



## Compte-rendu du forum 2

### « *Le référencement à l'épreuve de la réalité... La qualité en marche* »

Présidence : **Chantal VACHERON**, administratrice de l'UNCCAS  
Animation : **Pierre DEMORTIERE**, membre du directoire France Domicile (UNA)  
Témoignages : **Franck MONTAUGE**, vice-président du CCAS d'Auch  
**Claire COMET**, directrice du CCAS de Sainte-Maxime  
**Solange BORDE**, directrice du CCAS de Lons  
**Dominique BLAZY**, directrice du CCAS de Cannes  
Rapporteur : **Philippe BONARDI**, directeur du CCAS de Saint-Avold

Après avoir présenté les intervenants de ce forum et rappelé brièvement les notions de norme NF, ISO, certification, évaluation, Pierre DEMORTIERE, membre du directoire de France Domicile (UNA), indique d'emblée que cette recherche de la qualité, qui représente une démarche primordiale dans les services aux personnes, peut désormais s'inscrire dans le cadre du référencement proposé par France Domicile, que l'orientation vers un public en difficulté peut s'étendre maintenant grâce à ce référencement vers tous publics, qu'ils soient ou non en difficulté.

Qualité, professionnalisme, voilà deux mots clé qui s'inscrivent selon trois logiques.

La logique du financeur (CNAV) , conseils généraux.

La logique réglementaire et législative qui s'inscrit dans le cadre de la loi du 2 janvier 2002, dont la finalité aboutit sur l'agrément qualité.

La logique de certification labellisée ISO 9000, qui est celle de France Domicile avec ses 23 critères du référencement.

### **Le pourquoi de la qualité ?**

Madame Dominique BLAZY, directrice du CCAS de Cannes, apporte le témoignage de l'engagement de son CCAS dans ce processus de certification qui a impliqué l'adhésion de tout le personnel du CCAS, les agents comme les cadres et les travailleurs sociaux.

Ce management participatif qui a permis d'aboutir à une certification labellisée ISO 9001 (AFNAQ-AFNOR) a d'abord reposé sur une volonté des instances dirigeantes de vouloir impliquer tous les agents afin que tous aient la même culture, le même rythme de travail, la même connaissance de cette démarche.

Il a fallu maîtriser l'organisation, assurer une amélioration continue, positionner les usagers, favoriser les partenariats.

Ce processus repose sur quatre critères :

- Satisfaire les usagers : mettre en place des outils d'écoute par le biais d'enquêtes de satisfaction, d'évaluation, de la réunion du Conseil de la Vie Sociale.
- Assurer l'amélioration continue par la création de fiches d'anomalies, d'un tableau de bord, etc., qui ont par ailleurs permis une modernisation du CCAS passant par l'informatisation des dossiers et une meilleure maîtrise des documents.
- Mobiliser les agents en les fédérant autour d'un projet commun, en mettant en place des cercles de progrès (quatre à l'heure actuelle, impliquant 45 agents), en évaluant l'efficacité de l'information.
- Maîtriser l'organisation par la mise en place des nouveaux outils (tableaux de bord, fiches d'anomalies, etc.), l'utilisation d'audits externe comme interne, le suivi de la gestion des projets et enfin une traçabilité des informations.

Un véritable travail transversal qui a impliqué tous les agents du CCAS.

De la réception de la demande à sa prise en charge, de la mise en place de la prestation d'aide à l'évaluation, la finalité repose sur la satisfaction des usagers.

Ce travail ne peut se concevoir qu'avec l'implication sans faille de l'environnement social et politique.

M. Franck MONTAUGE, vice-président du CIAS d'Auch est dans la même démarche.

Le respect des normes, des usagers, la clarification des relations, la déclinaison de ce qui résulte de l'analyse des besoins sociaux.

La démarche qualité constitue un véritable projet d'établissement qui a mobilisé à Auch quelque 260 agents du CIAS et qui lui a permis d'évoluer en se dotant des outils pour s'adapter et progresser de manière collective.

### Quel a été le cheminement ?

Tout d'abord **construire la motivation** du conseil d'administration du CIAS, ensuite **se donner du temps** : une première phase de dialogue en 2002, le démarrage effectif de la démarche en 2003 et enfin la certification ISO 9001 en 2005.

