FICHE REPÈRE
ELABORATION D'UN PLAN D'ACTIONS QUALITÉ (PAQ)

DÉFINITION ET ENJEUX DU PAQ

C'est un outil stratégique et **opérationnel** mis en œuvre dans les établissements/services **qui recueille et synthétise l'ensemble des actions d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des parcours.**

Le plan d'actions est essentiel pour **définir des objectifs** précis et établir **les étapes à suivre** pour les atteindre. Il facilite la communication au sein de l'équipe, **valorise les progrès** réalisés et permet de **suivre l'évolution des projets.**

Mettre en place un plan d'actions est un **travail d'équipe**. Faire vivre un plan d'actions, **engage l'ensemble des acteurs** et permet d'assurer leur implication dans la mise en œuvre des actions identifiées.

Cette fiche est un pas à pas. Elle sera le fil conducteur pour mettre en œuvre et faire vivre le plan d'actions.

Pour réussir l'élaboration de votre plan d'actions, **des étapes indispensables sont à respecter.**

LES ÉTAPES

ÉTAPE 1 : IDENTIFIER LES SOURCES

La source peut venir de plusieurs niveaux :

- **Niveau institutionnel :** Elle se décline de manière plutôt descendante (CPOM, Gouvernance, politique qualité, évaluation/certification…),
- **Niveau établissement/services :** Celle-ci émane principalement des professionnels de terrain via les retours d'expériences, recueil de la satisfaction des patients/personnes accompagnées (courriers, questionnaires, initiatives…), les évaluations/certifications, les analyses de pratiques, Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels (DUERP),…

EXEMPLE :

Source :

Questionnaire de satisfaction

ÉTAPE 2 : DÉFINIR LES THÉMATIQUES

Dans une source il peut y avoir **plusieurs sujets à traiter**, c'est ce qu'on appelle les **thématiques**.

Elles peuvent être identifiées au niveau institutionnel mais également au niveau opérationnel.

EXEMPLE :

Thématique :

Accueil et admission

ÉTAPE 3 : FIXER LES OBJECTIFS

Pour chaque thématique, il peut y avoir plusieurs éléments à améliorer qui devront être déclinés en plusieurs **objectifs réalistes et compréhensibles** afin de donner un cap à l'ensemble des professionnels concernés.

L'objectif doit être défini en utilisant un **verbe d'action**.

EXEMPLE :

Thématique :

Accueil et admission

Objectif :

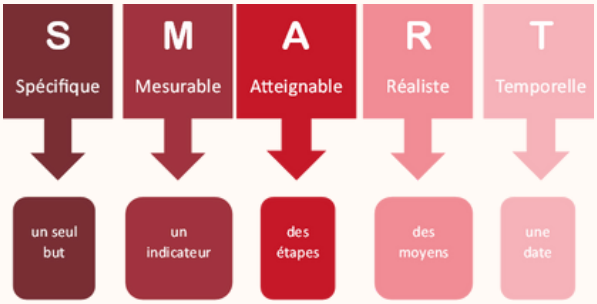
Améliorer l'accueil physique des personnes

ÉTAPE 4 : DÉCLINER LES ACTIONS

Une fois les objectifs posés, il sera indispensable de dresser une liste d'actions nécessaires pour atteindre l'objectif fixé.

L'idée est de passer de la théorie (objectif) à la pratique (action).

MÉTHODOLOGIE SMART



EXEMPLE :

Action 1 : Ecrire la procédure d'accueil pour les personnes

Action 2 : Adapter la banque d'accueil aux personnes à mobilité réduite

Action 3 : Former les agents à l'accueil des personnes

ÉTAPE 5 : IDENTIFIER LES ACTEURS

Une fois l'action décrite elle devra être attribuée à un professionnel qui sera responsable de l'action.

Le responsable de l'action a pour mission d'identifier les contributeurs et de s'assurer de la réalisation de l'action et de son suivi.

Le contributeur est un expert métier qui met en œuvre l'action tout en étant force de proposition, il tiendra informé le responsable de son avancée.

EXEMPLE :

Action 1 : Ecrire la procédure d'accueil pour les personnes

- **Responsable de l'action** : Cadre de proximité
- **Contributeurs** : Agent d'accueil, professionnels du service

Action 2 : Adapter la banque d'accueil aux personnes à mobilité réduite

- **Responsable de l'action** : Responsable technique
- **Contributeurs :** Agent d'accueil, cadre de proximité, représentant des usagers

Action 3 : Former les agents à l'accueil des personnes

- **Responsable de l'action** : Cadre de proximité
- **Contributeur** : Service RH (formation)

ÉTAPE 6 : PLANIFIER DES ACTIONS

Une fois l'action décrite, le responsable et le contributeur identifiés, il est impératif de définir les différentes **échéances et la date butoir**. La temporalité est nécessaire pour stimuler les équipes et donner un **rythme à l'action**.

