

MPPA

Le Méta-Processus-Principiel d'Accompagnement

Pour une gouvernance universelle de la solidarité centrée
sur la Personne

Solidarité

Qualité ISO 9001

Ce livret, pour qui, pour quoi.

Pour un niveau Qualité jamais atteint !

Ce livret invite les meilleurs experts de la qualité à se pencher sur **une inexistence conceptuelle majeure** ne permettant pas à ce jour (2023) de prétendre à la vraie qualité en matière de Solidarité.

Autrement dit, ce livret est une invitation aux meilleurs experts de la qualité à travailler sur une problématique: l'absence d'une méta-qualité-coopérative pour garantir la convergence des acteurs de la Solidarité.

En effet, cette absence empêche toute entité isolée de prétendre à une réelle qualité dans ce domaine, surtout du point de vue du **vrai client** - la Personne vulnérable et ses proches – et surtout aussi quand celui-ci bénéficie de plusieurs réponses qui ne coopèrent pas et ne savent donc pas ce qu'elles font collectivement.

Nous appelons donc à la prise de conscience collective pour combler, ensemble, ce manque et proposer aux acteurs de la Solidarité une approche

cohérente et convergente en matière de qualité globale au service des plus vulnérables.

Pour une Politique de Gouvernance Universelle de la Solidarité.

Une politique de gouvernance universelle serait salubre pour les acteurs de la Solidarité et bien entendu d'abord pour ses bénéficiaires.

Si elle voit le jour, elle permettra d'assurer une convergence et une efficacité jamais atteintes.

Pour mettre en place cette politique, un **Grand Principe** doit surgir. Il implique une participation active des différentes parties prenantes et une constitution du **Maillon Commun**, du **Point Cardinal** qui orientera toutes les boussoles.

Nous allons fournir cet « étrange » Maillon Commun, jamais travaillé par la conscience collective et qui relie pourtant le monde de la solidarité, ce Point Cardinal qui devrait attirer toutes les boussoles de toutes les gouvernances.

Pour le Grand Dessein des entités de Solidarité.

Le Grand Dessein doit être le point de départ de toute stratégie pour toute entité, et notamment pour toute entité se réclamant de la Solidarité.

Ce Grand Dessein permet de définir la grande orientation et le but de l'entité. Et il ne se réduit pas à l'énoncé de phrases, aussi belles et bonnes soient-elles.

Ici, dans le monde de la Solidarité, ce Grand Dessein se traduit par la prise de conscience d'un **Grand Rôle à jouer** dans un processus qui dépasse n'importe quelle entité et que n'importe quelle entité doit servir, à commencer par l'État et ses institutions, et pour finir par la plus petite des associations.

Nous allons définir ce rôle (le rôle-5) au sein d'un Méta-Processus-Principiel en 5 rôles décrivant une Méta-Organisation-Principielle.

Vous allez voir, ces grands mots traduisent en réalité une très grande simplicité.

Pour un référentiel-qualité communautaire.

Un référentiel-qualité communautaire est indispensable pour assurer un service coopératif optimal.

C'est plus que jamais le cas du secteur de la Solidarité où la coopération est obligatoire, en privilégiant plus que jamais l'émulation et en évitant la compétition.

Ce devrait être un repère commun des Grands Principes en fournissant les éléments clés à tous les acteurs de la Solidarité. Et par chance, ce référentiel-qualité communautaire est très simple. Il se « résume » à référencer un Méta-Processus-Principiel et son vocabulaire.

Ce livret est déjà ce référentiel, nous allons préciser.

Pour préciser la place de chaque entité

Le présent document vise à clarifier la place de chaque entité de la Solidarité en qualité d'actrice d'un Grand Rôle dans un Méta-Processus-Principiel commun d'accompagnement des Personnes vulnérables.

Ce processus n'a jamais fait l'objet de travaux officiels. C'est pourtant le point le plus important, le plus absent et le moins visible qui est source de tant de difficultés.

Dediĉi¹ travaille depuis des années sur le comblement de ce point. Aujourd'hui une proposition complète est disponible. C'est ce que nous allons vous montrer.

