

# SEMINAIRE

## 2009

CENTRE TECHNIQUE NATIONAL D'ETUDES ET DE RECHERCHES  
SUR LES HANDICAPS ET LES INADAPTATIONS

C  
T  
N  
E  
R  
H  
I

Jeudi 9 avril 2009

Formation aux principes, méthodes et  
outils de la démarche qualité sociale

**Jeudi 9 avril 2009**

### **Intervenant :**

**M. Jean-Luc JOING**, professeur à Lille, puis à Nantes, auteur de plus de 10 ouvrages spécialisés sur la gouvernance du secteur médico-social.

Auteur du Guide de l'évaluation des pratiques médico-sociales, AFNOR.

### **Horaire :**

9 h 30 – 17 h

### **Lieu :**

CTNERHI  
236 bis, rue de Tolbiac  
75013 PARIS  
Tél : 01 45 65 59 40  
Fax : 01 45 65 44 94

**e-mail :**  
r.martinez@ctnerhi.com.fr

**Site Internet :**  
www.ctnerhi.com.fr

### **Tarifs :**

Non-adhérent :  
350 € TTC

Adhérent :  
320 € TTC

Etudiant :  
80 € TTC

Les lois de 2002 et 2005 sont aujourd'hui bien connues, mais elles ont eu, dès leur application, plusieurs lectures, fortement influencées par les attentes, les craintes, les incompréhensions, les doutes quant aux véritables intentions du législateur... Bien que ces lois aient été concertées de manière très large à compter de 1995 (pour la loi de 2002), trois lectures principales se repèrent, ainsi que leurs conséquences : 1 - la loi exigerait la production de quelques documents d'information.... Dès lors, qu'un établissement satisferait à ces exigences, il répondrait aux conditions requises pour satisfaire aux évaluations obligatoires... 2 - La loi exigerait la mise en œuvre d'une démarche qualité... Dès lors, nombre d'organismes ayant eu cette lecture se sont engagés dans la clarification des principaux processus 3 - La loi exigerait une approche prioritaire du respect des droits des usagers, ainsi que la mise en œuvre concrète de valeurs et de principes parmi lesquels des références de bonnes pratiques... C'est bien entendu cette dernière approche téléologique qui sera développée : Qu'est-ce que ces références de bonnes pratiques auxquelles se réfèrent la réglementation ?

Comment mettre en œuvre ces références et les faire vivre dans les processus, les actes quotidiens ?

Comment les rendre lisibles dans l'organisation ?

Comment les futurs évaluateurs pourront-ils vérifier la réalité (la sincérité) des engagements pris ?

Quelles seront les garanties qui pourront être attendues des évaluateurs ?

Peut-on être labellisé ou certifié pour avoir mis en œuvre ces principes ?

Il sera utilisé la rétroprojection de documents théoriques ainsi que des exemples réels.

### **Objectif :**

Il s'agit de comprendre les principes et les méthodes de la Démarche Qualité sociale (méthodologie sociale, maîtrise des processus, maîtrise des ressources, maîtrise des systèmes d'évaluation, maîtrise du système qualité spécifique à l'association).

### **Méthodologie :**

Exposés didactiques, méthode très participative, cas pratiques, échange et recherche de solutions.

### **Programme :**

#### **Matin :**

Modèles et schémas théoriques fondant les évolutions actuelles et permettant de proposer des réponses pratiques aux questionnements des intervenants : cadres, administrateurs, bénéficiaires ou représentants.

#### **Après-midi :**

Exemples concrets, démarches réussies, processus élaborés (projets personnalisés...), clarification des postures éthiques et déclinaisons dans l'organisation et le système de gouvernance.

