

La démarche Qualité à l'ANRAS

Un outil de pilotage et une opportunité de structuration
au service des professionnels et des personnes accompagnées





Les Fondements de la démarche Qualité

1

Les 7 outils obligatoires de la loi 2002-2

Support essentiel visant à promouvoir l'autonomie, la participation et le bien-être des personnes accompagnées en garantissant et renforçant leurs droits fondamentaux :

- La charte des droits et libertés
- Le projet d'établissement/service
- Le règlement de fonctionnement de l'établissement/service
- Le livret d'accueil
- Le contrat de séjour ou le document individuel de prise en charge
- La mise en place de personnes qualifiées
- Le conseil de la vie sociale ou toute autre forme de participation

2

L'exigence de la Haute Autorité de Santé (HAS)

Cadres de référence :

- **Manuel d'évaluation de la qualité des ESSMS** du 8 mars 2022 (actualisé le 8 juillet 2025)
- **Référentiel d'évaluation** du 8 mars 2022 (non encore actualisé)

La structuration du pilotage Qualité



Niveau associatif

Comité associatif de la qualité et de la gestion des risques

Définit et arrête les orientations stratégiques de l'Association dans le champ de la qualité et de la gestion des risques. Il est en outre garant de la diffusion de la culture QGR au sein de l'Association.



Niveau des filières

Comité de pilotage de la qualité et de la gestion des risques – réunions filière

Met en œuvre, au sein de la filière, les orientations stratégiques définies par le Comité associatif. Il travaille en appui des établissements et des services.



Niveau des établissements

Instance de suivi opérationnel de la qualité et de la gestion des risques

Déploie, au quotidien, les actions concrètes relatives à la QGR auprès de ses professionnels.

Les Documents Qualité associatifs qui nous rassemblent

Charte de la dirigeance associative

définit, en déclinaison du projet associatif, les principes d'organisation et de management, cadre de référence des professionnels

Charte de la Qualité et de la gestion des risques

Améliorer en continu les pratiques pour sécuriser les réponses apportées aux personnes accompagnées

Charte éthique

Donner du sens aux pratiques, réfléchir en collégialité et créer un système de repères sur le "bien agir"

Charte de la bientraitance

Démarche volontaire, collective et individuelle, d'adaptation des pratiques pour répondre au mieux aux besoins et attentes des personnes accompagnées

Charte du droit à l'erreur

Faire de l'erreur une opportunité d'apprentissage et développer une vigilance collective grâce à l'expertise de chacun

Le logiciel Qualité : un outil commun pour « faire Association »

→ Gestion homogénéisée des pratiques

→ Paramétrage adapté aux pratiques

→ Démarche RSE de dématérialisation



Automatisation des process

Meilleure efficacité opérationnelle et gain de temps grâce à les manipulations automatisées



Réduction des marges d'erreurs

Meilleure sécurisation des circuits de transmission (RGPD)



Pilotage stratégique

Pilotage facilité de la démarche d'amélioration continue de la qualité grâce aux tableaux de bord

Organisation et méthodologie de l'évaluation externe de la qualité

Rythme quinquennal des évaluations

Pilote : la Haute Autorité de Santé (HAS)

Programmation pluriannuelle par arrêté

Pilotes : les Autorités de Tarification et de contrôle (ATC)

Organisation interne par l'ANRAS

Choix d'un organisme évaluateur parmi une liste d'organismes certifiés par le COFRAC