Oui, de fait, chaque entité de la Solidarité est actrice d'un même rôle spécifique à découvrir, l'un des cinq rôles d'un grand processus commun à partager.

Cette démarche de clarification, de définition et d'alignement est essentielle pour faire prendre conscience à toutes les institutions directes, indirectes et connexes du secteur de la Solidarité (y compris et en premier à l'État) qu'elles sont parties prenantes d'un processus qui n'a pas encore été officiellement défini.

Cela place toutes ces entités dans un rôle important, au cœur d'un **processus qui n'appartient à personne d'autre qu'à la Personne vulnérable.**

1 Dediĉi www.dedici.org

Dediĉi veut dire en espéranto dédier à, consacrer à.

Bonne pratique

D'une manière générale, avant même toute démarche de recentrage et d'amélioration de toute entité, il est important de souligner que les normes et les standards internationaux de qualité ISO 9001 recommandent de préciser le **Grand Dessein** de cette entité et donc le **Grand Processus** que cette entité-là sert.

Ce document est donc destiné à toutes les entités de la Solidarité qui souhaitent coopérer dans l'accompagnement de qualité des Personnes vulnérables et qui souhaitent le faire sur la base de bonnes pratiques et les standards internationaux.

Par la suite nous appellerons ce Grand Processus le : **Méta-Processus-Principiel d'Accompagnement** (MPPA) et nous préciserons ce terme.

Pour le public nous pourrions également appeler ce processus : Processus d'Accompagnement Universel et Transverse. Mais pour conserver son caractère exceptionnel et innovant, nous préférons la première appellation .

Ici, la particularité de la Solidarité c'est qu'elle doit se faire **de concert**, en coopération, en émulation, et osons le dire « **sous la baguette** » de la **Personne vulnérable**.

L'identification et la mise en commun de ce MPPA sont donc des étapes incontournables pour les entités de Solidarité qui souhaitent converger sur une œuvre commune et coopérer harmonieusement sur la demande universelle en provenance de la Personne vulnérable et en mettant, comme il est tant répété ici ou là, la Personne au centre des préoccupations.

De plus, la clarté d'affichage du MPPA permet de mieux communiquer à la fois en interne et en externe, pour assurer une compréhension commune des enjeux et des objectifs à atteindre. Elle permet également d'identifier les parties prenantes et de favoriser leur implication dans le processus d'accompagnement.

La norme ISO 9001 recommande de prendre en compte les besoins et les attentes des parties prenantes dans la définition du MPPA, en veillant, ne l'oublions jamais, à une **participation active et d'autorité du donneur d'ordre : la Personne vulnérable**.

Le MPPA doit donc être universel et transverse, et n'appartenir qu'à la Personne vulnérable. Il doit être élaboré à partir sa parole « universelle ».

Définition du MPPA

Un processus, c'est quoi.

Le concept de « processus » est trop souvent associé à la vision très « industrielle » de process, avec des règles strictes, des instructions et des modes opératoires prédéfinis.

Cependant, dans le contexte de l'accompagnement des Personnes vulnérables, le processus ne doit pas être confondu avec le process industriel. Contrairement à ce dernier, le processus dans le contexte de la Solidarité n'est pas un dispositif rigide et immuable.

Par exemple, le processus dans le contexte de l'accompagnement des Personnes vulnérables ne se résume pas à une recette ou à un programme prédéfini. Il ne consiste pas en un enfermement dans un

automatisme impératif, une règle, une injonction, un contrôle ou un mode opératoire strict.

Au contraire, le processus dans le contexte de l'accompagnement des Personnes vulnérables est un dispositif, une démarche vivant d'améliorations continues, permettant une adaptation infinie aux besoins spécifiques de chaque Personne vulnérable.

Le processus est fondamentalement soutenu par des principes laissant liberté à l'expression de l'intelligence adaptative de tous les acteurs.

Méta, ça veut dire quoi.

