

Systèmes de gestion de la qualité et labels de qualité

pour les domaines du social,
de la santé et de la formation ¹

Janvier 2020

socialdesign SA

Dr. Regula Ruffin | Katja Schnyder-Walser, lic.phil. | Dr. Simon Meier
Ricarda Ettlin, MSc en psychologie | Talide Cividino, MA Affaires Publiques

¹ Ce document est un produit de socialdesign SA. Lors de toute utilisation en tant que source, ce document doit être mentionné comme suit : *socialdesign SA (2020) : Système de gestion de la qualité et labels de qualité pour les domaines du social, de la santé et de la formation. Berne.*

Table des matières

| | | |
|----------|--|----------|
| 1 | Introduction | 3 |
| 1.1 | Définitions | 4 |
| 1.2 | Approches de gestion de la qualité dans des organisations des domaines du social, de la santé et de la formation | 6 |
| 2 | Liste des systèmes de management de la qualité (SMQ) et des labels de qualité (labels-Q) | 7 |
| 2.1 | Bases | 7 |
| 2.2 | Explications..... | 7 |
| 2.3 | Liste des SMQ, labels-Q et démarches de soutien | 8 |
| 2.4 | Q-Instrumente | 24 |

1 Introduction

A qui s'adresse ce document ?

Vous êtes manager au sein d'une organisation sociale, sanitaire ou à vocation éducative ? Que vous souhaitez mettre en place, repenser, évaluer ou améliorer votre système de management de la qualité (SMQ), vérifier que vous êtes toujours à jour en la matière ou simplement vous former sur le sujet, ce document vous est destiné.

Vous aimeriez vous assurer que les standards de qualité utilisés dans la fourniture de prestations publiques ou privées dont vous avez la responsabilité sont à jour ? Vous souhaiteriez les remplacer par de nouveaux ou aller plus loin ? Ce document a pour but de fournir des repères en la matière aux autorités publiques et aux services administratifs ainsi qu'à toute autre personne exerçant dans le domaine ou intéressée par ces politiques publiques.

Structure du document

L'introduction définit les concepts clés de la gestion de la qualité et les différentes approches disponibles pour sa mise en œuvre dans les organisations sociales, de santé et à vocation éducative.

Le chapitre 2 présente une revue des systèmes de management de la qualité les plus courants et des labels de qualité s'appliquant en Suisse aux domaines du social, de la santé et de la formation, en se basant sur les données et publications du Service d'accréditation suisse (SAS), de L'Association Suisse pour les Systèmes de Qualité et de Management (SQS) et des recherches complémentaires.

La première version de ce document a été publiée le 22 août 2012. Il fait l'objet d'une nouvelle actualisation, la cinquième.

Avertissement et remerciements

Il existe de nombreux systèmes de gestion de la qualité, labels de qualité, et systèmes d'évaluation. Certains restent durablement inchangés, d'autres évoluent en permanence. Par conséquent, nous vous prions de noter que, malgré tous nos efforts, nous ne prétendons pas être exhaustifs.

Nous tenons à remercier les personnes suivantes pour leur expertise, précieuse pour la présente actualisation du document : Dario Schlegel, directeur de l'industrie de la gestion de la qualité de SQS pour les domaines du social et de la santé ; Prof. Dr. Christoph Gerlach, expert en gestion de la qualité à la Haute Ecole de Berne ; Oskar Reding, Chef de Projet et Responsable Qualité de CURAVIVA Suisse.

1.1 Définitions

La notion de *qualité* décrit l' « aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques d'un objet à satisfaire des exigences »². Ces exigences sont définies dans un contexte temporel et professionnel donné. Elle ne peut ainsi être appréciée de manière absolue, dans la mesure où elle se réfère toujours au contexte de l'objet évalué.

Par *gestion de la qualité* (Quality management QM)³ on entend l'ensemble des activités de planification, de coordination, de pilotage et de contrôle destinées à établir ou à maintenir la qualité ainsi que l'information sur des mesures pour augmenter la qualité et l'information sur la qualité déjà atteinte. La gestion de la qualité suit toujours une démarche en quatre étapes, régulièrement répétées, au sens d'un *processus continu d'amélioration*. En la matière, la théorie et la pratique fournissent divers concepts et désignations, tels que la roue de Deming⁴ (cycle PDCA) ou la méthode RADAR⁵. En résumé, ce cycle se présente comme suit :

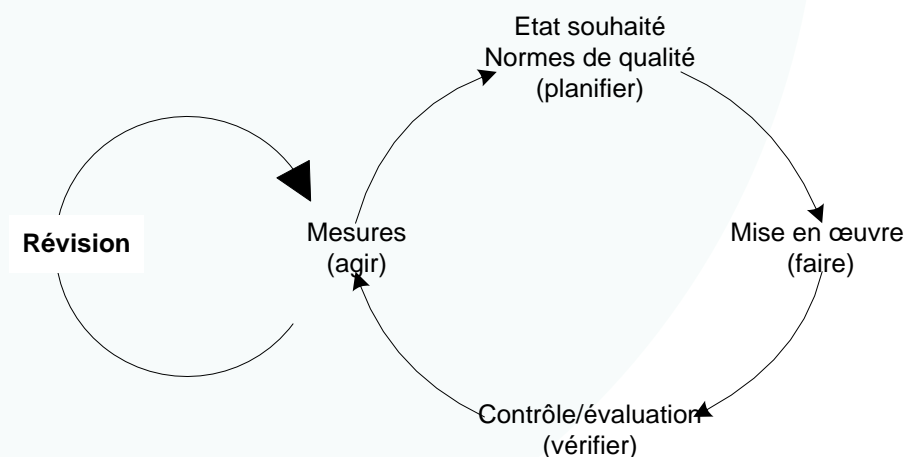


Illustration 1: Cycle de pilotage de la gestion de la qualité ⁶

² Définition de la qualité proposée par ISO : www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v2:fr (19.12.19).