Puis il faut **se donner les moyens** : diligenter une étude de faisabilité par le biais de consultants externes, mesurer les écarts, arriver à une mise à niveau par rapport à la norme ISO 9001.

Il convient également de former les cadres et les personnels (la formation est un élément lourd qu'il convient d'apprécier en termes de coût, car il y a lieu de prévoir le remplacement du personnel en formation, ce qui induit des frais non négligeables).

Le CIAS d'AUCH n'a pas hésité à recruter un ingénieur qualité qui fait vivre la démarche au jour le jour. Enfin, il convient de bien apprécier les ressources financières (le FEDER a été ainsi sollicité).

### Les conditions de réussite

Mêmes remarques qu'à Cannes, l'engagement déterminé du comité de direction, la désignation d'un « LEADER SHIP » intervenant au niveau des élus et des cadres, l'appui sans faille des élus par leur engagement personnel et financier.

Pour les petits CCAS qui souhaiteraient s'engager dans cette démarche qualité, M. MONTAUGE conseille de mettre en place des plans d'actions et de se faire

accompagner par l'UNCCAS au travers de leur Union Départementale par le biais d'un module de formation préparant au référencement.

Mme Claire COMET, directrice du CCAS de Sainte Maxime ajoute que « *Se regrouper, c'est être reconnu* » ; c'est pourquoi elle a engagé son CCAS dans cette démarche de référencement à France Domicile.

Bien qu'il s'agisse d'un petit CCAS avec cinq personnes au pôle d'action sociale, le référencement a permis à l'équipe de se valoriser.

Au travers d'un travail de partenariat avec l'UNA, l'URIOPSS, le CCAS est impliqué dans des démarches de portage à domicile, repas, livres, assure le transport des personnes âgées ou handicapées.

Elle confirme l'implication préalable indispensable du conseil d'administration et des élus.

Cette démarche qualité passe par la création d'un livret d'accueil commun à toutes les actions, l'identification de points forts : rapidité de réaction entre 48h et 72h, connaissance des contacts et des personnes, cohésion de l'équipe, engagement à répondre à tous les messages ou courriers (même des lettres d'excuses pour une erreur de facturation) implication du personnel au travers d'un management participatif.

« Le référencement à France Domicile a apporté un bonheur dans l'équipe et a conforté l'efficacité de son travail ».

Tous les documents ont été mis en place à ce moment là ajoute t-elle.

Le souci des agents est de s'améliorer constamment ainsi rapporte t-elle, à titre d'anecdote, la mise à disposition d'un micro onde pour réchauffer une liaison froide.

L'équipe y a gagné en efficacité, est aujourd'hui plus consciente de son rôle et de son action auprès des personnes aidées, et pour ne pas « laisser retomber le soufflé » un référencement pour le multi-accueil est prévu courant 2007.

Mme Solange BORDE, directrice du CCAS de Lons, se situe actuellement dans une logique de pré-référencement à France Domicile. Un travail sur le livret d'accueil est actuellement mené par la direction, les agents du CCAS, mais aussi les usagers afin de constituer le projet de service et le règlement de fonctionnement.

Et la présidente du Forum de rappeler que ce qui fait la préparation au référencement, c'est la motivation des élus et de la direction et l'engagement de tous les agents du CCAS.

### **Question de la salle : Existe-t-il des outils spécifiques pour évaluer la qualité du travail et de l'encadrement ?**

Mme VACHERON a rappelé le cadre de la loi du 2 janvier 2002 qui s'impose en ce domaine, l'auto évaluation permettant de mesurer les écarts entre ce qui est écrit et effectivement fait, le livret d'accueil, les enquêtes de satisfaction, l'analyse des besoins sociaux et ne pas hésiter à faire appel aux audits.

Mme BLAZY de rajouter que la démarche qualité est une première étape à l'amélioration du dispositif de services aux personnes ; il convient d'être dans cet état d'esprit afin de répondre aux attentes des usagers mais également des élus, sans oublier de s'adjoindre des partenaires comme l'hôpital.

Le référencement à une enseigne telle que France Domicile permet à chacun de trouver un équilibre, d'être à égalité et au travers du développement des CCAS qu'il induit, de proposer une véritable qualification des services aux personnes.