

SYNTHESE DU RAPPORT D'ÉVALUATION EXTERNE 2025

Pour rappel, le référentiel de la Haute Autorité de Santé (HAS), utilisé pour évaluer les établissements et services médico-sociaux tous les cinq ans, comporte 157 **critères d'évaluation**, dont **18 critères impératifs, éléments prioritaires et incontournables**.

L'objectif de cette évaluation est notamment de vérifier que la structure :

- ✓ respecte les droits des personnes accompagnées ;
- ✓ prévient et gère les situations à risque : événements indésirables, plaintes/réclamations, situations de maltraitance ;
- ✓ organise efficacement la gestion des crises.

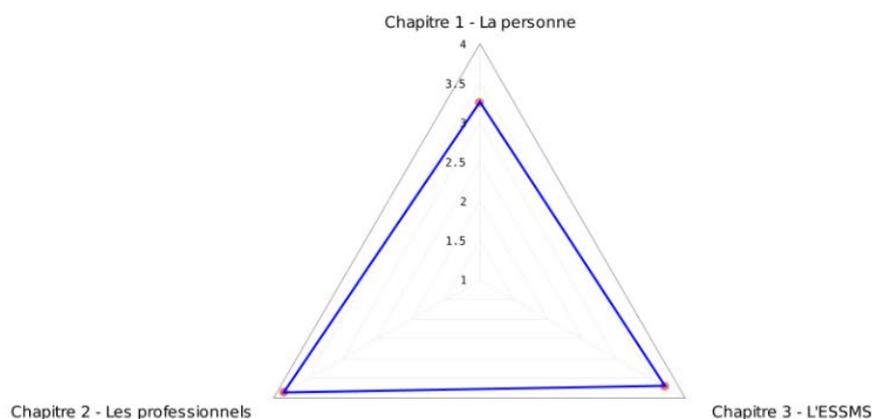
Le **Service Délégué aux Prestations Familiales (SDPF)** de l'**APAJH 04**, en cohérence avec ses missions, a été évalué en **mars 2025** par le cabinet **OULAD**. Dans un souci de transparence et d'information, l'APAJH 04 met à votre disposition ci-dessous une synthèse complète et fidèle du rapport final d'évaluation.

Les **cotations** sont attribuées sur une note maximale de **4,00**. Lorsque les pratiques du service se distinguent par leur caractère particulièrement innovant, **une étoile** peut être accordée en reconnaissance de cette valeur ajoutée.

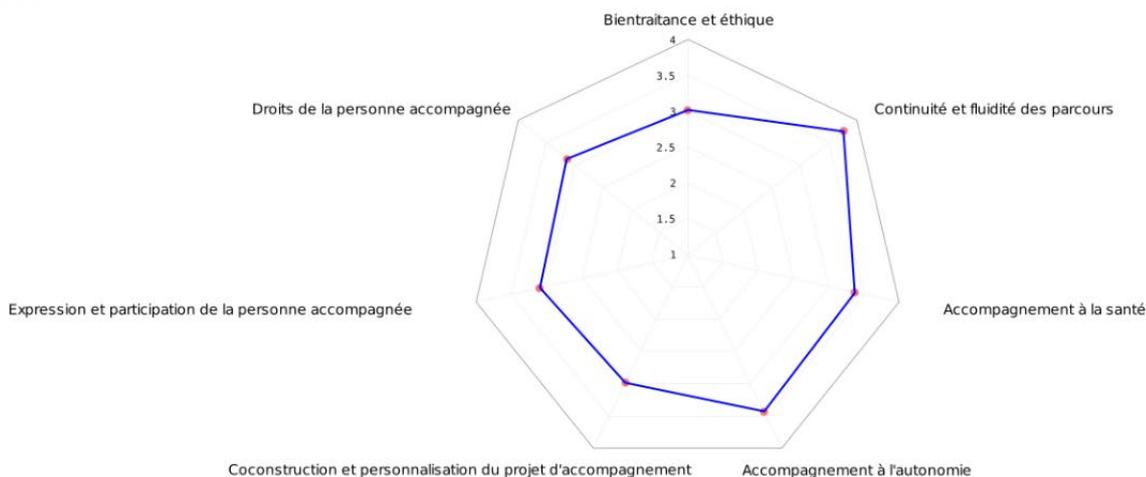
L'évaluation repose sur des **entretiens croisés** menés avec les **personnes accompagnées (AT)**, les **professionnels** et la **gouvernance** du service.