Le terme « Méta » signifie « au-dessus de tout », ce qui suggère que ce processus est à un niveau supérieur par rapport à tout autre processus et place ces derniers en position de sous processus ou de rôles (!).

Principiel, ça veut dire quoi.

Le terme « Principiel » souligne l'importance des principes et des valeurs qui soutiennent et guident ce processus.

Ça appartient à qui, et c'est au service de qui.

L'élaboration de ce Méta-Processus-Principiel d'Accompagnement part de la « Parole Universelle » de la Personne vulnérable, en veillant à sa participation active et d'autorité.

Cela signifie que la Personne vulnérable doit être impliquée dans la définition de ce processus, en tant que Personne centrale et actrice principale de son accompagnement, et que ce processus lui appartient exclusivement pour être entièrement dédié à son service.

Logique qui mène au MPPA.

La logique qui va suivre va dévoiler et faciliter la compréhension du cheminement qui mène à la définition du MPPA

La Grande Parole des Sans-Voix, en cinq phrases.

Est ici suggérée une **Grande Parole**, qui se veut et espère être, universelle au sens qu'elle sous-tendrait tout

ce que pourraient dire les Personnes vulnérables, sans pouvoir le dire. (Lire le livre **Tribune** du même auteur)

1. J'aimerais que l'on m'entende, que l'on m'écoute, que l'on me comprenne, et que l'on respecte mes choix et mes décisions autant que possible.
2. J'aimerais me sentir défendu et protégé contre toutes les formes de violence et de préjudice, même lorsque les Personnes les plus proches de moi ne sont plus là.
3. J'ai besoin que l'on prenne soin de moi et que l'on recherche et négocie les meilleures solutions possibles pour améliorer ma situation et mon bien-être.
4. Il est important que ceux qui interviennent pour moi reconnaissent que c'est moi qui décide ce qui est le mieux pour moi, et que c'est moi qui dirais si je suis content ou non.
5. J'aimerais que la société soutienne tous ceux qui m'aident, pour qu'ils puissent faire ce qu'ils doivent faire pour moi dans les meilleures conditions possibles.

Les cinq principes de la Solidarité.

Sous forme de questions, voici les cinq principes qui soutiennent et guident le MPPA

1. Pensez-vous qu'il est essentiel que toute Personne vulnérable, indépendamment de ses empêchements, ait le droit d'être comprise, et que son expression soit respectée pour qu'elle puisse exister à égalité des autres ?
2. Considérez-vous que la société a la responsabilité de veiller à la présence d'une organisation pour protéger et défendre les Personnes vulnérables tout au long de leur vie ?
3. Croyez-vous qu'il est nécessaire de mettre en place une organisation pour s'occuper de chaque situation, afin de rechercher et de négocier les meilleures solutions de compensation possibles ?
4. Estimez-vous que tous les intervenants travaillant pour une Personne vulnérable doivent reconnaître que cette Personne a le droit de décider de ce qui est le mieux pour elle, et que

c'est elle, aidée, qui va les évaluer pour ce qu'ils font pour elle ?

5. Considérez-vous que toutes les institutions, structures et éléments de la Solidarité doivent soutenir les principes énoncés dans les quatre questions précédentes, en offrant un cadre de soutien adéquat ?

Le processus et ses cinq rôles.

En s'alignant sur ces cinq principes en provenance de cinq phrases, l'organisation naturelle autour de la Personne vulnérable se résume en cinq rôles :

1. Le premier rôle est celui de la Personne vulnérable elle-même, qui doit être en tête du processus, en exprimant (aidée) ses besoins et ses choix et en prenant (aidée) des décisions éclairées.
2. Le deuxième rôle est celui de la défense et de la protection, dans lequel des personnes physiques, de préférence bénévoles, s'organisent pour être actives tout au long de la vie de la Personne, en la

protégeant contre toutes les formes de violence et de préjudice (défense et protection)

