

# Les ORS et la Fnors

mettent en œuvre une

# démarche qualité

L'engagement dans l'amélioration continue de la qualité va permettre aux ORS et à la Fnors :

- de répondre aux attentes de leurs partenaires via une recherche permanente d'une qualité optimale de leur travail et de leur fonctionnement ;
- de favoriser une réponse homogène sur le territoire national et régional, au regard d'un engagement et d'une implication partagés au sein du réseau, dans la démarche qualité.

Cet engagement dans la démarche qualité figure dans la Convention Pluriannuelle d'Objectifs 2010-2012 signée avec le Ministère chargé de la Santé. Elle vise à satisfaire les attentes et besoins de nos partenaires internes et externes :

- les commanditaires, utilisateurs et partenaires dans la réalisation de travaux\*,
- la société civile (grand public, relais d'opinion...),
- le personnel des ORS (« partenaires » internes) et de la Fnors,
- les instances dirigeantes et les adhérents des ORS.

\* État, agences, collectivités territoriales, organismes de protection sociale, établissements et professionnels de santé, secteur associatif, Ireps et Codes, Creai, Fnors, les autres ORS...



FÉDÉRATION NATIONALE DES  
OBSERVATOIRES RÉGIONAUX DE LA SANTÉ



26 Observatoires  
Régionaux de la Santé

# Les principes de notre démarche qualité

**Autonomie** : chaque ORS est responsable de la mise en place de sa propre politique qualité.

**Coordination** : la démarche qualité est mise en place de façon coordonnée entre les ORS et s'appuie sur les référentiels élaborés en commun.

**Participation** : la participation effective de tous les ORS et de toutes les catégories de personnel aux différentes étapes de la démarche qualité est recherchée.

**Utilisation des ressources internes** : la démarche qualité s'appuie sur les ressources et le savoir-faire internes à notre réseau, le recours à des experts extérieurs ne venant qu'en complément, afin de s'assurer de l'adaptation de la démarche à nos besoins et pratiques.

**Mutualisation** : la mise à disposition des outils existants au sein des ORS permet d'améliorer la qualité et la possibilité de se faire aider par d'autres personnes du réseau.

QUALITÉ ... EXPÉRIENCE ... PARTENARIAT ... INDÉPENDANCE

## Les acteurs de notre démarche qualité

Depuis septembre 2010, la démarche qualité prend forme au travers de la mise en place de :

### L'instance qualité

Six personnes des ORS, la coordinatrice nationale de la démarche qualité et un « expert en qualité » pilotent la démarche. Elle définit les missions de chacun et établit régulièrement un cahier des charges des actions à mener dans le cadre de la démarche qualité.

### La coordinatrice nationale de la démarche qualité

Elle organise et coordonne le travail des référents qualité, des groupes thématiques, assure le lien avec les groupes de travail et les ORS, et informe les personnels des ORS via les directeurs et les référents qualité.

### Les référents qualité

Personnes-ressources pour la conduite de la démarche qualité, ils relayent l'information sur cette démarche au sein de chaque ORS. À plus long terme, ils seront les référents des auto-évaluations menées dans chaque observatoire.

Débutée en 2010, notre démarche concernant la qualité couvrira l'ensemble de l'activité des ORS et de la Fnors en 2012. À terme, elle s'appuiera sur un référentiel permettant d'apprécier l'activité des ORS ainsi que la qualité des travaux développés dans les régions et à la Fédération.