CARTOGRAPHIE DES COTATIONS

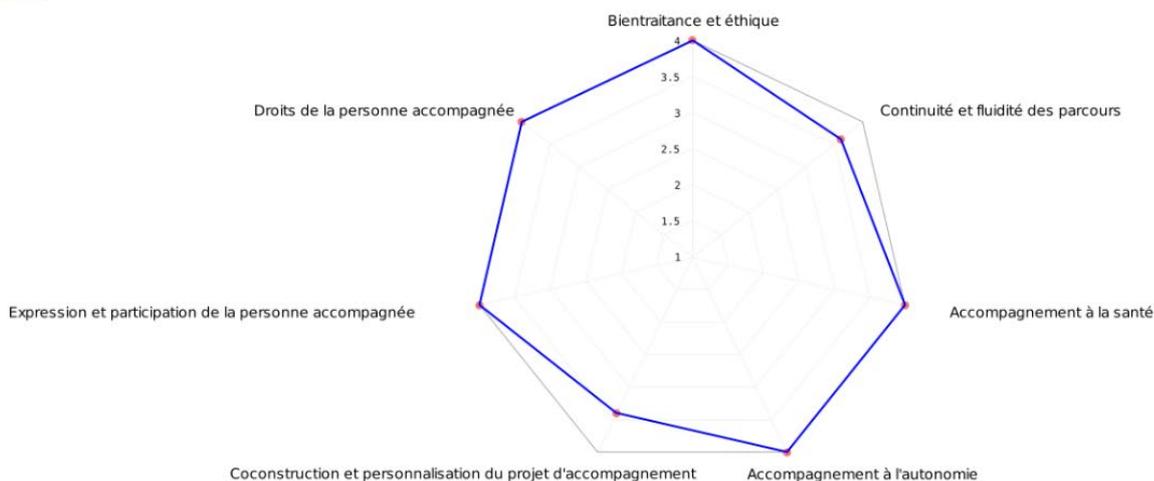
✓ Niveau global atteint par l'ESSMS



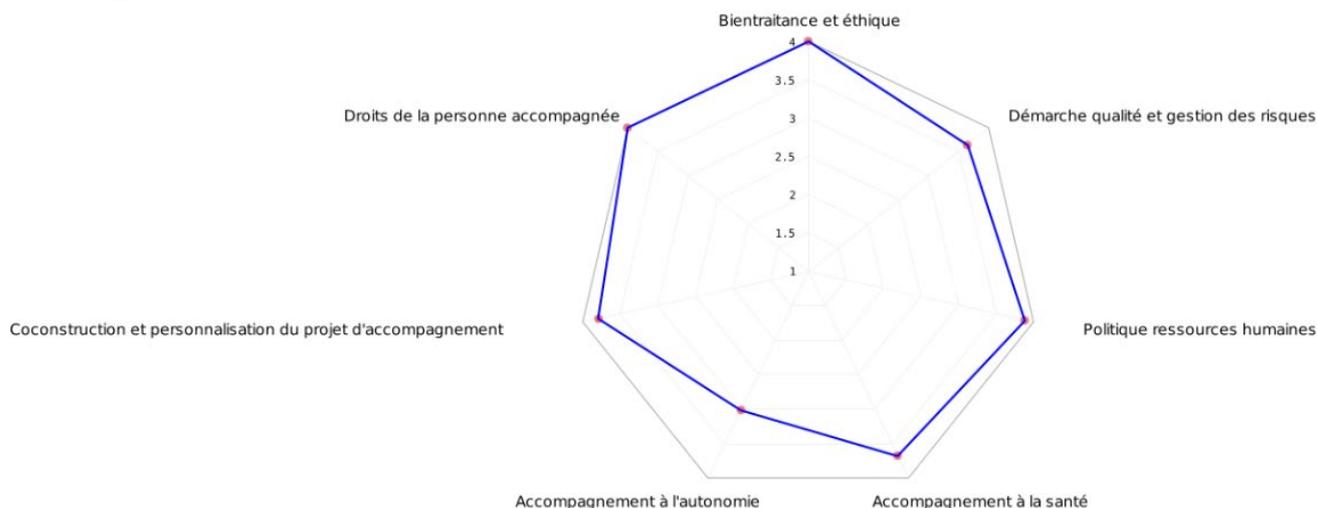
✓ Chapitre 1



✓ Chapitre 2



✓ Chapitre 3



LES CRITERES IMPERATIFS EVALUES

Critère 2.2.2 : Les professionnels respectent la dignité et l'intégrité de la personne accompagnée.

Cotation : 4.00

Le service DPF place le respect de la dignité et de l'intégrité des personnes accompagnées au cœur de ses interventions. Les visites à domicile sont privilégiées, et jamais réalisées sans prévenir, afin de respecter l'intimité et le cadre de vie des personnes. La professionnelle s'adapte au rythme de la personne, même dans le cadre d'un mandat judiciaire, évitant toute forme de brusquerie ou d'intrusion.

La professionnelle adopte une posture exempte de jugement de valeur, favorisant ainsi une relation de confiance et de respect mutuel. L'accompagnement vise à garantir que les besoins primaires des personnes (alimentation, logement) sont satisfaits, dans le respect de leur dignité. La gestion budgétaire inclut les dépenses alimentaires, le remboursement de dettes locatives, les activités de loisir, l'achat de vêtements et la prise en compte de projet comme le permis de conduire.

Le DIPC témoigne d'une approche personnalisée, prenant en compte la singularité de chaque personne et ses préférences individuelles.

Les réunions d'équipe et les APP sont des espaces d'échange sur les bonnes pratiques, notamment en matière de bientraitance. La création d'une charte de bientraitance dans le cadre des APP, puis sa restitution à l'ensemble de l'équipe, démontre une démarche active d'amélioration.

La traçabilité des suivis atteste de la mise en œuvre effective de ces pratiques.

Critère 2.2.3 : Les professionnels respectent la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée.

Cotation : 4.00

Le service DPF s'engage à minimiser l'impact de la mesure sur la vie privée et l'intimité des personnes accompagnées, en adoptant des pratiques respectueuses et attentives.

Les visites à domicile sont planifiées conjointement et confirmées par courrier, excluant toute visite impromptue. Les rendez-vous au bureau se déroulent dans une salle de réception garantissant la confidentialité des échanges. Lors des visites à domicile, la professionnelle fait preuve de discrétion, ne relevant pas les éléments de vie privée dont elle pourrait être témoin. La référente établit un budget avec des postes budgétaires, mais ne demande pas de justificatifs pour les demandes de suppléments, préservant ainsi la vie privée de la personne.

Les réunions d'équipe et les APP sont des espaces d'échange sur les bonnes pratiques. La traçabilité des suivis atteste de la mise en œuvre effective de ces pratiques.

Critère 2.2.4 : Les professionnels respectent la liberté d'opinion, les croyances et la vie spirituelle de la personne accompagnée.

