

CMQ M1.1 - La démarche qualité dans les ESSMS - Session 2023-2024



Bienvenue !

Vous êtes inscrit au parcours de formation "Chargé.e de mission qualité en ESSMS" et vous entrez dans **le module de sensibilisation à la démarche qualité dans les ESSMS.**

Ce module d'autoformation nécessite environ **2h30 de formation** que vous pouvez effectuer en plusieurs sessions pour une meilleure efficacité.

Vous commencerez pas faire connaissance avec :

- Le **fonctionnement** d'un module d'autoformation.
- Les **formatrices** de ce parcours.
- Le **programme** et le **calendrier** de la formation.

A la fin du module, vous serez capable :

- D'appréhender les **concepts et enjeux** de la démarche qualité.
- De connaître **les étapes de la mise en place** de la démarche qualité.

- De positionner **le rôle du Chargé de Mission Qualité** au sein d'un établissement.

Prêt.e ? Cliquez sur le bouton "Commencer" ci-dessus pour entrer dans le module.



Alors... Comment ça marche ?



Présentation de la formation "Chargé de mission qualité" (CMQ)



Quiz avant formation

L' HISTOIRE DE LA QUALITÉ



Les origines de la démarche qualité



La démarche qualité dans le secteur sanitaire et médico-social



En résumé

LES CONCEPTS AUTOUR DE LA QUALITE DANS LE SECTEUR MEDICO-SOCIAL



La qualité... c'est quoi ?



En résumé

MISE EN PLACE DE LA DEMARCHE QUALITE EN ESSMS



La démarche qualité, de quoi parle-t-on ?



Structuration de la démarche qualité



Quel est le rôle du charge de mission qualité ?



En résumé

CONCLUSION



Pour aller plus loin



Quiz final



Autopositionnement avant le regroupement

Alors... Comment ça marche ?



“Cette partie de **30 minutes** va vous permettre de découvrir la prise en main d'un module d'autoformation et de faire connaissance avec vos formatrices et le programme.

A l'issue, un questionnaire vous est proposé afin de vous situer dans la formation. ”

DEMARRER LE CHAPITRE

Un module d'autoformation à suivre pas à pas.

Avant de rentrer dans le vif du sujet, prenez connaissance de cette vidéo pour comprendre le fonctionnement des modules d'autoformation que vous retrouverez tout au long de votre parcours.

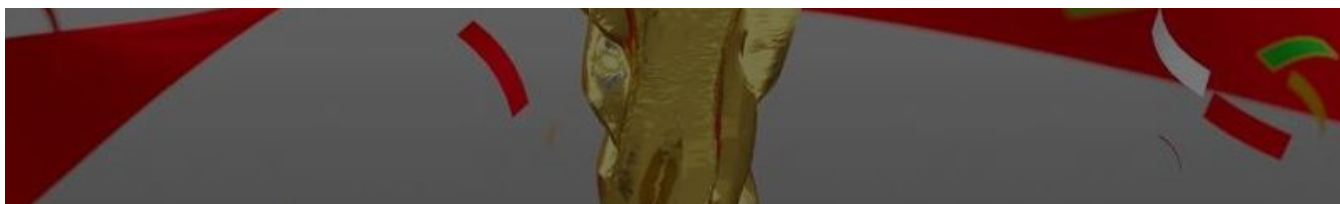
Réglez le son de votre appareil à votre convenance puis cliquez sur le bouton lecture pour visionner la vidéo.



Prendre des notes au cours du module.

CONTINUER

**Voici les règles d'or à respecter pour garantir l'efficacité de
votre formation à distance !**





Prendre des notes favorise l'attention et la compréhension. C'est aussi une première mémorisation.

Nous vous le recommandons donc fortement **pendant le déroulé de ce module ainsi qu'en regroupement.**

Et pour vous aider, nous vous proposons un **document d'aide à la prise de notes** afin de relever les messages importants, les questions ou incompréhensions et les idées applicables à votre établissement.

Vous pourrez le compléter directement sur l'ordinateur ou l'imprimer et le compléter à la main.

Cliquez sur l'encadré ci-dessous pour télécharger le document Word.

	Aide à la prise de notes par module.docx 407.8 KB	
---	---	---

Notre charte d'engagement de bon usage des solutions

"distancielles" MQS

1

Commencez votre formation au plus vite, dès que vous pouvez y accéder.

2

L'auto-formation, c'est de la formation ! **Focalisez votre attention sur ce moment** « personnel » : pendant vos moments d'apprentissage, mettez tout en œuvre pour ne pas être dérangé(e). Isolez vous, fermez votre porte de bureau, déconnectez votre messagerie, éteignez votre téléphone, informez vos collègues que vous êtes en formation. De préférence, portez un casque pour écouter et profiter pleinement des « voix-off ». Vous ne devez pas être perturbé(e).

3

Prenez des notes tout au long des modules. Utilisez la fiche de prise de note MQS ou des notes personnelles => ce que je retiens de la séquence, ce qui est important pour moi, à comparer avec ce qui était important à retenir (points évalués dans les quiz).

4

Appuyez-vous sur tous les outils susceptibles de faciliter l'apprentissage : le son, les documents d'aide et publications téléchargeables ,... Lisez la rubrique « pour aller plus loin ».

5

Étalez la formation dans le temps. **Prévoyez, au maximum, 2 heures par séance et 2 séances par jour afin de garder un niveau de concentration suffisant.**

6

Respectez absolument les temps de passation (durées) indiqués dans chaque module, n'allez pas trop vite, ne « consommez » pas le contenu mais imprégnez-vous de celui-ci progressivement.

7

N'hésitez pas à recommencer plusieurs fois un module qui vous semble compliqué, à revoir des modules antérieurs pour le ré-ancrage des notions clés.

8

Mettez en pratique vos acquis le plus rapidement possible. La mise en application immédiate d'une formation vous permettra de consolider vos connaissances. Notez votre mini projet d'application à chaque module. Si un tutorat est proposé par MQS, faites vous guider lors des entretiens avec votre tuteur/tutrice.

9

Partagez vos difficultés (liées à la technique, à l'apprentissage,...) avec les personnes de référence dans votre établissement. Prenez contact si nécessaire et si besoin avec l'équipe support MQS (contact email : qualite@mqs-formation.com ou par téléphone : 02.99.05.04.43).

JE SUIS PRÊT.E À COMMENCER !

Présentation de la formation "Chargé de mission qualité" (CMQ)

Découvrez vos formatrices !



Manon

Compétences / Champ d'intervention

Accompagnement des ESSMS à l'élaboration des projets d'établissements ou de service

Accompagnement des ESSMS à la mise en œuvre des évaluations

Évaluatrice

Évaluation et accompagnement à la prévention des risques professionnels

Accompagnement et formation à la démarche qualité et à la gestion des risques



Doriane

Compétences / Champ d'intervention

- Accompagnement des ESSMS à l'élaboration des projets d'établissements ou de service
- Accompagnement et appui à la formalisation des CPOM (secteur PA)
- Accompagnement des ESSMS à la mise en œuvre des évaluations
- Évaluatrice

- Accompagnement et formation à la démarche qualité et à la gestion des risques



Cécile

Compétences / Champ d'intervention

Accompagnement des ESSMS à l'élaboration des projets d'établissements ou de service (tous secteurs)

Accompagnement des ESSMS à la mise en œuvre des évaluations

Formation et accompagnement à la démarche qualité et la gestion des risques (établissement de santé et MS)

Évaluatrice externe

Accompagnement des équipes à l'amélioration de l'organisation du travail (secteur PA)

Diagnostic et accompagnement à la prévention des risques psycho-sociaux et de risques professionnels (tous secteurs)

Accompagnement et appui à la formalisation des CPOM (secteur PA)

Cheffe de projet Digital Learning

CONTINUER

Au programme !

- 1 **La qualité** (Définitions, Niveaux de perception, **Évolutions**, Textes et publications)
- 2 **Les principes de base de la démarche qualité : le cycle PDCA**
- 3 **Les grandes étapes de la mise en œuvre d'une démarche qualité**
- 4 **L'implication des acteurs dans la démarche qualité**
- 5 **Le rôle du chargé de mission qualité**
- 6 **Les outils de la qualité**
- 7 **Conclusion de la formation** (Point projet d'application, évaluation, clôture)

CONTINUER

Le calendrier de votre parcours de formation

Session hybride Rennes

MODULE 1 – LES PRINCIPES ET LE DÉPLOIEMENT DE LA DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE	Autoformation - A partir du 22/05/2023 Présentiel - 06/06/2023- 9h00-17h00 Travaux intersession tutorés selon planning *Avec session distancielle
MODULE 2 – LA DOCUMENTATION ET SA GESTION	Autoformation - A partir du 30/08/2023 Présentiel - 20/09/2023 - 9h00-17h00 Travaux intersession tutorés selon planning
MODULE 3 – LES OUTILS DE MESURE AU SERVICE DE LA DÉMARCHE QUALITÉ	Autoformation - A partir du 06/10/2023 Présentiel - 27/10/2023 - 9h00-17h00 Travaux intersession tutorés selon planning
MODULE 4 – LA GESTION DES RISQUES	Autoformation - A partir du 15/11/2023 Présentiel - 06/12/2023 - 9h00-17h00 Travaux intersession tutorés selon planning

MODULE 5 – DE L'ÉVALUATION AU PILOTAGE DE L'AMÉLIORATION CONTINUE	Autoformation - A partir du 21/12/2023 Présentiel - 11/01/2024 - 9h00-17h00 Travaux intersession tutorés selon planning
MODULE 6 – BILAN DES MISES EN PRATIQUE - PROJETS D'APPLICATION	Classe virtuelle - 04/03/2024 après-midi Classe virtuelle - 05/03/2024 – après-midi

Session 100% distancielle

MODULE 1 – LES PRINCIPES ET LE DÉPLOIEMENT DE LA DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE	Autoformation - A partir du 22/05/2023 Présentiel - 06/06/2023- 9h00-17h00 Travaux intersession tutorés selon planning *Avec session distancielle
MODULE 2 – LA DOCUMENTATION ET SA GESTION	Autoformation - A partir du 30/08/2023 Présentiel - 20/09/2023 - 9h00-17h00 Travaux intersession tutorés selon planning
MODULE 3 – LES OUTILS DE MESURE AU SERVICE DE LA DÉMARCHE QUALITÉ	Autoformation - A partir du 06/10/2023 Présentiel - 27/10/2023 - 9h00-17h00 Travaux intersession tutorés selon planning
MODULE 4 – LA GESTION DES RISQUES	Autoformation - A partir du 15/11/2023 Présentiel - 06/12/2023 - 9h00-17h00 Travaux intersession tutorés selon planning

MODULE 5 – DE L'ÉVALUATION AU PILOTAGE DE L'AMÉLIORATION CONTINUE	Autoformation - A partir du 21/12/2023 Présentiel - 11/01/2024 - 9h00-17h00 Travaux intersession tutorés selon planning
MODULE 6 – BILAN DES MISES EN PRATIQUE - PROJETS D'APPLICATION	Classe virtuelle - 04/03/2024 après-midi Classe virtuelle - 05/03/2024 – après-midi

CONTINUER

Quiz avant formation

Testez-vous !



