

## LE REFERENTIEL QUALITE AOCEM

### L'évaluation du sens des actions

#### au centre de la qualité

#### MODALITÉS D'ORGANISATION

##### Durée

1 journée continue/mois  
sur 10 mois

##### Cible

Les professionnels de  
l'action sociale et médico-  
sociale qui souhaitent  
engager une démarche  
qualité fondée sur le sens  
des actions qu'ils  
entreprennent ou  
envisagent d'entreprendre.

##### Nombre de participants

12 personnes maximum

##### Méthode/outils pédagogiques

Formation-action  
Exposés théoriques  
Etudes de cas à partir de  
l'expérience des  
participants  
Jeux de rôle

#### Objectifs pédagogiques principaux

Outil d'une démarche d'amélioration continue de la qualité, le Référentiel Qualité AOCEM recouvre les six axes principaux de la qualité :

- La qualité de la relation d'accompagnement avec les personnes accueillies
- La qualité des processus d'accompagnement mis en œuvre avec ou auprès des personnes accueillies
- La qualité des prestations délivrées par l'ESSMS (établissement ou service social et médico-social)
- La qualité des modalités de coopération pluri-professionnelle
- La qualité des modalités organisationnelles
- La qualité des modalités managériales

Ainsi, quatre chapitres constituent le cadre du Référentiel Qualité AOCEM, chacun se référant à un domaine d'évaluation particulier :

- L'accompagnement de la personne accueillie
- La coopération pluri-professionnelle
- L'organisation et le fonctionnement de l'ESSMS
- Le management de l'ESSMS et de ses acteurs

#### Programme

Pour chacun des domaines définis, l'approche évaluative de la qualité - entièrement orientée vers le sens des actions - détermine la structuration du Référentiel Qualité AOCEM. Elle propose un ensemble de références spécifiques aux domaines abordés et s'incarne à travers cinq items d'évaluation :

- L'**engagement de service** : quels services l'ESSMS s'engage-t-il à mettre en œuvre auprès des personnes accueillies, des acteurs internes et externes ?
- Le **sens de l'engagement** : quels sont les finalités et/ou les objectifs auxquels cet engagement de service est adossé ?
- Les **niveaux de service rendu** : à quels types d'actions concrètes se réfère le service à rendre ?
- Les **effets escomptés** : quels sont les effets visés à travers les actions produites ou à produire ?
- Les **indicateurs de réussite** : à quels éléments (situations, comportements, etc.) l'ESSMS peut-il se référer pour apprécier la qualité du service effectivement rendu ?

#### Formateurs

✦ **Monique LINOSSIER** : titulaire du CAFDES options "hébergement et personnes âgées", elle est Coach professionnel "orienté solutions" en direction des personnes et des équipes et par ailleurs fondatrice-directrice des associations HAS (1986-2003) et ELIA (2004-2016).

✦ **Akim GUELLIL** : diplômé de l'EHESP et formé à l'approche systémique, il est formateur-consultant auprès d'organisations sociales et médico-sociales et par ailleurs co-auteur de l'ouvrage « Construire une démarche d'expertise en intervention sociale » (ESF Editeur, 4<sup>ème</sup> édition parue en 2016).