Cotation : 4.00

Les professionnels du service DPF démontrent une connaissance et une application des pratiques favorisant la liberté d'opinion et de croyances. Le respect des pratiques religieuses se traduit par la mise à disposition de fonds, sans exigence de justification détaillée, afin de permettre aux personnes protégées de célébrer leurs fêtes religieuses (Noël, Aïd el-Kebir, baptêmes, etc.). Cette approche souligne l'importance accordée au respect des convictions individuelles. Les bonnes pratiques sont partagées et discutées lors des réunions d'équipe et lors des APP. Leur mise en œuvre est attestée par le suivi des dossiers.

Critère 2.2.5 : Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée.

Cotation : 4.00

Le service DPF dispose d'un formulaire de recueil du droit à l'image pour les diffusions internes, conforme aux exigences réglementaires. Ce document précise le support de diffusion et la période de validité de l'autorisation. Cette autorisation est systématiquement intégrée aux dossiers des personnes concernées.

Un document de recueil du droit à l'image pour les diffusions externes a été élaboré. Cependant, il n'a pas encore été utilisé, faute d'opportunité de diffusion externe. Une procédure de recueil de droit à l'image est élaborée.

Critère 2.2.6 : L'ESSMS favorise l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée.

Cotation : 4.00

Le service MJPM assure le respect des droits des personnes accompagnées à travers plusieurs dispositifs :

Lors de leur embauche, les salariés prennent connaissance et signent les documents relatifs à la loi 2002-2 (charte, règlement de fonctionnement, notice d'information, projet de service). Ces signatures sont enregistrées dans le logiciel AGEVAL.

À l'ouverture de chaque mesure, les personnes sont informées de leurs droits par la remise de documents spécifiques, dont un récépissé est conservé dans leur dossier. Ils reçoivent également des documents relatifs au droit à l'image, à la désignation d'une personne de confiance, ainsi qu'une présentation du service. Le Document Individuel de Prise en Charge (DIPC), expliquant la mesure de MJAGBF, est remis et complété dans les trois mois suivant l'ouverture de la mesure.

La charte du service est affichée dans les locaux. La procédure d'ouverture de mesure met en avant le respect de la personne. Une charte de bientraitance a été élaborée par l'équipe, lors de séances d'analyse de pratique professionnelle.

Cette organisation démontre l'engagement du service à garantir les droits et la bientraitance des personnes accompagnées.

Critère 2.2.7 : L'ESSMS garantit la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.

Cotation : 4.00

Le service DPF démontre un engagement fort envers la confidentialité et la protection des informations et données relatives aux personnes accompagnées. Le règlement de fonctionnement (article 7) stipule clairement les règles de confidentialité et d'accès aux dossiers.

Un Délégué à la Protection des Données (DPO) externe a été désigné, avec un contrat signé et une déclaration CNIL enregistrée, garantissant l'expertise et le suivi en matière de protection des données.

La note de service 2025-003, définit les personnes référentes RGPD, leurs boîtes mails, et la désignation du nouveau DPO. Des procédures RGPD détaillées, notamment concernant le droit d'accès, sont en vigueur et diffusées.

Des mesures de sécurité informatique sont mises en place (mots de passe, charte informatique).

Le logiciel AGEVAL centralise les informations et assure un suivi des signatures de la charte informatique. Les ordinateurs portables sont sécurisés par des mots de passe.

Les professionnels bénéficient de formations complètes sur le RGPD, attestées par des certificats de suivi de modules spécifiques. Des formations régulières sont dispensées par le DPO externe, garantissant une actualisation des connaissances. La référente interne a été formée sur des modules précis.

Critère 3.11.1 : L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées.

Cotation : 4.00

L'ESSMS, avec les professionnels, a défini une cartographie des risques de maltraitance et de violence.

Le plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence est intégré à la cartographie.

Critère 3.11.2 : L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives.**Cotation : 4.00**

L'ESSMS dispose d'une procédure de signalement des actes de maltraitance à laquelle est annexée une charte interne de procédure de recueil des signalements émis par les lanceurs d'alerte. Les signalements sont enregistrés sur le logiciel qualité puis analysés en équipe entre le chef de service et le MJPM concerné. Les actions correctives mises en place sont également tracées sur le logiciel.

Critère 3.12.1 : L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.**Cotation : 4.00**

L'ESSMS dispose d'une procédure de gestion des plaintes et réclamations. Les plaintes et réclamations peuvent être reçues par divers moyens : courriers, mails, téléphone, à l'oral ou par le tribunal. Elles sont également possibles via le site internet sur lequel un formulaire de contact est disponible. Elles sont enregistrées sur la GED et saisies dans le logiciel AGEVAL. Cela génère une alerte sur la boîte mail du chef de service et la direction. L'analyse se fait en équipe. Les actions correctives figurent sur le logiciel AGEVAL.

Critère 3.12.2 : L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.**Cotation : 4.00**

L'ESSMS assure une communication auprès des professionnels sur le traitement des plaintes et réclamations au cours des réunions d'équipe. Une réponse est systématiquement adressée au plaignant.

Critère 3.12.3 : Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives.**Cotation : 4.00**

La gestion des plaintes et réclamations se fait via le logiciel AGEVAL. L'analyse est faite en équipe avec le chef de service. Des actions correctives sont mises en place. Les professionnels disposent d'un support papier pour les plaintes et réclamations orales qui sont ensuite saisies sur le logiciel.

Critère 3.13.1 : L'ESSMS organise le recueil et le traitement des événements indésirables.**Cotation : 4.00**

L'ESSMS dispose d'une procédure de signalement des événements indésirables (EI/EIG). Le signalement et le traitement se font via le logiciel AGEVAL.

