



# CHARTRE QUALITÉ DE LA COPAS

## MOT DU PRÉSIDENT

Chers lecteurs,

Avec la signature de la **CHARTRE DE DÉVELOPPEMENT QUALITÉ**, la COPAS souhaite renforcer son engagement, toujours dans un souci d'amélioration permanente de la qualité des prestations d'aides, de soins et d'accompagnement proposées aux personnes en situation de fragilité liée au vieillissement, à la maladie mentale, au handicap et à la dépendance physique et psychique.

En effet, depuis une quinzaine d'années, les différentes structures et services, membres de la COPAS, se sont dotés d'outils internes de management de la qualité ou de pratiques permettant la mise en place de démarches d'amélioration continue de la Qualité.

Aujourd'hui, et dans un contexte annoncé de réforme de l'assurance dépendance, la COPAS tient à souligner davantage l'importance qu'elle accorde à ce sujet : pour la COPAS, la qualité des prestations n'est pas négociable.

Cependant, aspirer à une prise en charge à la fois digne, humaine et professionnelle, qui nécessite donc du temps et des compétences – donc une prise en charge de qualité – signifie également admettre que cette qualité a forcément un coût.

Quel prix sommes-nous prêts à payer pour une prise en charge globale, équitable et adaptée aux besoins des usagers ? Une question sociétale, qui demande une réponse politique courageuse.

Marc Fischbach

## CHARTRE DE DÉVELOPPEMENT QUALITÉ DE LA COPAS

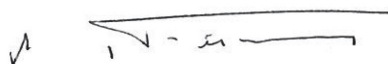
Afin de se doter d'un cadre commun de référence en matière de qualité, la Fédération COPAS s'engage à soutenir ses membres dans le développement des axes suivants :

- ❶ Développement du système global de management de la qualité selon le principe du libre choix du modèle
- ❶ Développement des concepts d'accompagnement global, projets d'établissements ou de services prévoyant des procédures de suivi de la qualité des prestations et de l'accompagnement
- ❶ Création d'une fonction particulièrement en charge des questions relatives à l'amélioration continue de la qualité au sein de l'établissement ou du service

*Livange, le 24 juin 2013*



Laurent Smet  
Coordinateur général



Marc Fischbach  
Président

## BIBLIOGRAPHIE

### 1. TEXTES DE RÉFÉRENCE

#### **Chartes, conventions et autres : international**

<http://www.entreprises.gouv.fr/services-a-la-personne/six-principes-la-charte-nationale-qualite-des-services-a-la-personne>

Charte nationale Qualité des services à la personne : principes de la charte qualité

[http://www.qualite.lu/mmp/online/website/transqual/content\\_transqual/experiences/170/index\\_FR.html](http://www.qualite.lu/mmp/online/website/transqual/content_transqual/experiences/170/index_FR.html)

Charte Qualité – Explications du MLQ A.s.b.l.

[http://www.acssl.lu/media/Charte\\_qualite\\_pers\\_morale.pdf](http://www.acssl.lu/media/Charte_qualite_pers_morale.pdf)

Charte qualité de la coordination sécurité

<http://qualite.comprendrechoisir.com/comprendre/charte-qualite>

Définition de la charte qualité

[http://www.aca.lu/wp-content/uploads/Life-Insurance-Charter-of-Quality-VF\\_FR\\_sans\\_sign\\_.pdf](http://www.aca.lu/wp-content/uploads/Life-Insurance-Charter-of-Quality-VF_FR_sans_sign_.pdf)

Exemple de charte qualité – Charte de Qualité sur l'assurance vie – Association des compagnies d'assurance et de réassurances du Grand-Duché du Luxembourg

<http://www.chdn.lu/wMedia/docs/RG-CHdN-valid---le-20-juin-2011---CA-v---4-juillet-2011.pdf>

Exemple de charte qualité – Centre Hospitalier du Nord, page 19

<http://www.ecap-fondazione.ch/joomla/images/PDF/Qualitätscharta.pdf>

Beispiel – Qualitätscharta – ECAP

<http://www.herstal.be/vivre-herstal/qualite-du-cadre-de-ville/charte-de-qualite-du-cadre-de-ville-de>

Beispiel – Qualitätscharta – Stadt Herstal

[http://europa.eu/legislation\\_summaries/education\\_training\\_youth/lifelong\\_learning/c11085\\_en.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/education_training_youth/lifelong_learning/c11085_en.htm)  
Exemple - European Quality Charter for Mobility