“Que connaissez-vous de la démarche qualité ? Comment se définit le cercle vertueux de la qualité ? Quel est le rôle du chargé de missions qualité ?

Avant d'entrer dans le module , nous vous proposons un **quiz d'évaluation de 10 questions** afin de vous positionner dans cette formation. ”

- L'équipe MQS

Complétez votre nom, prénom et la session qui vous correspond puis cliquez sur suivant. Répondez aux questions en cochant la ou les réponses qui vous semblent correctes puis cliquez sur "Envoyer".


Quiz - Module 1 - La démarche qualité dans les ESSMS (avant formation) - Rennes / Distanciel

1 point par question

[Sign in to Google](#) to save your progress. [Learn more](#)

* Indicates required question

J'AI DÉJÀ COMPLÉTÉ LE QUIZ ET CLIQUÉ SUR "ENVOYER"

 Vous venez de répondre au premier quiz d'évaluation. Merci.

Si vous suivez ce module d'autoformation en plusieurs séances de travail, **il n'est pas nécessaire de refaire le quiz pour accéder à nouveau au module.**

Cliquez alors sur le bouton "**J'AI DÉJÀ COMPLÉTÉ LE QUIZ**" et revenez au chapitre où vous vous étiez arrêté.



Complete the content above before moving on.

Les origines de la démarche qualité



“Cette partie de **30 mn** est composée de deux chapitres et d'un récapitulatif. A l'issue, vous connaîtrez **les origines de la démarche qualité et son évolution dans le secteur sanitaire et médico social.**”

DEMARRER LE CHAPITRE

La qualité, une notion multiple.

Le dictionnaire Larousse distingue les sens du mot "qualité" ainsi:

1. **Aspect, manière d'être de quelque chose**, ensemble des modalités sous lesquelles quelque chose se présente : *Photographe attentif à la qualité de la lumière.*

2. **Ensemble des caractères**, des propriétés qui font que quelque chose **correspond bien ou mal à sa nature**, à ce qu'on en attend : *Du papier de qualité moyenne.*
3. Ce qui **rend quelque chose supérieur à la moyenne**, préférer la qualité à la quantité.
4. Chacun des **aspects positifs de quelque chose** qui font qu'il correspond au mieux à ce qu'on en attend : *Cette voiture a de nombreuses qualités.*
5. **Trait de caractère**, manière de faire, d'être que l'on juge positivement : *Qualités morales. Des qualités de cœur.*

Jusqu'au XX^{ème} siècle, la qualité était considérée essentiellement comme **la caractéristique et le résultat d'un travail bien fait**, « de la belle ouvrage ». Mais, comment définir qu'un travail est "bien fait" ? Les notions de durée, d'esthétique, de solidité se mêlaient sous le même terme de qualité selon les attentes.

Quel est alors le sens retenu dans la démarche qualité ?

L'histoire de la naissance de la démarche qualité nous montre que ce sont les normes qui vont permettre de définir, reconnaître et évaluer la qualité.

CONTINUER

L'émergence de la démarche qualité

Le contrôle de la qualité et la mise en place de normes définissant cette qualité apparaissent avec l'industrialisation du XX^{ème} siècle.

Cliquez sur la flèche pour faire défiler les informations.

Emergence de la démarche qualité dans le monde de l'industrie au XXème siècle.

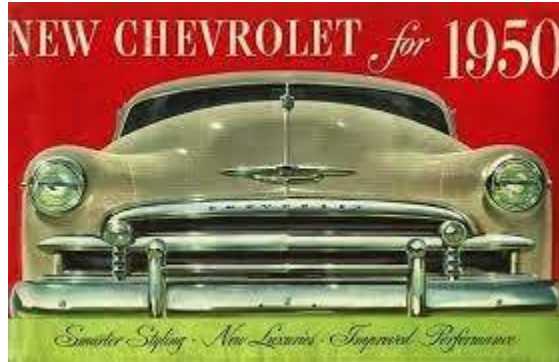
Au début du xx^{ème} siècle, la production de biens est proche de l'artisanat. Le problème des entreprises est de produire suffisamment rapidement pour **satisfaire la demande**.

Lorsque l'industrialisation apporte une production de masse, le problème des entreprises devient de **vendre leur offre de produits face à une demande inférieure**.

C'est alors que **la notion de qualité entre dans la logique** de production des industriels.

Dès **1926, l'Association Française de la Normalisation** (Normes **AFNOR**) est créée et en **1947, l'International Standardization Organization** (Normes **ISO**), regroupant un réseau d'instituts de normalisation de 147 pays, voit le jour, dans le but d'uniformiser les normes mondiales.

1950 : le contrôle de la qualité



La qualité devient une préoccupation en Europe dès la seconde moitié du XX^{ème} siècle, lorsque les industriels comprennent qu'elle peut leur permettre de se **différencier de la concurrence**.

Ils décident alors d'assurer un **contrôle des produits finis** selon une **conformité** absolue avec le **modèle attendu** par le client.

Le contrôle vérifie donc la conformité du produit (ancêtre de la qualité moderne) qu'il faut déterminer selon **des exigences spécifiées**.

Ce contrôle final permet **donc l'élimination des non-conformités**.

1970 : l'assurance de la qualité



Les industriels comprennent que le fait d'agir sur un produit fini, après coup, n'est **pas rentable** et que **des non-conformités subsistent** dans la masse de produits finis.

Le défi serait de **produire bien du premier coup**. Pour cela, il faut s'assurer de la qualité en amont, maîtriser tous les paramètres qui contribuent à construire la conformité.

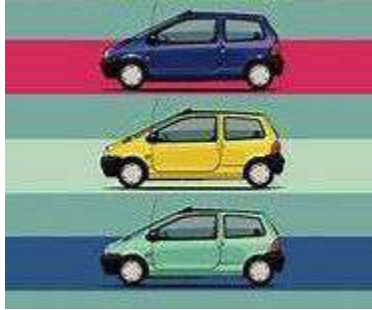
Pour **structurer cette approche**, les paramètres des procédés de fabrication contribuant à la qualité ont été d'abord classés par catégories. **les « 5 M » de la qualité** sont ainsi nés !

1. **Méthodes** : il faut définir des bonnes pratiques de travail.
2. **Machines** : il faut des équipements capables de faire ce qu'on leur demande.
3. **Main-d'oeuvre** : il faut des personnels compétents.
4. **Matière** : il faut des matériaux dont les caractéristiques correspondent à leur emploi.
5. **Milieu** : il faut maîtriser les variations des paramètres environnementaux qui ont une incidence sur les prestations fabriquées.

Cette étape permet d'organiser une première démarche qualité encore existante aujourd'hui:

- Écrire ce que l'on doit faire (les procédures).
- Faire ce que l'on a écrit (exécutions des procédures).
- Conserver des traces écrites de ce qui a été fait et de ce qui a été vérifié.

1990 : le management de la qualité



Les entreprises font des progrès notables en matière de performance et de qualité des produits. Le choix est orienté maintenant par d'autres critères, d'autres éléments différenciateurs que la qualité intrinsèque du produit.

Dès les années 1990, le management de la qualité apparaît. Il consiste en la mise en œuvre d'**une politique qualité par l'entreprise** et la définition d'objectifs et de processus permettant d'atteindre **la satisfaction totale des clients**.

Les entreprises mettent alors en place des **indicateurs et des évaluations sur la qualité** du produit qui débouchent **sur un plan d'action correctif**.

Désormais, après les contrôles, on cherche à améliorer encore la qualité.

Tout est consigné dans un **système documentaire** dont l'objectif est de maîtriser les activités. Le but du système documentaire est de décrire comment **assurer la conformité, traiter les non-conformités et dysfonctionnements**.

CONTINUER

A vous de jouer !

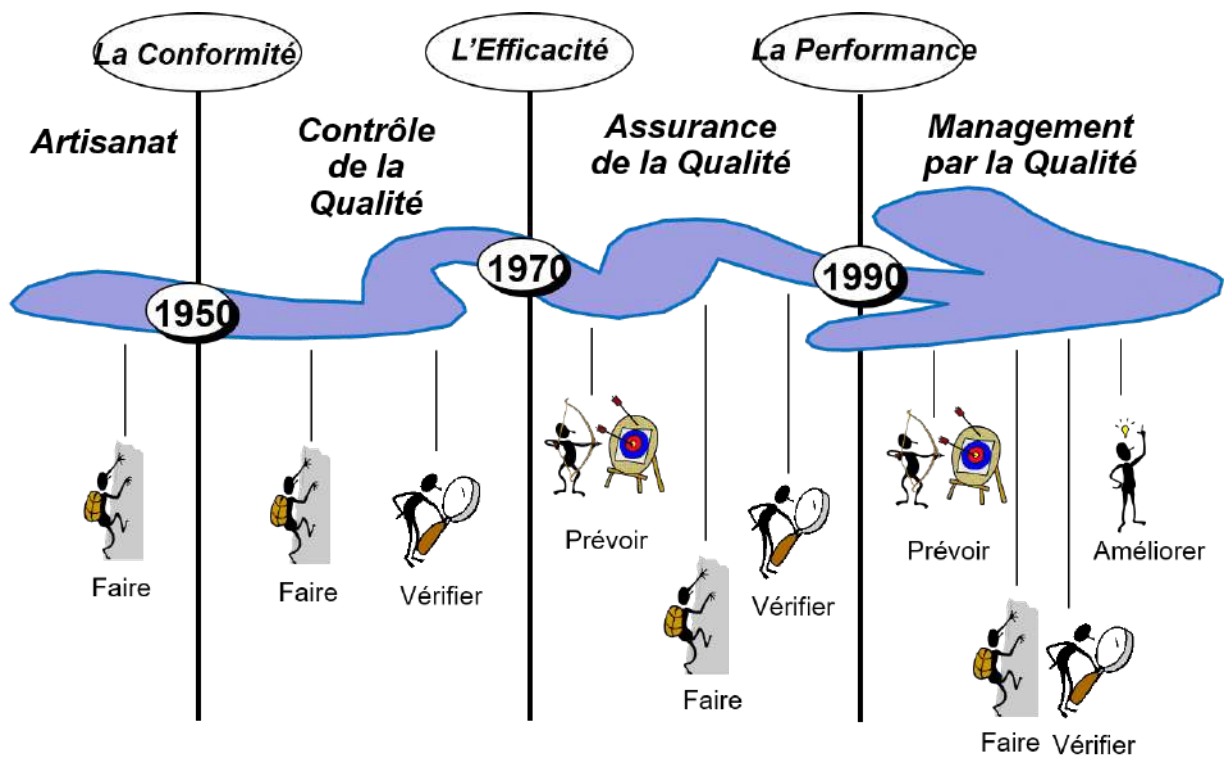
Pouvez-vous assembler les étapes d'évolution de la démarche qualité avec ce qui la compose.

