

ACCOMPAGNEMENT ORGANISATION COOPERATION ET MANAGEMENT

=

AOCEM

LE REFERENTIEL DE LA DEMARCHE QUALITE

Par essence évolutif, le Référentiel Qualité *AOCEM* forme un cadre déterminant des domaines d'évaluation du service directement ou indirectement rendu aux personnes accueillies au sein d'un établissement ou service social et médico-social (ESSMS).

Elaboré par des professionnels expérimentés de l'intervention sociale, en appui sur leurs conceptions et pratiques confirmées sur les *quatre domaines d'évaluation* qu'il met en perspective (**Accompagnement, Organisation, Coopération Et Management**), il est destiné à être utilisé par 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.

LE REFERENTIEL QUALITE AOCEM

L'évaluation du sens des actions au centre de la qualité

MODALITES D'ORGANISATION

Formateur

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).

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

Coût

15 000 € ttc

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

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 ?