Critère 3.13.2 : L'ESSMS communique sur le traitement des événements indésirables auprès des parties prenantes.

Cotation : 4.00

Le logiciel AGEVAL permet de notifier aux parties prenantes le degré d'avancement du traitement des événements indésirables signalés. Les événements indésirables graves sont signalés aux autorités.

Critère 3.13.3 : Les professionnels déclarent et analysent en équipe les événements indésirables et mettent en place des actions correctives.

Cotation : 4.00

Les professionnels assurent la déclaration des événements indésirables via le logiciel AGEVAL. L'analyse, en équipe, est tracée, de même que les actions correctives mises en place.

Critère 3.14.2 : L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe.

Cotation : 4.00

L'ESSMS a diffusé le PCA auprès des professionnels via le logiciel AGEVAL. La communication en externe n'a pas encore été réalisée, mais est prévue à court terme.

➤ **AXES DE PROGRES**

Vous trouverez ci-dessous les critères impératifs ayant une cotation inférieure à 4. Ces derniers nécessitent l'obligation de mettre en place un plan d'action spécifique.

Critère 3.14.1 : L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement.

Cotation : 3.50

L'ESSMS a mis en place un PCA (Plan de continuité de l'activité) commun aux deux services. Ce PCA comprend une analyse des risques avec une estimation de la probabilité de réalisation et de son impact sur l'activité. Les activités critiques sont identifiées. La mise en œuvre d'une cellule de crise est prévue. Le rôle du référent de crise est défini. Une alerte sur le logiciel AGEVAL pour l'actualisation est programmée. S'agissant de la première version du PCA, il n'y a pas eu d'actualisation.

LES CRITERES STANDARDS EVALUES

Critère 1.1.1 : La personne accompagnée exprime sa perception de la bientraitance.

Cotation : 3.00

AT2

La personne accompagnée ne s'est pas présentée.

AT1

La personne accompagnée indique avoir été réfractaire à l'accompagnement dans un 1^{er} temps. Elle dit que les relations avec la professionnelle sont très bonnes. Elle la trouve à l'écoute, sans jugement. Elle dit avoir des réponses rapides.

L'AT 0 exprime un mécontentement à l'égard de la MJAGBF (Mesure Judiciaire d'Aide à la Gestion du Budget Familial), qu'il considère comme une mesure imposée et source de frustration. Mais il souligne la relation de confiance établie avec sa référente. L'AT 0 rapporte une satisfaction globale quant au déroulement de sa mesure, soulignant l'importance du respect budgétaire et de l'organisation mise en place par sa référente. Cependant, une période d'absence de cette dernière a engendré une difficulté, génératrice de stress. Il a été écouté, et la difficulté a été réglée.

Critère 1.2.1 : La personne accompagnée et son entourage sont informés du rôle des professionnels et autres intervenants et peuvent les identifier.

Cotation : 3.00

AT2

La personne accompagnée ne s'est pas présentée.

AT1

La personne accompagnée indique pouvoir s'adresser à l'assistante tutélaire en cas d'absence de la déléguée.

L'AT 0 est informé des rôles des professionnels qui interviennent dans son accompagnement et connaît sa référente. Il a déjà été en lien avec les assistantes lors d'échanges téléphoniques.

Critère 1.2.2 : La personne accompagnée est informée de ses droits et devoirs dans le cadre de la vie collective ou du fonctionnement du service.

Cotation : 3.00

AT2

La personne accompagnée ne s'est pas présentée.

AT1

La personne accompagnée indique que la déléguée lui a remis des documents lors de l'ouverture de la mesure. Ces documents lui expliquent ses droits. Elle dit pouvoir poser des questions. Dès son arrivée, l'AT 0 a reçu toutes les informations relatives à ses droits et devoirs, ainsi que les

documents explicatifs. Il indique que les explications étaient claires et qu'il n'a pas ressenti le besoin de relire les documents. Il a confirmé les avoir reçus et avoir pu poser toutes les questions nécessaires.

Critère 1.2.5 : La personne peut s'adresser aux professionnels qui l'accompagnent pour être orientée, accompagnée et soutenue dans l'exercice de ses droits individuels.

Cotation : 3.00

AT2

La personne accompagnée ne s'est pas présentée.

AT1

La personne accompagnée indique que la professionnelle l'accompagne dans la gestion de ses droits. Elle dit qu'en cas de doute sur un document à compléter, elle s'adresse à la professionnelle. L'AT 0 sait qu'il peut compter sur sa référente pour l'orienter dans l'exercice de ses droits et la soutenir dans ses démarches. La référente l'accompagne en tenant compte de ses capacités, le guidant et l'aidant en cas de besoin, notamment pour les problèmes liés à la CAF.

Critère 1.2.6 : Les professionnels informent la personne accompagnée de ses droits et de leurs modalités d'exercice, ou l'orientent vers le bon interlocuteur.

Cotation : 4.00

AT2

La personne accompagnée ne s'est pas présentée, la cotation se fait uniquement sur la base des échanges et des éléments de preuves apportés par la professionnelle.

La professionnelle indique effectuer une visite à domicile lors de l'ouverture de la mesure au cours de laquelle elle a pu remettre à la personne accompagnée un certain nombre de documents permettant d'informer celle-ci de ses droits.

La professionnelle a identifié les personnes-ressources. La traçabilité est assurée sur le logiciel métier.

AT1

La professionnelle indique effectuer une visite à domicile lors de l'ouverture de la mesure. Elle a pu remettre à la personne accompagnée un certain nombre de documents permettant d'informer la personne de ses droits.

