



ACTA Qualita

Organisme de consultance,
d'accompagnement et d'évaluation
dans le secteur social

Qui sommes- nous?



ULRICH RICHARD

Professeur à l'UMONS - Gestion totale de la qualité
Collaborateur scientifique pour l'ULG
Administrateur du SSM-ULB



STEPHANE ADAM

Docteur en psychologie
Professeur à l'ULG
Directeur unité de psychologie de la Sénescence



CEDRIC DESTRAIX

Fondateur du réseau "La Canopée"
Créateur d'entreprise et entrepreneur social

Nos engagements

Valeurs humanistes et
progressistes

Promotion de la
qualité de vie

Promotion de modèles managériaux
participatifs

Promotion des
principes d'amélioration
continue

Nous vous offrons

Un travail indépendant

Une garantie de confidentialité

Une politique de transparence

L'émission de rapports clairs, détaillés et opérationnels

Soutien, conseil et adaptation



Domaines d'expertise

Mise en conformité

```
graph LR; A[Mise en conformité] --- B[Analyse du besoin]; A --- C[Remise d'avis et plan d'action]; A --- D[Mise à disposition d'outils adaptés]; A --- E[Accompagnement];
```

Analyse du besoin

Remise d'avis et plan
d'action

Mise à disposition
d'outils adaptés

Accompagnement

Préparation d'une
visite des instances
de contrôle

```
graph LR; A[Préparation d'une visite des instances de contrôle] --- B[Préparation de la visite de l'infrastructure]; A --- C[Vérification des documents administratifs]; A --- D[Listing des points d'attention]; A --- E[Préparation à l'entretien];
```

Préparation de la visite
de l'infrastructure

Vérification des
documents
administratifs

Listings des points
d'attention

Préparation à
l'entretien

Conception de plan
stratégique

```
graph LR; A[Conception de plan stratégique] --- B[Plan de formation]; A --- C[Plan sexennal]; A --- D[Projet de service];
```

The diagram consists of a central box on the left containing the text 'Conception de plan stratégique'. Three lines radiate from the right side of this box to three separate boxes on the right. The top box contains 'Plan de formation', the middle box contains 'Plan sexennal', and the bottom box contains 'Projet de service'. All boxes have a light purple gradient and rounded corners.

Plan de
formation

Plan sexennal

Projet de service

Développement
des compétences

```
graph LR; A[Développement des compétences] --- B[Analyse du besoin]; A --- C[Coaching des collaborateurs]; A --- D[Mise en place d'ateliers];
```

Analyse du
besoin

Coaching des
collaborateurs

Mise en place
d'ateliers



L'évaluation externe

Pourquoi évaluer?

Favoriser l'intégration
des processus
d'amélioration
continue

Avoir un regard
critique sur le
fonctionnement

Soutenir
l'amélioration
des outils mis en
place

Prioriser les
objectifs

Avoir une vision
plus
opérationnelle

Références

- Arrêtés du gouvernement wallon
- Publications de l'Agence Régionale de la Santé
- La démarche qualité en action sociale
- Le code réglementaire wallon de l'action sociale et de la santé
- Convention de l'ONU
- La convention collective du travail n°2 du 26 juin 1975
- Le code du travail
- Publications de l'Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail
- Publications de la Health Information and Quality Authority
- Publications de la Quality Of Working Life
- Publications sur l'Inventaire Systémique de la Qualité de Vie au Travail

Les quatre axes
d'évaluation

```
graph LR; A[Les quatre axes d'évaluation] --- B[Conformité]; A --- C[Qualité des prestations]; A --- D[Qualité de vie des personnes accueillies]; A --- E[Qualité de vie au travail];
```

Conformité

Qualité des prestations

Qualité de vie des
personnes accueillies

Qualité de vie au travail

Chronologie de l'intervention

T0

- Analyse des besoins du client

T1

- Accord avec le client sur le plan d'action

T2

- Récolte des données et informations en amont de la visite

T3

- Intervention sur site

T4

- Remise du rapport d'évaluation et feedback auprès du demandeur

Conformité

Prestations hôtelières

- Implantation, infrastructure, restauration, entretien du linge, des locaux, transport, ...

Sécurité

- Sécurité des biens, protection contre l'incendie, normes architecturales, consignes de sécurité...

Conditions du personnel

- Dossiers du personnel, normes d'encadrement, horaires, ...

Documents administratifs

- Autorisation, agrément, accord pompiers, délégation de pouvoir, ...

Accompagnement

- Dossier du résident, bilan d'accompagnement, respect de la vie privée, communication, projet individuel...

Santé

- Droits et informations du patient, coordination des interventions médicales et paramédicales, réalisation des soins, ...

Qualité des prestations

Infrastructure

- Hygiène, accessibilité, ...

Gestion d'équipe

- évaluations annuelles, formation, ...

Communication

- Outils de communication, réunions, ...

Parcours du résident

- Procédure d'admission, accompagnement de fin de vie, ...

Organisation

- Gestion journalière et coordination, soins, repas, activités, ...

Qualité d'accompagnement

- Projet de service, suivi pédagogique, promotion de la bientraitance, VAS, ...

Implication

- Implication du résident, du représentant légal, des proches, ...

Evaluation

- Auto évaluation et évaluation externe de la qualité des prestations

Qualité de vie

Les droits /
L'autodétermination /
La liberté

- Garantie des droits égaux, des institutions humaines, Permettre/favoriser l'autonomie, soutien, inclusion, citoyenneté, ...

Le bien-être ressenti

- Cadre, épanouissement physique, matériel, émotionnel, ...

La santé / La sécurité

- L'accès aux soins médicaux, le consentement, l'adaptation matérielle et structurelle, l'alimentation, ...

La vie sociale

- Intégration, inclusion, environnement, relations interpersonnelles ...

Qualité de vie au travail

Valeurs

- Responsabilité, équité, utilité, appartenance, autonomie, ...

Conditions

- Rémunération et avantages, infrastructure, santé, ...

Relations

- Avec les employés, au management, au patient, ...

Compétences

- Evolution, cohérence poste/compétences,, ...

Mobilité

- Flexibilité horaire, mutation, évolution de carrière, ...

Formation

- Soutien, supervision, écolage, ...

Evaluation

- Transparence, notion d'évaluation continue, ...

Expression

- Traçabilité des infos,