

# Charte de la qualité et de la gestion des risques

La démarche qualité et de gestion des risques est inhérente et indissociable de l'exercice professionnel.

Elle constitue une approche « intégrée » dynamique et interne d'évolution, de progrès et d'amélioration des pratiques, pour adapter et sécuriser les réponses aux besoins et attentes de notre environnement institutionnel et associatif composé :

- des personnes accueillies et de leur famille ;
- des professionnels ;
- des autorités de contrôle et de tarification des établissements ;
- des fournisseurs et des prestataires associés.

## Ainsi, l'ANRAS, par sa Charte de la qualité et de la gestion des risques, s'engage :

- **à créer et entretenir une dynamique de progrès**, au sein de l'ensemble des établissements et services dont l'ANRAS assure la gestion, par la mise en place de structures qualité au sein de chacun d'eux et le développement de réflexions collectives sur les pratiques professionnelles ;
- **à positionner la réflexion éthique au cœur de la pratique** pour déterminer le « bien agir » ;
- **à garantir les droits fondamentaux** de la personne accompagnée ;
- à promouvoir la bientraitance par des réponses adaptées aux besoins et aux attentes des personnes accueillies ;
- **à garantir un accompagnement assurant l'information, l'écoute et l'expression** et s'appuyant sur la recherche permanente d'individualisation et de personnalisation des projets, la personne accueillie étant co-autrice de son projet et actrice de son parcours ;
- **à prévenir les situations de violence** et à accompagner les professionnels et les usagers victimes de violence ;
- **à développer une démarche de prévention et de gestion des risques** au sein de l'Association afin de limiter leur survenue et de réduire leurs impacts ;
- **à formaliser le signalement, le traitement et l'analyse des plaintes et réclamations** ainsi que des événements indésirables associés à l'accompagnement ;
- **à accepter « l'erreur positive »** et en tirant tous les enseignements en mettant en œuvre les actions correctrices nécessaires ;
- **à accompagner dans l'évaluation de la qualité** les établissements et services et à effectuer régulièrement des évaluations internes ;
- **à promouvoir une politique associative de qualité de vie et conditions de travail** ;
- **à améliorer de façon continue les règles de bonnes pratiques** professionnelles à appliquer ;
- **à assurer des interventions de qualité** en promouvant les compétences des salariés par des formations régulières et adaptées ;
- **à promouvoir la responsabilité sociétale et environnementale** de l'association ;
- **à déployer une politique de prévention des risques numériques** ;
- **à organiser la gestion de crise** tant au niveau associatif qu'au niveau des établissements et des services ;
- **à contribuer avec les partenaires à créer un environnement territorial, social, sociétal qui prenne en considération la situation des plus fragiles** et cherche à l'améliorer dans les différents champs de la vie quotidienne.



Cette démarche est volontaire, collective et participative.

Elle est portée à tous les niveaux de l'Association, par un comité stratégique de la qualité et de gestion des risques au niveau du siège, par des comités de pilotage de la qualité et de gestion des risques au niveau de chaque filière et par des cellules qualité et analyse des risques au niveau de chaque établissement.

Elle repose sur des évaluations internes et externes permettant de mesurer à intervalles réguliers, le niveau d'atteinte des objectifs que l'ANRAS, ses établissements et ses services, se sont fixés. Elle repose sur l'application des lois et règlements ainsi que sur les différentes recommandations de bonnes pratiques émises par la Haute Autorité de Santé (HAS) et l'agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ANESM).