3. Le troisième rôle est celui où des personnes physiques, de préférence professionnelles, s'organisent en continu pour s'occuper de la situation de la Personne vulnérable tout au long de sa vie, en recherchant et en négociant les meilleures solutions possibles (coordination étendue).
4. Le quatrième rôle est celui où les intervenants professionnels ou bénévoles, doivent comprendre que c'est la Personne (aidée) qui décide de ce qui est le mieux pour elle, et que c'est elle qui évalue ce qu'ils font pour elle (adéquation de l'offre).
5. Enfin, le cinquième rôle concerne tous les éléments de la Solidarité et toutes les personnes morales qui soutiennent les quatre rôles précédents, en offrant un cadre de soutien adéquat pour garantir que les personnes physiques qui tiennent ces rôles puissent le faire

et dans les meilleures conditions (militance et soutien, sanctuarisation de la Solidarité).

Conclusion de la logique MPPA

Les cinq phrases, qui résument la Grande Parole de la Personne vulnérable, mettent en avant cinq principes fondamentaux, qui débouchent sur cinq rôles.

Et à l'inverse, en adoptant ces cinq rôles, on définit un processus, qui, à son tour, définit une Organisation Universelle parfaitement conçue pour répondre aux attentes exprimées par la Parole Universelle des Sans-Voix.

On est ainsi véritablement centré sur la Personne et dans le respect absolu de sa parole.

Reste ensuite à parler des acteurs (casting et attributs) qui joueront ces rôles et quelles seront les actions événementielles, contextuelles qu'ils seront amenés à adapter en toute intelligence collective.

Représentation du MPPA

Norme BPMN

La norme BPMN (Business Process Model and Notation) est une norme de représentation graphique des processus.

La norme BPMN est développée par l'Object Management Group (OMG) et est largement utilisée dans le domaine de la gestion des processus métiers (BPM) pour représenter les processus de manière standardisée.






La norme BPMN permet une meilleure compréhension et une meilleure communication des processus, tant au sein de l'entreprise qu'avec les partenaires externes.

L'usage de la notation BPMN permet de produire des diagrammes de processus qui sont compréhensibles par les parties prenantes, indépendamment de leur contexte ou de leur rôle dans le processus.

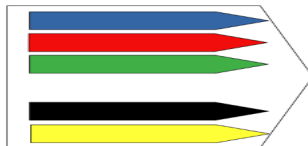
Cela facilite la compréhension et l'analyse des processus, ainsi que la communication entre les différentes parties impliquées dans le processus.

Le nommage des 5 rôles

Tableau de repères

Dénomination	Notation	Acronyme	Couleur	Forme	Acteurs
La Personne	Rôle-1 R ₁	PV	Bleu		Personnes physiques ①
La Défense Ultime	Rôle-2 R ₂	DU	Rouge		Personnes physiques ②
Celui qui s'occupe de la situation	Rôle-3 R ₃	CQOS	Vert		Personnes physiques ③
Les intervenants	Rôle-4 R ₄	I	Noir		Personnes physiques ④
Les Institutions de la Solidarité	Rôle-5 R ₅	IS	Jaune		Personnes morales et tous les « objets » qui s'y rattachent ⑤

Le schéma du MPPA à la norme BPMN



La flèche bleue, la flèche rouge et la flèche verte forment une **triade d'autodétermination**, placée en position de gouvernance et de pilotage du processus.

La flèche noire et la flèche jaune sont en position de service et de soutien de compensation.

Il n'est pas prévu ici sur ce schéma simplifié de représenter les interactions entre les différents rôles.

Avec une vue en zoom avant, les rôles 2, 3, 4 et 5 sont aussi des organisations et processus ...(!)

Le point de départ, c'est une situation en état-1 qui au point d'arrivée, ressort une situation en état-2. L'état-2 doit être plus favorable que l'état-1.

Et ceci de façon à réessayer sans cesse pour que la Personne vulnérable puisse exister², c'est-à-dire sortir de sa situation pour en essayer une autre, vers un avenir plus désirable.

2 Le verbe "exister" est issu du latin "existere", qui signifie "se tenir hors de, surgir, apparaître, sortir". Le préfixe "ex" signifie "hors de" et le verbe "sistere" signifie "se tenir debout".

