

# Bilan Démarche d'Amélioration Continue par la Qualité

---

Année 2024



## Référence légale

L'[article D312-203](#) du CASF prévoit que l'ESSMS fasse mention, dans **son rapport d'activité annuel** adressé à l'autorité de tarification et de contrôle, des actions engagées dans le cadre de sa démarche d'amélioration continue de la qualité.

Dans le rapport d'activité annuel de la structure, il sera donc possible :

- de présenter un suivi du plan d'actions issu des résultats de l'évaluation ;
- de valoriser les actions engagées en faveur de l'amélioration continue de la qualité.

### Choix concernant la présentation de ce bilan annuel

Pour donner sens et cohérence le document a été construit en référence aux 9 thématiques du référentiel d'évaluation des ESSMS.

## Sommaire

1. Démarche qualité et gestion des risques.....	4
1.1. L'organisation qualité du CDEF.....	4
1. Démarche qualité et gestion des risques.....	6
1.2. Les outils de la démarche qualité.....	6
1.2.1. <i>La démarche usager traceur</i> .....	6
1. Démarche qualité et gestion des risques.....	8
1.2. Les outils de la démarche qualité.....	8
1.2.2. <i>Les audits internes</i> .....	8
1. Démarche qualité et gestion des risques.....	9
1.2. <i>Les outils de la démarche qualité</i> .....	9
1.2.3. <i>Les évaluations / enquêtes interne et externe</i> .....	9
1. Démarche qualité et gestion des risques.....	11
1.3. <i>Les outils de la gestion des risques</i> .....	11
1.3.1. <i>Les retours d'expériences (RETEX)</i> .....	11
1. Démarche qualité et gestion des risques.....	12
1.3. <i>Les outils de la gestion des risques</i> .....	12
1.3.2. <i>La gestion des évènements indésirables graves EIG</i> .....	12
1. Démarche qualité et gestion des risques.....	14
1.3. <i>Les outils de la gestion des risques</i> .....	14
1.3.3. <i>La cartographie des risques et le Plan de Continuité d'Activité (PCA)</i> .....	14
1. Démarche qualité et gestion des risques.....	16
1.4. <i>Le suivi du Schéma de Présentation des Objectifs Qualité</i> .....	16
2. Bientraitance et éthique .....	18
3. Droit de la personne accompagnée.....	20
4. Expression et participation de la personne accompagnée.....	21
5. Co-construction et personnalisation du projet d'accompagnement.....	24
6. Accompagnement à l'autonomie .....	26
7. Accompagnement à la santé .....	27
8. Continuité et fluidité des parcours.....	30
9. Politique des ressources humaines .....	33
10. Bilan du Schéma de Présentation des Objectifs Qualité 2024.....	36

# 1. Démarche qualité et gestion des risques

## 1.1. L'organisation qualité du CDEF

### Les points clés

- Comité qualité : **3** réunions
- Journée qualité : **1**
- Nombre de référents qualité : **54**

Nombre de membres : **11**

Taux de participation journée qualité : **67%**

### Eléments quantitatifs

#### Comité qualité

La répartition des membres par MD/DE

Année	MDPE	MDEPA	M2DA	MDP	MDMNA	DE	TOTAL
2022	3	2	0	2	2	6	15
2023	4	1	1	1	4	4	16
2024	2	1	1	1	2	3	10
Tendance	⇒	⇒	⇒	⇒	⇩	⇩	⇩

#### Le réseau des référents-qualité

La répartition des référents-qualité

Année	MDPE	MDEPA	M2DA	MDP	MDMNA	DE	TOTAL
2022	10	8	5	6	5	9	43
2023	10	8	8	10	9	6	55
2024	8	9	9	8	11	6	54
Tendance	⇩	⇧	⇧	⇩	⇧	⇒	⇩

### Eléments qualitatifs

La baisse des effectifs du Comité qualité et des référents qualité est due à des départs de professionnels (retraite, mutation, formation qualifiante)

#### Comité qualité

Les principaux sujets abordés en comité qualité :

- Journée des référents qualité (préparation et suivi)
- Adaptation des outils de la démarche qualité au contenu du référentiel d'évaluation des ESSMS (HAS) poursuite du travail amorcé en 2023
- Evolution des grilles d'audit interne vers le niveau 2 (passage du niveau de conformité des outils au niveau d'appropriation de ces outils par les professionnels)

#### La journée des référents qualité

Une journée qualité est organisée chaque année depuis 2021 par la direction QEPI, cette journée est dédiée à l'ensemble des référents qualité et des cadres.

**Le déroulé de cette journée est organisé en 2 temps.**

- Le premier temps (matinée) est dédié à la sensibilisation et à l'information en lien avec les thématiques et/ou actualités qualité

Les cadres du CDEF sont invités à participer à ce temps avec les référents qualité

- Le second temps (après-midi) est dédié à des ateliers et échanges de pratiques uniquement avec les référents qualité (Elaboration d'un flyer de présentation des référents qualité)

- Ordre du jour de la journée qualité

Matin	Après midi
Rappel missions et rôle des référents qualité Bilan de la démarche qualité en 2023 Les outils de la Loi 2002 Le calendrier des évaluations du CDEF Résultats de l'autoévaluation Présentation du PCA	Le guide des référents qualit. Affiche présentation UT Travail de groupe : « Flyer de présentation du référent qualité » Evolution du support dialogue de gestion démarche qualité Evolution des référentiels internes du CDEF (UT et Audit interne). Quizz connaissance des brèves

### **Le réseau des référents-qualité**

Depuis 2022, il a été nommé un référent qualité par service. Les membres du comité qualité et les animateurs Usager traceur et RETEX sont également désignés référents qualité du fait de leurs compétences en matière de démarche qualité. Diffusion d'un point info des référents qualité 2 fois par an (bilan d'étape)

### **Dialogue de gestion démarche qualité**

Chaque année la direction de l'établissement organise un dialogue de gestion en lien avec la démarche qualité pour chaque maison.