### Liens

<http://www.e-qalin.net/>  
Présentation le modèle E-Qalin

<http://www.e-qalin.net/index.php?id=70>  
Wissenschaftliche Arbeiten und Veröffentlichungen zu E-Qalin

<http://www.efqm.org>  
Présentation le modèle d'excellence EFQM

<http://www.mlq.lu>  
Mouvement Luxembourgeois de la Qualité

<http://www.anesm.sante.gouv.fr>  
ANESM (Agence Nationale de l'Évaluation et de la Qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux) : qui propose diverses recommandations au secteur personnes âgées et handicap

<http://www.agevillagepro.com>  
Age village, la référence internet de la gérontologie et du handicap : rubrique Qualité qui centralise les diverses informations relatives à la qualité dans le secteur en France (adhésion obligatoire pour accès à certains documents)

<http://www.mobiqua.org>  
Recommandations et outils de formation et de sensibilisation pour le secteur proposé par la Société Française de Gérontologie et de Gériatrie

<http://www.cipiqs.org>  
Praticiens et intervenants en qualité dans le domaine de la santé : qui propose des échanges de bonnes pratiques, formations et conférences

<http://www.has-sante.fr>  
Haute Autorité en Santé en France : qui propose des recommandations en matière de qualité des soins

<http://www.afnor.org/>  
AFNOR

<http://www.boutique.afnor.org/norme/nf-x50-058/etablissements-d-hebergement-pour-personnes-agees-cadre-ethique-et-engagements-de-service/article/620405/fa122241>  
AFNOR proposant la norme pour les établissements d'hébergement personnes âgées et services à domicile

<http://www.tudor.lu/en/master-qualite>  
Centre Henri Tudor proposant un master en management de la qualité

<http://www.dgq.de/weiterbildung/gesundheit/dgq-qualitaetsmanager-gw.htm>  
<http://www.tuev-seminare.net/>  
[http://www.tuv.com/de/deutschland/pk/weiterbildung/qualitaet\\_sicherheit/weiterbildung\\_qualitaetsmanagement/weiterbildung\\_qualitaetsmanagement.jsp](http://www.tuv.com/de/deutschland/pk/weiterbildung/qualitaet_sicherheit/weiterbildung_qualitaetsmanagement/weiterbildung_qualitaetsmanagement.jsp)  
<http://www.dgq.de/weiterbildung/literatur/lit-fqs81.htm>  
Formations au management de la qualité en Allemagne

[http://www.uclouvain.be/cps/ucl/doc/fsp/documents/UCL-FSP\\_-\\_CIMQES\\_2013.pdf](http://www.uclouvain.be/cps/ucl/doc/fsp/documents/UCL-FSP_-_CIMQES_2013.pdf)  
Université Catholique de Louvain et Université Libre de Bruxelles qui propose un diplôme en management de la qualité dans les établissements de soins :

<http://www.theiia.org/chapters/index.cfm?act=home..page&cid=278>  
Institut des auditeurs internes Luxembourg (Institut of Internal Auditors)

<http://www.sfgg.fr/wp-content/uploads/2009/11/Guide-de-bonnes-pratiques-de-soins-en-EHPAD1.pdf>  
Guide des bonnes pratiques de soins en établissement pour personnes âgées

<http://www.nist.gov/baldrige/#>  
The Baldrige Program is the nation's public-private partnership dedicated to performance excellence.

<https://www.qualite.qc.ca/>  
Mouvement québécois de la qualité

<http://www.portail-qualite.public.lu/fr/index.html>  
Portail-qualité.lu Qualité-Sécurité-Conformité

<http://www.portail-qualite.public.lu/fr/index.html>  
ILNAS : Institut luxembourgeois de la normalisation, de l'accréditation, de la sécurité et qualité des produits et services.

<https://ilnas.services-publics.lu/ecnor/home.action>  
E-shop d'ILNAS

[http://wwwfr.uni.lu/library/contact2/kirchberg\\_library](http://wwwfr.uni.lu/library/contact2/kirchberg_library)  
uni.lu - Bibliothèque du Kirchberg - consulter gratuitement une norme

<http://www.iso.org/iso/fr/>  
ISO est l'Organisation internationale de normalisation.

