

Bulletin d'Inscription

A renvoyer à :

L'ESSOR FORMATION

36, rue des Canaris BP 10173 - 32003 AUCH Cedex

ou par courriel : lessor-formation@lessor-formation.fr

Télécharger la plaquette sur notre site : www.lessor-formation.fr

N° Déclaration : 73320043232 - Siret : 528 821 648 00011 - Référencé DATADOCK

Nom

Prénom

Formation

Etablissement

Adresse

Code Postal

Ville

Courriel

Tél

PRIX : 180 € (Self compris)

Dans le cas d'inscriptions multiples, merci de dupliquer autant de fois le bulletin.
Suite à l'envoi de votre bulletin par mail ou par courrier, L'ESSOR Formation vous fera parvenir une convention de formation

Pour rejoindre le FIAP Jean Monnet

**30 rue Cabanis
75014 PARIS**



L'ESSOR Formation
36, rue des Canaris
BP 10173
32003 AUCH Cedex

LES JOURNÉES d'étude

de L'ESSOR

**LA DÉMARCHE QUALITÉ,
UN ATOUT POUR LES TRAVAILLEURS SOCIAUX ?**



L'ESSOR
Formation
Pour être acteur de sa vie

**PARIS
10 NOVEMBRE 2017**

La démarche qualité a longtemps été perçue au quotidien comme une contrainte administrative. Pire, elle était parfois considérée comme antagoniste aux valeurs des organisations et des professionnels de l'accompagnement. Tatillonne, administrative jusqu'à l'absurde, déconnectée des réalités, inapplicable, ... que n'a-t-on entendu sur les normes ou les référentiels de qualité.

LA DÉMARCHE QUALITÉ, UN ATOUT POUR LES TRAVAILLEURS SOCIAUX ?

Qu'en est-il aujourd'hui ? Qui peut affirmer être contre la qualité ? Pour autant quelles sont les valeurs qui sous-tendent la notion de qualité ? Parle-t-on de la même chose quand on parle de «qualité» ? Qualité du service rendu ? Qualité de la prestation ? Qualité pour l'usage ? Peut-on interroger la question de la qualité ?

S'engager dans une démarche qualité, c'est aussi prendre le risque de changer ses pratiques, d'innover et donc de sortir des sentiers balisés. Les partenaires des établissements et services sont-ils prêts à prendre en compte ces pratiques professionnelles innovantes ?

Mais plus fondamentalement, ne faut-il pas se poser la question de savoir si les usagers sont demandeurs de telles démarches qualité ? Et si oui de quoi exactement ?

Public concerné

Travailleurs sociaux salariés exerçant dans les établissements sociaux et médico-sociaux, chefs de service, cadres et accompagnants.

Objectifs

Permettre aux participants de :

- Repérer les notions de conflit de valeurs et de culture des organisations
- Positionner la démarche qualité dans ses concepts sociologiques et philosophiques
- Faire le lien avec les attentes des usagers
- Identifier le sens et les objectifs des politiques sociales pour construire une stratégie d'innovation et une démarche qualité cohérente avec les différents points de vue des acteurs concernés

PROGRAMME

MATIN

Ouverture : J.SARDA

9h30 : La qualité comme révélateur de conflits de valeurs ?

Philippe d'IRIBARNE, sociologue, auteur,

Auteur en 1989 de la première étude sur la question des cultures nationales et du travail, Philippe D'Iribarne publie alors un ouvrage qui fera date : « La logique de l'honneur ». Il y explique que la confrontation des pratiques professionnelles selon les pays peut mettre en cause les systèmes de valeurs des organisations. Depuis, le sociologue intervient dans de très nombreuses entreprises pour contribuer à la réflexion autour des pratiques professionnelles. «L'introduction des démarches qualité reposant sur la définition de modes opératoires standards, l'utilisation d'indicateurs de conformité à ces modes opératoires pose question dans les univers où prévaut l'attachement aux repères du métier. Ceci est spécialement vrai quand la valeur de ce qui est accompli, au sens le plus profond du terme, dépend éminemment d'éléments subtils qu'il est pratiquement impossible de codifier. Cela l'est aussi quand ceux qui sont chargés de définir les modes opératoires ne sont pas «du métier». En même temps il est des situations où l'existence de tels modes opératoires est réellement utile, à condition qu'ils soient bien conçus. Comment faire en sorte qu'il en soit ainsi ?»