Une trame du dialogue de gestion des Maisons a été proposée en 2024.

#### Les objectifs sont:

- Faire évoluer ce dialogue de gestion d'une logique de rendre compte de la mise en place des outils de la loi de 2002 vers la recherche de qu'est-ce qu'on en fait.
- Avoir une vision globale de la maison et pas des services
- Acculturer les cadres au management par la qualité
- Harmoniser les éléments transmis par les 5 maisons pour alimenter le bilan de la démarche qualité du CDEF
- Valoriser les démarches/actions mises en œuvres dans les 5 Maisons, dans le bilan qualité du CDEF
- Intégrer les éléments de la cartographie des risques

Cette trame a fait l'objet d'une présentation aux directeurs de maison et gestionnaire en juillet 2024.

Elle a été mise en application sur les dialogues de gestion de la démarche qualité en octobre 2024, d'une évaluation et réajustement en décembre 2024 (Version 2 du document)

## **Evolution**

<b>Conserver</b>	<b>Cesser</b>	<b>Créer</b>
Places des référents qualité sur les Maisons (MDP, MDEPA, MDMNA)  Harmonisation du recueil des informations lors des dialogues de gestion dédié à la qualité  Accompagnement des directeurs de maison pour la formalisation du PAQ de chaque maison		Poursuivre le travail d'acculturation à la démarche qualité du CDEF auprès de l'ensemble des professionnels du CDEF.

# 1. Démarche qualité et gestion des risques

## 1.2. Les outils de la démarche qualité

### 1.2.1. La démarche usager traceur

#### Les points clés

Nombre de démarches UT : 6  
Nombre d'animateurs UT : 21

Formation de 7 animateurs UT  
1 réunion annuelle des animateurs UT

#### Eléments quantitatifs

Année	MDPE	MDEPA	M2DA	MDP	MDMNA	TOTAL
2022	2	1	1	1	1	6
2023	1	0	1	0	1	3
2024	2	1	1	1	1	6
Tendance	↗	↗	↔	↗	↔	↗

\*Sur ces 6 situations 3 ont fait l'objet d'un plan d'actions validé en comité qualité en 2024

Nombre de plans d'actions usager-traceur clôturés par la Direction QEPI en 2024 : 3

Année	MDPE	MDEPA	M2DA	MDP	MDMNA	TOTAL
2022	2	0	0	1	1	4
2023	0	1	2	1	0	4
2024	1	0	1	0	1	3
Tendance	↗	↘	↘	↘	↗	↘

Répartition des animateurs UT par Maison départementales

Année	MDPE	MDEPA	M2DA	MDP	MDMNA	DE	TOTAL
2022	3	3	1	0	2	5	14
2023	4	3	2	0	2	6	17
2024	4	1	2	0	6	8	21
Tendance	↔	↘	↔	↔	↗	↗	↗

#### Eléments qualitatifs

La démarche usager-traceur permet de faire valoir le point de vue et d'associer la personne accompagnée et son entourage dans l'évaluation de son parcours au sein de l'établissement. Elle renforce l'engagement de la personne comme actrice de son accompagnement. Elle permet également aux personnes accompagnées d'être de véritables partenaires du CDEF dans l'amélioration des pratiques.

**Les parcours évalués en 2024 par les animateurs usager traceur sont :**

**MDPE :** Oxygène et HESTIA

**MDEPA :** Les pénates : Jeune préadolescent 11 ans

**M2DA :** SAMM : Jeune accueilli en appartement

**MDMNA :** Service ESCADRILLE : Situation d'une jeune mineure accompagnée sur le service

**MDP :** Service AMARRAGE : Situation d'une mère avec un enfant de 2 ans

**Quelques exemples d'évolutions concrètes obtenues en 2024**

- La mise en place d'ateliers d'instructions civiques (IRRI)
- Le jeune est systématiquement informé de l'existence de son dossier et des modalités de consultation (IRRI)
- Plaquette d'identification des professionnels et des partenaires pour les jeunes (SAD)
- Fiche mémo des informations à donner aux jeunes (SAD)

<b>Evolution</b>		
<b>Conserver</b>	<b>Cesser</b>	<b>Créer</b>
<p>La prise en compte des actions d'améliorations dans les pratiques professionnelles et les projets de services</p> <p>Le respect de la méthodologie par les animateurs UT</p>		<p>Clôturer les plans d'actions sur 1 an maximum.</p>

# 1. Démarche qualité et gestion des risques

## 1.2. Les outils de la démarche qualité

### 1.2.2. Les audits internes

#### Les points clés

Nombre d'audits interne : 6

Nombre d'auditeurs interne : 4

#### Eléments quantitatifs

Répartition des audits par maison

Année	MDPE	MDEPA	M2DA	MDP	MDMNA	DE	TOTAL
2022	1	1	1	1	1	1	6
2023	1	1	1	1	1	0	5
2024	1	1	1	1	1	1	6
Tendance	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	↗	↗

#### Eléments qualitatifs

Les audits internes doivent permettre au CDEF de disposer en interne et de manière indépendante des services sources audités d'un diagnostic précis et objectif sur le niveau de déploiement, d'utilisation et d'effectivité des missions et objectifs confiés au service concerné par l'audit. Ces audits sont réalisés par la direction QEPI à partir d'un référentiel interne au CDEF.