La professionnelle a identifié les personnes-ressources. La traçabilité est assurée sur le logiciel métier. L'AT 0 a reçu l'intégralité des documents d'information à son arrivée (présentation du service, chartes des droits et libertés et des droits de l'enfant, règlement de fonctionnement, notice d'information et dossier personne de confiance), comme attesté par un récépissé daté du 22 février 2024. La préparation de la fin de mesure est initiée dès le début de l'accompagnement, avec une orientation vers le droit commun. Dans le cas d'AT 0, une orientation vers l'assistante sociale de secteur a été effectuée.

Critère 1.2.7 : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la connaissance des droits de la personne accompagnée.

Cotation : 4.00

AT2

La personne accompagnée ne s'est pas présentée, la cotation se fait uniquement sur la base des échanges et des éléments de preuves apportés par la professionnelle. La professionnelle est régulièrement sensibilisée et/ou formée à la connaissance des droits de la personne accompagnée. Elle a pu le démontrer grâce à diverses attestations de formation.

AT1

La professionnelle a pu démontrer être régulièrement sensibilisée et/ou formée à la connaissance des droits de la personne accompagnée.

La référente de l'AT 0 est actuellement en formation CNC MJAGBF, qui aborde notamment les droits des personnes accompagnées. Elle justifie également d'un parcours de formation continue dédié à cette thématique.

Critère 1.3.2 : Les professionnels coconstruisent les règles de vie collective ou les modalités de fonctionnement du service dans le respect des droits et libertés de la personne accompagnée.

Cotation : 4.00

AT2

La personne accompagnée ne s'est pas présentée, la cotation se fait uniquement sur la base des échanges et des éléments de preuves apportés par la professionnelle.

La personne accompagnée a pu contribuer à la révision des règles de fonctionnement du service par le biais de l'enquête de satisfaction diffusée de juin 2024 à janvier 2025. Les résultats de cette dernière ont été pris en compte dans l'actualisation du livret d'accueil.

La professionnelle indique que les documents institutionnels (charte des droits et libertés de la personne accueillie – droits fondamentaux de l'enfant – avenant au DIPC – notice d'information – règlement de fonctionnement - synthèse du projet de service) ont fait l'objet d'une révision dans le respect des droits et libertés de la personne accompagnée.

AT1

La personne accompagnée a pu contribuer à la révision des règles de fonctionnement du service par le biais de l'enquête de satisfaction diffusée de juin 2024 à janvier 2025. Les résultats de cette dernière ont été pris en compte dans l'actualisation du livret d'accueil.

La professionnelle indique que les documents institutionnels (charte des droits et libertés de la personne accueillie – droits fondamentaux de l'enfant – avenant au DIPC – notice d'information – règlement de fonctionnement - synthèse du projet de service) ont fait l'objet d'une révision dans le respect des droits et libertés de la personne accompagnée.

Le service s'inscrit dans une démarche participative, impliquant les personnes accompagnées dans l'élaboration de ses modalités de fonctionnement. Dans cette optique, une refonte des documents cadres (issus de la loi 2002-2) a été entreprise, incluant le projet de service, le DIPC, la notice d'information et le règlement de fonctionnement. Un livret d'accueil est en phase de finalisation.

Une enquête préalable a permis de recueillir les avis des usagers sur différents aspects. L'utilisateur AT 0 a été sollicité pour participer à l'enquête.

Par ailleurs, une charte de bientraitance a été élaborée en APP.

Critère 1.4.1 : La personne est assurée que les choix qu'elle exprime sur son cadre de vie ou d'accompagnement sont pris en compte.

Cotation : 3.00

AT2

La personne accompagnée ne s'est pas présentée.

AT1

La personne accompagnée indique que ses choix sont respectés. Elle se sent entendue. L'AT 0 est encouragé à exprimer ses choix concernant son cadre de vie et son accompagnement. Bien que toutes ses demandes ne puissent être satisfaites en raison des contraintes budgétaires, ses souhaits sont pris en compte. Par exemple, son désir d'utiliser la prime de rentrée scolaire pour l'équitation de ses enfants a été respecté.

Critère 1.6.2 : Les professionnels facilitent l'expression de la personne accompagnée grâce à l'utilisation de moyens et outils adaptés.

Cotation : 4.00

AT2

La personne accompagnée ne s'est pas présentée, la cotation se fait uniquement sur la base des échanges et des éléments de preuves apportés par la professionnelle.

La professionnelle indique que la personne rencontrée peut s'exprimer soit par téléphone, soit lors des visites à domicile ou par mails. Ce dernier moyen de communication est largement utilisé par la personne accompagnée.

AT1

La professionnelle indique que la personne rencontrée peut s'exprimer soit par téléphone, soit lors des visites à domicile ou par mails. Ce dernier moyen de communication est largement utilisé par la personne accompagnée.

L'AT0 est une personne communicante, à l'aise dans les échanges. Il maîtrise divers outils, notamment la communication par courriel, ce qui facilite les échanges avec le mandataire.

Critère 1.6.3 : Les professionnels analysent le recueil de l'expression de la personne accompagnée et en tirent les enseignements.

Cotation : 4.00

AT2

La personne accompagnée ne s'est pas présentée, la cotation se fait uniquement sur la base des échanges et des éléments de preuves apportés par la professionnelle.

La professionnelle assure le recueil et l'analyse des besoins et demandes de la personne accompagnée. La traçabilité sur le logiciel métier montre une adaptation de l'accompagnement aux demandes exprimées.

AT1

La professionnelle démontre analyser l'expression de la personne accompagnée et adapter son accompagnement en conséquence.