SUBMIT

CONTINUER

En conclusion

Le concept de qualité a évolué avec le temps et une démarche qualité s'est construite des années 1950 à nos jours.





“Cette démarche construite dans le secteur de l'industrie va peu à peu intéresser d'autres secteurs d'activité et notamment, le secteur sanitaire, social et médico social.”

- L'équipe MQS

CONTINUER

La démarche qualité dans le secteur sanitaire et médico-social

L'histoire de la qualité dans le secteur sanitaire et médico-social

La qualité dans le secteur de la Santé, et plus particulièrement dans le secteur public, arrive plus tardivement que dans le secteur industriel...

Bien évidemment, elle ne s'applique pas à des clients mais plutôt à des usagers.

L'histoire de la qualité en santé s'est construite en deux temps : d'abord pour le secteur sanitaire ensuite pour le secteur médico social.

1

Le secteur sanitaire

La **réforme hospitalière de 1990** a instauré la mise en place de **l'évaluation médicale**, qui s'est notamment concrétisée par la création de l'Agence Nationale de l'Evaluation Médicale (ANDEM).

Les **ordonnances d'avril 1996** ont renforcé le dispositif :

- En créant une **obligation d'accréditation** pour l'ensemble des établissements de santé.
- En créant l'**Agence Nationale d'Accréditation et d'Evaluation en Santé (ANAES)**.

Quelques années plus tard, l'ANAES devient la **Haute Autorité de Santé (HAS)** et l'accréditation devient **la certification**.

CONTINUER

2

Le secteur médico-social

C'est à partir de **1999** que les pouvoirs publics mettent en place les démarches autour de la qualité dans le secteur médico-social. Les textes y imposent une **obligation** de la qualité.

Ces textes vous sont sans doute déjà familiers car ils sont fondateurs de nombreux principes et devoirs du secteur médico-social.

Cliquez sur chaque onglet pour en savoir plus.

1999 - Réforme de la tarification : arrêté du 26/04/99 —

Un **arrêté interministériel** daté du **26 avril 1999** et centré sur la qualité de prise en charge du résident et de sa famille (pour les EHPAD) vient **fixer le contenu du cahier des charges de la convention pluriannuelle** prévue à l'article 5-1 de la loi n° 75-535 modifiée du 30 juin 1975.

Dans le cahier des charges de la convention pluriannuelle, le quatrième chapitre intitulé « **l'évaluation du dispositif conventionnel** » précise que

- Chaque établissement **propose les modalités de son évaluation** eu égard à ses spécificités.
- La démarche d'évaluation doit **porter sur l'ensemble des fonctions** de l'institution.
- La **méthodologie, les indicateurs, les références et les outils** utilisés pour l'évaluation doivent être précisés.
- Enfin, c'est **annuellement** ou **au moment du renouvellement** de la convention que l'évaluation doit avoir lieu, formalisée par un rapport.

La circulaire DGAS/MARTHE/DHOS/DSS n° 2000-475 **du 15 septembre 2000** ayant pour objet la mise en oeuvre de la réforme de la tarification dans les EHPAD et les crédits sur l'ONDAM 2000 **présente l'outil d'auto-évaluation ANGELIQUE** dans son chapitre 4 consacré à la démarche qualité.

Il s'agit d'**aider les établissements à faire leur bilan initial, à dégager leurs points forts et leurs points faibles** et ainsi d'inscrire dans leur projet de convention les améliorations prioritaires en matière de qualité.

2002 - Loi 2002-2 centrée sur « l'accueil » et sur les droits des « usagers » —

La Loi n°2-2002 du 2 janvier 2002, « de nouveaux enjeux pour les établissements sociaux et médico-sociaux » vient réformer la Loi de 1975 sur deux axes principaux :

1. L'affirmation des droits des usagers et l'organisation de sa mise en œuvre

- La Loi réaffirme de manière forte **le droit des usagers à la dignité, à l'intégrité, à la vie privée, à l'intimité et à la sécurité** (article L311-3 du CASF).
- La nouveauté est que la loi **fournit des outils pour atteindre cet objectif**.

- Chaque établissement relevant de la loi de 1975 devra fournir aux usagers **un livret d'accueil** qui inclura un **règlement définissant les droits et obligations** ainsi qu'une **charte des droits et libertés de la personne accueillie** (article L311-4).
- Il devra en outre élaborer **un contrat de séjour ou document individuel de prise en charge** (article L311-7).
- **Des médiateurs** interviendront dans une démarche de concertation en cas de problèmes entre les usagers et l'établissement (article L311-5).
- Chaque établissement devra se doter **d'un projet d'établissement**. Celui-ci fixera ses objectifs en terme de coordination, de coopération et d'évaluation de la qualité des prestations ainsi que les modalités d'organisation et de fonctionnement (article L311-8).
- Des **conseils de la vie sociale** (remplaçant les conseils d'établissement) sont mis en place dans chaque établissement et ont pour mission de permettre une expression plus directe des usagers sur leur prise en charge (article L311-6).
La loi prévoit enfin des sanctions en cas de non-respect de ces dispositions.

2. L'introduction d'une démarche d'évaluation

- La loi du 2 janvier 2002 affirme en son **article 2** l'obligation « **d'une évaluation continue** des besoins et des attentes des membres de tous les groupes sociaux, en particulier des personnes handicapées et des personnes âgées, des personnes et des familles vulnérables, en situation de précarité ou de pauvreté ».
- Elle institue **l'obligation d'une évaluation interne**. « Les établissements procèdent à l'évaluation de leurs activités et de la qualité des prestations qu'ils délivrent, au regard notamment de procédures, de références et de recommandation de bonnes pratiques professionnelles validées ou, en cas de carence, élaborées, selon les catégories d'établissements ou de services par un Conseil National de l'évaluation sociale et médico-sociale, placé auprès du ministre chargé de l'action sociale. Les résultats de l'évaluation sont communiqués tous les cinq ans à l'autorité ayant délivré l'autorisation » (article L312-8).
- Elle instaure également **une évaluation externe** qui aura lieu tous les sept ans, avec un cahier des charges pour les organismes habilités, d'où découlera le renouvellement de l'autorisation d'exercice.

2005 : Création du CNESMS, puis de l'ANESM (fusionnée en 2018 avec l'HAS) —

Vous venez de le voir, la Loi de 2002 instaure une obligation d'évaluation de la qualité dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux, soit une évaluation interne tous les 5 ans, et une

évaluation externe tous les 7 ans.

Il s'agit d'une démarche d'amélioration continue qui doit s'appuyer sur des « recommandations, références et procédures de bonnes pratiques professionnelles » internes aux structures ou validées par le Conseil national de l'évaluation sociale et médico-sociale (Cnesms).

En 2005-2006, le **CNESMS** est installé. Il entreprend un cycle de travaux sur l'évaluation interne. Un **guide de l'évaluation interne** est publié. Il indique que l'évaluation doit s'entendre et se mettre en œuvre comme une **démarche de progression participative** et **non comme un contrôle**.

Le guide présente les quatre chapitres de l'évaluation : l'utilisateur et ses droits, l'inscription dans un environnement, la mise en œuvre d'un projet, l'organisation et l'information.

En **2007**, le CNESMS est remplacé par l'Agence Nationale de l'Évaluation et de la Qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ANESM). Il s'agit d'une agence autonome, dotée d'un budget propre, d'instances consultatives et décisionnelles (conseil d'administration, conseil scientifique, comité d'orientation stratégique) et d'un directeur nommé par décret du président de la République.

Le 1er avril 2018, l'ANESM est absorbée par la Haute Autorité de Santé (HAS).

W WIKIPEDIA



Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux

L'agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ANESM) a existé en France entre 2007 et 2018 en France. Le travail du conseil a été prolongé en 2007 par la création de l'Anesm.

READ MORE WIKIPEDIA >

2007 : Décret n° 2007-975 du 15 mai 2007 —

En 2007 est publié le décret n° 2007-975 **fixant le contenu du cahier des charges** pour l'évaluation des activités et de la qualité des prestations des établissements et services sociaux et médico-sociaux. Pour rappel, l'évaluation externe a été introduite par la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

Portant sur les activités et la qualité des prestations des établissements et services visés à l'article L.312-1 du code de l'Action sociale et des familles (CASF), **l'évaluation externe** porte de manière privilégiée sur **la pertinence, l'impact et la cohérence des actions déployées** par les établissements et services, au regard

- des missions imparties
- des besoins et attentes des populations accueillies

2019 : La loi n°2019-774 du 24 juillet 2019 et son application... —

La loi n°2019-774 du 24 juillet 2019 relative à l'organisation et à la transformation du système de santé a confié à la Haute autorité de santé (HAS) la mission de **refondre le dispositif d'évaluation des ESSMS** (référentiel et méthode d'évaluation). La nouvelle procédure **acte la fin de la distinction évaluation interne – évaluation externe**.

Pour rappel, l'article 75 de la loi du n° 2019-774 du 24 juillet 2019 avait acté **la réforme du dispositif d'évaluation des ESSMS** pour une mise en œuvre **au 1er janvier 2021**, retardée par la crise sanitaire.

*« (...) les établissements et services mentionnés à l'article L. 312-1 évaluent et font procéder à l'évaluation de la qualité des prestations qu'ils délivrent selon une procédure élaborée par la Haute Autorité de santé mentionnée à l'article L. 161-37 du code de la sécurité sociale. Les organismes pouvant procéder à cette évaluation sont **habilités par la Haute Autorité de santé, qui définit le cahier des charges** auquel ils sont soumis.*

Les résultats de cette évaluation sont communiqués à l'autorité ayant délivré l'autorisation ainsi qu'à la Haute Autorité de santé.