Les audits internes ont été réalisés sur les services sources suivants :

**MDPE** : Espace Famille

**MDEPA** : Villa des familles

**M2DA** : MAIAA

**MDMNA** : Mise à l'abri

**MDP** : ASAP

**DE** : Lingerie centrale

#### Evolution

Conserver	Cesser	Créer
<p>Déploiement progressif de la culture du contrôle interne sur les services.</p> <p>Le déploiement des outils de la loi 2002 harmonisés pour tout l'établissement</p>	<p>Il ressort des différents audits que l'établissement doit globalement s'améliorer sur :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• La traçabilité de l'ensemble des éléments et informations concernant la personne accompagnée dans Sil'Age (y compris le droit à l'image)</li><li>• Réflexion des services sur la prévention et la gestion de la violence y compris les violences à connotation sexuelle</li><li>• Organisation des rencontres avec la médecine du travail</li><li>• La prévention incendie (exercices, formation, maintenance)</li></ul>	



# 1. Démarche qualité et gestion des risques

## 1.2. Les outils de la démarche qualité

### 1.2.3. Les évaluations / enquêtes interne et externe

#### Les points clés

Nombre d'enquêtes internes : 0  
Nombre d'enquêtes externes : 0

Nombre d'enquêtes administratives : 4  
Nombre d'audits externes : 0

#### Eléments quantitatifs

Répartition des enquêtes administrative réalisées par maisons

Année	MDPE	MDEPA	M2DA	MDP	MDMNA	DE	TOTAL
2022	2	0	1	0	0	0	3
2023	0	1	0	0	0	0	1
2024	2	0	2	0	0	0	4
Tendance	↗	↘	↗	→	→	→	↗

Répartitions des audits externe par maison

Année	MDPE	MDEPA	M2DA	MDP	MDMNA	DE	TOTAL
2022	1	0	0	0	0	0	1
2023	1						1
2024	0	0	0	0	0	0	0
Tendance	↘	→	→	→	→	→	↘

L'autoévaluation à partir du référentiel HAS : 5

Année	MDPE	MDEPA	M2DA	MDP	MDMNA	DE	TOTAL
2024	1	1	1	1	1	0	5

Nombre de professionnels mobilisés pour l'AE : 102

#### Eléments qualitatifs

##### Les évaluations / enquêtes internes

Les évaluations/enquêtes sont effectuées par la direction QEPI sur demande des directeurs de maison ou des directeurs de l'établissement. Elles peuvent être réalisées auprès des personnes accompagnées, des familles, des professionnels ou des partenaires. Elles visent à répondre à une question précise, dans un périmètre déterminé à l'avance par la lettre de cadrage.

Quatre enquêtes administrative réalisées en 2024. : MDPE, Oxygène et SAMM, MAIAA

##### Les évaluations/audits externes

Ces évaluations ou audits externes sont réalisés à la demande des organismes de contrôle et effectués par des prestataires extérieurs.

##### L'autoévaluation du CDEF

Dans le cadre de l'évaluation des ESSMS de la HAS, l'autoévaluation permet à l'ensemble des professionnels de se préparer et de faciliter l'appropriation du référentiel et des méthodes d'évaluation.

Nous avons fait le choix de réaliser cette autoévaluation par Maison Départementale

##### Pourquoi ?

Cela permet à chaque maison de disposer d'un outil de management par la qualité mais aussi d'être prête pour une future évaluation et également avoir une connaissance de son positionnement vis-à-vis du référentiel.

**Comment ?** Une journée dédiée à l'autoévaluation par MD en avril 2024

Les 3 chapitres sont traités en groupe de travail par thématiques. Les thématiques du chapitre 1 seront aussi alimentées par une ou plusieurs démarche Usager Traceur déjà réalisée(s) sur la maison.

Les résultats ont été présentés en conseil de maison.

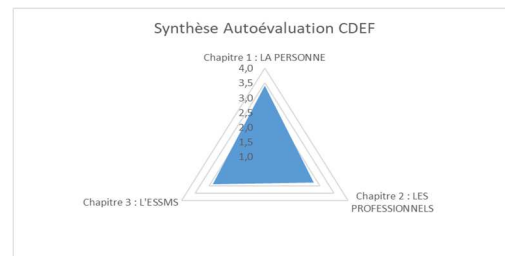
**Cotation moyenne de l'AE sur les 5 Maisons : 3 sur 4**

**Cotation moyenne sur la thématique démarche qualité : 2,6/4**

On note un écart important entre le dispositif mis en place par la direction et QEPI et la connaissance des professionnels de terrain.

