

*1 rue de l'égalité*  
**92220 BAGNEUX**  
*Tél 01 55 58 00 91*



# RAPPORT D'ACTIVITÉS 2023

## SAVS DE BAGNEUX

Adresse principale :

1 rue de l'Égalité – Bat. A

92220 Bagneux

Directeur : **Bénédicte Campello**

Chef de service : **Nadira Ouasti et  
Hélène Le Page**



<b>Espérance hauts de seine - ehs</b>	<b>5</b>
<b>LA STRUCTURE SAVS de Bagneux</b>	<b>6</b>
<i>LES MISSIONS</i>	6
<i>L'ACTIVITÉ 2023 EN chiffres</i>	7
<i>LES ÉVÈNEMENTS MARQUANTS 2023</i>	7
<b>LES PERSONNES ACCOMPAGNÉES</b>	<b>8</b>
Durée moyenne de séjour ou durée moyenne de PEC	8
<i>LES PROFILS DU PUBLIC</i>	9
Typologie	9
Au regard de la situation de handicap	10
Au regard de la protection juridique	10
Au regard de l'activité et emploi	11
Au regard de leur provenance géographique	11
<i>LES ADMISSIONS EN 2023</i>	11
Les demandes d'admission	11
La provenance	12
<i>LES PERSONNES SORTIES EN 2023</i>	13
Nombre de sorties	13
Les motifs de sortie	13
Les orientations post-sorties	13
<b>L'ACCOMPAGNEMENT</b>	<b>14</b>
<i>LES TYPES D'ACCOMPAGNEMENT</i>	14
<i>LES THÈMES D'ACCOMPAGNEMENT ABORDÉS</i>	15
<i>LES PROJETS D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉS</i>	16
<i>LES SÉJOURS EXTÉRIEURS</i>	16
<i>LES ACTIVITÉS</i>	16
<i>LE MAINTIEN DU LIEN AVEC LES FAMILLES ET LES PROCHES</i>	16
<b>L'ÉQUIPES ET L'ORGANISATION DU TRAVAIL</b>	<b>17</b>
<i>LE PERSONNEL</i>	17
Répartition des effectifs / fonction	17
Pyramide des âges	18
Taux de rotation des personnels sur effectif réel	18
Formation des équipes	18
<i>LES VACANCES DE POSTES</i>	19
Taux d'ETP vacants	20
<i>L'ABSENTEISME</i>	20
Taux d'absentéisme	20

Absentéisme / motifs -----	20
<i>Concernant les difficultés de recrutement dans le secteur social et médico-social</i> -----	21
<b>LES RÉSULTATS FINANCIERS 2023</b> -----	<b>21</b>
<i>ANALYSE DU RESULTAT</i> -----	21
Activité -----	21
Charges de personnel – groupe 2 -----	21
Autres charges d’exploitation -----	23
Produits de la tarification -----	25
<i>SYNTHESE DU RESULTAT</i> -----	25
Détermination du résultat au titre de l’exercice 2023 -----	25
Proposition de l’affectation du résultat de l’exercice 2023 -----	25
<b>LA DÉMARCHÉ D’AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ</b> -----	<b>26</b>
<i>LE PILOTAGE DE LA DEMARCHE QUALITE</i> -----	26
<i>LA MISE EN OEUVRE DU DISPOSITIF D’EVALUATION</i> -----	29
<i>LE SUIVI DE LA SURVEILLANCE ET DE LA GESTION DES RISQUES</i> -----	31
<i>LE SUIVI DE LA MISE EN OEUVRE DES DROITS DES USAGERS</i> -----	32
<b>ANNEXES – Affiches Qualité et Auto-évaluation</b> -----	<b>36</b>

## Espérance hauts de seine - ehs

« **Vers le Rétablissement, ensemble** » - Projet associatif 2022-2026

**Espérance hauts de seine** accompagne des personnes sujettes à des troubles psychiques, quel que soit leur parcours, en vue de la réalisation de leurs projets.

Affiliée à l'UNAFAM, **espoir hauts de seine** s'appuie sur les valeurs fortes de l'espoir, en plaçant la personne accompagnée dans une dynamique portée par la projection vers un aller mieux et une vie satisfaisante, au regard des critères qu'elle se fixe pour elle-même. L'accompagnement soutient les attentes et besoins exprimés par la personne elle-même.

Depuis 40 ans, les projets et les activités de l'association s'appuient sur l'engagement et les compétences de nos équipes éducatives, sociales et médicales.

### NOS ACTIONS

**Espérance hauts de seine** assure la création et la gestion de structures sur l'ensemble des Hauts de Seine, adaptées aux besoins des personnes qu'elle accompagne : continuité des soins, accès à un logement décent, à un accompagnement social et à des dispositifs d'insertion adaptés :

#### **Favoriser l'insertion sociale, professionnelle et l'entraide**

- Etablissement d'accompagnement par le travail Jean Caurant – ESAT – 55 travailleurs
- Missions de gestion auprès de 6 Groupes d'entraide mutuelle – GEM

#### **Accompagner**

- Service d'accompagnement à la vie sociale – SAVS – 52 personnes
- Service d'accompagnement médico-social – SAMSAH – 81 personnes dont 16 accompagnées en SAMSAH renforcé

#### **Héberger**

- Foyer d'hébergement *Jean Caurant* – 54 résidents
- Etablissement d'accueil médicalisé *La Fontaine des Vœux* – FAM – 39 résidents, dont 7 résidents en pavillon Autonomie – Hors les murs

#### **Loger**

- Résidence-accueil Santos Dumont à Suresnes – 24 résidents
- Résidence-accueil Belloeuve à Malakoff – 14 résidents
- Appartements associatifs – 29 résidents

En capacité d'innover, se renouveler et repenser son action auprès du public, **espoir hauts de seine** a conduit en **2023** des projets importants :

- Poursuite de l'évolution de ses pratiques professionnelles d'intervention auprès des personnes par une **démarche de Rétablissement**,

- Renforcement de sa **politique Qualité** par l'actualisation de ses **projets de service et d'établissement**, la mise en place d'une **démarche d'auto-évaluation appuyée sur les personnes accompagnées et les équipes**, la conduite de la réalisation de 4 **évaluations externes**,

- Ouverture de **nouvelles actions** :

**Juin** : 8 résidents en appartements à Nanterre dans le cadre du projet d'**Aide à la vie Partagée**

**Juillet** : 8 personnes suivies dans le cadre du **SAMSAH renforcé**

**Août** : 9 résidents en **gestion locative adaptée** en appartements à Gennevilliers, dans le cadre d'un partenariat avec l'hôpital Roger Prévôt

**Octobre** : 7 résidents au **pavillon Autonomie-Hors les murs du FAM**

## LA STRUCTURE SAVS DE BAGNEUX

### LES MISSIONS

Conformément au Code d'Action Sociale et des Familles, le SAVS intervient auprès de personnes adultes en situation de handicap dont les déficiences et incapacités rendent nécessaires une assistance ou un accompagnement pour tout ou partie des actes essentiels de l'existence. Il dispense un accompagnement social en milieu ouvert et un apprentissage à l'autonomie.

Le SAVS intervient en mettant en œuvre :

- La délivrance d'informations et de conseils,
- Un soutien à la réalisation des actes de la vie quotidienne, domestique et sociale,
- Un appui à l'inclusion dans la cité, à l'exercice de la citoyenneté,
- Un accompagnement à la réalisation de soi dans une activité de journée thérapeutique, scolaire, universitaire, professionnelle ou de loisir,
- Un soutien pour la réalisation du suivi médical,
- Un soutien de la personne à coordonner les interventions de son propre réseau.

Les prestations sont délivrées au domicile de la personne, dans tous les lieux où s'exercent ses activités sociales, son suivi de santé, son activité de jour et ses démarches administratives, ainsi que dans les locaux du service.

Le SAVS ehs s'adresse à des personnes adultes en situation de handicap psychique disposant d'une notification d'orientation émise par la MDPH.

Il intervient sur la totalité du territoire des Hauts de Seine et dispose à cet effet de deux antennes situées à Bagneux (bureau principal) et à Nanterre.

Horaires d'accueil secrétariat/téléphonique	Heure d'ouverture	Heure de fermeture
Lundi	09h30	17h30
Mardi		
Mercredi		
Jeudi	09h30	17h30
Vendredi	09h30	13h00
Samedi		
Dimanche		

Horaires d'accompagnement par le service	Heure de début	Heure de fin
Lundi	09h00	20h00
Mardi	09h00	20h00
Mercredi	09h00	20h00
Jeudi	09h00	20h00
Vendredi	09h00	20h00
Samedi	09h00	20h00
Dimanche	13h00	19h00

## L'ACTIVITÉ 2023 EN CHIFFRES

Capacité autorisée en nombre de places au 31/12/2023	52
Capacité installée au 31/12/2023	54
Nb de personnes présentes au 1 <sup>er</sup> janvier 2023	55
Nb de personnes présentes au 31/12/2023	54
Nb total de personnes accompagnées sur l'année 2023	59
Nombre de jours réalisés dans l'année 2023	19 045
Nombre de journées théoriques	18 980

	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Taux d'occupation</b>	103,21%	108,3%	102,78%	101,70%	100,34%

### Taux de rotation en 2023

8,33%

## LES ÉVÈNEMENTS MARQUANTS 2023

**Les 28 au 29 mars 2023 : Identification et formation d'un trinôme qualité** composé d'une personne accompagnée, d'un salarié non cadre et d'un salarié cadre ; dans l'objectif de co-porter l'amélioration continue de la qualité au sein du SAVS.

**Du 3 au 5 mai 2023 : Auto-évaluation du SAVS**, mené par le trinôme qualité avec le soutien de l'organisme Alfapsy.

**Les 9 et 10 mai 2023 : Journées réflexives** des deux services d'accompagnement ehs (SAVS et SAMSAH) sur le thème de l'accompagnement : quelle est cette technique d'intervention et comment cela se traduit dans nos pratiques ?