Un décret détermine les modalités de leur publication ainsi que le rythme des évaluations. » (Article L312-8 du Casf).

Dans un objectif d'amélioration du dispositif d'évaluation, la loi du 24 juillet 2019 a **fait évoluer les missions de la HAS**. Elle lui a confié la responsabilité d'élaborer :

- une nouvelle procédure d'évaluation nationale, commune à tous les ESSMS. La publication **en mars 2022 d'un manuel d'évaluation de la qualité** et d'un **référentiel de la qualité des ESSMS entérine les premiers éléments.**
- un **nouveau cahier des charges** fixant les exigences requises pour devenir un organisme autorisé à réaliser les évaluations. celui ci est sorti **en mai 2022** avec la publication **de la procédure d'évaluation des établissements et services sociaux et médico-sociaux.** Par ailleurs, le **décret du 28 avril 2022 relatif à l'accréditation des organismes** pouvant procéder à l'évaluation de la qualité des ESSMS introduit la notion **d'accréditation des évaluateurs externes par le COFRAC.** Désormais, ces derniers devront non seulement être accrédités par le COFRAC pour réaliser une évaluation, mais aussi être habilités par la HAS selon ce cahier des charges qui fixe des exigences complémentaires par rapport à la norme d'accréditation.

CONTINUER



“Vous connaissez désormais les origines de la démarche qualité et les textes rendant obligatoire les évaluations dans le secteur médico-social.

On fait un petit récapitulatif ? ”

- L'équipe MQS

CONTINUER

En résumé

A vous de jouer !

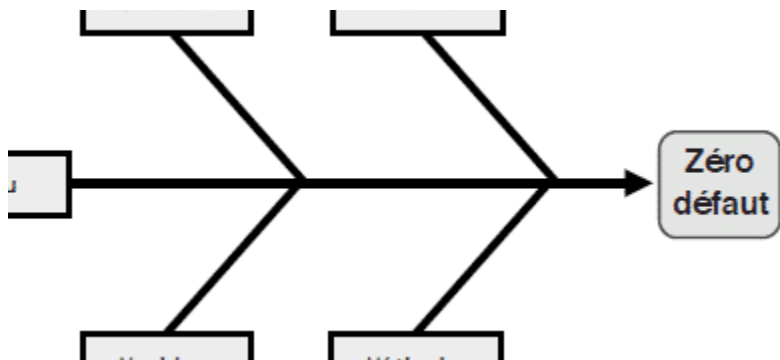
Répondez à ces **4 questions** pour vérifier votre compréhension du chapitre.

Pas de panique, vous avez droit à l'erreur !

Question 1/4 - Choix multiple

Les procédés de fabrication contribuant à la qualité ont été classés par catégories, appelées "**les 5 M**". Quelles sont ces catégories ?

Cliquez sur les propositions qui vous semblent correctes.



la matière

- les méthodes
- le matériel
- le management
- le milieu
- la main d'œuvre

SUBMIT

SUIVANT

Question 2/4 - Vrai ou faux ?

Les évaluations interne et externe sont rendues obligatoires par la loi de 2007.

Cliquez sur la proposition qui vous semble correcte.

Vrai

Faux

SUBMIT

SUIVANT

Question 3/4 - Vrai ou faux ?

Le référentiel ANGELIQUE est le premier outil d'évaluation de la qualité des prestations en EHPAD ?

Cliquez sur la proposition qui vous semble correcte.

Vrai

Faux

SUBMIT

SUIVANT

Question 4/4 - Vrai ou faux ?

Le CNESMS est l'instance qui a précédé l'ANESM.

Cliquez sur la proposition qui vous semble correcte.

Vrai

Faux

SUBMIT

CONTINUER



Ce qu'il faut retenir !

L'histoire de la démarche qualité

1

Les démarches qualité ont émergé dans le secteur industriel au début de XX^{ème} siècle mais dans le **secteur médico-social en 1999** (D'abord dans les EHPAD via les conventions tripartites)

2

L'assurance qualité c'est :

- Écrire ce que l'on doit faire (les procédures)
- Faire ce que l'on a écrit (exécutions des procédures),
- Conserver des traces écrites de ce qui a été fait et de ce qui a été vérifié

3

La **loi du 02 janvier 2002** vise notamment à instaurer une démarche qualité dans les établissements sociaux ou médico-sociaux via l'évaluation périodique de la qualité des prestations et la formalisation d'outils garantissant les droits des usagers.

4

Le nouveau **cahier des charges** applicable aux organismes chargés de l'évaluation des ESSMS a été publié le 13 mai 2022, après validation par le Collège de la HAS le 12 mai 2022.

5

Le nouveau dispositif d'évaluation construit par la HAS, s'appuie désormais sur **un manuel d'évaluation et un référentiel national commun** à tous les ESSMS centré sur la personne accompagnée. C'est le socle du dispositif d'évaluation.

FAIRE UNE PAUSE OU PASSER AU CHAPITRE SUIVANT

La qualité... c'est quoi ?



“Cette partie de **30 mn** est composée d'un chapitre et d'un récapitulatif. A l'issue, vous saurez définir **les concepts principaux de la qualité.**”

DEMARRER LE CHAPITRE

Selon vous?

Dans l'expression "un service de qualité", quelle(s) définition(s) se cache(nt) derrière le mot qualité ?

Cliquez sur la ou les proposition(s) qui vous semble(nt) correcte(s)

- Un service haut de gamme.
- Un service performant, efficace.
- Un service au prix élevé.
- Un service satisfaisant, qui répond aux attentes, aux besoins.

SUBMIT

CONTINUER

La satisfaction des besoins de l'utilisateur

LA NORME ISO 8402

DANS LE SECTEUR MÉDICO-
SOCIAL

LA DÉMARCHE QUALITÉ

Dans le domaine de la qualité, c'est la norme ISO 8402 « *Management de la qualité et assurance de la qualité --- Vocabulaire* » qui donne la définition de référence de la notion de qualité.

Elle la définit ainsi comme l'« ensemble des **caractéristiques d'une entité** qui lui confèrent l'aptitude à **satisfaire des besoins exprimés et implicites** »

Le besoin à satisfaire est décrit comme exprimé mais aussi comme implicite. La qualité passe donc par la capacité d'une entité à anticiper, prévoir les besoins non exprimés.

LA NORME ISO 8402

DANS LE SECTEUR MÉDICO-
SOCIAL

LA DÉMARCHE QUALITÉ

Dans le secteur médico-social, la qualité du service est évaluée dans le but d'accompagner l'utilisateur.

Ainsi, la qualité est la capacité **à satisfaire les besoins exprimés et implicites de l'utilisateur** en vue de maintenir sa santé, son autonomie...

Elle recouvre donc plusieurs notions comme l'efficacité, la fiabilité, l'utilité, la sécurité, l'accessibilité géographique, économique et culturelle, etc.

LA NORME ISO 8402

DANS LE SECTEUR MÉDICO-
SOCIAL

LA DÉMARCHE QUALITÉ

La démarche qualité correspond à un **processus d'amélioration continue** de la qualité des prestations fournies.

Il s'agit d'une **démarche volontariste et collective**, sur une longue durée, engagée progressivement par un établissement ou un service afin de conforter ses points forts et réduire ses points faibles.

La démarche qualité définit à la fois

- **une intention** (l'amélioration de l'état de santé, de l'autonomie sociale,...)
- **une méthode prédéfinie** pour l'atteindre.

Elle interroge l'institution dans son ensemble et implique des changements organisationnels (implication des usagers, démarche managériale, objectifs fondamentaux communs,...).

Les différents niveaux de perception de la qualité

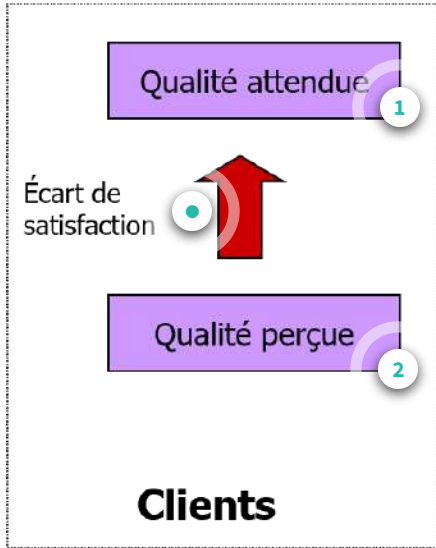
L'attention aux usagers

L'écoute de l'utilisateur (ou client) est une composante indispensable de tout système qualité.

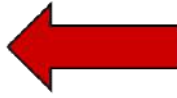
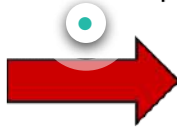
Elle fournit des informations qui pourront être utilisées pour identifier les processus clés, orienter les objectifs, corriger les dysfonctionnements, améliorer les produits ou services existants, concevoir de nouveaux produits ou services...

Le lien entre les exigences de l'utilisateur et sa satisfaction comporte **une part de subjectivité** et implique de distinguer plusieurs types de qualité **selon le point de vue de la personne accueillie et celui des professionnels.**

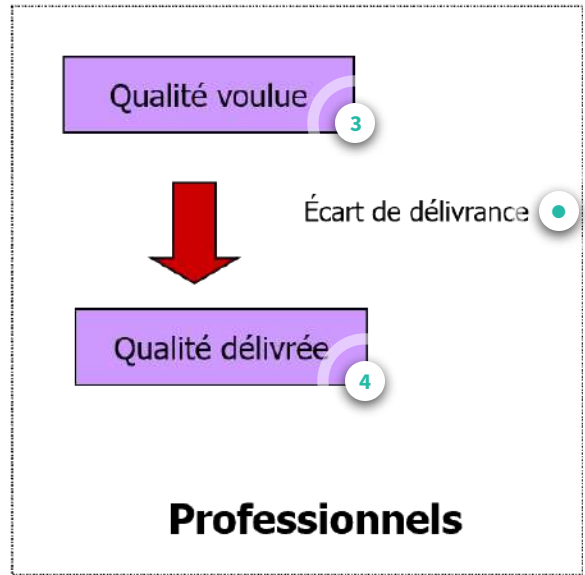
Cliquez sur chaque pastille pour en savoir plus.