Les principaux axes d'amélioration sur les 5 maisons sont :

- Harmoniser le circuit des incidents (EI/EIG/Articles 40...)
- Mettre en place et communiquer sur le PCA



## Evolution

Conserver	Cesser	Créer
Suivi des enquêtes interne par la direction QEPI AE : formalisation pour chaque maison d'un rapport d'autoévaluation et d'un plan d'actions	Mesurage dans l'utilisation des déclarations des EIG par les services.	S'assurer de la cohérence entre les plans d'actions des maisons et avec le PAQ de la direction QEPI Mise en œuvre des actions en lien avec les critères impératifs sur les 5 maisons

# 1. Démarche qualité et gestion des risques

## 1.3. Les outils de la gestion des risques

### 1.3.1. Les retours d'expériences (RETEX)

#### Les points clés

Nombre de RETEX : 4

Nombre d'animateurs RETEX : 5

#### Eléments quantitatifs

Répartition des RETEX par Maison

Année	MDPE	MDEPA	M2DA	MDP	MDMNA	DE	TOTAL
2022	1	0	0	0	0	0	1
2023	1	1	1	0	2	0	5
2024	1	1	1	0	1	0	4
Tendance	⇒	⇒	⇒	⇒	⇩	⇒	⇩

#### Eléments qualitatifs

Dans le domaine de la qualité et de la prévention, le retour d'expérience fait le lien entre la théorie et la pratique. Il fait partie des démarches dites « de bon sens » et, de manière plus approfondie, du processus de formation de l'expertise et de la vigilance organisationnelle. Il vise à capitaliser les leçons à tirer de réussites ou d'échecs passés ou actuels de manière à réduire la vulnérabilité et/ou à augmenter les capacités de résilience d'une organisation.

Les retours d'expériences organisés par la direction QEPI sont un outil d'analyse des causes profondes d'un incident. Ils permettent également de valoriser et de capitaliser de nouvelles expériences et/ou organisation mises en place en urgence pour répondre à une situation singulière. Ils sont réalisés sur demande d'un Directeur de Maison ou d'un Directeur de l'établissement.

En mai 2024, accompagnement de 3 animateurs RETEX formés en 2023 sur leur première démarche RETEX.

**MDPE** : Agression sexuelle entre enfants

**MDEPA** : Organisation aménagement des nouveaux locaux de SAPHIR

**M2DA/DE** : Suivi des dépôts de plaintes des agents

**MDMNA/DE** : Violation de données des personnes accueillies au CDEF

#### Evolution

Conserver	Cesser	Créer
L'association de l'ensemble des acteurs présents et/ou concernés par les faits (y compris les partenaires)  Expertise du CDEF reconnue par les partenaires sur cette méthode	Réunion d'analyse plus de 3 mois après l'événement	L'accentuation de la diffusion et la réappropriation des constats d'analyse pour développer une organisation apprenante

# 1. Démarche qualité et gestion des risques

## 1.3. Les outils de la gestion des risques

### 1.3.2. La gestion des événements indésirables graves EIG

#### Les points clés

Nombre de déclarations d'événement susceptibles d'être grave par l'ensemble des services du CDEF : **136**

Nombre de déclarations reconnues comme événement indésirable grave : **61**

Nombre d'article 40 déclarés : **39**

#### Eléments quantitatifs

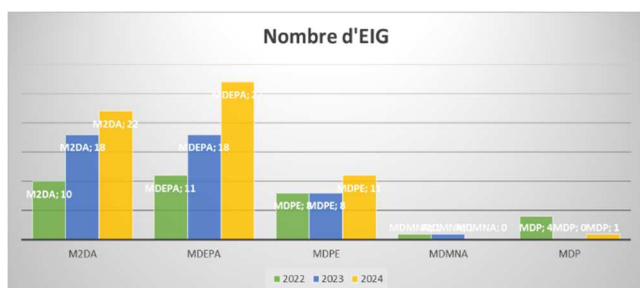
##### Evolution du nombre total de déclarations d'événement susceptibles d'être grave

Année	TOTAL
2022	83
2023	110
2024	136
Tendance	↗

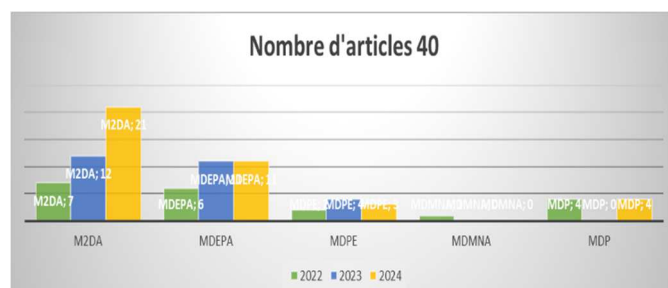
EIG

Article 40

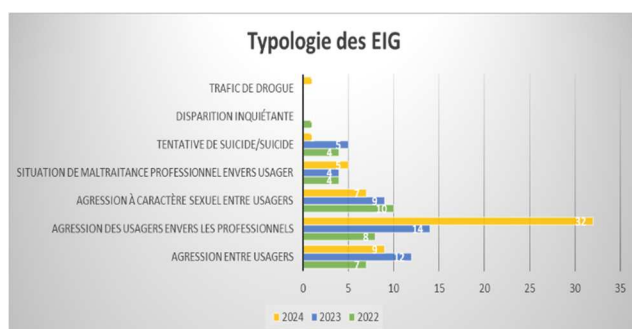
##### Nombre d'EIG qualifiés par Maisons



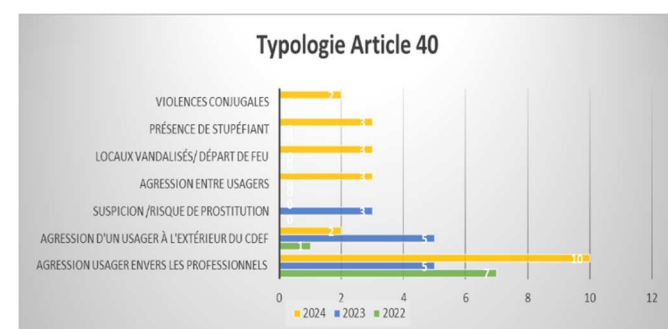
##### Nombre d'article 40 signalés par Maisons



##### Typologie des EIG par Maisons



##### Typologie des articles 40 par Maisons



#### Eléments qualitatifs

Le total des typologies d'incident est supérieur au total des déclarations d'EIG du tableau en supra, cet écart s'explique par le fait que certains incidents sont de typologies multiples. (Exemple : Comportement violent et acte de malveillance au sein de la structure).