Les actions des acteurs.

Pour commenter l'action d'un acteur dans un rôle, on notera : ① acteur du rôle-1; ② acteur du rôle-2 ; etc.

Ici, grâce aux caractéristiques d'un processus principal, les actions et interactions entre acteurs pourront, elles aussi, être des principes et s'affiner à condition de respecter les principes des rôles.

Il est hors de propos ici, dans ce court document, d'en faire une description à la norme BPMN.

On va juste « parler en systémique », un langage que les enfants utilisent quand ils se racontent des histoires.

Ici les héros sont ①,②,③,④,⑤

① est tout en haut, en naître assisté. ② et ③ sont ses deux anges soutiens-gardiens. ② et ③ sont les acteurs, personnes physiques, en continuité d'accompagnement. ①, ②, ③ et forment à eux trois une triade, dite triade d'autodétermination.

③ doit donc rechercher et mettre en place des actions concrètes pour répondre aux besoins de ①, en étroite

collaboration avec ① et ② , et en tenant compte des faisabilités de ④ et ⑤

③ doit être en mesure de comprendre les besoins et les demandes de ①, ainsi que les défis et les contraintes qui peuvent survenir dans son contexte de vie de ②; ③ ; ④; ⑤

③ doit également être en mesure de négocier et de trouver, de piloter des solutions qui tiennent compte des différents existants de ④ ; ⑤ tels que les ressources disponibles, les normes et les réglementations en vigueur, ainsi que les contraintes sociales, économiques et environnementales.

En travaillant de manière étroite avec les autres rôles de l'organisation, ③ contribue à optimiser le fonctionnement de l'ensemble du système, en assurant une coordination efficace et une communication fluide entre les différents acteurs.

On remarquera la position bivalente de ③ , qui doit être lié avec ① et ② et assurer également une interface objective et juste avec ④ et ⑤ , tout en étant soutenu par ⑤, mais en respectant ① et ②, ainsi que le rapport de subordination envers ⑤

⑤ **personne morale, a un énorme rôle-5 à tenir** puisqu'il soutient et permet tout.

Oui, il soutient toutes les personnes physiques ①,②,③,④ pour tenir leurs rôles. ⑤ soutient également l'existence même de ce processus, tout en restant dans son rôle-5 pour donner tous les moyens à ① d'exister avec l'aide de ②,③,④ .

⑤ personne morale, doit donc initier et soutenir toutes les conditions de faisabilité du MPPA (éthique, financement, animation, formation, soutien moral, soutien juridique, recrutement, maintien de réserves etc).

Ce sont tous ces éléments à la charge de ⑤ qui forment par exemple une **politique nationale**, ou le contenu d'un **projet associatif** parental et bienfaisant.

La **gouvernance et le pilotage** de la **Vie de la Personne** (aidée) passe par la maîtrise de ce processus, avec comme **indicateur unique** (principliel et complexe) : le **Sourire pour Tous**.

Cet indicateur se concrétise par la perception et les conclusions de la **triade d'autodétermination**, en temps réel, à chaque point des essais permanents.

Vous avez vu, c'est simple et presque amusant d'imaginer ça comme ça, aussi simplement.

Chaque entité de la solidarité pourra ainsi reprendre ce schéma pour aligner toutes ses actions. État ; Loi ; Grands Corps ; Institutions ; Agences ; Collectivités ; Mouvements ; Fédérations ; Associations ; Établissements ; etc : tous pourront s'aligner sur ce maillon organisationnel commun, ce point cardinal pour converger vers une seule direction : **la solidarité centrée sur la Personne.**

Ils prendront ainsi conscience que ce MPPA ne leur appartient pas, mais qu'ils en font bien partie en qualité d'acteur du rôle-5.

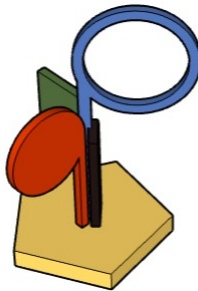
Lectrices et lecteurs, imaginez et complétez à loisir. Les interactions sont infinies, mais elles doivent toutes respecter les principes des rôles.