³ Voir Ruffin 1997; 2003.

⁴ PDCA = Plan (planifier), Do (développer), Check (contrôler), Act (ajuster), voir p. ex. Burdet 2009, feuille 6.

⁵ RADAR = Results (définir les résultats escomptés), Approach (planifier et développer le processus), Deployment (mettre en œuvre le processus), Assessment (évaluer le processus et sa mise en œuvre), Review (revue de l'efficacité des mesures). Voir p. ex. EFQM 2003a/b; Seghezzi 2002.

⁶ socialdesign SA.

La gestion de la qualité comprend aussi bien l'assurance de la qualité que le développement de la qualité. L'*assurance de la qualité* consiste à maintenir la qualité, y compris lorsque le contexte est instable ou changeant. En revanche, le *développement de la qualité* consiste à élever le niveau de qualité existant ou à l'adapter à des évolutions identifiables (p. ex. des besoins, des conditions environnementales), autant que possible dans le but de continuer à augmenter et à optimiser la qualité.

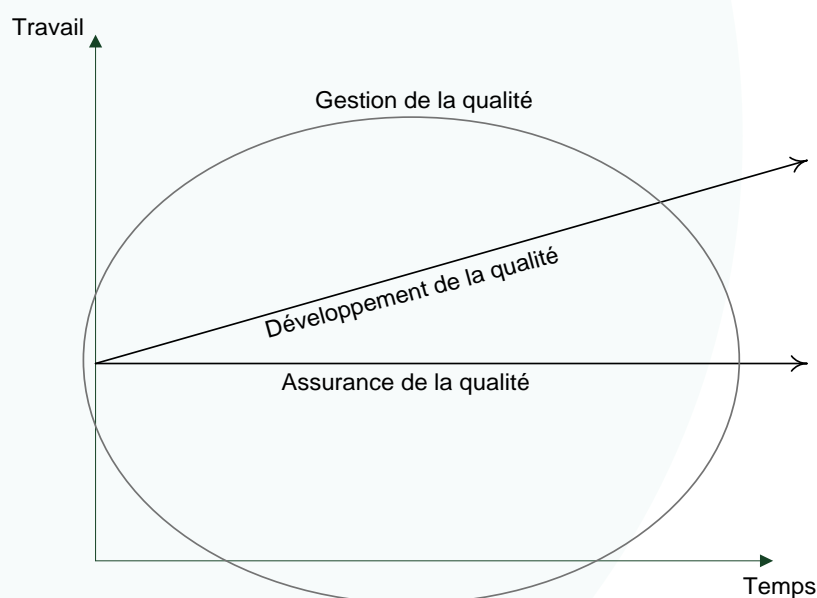


Illustration 2 : Gestion de la qualité, assurance de la qualité et développement de la qualité

La gestion de la qualité n'est pas un but en soi mais un moyen pour atteindre les objectifs stratégiques définis par une organisation. Il fait donc partie intégrante de la gestion d'une organisation et de ce fait, des responsabilités de la direction – tant au niveau de la stratégie et de la politique qu'au niveau opérationnel. Toutefois, si la gestion de la qualité est une responsabilité de la direction, elle fait aussi partie intégrante de la fourniture de prestation quotidienne ou de l'accomplissement des tâches d'une personne en lien avec la fourniture des prestations. En conséquence, la gestion de la qualité ne peut pas être une activité sporadique. Au contraire, il doit s'agir d'une tâche continue à laquelle toutes les collaboratrices et tous les collaborateurs participent et dont le personnel est informé.

Une *démarche systématique de gestion de la qualité* est une stratégie de mise en œuvre de la gestion de la qualité, qui peut éventuellement s'appuyer sur des systèmes de gestion de la qualité reconnus tout en restant spécifique à l'organisation et à l'objet sur lequel il porte. Une telle démarche implique de définir la mise en œuvre de la gestion de la qualité selon un calendrier prévisionnel ainsi qu'une répartition des tâches (qui fait quoi quand, pourquoi et comment). Une démarche systématique de gestion de la qualité n'est cependant pas forcément rattachée à une certification et ne doit donc pas impérativement remplir toutes les prescriptions d'un système de gestion tel qu'ISO.

