



Synthèse de l'atelier 2, « Thérapie résidentielle et réinsertion »

Pendant la première partie de l'atelier, Pascal Roduit de l'association du Relais (VD) a présenté brièvement l'institution et a montré comment celle-ci remplit les exigences du module de base concernant la collaboration. Ensuite, Frédéric Chaiffre, qui travaille au Foyer de l'association, a discuté les exigences liées au module spécifique, en mettant à jour les difficultés rencontrées pour remplir ces exigences (voir Présentation). Dans la deuxième partie, le débat a permis de dégager plusieurs aspects importants de la collaboration, aspects qui se retrouvent dans les exigences émises par le référentiel modulaire QuaThéDA :

Module de base : B/5 « Communication et coopération avec l'extérieur »

Module spécifique : I/8 « Travail en réseau avec des intervenants externes »

1) La collaboration à l'intérieur de l'institution

Les participants ont mis en avant l'importance de partager un langage commun à l'intérieur d'une même institution afin de garantir une communication efficace et pertinente. Instaurer des lieux d'échange au sein de l'institution peut permettre d'optimiser cette communication. Cela semblait essentiel particulièrement pour les institutions possédant différentes structures situées parfois dans plusieurs lieux géographiques et offrant souvent des prestations différentes.

2) Collaboration interinstitutionnelle / avec l'extérieur

Pour pouvoir collaborer, il faut être deux ! Cela veut dire que l'institution peut bien entendu faire des propositions de collaboration (par exemple la mise en place d'une convention de collaboration) mais l'autre partie doit être preneuse, ce qui n'est pas toujours évident et semble parfois même impossible. Les besoins de mettre par écrit des accords de collaboration se font surtout ressentir vis-à-vis des partenaires avec lesquels les relations ne sont pas forcément aisées. Mettre en place de tels accords peut donc être périlleux et il faut être conscient que tout ne repose pas entre les mains de l'institution. Il est apparu de grandes différences de collaboration interinstitutionnelles suivant les cantons et les régions mais le besoin d'une communication claire et répétée avec l'extérieur semble toujours primordiale pour les institutions.

3) Collaboration avec les organismes payeurs

La collaboration avec les financeurs de l'institution est également primordiale parce qu'elle permet de rendre visible le travail qui est fait par l'institution et est garante du fonctionnement de celle-ci.

4) Conclusion

SMQ + Intelligence au travail = Décisions adéquates

La mise en place d'un système de management de la qualité, pour être efficace, doit se faire en lien avec le contexte institutionnel. Alliée à une intelligence au travail (réseau de communication, poursuite d'objectifs communs, partage d'une pratique et culture identique), la mise en place de ce système peut alors permettre à l'institution de prendre les décisions les plus adéquates possibles.