Le point suivant, à la norme BPMN, serait de décrire une grande quantité « normée » d'actions entre les acteurs de ces rôles. Mais on rejoindrait peut-être le Diable des Process à vouloir tout y mettre. Dans cette coconstruction, il faut laisser du plaisir à tout le monde et inviter ceux qui voudraient s'y pencher d'essayer.

Le principal, ici, c'est de faire comprendre à tous un principe d'alignement commun et l'outil qui concrétise ce principe, ce qui est déjà énorme, vous en conviendrez.

Le totem du MPPA

Pour ne pas perdre les acteurs, ceux-ci pourront toujours se référer à un « totem » plus sympathique.



© Dediçi

Position de l'entité dans le rôle-5

Chaque entité morale de la Solidarité doit donc bien prendre conscience qu'elle joue un rôle important dans

le processus commun d'accompagnement des Personnes vulnérables, en tant qu'actrice du rôle-5.

Il est crucial que chaque entité morale comprenne que cette posture implique qu'aucune entité, même étatique, ne détient le processus d'accompagnement, mais participe en qualité d'acteur d'un rôle de soutien et de faisabilité, en soutenant toutes les personnes physiques actrices des rôles 1, 2, 3 et 4 du méta-processus principal.

Cette prise de conscience permet de mieux éclairer la manière dont ce soutien peut contribuer à la réussite de l'ensemble du processus, en maximisant l'efficacité de chaque acteur et en évitant les redondances inutiles.

Point de départ de tous les processus qualité de chaque entité

Ce présent document, ou sa traduction, devait faire partie des tous premiers documents déclaratifs de toute démarche stratégique ou de qualité, de toute démarche d'amélioration dans le champ de la Solidarité.

Le totem de cette démarche pourrait venir à l'esprit de tous pour grandir une communion d'actions centrées sur la Personne vulnérable.

Pour en savoir plus

Pour conclure, nous espérons que ce document aura permis de clarifier les enjeux liés à la mise en place d'un Méta-Processus-Principiel d'Accompagnement dans le secteur de la Solidarité.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les aspects de politique nationale, nous vous recommandons de vous référer au livre **Simple et Convergent** du même auteur.

Nous sommes également disponibles pour discuter avec vous des stratégies locales de convergence, notamment en ce qui concerne la Solidarité et l'Autonomie, et pour accompagner tout projet d'alignement fédérateur dans le secteur associatif de la Solidarité. N'hésitez pas à nous contacter.

Lien bibliothèque : [.https://www.dedici.org/bibliotheque](https://www.dedici.org/bibliotheque)

Jean-Luc LEMOINE
Président-Fondateur de Dediçi



Table des matières

Ce livret, pour qui, pour quoi.....	3
Pour un niveau Qualité jamais atteint !.....	3
Pour une Politique de Gouvernance Universelle de la Solidarité.....	4
Pour le Grand Dessein des entités de Solidarité.....	5
Pour un référentiel-qualité communautaire.....	6
Pour préciser la place de chaque entité.....	6
Bonne pratique.....	8
Définition du MPPA.....	10
Un processus, c'est quoi.....	10
Méta, ça veut dire quoi.....	11
Principiel, ça veut dire quoi.....	11
Ça appartient à qui, et c'est au service de qui.....	12
Logique qui mène au MPPA.....	12
La Grande Parole des Sans-Voix, en cinq phrases.....	12
Les cinq principes de la Solidarité.....	14
Le processus et ses cinq rôles.....	15
Conclusion de la logique MPPA.....	17
Représentation du MPPA.....	18
Norme BPMN.....	18
Le nommage des 5 rôles.....	19
Le schéma du MPPA à la norme BPMN.....	19
Les actions des acteurs.....	21
Le totem du MPPA.....	25
Position de l'entité dans le rôle-5.....	25
Point de départ de tous les processus qualité de chaque entité.....	26
Pour en savoir plus.....	27