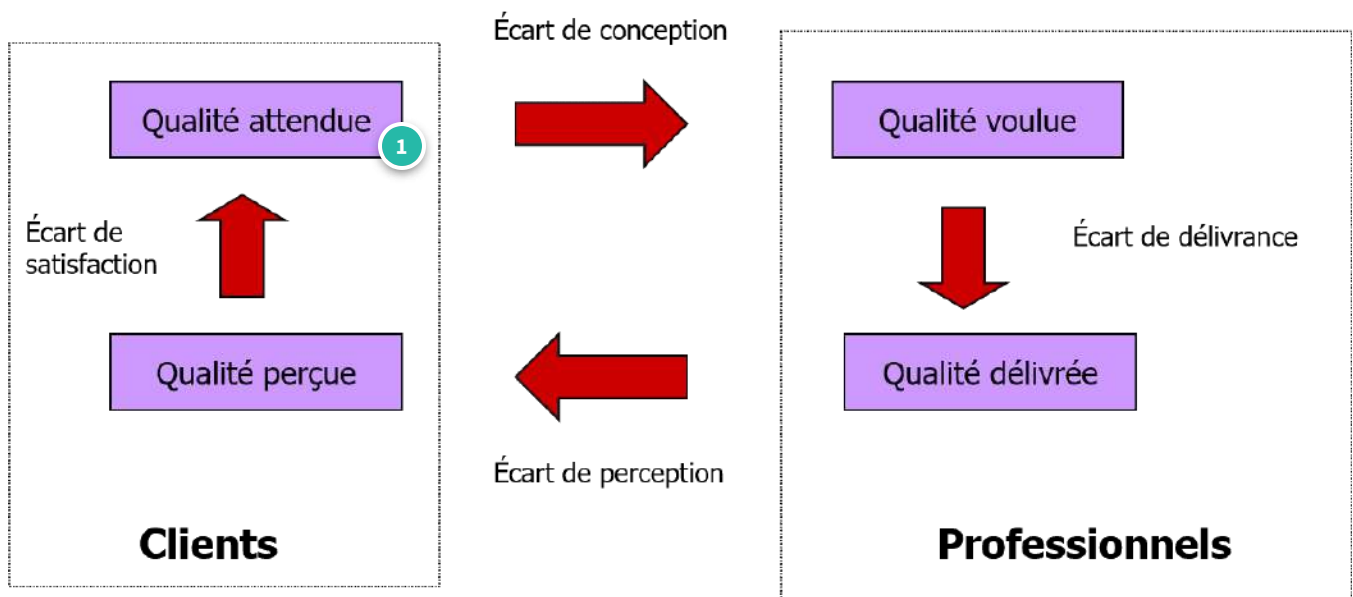


Écart de conception



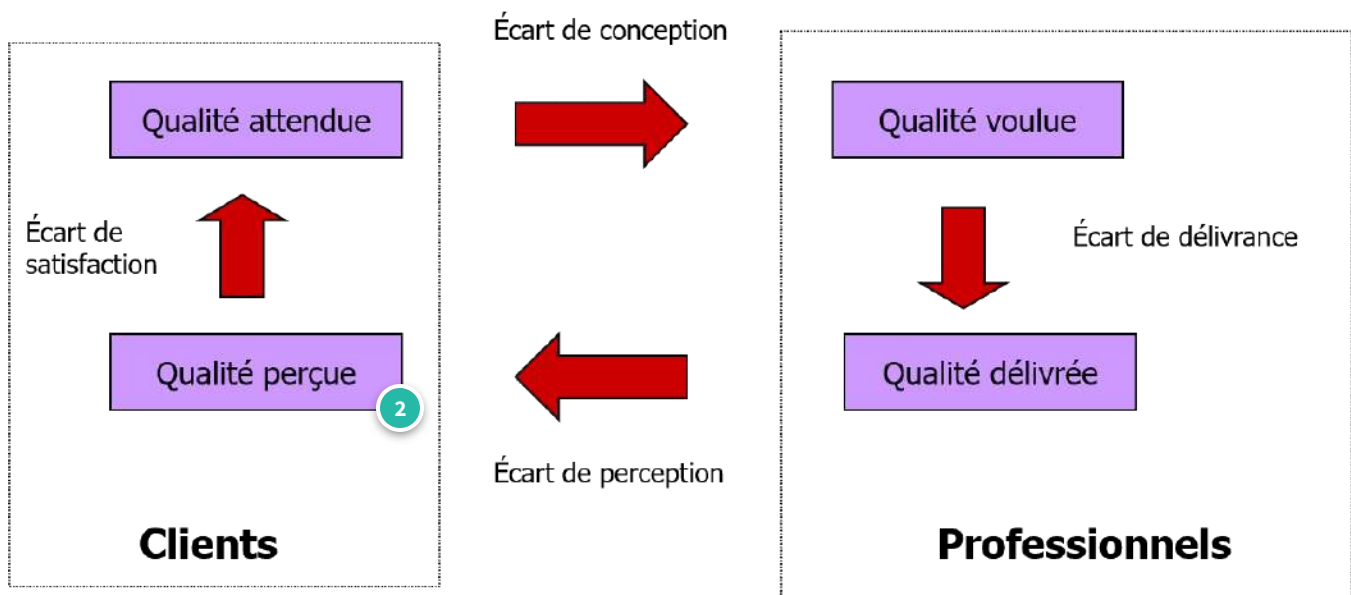
Écart de perception





La qualité attendue

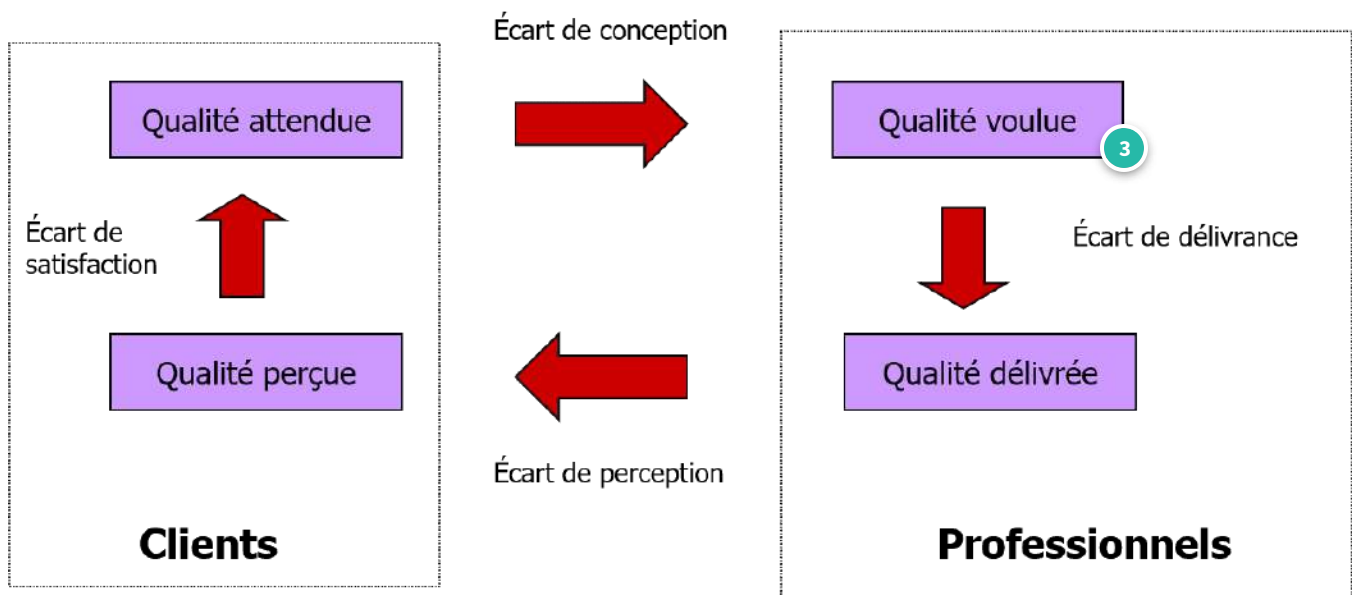
La qualité attendue par l'utilisateur se construit autour de ses **besoins** mais aussi de **son expérience antérieure**.



La qualité perçue

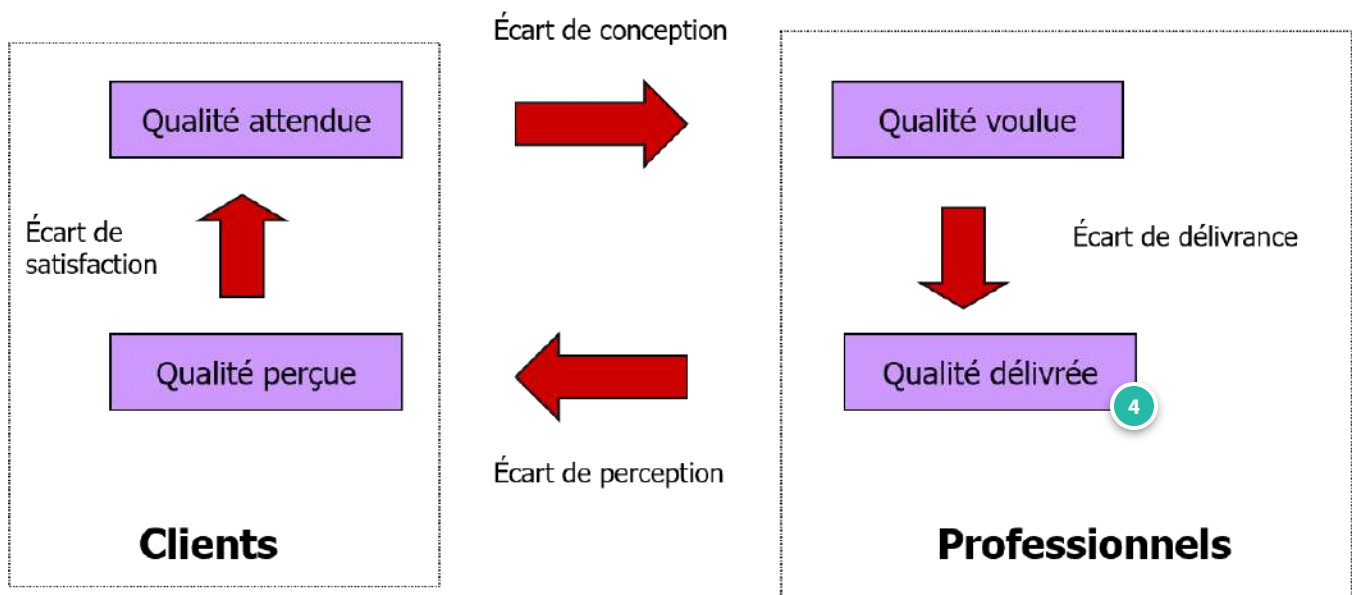
La qualité perçue est celle qu'**expérimente** l'utilisateur.

