



# POLITIQUE QUALITÉ

## de l'association ORS-CREAI Normandie

L'association ORS-CREAI Normandie est née de la fusion en 2017 de l'ORS Basse-Normandie et du CREAI Normandie et recouvre trois types d'activités à savoir celles d'un :

- Observatoire régional de la santé
- Centre régional d'études, d'actions, d'informations en faveur des personnes en situation de vulnérabilité
- Centre ressources politique de la ville.

L'association comprend 14 professionnels salariés : l'ensemble de l'équipe bénéficie d'un programme de développement des compétences, afin de pouvoir proposer des actions de qualité et régulièrement actualisées :

- Prenant en compte l'évolution des cadres d'action sectoriels et les connaissances scientifiques sur les publics,
- Intégrant les innovations technologiques à disposition dans le secteur de la formation.

L'équipe de formateurs est composée de professionnels aux compétences et formations pluridisciplinaires (psychologie, économie sociale et solidaire, aménagement et recomposition territoriale, gestion et comptabilité...).

### Un réseau en appui et en ressources

L'ORS-CREAI Normandie est inscrit dans différents réseaux pour bénéficier d'un appui de ses partenaires et pour leur faire bénéficier de ses ressources. Il adhère notamment à la Fédération nationale des CREAI, à la Fédération nationale des ORS et au Réseau national des Centres Ressources Politique de la Ville.

### Les valeurs de l'ORS-CREAI Normandie

L'Association ORS-CREAI Normandie affirme son attachement aux valeurs associatives et au caractère non lucratif des services proposés, notamment aux populations fragiles ou vulnérables. Elle inscrit son action dans le cadre d'une mission déléguée de service public et des valeurs associatives qui ont présidé à la création des CREAI et des ORS en France.

L'association ne saurait intervenir auprès des institutions et des professionnels sans leur adhésion expresse aux objectifs politiques et techniques de son intervention.

Elle respecte des principes d'intervention qui lui assurent une position de neutralité, de médiation, de coordination et de mise en réseau, à équidistance des associations et des pouvoirs publics (services de l'Etat et des collectivités territoriales).

Elle privilégie des approches participatives permettant la prise en compte de la pluralité des points de vue qui se traduit, autant que possible, par l'association des différentes parties prenantes. L'expression et la liberté des points de vue sont garanties, dans le respect de la singularité de chacun.

L'association intervient dans une dynamique de changement, visant à la fois à satisfaire les besoins des usagers, à améliorer la qualité des services qui leur sont proposés et à favoriser leur accès aux droits et aux libertés.

Les actions de l'association s'attachent à promouvoir des espaces de rencontre et de convergence des cultures (institutionnelles, professionnelles, associatives, citoyennes...) contribuant ainsi à décroquer les interventions et les productions. Elle se reconnaît également dans les valeurs de l'économie sociale et solidaire.

Bien qu'intervenant au plan régional, l'association a la volonté d'être un acteur à proximité des associations, des populations, afin d'être en capacité d'apporter une palette de services sur l'ensemble des territoires normands. A ce titre, elle contribue à promouvoir l'égalité des territoires.

L'association se reconnaît dans les valeurs d'inclusion, de citoyenneté, de participation et de compensation des conséquences du handicap ou de la vulnérabilité dans le cadre des valeurs de la solidarité nationale qui fondent son action au quotidien. Elle se réfère en particulier à la charte d'Ottawa qui fixe comme objectifs à la promotion de la santé de donner aux individus davantage de maîtrise de leur propre santé et de moyens de l'améliorer.

Toutes ces valeurs sont incarnées tant dans le projet associatif que dans la charte de l'Association Nationale des CREAI (ANCREAI) et dans les valeurs de la Fédération Nationale des ORS (FNORS).