Le référentiel national des évaluations

3 chapitres

42 objectifs

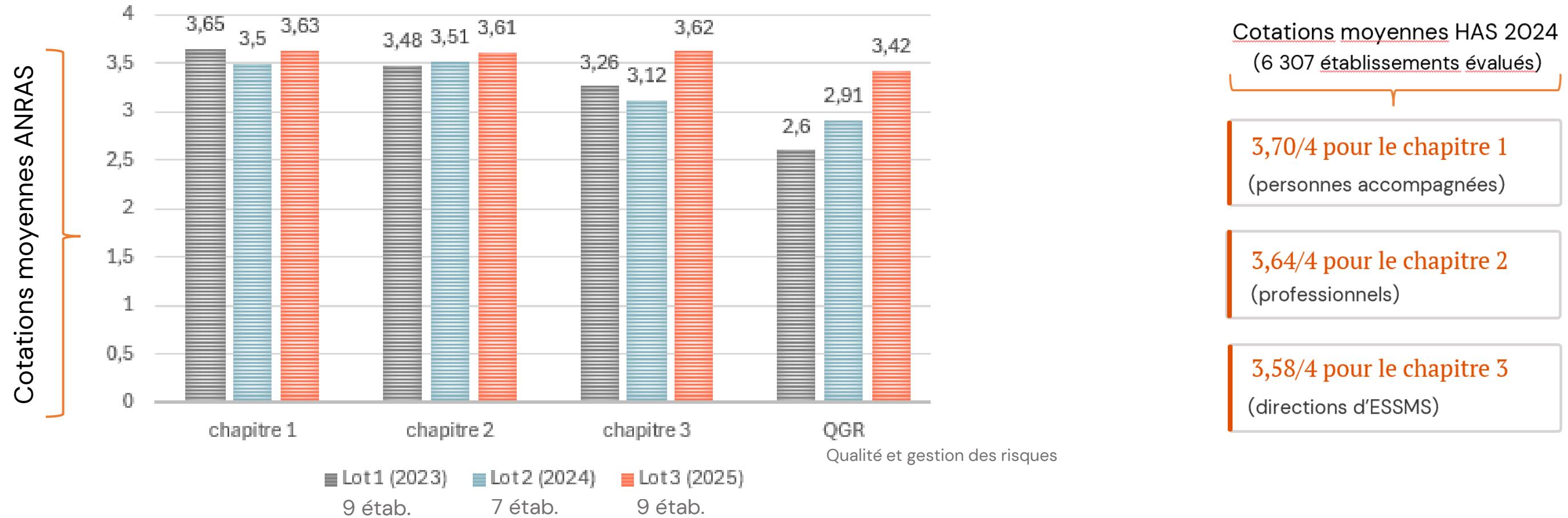
9 thématiques

157 critères dont 18 impératifs
(obligation de cotation à 3,5/4)

Entretiens croisés
sur 2 jours minimum

- Chapitre 1 : Les personnes accompagnées**
 - Les « accompagnés traceurs »
 - Recherche du point de vue des personnes
- Chapitre 2 : Les professionnels**
 - Les « traceurs ciblés »
 - Observations des pratiques et du fonctionnement
- Chapitre 3 : Les établissements**
 - Les « audits système »
 - Evaluation des stratégies de la direction

Les cotations moyennes des établissements évalués (2023-2025)



ⓘ Selon la HAS : une tendance globale à la baisse, témoignant de la rigueur voire de la rigidité du système de cotations

En 2024, seules 19 % des structures maîtrisent la totalité de ces critères impératifs (-6 points par rapport aux évaluations de 2023).

Critiques de la méthodologie actuelle des évaluations

Selon l'enquête sur l'évaluation dans les ESSMS (L. Fraisse, M-C. Henry, J-L Laville, A. Salmon, Eres éd., mars 2025)

- Organismes accrédités COFRAC sur des standards d'entreprise et d'audit de conformité,
- Référentiel identique pour 40 000 structures de taille et de nature différentes,
- Administration de la preuve par de la traçabilité uniquement écrite donc entretiens directifs et répétitifs,
- Des cotations binaires (en fonction de la traçabilité existante ou pas) qui se substituent aux explications
- Interdiction de formuler des recommandations

Il existe une **injonction paradoxale** entre :

- l'incitation à la participation des usagers et la recherche de solutions individualisées qui requièrent de la créativité
- et une évaluation des pratiques fondée sur des critères techniques normés.



Conclusion : un contrôle de pure conformité en lieu et place d'un monitoring de la qualité