Elle **dépend** à la fois de la **qualité attendue** et de la **qualité délivrée**.



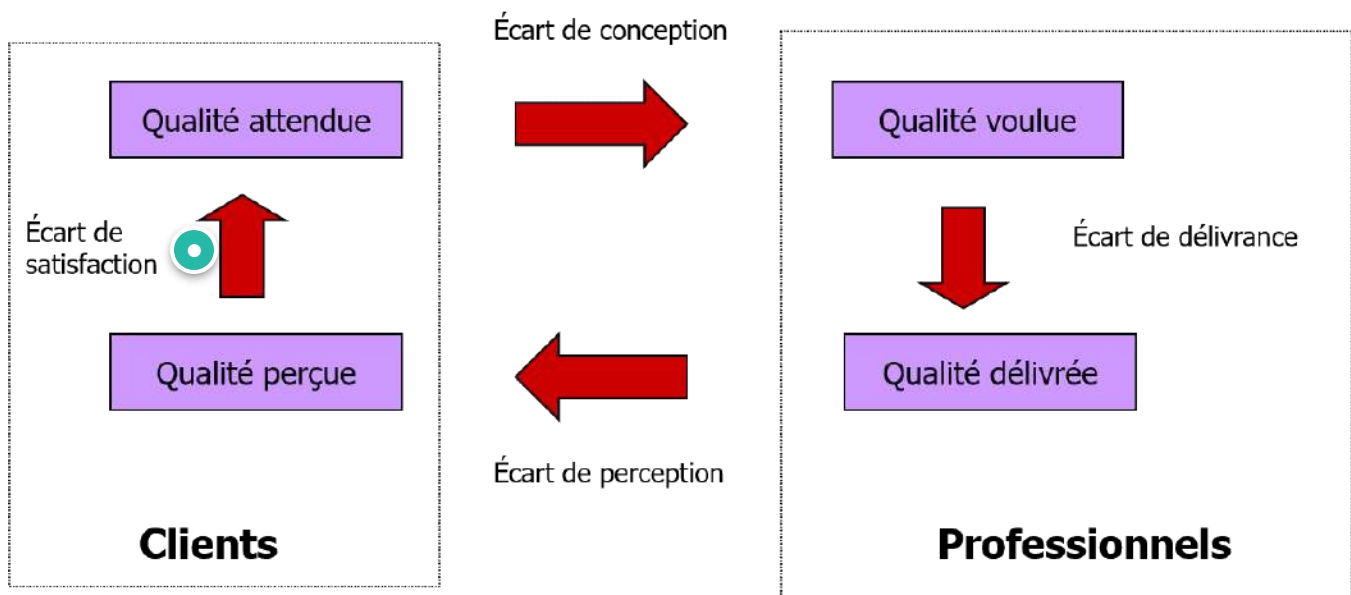
La qualité voulue

La qualité voulue est **formulée par l'établissement ou le service** sous forme de **critères explicites** à partir desquels il est possible d'apprécier la conformité de la qualité délivrée



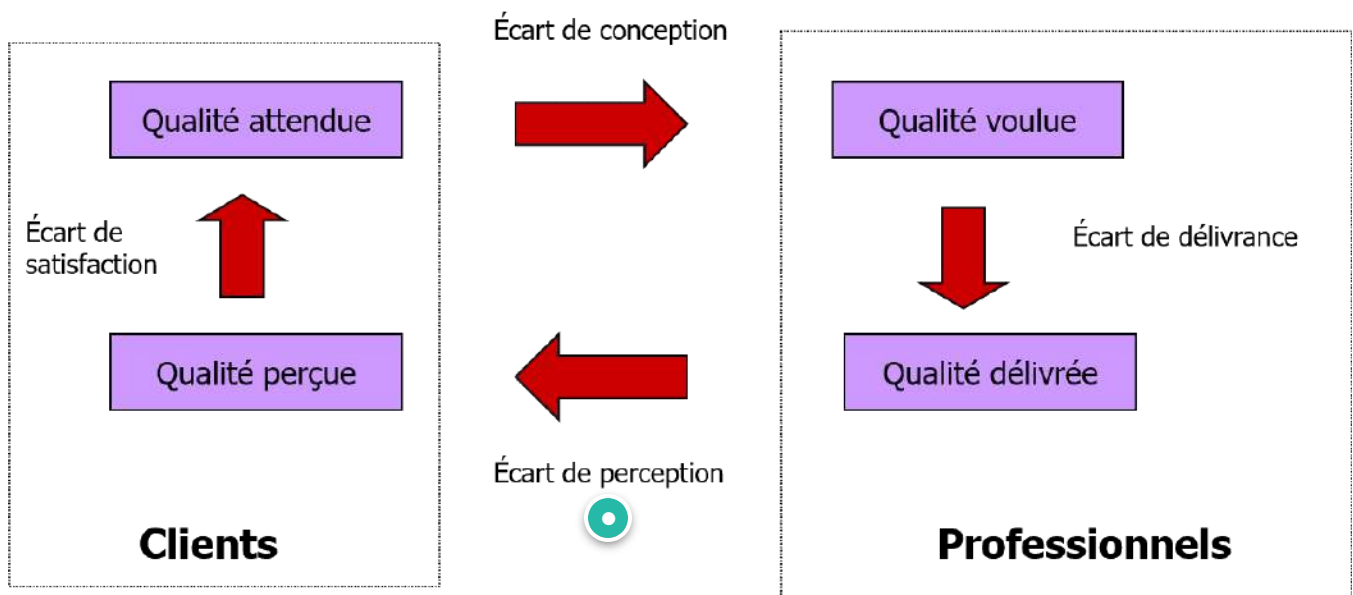
La qualité délivrée

La qualité délivrée est celle que **reçoit réellement** l'utilisateur.



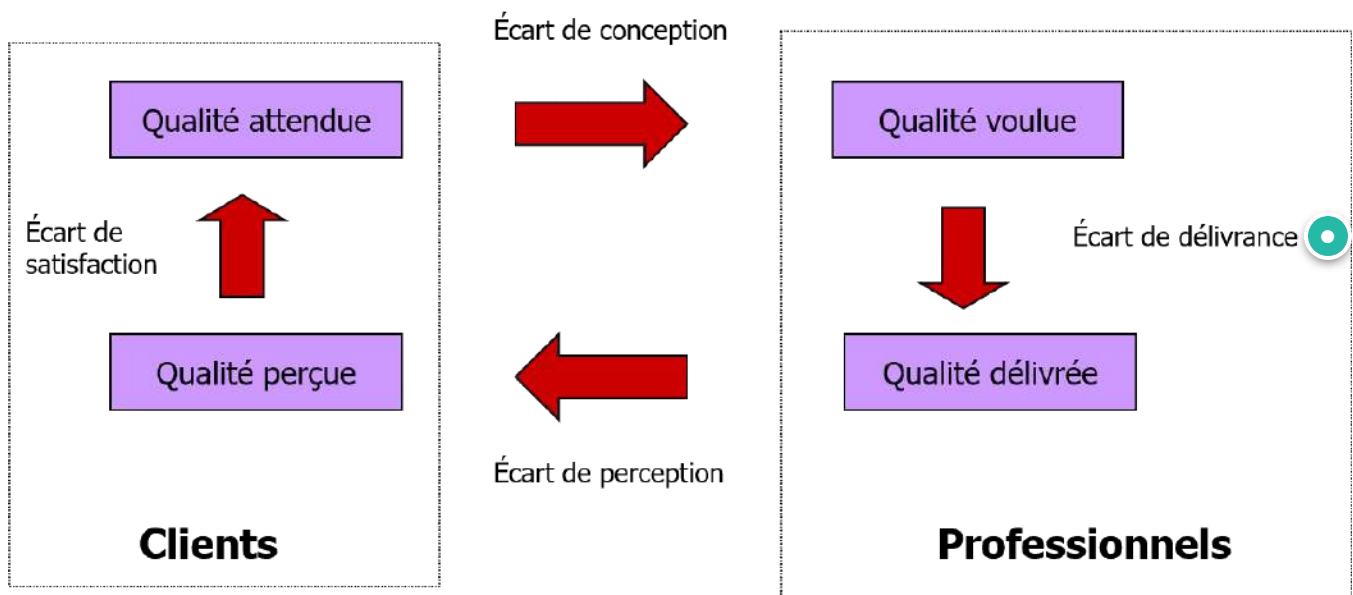
L'écart de satisfaction

L'écart de satisfaction correspond à la **différence** entre la qualité **perçue** et la qualité **attendue**.



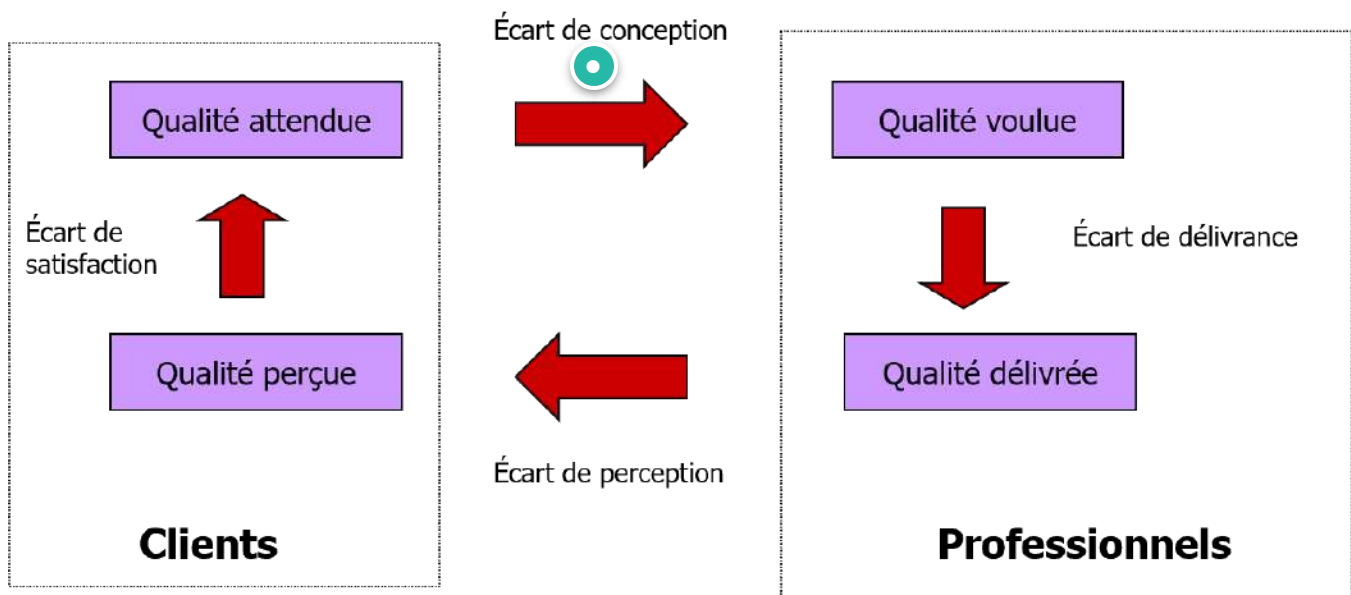
L'écart de perception

L'écart de perception correspond à la **différence** entre la qualité **perçue** et la qualité **délivrée**.