1.2 Approches de gestion de la qualité dans des organisations des domaines du social, de la santé et de la formation

Il existe différentes approches du management de la qualité (MQ) et des systèmes de management de la qualité (SMQ) dans des organisations des domaines du social, de la santé et de la formation. Les plus fréquentes sont les suivantes :

- MQ « fait maison »
- MQ par évaluation, auto-évaluation, controlling
- MQ par développement de l'organisation et du personnel
- MQ se basant sur la famille des ISO 9000
- MQ en lien avec la qualité de la structure, des processus et des résultats
- MQ au sens de la qualité totale (TMQ – Total Quality Management)
- MQ par un mélange approprié de différentes approches
- MQ au moyen d'un système de MQ certifié prédéfini.

En résumé, la comparaison des SMQ « fait maison » et des SMQ certifiés en tant qu'extrémités d'un axe permet de relever les avantages et inconvénients suivants, étant entendu que, en fonction de l'organisation et de la perspective adoptée, un avantage peut aussi être un inconvénient, et inversement :

| SMQ « fait maison » | SMQ certifié |
|---|--|
| Un SMQ ne doit pas répondre impérativement à toutes les exigences d'un système de gestion de la qualité selon le guide n° 515 du SAS, ce qui peut éventuellement faciliter la démarche (sur mesure). | Un SMQ répond aux exigences d'un système de gestion de la qualité selon le guide n° 515 du SAS ou des normes internationales. |
| Pas d'exigence posée au SMQ qui offre une orientation ; peut nécessiter davantage de créativité le cas échéant. | Investissement interne potentiellement important (personnel et financier) pour atteindre la certification. |
| Réduction des coûts puisqu'une certification n'est pas nécessaire. | Coûts selon le SMQ et la taille de l'organisation ; à partir d'env. CHF 3'000.00 |
| Possibilité de faire procéder, selon les besoins/régulièrement, à une évaluation externe (sur des questions précises) ou d'investir les ressources dans d'autres mesures d'assurance qualité et de développement de la qualité. | Un audit de suivi est réalisé tous les ans pour des secteurs choisis ; un audit de re-certification est effectué tous les trois ans. |
| Pas de doublon entre audit de certification et év. audit de la qualité de la structure par le canton ou par une autre autorité de surveillance de l'État. | L'audit SMQ couvre tous les secteurs de l'organisation, mais n'est pas « sur mesure ». |
| | Peut être utilisé à des fins de marketing. |

2 Liste des systèmes de management de la qualité (SMQ) et des labels de qualité (labels-Q)

La liste présentée dans ce chapitre comprend les principaux systèmes de management de la qualité (SMQ) et labels de qualité (labels-Q) existant en Suisse pour les domaines du social, de la santé et de la formation. Elle a été établie sur la base de documents rassemblés par l'Association Suisse pour les Systèmes de Qualité et de Management SQS et par le Service d'accréditation suisse SAS ainsi qu'à partir de nos propres recherches.

La liste présentée n'est pas une énumération exhaustive de tous les SMQ, labels-Q et autres méthodes d'assurance qualité existant en Suisse, mais une sélection des certifications, labels et autres démarches les plus importants et les plus courants.

2.1 Bases

La liste des systèmes de gestion de la qualité et des labels de qualité a été établie sur la base des informations suivantes :

- Recherche littéraire et internet par socialdesign concernant les SMQ et labels qualité
- Mise à jour régulière de la liste des SMQ / labels qualité par socialdesign sur la base d'informations provenant du terrain et nouvelles publications
- Enquête auprès d'expert-e-s dans le domaine.

La liste des certificats (produits) de l'Association Suisse pour les Systèmes de Qualité et de Management SQS a fourni de précieuses indications dans ce cadre. Le lien suivant permet d'accéder à tous les certificats (produits) proposés par la SQS : www.sqs.ch/fr/prestations/produits (consulté le 11.12.2019). Il ne s'agit pas ici de tous les SMQ qui existent, mais seulement de ceux que la SQS propose. Toutes les informations sont accessibles sur leur site internet. Il est également possible d'y consulter les certificats proposés par la SQS par branche : www.sqs.ch/fr/branches (consulté le 11.12.2019).

2.2 Explications

La liste différencie trois approches d'assurance qualité dans les organisations :

- *Systèmes de gestion de la qualité avec accréditation SAS* : Une approche de contrôle systématique avec certification complète reconnue par le Service d'accréditation suisse comme système de gestion correspondant aux normes internationales ;
- *Labels de qualité sans accréditation SAS* : Une approche de contrôle systématique avec label complet qui n'est toutefois pas reconnue par le Service d'accréditation suisse ;
- *Approches de soutien pour développer et vérifier l'assurance qualité de type « fait maison »* : Démarches qui soutiennent l'organisation dans la mise en place ou l'optimisation de son propre système de gestion de la qualité. Ces approches ne débouchent pas sur un certificat/label et ne sont pas reconnues par le Service d'accréditation suisse.

2.3 Liste des SMQ, labels-Q et démarches de soutien

Les divers systèmes de qualité (SMQ), labels de qualité (labels-Q), démarches de soutien et standards évoluent constamment. C'est pourquoi socialdesign SA actualise régulièrement cette liste. Le tableau qui suit se base sur des recherches entamées en 2012 et régulièrement actualisées et complétées depuis.

