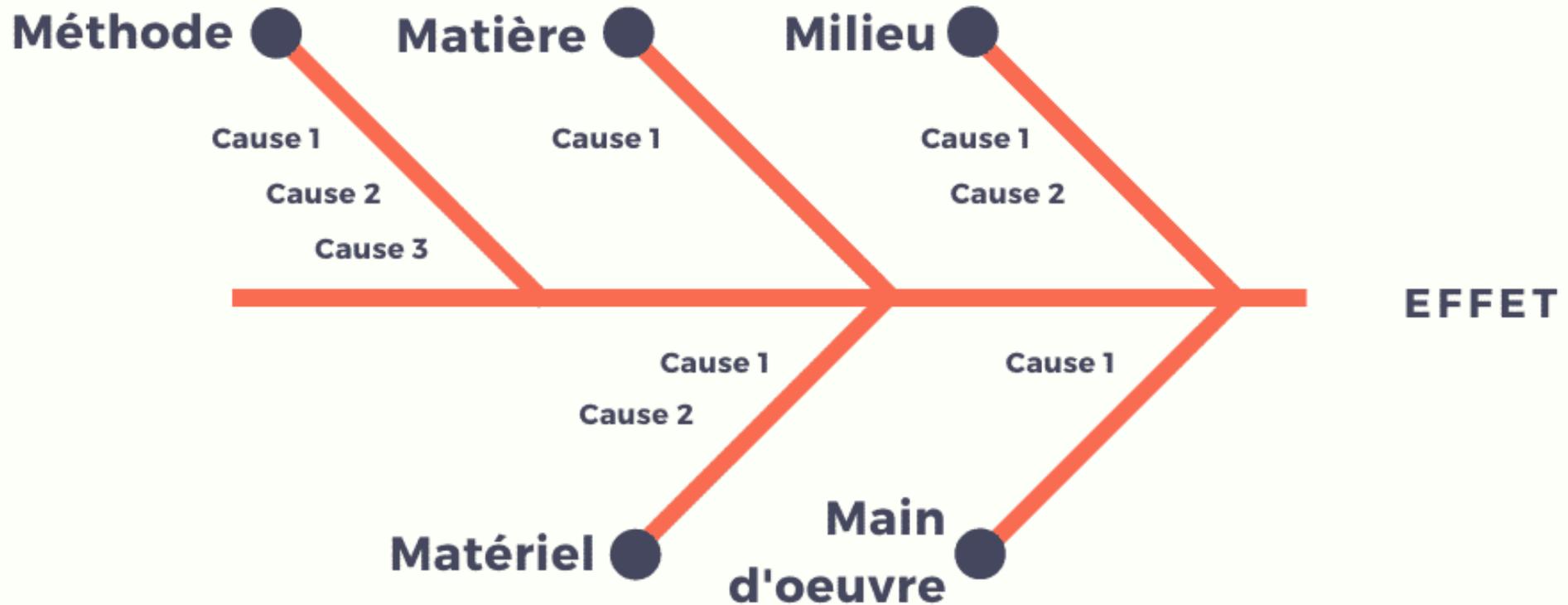
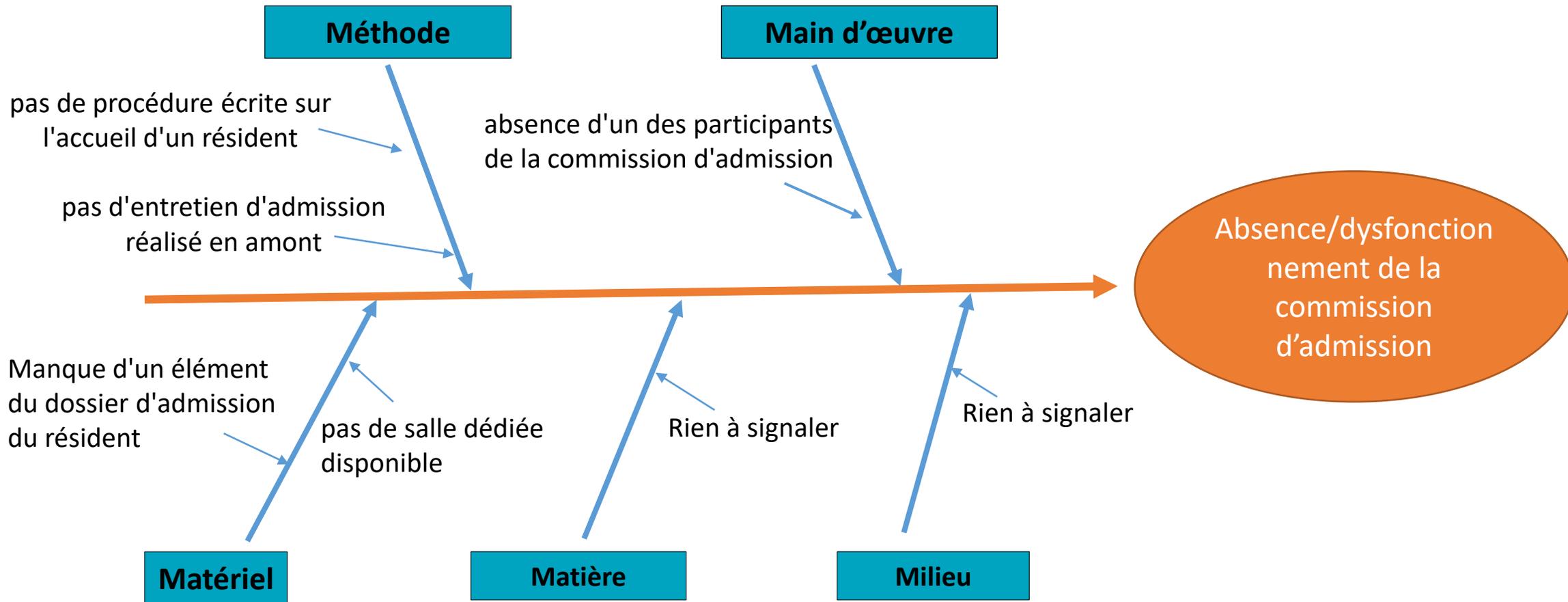
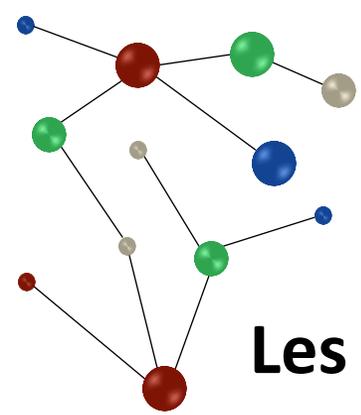