Les situations de maltraitements citées sont des événements de maltraitance et/ou négligence des professionnels envers les personnes accompagnées ou des faits de maltraitance entre usagers notamment des événements à connotation sexuelle entre jeunes.

<b>Evolution</b>		
<b>Conserver</b>	<b>Cesser</b>	<b>Créer</b>
100% des déclarations d'EIG sont suivies par la direction QEPI	Le dispositif actuel de déclaration existe depuis 5 ans. Le bilan en cours doit permettre une évolution de celui-ci.	<p>Travail de simplification des circuits de déclaration et de traitement des EI/IEG.</p> <p>La formalisation de l'analyse de chaque évènement par les professionnels</p>

# 1. Démarche qualité et gestion des risques

## 1.3. Les outils de la gestion des risques

### 1.3.3. La cartographie des risques

#### Les points clés

En septembre 2024 : une demi-journée dédiée à la définition de la cartographie des risques par Maison.

Ce travail a été réalisé avec l'ensemble des cadres de chaque maison.

Il a été élaboré en collaboration avec le service de la DCT du Département.

Il répond à plusieurs objectifs et enjeux : une demande de la direction du département, une action du PE, l'évaluation des ESSMS.

#### Eléments quantitatifs

La cartographie des risques du CDEF

Il a été identifié 5 typologies principales de risques par Maison

Soit potentiellement 15 risques au total pour l'établissement : pour chaque risque ont été identifiés les causes, les manifestations et les conséquences.

#### Eléments qualitatifs

Une cartographie des risques visuelle est formalisée à l'aide d'un logiciel ad hoc fourni par le département (MAIRci)

Chaque risque a fait l'objet d'une évaluation :

- Criticité : fréquence / gravité
- Priorité : Criticité / Niveau de maîtrise du risque

Ce travail est poursuivi en 2025 par le comité de direction.

Objectif : élaborer la cartographie globale des risques du CDEF et définition d'un plan d'actions

#### Evolution

Conserver	Cesser	Créer
Renforcer la dynamique et culture de la gestion du risque au CDEF		Définir et suivre le plan d'action de la cartographie des risques (PAQ QEPI)

## 2. Démarche qualité et gestion des risques

### 1.4. Les outils de la gestion des risques

#### 1.3.4. Le Plan de Continuité d'Activité (PCA)

<b>Les points clés</b>  <b>Le PCA</b> Rédaction et adoption du PCA du CDEF en juin 2024		
<b>Eléments quantitatifs</b>  Le Comité de pilotage d'élaboration du PCA s'est réuni 4 séances de 3 heures entre novembre 2023 et mai 2024.		
<b>Eléments qualitatifs</b>  Le PCA est présenté aux instances représentatives du personnel et lors de la journée qualité en juin 2024 Le PCA a été validé par le Directeur d'Etablissement en juin 2024		
<b>Evolution</b>		
<b>Conserver</b>	<b>Cesser</b>	<b>Créer</b>
Renforcer la dynamique et culture de la gestion du risque au CDEF		Mettre en place un exercice PCA annuel

# 1. Démarche qualité et gestion des risques

## 1.5. Le suivi du Schéma de Présentation des Objectifs Qualité

### Les points clés

Réunion d'observatoire de suivi du PE : **1**

Nombre d'objectifs opérationnel du SPOQ : **18**

Nombre de fiche « parlons un langage commun en ligne » : **33**

### Eléments quantitatifs

Taux de réalisation total des actions du PAQ de la direction QEPI : 75%

Taux de réalisation des Objectifs opérationnels du SPOQ : 11%\*

### Eléments qualitatifs

#### Suivi de l'objectif 4 du PE : Développer un CDEF de la Gironde performant, communicant et attractif

Point annuel par la direction QEPI de l'atteinte des objectifs du SPOQ et suivi des actions du Projet d'établissement : présenté à l'observatoire de suivi du PE.

Pour faciliter la compréhension de certains termes techniques et faire en sorte que tous les professionnels du CDEF emploient le même langage, la direction QEPI a mis en place la démarche **Parlons un Langage Commun**. Les thématiques abordées sont : l'établissement, le travail éducatif, les ressources humaines, la sécurité incendie, les risques, la démarche qualité

Publication et mise en liste de la **liste de RBBP** en lien avec l'activité du CDEF sur la communauté CDEF.

