



Compréhension de la qualité selon "Chemins vers la qualité"

Les enjeux fondamentaux de la démarche

Les êtres humains ne sont pas des éléments dont on peut simplement disposer à sa guise, mais des individualités dont le droit au développement et à un choix de vie individuel constitue un pilier de notre ordre social. Lorsque cette autonomie ne peut être assurée par les personnes elles-mêmes à partir de leurs propres capacités, des tiers prennent l'initiative de la rendre possible. Cette activité peut devenir leur métier, comme par exemple dans les domaines de l'éducation, de la formation, de la thérapie, de la médecine, de l'animation de structures d'accueil et de soins pour personnes malades, handicapées ou vieillissantes. Les prestations ainsi fournies nécessitent également de développer des formes sociales et des manières de vivre ensemble adaptées aux personnes accueillies ou prises en charge. L'essentiel, dans toutes ces prestations, est que le caractère de la personnalité du destinataire de la prestation doit être intégré de manière directe dans l'élaboration et l'organisation de la prestation. Afin de thématiser explicitement le fait que le courant des prestations doit toujours à nouveau être individualisé par les collaborateurs et qu'il ne saurait suivre une norme, c'est-à-dire être fixé indépendamment de toute situation individuelle, "Chemins vers la qualité" a déterminé le concept de « prestation relationnelle ».

La société n'a commencé à soutenir financièrement de telles tâches que depuis environ 50 ans, en particulier dans le domaine de la pédagogie curative, et le champ médico-pédagogique en général. L'état lui-même s'est en partie saisi de la responsabilité pour ces missions, et divers domaines de tâches ont ainsi été toujours davantage portés solidairement au moyen des fonds publics. Il est de prime abord parfaitement compréhensible que les pouvoirs publics posent maintenant la question de l'usage qui est fait de l'argent ainsi mis à disposition. La volonté de garantir la qualité de manière systématique a conduit à la tentative de

transférer dans les domaines cités plus haut les procédures normatives de planification, d'organisation et de contrôle développées dans l'industrie technique et de production, telles qu'elles sont par exemple rassemblées dans la norme ISO 9000. "Chemins vers la qualité", en revanche, s'attache à déterminer les conditions de la collaboration au sein d'une communauté professionnelle définie par une tâche commune, conditions parmi lesquelles les objectifs communs décrits dans le projet d'établissement ou « image-pilote » de l'institution peuvent toujours à nouveau être individualisés. Douze champs de travail différents conduisent à une compréhension globale de la dynamique institutionnelle qui génère le courant des prestations, et constituent également le fondement pour les processus nécessaires en matière de formation continue et les mesures organisationnelles afférentes. L'essentiel de ces éléments est rassemblé dans un Manuel. La démarche est accessible à toute institution qui souhaite travailler sur la base de cette méthode, selon des conditions contractuelles précises.

Organisation

L'impulsion de "Chemins vers la qualité" apporte une assurance qualité, et permet d'installer une « culture qualité » et de conduire le développement qualité au sein d'un organisme social. A l'origine elle a été élaborée par un groupe de collaborateurs issus d'institutions variées médico-pédagogiques et médico-sociales d'orientation anthroposophique (pédagogie curative et socio-thérapie), en partenariat avec un consultant en sciences sociales. Mais son cercle d'utilisateurs a entre-temps largement dépassé ce contexte. Dans le cadre des procédures de reconnaissance par l'OFAS (office fédéral des assurances sociales), et bien qu'elle repose sur des pratiques spécifiques qui lui sont propres, cette impulsion a été reconnue comme équivalente aux autres systèmes qualité en vigueur et comme étant

pertinente pour atteindre tous les objectifs d'une assurance qualité. En Suisse, ce sont actuellement une centaine d'institutions qui sont affiliées à la démarche (principalement des institutions d'orientation anthroposophiques, et env. 15 qui n'appartiennent pas à cette orientation). Entre-temps, de nombreuses institutions en Allemagne, en Autriche, en France et en Angleterre se sont également rattachées à "Chemins vers la qualité. Les institutions utilisatrices de cette démarche appartiennent à tous les secteurs concernés par les prestations relationnelles, comme la pédagogie curative et l'éducation spécialisée, la socio-thérapie, l'enseignement, les structures d'accueil de la petite enfance comme des jardins d'enfants et écoles maternelles, des cliniques et des organismes à vocation thérapeutique, ainsi que des maisons de retraite. Pour chacun des domaines professionnels, des groupes de travail spécifiques sont responsables d'adapter la démarche au contexte concerné et de soutenir les institutions affiliées à partir de leur propre expérience.

Dans l'intervalle, le groupe de travail fondateur de la démarche s'est transformé en Fondation, dont les instances et organes directeurs sont principalement constitués de collaborateurs responsables dans les diverses branches professionnelles concernées, afin d'assurer au plus près du terrain le développement

continu de la méthode et de ses applications. Pour une mise en œuvre dans d'autres contextes linguistiques, il existe des versions en français, en anglais et en italien des Manuels présentant les fondements de la démarche. L'impulsion centrale consiste à intégrer le plus activement possible dans les efforts en faveur de la qualité tous les participants au processus de prestation. Une large palette de séminaires répartis régionalement a permis à de nombreux collaborateurs des institutions affiliées et intéressées de participer à des introductions à la démarche ainsi qu'à des approfondissements concernant les nombreux aspects du travail au sein d'une communauté professionnelle liée par une tâche commune. L'investissement que cela représente, notamment en termes de temps, est conséquent et doit être assuré grâce aux capacités en présence, dans la mesure où jusqu'à maintenant les financements publics n'ont pas couvert les efforts de mise en place des démarches qualité et d'application des assurances qualité, et où cela n'est pas davantage envisagé dans le futur.

Avec la société de certification CONFIDENTIA, accréditée sur le plan international, une société partenaire est à disposition grâce à laquelle "Chemins vers la qualité" peut être utilisé également par des institutions dont la reconnaissance ou le financement dépendent de l'obtention d'une certification officielle.

Association « Chemins vers la qualité – France »
Siège social : 35, rue Gabriel Péri - 91430 – IGNY
Contacts et renseignements : Danuta Perennès,
3, rue des jardins – 68140 – GUNSBACH
Tél.+ fax : 03.89.77.22.73 — Mail :
info@cheminsverslaqualite.org

Fondation "Chemins vers la qualité"
Secrétariat
Frau Romana Tomasi
Etzbergstrasse 46
CH 8405 Winterthur
Tel: +41/52/233 70 35
Fax: +41/52/233 80 35
Mail: StiftungWzQ@freesurf.ch