<http://www.qualiteperformance.org/>  
portail officiel de la Qualité et de la Performance en France

<http://www.qualite.univ-lyon1.fr/prixqual.html>

<http://www.fondation-mederic-alzheimer.org>  
Les cahiers de la Fondation Médéric Alzheimer

<http://www.fng.fr>  
Les cahiers de la Fondation Nationale de Gérontologie, Gérontologie et société

## 2. OUVRAGES

### FR Bien voir pour mieux gérer

Rother M. & Shook J.  
Saint-Jean Bonnefonds: Institut Lean France (2008)  
ISBN : 0-9667843-0-8

Construire une éthique en établissement pour personnes âgées  
Bernard Laborel/Richard Vercauteren  
ERES, 2004  
ISBN : 978-2749203102

Critical chain, la chaîne critique  
Goldratt E. M.  
AFNOR (2002)  
ISBN : 13: 978-2124656134

Elaborer et manager un projet de service : enjeux, modes, outils  
Nathalie Loux, Philippe Maillet  
Territorial (2008)  
ISBN : 978-2352953296

Elaborer son projet d'établissement social et médico-social (3e édition)  
Jean-René Loubat  
Dunod (2012)  
ISBN : 978-2100575633

Entrepreneuriat Régional et économie de la connaissance  
Julien P.-A.  
Presses de l'Université du Québec (2005)  
ISBN : 978-2760518223

Gemba Kaizen (L'art de manager avec bon sens)  
Masaaki Imai  
Kaizen Institute  
ISBN : 2-9515987-0-X

Gestion des performances durables d'un organisme -- Approche de management par la qualité  
ISO 9004  
ISO 9004 (2009)  
Réf. N° ISO 9004 :2009(F)

Lean six sigma pour les services  
Michael L.George  
Maxima (2005 et 2006)  
ISBN : 2840014157

Le Modèle d'Excellence EFQM 2013  
European foundation for quality management  
EFQM (2013)  
ISBN : 978-9052366760

Le modèle TOYOTA 14 principes qui feront la réussite de votre entreprise  
Jeffrey Liker  
Pearson (2008)  
ISBN : 978-2-744073908

L'amélioration rapide de la qualité dans les établissements sanitaires et médico-sociaux  
Georges Maguerez  
Ecole des Hautes Etudes en Santé Publique (2006)  
ISBN : 978-2859529161

L'analyse SWOT  
Demos Editions  
Demos (2012)  
ISBN : 978-2362410680

La Boucle Vertueuse de l'Excellence – Comment mettre harmonieusement en synergie le Lean  
Management, le Six Sigma et la Théorie des Contraintes pour enfin de vrais résultats en rupture  
José Gramdi  
Lexitis (2013)  
ISBN : 978-2362331152

La Démarche Qualité en action sociale et médico-sociale  
Jean-René Loubat  
Dunod (2009)  
ISBN : 978-2100526581

La démarche qualité dans les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes  
Gilbert Racine  
Berger-Levrault (2001)  
ISBN : 978-2701313856



La démarche qualité, vecteur de la bientraitance dans le secteur social et médico-social

Christian Peroz

Seli Arslan (2011)

ISBN : 978-2842761721

Le but, un processus de progrès permanent (4<sup>e</sup> édition)

Goldratt E. & Cox J.

AFNOR (2013)

ISBN : 978-2124654048

La qualité en gérontologie

Hervé Lecllet et Claude Vilcot

AFNOR (2008)

ISBN : 978-2124651375

La valeur des produits et des services en PME

Schmitt C.

Fribourg: Growth Publisher (2010)

Maintenance – Terminologie de la maintenance

Comité Européen de Normalisation

EN 13306 (2010)

Réf. n° EN 13306:2010 F

Management des unités de soins – De l'analyse systémique à l'évaluation de la qualité

Hubinon M.

