



France Qualité • AFQP  
6 Place de la Madeleine  
75008 PARIS



contact@francequalite.fr  
www.qualiteperformance.org



# La prise de position *de France Qualité*

**11 mars 2021**

## NOTRE *PROTOCOLE* POUR LA QUALITÉ SANITAIRE



On connaissait la Qualité de produit ou service, des processus, de Vie au Travail, relationnelle, etc. ... une dimension supplémentaire apparaît maintenant incontournable : la Qualité sanitaire - indissociable de la crise COVID-19 -, qui peut être définie comme la Qualité garantie en termes de Santé vis-à-vis des différentes parties prenantes d'un organisme, public ou privé (salariés, clients, partenaires). De fait, elle conditionne ou caractérise l'activité de quasiment l'ensemble des secteurs, l'agroalimentaire, mais aussi le bâtiment, les sites de production, la logistique, l'univers des services, les établissements hospitaliers naturellement et tant d'autres ; au cours de la bien difficile année 2020, nombre d'entreprises de toutes tailles, d'administrations, de collectivités territoriales, viennent d'ailleurs, conformément aux prescriptions des Autorités, de se doter de « protocoles » définissant les règles et/ou codes de vie en commun applicables, afin d'éviter la propagation de la maladie et de développer la prévention.



Reste que, par-delà la crise du coronavirus, on va très probablement vivre de manière durable avec cette dimension sinon exigence, car les épidémies s'avèrent d'une fréquence croissante, l'internationalisation des échanges-des supply chains rendent les impacts associés assez vite planétaires et surtout multi-métiers, et la réponse apportée aux demandes clients en la matière devient un vecteur de différenciation voire de fidélisation. En réalité, la Qualité sanitaire influe désormais sur le devenir de l'activité économique et sociale. Les commentaires, contributions, controverses même, sur le sujet sont multiples ; **France Qualité prend position, formulant quatre recommandations aux acteurs.**

## **RECOMMANDATION #1**

### **Intégrer pleinement la composante sanitaire dans un mouvement global de progrès.**

La Nouvelle Qualité - donc les démarches de plus en plus déclinées en France aujourd'hui - est d'abord globale. Il s'agit de mettre en résonance les approches centrées sur l'amélioration continue des performances d'une part, la maîtrise des risques d'autre part, en vue de consolider une dynamique intégrée de renforcement de l'efficacité.

Beaucoup d'organisations, privées et publiques, capitalisent ainsi des « feuilles de route » ou programmes stratégiques s'appuyant sur un traitement synergique des enjeux Sécurité {y compris des soins}, Hygiène, Sûreté, Environnement, ... Santé - à l'expérience, un tel mouvement se révèle du reste générateur de simplifications, de gain de cohérence, d'optimisation, d'ouverture d'esprit.

## **RECOMMANDATION #2**

### **Utiliser les méthodes et outils Qualité afin de structurer le déploiement et conforter la robustesse du dispositif sanitaire.**

Quantité de remontées intervenues au cours des derniers mois montrent à quel point des acteurs auront découvert ou redécouvert la valeur ajoutée, pour la prévention, de méthodes et d'outils comme les Plans de Continuité ou de Reprise d'Activité, le Retour d'EXpérience, les analyses de processus, l'évaluation ou les études de risque. Très clairement, les meilleures pratiques relevées renvoient souvent, sur le fond à une solidification de la gestion de crise ou de la transformation des process grâce à un support méthodologique, en termes de prise en charge à une coopération entre les responsables de



l'entité, des experts en Qualité/QSE/RSE, et la sphère Ressources Humaines. C'est encore plus vrai dans les CHU ou EHPAD par exemple, tant l'analyse de processus en particulier y facilite le travail nécessairement transverse de consolidation du « parcours du patient », des modalités pragmatiques d'échange avec les parties prenantes.

### **RECOMMANDATION #3**

#### **Mesurer les résultats/piloter les projets de Qualité sanitaire via des indicateurs, systèmes de management appropriés.**

Zoom sur des indicateurs largement éprouvés qui demeurent d'un réel apport, tels ceux relatifs à la Santé Sécurité au Travail bien entendu, à la gestion environnementale, à l'hygiène alimentaire, ou à la rythmique de vérification du bon fonctionnement des cellules de crise, de la continuité d'exploitation. Au-delà, des KPI émergents peuvent être davantage utilisés, à l'instar du niveau des stocks et du taux de renouvellement des EPI et des moyens de protection {masques-gel-lingettes-gants-plexiglas}, de la qualité de l'air et de l'eau, de la propreté ou l'aération des installations, de la désinfection de matériels, de la réactivité dans la mise en œuvre des modifications [répétées en cas de pandémie] de référentiels applicables. Garantir le respect de mesures de prévention adaptées et satisfaisantes passe en outre par des modes de pilotage, de management, pertinents, en appui notamment sur des normes de certification ISO, des Revues de Direction, un suivi de la perception des interlocuteurs (association représentative de patients ou soignants par exemple), le recours au digital.

### **RECOMMANDATION #4**

#### **S'attacher à mettre ou remettre l'Humain au cœur de la vie des équipes.**

Y compris et surtout en matière de Qualité Santé, les femmes et les hommes font la réussite : l'épidémie de la COVID-19 aura généré des drames, une lassitude, de l'anxiété... et en parallèle un vrai recentrage sur l'essentiel, soit l'Humain, le professionnalisme, l'engagement, le relationnel, illustré au plus haut par le dévouement sans limite des personnels soignants. Voilà un marqueur qui nous conduit à appeler l'attention sur la portée du caractère éminemment participatif des démarches d'amélioration continue et de maîtrise des risques. Jamais notre réseau n'aura pu, autant que depuis quelques mois, démultiplier la fertilisation croisée, le partage bienveillant d'expériences concrètes, concluantes, autour du facteur humain – de bonnes



pratiques de formation ou du télétravail à la valorisation de l'intelligence émotionnelle, en passant par l'extraordinaire engagement Qualité de professionnels d'hôpitaux, de cliniques, ou la réalisation d'actions innovantes d'équipes de terrain en lien avec les Médecins, les partenaires sociaux, ou encore le bonus de motivation lié à l'obtention d'une labellisation dédiée. France Qualité le souligne : oui, les ateliers participatifs, les programmes de suggestions, favorisent la pluridisciplinarité, la réassurance.

Heureusement ou factuellement, gageons que la Qualité sanitaire participe de façon effective et naturelle dans la durée, du cadre de référence, du corpus de fonctionnement de toute organisation, qu'elle constitue un « réflexe au quotidien », et qu'elle donne confiance !