Certains SMQ, labels-Q et démarches de soutien s'adressent à des secteurs particuliers, ce que nous avons précisé dans la colonne « Domaine ». La légende correspondante est la suivante :

- SO** Social, prestations stationnaires, semi-stationnaires ou ambulatoires pour des groupes cibles différents
- SAN** Santé, par exemple les hôpitaux et cliniques, soins ambulatoires et cliniques de jour
- FOR** Formation, par exemple les écoles régulières et spécialisées, offres de formation et de formation continue
- TOUS** Tout type d'organisations actives dans diverses branches.

Il est à noter que dans ces domaines, il existe une diversité importante de labels de qualité comme les acteurs relèvent de différents champs professionnels. Ainsi, il existe des labels qualité « annexes » pour la cuisine, la gestion des infrastructures (facility management), la conservation de médicaments etc. Ces labels ne sont pas retenus dans la liste ci-dessous. Il est également à noter que des instruments pour la gestion de la qualité sont régulièrement développés, mis en œuvre, adaptés ou abandonnés. Pour cette raison, la liste des labels ci-dessous représente l'état des connaissances à un moment donnée.

Le tableau ci-dessous comprend une colonne « Langue », qui indique la disponibilité de l'outil en allemand (d), français (f) ou anglais (e). De plus amples précisions sur le label ou SMQ sont fournies dans la dernière colonne « autres informations ».

| Nom | Domaine | Approche de soutien pour SMQ fait maison | Langue | Autres information |
|-----------------------|-----------|--|--------|--|
| AACSB | FOR | | e | Utilisé mondialement dans les domaines de l'économie et du management. www.aacsb.edu/en/accreditation |
| AAQ | FOR | X | d / f | Orientations et standards d'assurance qualité pour l'enseignement et la recherche dans les Hautes Ecoles en Suisse. www.aaq.ch |
| Arge Q | SO | | d | Assurance qualité pour l'offre et les services d'organisations sociales. www.arge-q-konzept.ch |
| Best Board Practice® | TOUS | | d / f | Évaluation d'organes de gestion conformément aux principes de la Bonne Gouvernance d'Entreprise (Corporate Governance). www.sqs.ch/de/dienstleistungen/produkte/best-board-practicer-zertifizierungsverfahren |
| Bündner Standard | SO | X | d | Standards pour une gestion professionnelle de la maltraitance (comportements abusifs) dans un contexte institutionnel. www.buendner-standard.ch/index.php?id=2 |
| Case Management | SAN SO | | d / f | Certification d'organisations qui travaillent avec le Case Management en adéquation avec les lignes directrices du réseau Case Management Suisse. www.netzwerk-cm.ch/page/fachwissen |
| Charte Qualité de vie | SO | X | d / f | Ne concerne pas les organisations dans leur globalité, mais seulement la qualité de vie pour les personnes avec un handicap accueillies dans des institutions. www.insos.ch/assets/TousLesDocuments/Chartes%20et%20R%C3%A9f%C3%A9rentiel%20INSOS%20Q/2aCharte-Qualite-de-vie.pdf |

| Nom | Domaine | Approche de soutien pour SMQ fait maison | Langue | Autres information |
|---|-----------|--|--------|---|
| Charte pour la prévention des abus sexuels, de la maltraitance et autres formes de violation de l'intégrité | SAN SO | X | d / f | Ne concerne pas les organisations dans leur globalité, mais seulement la prévention ad hoc. www.charta-praevention.ch/fr/ |
| Chemins vers la qualité | SO | X | d / f | Chemins vers la qualité apportent une réponse systématique et compréhensible à la question du type et de la qualité de la coopération dans les organisations médicales et socioéducatives. www.wegezurqualitaet.info/home/suisse |
| Coq Vert (oece) | SO | | d / f | Soutien aux paroisses dans l'amélioration de leur performance environnementale. www.oeku.ch/fr/gruener_gueggel.php |
| Critères de qualité CLASS | SO | X | f | Standards de qualité élaborés sur mandat de la CLASS ⁷ et ayant remplacé les standards OFAS-AI 2000 en Suisse romande. www.ne.ch/autorites/DJSC/SAHA/Documents/R%C3%A9f%C3%A9rentielCOLORIS.pdf |
| DVSG | SAN SO | X | d | Normes de gestion de la qualité pour le travail social dans le domaine de la santé. www.dvsg.org/publikationen/broschuerenbuecher/kurzinfo-dvsg-qualitaetsmanagement |

⁷ CLASS : Conférence latine des Affaires sanitaires et sociales. Comprend les cantons de Berne, Fribourg, Genève, Jura, Neuchâtel, Tessin, Valais et Vaud.

| Nom | Domaine | Approche de soutien pour SMQ fait maison | Langue | Autres information |
|--|-----------|--|-----------|---|
| Eden Alternative® | SAN SO | X | d | Méthode s'appliquant à la prise en charge de personnes âgées dépendantes. L'hypothèse de base d'Eden Alternative® est que la solitude, l'impuissance et l'ennui sont responsables au premier titre de leur souffrance. Le système repose sur un concept de dignité qui reste central même lorsque les personnes deviennent dépendantes, ont besoin de soins et sont inactives. Il ne s'agit pas d'un système de gestion de la qualité, mais d'une philosophie à la base de l'action institutionnelle. www.eden-alternative.ch |
| eduQua | FOR | | d / f / e | Certification suisse pour les organismes de formation continue. alice.ch/fr/services/eduqua |
| EFQM European Foundation of Quality Management | TOUS | | d / f / e | EFQM soutient l'amélioration des organisations en utilisant le modèle d'excellence EFQM. Il fournit un cadre de gestion détaillé. www.efqm.org |
| EFQUEL | FOR | | d / f / e | Label spécifique au domaine de l'e-learning. www.efquel.org |
| EN ISO 13485:2012 EN ISO 13485:2016 | TOUS | | d / f | Certification des systèmes de management de la qualité des fabricants de produits médicaux. www.sqs.ch/fr/prestation/produits/en-iso-134852012 www.sqs.ch/fr/prestation/produits/en-iso-134852016 |
| Equals | FOR | X | d | Assurance qualité dans des organisations ayant une mission pédagogique. www.equals.ch/fr |