## Les missions de l'ORS-CREAI Normandie

En référence à l'objet initial de l'ORS Basse-Normandie et du CREAI Normandie, aux missions des centres de ressources politique de la ville et des plateformes d'observation sociale et sanitaire, l'Association ORS-CREAI Normandie qui poursuit un objectif d'intérêt général, a pour objet de :

- Favoriser l'organisation de la réflexion et de la concertation entre tous les acteurs œuvrant dans les secteurs de l'action sociale, médicosociale et de la santé en Normandie. L'association peut à ce titre porter tout dispositif favorisant la coordination de ces mêmes acteurs, leur mise en réseau notamment par la capitalisation et la diffusion de leurs travaux (études, expériences de terrain, bonnes pratiques...).
- Procéder, participer et valoriser des travaux d'observation, d'études, d'évaluation et de recherche pluridisciplinaires sur la situation sociale et sanitaire (santé et ses déterminants) de la population dans son ensemble et en particulier des personnes en situation de vulnérabilité (situation de handicap, dépendance, mineurs ou majeurs sous protection...). L'association est un lieu indépendant de repérage et d'analyse des besoins sociaux, médico-sociaux et sanitaires, et d'étude des réponses à y apporter.
- Assurer une fonction d'expertise, d'aide méthodologique, de soutien à la montée en compétences, de conseil et d'appui. Ces missions sont menées dans une perspective d'éclairage et d'aide à la décision pour les responsables des politiques publiques, les gestionnaires d'établissements et services sociaux, médico-sociaux et de santé. Plus largement, elles s'exercent auprès de tout professionnel des champs social, médico-social et sanitaire, ainsi qu'auprès des usagers notamment organisés en association.

## Un engagement constant pour une amélioration continue de la qualité

Dans toutes les actions qu'il réalise, l'ORS-CREAI Normandie est attentif à la qualité et au professionnalisme de ses interventions. Cela se traduit par une exigence en termes de qualification de ses personnels, d'enrichissement continu de leurs compétences par une politique volontariste de formation, et d'une vigilance permanente sur la posture – écoute, absence de jugement, rigueur, respect des règles associatives.

Outre les qualités humaines des intervenants et l'étayage des contenus de formation, une attention particulière est portée à l'environnement d'accueil, tant matériel que technologique.

Nous nous engageons à garantir la sécurité, l'efficacité et l'efficience de nos process, afin de répondre aux besoins, aux attentes et contraintes de nos partenaires.

La démarche qualité de l'ORS-CREAI Normandie repose sur les objectifs suivants :

- Construire puis formaliser l'ingénierie pédagogique en équipe pluridisciplinaire,
- Garantir la cohérence et l'opérationnalité de l'organisation interne par des procédures revisitées ponctuellement et a minima tous les 3 ans,
- Assurer un suivi régulier des indicateurs de qualité et un traitement des insatisfactions et des incidents éventuels.

Elle est mise en œuvre par le comité de coordination composé de la Directrice générale, la Directrice adjointe et la Responsable des activités CREAI (également responsable pédagogique et référente handicap).

Elle mobilise les moyens suivants :

- Une méthodologie structurée : objectivation des analyses (éléments de preuves), formalisation d'objectifs d'amélioration, suivi de leur réalisation.
- La participation de l'équipe aux réflexions sur l'amélioration de l'organisation interne et la mise en œuvre de nos missions.

### La mesure permanente de la satisfaction

Chacune des interventions formatives est ponctuée de temps d'évaluation des besoins, des attentes, des connaissances et des acquis pour proposer des actions adaptées et congruentes.

A l'issue de la formation, des étapes formalisées de recueil de la satisfaction des stagiaires (T 0) et des impacts de la formation (T + 6 Mois) permettent d'analyser la pertinence de l'action et de repérer un besoin éventuel de réajustement, tant sur les contenus que sur les modalités pédagogiques ou le cadre d'accueil.

La démarche qualité s'est formalisée avec le référencement Datadock avant d'évoluer pour répondre aux exigences du référentiel qualité Qualiopi imposé par la loi du 5 septembre 2018, dite « Avenir professionnel ».