**Juin 2023 : Transformation du poste de psychiatre.** Face à l'absence de candidats et au besoin de soutien des équipes et des personnes accompagnées, le recrutement d'un psychiatre a été abandonné au profit de l'accueil dans les équipes de psychologue et de neuropsychologue, mutualisés avec le SAMSAH.

**Du 8 au 14 juin 2023 : semaine « savoir différer » à Nanterre.** La réponse immédiate et systématique à des demandes non urgentes impacte le fonctionnement du service et la relation de dépendance des personnes accompagnées. Une expérimentation collective du report de la réponse a eu lieu pendant une semaine, avec le soutien de la cheffe de service.

**Du 17 au 19 juin 2023 : Séjour à Bayeux.** 8 personnes, avec le soutien du SAVS, ont organisé elles-mêmes ce séjour. Sa réalisation a été accompagnée par 2 professionnels.

**Du 3 au 5 octobre 2023 : Evaluation externe** par le cabinet 4AS, dans la nouvelle forme du référentiel de la HAS.

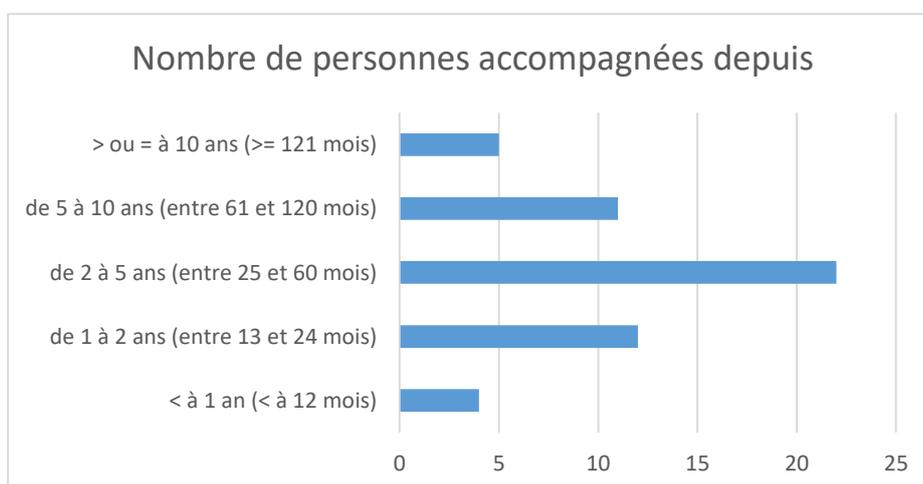
**Les 29 et 30 novembre 2023 : Journées du bien-être,** regroupant les personnes accompagnées et les équipes autour d'activités communes pour prendre soin de soi. Cette année ont été retenus : sophrologie, automassage et peinture-zen. A cette occasion, une sortie sous forme de visite-enquête a regroupé les salariés pour une activité de cohésion d'équipe.

## LES PERSONNES ACCOMPAGNÉES

	2023
Nb pers présentes au 31/12 2022	55
Nb pers entrées dans l'année	4
Nb pers sorties dans l'année	5
Nb de pers présentes au 31/12 2023	54
Nb de pers accompagnées sur l'année	59

Le nombre de personnes accompagnées au SAVS est stable, légèrement supérieur de l'agrément de 52 places.

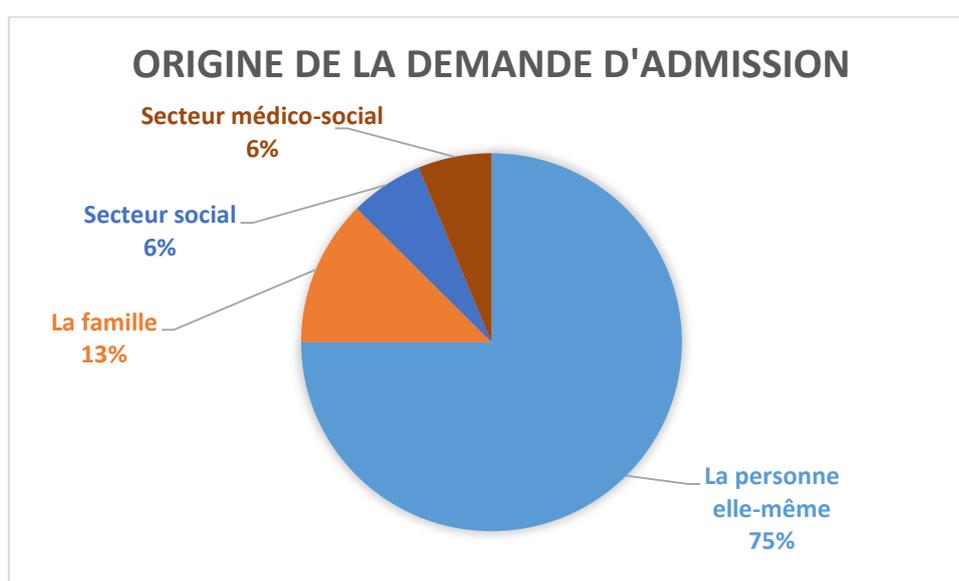
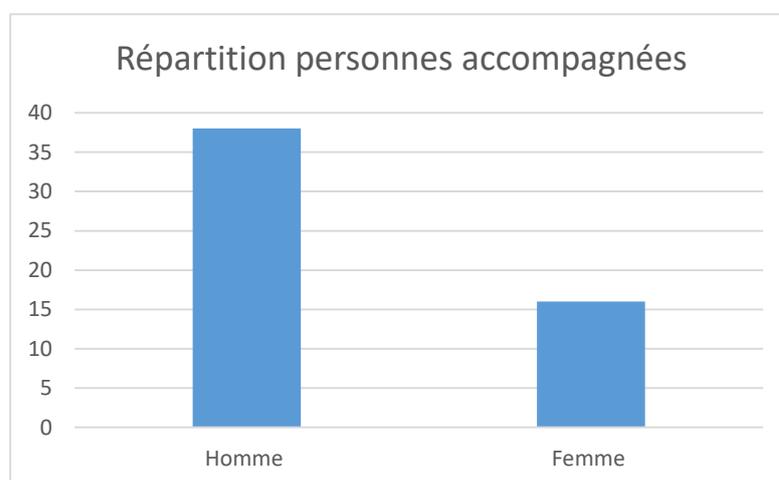
### Durée moyenne de séjour ou durée moyenne de PEC



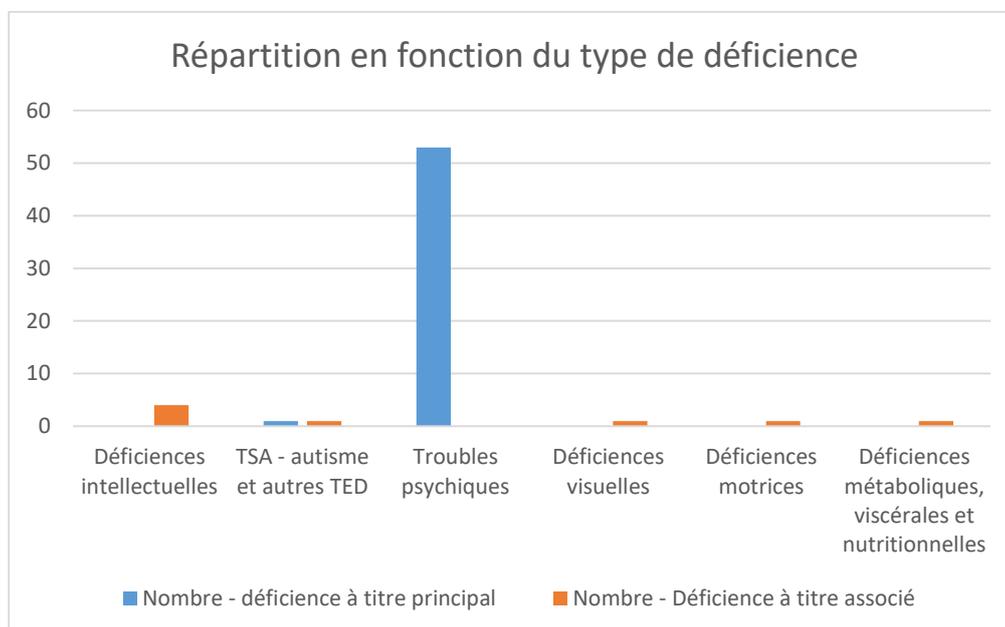
	2021	2022	2023
Durée moyenne d'accompagnement des personnes sorties dans l'année (en nb de jours)	2074,2	<b>4663,6</b>	<b>4148,8</b>
Durée moyenne de séjour	5,68	12,77	<b>11,36</b>