| Nom | Domaine | Approche de soutien pour SMQ fait maison | Langue | Autres information |
|---|-----------|--|--------|--|
| EQUAM | SAN | | d / f | Assurance qualité dans le domaine de la santé en ambulatoire, en particulier pour le modèle de médecine intégrée. www.equam.ch/fr |
| EQUIS | FOR | | e | Système d'accréditation spécialisé dans les écoles de commerce et de management. www.efmdglobal.org/accreditations/business-schools/equis |
| Evaltool | FOR | X | d | Outil d'autoévaluation destiné aux écoles (élaboration, conduite et analyse des résultats de consultations à l'aide de questionnaires). www.evaltool.ch |
| FEGEMS | SAN SO | | f | Certification des directives pour les organisations médicales et sociales genevoises et membres de la FEGEMS. www.sqs.ch/de/dienstleistungen/produkte/fegems |
| FIBAA | FOR | | d / e | Assurance qualité et développement qualité dans l'éducation supérieure (Bachelor et Master). www.fibaa.org/en/welcome-page |
| Formatives Qualitäts-evaluation-System FQS® | FOR | X | d | Evaluation externe pour les écoles. www.argev.ch/sites/default/files/FQS._Strittmatter.pdf |
| Fourchette verte | SAN | X | d / f | Le label de qualité Fourchette verte allie les exigences du plaisir de manger et de la santé. Dans le cadre du processus de certification, les entreprises de restauration sont accompagnées et inspectées par un nutritionniste qualifié. www.fourchetteverte.ch |

| Nom | Domaine | Approche de soutien pour SMQ fait maison | Langue | Autres information |
|------------------------|-----------|--|-----------|---|
| Label OPF | SO | | d / f | Label de qualité pour le placement familial (protection de l'enfant). www.integras.ch/fr/education-sociale-et-la-pedagogie-specialisee/organisations-de-placement-familial-opf/135-label-opf-integras |
| LDEP-Certification | TOUS | | d / f | Certification des organisations mettant à disposition un dossier électronique du patient selon la Loi fédérale sur le dossier électronique du patient (LDEP). www.sqs.ch/fr/prestation/produits/dossier-electronique-du-patient |
| Friendly Work Space | TOUS | X | d / f / e | Critères de qualité pour le management de la santé au sein de l'entreprise. www.friendlyworkspace.ch/fr |
| Funktionale Gesundheit | SO | X | d | Conceptualisation de la santé fonctionnelle pour le développement participatif des organisations. www.comparta.ch/Angebote/Qualitaetsinstrumente |
| Good Medical Practice® | SAN | | d / f | Certification de systèmes de gestion de protection des données. www.sqs.ch/fr/prestation/produits/good-medical-practicer |
| GoodPriv@cy® | TOUS | | d / f | Certification de systèmes de gestion de protection des données. www.sqs.ch/fr/prestation/produits/goodprivcyr |
| Great Place to Work® | TOUS | | d / f / e | Il est possible d'obtenir une certification Great Place to Work®. www.fr.greatplacetowork.ch |
| ID*** | SAN SO | | d | Système de management pour les organisations du secteur sanitaire et social. www.id-fabrik.ch/qualitaetsmanagement-system-id-dreistern/ |

| Nom | Domaine | Approche de soutien pour SMQ fait maison | Langue | Autres information |
|---|---------|--|-----------|--|
| inOri | TOUS | | d | Modèle orienté processus pour l'organisation structurelle et des processus d'une organisation. www.inori.ch/managementsystem |
| IN-Qualis:2018 | SO | | d / f | Certification des systèmes de management de la qualité et des processus des organisations œuvrant dans le champ de l'intégration. Norme entrée en vigueur le 1er mars 2019, en remplacement de la norme AO-MAS. www.arbeitsintegrationschweiz.ch/fr/norme-qualite |
| INSOS Q | SO | | d / f | Norme de qualité développée par INSOS Suisse pour le domaine du handicap (révisée en 2017). Comme l'ancienne norme OFAS, le Référentiel INSOS Q exprime certaines exigences minimales relatives à un système de management de la qualité (SMQ) ainsi que 24 normes de qualité assorties de conditions qualitatives. En sus des conditions actuelles de l'OFAS, le référentiel tient également compte des lignes directrices et des normes de qualité proposées par les cantons associés au sein de la CDAS Est+. Table de correspondance : www.insos.ch/themes/thematiques-transversales/developpement-qualite/ |
| Integriertes Qualitätsmanagement (Entreprise Schiess) | TOUS | X | d | Outil développé pour les besoins des ONG. www.schiess.ch/integriertes_qualitaetsmanagement.cfm |
| Intermundo-SQS | FOR | | d / f | Certification pour la qualité dans le domaine des échanges de jeunes. www.intermundo.ch/fr/qualite |
| ISO 14001:2015 | TOUS | | d / f / E | Certification de systèmes de management environnemental. www.sqs.ch/fr/prestation/produits/iso-140012015 |
| ISO 17665-1:2006 | SAN | | d / f | Stérilisation des produits de santé. |

