

Le Service Qualité

Le service Qualité et Gestion des Risques fait partie des services supports. Il remplit des missions transversales pour l'ensemble de l'association.

MISSIONS DU SERVICE

| La **Démarche Qualité** de l'OGFA a pour finalité d'optimiser le fonctionnement de notre organisation en veillant à satisfaire les besoins et les attentes des personnes accompagnées. Basée sur le principe de l'amélioration continue, la stratégie Qualité est définie annuellement, lors d'une Revue de Direction. Elle est ensuite pilotée par une Responsable Qualité et Gestion des Risques et déclinée dans un Plan d'Amélioration Continue de la Qualité (PACQ).

Celui-ci est construit à partir :

- Des enjeux associatifs ;
- Des exigences réglementaires (Loi 2002-2, CASF) ;
- De la lecture des Recommandations de Bonnes pratiques Professionnelles (RBPP) ;
- Des autoévaluations internes et des évaluations externes de la Haute Autorité de Santé ;
- Du retour des usagers lors de la campagne de consultation annuelle, des CVS ou des réunions des résidents ;
- De l'analyse des Événements Indésirables, déclarés par les professionnels de l'OGFA ;
- De l'analyse des Réclamations émises par les usagers.

Ce PACQ est mis en œuvre, pour les axes institutionnels, par un Comité Qualité, à relancer en début 2025, et par les Chefs de service/ Responsables de pôles, pour les axes spécifiques à certains dispositifs.

INDICATEURS D'ACTIVITÉ 2024

Taux de réalisation des actions du PACQ prévues en 2024 : 51%

Nombre de **dispositifs accompagnés autour des outils de la loi 2002** : 13 soit **35%**

Nombre de documents créés ou mis à jour : 71

Nombre de **dispositifs (auto)évalués** selon le nouveau référentiel HAS : **3**

Nombre d'**usagers consultés** : **92**

Nombre de réclamations ou suggestions d'amélioration reçues : 7

Niveau de **satisfaction global des usagers** sur une échelle de 1 à 10 : **8,4**

ÉVÈNEMENTS MAJEURS

| Autoévaluation des pratiques de quatre dispositifs

Depuis 2002, en tant qu'établissements sociaux et médico-sociaux (ESMS), nous sommes tenus d'évaluer régulièrement la qualité des services rendus aux usagers. Cette mission est, depuis 2019, confiée à la HAS. En 2024, les dispositifs JEAE, MNA et le DAJ se sont lancés dans la démarche d'autoévaluation, en balayant les critères du référentiel HAS et en définissant le plan d'actions à mettre en place pour répondre à l'ensemble des attendus. En juin 2025, ces trois services seront évalués par un cabinet externe accrédité.

Dans la même dynamique, sous l'impulsion du défi qualité lancé par l'ARS Nouvelle Aquitaine, le SAMSAH a mené un autodiagnostic de ses pratiques selon le référentiel de certification de l'accompagnement des adultes en situation de handicap psychique « Cap'Handeo ».

| Réactualisation des outils de la loi 2002-2

La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale garantit les droits des personnes et encourage leur autonomie et l'exercice de leur citoyenneté. Cette loi a rendu obligatoire des documents et instances pour garantir l'accès effectif à ces droits, par les usagers. L'OGFA s'engage à ce que les projets de service, les livrets d'accueil, les règlements de fonctionnement ou encore les contrats de séjour soient mis à jour à minima tous les 5 ans. Cette démarche a permis la création ou la mise à jour, en 2024, de plus de 20 documents pour au moins 13 dispositifs.

| Création d'un Comité Ethique SAMSAH et LHSS

Fin 2023, l'OGFA a obtenu une réponse favorable de l'ARS suite à notre candidature à l'appel à projets « Acteurs sanitaires, sociaux et médico-sociaux engagés en démocratie en santé ». Des formations ont été financées par l'ARS pour éclairer 6 professionnels et 6 usagers, des dispositifs du SAMSAH et des LHSS, à l'autodétermination, au questionnement éthique et à la mise en place d'un Comité Ethique. Ce dernier a donc été créé, pour ces deux dispositifs, et sera prochainement élargi à d'autres services de l'association.

PERSPECTIVES

- Définir et déployer notre stratégie en matière de **promotion de la bientraitance** et de la prévention des actes de maltraitance ;
- Revoir les **modalités de participation** des usagers ;
- Poursuivre la **mise à jour des documents de la loi 2002-2**.