## LES PROFILS DU PUBLIC

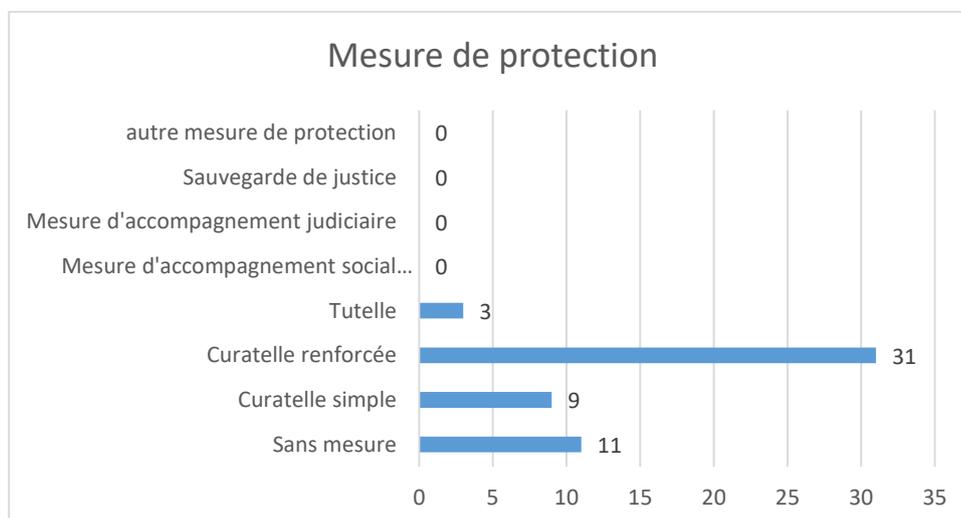
### Typologie



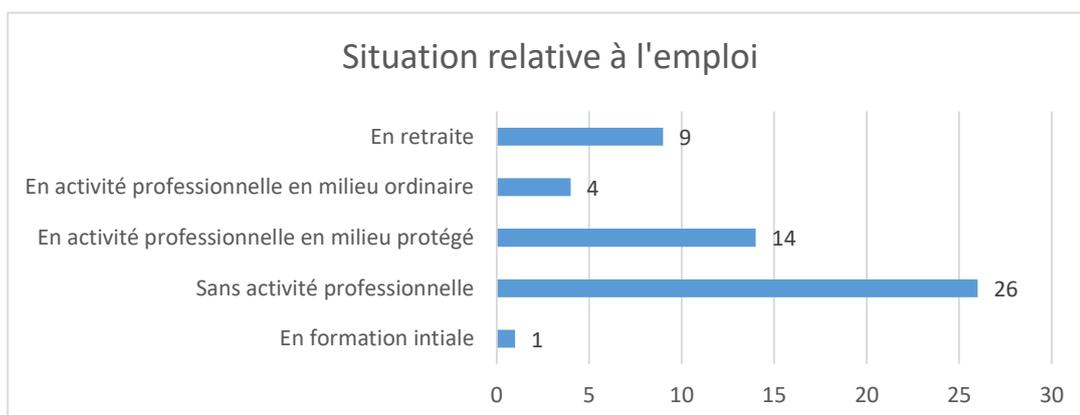
## Au regard de la situation de handicap



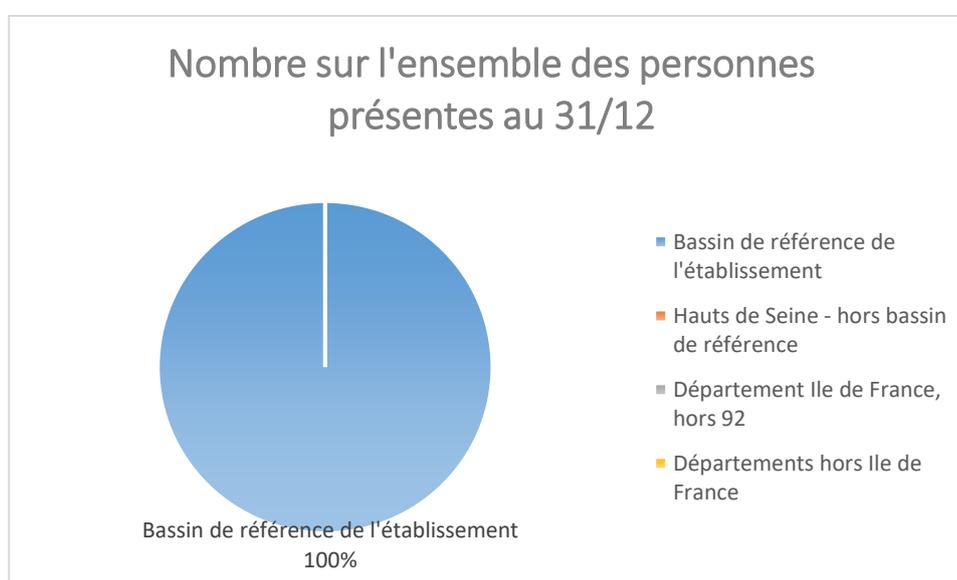
## Au regard de la protection juridique



## Au regard de l'activité et emploi



## Au regard de leur provenance géographique



## LES ADMISSIONS EN 2023

### Les demandes d'admission

Le nombre de demandes d'admission retenu est celui du nombre de dossiers uniques de demandes d'admission (DUDA) reçus.

Les notifications présentes sur via trajectoire font l'objet d'une tentative de prise de contact par tous les moyens possibles (téléphone, mail, courrier postal). Si besoin, le DUDA est adressé à la personne. Celle-ci peut être reçue pour disposer d'un soutien au renseignement du dossier.

Les données sont renseignées sur la plateforme Via trajectoire à un rythme moyen de 2 fois par an.

ADMISSIONS DANS L'ANNEE		
Admissions au cours de l'année	Nombre	Taux d'admission
Demandes d'admission	16	7,69%
réponses à la demande d'admission	16	
Entrée dans le processus d'admission (formalisée par un premier RDV entraînant l'inscription dans la file active)	4	2.2 Taux de réponse aux demandes d'admission
Nb d'Admissions réalisées (signature d'un DIPEC ou contrat de séjour)	4	
Nombre d'admissions dans le cadre d'un GOS	0	100%

Motifs des non-admissions en 2023	Nombre
Refus exprimé par la personne	0
Pas de suites données par la personne	0
Troubles jugés incompatibles avec la prise en charge offerte	0
Etat de santé	0
Non adéquation de l'orientation	0
Non-conformité avec l'agrément	0
Saturation du service	16
Autres	0

**6.3 Taux de refus d'admission**

0%

### La provenance

Lieux géographique de provenance de la personne	Nombre sur les personnes admises au cours de l'année
Hauts de Seine	4
Département Ile de France, hors 92	0
Départements hors Ile de France	0
Total	4

**Taux de rotation des résidents du 92**

100%

provenance des personnes accompagnées	Nombre
Domicile ou milieu ordinaire	14
établissement de santé	0
établissement médico-social	40
non connue	0
	54

## LES PERSONNES SORTIES EN 2023

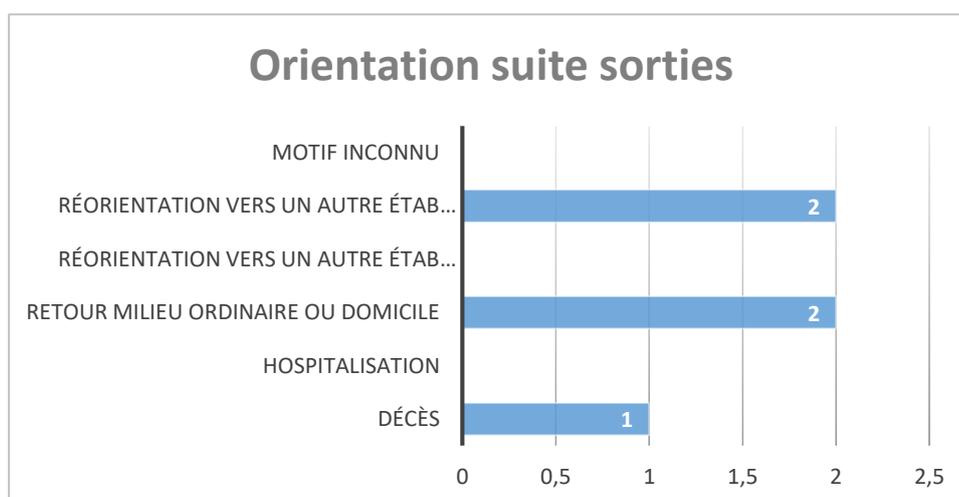
### Nombre de sorties

Nombre de sorties au cours de l'année 2023	5
--	---

### Les motifs de sortie

Nombre de fins d'accompagnement de l'année par motif (Toutes les fins d'accompagnement interviennent après avis de la CDAPH.)	Nombre
Projet abouti-objectifs atteints	1
A la demande de la personne	2
A la demande de la structure (non adhésion, rupture, absence..)	0
Raisons majeures (décès, déménagement)	1
Etat de santé	1

### Les orientations post-sorties



## L'ACCOMPAGNEMENT

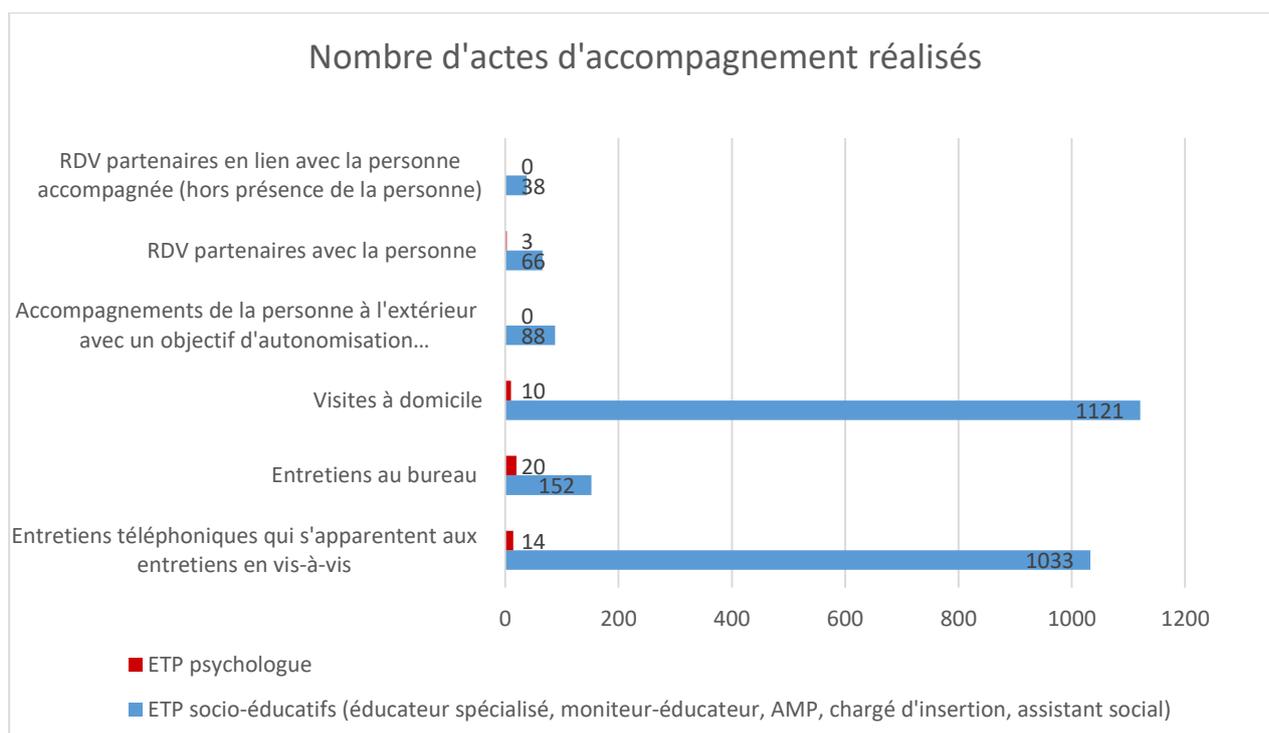
Depuis 2020, **espoir hauts de seine** est engagée dans une démarche d'orientation de ces pratiques au regard du paradigme du Rétablissement en santé mentale.