L'écart de délivrance

L'écart de délivrance correspond à la **différence** entre la qualité **délivrée** et la qualité **voulue**.



L'écart de conception

L'écart de conception correspond à la **différence** entre la qualité **attendue** et qualité **voulue**.

La réduction des écarts

Tout le travail de la démarche qualité est de réduire les écarts entre ces différentes perceptions de la qualité.

Ainsi, l'écart de **délivrance** (qualité délivrée - qualité voulue) peut être réduit par la recherche de conformité assurée par les démarches d'amélioration des processus et de résolution de problèmes.

L'écoute des usagers va quant à elle aider à la réduction de :

- l'écart de **conception** (qualité attendue - qualité voulue)
- l'écart de **perception** (qualité perçue - qualité délivrée)
- et l'écart de **satisfaction** (qualité perçue - qualité attendue).

CONTINUER

En résumé

A vous de jouer !

Répondez à ces **3 questions** pour vérifier votre compréhension du chapitre.

Pas de panique, vous avez droit à l'erreur !

Question 1/3 - Choix multiple

Quelles sont les caractéristiques d'une démarche qualité réussie ?

Cliquez sur les propositions qui vous semblent correctes.

Volontariste

Individuel

Couteuse

Progressive

Rapide

SUBMIT

SUIVANT

Question 2/3 - Vrai ou faux ?

L'écart entre la qualité perçue et la qualité attendue peut être évalué à partir d'une enquête de satisfaction ?

Cliquez sur la proposition qui vous semble correcte.

Vrai

Faux

SUBMIT

SUIVANT

Question 3/3 - Vrai, faux ou entre les deux ?

La qualité est la capacité à satisfaire les besoins implicites de l'utilisateur


Cliquez sur la proposition qui vous semble correcte.

-
- Vrai
 - Partiellement vrai
 - Faux

SUBMIT

CONTINUER





Ce qu'il faut retenir !

La qualité... c'est quoi ?

1

La qualité est la capacité à satisfaire **les besoins exprimés et implicites** de la personne accueillie.

2

La démarche qualité est une **dynamique de progression** qui a pour objectif une plus grande satisfaction des usagers.

3

Elle porte non seulement sur **le cœur de métier**, c'est-à-dire prendre soin et accompagner des personnes vulnérables **mais aussi sur la culture et les valeurs de l'établissement**, son management et son organisation, sa stratégie et son positionnement sur le territoire, ses ressources humaines et financières.

4

L'écoute des besoins et attentes permet d'adapter au mieux le service rendu.

FAIRE UNE PAUSE OU PASSER AU CHAPITRE SUIVANT

La démarche qualité, de quoi parle-t-on ?



“Cette partie de **30 mn** est composée de trois chapitres et d'un récapitulatif.

A l'issue, vous connaîtrez **les notions essentielles abordées dans la formation, la structuration de la démarche qualité et le rôle du chargé de mission qualité.**”

DEMARRER LE CHAPITRE

Les notions essentielles

Les principes de la démarche qualité, le rôle du référent qualité, les acteurs impliqués et les outils associés sont autant de notions essentielles à appréhender pour la suite du parcours de formation.

 Thumbnail



“Pour le jour du regroupement, pensez à préparer cette activité !

1. Cherchez le rôle de chacun des acteurs impliqués dans la qualité au sein d'un établissement.

- *Le directeur et les responsables*
- *Le chargé de mission qualité*
- *L'instance qualité*
- *L'ensemble du personnel*

2. Repérez les outils déjà en place et ceux absents de votre structure.

3. N'oubliez pas de préparer vos questions et remarques, vous pourrez les soumettre en fin de module dans le formulaire d'auto-positionnement. ”

- L'équipe MQS

CONTINUER

Structuration de la démarche qualité



“Nous vous invitons à **préparer la séance en regroupement** à l’aide de la présentation "Découvrir les étapes de la démarche qualité" ci-dessous.

Cette présentation permettra, lors du regroupement, d'effectuer des activités de groupe à partir du travail et des questionnements que vous aurez préparés.


N'oubliez pas de **prendre des notes et de formuler vos questions !**”

- L'équipe MQS

Les grandes étapes de la démarche qualité

Cliquez sur le bouton "Presenter" au centre de l'écran.

- Fermer le bandeau blanc "accept all cookies" ou "reject all" en cliquant sur la croix X à droite du bandeau.
- Pour une meilleure lecture, choisissez le format "plein écran" en cliquant sur le bouton avec 2 flèches opposées en bas à droite de l'écran.

 **PREZI**

Module 1 - Découvrir les étapes de la démarche qualité


MF By **MQS F**
July 30, 2021

Les grandes étapes de la démarche qualité

Structuration d'une démarche et lien avec les modules de la formation

Present

Zoom sur la méthode de résolution de problèmes et découverte des outils de la qualité



Module 1 - Découvrir les étapes de la démarche qualité

FORMATION CHARGE DE MISSION QUALITE Les grandes étapes de la démarche qualité Structuration d'une démarche et lien avec les modules de la formation La démarche Qualité: les grandes étapes Organiser la démarche Réaliser un bilan Choisir les améliorations à traiter en priorité

REGARDER PREZI >


CONTINUER

Quel est le rôle du charge de mission qualité ?



Accompagner les équipes.

Accompagner les équipes

Cliquez sur la flèche  pour faire défiler chacun des rôles.

RÔLE 1

PÉDAGOGUE



Le chargé de mission qualité **est un bon communicant et sait persuader** ses collègues et supérieurs de l'intérêt de la démarche. Il sensibilise les différents acteurs et personnels aux enjeux de la qualité, de la sécurité de l'accompagnement et de la gestion des risques.

Il peut concevoir et **dispenser les formations** nécessaires à la promotion de la culture de la démarche qualité et à sa mise en place dans l'établissement.

Deux axes de travail :

1. Sensibiliser et former les utilisateurs à la démarche qualité et aux outils de la qualité

2. S'adapter aux interlocuteurs (reformuler, vulgariser, synthétiser...)

RÔLE 2

ANIMATEUR



Le charge de mission qualité doit être **force de proposition** dans l'amélioration continue du système qualité et est en charge de **l'animation de groupes de travail et des équipes en général** dans leur réflexion.

Les qualité requises :

1. Tenir compte des participants
2. Dynamiser le groupe ; le rendre acteur
3. Distribuer et encourager la prise de parole
4. Réguler les temps de parole
5. Reformuler
6. Etre garant des 4 zéros de l'animation : 0 arrogance, 0 agressivité, 0 polémique, 0 jugement
7. Etre garant des règles du jeu

8. Mettre en forme les conclusions, les propositions et les questions du groupe

RÔLE 3

OUTILLEUR



Le chargé de mission qualité n'est pas un simple ouvrier, mais c'est **une partie importante de sa mission**. Il doit **connaître les outils de la qualité et savoir les utiliser** le moment voulu.

1. Réaliser des outils de recueil et de synthèse des données qualité (enquêtes, indicateurs, tableaux de bord)
2. Assister : aider aux choix des outils, aider à la formalisation
3. Enregistrer et exploiter les données qualité (indicateurs, tableaux de bord, synthèses, planning)
4. Organiser la mesure de la satisfaction des usagers

5. Savoir utiliser les logiciels bureautiques

RÔLE 4

FÉDÉRATEUR



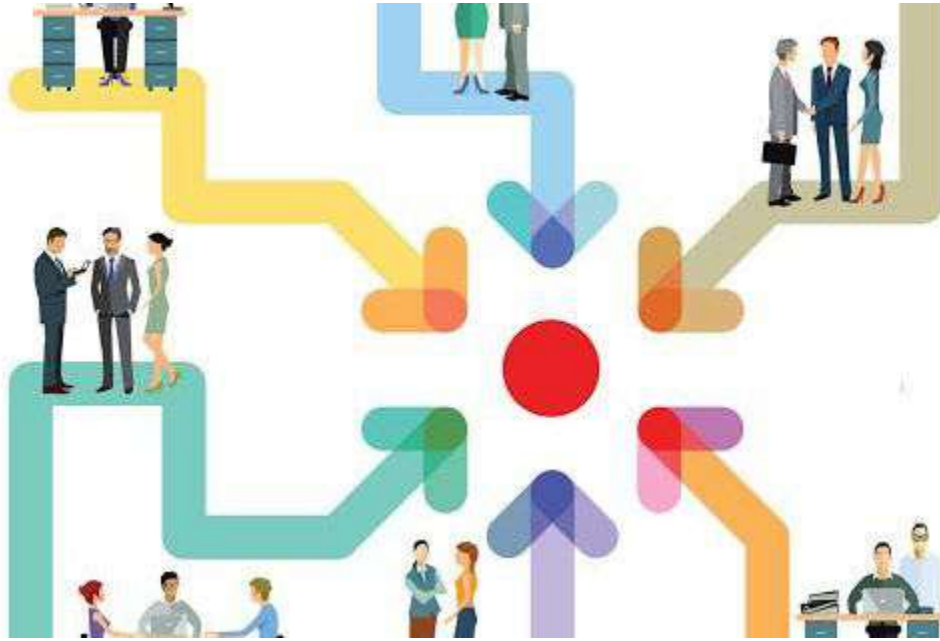
Le chargé de mission qualité **apparaît comme l'acteur central du processus de changement**. Son rôle est d'**orchestrer les actions et d'accompagner les professionnels** dans la mise en œuvre de la démarche. Pour cela, il doit apparaître comme une personne de contact privilégiée, en mesure de fédérer les acteurs au service de la qualité et de **surmonter les résistances aux changements induits**.