Diagramme d'Ishikawa ou de causes à effets

Partie 3 : Les outils Qualité

Outils de résolution de problèmes : exemple 5M



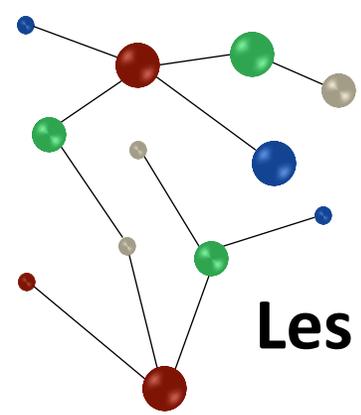


Partie 3 : Les outils Qualité

Les outils d'évaluation : s'évaluer pour s'améliorer



Traceurs ciblés
Enquetes *Audits*
Accompagnés traceurs *benchmark*
Evaluations *Cartographies*
Epp *duerp*
Satisfactions



Partie 3 : Les outils Qualité

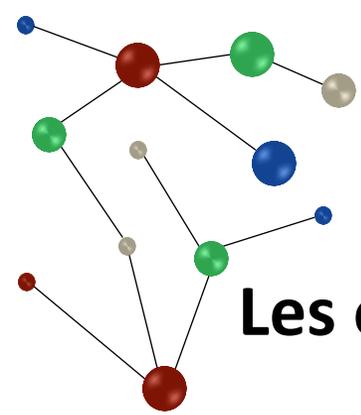
Les outils d'évaluation : EPP

Consiste à comparer ses pratiques professionnelles aux recommandations de bonnes pratiques professionnelles (RBPP)

En cas d'écart, mettre en œuvre un plan d'amélioration de son activité et de la qualité des services

1 groupe de travail ou copil pour la préparation et l'analyse de fin

1 pilote (et 1 copilote si possible) pour la réalisation



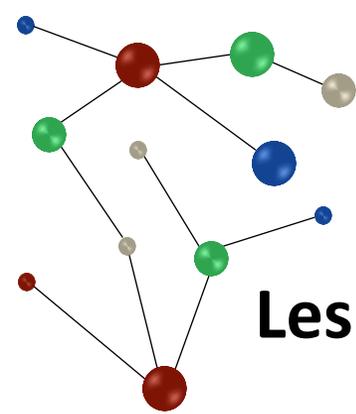
Partie 3 : Les outils Qualité

Les outils d'évaluation : Audits

- ✓ Audit = constat, photographie
- ✓ Relève les manquements, les lacunes, les domaines possibles d'amélioration
- ✓ Quand ? → existence d'une problématique, d'un référentiel sur le sujet et souhait de mesurer les écarts entre la pratique et le référentiel



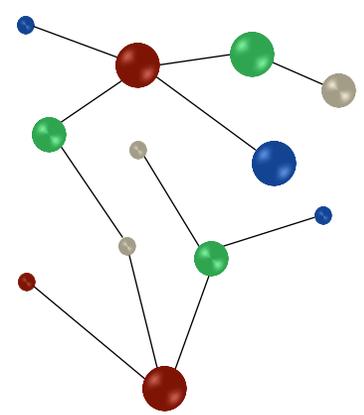
Ce n'est pas un contrôle, une inspection, encore moins un règlement de comptes



Partie 3 : Les outils Qualité

Les outils d'évaluation : **Enquêtes de satisfaction**

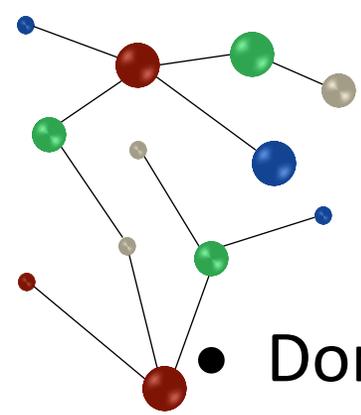
- ✓ Mesurer la satisfaction des personnes accompagnées (qualité perçue)
- ✓ Effectuer une analyse de leurs besoins
- ✓ Faire le lien entre la qualité voulue et la qualité perçue
- ✓ Mettre en place des mesures correctives, ciblées en priorité sur les attentes des personnes accompagnées
- ✓ Enquêtes quantitatives ou qualitatives (interviews)



Conclusion

Merci de votre attention !





Références bibliographiques

- Dominique Boudin, « Les facteurs clés du succès d'une démarche qualité », les principes généraux de la qualité, adsp n° 35 juin 2001
- ANSP, cabinet EQR conseil, « la démarche qualité dans les services à la personne », guide pratique 2012
- Travaux internes du RéQua
- <http://www.axess-qualite.fr/outils-qualite.html>
- <https://www.youtube.com/watch?v=L44B0KATIP4>
- <https://www.youtube.com/watch?v=7FI-JlsL2Cg>
- <https://www.youtube.com/watch?v=va-P43vSC1I>