Ce virage, qui nécessite de réinterroger nos références institutionnelles et organisationnelles est mené chez ehs de façon holistique, par un accompagnement de l'ensemble de ses équipes vers un changement de pratiques et de postures professionnelles et managériales. Ce virage est également mené de façon collaborative et inclusive, en invitant de façon large et ouverte les personnes accompagnées, leurs proches et les partenaires à participer à notre cheminement.

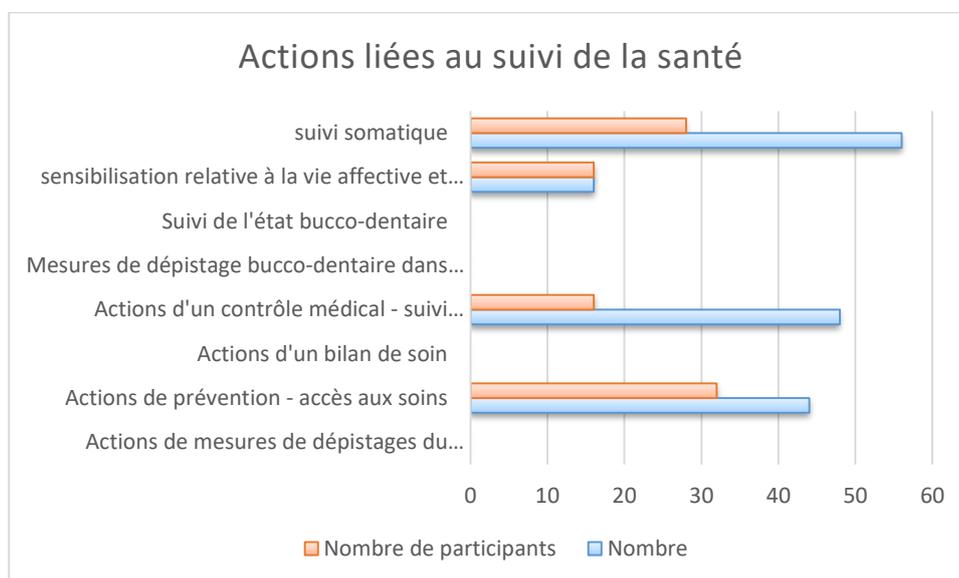
Le soutien au déploiement de l'approche rétablissement se fonde sur un processus de formation continue, des démarches réflexives et éthiques, et une politique de promotion de l'autodétermination et de l'innovation, portés en chaque structure. Pour que nos projets d'évolution nous ressemblent, nous voulions qu'ils trouvent leur source dans l'analyse des enjeux réels et actuels du terrain. C'est ainsi que l'accompagnement proposé à ehs, quel que soit la structure, est posé sur l'accompagnement à faire, et non pas dans le faire à la place de.

## LES TYPES D'ACCOMPAGNEMENT

L'accompagnement est réalisé par des professionnels socio-éducatifs (AMP et éducateurs spécialisés). La grande majorité des interventions a lieu au domicile des personnes. Des soutiens supplémentaires par téléphone sont réalisés en cas d'indisponibilité des personnes accompagnées pour recevoir le professionnel à domicile ou en cas d'imprévu nécessitant un soutien supplémentaire. Le lien téléphonique constitue une modalité d'accompagnement qui amène à un dialogue en évitant le face à face, aussi ces entretiens donnent lieu à des échanges différents, permettant d'aborder les sujets différemment.



Service non médicalisé, le SAVS intervient auprès des personnes dans l'ensemble de leurs démarches personnelles, y compris dans l'organisation et le soutien pour les rendez-vous médicaux.



Les personnes sont soutenues individuellement dans leurs relations sociales auprès de leur réseau personnel. Les habiletés sociales sont abordées au cours des entretiens, mais également exercées au cours d'animation collectives.

## LES THÈMES D'ACCOMPAGNEMENT ABORDÉS

Chacun des projets d'accompagnement du SAVS fait l'objet d'une réflexion sur les projets de la personne dans les domaines suivants :

Lien social, Loisirs et culture, Santé, Activité de jour, Administratif, Logement, Hygiène, Budget, Réseau.

Les interventions extérieures en 2023 ont principalement concerné les professionnels notamment pour soutenir la réflexion et la prise de recul sur les techniques d'intervention. Les animations bien-être ont concerné autant les personnes accompagnées que les équipes professionnelles.

Intervenants extérieurs (ex : analyse de pratiques, libéraux conventionnés)	
Types d'intervenants	Nombre d'heures par an
Analyse des Pratiques Professionnelles	60
Journées bien-être : "la pause santé", « happy paint", "sensations positives"	10
Analyse des Pratiques Managériales	30
Cohésion d'équipe	6
total	106

## LES PROJETS D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉS

Projets	Nombre
Nombre de projets personnalisés nouveaux dans l'année	4
Nombre de projets personnalisés réactualisés dans l'année	50

## LES SÉJOURS EXTÉRIEURS

Un séjour a été accompagné du 17 au 19 juin 2023. Celui-ci a fait l'objet d'un appel à l'ensemble des personnes accompagnées pour co-construire leur séjour collectif. Le choix de la destination, du mode de transport, du logement et des activités a été choisi par un collectif de 8 personnes accompagnées, qui sont parties à Bayeux (Normandie) avec deux professionnels.

Ce mode de préparation constitue une nouvelle modalité d'intervention. Celui-ci est choisi pour participer à la promotion du pouvoir d'agir des personnes accompagnées et accroître leur participation à l'organisation du service.

## LES ACTIVITÉS

Types d'activités collectives ou individuelles organisées au cours de l'année	Nombre	Nombre de participants
Atelier créatif	0	0
Sorties loisirs	43	139

Les animations du dimanche et des jours fériés ont exclusivement fait l'objet de sorties en 2023. Celles-ci ont été principalement choisies par les personnes accompagnées au cours de réunions trimestrielles ayant pour objet de programmer les animations des mois à venir.

## LE MAINTIEN DU LIEN AVEC LES FAMILLES ET LES PROCHES

La forme retenue pour l'instance de participation des personnes accompagnées est un questionnaire annuel. Aussi il n'existe pas de réunion associant un représentant des familles.

L'entourage est régulièrement reçu dans le processus des admissions. En 2023, deux des personnes ayant intégré le SAVS ont été soutenues par leur famille dans cette démarche.

A tout moment dans l'accompagnement, des rencontres et échanges ont lieu avec les familles autant que de besoin.

## L'ÉQUIPES ET L'ORGANISATION DU TRAVAIL

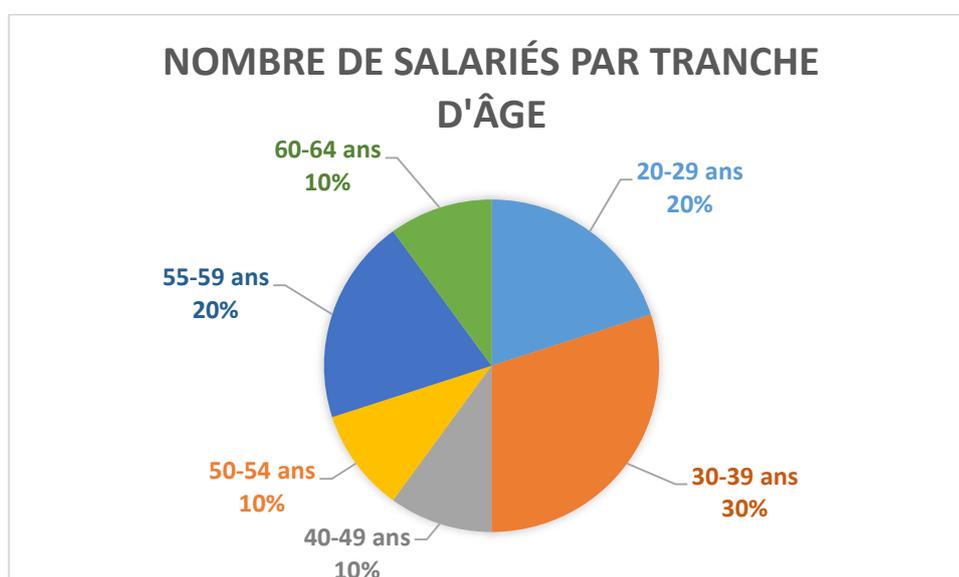
### LE PERSONNEL

Répartition des effectifs / fonction

Ressources humaines	Nombre total d'ETP prévus au BP	Nombre total d'ETP réalisés proratisés sur l'année
Directeur (hors médecin directeur technique)	0,5	0,5
Directeur adjoint	0	0
Chef de service	1	1
Cadre coordonnateur	0	0
Assistant de direction	0,5	0,5
Secrétaire	0	0
Comptable	0	0
Secrétaire / comptable	0	0
Personnel d'entretien	0	0
Autre personnel administratif	0	0
Psychiatre	0,3	0
Médecin de rééducation fonctionnelle	0	0
Médecin généraliste	0	0
Autre médecin	0	0
Psychologue	0	0,22
Psychomotricien	0	0
Kinésithérapeute	0	0
Orthophoniste	0	0
Orthoptiste	0	0
Ergothérapeute	0	0
Diététicien	0	0
Educateur spécialisé	2	0,77
Moniteur éducateur	0	0
Aide médico-psychologique	3	2,65
Educateur sportif	0	0
Infirmier	0	0
Aide-soignant	0	0