10 h 15 : Echange avec la salle

10h30 : Penser philosophiquement «la qualité»

Jean Bernard PATURET, Philosophe, professeur des Universités de Montpellier III, Paul Valéry,

«Les philosophes depuis Aristote ont pensé la «qualité» comme attribut d'une substance ou comme catégorie du jugement. L'utilisation contemporaine de cette notion mérite d'être questionnée : la qualité est-elle un camouflage idéologique ? La qualité peut-elle être atteinte ou demeure-t-elle un horizon toujours inatteignable ? Quelles seraient «les conditions de possibilités» philosophiques et éthiques de la «qualité» en institution sociale et médico-sociale ?»

11h15 : Echange avec la salle

12h15 REPAS

APRÈS MIDI

14h : Témoignages du point de vue des usagers

Philippe GUERARD, ADVOCACY France

Jean Marie MULLER, Président de la FNADEPAPE,

L'association Advocacy revendique d'être une association d'usagers en santé mentale. Ses instances dirigeantes sont constituées « en majorité des usagers ou ex-usagers eux-mêmes » La FNADEPAPE est la fédération nationale des Associations Départementales d'Entraide des Pupilles et anciens Pupilles de l'Etat et des personnes admises ou ayant été admises à l'Aide Sociale à l'Enfance (A.S.E).

Les usagers revendiquent de plus en plus le droit d'être décisionnaires des choix qui les concernent. Même si le temps est loin où les médecins décidaient seuls de «ce qui est bon pour le malade», certains réflexes ne restent-ils pas ancrés dans les pratiques ? En psychiatrie en particulier, les personnes, ont-elles toujours le droit à l'expression de leur désir ? Comment prendre en compte leur fragilité ou leur vulnérabilité dans leur prise de parole ? Les patients se positionnent aujourd'hui en termes de droits. Ils veulent intervenir à la fois dans les décisions individuelles qui les concernent mais aussi dans l'organisation des structures qui les accompagnent. La parole des usagers est-elle pour autant univoque ?

14h45 : Témoignage sur les possibles tensions entre démarche qualité et innovation

Jacques SERPETTE, Référent qualité associatif

Quelles sont les difficultés concrètes rencontrées au cours d'une démarche d'innovation ou d'amélioration de la qualité ? Y a-t-il des freins administratifs, financiers, culturels à la mise en œuvre de l'innovation ? A l'inverse, sur quels atouts internes ou externes peut-on s'appuyer dans le cadre de cette démarche ?

15h : Attentes de la DGCS sur la démarche qualité dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux.

Olivier BACHELLERY, Direction Générale de la Cohésion Sociale (pressenti)

Comment le ministère envisage-t-il le pilotage national de la qualité dans les établissements et les services ? Quelles sont les grands axes de la stratégie de l'état dans ce domaine ? Les directives nationales permettent-elles à la fois d'homogénéiser les pratiques et de favoriser l'adaptation des réponses aux besoins particuliers ?

15h30 : Table ronde avec les intervenants de l'après midi et débat avec le public.

16h15 : La qualité : un facteur d'innovation dans le travail social ?

Michel LAFORCADE, Directeur de l'ARS Nouvelle Aquitaine

De quelle façon les agences régionales de santé peuvent-elles aider les structures dans leurs démarches d'innovation ? Le cadre de l'ARS permet-il de faciliter l'innovation et d'accompagner les démarches de qualité ? On oppose parfois le «carcan» des ARS à la souplesse ou à l'agilité nécessaire pour l'innovation ; peut-on sortir de cette opposition et co-construire ensemble ARS et associations ?

Vincent LOCHMANN, journaliste et spécialiste des questions sociales fera la synthèse et le lien entre les interventions.