**\*A noter : 89% des objectifs opérationnels du SPOQ 2024 sont en cours d'élaboration et font l'objet d'un suivi par la direction QEPI.**

Objectifs opérationnels	Ce qui a été fait
Développer l'attractivité du CDEF	Renfort des liens avec les partenaires Formations des professionnels
Appropriation et vérification de l'effectivité de l'utilisation des éléments de la loi de 2002-2 : le règlement de fonctionnement, le livret d'accueil, le DIPC, l'expression des usagers	Harmonisation des outils de la loi de 2002 sur l'ensemble des services Outils présents sur Sil'age Appropriation progressive des outils par les services.
Appropriation et vérification de l'effectivité de la mise en place des PP : co-construction avec les personnes accompagnées et les familles, disponible et suivi via Sil'Age	<b>MDPE</b> : Un seul service (HERA) formalise les PP dans Sil'Age. <b>MDP</b> : Mise en place des PP en cours (application à toutes les nouvelles familles accueillies). <b>MDEPA, M2DA, MDMNA</b> : En cours de généralisation sur l'ensemble des services
Veiller à la traçabilité sur Sil'Age de toutes les actions réalisées par ou autour de l'utilisateur	L'ensemble des services utilisent SILAGE Mise en place d'un référent Sil'Age par service sur toutes les maisons Contrôle du contenu de Sil'Age bimestriel sur la <b>MDMNA</b>
Renforcement de la qualité, de la pertinence et la valorisation du travail d'observation et d'accompagnement réalisé au sein des services : du référentiel d'observation au dossier unique	Il n'y a pas d'outils référence pour la MDPE et la MDP dans le cadre du travail d'observation. <b>MDEPA</b> rapport d'évaluation avec les observations de plusieurs corps de métier, plusieurs services (VDF, réf famille) <b>M2DA</b> : Gestion des outils d'accompagnement (éducatif, scolarité, insertion) faite par les équipes et les SMS <b>MDMNA</b> : Adaptation, des outils, des process suite aux évolutions réglementaires et législatives en matière de maa et d'évaluation du public MNA (Dec 2023) et de prise en charge du public (Loi Taquet)



Développer une culture d'un management avec des indicateurs de pilotage et la mise en œuvre de tableaux de bord consolidés	<p>Mise en place de tableaux de bord mensuel de suivi de l'activité en lien avec la DE (suivi activité, RH, finance et suivi des plans d'actions) et point régulier en Comité de direction.</p> <p>Dialogues de gestion avec chaque maison 3 fois par an sur les thématiques suivantes : activité, projet, démarche qualité). Dialogue de gestion annuel pour les directions ressources (DRH,DIRFIM,QEPI)</p> <p><b>MDMNA</b> partage du suivi d'indicateurs avec les professionnels et les partenaires</p>
--	---

<b>Evolution</b>		
<b>Conserver</b>	<b>Cesser</b>	<b>Créer</b>
<p>Harmonisation du recueil d'informations et vision plus globale de la maison lors des dialogues de gestion dédié à la qualité</p> <p>Mise en place des tableaux de bord de suivi d'activité par la DE</p>	<p>Le peu d'appropriation par les services du PP.</p>	

## 2. Bientraitance et éthique

### Les points clés

Nombre de formation en lien avec la thématique sur le plan de formation : **3**

Nombre de formation collectives ou individuelles : **15**

Nombre de professionnels formés : **238**

### Eléments quantitatifs

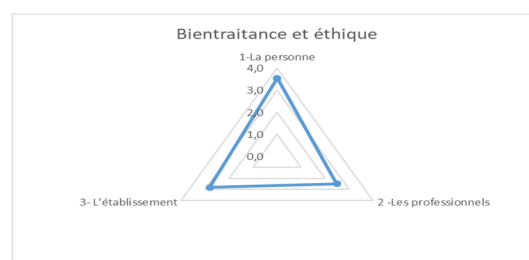
#### Résultats des Audits interne

**Bientraitance** : taux moyen de conformité 60% sur les 5 services éducatifs audités par Maison Départementale (**Objectif QEPI** : 1 audit annuel par maison soit 5 audits + 1 audit sur la DE)

Synthèse AE thématique bientraitance.

Cotation moyenne : 2.9 / 4

Le principal axe d'amélioration sur les 5 maisons est :  
Réflexion à mener sur la mise en place d'une commission éthique et bientraitance



#### Supervisions par Maison

	MDPE	MDEPA	M2DA	MDP	MDMNA
Nombre de séances	117	62	NC	36	26
Taux de participation	NC	44%	NC	NC	70%

#### Ethique

- Nombre de saisine de la cellule éthique du Département : 0

### Eléments qualitatifs

#### Bientraitance

Principaux éléments évoqués et/ou travaillés lors des séances de supervision des Maisons

- Violence des usagers
- Manque d'effectif
- Manque de communication
- Manque de budget
- Procédures d'accueil et de départ
- Postures professionnelles

**Participation des professionnels au cours de l'année a une action de formation en lien avec au moins une des thématiques suivantes :**

**Taux de participation global : 32 % de l'effectif total du CDEF**

Intitulé formation	Nombre de professionnels
Prévention et/ou gestion des violences	96
Prévention et/ou gestion des violences de nature sexuelle	70
<b>Promotion de la bientraitance :</b>	
- Bientraitance de l'intention à la pratique	6
- Accompagnement d'un usager en crise par la bientraitance	10
- La communication positive	8

<b>Evolution</b>		
<b>Conserver</b>	<b>Cesser</b>	<b>Créer</b>
<p>Existence des temps de supervision sur l'ensemble des services de l'établissement</p> <p>Existence du plan de formation en lien avec ces thématiques</p> <p>Mise en place des brèves « Restons focus » en lien avec les thématiques du référentiel HAS</p>	<p>Manque de suivi de l'effectivité des temps de supervision</p>	<p>Réflexion à mener sur la mise en place d'une commission éthique au niveau départemental.</p> <p>Généraliser les temps et la présence aux temps d'analyse de pratique sur les services.</p> <p>Favoriser la participation des professionnels aux formations sur la bientraitance</p> <p>Mettre en place le projet QEPI : formation en ligne des professionnels de la protection de l'enfance sur les thématiques du référentiel HAS</p>