Chargé d'insertion	0	0
CESF	0	0
Assistant social	0	0
Autre personnel médical ou MS	0	0
Autre	0,8	1,3
<b>Total</b>	<b>8,1</b>	<b>6,9</b>
<b>Total SOINS</b>	<b>0,3</b>	<b>0,2</b>
<b>Total MEDICO-EDUCATIF</b>	<b>5,8</b>	<b>4,7</b>

### Pyramide des âges



### Taux de rotation des personnels sur effectif réel

Taux de rotation du personnel	Nombre	9.2 taux de rotation
Nb de recrutement au cours de l'année	3	<b>20,00%</b>
Nb de départ dans l'année	1	

### Formation des équipes

Le plan de formation est décliné tous les ans auprès des équipes. Il intègre la dimension de formation individuelle et la formation collective, au regard des compétences identifiées au cours des entretiens professionnels annuels.

Chaque nouveau salarié bénéficie de la formation Rétablissement de 2 jours, dans l'année de son arrivée à **ehs**,

Par ailleurs, l'équipe bénéficie de groupes d'Analyses des pratiques professionnelles mensuelles. Afin d'être en concordance avec l'approche Rétablissement, ces groupes d'analyses des pratiques sont animés par un intervenant extérieur formé à cette approche.

Focus sur les formations auxquelles les équipes du SAVS ont participé cette année :

Formations continues des personnels		
Fonction occupée	Intitulé de la formation	Nombre de participants
Psychologue, neuropsychologue, AES	RETABLISSEMENT ET REHABILITATION PSYCHOSOCIALE	3
AES	DROITS DES USAGERS	2
psychologue; AES; neuropsychologue	SOCLE RETABLISSEMENT	3
AES; chef de service; assistante	EXCEL	3
AES / assistante de dir / psychologue / directrice/ chef de service	MANIPULATION EXINTECTEUR	8
AES / assistante de dir / psychologue / directrice/ chef de service / éducateur spécialisé	MEDIATEAM	8
chef de service /psychologue	ENTRETIEN MOTIVATIONNEL ET LEADERSHIP	4
chef de service /directrice/assistante	RGPD	3
chef de service /directrice/ide/es/personnes accompagnées	SEMINAIRE QUALITE ET EVALUATION	5
chef de service /directrice	GOUVERNANCE HORIZONTALE ET PARTICIPATIVE	3
<b>Total</b>		<b>42</b>

## LES VACANCES DE POSTES

Nb ETP vacants	Nombre
Nb ETP vacants	1,13
dont Nb ETP vacants fonction SOINS	0,8
dont Nb ETP vacants fonction SOCIO-EDUCATIVE	1,05

## Taux d'ETP vacants

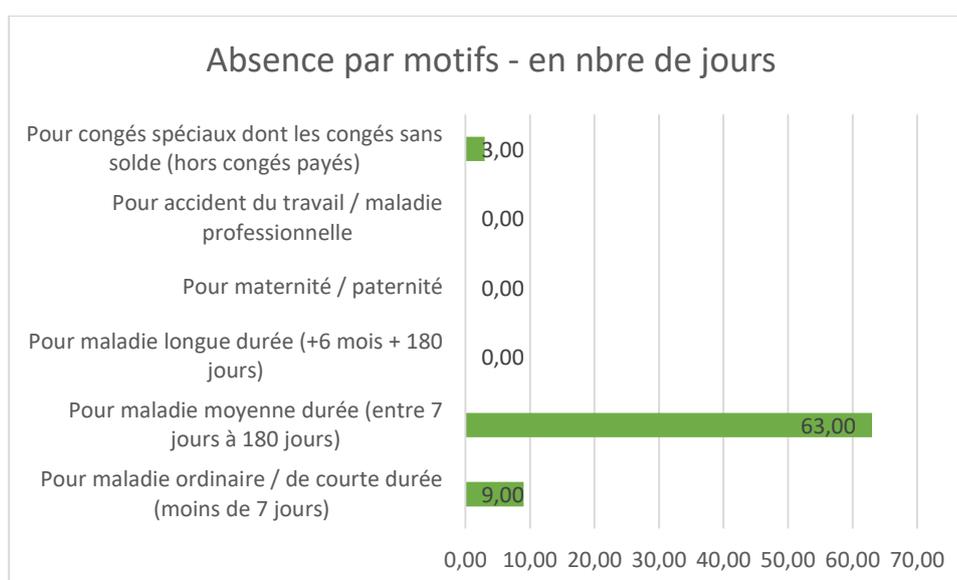
Taux d'ETP vacants	14%
Taux d'ETP SOINS vacants	26,67%
Taux d'ETP SOCIO vacants	18,10%

## L'ABSENTEISME

### Taux d'absentéisme

Absentéisme - hors formation	Nombre	taux d'absentéisme
Nb total jours calendaires absences	75	2,95%
Nb ETP réel au 31/12	6,97	

### Absentéisme / motifs



## CONCERNANT LES DIFFICULTES DE RECRUTEMENT DANS LE SECTEUR SOCIAL ET MEDICO-SOCIAL

Certains métiers du secteur médico-social sont actuellement en grande tension (infirmiers, travailleurs sociaux, CESF, assistants sociaux, aides-soignants), **espoir hauts de seine**, comme les autres associations du secteur, éprouve des difficultés de recrutement sur ces métiers.

**espoir hauts de seine** s'est orientée depuis septembre 2021 vers les établissements de formation, en vue d'accueillir des salariés en contrat d'apprentissage en alternance. De plus, l'orientation choisie par l'association pour déployer un accompagnement axé vers le Rétablissement permet de mobiliser les professionnels de l'équipe et les candidats à l'embauche autour d'un projet innovant et dynamique.

## LES RÉSULTATS FINANCIERS 2023

### ANALYSE DU RESULTAT

#### Activité

Avec un taux d'activité de 100,34%, l'activité du SAVS est stable et reste légèrement au-dessus de l'objectif de 100%.

Sont comptabilisés ici exclusivement les personnes sous contrat d'accompagnement. Les actions liées au soutien dans la procédure d'admission ou de veille socio-éducative post-sortie ne sont pas pris en compte.

#### Charges de personnel – groupe 2

##### 1. Charges de personnel salarié

Le groupe 2 présente une économie de 32081 € entre le budget prévisionnel et le budget réalisé 2023.

	Budget prévisionnel	Budget réalisé 2023
Total groupe 2	449 551 €	417 470 €

L'année 2023 a été marquée par la prolongation de la crise des métiers de l'humain, maintenant un niveau de difficulté de recrutement élevé. Le SAVS a fonctionné avec un sous-effectif de personnel tout au long de l'année 2023 ce qui a généré une fatigue pour l'équipe, une réorganisation des modalités d'accompagnement et une économie sur les lignes budgétaires allouées aux salaires.

	Budget prévisionnel	Réalisé 2023	Ecart
Rémunération du personnel non médical	438 692 €	259 012 €	179 680 €
Rémunération du personnel médical	0 €	0 €	0 €

Le personnel médical est constitué du poste de médecin psychiatre budgété à 0,3ETP qui n'avait pas du tout été pourvu en 2022. Face à la réalité de l'absence totale de candidat, ce poste a été transformé en juin 2023 en temps de psychologue et neuropsychologue, mutualisé avec le SAMSAH. Le SAVS bénéficie désormais d'interventions de psychologues à la hauteur de 0,4ETP.

D'une manière générale, les mouvements de salariés ont été plus importants en 2023 que les années précédentes.

Taux de rotation du personnel	Nombre	taux de rotation
Nb de recrutement au cours de l'année	3	20,00%
Nb de départ dans l'année	1	
Effectifs réels au 31/12 en nb de personnes	10	

Taux d'ETP vacants	14%
Taux d'ETP SOINS vacants	26,67%
Taux d'ETP SOCIO vacants	18,10%

Les charges du groupe II sont excédentaires du fait de l'absence d'utilisation de l'enveloppe allouée aux remplacements d'été, de la vacance de poste d'AES pendant 8 mois et de l'absence de psychiatre et/ou psychologue pendant 6 mois. Un aide-animateur a été recruté pour renforcer l'équipe pendant 4 mois.

## 2. Autres charges du groupe 2

Les autres charges du personnel, pour un montant de 13 281€, correspondent aux frais d'intervenants extérieurs (analyse des pratiques professionnelles, analyse des pratiques managériales, ateliers bien-être et participation du personnel à la journée nationale des SAMSAH et SAVS).