De Boeck & Larcier s.a. (1998)

ISBN : 978-2804127930

Mener l'évaluation interne dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux

Jacques Danancier

Dunod (2004)

ISBN : 978-2100070114

Mesurer et manager la qualité de service

Bernard Averous, Danièle Averous et Jean-Paul Bailly

INSEP (1998)

ISBN : 978-2901323815

Objectif Six Sigma

George Eckes

Village Mondial

ISBN : 2-84211-163-X

Outils pour réussir l'évaluation en action sociale

François Charleux

ESF Editeur (2010)

ISBN : 978-2710121398

Projet d'établissement, comment le concevoir et le formaliser  
Bruno Laprie, Brice Miñana, Claudine Brissonnet, Jean-Claude Becker  
ESF Editeur (2010)  
ISBN : 978-2710122005

Regards sur l'évolution des pratiques entrepreneuriales  
Schmitt C.  
Presses de l'Université du Québec (2008)  
ISBN : 978-2760519664

Réussir l'amélioration continue de la qualité : En action sociale et médico-sociale  
Jean-Louis Deshaies  
Dunod (2006)  
ISBN: 978-2100494460

Réussir l'évaluation interne en action sociale  
François Charleux, Daniel Guaquère  
ESF Editeur (2009)  
ISBN : 978-2710120735

Réussir n'est pas une question de chance  
Goldratt E. M.  
AFNOR (2002)  
ISBN : 978-2124650668

Systèmes de management de la qualité – Principes essentiels et vocabulaire  
ISO 9000  
ISO (2008)  
Réf. N° EN ISO 9000:2005 F

Systèmes de management de la qualité – Exigences  
ISO 9001  
ISO (2008)  
Réf. N° ISO 9001:2008(F)

Six Sigma  
Pillet M.  
Eyrolles (2009)  
ISBN : 978-2-7081-3029-6

**GB** One More Time: How do you motivate employees?  
Herzberg F.  
Harvard Business Review (2008)  
ISBN : 978-1422125991

The Memory Jogger II – A Desktop Guide of Tools for Continuous Improvement and Effective Planning

Michael Brassard & Diane Ritter

GOAL/QPC (2003)

ISBN : 978-1576810569

The Six Sigma Memory Jogger II: A Pocket Guide of Tools for Six Sigma Improvement Teams

Lynda Finn, Dana Ginn

GOAL/QPC (2002)

ISBN : 978-1576810446

Thinking for a Change, Putting the TOC Thinking Processes to Use

Scheinkopf L. J.

The St. Lucie Press / APICS Series on Constraints Management (1999)

ASIN: B002DIYBT8

**DE** Balanced Scorecard anwenden: Kennzahlengestützte Unternehmenssteuerung

Andreas Preißner

Hanserverlag (2006)

ISBN : 978-344641612-3

Der Weg zum leistungsstarken Qualitätsmanagement – Ein praktischer Leitfaden für die ambulante, teil- und vollstationäre Pflege

Weigert Johann

Schlütersche Verlag (2008)

ISBN : 978-3899932065

Die Leistungs- und Qualitätsvereinbarung in der Pflege

Mövisch A., Hons C., Both C.

Verlagsgruppe Hüthig-Jehle-Rehm

ISBN : 978-3811432123

European Quality Award: Praktische Tipps zur Anwendung des EFQM-Modells

Radtke Philipp, Philipp Radtke, Dirk Wilmes

Hanser Fachbuch (2002)

ISBN : 978-3446218710

Prozessmanagement

Timo Füermann

Hanserverlag (2014)

ISBN : 978-3446438583

Qualitätshandbuch – Häusliche Pflege in Balance

Klaus Besselmann, Heiko Fillibeck, Christine Sowinski

Kuratorium Deutsche Altershilfe Wilhelmine-Lübke-Stift. (2003)

ISBN 978-3935299374

Qualitätsmanagement : Begriffe und Definitionen

Vogt Ulrike

TüV SüD (2013)

ISBN : 978-3-00-041101-4

Rechtliche Qualitätsvorgaben in der stationären Altenpflege

Ursula Eva Wiese

Urban & Fischer Verlag/Elsevier GmbH (2009)

ISBN : 978-3437282003

TQM als integratives Managementkonzept

Klaus J. Zink

Carl Hanser Verlag GmbH & Co (2004)

ISBN : 978-3446227194

Verbesserung messen, Ergebnisorientierte Qualitätsindikatoren für Alten- und Pflegeheime

Frédérique Hoffmann, Flip Maas, Ricardo Rodriguez,

PROGRESS Europäisches Zentrum für Wohlfahrtspolitik und Sozialforschung (2010)

[http://www.e-qalin.net/fileadmin/pdf/wissarbeiten/PROGRESS\\_GERMAN.pdf](http://www.e-qalin.net/fileadmin/pdf/wissarbeiten/PROGRESS_GERMAN.pdf)