| Nom | Domaine | Approche de soutien pour SMQ fait maison | Langue | Autres information |
|---|-----------|--|-----------|---|
| | | | | www.iso.org/fr/standard/43187.html |
| ISO 18295:2017 | TOUS | | d / f / e | Système de management de la qualité pour centres de contact clientèle. www.sqs.ch/fr/prestacion/produits/iso-182952017 Remplace EN 15838:2009. |
| ISO 37001 | TOUS | | d / f / e | Outil de prévention et de lutte contre la corruption. www.sqs.ch/fr/prestacion/produits/iso-37001 |
| ISO 45001:2018 | TOUS | | d / f / e | Certification pour la santé et de la sécurité au travail. www.sqs.ch/fr/prestacion/produits/iso-450012018 |
| ISO 9001:2015 | TOUS | | d / f / e | Certification de systèmes de gestion de la qualité (p. ex. MQ pour soins gériatriques). www.sqs.ch/fr/prestacion/produits/iso-90012015 |
| JGS SA système de gestion de la qualité orienté sur les processus | SAN | X | f | Accompagnement des établissements de santé. www.jgs.ch/ |
| kLQ Konzept Lebensqualität | SAN SO | | d | Outil d'évaluation de la Qualité de vie pour les organisations des champs social et de la santé. www.klq.at/klq |
| Kompetenzbereich für Qualitäts- und Projektmanagement an | TOUS | X | d | Conseil et coaching pour la mise en place et le développement de systèmes de gestion de la qualité. |

| Nom | Domaine | Approche de soutien pour SMQ fait maison | Langue | Autres information |
|---|-----------|--|--------|--|
| der Hochschule für Wirtschaft, St. Gallen | | | | www.fhsg.ch/de/forschung-dienstleistungen/institute-zentren/institut-fuer-qualitaetsmanagement-angewandte-betriebswirtschaft/team/qualitaets-projektmanagement/ |
| Label Qualitop Label Fitness Guide | SAN | | d / f | Labels suisses pour la promotion de l'exercice physique et de la santé. qualitop.ch/fr/ www.sfgv.ch/fr/certificat/label-de-qualite-fitness-guide/ |
| Conception de la Qualité de Vie (Curaviva) | SAN SO | X | d / f | La conception de la Qualité de Vie propose une démarche systématique qui soutient le processus de réflexion nécessaire pour atteindre une qualité de vie centrée sur l'individu. www.curaviva.ch/files/3UW70YT/Publication-Conception-de-la-qualite-de-vie.pdf |
| LEP® - Saisie des prestations des soins infirmiers | SAN | | d / f | Certification accordée aux utilisateurs de la méthode LEP®. www.lep.ch/index.php/fr/methode-lepr-mainmenu-48 |
| Limsophy-BPM | SO | X | d | Solution pour bases de données pour les tâches de gestion de la qualité. starkpartner.ch/2018/08/23/schlanke-organisation-in-heimen/ |
| Modell F | FOR | | d | Certification d'organismes de formation continue selon le modèle F (formation continue souple à tous les moments de la vie). www.modellf.ch/fr/index.html |
| NPO-Label Management Excellence (Institut pour le management des ONG) | TOUS | | d / e | Label d'excellence pour la gestion des ONG. www.vmi.ch |

| Nom | Domaine | Approche de soutien pour SMQ fait maison | Langue | Autres information |
|---|---------|--|--------|---|
| de l'Université de Fribourg) | | | | |
| OHSAS 18001:2007 | TOUS | | d / f | Certification de la santé et de la sécurité au travail. www.sqs.ch/fr/Offre-de-Prestation/Produits/Normes-Principales/OHSAS-18001-2007/H.OHS07 Expire le 11 mars 2021 et sera remplacée par la norme ISO 45001. |
| Powercom Führungssystem | TOUS | X | d | Systèmes et outils de gestion pour les PME. www.powercom-international.ch/ |
| Q2E | FOR | | d | Modèle pour la mise en place et le développement de la gestion holistique de la qualité dans les écoles et autres établissements d'enseignement. www.q2e.ch Les concepts QSE ont été développés dans le domaine scolaire, le site www.argev.ch offre un aperçu de l'état de développement dans les cantons germanophones et des liens vers les instruments cantonaux. |
| q-adapta | SAN | X | d | Conseil destiné aux organisations des domaines du social et de la santé. Systèmes de gestion, développement d'équipe et organisationnel. www.q-adapta.ch/ |
| QaP | TOUS | | d | La qualité, un processus. www.qap.at/qap/?&activemainid=424 |
| Q-Institutions pour personnes avec un handicap:2016 | SO | | d / f | Certification des établissements pour personnes en situation de handicap. SQS n'offre plus cette certification. Les certificats sont valides jusqu'à leur expiration. |