### 3. Droit de la personne accompagnée

#### Les points clés

##### Résultats des Audits interne

Affichage de la charte des droits de la personne : taux de conformité **100%** sur les 5 services audités

Droit à l'image : taux de conformité **0%** sur les 5 services audités

#### Eléments quantitatifs

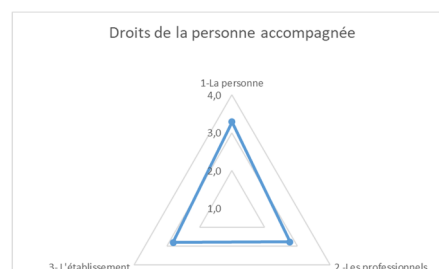
**Critère Manuel HAS 2.2.5 : Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée : cotation moyenne CDEF 1,6**

##### Résultats Autoévaluation

Cotation moyenne CDEF : 3/4

Les principaux axes d'améliorations sur le CDEF sont

- Améliorer l'accès au dossier pour la personne accompagnée et/ou sa famille
- Faire signer et tracer l'accord du droit à l'image sur Sil'Age



#### Eléments qualitatifs

Suivi de la mise en œuvre effective des préconisations des audits interne par la direction QEPI et les directions des maisons :

*Audit interne : Onglet droit des usagers mis en place en 2023*

- Contrôle de la participation des professionnels à au moins un temps d'analyse de pratique ou une formation à la bientraitance au cours des 12 derniers mois
- Contrôle de la traçabilité du choix de la personne concernant son droit à l'image
- Rédaction d'une brève par la direction QEPI Droit à l'image modalités institutionnelles de diffusion (septembre 2024)

#### Suivi de la mise en œuvre effective des préconisations audits internes

Nombre d'audits internes suivis	Nombre de préconisations émises	Nombre de non-conformités levées au cours de l'année
<b>MDPE</b> : Espace famille	15	0
<b>MDEPA</b> : PFU	10	6
<b>M2DA</b> : MAORA (2023)	15	9
MAIAA	13	0
<b>MDP</b> :PARAD (2023)	13	2
ASAP	12	7
<b>MDMNA</b> : MAA	9	6
<b>DE</b> : Lingerie centrale	6	6

#### Evolution

Conserver	Cesser	Créer
Les démarches d'audits internes	La non transmission par certains services des éléments de mise en conformité.	Mise en place du recueil systématique du choix de la personne concernant son droit à l'image. Tracer systématiquement le formulaire de recueil dans Sil'Age. Informar les personnes accompagnées de l'existence de leur dossier et de leur modalité de consultation.

## 4. Expression et participation de la personne accompagnée

### Les points clés

Nombre de démarches Usager traceur : 6  
Nombre de réclamation traitée : 1

Nombre de réclamation : 1 (M2DA)

### Eléments quantitatifs

#### - CVS ou toute autre forme d'expression des personnes accompagnées

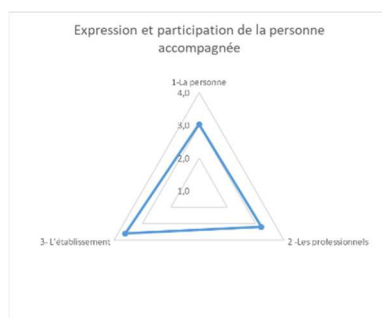
##### ■ Analyse quantitative :

Maisons	Nombre total de séances réalisées (pour l'ensemble de la MD)	Nombre total de personnes effectivement présente (en moyenne par séance/ service)
<b>MDPE</b>	4	NC
<b>MDEPA</b>	1 par semaine ou par quinzaine	8 (6 enfants et 2 adultes)
<b>M2DA :</b>	23	5
<b>MDP</b>	Réunions des familles : 12	13 parents
	2 conseils de crèches	7 parents
<b>MDMNA :</b>	32	15

### Eléments qualitatifs

#### - Résultats de l'autoévaluation

Cotation moyenne CDEF : 3,3 /4



#### - CVS ou toute autre forme d'expression des personnes accompagnées

##### ■ Analyse qualitative :

Principales demandes ou réclamations	Points abordés	Actions mises en œuvre à l'issue
Demandes jeunes et professionnels	Dynamique de groupe	Echange en réunion pluridisciplinaire et avec les jeunes
	Règles de vie	Reprise par la CSE des points de questionnaire sur les règles de vie et affichage des règles sur un tableau
	Activités/sorties	Attribution du Budget et organisation du planning des activités
	Fugues	Echange en réunion
	Sexualité	Jeux éducatifs
	Consentement	Echange en réunion
	Notion de respect	Echange en réunion
	Vol	Echange en réunion
	Coffre-fort à souvenirs	Numérisation à disposition des usagers de photos durant leur passage à l'ASE
Demandes d'échange des adolescents	Règlement intérieur Activité au sein des services Préparation des temps de vacances Relationnel avec l'équipe	Echange sur les différentes règles du service, ce qui est ou non possible et ce qui peut ou non évoluer Echange avec les jeunes sur les activités mises en place et sur leurs envies, au sein des services ou hors des services Calendrier d'activité réalisé par l'équipe et mentionné sur l'agenda de chaque jeune Mise en place d'une boîte à idées