Le Service Gestion des Risques

MISSIONS DU SERVICE

La **Gestion des Risques** vise à assurer la santé et la sécurité des professionnels, des usagers, des bénévoles et des partenaires, intervenants au sein de notre association.

À l'instar de la démarche Qualité, la politique Gestion des Risques est définie annuellement, lors d'une Revue de Direction. Elle est ensuite pilotée par une Responsable Qualité et Gestion des Risques (QGDR), et déclinée dans un Plan de Prévention des Risques (PPR), construit à partir :

- Des exigences réglementaires (Code du travail, code de la construction et de l'habitation) ;
- Des enjeux associatifs ;
- Des demandes du Comité Social et Economique (CSE) ;
- De la mise à jour du Document Unique d'Evaluation des Risques professionnels (DUERP) ;
- Des autoévaluations internes et des évaluations externes de la HAS ;
- Du retour des usagers lors de la campagne de consultation annuelle, des CVS ou des réunions des résidents ;
- De l'analyse des Accidents du Travail et des Maladies Professionnelles ;
- De l'étude des Evénements Indésirables déclarés par les professionnels de l'OGFA ;
- Et de l'analyse des Réclamations émises par les usagers.

Ce PPR sera mis en œuvre, pour les axes institutionnels, par un Comité Gestion des Risques, à lancer en début d'année 2025, et par la Responsable QGDR, pour les actions spécifiques à certains sites et/ ou dispositifs.

INDICATEURS D'ACTIVITÉ 2024

Nombre de contrôles réglementaires réalisés : 102

Taux de réalisation des actions issues des contrôles réglementaires 2023 : 86 %

Taux de dispositifs ayant le DUERP à jour : 78 %

Nombre d'Accidents de Travail (AT) et de Trajet déclarés (avec ou sans arrêt de travail) : 21

Taux d'analyse des causes des AT : 81 %

Nombre d'Evénements Indésirables déclarés : 48

Taux d'analyse des causes des FEI : 83 %

ÉVÈNEMENTS MAJEURS

| La priorité à la prévention

• Mise à jour du DUERP et évaluation des Risques Psycho-sociaux (RPS)

Le DUERP permet de répertorier, d'analyser et d'évaluer, chaque année, les risques professionnels auxquels les travailleurs de l'OGFA, peuvent être exposés. Découpez en 28 unités de travail, 78 % du DUERP a été mis à jour en 2024. L'actualisation s'est concentrée prioritairement sur l'évaluation des RPS, cela en utilisant le questionnaire RPS-DU de l'Institut National de Recherche et de Sécurité (INRS). Ces temps d'échanges en groupe de travail pluridisciplinaires ont permis d'enrichir notre PAPRI Pact (Programme Annuel de Prévention des Risques Professionnels et d'Amélioration des Conditions de Travail). Dans ce cadre, entre autres, les actions de prévention ci-dessous ont été travaillées :

► Prévention du Risque Incendie

Une dizaine de protocoles « conduites à tenir en cas d'incendie » ont été actualisés et présentés aux professionnels des dispositifs concernés. Des exercices d'évacuation en cas d'incendie sont réalisés régulièrement, en priorité dans les locaux à sommeil. Enfin, la formation des professionnels à la manipulation des extincteurs et le contrôle de nos équipements de sécurité sont organisés pour assurer la sécurité de chacun.

► Bien Vivre dans mon logement

À la suite de constats de logements dégradés, d'infestations de nuisibles et de surconsommations des fluides, un groupe de travail interservices et pluridisciplinaire a identifié les messages clés à partager à nos usagers, pour bien vivre dans leur logement. Ce projet a ensuite été confié à un groupe de stagiaires. Ils ont élaboré deux supports à destination des usagers : Le guide « *Bien vivre dans mon logement* » et une affiche synthétique A3. Étant donné les forts enjeux sanitaires et financiers liés à ces questions, les travailleurs sociaux ont été sollicités pour partager ces messages avec les personnes accompagnées et pour faire vivre ces outils.

| Lancement de la démarche de mise en conformité RGPD

La mise en conformité de l'OGFA au Règlement Général de Protection des Données (RGPD) a été lancée en 2024. Elle a débuté par la sensibilisation des professionnels, puis par le tri et le regroupement des données personnelles des usagers dans notre logiciel métier.

PERSPECTIVES

- Initier des **actions de prévention des risques professionnels** concernant les principales causes des AT 2024 (chutes de plain-pied), ainsi que les accidents routiers ;
- Rendre mature le **système de déclaration des EI**.