

Le Service Qualité

Le service Qualité et Gestion des Risques fait partie des services supports. Il réalise 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 attentes des personnes accompagnées. Basée sur le principe de l'amélioration continue, la stratégie Qualité est définie annuellement par les directeurs de l'OGFA, lors d'une Revue de Direction. Elle est ensuite pilotée par une Responsable Qualité et Gestion des Risques, et déclinée dans le Plan d'Amélioration Continue de la Qualité (PACQ), 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 HAS ;
 - 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 ;
 - Et de l'analyse des Réclamations émises par les usagers.

Ce PACQ est mis en œuvre, pour les axes institutionnels, par un comité qualité et par les Chefs de service/ Responsables de pôles, pour les axes spécifiques à certains dispositifs.

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Taux de **réalisation des actions** du PACQ prévues en 2024 : **54 %**
Nombre de **dispositifs accompagnés** autour des outils de la loi 2002 : **11 soit 38 %**
Nombre de **documents créés ou mis à jour** : **72**
Nombre de dispositifs **(auto)évalués** selon le nouveau référentiel HAS : **3**
Nombre d'**usagers consultés** : **150**
Niveau de **satisfaction global** des usagers sur une échelle de 1 à 10 : **8,7**
Nombre de **réclamations ou suggestions d'amélioration** reçues : **11**

ÉVÈNEMENTS MAJEURS

Reprise du comité qualité

Actif avant la crise sanitaire de 2020, le comité qualité de l'OGFA a été réactivé en 2025, sous un format plus restreint et plus opérationnel. Composé de six chefs de services, responsables de pôle et de coordinateurs, il vise à mettre en œuvre les objectifs institutionnels, issus de la stratégie qualité.

Le comité qualité s'est réuni quatre fois en 2025. Il a travaillé sur le bilan des évaluations HAS, sur la promotion de la bientraitance, la prévention de la maltraitance et sur la participation et l'expression des usagers.

Promotion de la bientraitance et de prévention des actes de maltraitance

À partir des Recommandations des Bonnes Pratiques de la HAS, les membres du comité qualité ont élaboré un plan de prévention et de gestion des situations de maltraitance, comprenant la charte de promotion de la bientraitance, des rappels de postures professionnelles et des outils de gestion : repérage, signalement et traitement. Le 15 juin 2025, à l'occasion de la journée mondiale de lutte contre la maltraitance, l'ensemble des dispositifs de l'OGFA ont échangé autour de ces outils.

Évaluations HAS

En tant qu'ESMS, l'OGFA est tenu d'évaluer la qualité des services rendus aux usagers. En juin 2025, après une période d'autoévaluation, les dispositifs MNA mise à l'abri, MNA pérenne et le DAJ ont été évalués par un cabinet externe accrédité. Ces évaluations ont permis de saluer la qualité du travail effectué et d'identifier des axes de progrès concernant les droits des usagers (tutoiement, droit à l'image) et l'évaluation des besoins des personnes accompagnées.

Déploiement du Comité Ethique (COMET)

Créé fin 2023 pour le SAMSAH et les LHSS, dans le cadre d'un appel à projets ARS, le comité éthique a poursuivi son développement. Des professionnels et usagers ont été formés au questionnement éthique et à la mise en place d'un comité éthique. Le règlement de fonctionnement a été formalisé et les premières saisines engagées.

PERSPECTIVES

- | Préparer les dispositifs CADA, CPH et les CHRS aux évaluations HAS prévues en 2027 ;
- | Poursuivre le déploiement du comité éthique et son ouverture à d'autres services ;
- | Revoir les modalités de participation et d'expression des usagers.

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 par les directeurs de l'OGFA, lors d'une Revue de Direction. Elle est ensuite pilotée par une Responsable Qualité et Gestion des Risques 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'Évaluation 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 et des réunions des résidents ;
- De l'analyse des Accidents du Travail et des Maladies Professionnelles ;
- De l'étude des Événements Indésirables déclarés par les professionnels de l'OGFA ;
- Et de l'analyse des Réclamations émises par les usagers.

Ce PPR est mis en œuvre, pour les axes institutionnels, par un Comité Gestion des Risques, et par la Responsable QGDR, pour les actions spécifiques à certains sites et/ ou dispositifs.

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Nombre de **contrôles réglementaires** réalisés : **66**
Taux de **réalisation des actions** issues des contrôles réglementaires : **61 %**
Taux de dispositifs ayant le **DUERP à jour** : **78 %**
Nombre d'**Accidents de Travail (AT)** : **13**
Taux d'analyse des causes des AT : **100 %**
Nombre d'**Événements Indésirables** déclarés : **68**
Taux d'analyse des causes des FEI : **83 %**

ÉVÈNEMENTS MAJEURS

Création du comité gestion des risques

À l'instar du comité qualité, un comité gestion des risques a été créé en 2025. Composé de huit chefs de services, responsables de pôle et de coordinateurs, il vise à mettre en œuvre les objectifs institutionnels, issus de la stratégie gestion des risques.

Le comité gestion des risques s'est réuni quatre fois en 2025. Il a travaillé sur les risques liés aux erreurs d'identité, en élaborant une charte d'identitovigilance, et sur la prévention du risque routier. La qualité des échanges entre les membres du comité, issus de différents services, permet d'enrichir les outils travaillés et de les adapter aux enjeux du quotidien.

Prévention du risque routier

En 2024, les accidents de la route représentaient la première cause d'accidents du travail à l'OGFA. Pour réaliser des visites à domicile ou accompagner les usagers dans leurs déplacements, chaque année, les professionnels de l'OGFA parcourent 360 000 kms, recourant à une flotte de plus de 60 véhicules. Face à ce constat, la Direction et le comité gestion des risques ont décidé d'agir en prévention. Avec le soutien de l'ARS, dans le cadre d'un Appel à Manifestation d'Intérêt QVCT, un module de formation en e-learning de prévention du risque routier a été financé et diffusé à l'ensemble des professionnels. De plus, les 4 et 5 décembre 2025, le comité gestion des risques a animé les journées de la prévention routière de l'OGFA. Elles comprenaient un rappel des règles d'utilisation de nos véhicules, un Escape Game sécurité routière et des ateliers pratiques d'entretien des voitures.

Investissement dans la sécurité

À partir des contrôles réglementaires, de la mise à jour annuelle du DUERP et des analyses d'événements ou d'accidents, un PPR et un programme annuel de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail (PAPRIACT) sont construits. Ce sont des outils partagés pour prévenir les risques auxquels sont exposés les professionnels et les usagers. En 2025, de nombreuses actions issues de ces plans ont été mises en œuvre pour poursuivre la sécurisation des sites. Des investissements ont été réalisés, comme l'installation d'alarmes individuelles ou collectives, de visiophones, d'un système de vidéosurveillance, d'extension de détection incendie, parfois même au-delà des exigences réglementaires.

PERSPECTIVES

- | Travailler une stratégie de maîtrise et de prévention du risque infectieux ;
- | Initier des actions de prévention des risques professionnels concernant les principales causes des AT 2025 : violence et chutes de plain-pied.