La référente de l'AT 0 procède à une analyse des demandes de l'AT 0. Elle priorise systématiquement le paiement des charges courantes. Toutefois, elle accorde une latitude de choix à l'AT 0 pour l'utilisation des

fonds disponibles dans le budget. Ainsi, suite à l'expression du souhait de l'AT 0 d'inscrire ses enfants à des activités extrascolaires, la référente a proposé l'utilisation d'une partie de la prime de rentrée scolaire à cet effet. L'AT 0 a opté pour l'équitation, une activité qui a pu être financée dans le respect du budget.

Critère 1.7.2 : Les professionnels recherchent l'adhésion de la personne accompagnée, grâce à une information claire et des moyens adaptés.

Cotation : 4.00

AT2

La personne accompagnée ne s'est pas présentée, la cotation se fait uniquement sur la base des échanges et des éléments de preuves apportés par la professionnelle.

La professionnelle est attentive à rechercher le consentement de la personne accompagnée. Elle l'accompagne dans les démarches sans chercher à faire à sa place.

AT1

La professionnelle démontre rechercher le consentement de la personne accompagnée dans son accompagnement. Elle laisse la personne accompagnée prendre les décisions tout en l'accompagnant dans les démarches.

La référente de l'AT 0 s'efforce d'établir une relation de confiance en communiquant de manière transparente et pédagogique. Les décisions, principalement d'ordre budgétaire, sont expliquées clairement, et l'AT 0 reçoit chaque mois ses relevés de compte ainsi qu'un budget détaillé. Cet accompagnement transparent permet à l'AT 0 de suivre sa situation financière, d'accepter plus facilement les refus, qui sont toujours argumentés, et d'adhérer ainsi à la mesure.

Critère 1.7.3 : Les professionnels réinterrogent le refus de la personne tout au long de son accompagnement et recherchent des alternatives avec elle.

Cotation : 3.84

AT2

La personne accompagnée ne s'est pas présentée, la cotation se fait uniquement sur la base des échanges et des éléments de preuves apportés par la professionnelle.

La professionnelle a démontré réinterroger le refus de la personne accompagnée et rechercher des alternatives avec la personne accompagnée pour mettre en œuvre la mesure.

AT1

La professionnelle a démontré réinterroger le refus de la personne accompagnée à travers un exemple. Elle démontre avoir pu trouver une alternative avec la personne accompagnée.

En 2024, suite à la perte de son logement, l'AT 0 a bénéficié d'un accompagnement par la référente du service pour la recherche d'un nouveau logement. Malgré deux rendez-vous proposés, l'AT 0 n'a pas participé aux démarches, signe d'une difficulté à se mobiliser plutôt qu'un refus catégorique. En l'absence de traçabilité formelle d'un refus, la non-participation est considérée comme une expression de cette difficulté que la référente a su réinterroger. La référente a alors pris l'initiative de constituer elle-même le dossier nécessaire.

Critère 1.7.4 : Les professionnels assurent la traçabilité du consentement ou du refus exprimé par la personne accompagnée.

Cotation : 3.84

AT2

La personne accompagnée ne s'est pas présentée, la cotation se fait uniquement sur la base des échanges et des éléments de preuves apportés par la professionnelle.

La professionnelle assure la traçabilité tant du consentement que du refus de la personne accompagnée. Les informations sont accessibles à l'ensemble des professionnels sur le logiciel métier.

AT1

La professionnelle formalise le consentement et le refus sur le logiciel métier. Elle a pu donner des exemples démontrant cette traçabilité.

Le consentement aux objectifs de la mesure est formellement documenté dans le Document Individuel de Prise en Charge (DIPC) de l'AT 0 par sa signature.

L'adhésion à ces objectifs est ensuite évaluée de manière implicite à travers l'implication de l'AT 0 dans les actions entreprises.

Les refus sont également documentés, mais ils se manifestent fréquemment par une non-participation aux démarches ou aux rendez-vous proposés.

Critère 1.8.1 : La personne accompagnée a la possibilité de maintenir ses liens sociaux et d'en créer de nouveaux, dans et hors l'établissement ou le service.

Cotation : 3.00

AT2

La personne accompagnée ne s'est pas présentée.

AT1

La personne accompagnée indique que ses enfants sont placés. Elle dit ne pas avoir de famille proche. Elle se dit isolée, mais par choix.

L'AT 0 affirme que la mesure de MJAGBF n'a pas altéré ses liens sociaux existants. Au contraire, il a facilité la création de nouveaux liens, notamment pour ses enfants, qui ont pu participer à des activités favorisant les rencontres.

Critère 1.8.2 : La personne peut s'investir dans la vie sociale et culturelle et participer à des événements sur le territoire grâce à un accompagnement adapté.

Cotation : 3.00

AT2

La personne accompagnée ne s'est pas présentée.

AT1

La personne accompagnée indique participer à certains événements grâce au Secours populaire. Elle dit ne pas avoir les moyens de participer à des activités payantes.

Encouragé à inscrire ses enfants à des activités, l'AT 0 a collaboré avec sa référente pour intégrer cette dépense dans son budget, permettant ainsi l'inscription de deux de ses enfants.

➤ AXES DE PROGRES

Vous trouverez ci-dessous les critères standards ayant une cotation inférieure à 3. Ces derniers nécessitent l'obligation de mettre en place un plan d'action spécifique.

Critère 1.2.4 : La personne a accès aux informations relatives à son accompagnement.

Cotation : 2.84

AT2

La personne accompagnée ne s'est pas présentée.

AT1

La personne accompagnée indique recevoir toutes les informations nécessaires. Elle obtient toujours des réponses à ses questions.

L'AT 0 confirme avoir accès aux informations relatives à son accompagnement. Sa référente lui communique ses rapports avant audience et lui présente son budget mensuel. Bien qu'il ne se souvienne plus des modalités d'accès à son dossier, il n'en ressent pas le besoin, la transparence de sa référente lui suffisant.