### Autres charges d'exploitation

#### 1. Groupe 1

Le compte des achats non stockés de matières et fournitures présente une économie de 6 685 € en 2023. Il révèle des écarts importants dans l'utilisation des différentes lignes budgétaires :

- Une stabilité des dépenses liées à l'électricité, qui confirme actuellement que la baisse de la consommation pour le chauffage en lien avec l'installation de radiateurs plus performants compense l'augmentation de l'utilisation de climatiseurs ainsi que la hausse des tarifs pour l'hiver 2022 répercutée en 2023.
- La quasi-absence d'utilisation du budget lié au carburant, en lien avec l'obtention du remplacement des chèques-carburant stockés arrivés à échéance, la mutualisation des chèques essence des services d'accompagnement et la pratique massive des déplacements en transports en commun. L'obtention d'un moyen de paiement plus facile d'utilisation (cartes) permettra de répartir les frais de carburant à partir de mi-2024 de manière plus représentative de l'utilisation par chacun des services.
- Une sous-utilisation du budget alloué à l'achat de fournitures de bureau du fait de la mutualisation des achats entre les deux services d'accompagnement et l'utilisation des stocks de Nanterre avant le déménagement d'octobre 2023.

Le compte des services extérieurs met en évidence une sous-utilisation du budget alloué aux prestations à caractère médico-social (écart positif de 4 720 € entre le budget prévisionnel et le budget réalisé 2023). Les vacances de poste ont généré une diminution des possibilités de sorties et la mutualisation des animations collectives avec le SAMSAH ont pour conséquence la diminution des frais. De plus, nous constatons de manière générale sur les services d'accompagnement une évolution des besoins des personnes accompagnées pour lequel nous programmons une étude en 2024 afin de mieux adapter le service rendu.

Le compte des autres services extérieurs met en évidence :

- La confirmation de la stabilité des frais postaux et des frais de télécommunication : l'augmentation des démarches réalisées en ligne compense les affranchissements destinés aux familles : le SAVS effectue l'envoi de la newsletter associative au proche désigné par la personne accompagnée comme destinataire des informations relatives à l'association.

	Budget prévisionnel	Réalisé 2020	Réalisé 2021	Réalisé 2022	Réalisé 2023
Frais postaux et frais de télécommunication	7 613 €	7 100 €	5 615 €	6 012 €	6 959 €

- L'utilisation partielle de la ligne allouée aux déplacements, missions et réceptions qui a été utilisée à la hauteur de 500€ pour des frais d'hébergement liés au séjour collectif réalisé en 2023.

	Budget prévisionnel	Réalisé 2020	Réalisé 2021	Réalisé 2022	Réalisé 2023
Déplacements, missions et réceptions	1 173 €	572 €	615 €	194€	500€

## 2. Groupe 3

Les charges du groupe 3 dépassent de 7 901€ le budget prévu. Ce dépassement est principalement dû à l'évolution du montant de la taxe foncière.

Les entrées d'immobilisations en 2023 concernent les éléments suivants :

<b>LIBELLE</b>	<b>DATE ACQ</b>	<b>Montant</b>
Renault Clio V TCe 130 FL-945-LX	22/11/2023	15 612,90 €
Ordi fixe Asus all in one 24" full hd	01/07/2023	874,99 €
Ordi fixe Asus all in one 24" full hd	01/07/2023	875,00 €
Ordi fixe Asus all in one 24" full hd	01/07/2023	874,99 €
Ordi fixe Asus all in one 24" full hd	01/07/2023	874,99 €
<b>TOTAL</b>		<b>19 112,87 €</b>

## Produits de la tarification

Les produits de la tarification sont relativement stables, du fait de la réalisation de l'activité prévisionnelle et de l'accompagnement désormais exclusif de résidents des Hauts de Seine.

	Réalisé 2020	Réalisé 2021	Réalisé 2022	Réalisé 2023
<b>733 – produits à la charge du département</b>	<b>509 794</b>	<b>483 614</b>	<b>516 799</b>	<b>547 201</b>
73321800 Dotation globale SAVS	500 359	483 614	516 799	547 201
73322100 Prix de journée FH / SAVS	9 435	0	0	0

## SYNTHESE DU RESULTAT

### Détermination du résultat au titre de l'exercice 2023

Le résultat comptable de l'exercice affiche un résultat excédentaire à la hauteur de 39 245€.

### Proposition de l'affectation du résultat de l'exercice 2023

Nous proposons d'affecter le résultat en report à nouveau.

## LA DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ

### LE PILOTAGE DE LA DEMARCHE QUALITE

**espérance hauts de seine** a poursuivi sa démarche d'évaluation continue de la qualité en 2023, en maintenant les actions suivantes :

- Un comité de pilotage constitué des cadres de l'association, la direction générale et un administrateur ;
- Des indicateurs recueil des données
- Plans d'amélioration continue de la qualité pour chaque service / établissement de l'association
- Revue trimestrielle et/ou semestrielle des indicateurs
- Rapports d'activités annuels intégrant les indicateurs Qualité

Par ailleurs, l'association a assuré en 2023 la mise en œuvre d'auto-évaluation dans chaque service ou établissement, appuyée sur un trinôme de référents qualité (1 cadre, 1 salarié et 1 personne accompagnée). Les référents qualité ont été formé en mars aux méthodes d'évaluation, ainsi que tous les cadres de l'association, ainsi qu'à l'utilisation du logiciel Synaé. Les 1ères auto-évaluations ont été conduites entre mai et juillet.

#### **Au sein de l'ETABLISSEMENT**

✓ Mode d'organisation :

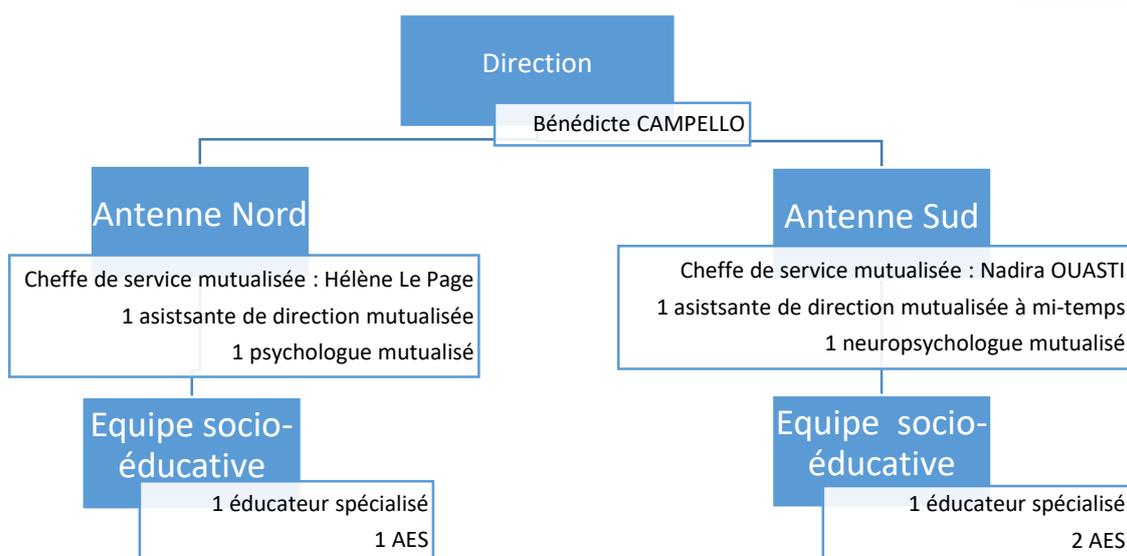
La similitude des modes d'interventions entre le SAVS et le SAMSAH a amené les services à mutualiser plusieurs moyens matériels et humains, à commencer par les équipes de direction et les locaux.

Intervenant sur la totalité du département, le SAVS dispose d'un bureau principal situé à Bagneux (92220) et d'un bureau annexe situé à Nanterre (92000), coupant ainsi les Hauts-de-Seine en deux zones d'intervention.

La réalisation de l'activité de chaque antenne est placée sous la responsabilité d'une cheffe de service par site.

Les professionnels socio-éducatifs interviennent en référence sur des zones géographiques distinctes (3 depuis Bagneux, 2 depuis Nanterre).

Des professionnels supplémentaires complètent les modalités d'intervention et sont support à l'activité : psychologue et neuropsychologue, assistantes de direction et directrice.



- ✓ La qualité est l'affaire de tous. Un point sur le suivi du plan d'action est réalisé en équipe complète au minimum une fois par an. Des groupes de travail sont organisés pour permettre à chacun de s'investir sur les thèmes qui l'intéressent particulièrement. En 2023 :
  - Une plaquette de présentation du SAMSAH a été finalisée, à destination des personnes et des partenaires
  - Le projet d'accompagnement personnalisé et les procédures d'élaboration et de renouvellement ont été retravaillés et finalisés
  
- ✓ Des réunions régulières entre professionnels permettent de tendre vers une cohérence recherchée. Les différentes instances sont :

Type de réunion	durée	fréquence	participants	objectifs	Nbre de réunions en 2023
Réunion d'équipe pluridisciplinaire	3h 2h	Mensuelle à Nanterre Hebdomadaire à Bagneux	Equipe socio-éducative, psychologue / neuropsychologue et cheffe de service, par antenne	transmission d'informations associatives et de fonctionnement / réflexion collective face à des situations et problématiques de terrain / veille et soutien à la pratique professionnelle ayant pour objectif la réflexion	64
Réunion en petite équipe de suivi des personnes accompagnées	3h	Mensuelle à Nanterre	Equipe socio-éducative et cheffe de service	Suivi des projets personnalisés et de leur renouvellement, besoin et suivi des personnes accompagnées	12

Réunion d'équipe administrative	1h	Hebdomadaire	Assistantes de direction et directrice	Suivi administratif, coordination	50
Réunion cadres	3h	Mensuelle	Psychologue et neuropsychologue, médecins, cheffes de service et directrice	Organisation de la dynamique du service, stratégies d'intervention	4
Réunion d'équipe de direction	2h	Bimensuelle	Cheffes de service et directrice	Suivi de la gestion de l'activité, des ressources humaines, des relations partenariales	100
Analyse des pratiques professionnelles	3h	Mensuelle sur chaque antenne	Professionnels socio-éducatifs avec un intervenant extérieur, par antenne	Prise de recul et analyse des situations de terrain, réflexion sur la posture professionnelle au profit du rétablissement des personnes accompagnées	20
Analyse des pratiques managériales	3h	Mensuelle	Psychologue et neuropsychologue, médecins, cheffes de service et directrice avec un intervenant extérieur	Prise de recul et analyse des situations managériales, réflexion sur la posture managériale au profit de l'autonomie des professionnels et du rétablissement des personnes accompagnées	10

✓ Gestion documentaire

Les dossiers des personnes accompagnées existent sous deux formes :

- Informatisé, comportant les éléments d'information du parcours de la personne, des documents administratifs, les coordonnées du réseau et l'intégralité des fiches d'intervention
- Papier, comportant une copie des éléments informatisés à l'exception des coordonnées du réseau et des fiches d'intervention.