| Nom | Domaine | Approche de soutien pour SMQ fait maison | Langue | Autres information |
|-------------------------------------|-----------|--|--------|---|
| | | | | www.sqs.ch/fr/prestation/produits/q-institutions-pour-personnes-avec-un-handicap2016-anciennement-ofas-ai-2000 Anciennement OFAS-AI-2000. |
| Q-Plan und Q-M nach Mass von BRAINS | TOUS | X | d | www.brains.ch/html/pages/methods.php |
| QSC | FOR | | f | Certificat suisse de qualité pour les écoles d'enseignement général et professionnel. www.icp.ge.ch/po/aimee-stielmann/presentation/ecole/quality-school-certificate-qsc |
| Q-Star | SO | X | d | Le Q-Star est un outil d'évaluation de la qualité et soutient la promotion de la qualité. www.kollegium-qualitaet.ch/q-star.html |
| quadit | FOR SO | | d | Évaluation de la qualité dans le domaine de la pédagogie sociale et curative. www.quadit.ch/index.html |
| QUAFIPA | SAN SO | | d / f | Démarche qualité des établissements médico-sociaux de Fribourg. Toutes les EMS utilisent cette solution depuis 2016. www.afipa-vfa.ch/projets-de-lavipa/qualite |
| QualiIPE | FOR | | d / f | Label de qualité pour les structures d'accueil de la petite enfance. www.quali-iep.ch/ |
| Qualis evaluation | SAN SO | X | d | Enquête de satisfaction, mesure de la qualité de vie et labélisation. |

| Nom | Domaine | Approche de soutien pour SMQ fait maison | Langue | Autres information |
|---|-----------|--|--------|--|
| | | | | www.qualis-evaluation.ch/page/de/home |
| Qualitätskriterien des DSBH | SO | X | d | Grille de base pour évaluer la qualité dans le domaine du travail social de l'association professionnelle allemande du travail social. www.dbsh.de/fileadmin/downloads/Qualit_tskriterien.pdf |
| Qualitäts-Reporting in der stationären Langzeitpflege | SAN | X | d | Concept cadre du canton Argovie décrivant une démarche systématique pour l'assurance qualité et le développement de la qualité. Les documents sont publiés sur le site Internet cantonal sous le thème de la qualité des soins de longue durée en milieu hospitalier. www.ag.ch/media/kanton_aargau/dgs/dokumente_4/gesundheitsversorgung/qualitaet/stationaere_langzeitpflege/Rahmenkonzept_Q_Reporting_zusammengefuehrt.pdf |
| Qualitäts-Richtlinien der SODK Ost+ | SO | X | d | Normes et indicateurs de qualité pour les institutions pour adultes en situation de handicap (personnes invalide au sens de la LIPPI) des cantons de la SODK Ost et du canton de Zurich. La procédure de contrôle de la qualité est définie pour chaque canton. Les lignes directrices devraient être légèrement révisées en 2020 ou 2021. www.sozialamt.tg.ch/public/upload/assets/37946/6_Q-Richtlinien_def_16.11.2011.pdf www.sg.ch/gesundheits-soziales/soziales/behinderung/einrichtungen-fuer-menschen-mit-behinderung/bewilligung-und-aufsicht.html |
| qualitépalliative | SAN | | d / f | Critères de qualité et label dans le domaine des soins palliatifs. www.qualitepalliative.ch/?L=2 |
| Quali-Tool | FOR SO | X | d | Outils pour la conception, la structuration, la documentation et l'évaluation travail social hors murs destiné aux enfants et jeunes. |

| Nom | Domaine | Approche de soutien pour SMQ fait maison | Langue | Autres information |
|--------------------|-----------|--|--------|--|
| | | | | www.quali-tool.ch/de/home.html |
| Quality4Children | FOR | | d / f | Standards pour le placement des enfants hors du foyer familial. www.quality4children.ch/index.asp?site=3&topic_id=68 |
| qualivista | SO SAN | | d / f | Système de gestion de la qualité dans les établissements médico-sociaux. www.sqs.ch/fr/prestation/produits/qualivista |
| Quarte (I – III) | FOR | | d / f | Système de management de la qualité pour les écoles de musique. www.sqs.ch/fr/recherche?term=Quarte |
| QuaTheDA | SAN | | d / f | Normes de qualité développée par l'Office fédéral de la santé publique pour le domaine des addictions, de la prévention et de la promotion de la santé. Nouveau référentiel 2020 (période transitoire de trois ans). www.quatheda.ch/fr/certification.html |
| quint-essenz | SAN | X | d / f | Le système de qualité quint-essenz de Promotion Santé Suisse comprend des critères, des informations et des instruments pour le développement de la qualité et la gestion de projet, organisés en six domaines. www.quint-essenz.ch/fr/welcome |
| RQS Edition 2.0 | SAN | | d / f | Système de référence qualité pour les pharmacies d'hôpitaux. www.sqs.ch/fr/prestation/produits/systeme-de-reference-qualite-pour-les-pharmacies-dhopitaux-rqs-edition-20 |
| SA8000:2014 | TOUS | | e | Certification des systèmes de gestion sociale basés sur les normes SA8000. www.sa-intl.org/index.cfm?fuseaction=Page.ViewPage&PageID=937 |