Critère 1.3.1 : La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service et des outils favorisant leur compréhension.

Cotation : 2.17

AT2

La personne accompagnée ne s'est pas présentée.

AT1

La personne accompagnée indique ne pas souhaiter participer à des groupes d'expression. L'AT 0 n'a pas été impliqué dans la révision des modalités de fonctionnement du service, ni dans celle des outils de compréhension des règles. Cependant, sa référente s'est assurée de sa compréhension lors de l'explication des règles, en lui demandant si tout lui convenait et en répondant à ses questions.

Critère 1.5.1 : La personne accompagnée participe aux instances collectives ou à toutes autres formes de participation.

Cotation : 2.72

AT2

La personne accompagnée ne s'est pas présentée.

AT1

La personne accompagnée indique ne pas souhaiter participer à des groupes d'expression.

L'AT 0 n'a pas eu l'opportunité de participer à des groupes de parole, une expérience qu'il aimerait vivre. Il se rappelle avoir répondu à un questionnaire de satisfaction.

Critère 1.5.2 : La personne accompagnée est informée de la suite donnée aux demandes formulées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation.

Cotation : 1.00

AT2

La personne accompagnée ne s'est pas présentée.

AT1

La personne accompagnée indique ne pas savoir si un relevé de décisions est diffusé. L'AT 0 n'a jamais posé de questions dans le cadre d'une démarche participative, car il ignore si cela est possible et comment procéder. De plus, il n'a reçu aucun retour concernant le questionnaire de satisfaction qu'il a rempli.

Critère 1.5.3 : Les professionnels facilitent l'accès à la traçabilité des échanges et réponses apportées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation.

Cotation : 1.00

AT2

La personne accompagnée ne s'est pas présentée, la cotation se fait uniquement sur la base des échanges et des éléments de preuves apportés par la professionnelle.

La professionnelle indique que les résultats de l'enquête de satisfaction n'ont pas été communiqués aux personnes accompagnées.

AT1

La professionnelle indique que les résultats de l'enquête de satisfaction n'ont pas été communiqués aux personnes accompagnées.

AT 0

Le service DPF ne dispose pas d'une instance collective pour la participation des personnes accompagnées. La participation a été limitée à une enquête de satisfaction. De plus, la diffusion des résultats de cette enquête de 2024 aux personnes concernées n'a pas été documentée.

Critère 1.6.1 : La personne accompagnée est soutenue dans son expression. Le partage de son expérience est favorisé et l'expression de ses préférences prise en compte.

Cotation : 2.89

AT2

La personne accompagnée ne s'est pas présentée.

AT1

La personne accompagnée indique pouvoir partager son expérience. Elle se sent écoutée. Ses souhaits sont pris en compte.

L'AT 0 se sent soutenu dans l'expression de ses besoins et le partage de son vécu dans le cadre de son accompagnement. Ses préférences sont prises en compte. Il exprime le souhait de pouvoir partager son expérience avec d'autres personnes suivies par le service DPF.

Critère 1.8.5 : Les professionnels encouragent le recours à la pair-aidance et autres dispositifs facilitant l'entraide entre les personnes accompagnées.

Cotation : 1.00

AT2

La personne accompagnée ne s'est pas présentée, la cotation se fait uniquement sur la base des échanges et des éléments de preuves apportés par la professionnelle.

AT1

La professionnelle n'a pas été en mesure d'apporter les éléments de preuve concernant l'existence d'une entraide entre personnes accompagnées.

AT 0

La professionnelle ne met pas en œuvre d'actions visant à encourager la pair-aidance et l'entraide entre les personnes accompagnées.

Critère 1.9.1 : La personne est accompagnée selon ses besoins et ses souhaits dans sa participation à la vie citoyenne.

Cotation : 2.67

AT2

La personne accompagnée ne s'est pas présentée.

AT1

La personne accompagnée indique ne pas être intéressé par la vie citoyenne et notamment les élections. Elle indique que cela changera peut-être lorsqu'elle ira mieux moralement.

L'AT 0 estime que la mesure DPF a facilité sa participation à la vie citoyenne, notamment grâce à la mise en place d'un budget permettant l'inscription de ses enfants à des activités. Il confirme que ses droits sont à jour, mais ne bénéficie pas d'autres informations concernant l'exercice de sa citoyenneté.

Critère 1.10.2 : La personne, avec son entourage et les professionnels en équipe, coconstruisent le projet d'accompagnement.

Cotation : 2.25

AT2

La personne accompagnée ne s'est pas présentée.

AT1

La personne accompagnée indique que son projet est élaboré avec la déléguée. Des objectifs ont été fixés. L'AT 0 a élaboré son projet d'accompagnement en collaboration avec sa référente, sans être informé de la possibilité d'associer une personne de son entourage. Cependant, il n'en ressent pas le besoin, considérant son budget comme une affaire personnelle.

Critère 1.11.1 : La personne définit avec les professionnels la place de son entourage dans son accompagnement.

Cotation : 2.50

AT2

La personne accompagnée ne s'est pas présentée.

L'AT 0 préfère que sa référente ne contacte pas son entourage, et ce choix est respecté par le service.

Critère 1.13.2 : La personne est accompagnée dans ses démarches pour accéder ou se maintenir dans son logement ou hébergement.

Cotation : 2.50

AT2

La personne accompagnée ne s'est pas présentée.

AT1

La personne accompagnée indique qu'une entreprise a été mandatée pour débarrasser son domicile.

Critère 1.14.1 : La personne accompagnée participe à la définition de ses besoins en matière de prévention et d'éducation à la santé.

Cotation : 2.50

AT2

La personne accompagnée ne s'est pas présentée.

AT1

La personne accompagnée dit que la déléguée a pu l'orienter vers des professionnels de santé.