Ses leviers :

1. Communiquer régulièrement; expliquer, expliquer, expliquer...
2. Réaliser des supports de communication sur la politique et les actions diverses dans le domaine de la qualité (rapports, présentation de résultats d'audits...)

RÔLE 5

COORDONNATEUR



Le chargé de mission qualité a **un rôle transversal**. Il doit coordonner les actions qualité dans **un but cohérence et d'efficience**.

1. Coordonner le programme qualité
2. Coordonner les actions d'évaluations des pratiques
3. Suivre les indicateurs
4. Gérer le système documentaire (mise en forme, contrôle, classement)
5. Piloter la gestion des risques
6. Réaliser de la veille réglementaire et normative

7. Faire du "reporting" (en comité de direction, comité de pilotage...).

CONTINUER

En résumé

A vous de jouer !

Répondez à ces **4 questions** pour vérifier votre compréhension du chapitre.

Pas de panique, vous avez droit à l'erreur !

Question 1/4 - Vrai ou faux ?

Le modèle PDCA a été popularisée par William Edwards Deming ?

Cliquez sur la proposition qui vous semble correcte.

Vrai

Faux

SUBMIT

SUIVANT

Question 2/4 - Vrai ou faux ?

La démarche qualité est portée et mise en œuvre par le directeur de l'établissement ?

Cliquez sur la proposition qui vous semble correcte.

Vrai

Faux

SUBMIT

SUIVANT

Question 3/4 - Vrai ou faux ?

Le chargé de mission qualité travaille sur les événements indésirables ?

Cliquez sur la proposition qui vous semble correcte.

Vrai

Faux

SUBMIT

SUIVANT

Question 4/4 - Choix multiple

Parmi ces réponses, quelles sont les démarches ou outils utilisés pour faire un diagnostic ?


Cliquez sur la ou les propositions qui vous semble(nt) correcte(s).

Audit de dossier

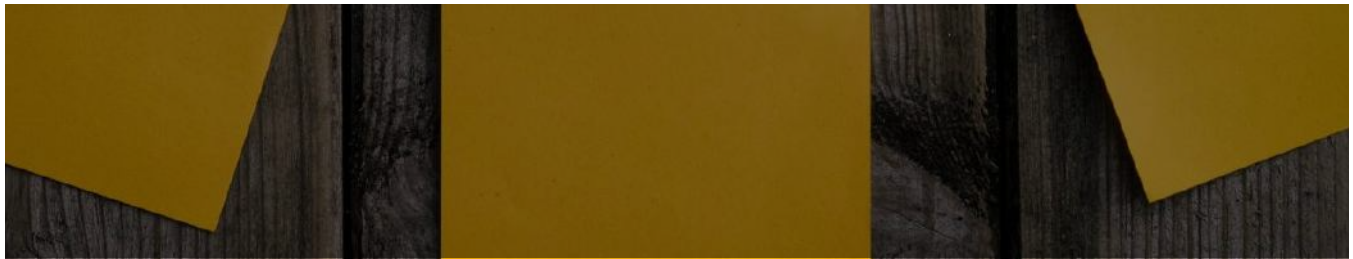
- Enquête de satisfaction
- Analyse des évènements indésirables
- Audit de pratiques
- Méthode accompagné traceur

SUBMIT

CONTINUER



Ce qu'il faut retenir !



Mise en place de la démarche qualité en ESSMS

- 1 La démarche qualité est **l'affaire de tous**.
- 2 Le principe de la démarche qualité s'appuie sur le **modèle PDCA**, celui du management de la qualité
- 3 La gestion documentaire décrit de **que l'on doit faire**. Le système documentaire doit décrire comment assurer la conformité, traiter les non-conformités et dysfonctionnements et s'évaluer.
- 4 La démarche qualité n'est pas liée uniquement à des actions immédiates ou correctives liées à des insatisfactions ou des non conformités à la bonne pratique. Elle est aussi liée **aux événements indésirables**, à des **situations de crise** ou à **l'actualité**. Elle est fondée sur une approche **globale de la qualité et des risques** et intégrée au projet managérial. De plus, cette démarche globale doit intégrer la préparation aux situations sanitaires exceptionnelles **dans le cadre du plan bleu**.

FAIRE UNE PAUSE OU PASSER AU CHAPITRE SUIVANT

Pour aller plus loin



“ Nous espérons que ce module vous a permis de mieux comprendre la démarche qualité et son histoire.

Pour aller plus loin sur ce sujet, vous pouvez consulter dans cette rubrique les ressources sur lesquelles s'appuie le module.

A bientôt !”

- L'équipe MQS.

Les recommandations de bonnes pratiques



grille-angelique.pdf

143 KB



HAS HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ



Les recommandations de bonne pratique du secteur social, médico-social

Autorité publique indépendante à caractère scientifique, la Haute Autorité de santé (HAS) vise à développer la qualité dans le champ sanitaire, social et médico-social, au bénéfice des personnes. Elle travaille aux côtés des pouvoirs publics dont elle éclaire la décision, avec les professionnels pour optimiser leurs pratiques et organisations, et au bénéfice des usagers dont elle renforce la capacité à faire des choix.

EN SAVOIR PLUS HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ >

L'évaluation dans le secteur médico-social



HAS - referentiel_devaluation_de_la_qualite_essms 2022.pdf

886.6 KB



HAS - manuel_devaluation_de_la_qualite_essms 2022.pdf

2.6 MB



HAS - Procedure_evaluation_essms.pdf

455.8 KB



HAS - Cahier_des_charges_accréditation COFRAC.pdf

535.5 KB



La réglementation



LOI du 2 janvier-2002-.pdf

270.4 KB



Décret no 2007-975 du 15 mai 2007.pdf

78.2 KB



LOI n° 2019-774 du 24 juillet 2019 relative à l'organisation et à la transformation du système de santé (1) - Légifrance.pdf

760.8 KB



Décret n° 2021-1476 du 12 novembre 2021 relatif au rythme des évaluations de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux

[LIEN LEGIFRANCE](#)

[CONTINUER](#)

Quiz final

Félicitations ! Vous atteignez la fin du module !

Avant de se retrouver en regroupement, nous vous proposons de **vérifier vos connaissances** grâce à ce quiz de **10 questions**.

Un score de **80 % de réussite** est nécessaire pour valider le quiz. En cas d'échec, n'hésitez pas à revenir sur les chapitres qui vous posent difficulté.

Une fois le quiz réalisé, poursuivez le module pour accéder au formulaire d'auto-positionnement.

Quand vous êtes prêt.e, cliquez sur **Commencer le quiz**.

Question

01/10

Choix multiples

Quel intérêt avez-vous à mettre en place une démarche qualité ?

Cliquez sur les propositions qui vous semblent correctes



- La sécurité
- La gestion des risques
- Faire le gendarme et tout contrôler

L'évaluation de la satisfaction

L'amélioration des pratiques

Question

02/10

Choix unique

Dans la roue de Deming, que veut dire le **P** de l'acronyme PDCA

Cliquez sur la proposition qui vous semble correcte.



-
- Produire
 - Planifier
 - Perfectionner

Question

03/10

Vrai ou faux ?

L'évaluation interne est introduite par la loi du 2 janvier 2002 ?

Cliquez sur la proposition qui vous semble correcte.



Vrai

Faux

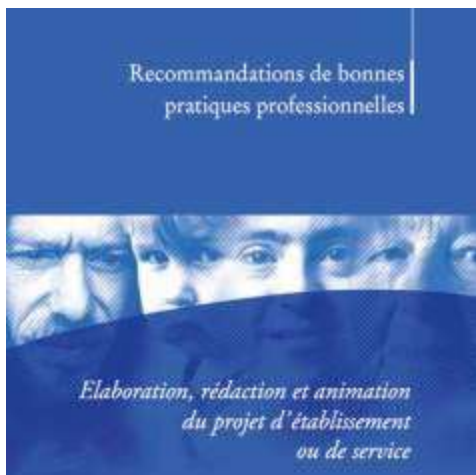
Question

04/10

Vrai ou faux ?

Les recommandations de bonnes pratiques du secteur médico-social sont publiées par l'AFNOR.

Cliquez sur la proposition qui vous semble correcte.



Vrai

Faux

Question

05/10

Vrai ou faux ?

Le chargé de mission qualité est méthodologiste de la qualité et de la gestion des risques.

Cliquez sur la proposition qui vous semble correcte.



Vrai

Faux

Question

06/10

Vrai ou faux ?

Le système documentaire sécurise les activités et donc l'accompagnement et la sécurité des personnes accueillies.

Cliquez sur la proposition qui vous semble correcte.



Vrai

Faux

Question

07/10

Choix unique

La qualité peut être définie comme la recherche de...

Cliquez sur la proposition qui vous semble correcte.



- La satisfaction des usagers
- La compétence
- L'excellence



Le profit

Question

08/10

Vrai ou faux ?

L'engagement des dirigeants et l'implication du personnel sont fondamentaux dans la mise en œuvre et la pérennité de la démarche qualité.

Cliquez sur la proposition qui vous semble correcte.



Vrai

Faux

Question

09/10

Vrai ou faux ?

L'établissement n'a pas impérativement besoin d'une structure de pilotage (instance, cellule, copil) pour impulser, accompagner, coordonner et déployer la démarche qualité.

Cliquez sur la proposition qui vous semble correcte.



Vrai

Faux

Question

10/10

Vrai ou faux ?

Le CMQ est un professionnel de bureau qui organise seul les évaluations.

Cliquez sur la proposition qui vous semble correcte.



Vrai

Faux

Autopositionnement avant le regroupement



“Nous vous remercions de bien vouloir compléter **le formulaire d'auto positionnement** ci-dessous, avant **le 5 juin 2023**.

Ceci nous permettra de **connaître le degré de maturité** de l'implantation de vos démarches de progrès dans votre établissement/service, **vos attentes** et **les notions** que vous ne maîtrisez pas encore.

Vous pouvez accéder au formulaire en cliquant sur le bouton **"FORMULAIRE"**

”

- L'équipe MQS

SESSION 2023-2024

FORMULAIRE



À BIENTÔT !

Vous pouvez quitter le module et y revenir quand vous le souhaitez.

Vous êtes prêt(e) pour le jour de présentiel !