L'équipe préférant maintenir la cohabitation des deux formats, un travail d'harmonisation de ceux-ci a été commencé en décembre 2023.

✓ Communication

Chacun des professionnels du SAVS, mobile sur le territoire d'intervention, dispose d'outils de communication adaptés : téléphone portable professionnel et tablette numérique, permettant d'être joignable à tout moment par le service et les personnes accompagnées et d'accéder à distance aux dossiers des personnes.

Les personnes accompagnées étant physiquement à distance du service (l'intégralité des personnes accompagnées n'y accède pas avec régularité), la communication se fait principalement par courriers ou tracts.

## LA MISE EN OEUVRE DU DISPOSITIF D'ÉVALUATION

### ✓ Modalités de suivi et déploiement

La démarche qualité au sein du SAVS est portée par la directrice. Un nouvel outil de suivi a été mis en œuvre en 2022, suite à la réactualisation du projet de service. Sous forme de tableau, il intègre progressivement les plans d'action issus d'autres instances et documents. Il est mis à jour au minimum deux fois par an.

### ✓ Evaluations

La démarche d'auto-évaluation a été menée par le trinôme de référents qualité. En concertation au sein d'ehs, ils ont retenu pour 2023 les axes d'auto-évaluation suivants :

- Bientraitance et éthique,
- Droits de la personne accompagnée,
- Expression et participation de la personne accompagnée,
- Démarche qualité et gestion des risques.

D'une manière générale, le SAVS retire de cette première expérience une appropriation de la trame HAS et de la démarche de croisement des données entre l'accompagné-traceur, les professionnels et l'ESSMS.

Il en ressort une posture éthique forte dans l'accompagnement des personnes, et la nécessité de clarifier des concepts et des procédures partagées, dans l'objectifs de disposer de repères communs.

L'évaluation externe a été confiée au cabinet 4AS. Les résultats obtenus mettent en avant la qualité de la réalisation des missions auprès des personnes. Ils confirment également le besoin de références communes rédigées.

## RESULTATS, SYNTHÈSE DES COTATIONS

### Chapitre 1 : La personne

#### • Les thématiques :

	Quotation SAVS
Bienveillance et éthique	4
Droits de la personnes accompagnée	3,36
Expression et participation de la personne accompagnée	3,59
Co construction et personnalisation du projet d'accompagnement	3,42
Accompagnement à l'autonomie	4
Accompagnement à la santé	3,44
Continuité et fluidité des parcours	4
<b>Moyenne</b>	<b>3,69</b>



# RESULTATS, SYNTHESE DES COTATIONS

## Chapitre 2 : Les professionnels

- Les thématiques :

	Quotation SAVS
Bientraitance et éthique	3,75
Droits de la personnes accompagnée	4
Expression et participation de la personne accompagnée	4
Co construction et personnalisation du projet d'accompagnement	4
Accompagnement à l'autonomie	4
Accompagnement à la santé	4
Continuité et fluidité des parcours	4
<b>Moyenne</b>	<b>3,96</b>



# RESULTATS, SYNTHESE DES COTATIONS

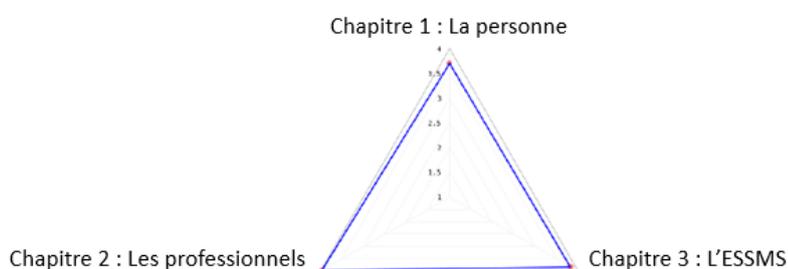
## Chapitre 3 : L'ESSMS

- Les thématiques :

	Quotation SAVS
Bientraitance et éthique	4
Droits de la personnes accompagnée	4
Co construction et personnalisation du projet d'accompagnement	4
Accompagnement à l'autonomie	4
Accompagnement à la santé	3,67
Politique des ressources humaines	3,92
Démarche qualité et gestion des risques	3,25
<b>Moyenne</b>	<b>3,83</b>



## NIVEAU GLOBAL ATTEINT PAR LE SAVS



### Appréciation générale

La direction a bien préparé la visite des évaluateurs en mobilisant les professionnels et les usagers. La qualité de l'accueil réservé aux évaluateur a été convivial. Des salles ont été mises à disposition pour qu'ils puissent s'entretenir avec leurs différents interlocuteurs. Il est à noter que les échanges ont été fluides et transparents. Il en ressort que la démarche qualité est en cours d'intégration par l'équipe qui en a saisi quelques ressorts.

## ANNEXE 1 : Formulaire(s) critère(s) impératif(s) du SAVS

		Cotation
Critère 3.12.1	<b>L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.</b>	3
	<i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i> Le service a pris connaissance des éléments lors de l'évaluation. La procédure est en cours de réalisation. La gouvernance a identifié les mesures d'amélioration à mettre en place.	
Critère 3.12.2	<b>L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.</b>	2
	<i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i> Le service a pris connaissance des éléments lors de l'évaluation. La procédure est en cours de réalisation. La gouvernance a identifié les mesures d'amélioration à mettre en place.	
Critère 3.12.3	<b>Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives.</b>	2
	<i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i> Le service a pris connaissance des éléments lors de l'évaluation. La procédure est en cours de réalisation. La gouvernance a identifié les mesures d'amélioration à mettre en place.	



## LE SUIVI DE LA SURVEILLANCE ET DE LA GESTION DES RISQUES

### Le suivi de la surveillance et de la gestion des risques

- ✓ plan bleu / gestion de crise / Plan de reprise et de continuité d'activité → mise à jour de l'onglet « plan canicule en mai 2023
- ✓ 5 événements indésirables dont 1 grave → 100% des EI traités

La nature des EI est : médicale (2), hygiène et sécurité (2), logistique (1)

- ✓ 0 Recueil des plaintes et réclamations, des insatisfactions
- ✓ Bienveillance
  - ➔ Travail commencé pour disposer d'une procédure sur le recueil des plaintes et réclamations
  - ➔ Mise à disposition d'informations complémentaires à l'accueil du service

## LE SUIVI DE LA MISE EN OEUVRE DES DROITS DES USAGERS

- ✓ Instance de participation : questionnaire annuel à l'intention des personnes accompagnées

2 questionnaires, un par antenne

	Antenne Bagneux	Antenne Nanterre	TOTAL
Nombre de participants	27	9	36
Taux de participation	87%	45%	66%

Éléments de satisfaction :

- L'adaptation de l'accompagnement aux besoins des personnes

Axes d'amélioration :

- La clarification du livret d'accueil, de la charte des droits et libertés et du règlement de fonctionnement
- Démarches administratives pour l'admission au service
- L'adaptation du projet personnalisé
- Parler ensemble de la lutte contre la maltraitance
- Améliorer les animations (leur organisation et le programme)

- ✓ Personnalisation de l'accompagnement ➔ taux de réactualisation 100%

Actualisation des outils Loi 2002-2	Date d'actualisation des outils
Modèle DIPEC ou contrat de séjour	août-23
Modèle de projet individualisé	janv.-19
Projet d'établissement	mars-20
Règlement de fonctionnement	juil-23
Livret d'accueil	juil-23
Charte des droits et libertés	juil-23
Liste des personnes qualifiées annexée au livret d'accueil	juil-23
Liste des membres du Conseil de la vie sociale	NC

## LE PLAN D' ACTIONS ET AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE 2024

provenance de l'objectif (de quel plan ?)	Plan d'action 2022-2027 SAVS				Niveau de réalisation	
	description	étapes	délais	Indicateurs de suivi	Année 2023	Ajustement de l'objectif
projet d'établissement	Accéder à un positionnement optimiste quant à l'évolution possible	Poursuivre la formation socle au rétablissement pour l'ensemble des salariés	2023 et chaque année	tous les salariés embauchés n-1 sont formés année n	01/12/2023	poursuivre annuellement
	Mettre en œuvre des modalités d'accompagnement et de projection facilitantes	Former l'équipe à des techniques/outils pratiques	2023 et chaque année	chaque salarié a suivi 1 formation dans l'année	01/12/2023	Formation à l'utilisation d'outils réalisée. Prévoir l'accompagnement à utiliser les outils
	Accentuer le soutien à l'inclusion	Organiser la totalité des interventions et des échanges avec les partenaires en présence de la personne	dès 2023	toutes les réunions de synthèses ont lieu en présence de la personne	01/12/2023	les échanges sans la personne portent sur les modalités de coordination et non sur la situation de la personne
		Annuler les échanges en cas d'indisponibilité de la personne concernée sauf en cas de demande expresse de la personne	dès 2023		01/12/2023	
Participer aux actions des SISIM	dès 2023	mention portée sur le programme d'animation	01/11/2023	action à reporter et à accentuer en 2024		
projet d'établissement	Répartir les bureaux et les espaces de rendez-vous selon les besoins actuels	Déménagement de l'antenne de Nanterre	fin 2023	nouveaux locaux occupés	12/10/2023	
		Ameublement et équipement au regard des besoins	fin 2023	réorganisation du mobilier	12/10/2023	cloison amovible salle de réunion à prévoir 2024
projet d'établissement	limiter les obstacles administratifs	Suivi des dossiers sur via trajectoire	2023	Via trajectoire est à jour	enregistrement des données biannuel.	à renforcer en 2024
projet d'établissement	Faciliter l'accès au dossier d'accompagnement médiatteam.	Participation au groupe de travail associatif sur le développement de l'outil	2023	participation à 100% des temps de travail proposés	01/12/2023	en cours, à poursuivre
projet d'établissement	Mettre en place un processus d'analyse des	Diffusion de la mise à jour de la procédure réactualisée	2023	procédure diffusée	Réalisé janvier 2023	

