



## Démarche Qualité et Évaluation des Dispositifs

Le **Système de Management de la Qualité (SMQ)** déployé par l'APEAI Ouest Hérault vise à garantir un **accès global et sécurisé** à des prestations de qualité pour toutes les personnes accueillies dans nos établissements ainsi que pour l'ensemble de nos partenaires et clients. Cette ambition se traduit par un engagement fort : assurer, dans chaque entité, un accompagnement personnalisé, éthique et sécurisé, répondant aux besoins et attentes des usagers.

### Politique Qualité Sécurité

La Politique Qualité Sécurité, élaborée en Comité Qualité et validée par le Conseil d'Administration, formalise les objectifs stratégiques de l'APEAI en matière de qualité et de sécurité. Elle est déclinée au sein de l'ensemble des structures, en cohérence avec les valeurs associatives et les besoins de terrain. Communiquée à l'ensemble des professionnels, cette politique irrigue les pratiques quotidiennes et sert de cadre de référence pour les projets d'accompagnement comme pour les prestations délivrées.

Elle s'inscrit dans une logique **d'amélioration continue**, en tenant compte des actions déjà mises en œuvre, des retours d'expérience, des évolutions réglementaires, technologiques ou sociétales. Cette politique fait l'objet **d'une révision biennale**, et son déploiement s'effectue dans chaque établissement membre de l'APEAI Ouest Hérault.

### Un outil de pilotage au service des équipes

La démarche qualité est un **véritable levier de management**. Elle permet aux cadres de conduire une dynamique de progrès collectif, d'animer les temps de réflexion autour des pratiques professionnelles et d'assurer la qualité des accompagnements proposés.

Chaque établissement dispose **d'un correspondant qualité désigné**, garant de la déclinaison opérationnelle du SMQ. Il assure le lien entre les équipes, la direction qualité, et les cadres, en contribuant activement aux évaluations internes, à la remontée des indicateurs, et à la diffusion des bonnes pratiques.

Pour renforcer les compétences des encadrants, des formations sur la qualité et la gestion des risques sont proposées. Elles portent notamment sur :

- Le pilotage du plan d'actions qualité,
- L'analyse des événements indésirables,
- L'ancrage de la culture qualité et sécurité au sein des équipes.

#### **Intégration des recommandations HAS et de la nomenclature SERAFIN-PH**

Les **recommandations de bonnes pratiques professionnelles** de la HAS (Haute Autorité de Santé) sont intégrées dans la réflexion collective et les pratiques d'accompagnement. Des actions de sensibilisation régulières permettent d'en assurer la diffusion.

Par ailleurs, la **nomenclature SERAFIN-PH** est intégrée dans les projets personnalisés, afin de mieux structurer les prestations en fonction des besoins exprimés par la personne accueillie et ses proches. Cette approche favorise un accompagnement sur mesure, évaluable et ajustable.

#### **Évaluation externe des ESSMS**

La récente réforme de l'évaluation qualité portée par la HAS prévoit l'intervention **d'organismes indépendants agréés**, chargés de réaliser des évaluations selon un référentiel national unique. Ce référentiel s'articule autour de trois grands chapitres :

- Le recueil de l'expérience de la personne accompagnée,
- L'évaluation des pratiques professionnelles,
- L'analyse de la gouvernance et du pilotage.

Cette structuration permet une **vision globale et intégrée** de la qualité dans les ESSMS, tout en favorisant l'identification des axes de progrès concrets.

#### **Autoévaluations qualité annuelles**

L'APEAI Ouest Hérault a mis en place des **autoévaluations annuelles**, calées sur les attendus du référentiel HAS. Cette démarche permet :

- De valoriser les **bonnes pratiques**,
- D'identifier les **écart ou points de vigilance**,

- De construire un **plan d'amélioration continue global**, consolidé à l'échelle associative.

Le **logiciel AGEVAL** constitue l'outil de pilotage de cette dynamique, facilitant la planification, le suivi des actions, et la traçabilité des résultats dans l'ensemble des établissements et services.

### La personne accueillie au centre du dispositif



Chaque établissement veille à ce que la **personne accueillie soit considérée comme acteur de son parcours**. Son autonomie, sa sécurité, ses droits fondamentaux et son expression doivent être respectés, y compris dans les contextes collectifs.

Le projet personnalisé constitue le **fil conducteur de l'accompagnement**. Il est coconstruit, régulièrement réévalué, et traduit les aspirations, les besoins et les capacités de la personne. La démarche qualité concourt à l'atteinte de ces objectifs individualisés.

### Protection des données – Respect du RGPD

La protection des données personnelles fait partie intégrante de la politique qualité et sécurité de l'APEAI Ouest Hérault. Conformément au **Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)**, l'association met en œuvre les actions suivantes :

- Tenue à jour du **registre des traitements**,
- Respect du **principe de minimisation des données** et de leur **finalité explicite**,
- **Sécurisation des systèmes d'information** et des accès,
- **Désignation d'un Délégué à la Protection des Données (DPO)** externe,
- Formation et sensibilisation des professionnels à la protection des données,
- Accompagnement à l'exercice des droits des personnes (accès, rectification, effacement...).

Chaque établissement a nommé un **correspondant RGPD local**, qui agit en lien avec le DPO et la direction qualité pour s'assurer de la conformité des pratiques quotidiennes.

#### Focus : Outils numériques au service de la qualité et de l'accompagnement

L'APEAI Ouest Hérault s'appuie sur deux outils numériques complémentaires pour renforcer sa démarche qualité et optimiser l'accompagnement des personnes accueillies :

**AGEVAL** est un logiciel collaboratif dédié au pilotage de la qualité et à la gestion des risques.

Il permet :

- La planification et le suivi des plans d'actions qualité ;
- La réalisation d'autoévaluations et d'audits internes ;
- La gestion des événements indésirables et des non-conformités ;
- Le suivi des indicateurs de performance ;
- L'organisation des revues de direction et des comités qualité.

AGEVAL facilite ainsi une **démarche d'amélioration continue** en assurant une traçabilité des actions et en favorisant l'implication de l'ensemble des professionnels.

**OGiRYS**, quant à lui, est un **Dossier Usager Informatisé (DUI)** développé par SociaNova, référencé dans le cadre du programme Ségur Numérique. Il offre :

- Une **centralisation sécurisée** des informations administratives, médicales et sociales de la personne accompagnée ;
- La **construction et le suivi du projet personnalisé d'accompagnement** ;
- Une **interface ergonomique** favorisant le **partage d'informations** entre les professionnels ;
- Des **tableaux de bord** intégrant des indicateurs de pilotage, notamment ceux liés à la nomenclature SERAFIN-PH ;
- Une **interopérabilité** avec d'autres systèmes d'information, facilitant la coordination des parcours (DMP ; Via Trajectoire).

L'utilisation conjointe d'AGEVAL et d'OGiRYS permet à l'APEAI Ouest Hérault de disposer d'une vision globale et intégrée de la qualité des accompagnements, en alliant le pilotage stratégique et la gestion opérationnelle des parcours des personnes accompagnées.