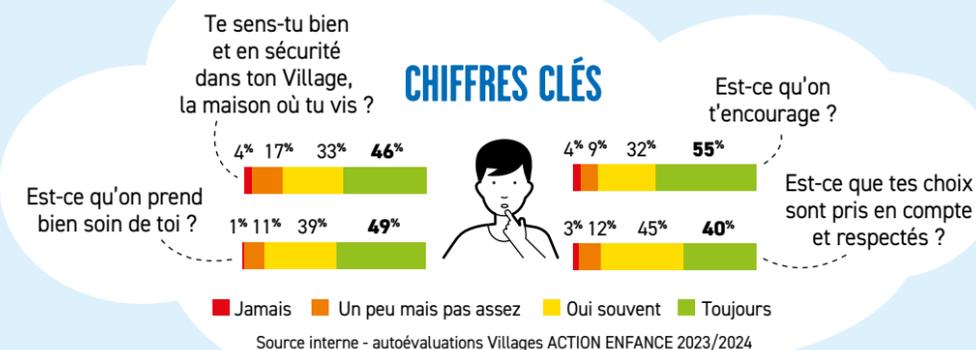


# Démarche qualité : une volonté d'amélioration continue

Développer une culture de bientraitance est l'objectif de la démarche qualité d'ACTION ENFANCE. C'est pourquoi la Fondation accompagne les équipes de ses Villages d'Enfants et d'Adolescents dans la mise en œuvre d'une démarche qui se conçoit par l'amélioration continue des pratiques.



## Un nouveau dispositif d'évaluation

Un nouveau dispositif d'évaluation des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) a été impulsé par la loi relative à l'organisation et la transformation du système de santé du 24 juillet 2019, afin de promouvoir une démarche d'amélioration continue de la qualité portée par ces établissements.

### Des évaluations externes rapprochées :

réalisées tous les cinq ans par des organismes accrédités par le Comité français d'accréditation (COFRAC).

### Un référentiel d'évaluation de la qualité

publié par la Haute autorité de santé (HAS) en mars 2022 qui répertorie les exigences à satisfaire par l'établissement et vise à permettre l'analyse croisée du recueil de l'expérience de la personne accompagnée, de l'évaluation des pratiques mises en œuvre par les professionnels et de la dynamique impulsée par la direction de l'institution.

**Trois chapitres :** les personnes accueillies, les professionnels, l'institution.

### Neuf thématiques :

- bientraitance et éthique,
  - droits de la personne accompagnée,
  - expression et participation de la personne accompagnée,
  - coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement,
  - accompagnement à l'autonomie,
  - accompagnement à la santé,
  - continuité et fluidité des parcours,
  - politique de ressources humaines,
  - démarche qualité et gestion de risques,
- les deux dernières thématiques ne sont adressées qu'à la direction.

### L'autoévaluation : recommandée mais non obligatoire

ACTION ENFANCE se sert du référentiel HAS comme outil de pilotage de sa démarche d'amélioration continue de la qualité. C'est le socle de la réalisation des autoévaluations.

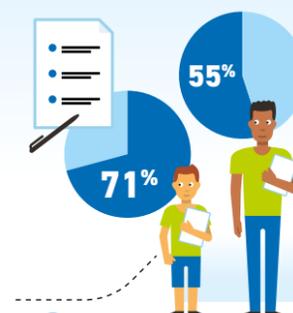
L'ensemble des Villages d'Enfants et d'Adolescents ont conduit leur autoévaluation entre décembre 2022 et juillet 2024, à l'exception de Bar-le-Duc et Sablons qui préparaient leur évaluation externe.



## Les 5 étapes de la démarche d'autoévaluation de la qualité d'ACTION ENFANCE

### 1/ Enquête de satisfaction des enfants, des familles et des partenaires

Six questionnaires différents selon les personnes (enfants de 7 à 15 ans, jeunes de plus de 16 ans, parents, professionnels de l'ASE, juges, partenaires scolaires/soins, etc.) 71% des enfants de 7 à 15 ans et 55% des jeunes de plus de 16 ans ont répondu



### 2/ Entretiens qualitatifs auprès de groupes d'enfants et de jeunes

Trois groupes par tranches d'âges et par Village, soit 21 groupes et 109 enfants et adolescents rencontrés



### 3/ Groupes de travail salariés

Constitution de groupes de travail autour de sept thématiques > 238 professionnels représentant l'ensemble des fonctions présentes au sein des Villages consultés



### 4/ Entretien avec l'équipe de direction

Retour sur les trois premières phases. Travail avec la direction sur la gouvernance de l'amélioration continue, les ressources humaines et la gestion des risques



### 5/ Restitution et élaboration du plan d'actions

Restitution des résultats de l'autoévaluation aux salariés du Village, élaboration en sous-groupes du plan d'actions. Puis, communication de ces travaux au Conseil de vie sociale (instance composée d'enfants/jeunes, de professionnels,...). Un comité de pilotage est chargé du suivi du plan d'actions

## TROIS ENJEUX

- Permettre aux enfants et aux jeunes gens d'être acteurs de leur parcours
- Renforcer la dynamique de qualité au sein des Villages d'Enfants et d'Adolescents
- Promouvoir une démarche porteuse de sens pour la Fondation et ses équipes éducatives

## QUATRE VALEURS FONDAMENTALES

- Le pouvoir d'agir de la personne
- Le respect des droits fondamentaux
- L'approche inclusive des accompagnements
- La réflexion éthique des professionnels



## LES TRAVAUX À POURSUIVRE

Pour ACTION ENFANCE, l'enjeu est d'outiller les équipes éducatives. Par exemple :

- prévenir le risque de maltraitance,
- mieux encadrer les situations de violence,
- faire remonter les éventuels dysfonctionnements relevés par les partenaires, les familles, les enfants et jeunes eux-mêmes,
- prévoir des scénarii de continuité d'activité en toutes circonstances pour garantir l'accompagnement des enfants,
- sécuriser le circuit des médicaments,
- formaliser les projets personnalisés des enfants avec l'ensemble des parties prenantes.

## CRÉATION D'UN COMITÉ D'ÉTHIQUE

Issu des réflexions nourries par cette première campagne d'autoévaluation, le Comité d'éthique d'ACTION ENFANCE a été créé début 2024. Il est saisi par les équipes éducatives sur des thématiques complexes : pratique religieuse, relation avec les parents, intimité de vie, sexualité... dès lors que ces sujets sont sources de tension entre ce qui est légalement établi et ce que l'on estimerait être juste.