| Nom | Domaine | Approche de soutien pour SMQ fait maison | Langue | Autres information |
|-------------------------------|-----------|--|--------|---|
| SanaCERT | SAN | | d | Assurance qualité dans les domaines des soins de santé et de la dépendance. www.sanacert.ch/qualitaetsstandards |
| sensiQoL | SAN SO | X | d | Outil de développement de la qualité pour les établissements dans les domaines de la santé, du social et de la personne en situation de handicap avec un focus sur la qualité de vie. www.sensiqol.ch/index.html |
| SN EN 15224 | SAN | | d / e | Norme européenne « Services de santé - systèmes de gestion de la qualité », basée sur les normes ISO 9001. www.din.de/de/wdc-beuth:din21:273654459 |
| socialdesign SA | ALLE | X | d / f | Coaching en management de la qualité. www.socialdesign.ch/fr/gestion-de-la-qualite/ |
| Sonate | SAN SO | X | f | Le label « Sonate - Bientraitance en institution » met en évidence les actions entreprises au quotidien pour valoriser la qualité de la prise en charge d'un-e résident-e de l'établissement. www.sonate.ch |
| Spitex Qualitätsmanagement | SAN SO | | d / f | Concept de gestion de la qualité institutionnalisé dans les associations et organisations des soins à domicile. www.spitex.ch/Monde-ASD/Assurance-de-qualite/Gestion-ciblee-de-la-qualite/PyYP8/?lang=fr |

| Nom | Domaine | Approche de soutien pour SMQ fait maison | Langue | Autres information |
|---|-----------|--|--------|---|
| SQQ Health Care | SAN SO | X | d / f | SQQ HealthCare est un système numérique avec lequel les établissements médicaux et médico-sociaux ou d'autres institutions sociales peuvent obtenir des indices concernant la satisfaction de leurs résident-e-s et employé-e-s. www.swissqualiquet.ch/de/soin.html |
| SQS 9004 | TOUS | | d / f | Evaluation des systèmes de management. www.sqs.ch/fr/prestations/evaluation |
| Swiss Care Excellence Certificate – concret Label | SO SAN | | d | Certification de la gestion de la qualité dans les soins selon les exigences du Swiss Care Excellence Certificate (SCEC) à l'aide d'indicateurs SCEC. Des inspections externes régulières dans les domaines de la santé et de la personne âgée garantissent le maintien du niveau de qualité. www.concret-ag.ch |
| Swiss LGBTI-Label | TOUS | | d / f | Label pour les entreprises qui favorisent l'inclusion des personnes LGBTI et la diversité à tous les niveaux. www.lgbti-label.ch/fr/pour-les-employeurs/ |
| Swiss-Leading Hospitals | SAN | X | d / f | (Auto)évaluation au regard des 9 critères du modèle Excellence EFQM. www.slh.ch/fr/qualite/concept-de-qualite/?navid=356560356560 |

| Nom | Domaine | Approche de soutien pour SMQ fait maison | Langue | Autres information |
|-------------------|---------|--|--------|--|
| terzLabel | SAN SO | X | d | Sur la base de sondages, la Fondation décerne un sceau d'approbation pour la grande satisfaction des résident-e-s, des proches, des employé-e-s et des bénévoles dans les établissements médico-sociaux. www.terzstiftung.ch/dienstleistungen-fuer-heimbetriebe/ |
| Valais Excellence | TOUS | | d / f | Système intégré de management de la qualité et de l'environnement. www.valais-excellence.ch/fr/ |
| VDSZ: 2014 | TOUS | | d / f | Certification des systèmes de management de protection des données selon la législation suisse. www.sqs.ch/fr/prestation/produits/ocpd2014 |

2.4 Q-Instrumente

Les outils « qualité » peuvent être utilisés dans le cadre d'un système de gestion de la qualité accrédité, de manière autonome ou dans le cadre d'une approche systématique de la gestion de la qualité dans un SMQ « fait maison ». Ci-après sont listés (de manière non-exhaustive) les outils les plus fréquemment utilisés.

- Surveillance par une autorité publique (cantons, communes)
- Gestion des doléances et réactions
- Système de suggestions interne / Boîte à idées
- Enquêtes auprès des patient-e-s, des usager-e-s des services sociaux, des élèves (et d'autres groupes cibles directs) à l'aide de questionnaires, de groupes de discussion, d'entretiens téléphoniques ou en face à face, de la planification personnelle de l'avenir, etc.
- Enquêtes auprès des parties prenantes (p. ex. personnel, clientèle, services d'affectation, proches)
- CIRS – Critical Incident Reporting System
- Quadit – audits spéciaux dans le domaine de pédagogie sociale et curative comme instrument de soutien au développement de la qualité
- Cercle de qualité
- Analyses d'impact
- Supervision et intervision
- Peer Review, par exemple sur la base de dossiers de patients et clients, stages d'observation, observation participante par exemple lors de séances de consultation, etc.
- Discussions de cas
- Évaluations (autoévaluations et évaluations externes)
- Système de contrôle interne (SCI)
- Révision de dossiers
- Plateformes Internet d'évaluation (www.kununu.com)
- etc.