Critère 1.14.3 : Les professionnels orientent vers et/ou mettent en œuvre un programme de prévention et d'éducation à la santé adapté à la personne accompagnée.

Cotation : N.C

AT2

La personne accompagnée ne s'est pas présentée, la cotation se fait uniquement sur la base des échanges et des éléments de preuves apportés par la professionnelle.

Critère 1.14.4 : Les professionnels facilitent la compréhension des messages de prévention et d'éducation à la santé de la personne accompagnée.

Cotation : N.C

AT2

La personne accompagnée ne s'est pas présentée, la cotation se fait uniquement sur la base des échanges et des éléments de preuves apportés par la professionnelle.

Critère 1.14.5 : Les professionnels organisent l'accompagnement et/ou accompagnent la personne lors des dépistages et des soins de prévention.

Cotation : N.C

AT2

La personne accompagnée ne s'est pas présentée, la cotation se fait uniquement sur la base des échanges et des éléments de preuves apportés par la professionnelle.

Critère 1.14.6 : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à l'éducation à la santé.

Cotation : 2.00

AT2

La personne accompagnée ne s'est pas présentée, la cotation se fait uniquement sur la base des échanges et des éléments de preuves apportés par la professionnelle.

La professionnelle ne démontre pas être régulièrement sensibilisée et/ou formée à la prévention et à l'éducation à la santé.

AT1

La professionnelle ne démontre pas être régulièrement sensibilisée et/ou formée à la prévention et à l'éducation à la santé.

La référente de l'AT 0 a suivi une formation de secouriste en santé mentale en 2021. Cependant, l'absence de formations ultérieures ne permet pas d'attester d'une mise à jour régulière de ses compétences en prévention et éducation à la santé.

Critère 1.16.1 : La personne s'exprime sur la manière dont sont prises en charge ses douleurs tout au long de son accompagnement.

Cotation : 2.50

AT2

La personne accompagnée ne s'est pas présentée.

AT1

La personne accompagnée indique qu'elle gère seule ses rendez-vous médicaux et qu'elle peut contacter son médecin traitant en cas de douleurs.

Critère 1.16.3 : Les professionnels recueillent, auprès de l'entourage, des informations sur les manifestations habituelles des douleurs chez la personne accompagnée.

Cotation : N.C

AT2

La personne accompagnée ne s'est pas présentée, la cotation se fait uniquement sur la base des échanges et des éléments de preuves apportés par la professionnelle.

Critère 1.16.5 : Les professionnels alertent et/ou mobilisent tous les moyens nécessaires pour soulager la douleur de la personne accompagnée.

Cotation : N.C

AT2

La personne accompagnée ne s'est pas présentée, la cotation se fait uniquement sur la base des échanges et des éléments de preuves apportés par la professionnelle.

Critère 2.4.5 : Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés à la sexualité auxquels la personne est confrontée.

Cotation : 1.00

La professionnelle rapporte qu'aucun risque lié à la sexualité n'a été identifié parmi les familles suivies. Elle précise que la détection de tels risques repose sur l'analyse du discours de la personne, de son entourage, des professionnels impliqués, ainsi que sur l'observation de changements comportementaux ou physiques, sans traçabilité.

L'absence d'évaluation des risques liés à la sexualité ne permet pas de traçabilité sur la coconstruction d'un projet d'accompagnement.

Il est à noter qu'aucune procédure spécifique n'existe pour évaluer les risques liés à la sexualité. La professionnelle a déclaré qu'elle s'appuierait sur ses partenaires (planning familial, gynécologues) si une telle situation se présentait.

Critère 2.7.4 : Les professionnels mettent en œuvre l'accompagnement de la fin de vie et/ou du deuil de la personne.

Cotation : N.C

Critère 2.8.3 : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au repérage, à la prévention et à la gestion des risques de rupture de parcours de la personne accompagnée.

Cotation : 2.00

La sensibilisation des professionnels aux risques de rupture de parcours se limite aux séances d'analyse de la pratique professionnelle. Aucune autre formation ou sensibilisation n'est dispensée.

Critère 2.9.2 : Les professionnels informent la personne accompagnée, et son entourage, des alternatives pour la continuité de son parcours.

Cotation : 2.50

La professionnelle connaît l'Accompagnement en Économie Sociale et Familiale (AESF), une mesure administrative non contraignante relevant du droit commun, pouvant être proposée en alternative à la MJAGBF en cas de levée de cette dernière. Toutefois, il n'existe pas de situation récente permettant de justifier une information délivrée à une personne accompagnée sur cette possibilité.

Critère 3.5.3 : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la préservation de l'autonomie et à la prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.

Cotation : 1.00

Les professionnels ne démontrent pas être régulièrement sensibilisés et/ou formés à la préservation de l'autonomie et à la prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.

Critère 3.7.3 : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à la maîtrise du risque infectieux.

Cotation : 2.00

Les professionnels ne démontrent pas être régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à la maîtrise du risque infectieux.

Critère 3.13.4 : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion des évènements indésirables.

Cotation : 2.00

Les professionnels ne démontrent pas être régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion des évènements indésirables.

Critère 3.14.3 : Les professionnels participent aux exercices et aux retours d'expérience partagés, organisés par l'ESSMS.

Cotation : 2.50

Les professionnels effectuent des exercices d'évacuation une fois par an. Il n'y a pas de retour d'expérience permettant d'adapter les pratiques.

Critère 3.14.4 : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion de crise.

Cotation : 2.00

Les professionnels indiquent n'être formés qu'aux exercices d'évacuation une fois/an.

[CONSULTEZ LE RAPPORT COMPLET EN CLIQUANT SUR CE LIEN](#)