Pour gagner en efficacité, il faut que le **calendrier soit précis** tout en gardant une certaine **souplesse d'adaptation** en fonction du contexte.

Le rôle du pilote est de **réévaluer** régulièrement avec le contributeur la faisabilité de l'action.

EXEMPLE :

Action 1 : Ecrire la procédure d'accueil pour les personnes

- **Echéance** : XX/XX/XXXX ou 3 mois (échéance court terme)

Action 2 : Adapter la banque d'accueil aux personnes à mobilités réduites

- **Echéance :** XX/XX/XXXX ou 12 mois (échéance long terme)

Action 3 : Former les agents à l'accueil des personnes

- **Echéance :** XX/XX/XXXX ou 6 mois (échéance moyen terme)

ÉTAPE 7 : CHOISIR LES INDICATEURS

L'action et sa planification sont définies. Comment s'assurer que l'action répond à l'objectif fixé ?

Le moyen est d'identifier des indicateurs.

Un indicateur est une **donnée** d'évaluation **concrète, objective** et **d'aide à la décision**.

Les indicateurs doivent être :

- **Pertinents :** En lien avec les objectifs que l'on souhaite atteindre.
- **Fiables :** Basés sur des données précises et mesurables.
- **Comparables :** Permettre de comparer différentes situations.
- **Simples :** Faciles à comprendre, à interpréter, accessibles.

EXEMPLE :

Action 1 : Ecrire la procédure d'accueil pour les personnes

- **Indicateurs** : Présentation de la procédure aux parties prenantes (O/N) // Taux de satisfaction sur l'organisation de l'accueil

Action 2 : Adapter la banque d'accueil aux personnes à mobilité réduite

- **Indicateurs :** Taux de satisfaction sur l'organisation de l'accueil / Construction de la banque d'accueil (O/N)

Action 3 : Former les agents à l'accueil des personnes

- **Indicateur** : taux de professionnels formés (cible 100%)

ÉTAPE 7 : FAIRE VIVRE SON PLAN D'ACTIONS

Les indicateurs posés, il est nécessaire de suivre à présent le PAQ.

Le suivi d'un plan d'actions ne se résume pas à une simple collecte de données. Il s'agit d'une **dynamique continue** qui vise à comprendre, interpréter et utiliser les informations récoltées pour **améliorer l'organisation** et **atteindre les objectifs fixés.**

Le plan d'actions **n'est pas statique**. Il **s'adapte à l'évolution de l'environnement** de travail, à l'évaluation continue des pratiques et au suivi des indicateurs.

Il vit grâce à **une démarche participative** impliquant l'ensemble des parties prenantes.

Différents moyens sont à disposition pour faire vivre le plan d'actions.

- **Impliquez et responsabilisez les professionnels** : Attribuez clairement les tâches aux personnes concernées. Cela favorise la participation et la motivation.
- **Faites preuve d'agilité** : Soyez flexible et ouvert aux ajustements. Si des imprévus surviennent, n'hésitez pas à revoir certaines actions ou priorités.
- **Célébrez les réussites** : Marquez les avancées et les objectifs atteints pour maintenir la motivation et l'enthousiasme des professionnels.

SUIVRE SON PAQ

Une fois le PAQ élaboré son suivi est indispensable pour conserver une dynamique d'amélioration continue. Il est important de **formaliser un temps de suivi** à minima annuel afin d'évaluer l'avancée des actions.

Cependant, l'intérêt d'**organiser des points d'étapes** semestriels, trimestriels ou mensuels permet un suivi resserré des actions et d'**ancrer la démarche d'amélioration continue** dans les pratiques des professionnels.

Ce suivi est **un temps formalisé d'échanges pluridisciplinaires** qui a pour objectif :

- Evaluer le degré d'avancée des actions,
- Prioriser les actions,
- Intégrer de nouvelles actions,
- Clôturer les actions,
- Evaluer les indicateurs,
- Se projeter pour l'année à venir.

Le suivi du PAQ peut prendre la forme de **revue, copil, comité qualité.**

Le PAQ **intègre des actions d'impact direct ou indirect** sur la qualité de la prise en soins et de l'accompagnement.

Il **valorise le rôle de l'ensemble des acteurs** qui œuvrent au quotidien pour améliorer le fonctionnement de l'établissement/service et les parcours des personnes.