	événements indésirables	Renseignement du fichier de suivi	2024	100% des fiches EI font l'objet d'une analyse sur le fichier	01/12/2023	
projet d'établissement	Un travail d'équipe pluridisciplinaire soutenu par l'organisation	Formaliser des réunions de coordination / transmission par équipe de référence	2023	Réunions régulières	réunions organisées	à formaliser antenne sud
	Favoriser la mise en application des formations suivies	Organiser un retour en réunion d'équipe à l'issue de la formation par les salariés concernés	2023	100% des formations suivies font l'objet d'un partage en réunion	01/12/2023	réalisé. À poursuivre tous les ans
	Intégrer un temps de partage en début de réunion : texte, article, théorie, témoignage...	Facilitation de l'accès aux sources : alimentation de la bibliothèque, abonnements...	2023	MAJ bibliothèque 2 fois par an	01/12/2023	alimentation minimum 3 ouvrages / an
	Mieux accueillir les nouveaux salariés	Inclure un professionnel dans l'entretien d'embauche pour présenter le service	2024	100% des entretiens avec participation du personnel	01/12/2024	réalisé ponctuellement, à renforcer en 2024
projet d'établissement	Faciliter la prise de contact pour les partenaires (famille, professionnels...)	Se doter d'outils de communication (plaquettes)	2023	plaquettes disponibles et utilisées	Réalisé avril 2023	
	Développer les liens avec le réseau spécifique à l'activité	Autres SAMSAH et SAVS du département	2023	Contacts des cadres	01/07/2023	rencontre des SAMSAH ok à remettre en place pour les SAVS
projet d'établissement	Mettre en place une organisation qui favorise le soutien entre personnes accompagnées	Accueillir par une vidéo de témoignages en cas d'indisponibilité d'une personne accompagnée	2027	vidéo disponible	01/11/2023	vidéo SAMSAH et SAVS réalisée à l'occasion de la journée portes ouvertes Nanterre. Premiers essais en admission à réaliser.
projet d'établissement	Mesurer les actions conduites ou celles non réalisées à partir du plan d'action du service	Assurer la récolte et renseignement du tableau annuel des indicateurs	2023	tableau annuel renseigné	01/01/2023	réalisé. À poursuivre tous les ans
		Rédiger le rapport d'activité annuel du service en intégrant les mesures/actions conduites, celles qui restent à conduire.	2024	Intégration du suivi du plan dans 100% des RA	01/04/2023	fait. Plan à compléter avec les objectifs de sources complémentaires (autres plans)
	Se faire accompagner par un organisme	Identifier un cabinet de formation pour nous accompagner	2023	cabinet identifié	01/01/2023	

	d'évaluation pour définir ma méthode d'évaluation / outil et formation de référents-qualité	Identifier un trinôme de référents-qualité (personne accompagnée + 1 salarié + 1 cadre)	2023	trinôme identifié	01/03/2023	Modalités de renouvellement des membre du trinôme à identifier
		Formation des référents + utilisation du référentiel HAS et Synaé pour conduite d'auto-évaluations régulières	2023	auto-évaluation effective annuellement	Réalisé mai-juin 2023	
		Participer à la recherche d'une stratégie associative permettant d'inclure la culture de l'évaluation dans la démarche qualité.	2023	participation à 100% des COPIL qualité associatifs	01/12/2023	Réalisé. À poursuivre tous les ans

ANNEXES – AFFICHES QUALITE ET AUTO-EVALUATION



# LA QUALITÉ, TOUS CONCERNÉS

## APPEL À PARTICIPATION - DÉMARCHE QUALITÉ



2023,  
année sous le signe de la qualité et des  
évaluations !

Auto-évaluation pour tous & évaluation  
externe pour le Foyer et le SAVS !

Notre objectif : être accompagnés pour  
devenir autonome dans la démarche  
d'évaluation continue de la qualité,  
toujours dans l'esprit, postures et  
principes du rétablissement,  
naturellement !

Séminaire Qualité  
6 et 7 mars 2023

Formation Référents Evaluation Qualité  
28 et 29 mars 2023

Rejoignez le trinôme de votre structure :  
1 cadre, 1 non cadre, 1 personne  
accompagnée



Plus d'infos :  
consultez le flyer  
explicatif  
disponible dans  
votre structure



Pour impliquer toute la  
communauté ehs, une  
sensibilisation à la démarche  
Qualité sera organisée sur  
chaque structure dans la  
semaine du 3 avril.



Vous êtes intéressé-e  
par ce projet veuillez  
vous rapprocher de la  
direction de votre  
structure

Février 2023

**PARCOURS  
DU TRINÔME DE RÉFÉRENTS  
ÉVALUATION QUALITÉ**



Rejoignez le groupe de votre structure : 1 cadre + 1 non cadre + 1 personne accompagnée



Participez au séminaire Qualité associatif pour connaître le nouveau dispositif d'évaluation HAS 2022 et co-construire de la politique qualité ehs les 6 et 7 MARS 2023 ➔ 21 et 22 MARS 2023



Bénéficiez d'une formation à l'Auto-évaluation Qualité de 2 jours et d'un accompagnement de 3,5 jours sur le site de votre structure pour mener l'auto-évaluation les 28 mars et 29 mars 2023



Pour impliquer toute la communauté ehs, une sensibilisation à la démarche Qualité sera organisée sur chaque structure dans la semaine du 3 avril.

2023,  
année sous le signe de la qualité et  
des évaluations !

Auto-évaluation pour tous &  
évaluation externe pour le Foyer et  
le SAVS !

**Notre objectif : être accompagnés  
pour devenir autonome dans la  
démarche d'évaluation continue de  
la qualité, toujours dans l'esprit,  
postures et principes du  
rétablissement, naturellement !**

Pour y parvenir, nous prévoyons un  
accompagnement et la formation  
d'un  
Trinôme Référents Évaluation Qualité  
dans chaque structure ehs.



Vous êtes intéressé(e) par ce projet,  
veuillez vous rapprocher de la  
direction de votre structure

**APPEL À PARTICIPATION**

**LA QUALITÉ,  
TOUS CONCERNÉS**



**Voulez-vous devenir  
référent  
Évaluation Qualité ehs ?**

**Vous serez formé(e) et  
accompagné(e) pour mener une  
auto-évaluation Qualité**

Février 2023\_V2



**EN SAVOIR PLUS**

**Qu'est-ce qu'une  
démarche Qualité ?**

La démarche Qualité est un processus d'amélioration continue qui vise à améliorer la qualité d'accompagnement, la satisfaction des personnes concernées et la performance globale de toute l'organisation. C'est une démarche volontariste, collective et sur le long terme.

La Haute Autorité de Santé (HAS), en charge de l'organisation des évaluations de la Qualité des établissements et services du secteur social et médico-social, a initié un nouveau dispositif d'évaluation.

Centré sur la personne accompagnée, le nouveau référentiel HAS 2022 recense les différentes exigences à satisfaire.

La nouvelle procédure s'appuie sur un cycle comprenant des auto-évaluations, et une évaluation externe réalisée tous les 5 ans.

**Quelles sont les missions  
d'un référent Évaluation Qualité  
dans le cadre d'une auto-évaluation ?**

Le trinôme réalise une évaluation formelle qui peut porter sur l'ensemble des systèmes d'un établissement ou service (procédures, activités, management...).

Il se sert de méthodes spécifiques pour mesurer la conformité, la cohérence et l'efficacité des systèmes évalués, en fonction du référentiel HAS.

Sur la base des écarts identifiés, le trinôme évalue la pertinence des axes de progrès formulés par les personnes concernées.

Le trinôme formule un auto-diagnostic, qui constitue un outil de changement au service de l'amélioration continue de la qualité de nos services d'accompagnement.



**Engagement :**

La référence Évaluation Qualité est une nouvelle mission permanente de l'association. Cela garantit notre autonomie dans cette démarche. La mission initiale du trinôme s'exerce sur 1 an renouvelable, avec transmission aux membres du trinôme suivant en cas de changement.

Possibilité de se constituer " junior" en vue d'intégrer le prochain trinôme lors d'une passation.

**Comment fonctionnent les  
Évaluations Qualité ?**

L'auto-évaluation repose sur un travail de collecte d'informations et d'analyse, mobilisant les personnes accompagnées, les membres du conseil de la vie sociale, les professionnels et la gouvernance des structures.

Les travaux d'analyse puis d'amélioration vont ainsi porter sur :

- la bientraitance et l'éthique,
- le respect des droits des personnes accompagnées,
- leur expression et participation,
- les modalités de co-construction et de personnalisation de leur projet d'accompagnement,
- l'accompagnement à l'autonomie et à la santé,
- la politique des ressources humaines et la gestion des risques.