		Echange avec les jeunes sur les difficultés relationnelles qu'ils peuvent ressentir avec les professionnels
Demande émanant de l'encadrement de proximité	Violence et manque de respect	Réflexion et action autour de la violence et du manque de respect du groupe envers les professionnels : écriture sur les mots protection, agression et violence et mise en lien avec le parcours de chacun.
Demande émanant de l'équipe	La violence au sein du service Conflits et problèmes de voisinage ; savoir-vivre en collectivité et amélioration des liens Déménagement de service	Mise en place d'ateliers collectifs Rédaction d'un courrier d'excuse des jeunes à l'attention des voisins Organisation du déménagement, planning de rangement et de préparations des cartons
Demandes familles : Nuisances sonores	Respect, rythme différents des personnes : tolérance	Règles de vie
Demandes familles : Consommations cannabis/ cigarettes	Rappel de la loi et conséquences sur la santé enfants et parents	Demande d'un abris fumeur pour l'espace fumeur, sensibilisation, intervention en prévision de partenaires
Demandes familles : Laverie dysfonctionnement	Hygiène en général	Mise en place de temps d'explication de bonne utilisation par les professionnel, contrôle de l'état par les professionnels, temps de nettoyage de l'extérieur,
Demandes familles : Souhait de faire des activités et sorties avec les enfants	Astuces et activités avec les enfants pour l'été 2024	Continuité de l'accompagnement par le service
Demandes des jeunes :Loisirs	Règles de vie	Elaboration de programmes d'activités
Demandes des jeunes : Aides financières	Questions administratives	VAD régulières
Demandes des jeunes : Repas	Les loisirs	Ateliers spécifiques
Demandes des jeunes : Amélioration lieux de vie	Etat des logements	Revalorisation des allocs

**- Suivi de la mise en œuvre des préconisations de la démarche UT**

Nombre d'UT clôturés ou en cours de suivi en lien avec la direction QEPI	Actions mises en place au cours de l'année
MDPE	Accompagner les enfants au quotidien dans le choix de leur tenue vestimentaire, Améliorer la coordination avec les espaces transversaux, Partager les informations (calendriers, rapports, évaluation et visites), Mettre en place un dispositif de régulation de température des douches pour les enfants. Aide aux devoirs
MDEPA	Outil favorisant la communication entre famille d'accueil et parent
M2DA	Affichage du résumé de la charte des droits de l'enfant Création d'un flyer et d'une affiche expliquant le rôle de chacun Fiche mémo présentée lors de l'entretien d'accueil
MDP	Fin démarche UT débutée en 2023 : principale action autour d'une équité dans la relation aux familles entre le père et la mère
MDMNA	Communiquer sur l'existence du dossier individuel auprès du jeune : Intégrer dans les outils donnés lors de l'accueil et informer le jeune à son arrivée

**Plainte et réclamation**

1 seule réclamation traitée dans le cadre de la gestion des plaintes et des réclamations par la direction QEPI. Réclamation d'un jeune du service MAORA en lien avec ses conditions de prises en charge sur son service.

<b>Evolution</b>		
<b>Conserver</b>	<b>Cesser</b>	<b>Créer</b>
Dispositif de gestion et de traitement des plaintes et réclamations Affichage des modalités de déclaration d'une plainte ou d'une réclamation dans les services Formalisation des temps de réunions de jeunes sur Sil'age		

## 5. Co-construction et personnalisation du projet d'accompagnement

### Les points clés

Harmonisation de la trame du PP pour l'ensemble des Maisons et services et mise en ligne sur Sil'Age en juin 2024

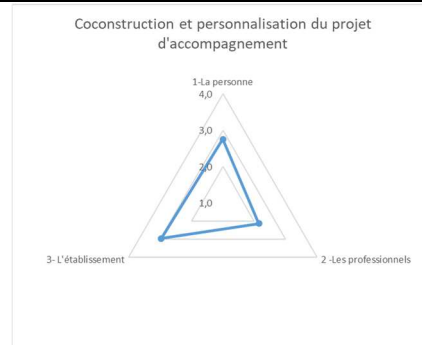
### Eléments quantitatifs

#### Résultats Autoévaluation

Cotation moyenne CDEF : 2,6 / 4

Les principaux axes d'améliorations sur le CDEF sont :

- Mettre en place les outils de la Loi de 2002
- Co-construire et formaliser le projet personnalisé



### Eléments qualitatifs

**Suivi de l'objectif 2 du PE: Amplifier une prise en charge et un accompagnement personnalisé au plus près des besoins, des attentes et des capacités de la population accueillie**

**Suivi de l'objectif stratégique N°2 du PE : Amplifier une prise en charge et un accompagnement personnalisé au plus près des besoins, des attentes et des capacités de la population accueillie**

Critères en lien avec ceux du PE	Ce qui a été fait dans l'année
La MD a mis en place des temps et des actions pour s'assurer de l'effectivité des outils de la Loi de 2002 et de leur appropriation par les équipes conformément aux bonnes pratiques	<p><b>MDPE</b> : 2 temps de travail effectifs et 1 temps à venir.</p> <p><b>MDEPA</b> : -Livret d'accueil Maison et Services -Plaquette de présentation des Services -Réunion CSE sur toutes les nouvelles trames et Accompagnement des équipes dans l'appropriation des nouvelles trames par les CSE</p> <p><b>M2DA</b> : Sujet évoqué en CODIR avec l'encadrement, en Réunion Institutionnelle M2DA, sur les réunions des services, en Conseil de Maison, en réunion avec les équipes Santé Social, lors de réunions administration.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboration des projets de services</li> <li>- Livret d'accueil en cours de généralisation sur l'ensemble des services</li> <li>- DIPC idem</li> <li>- Dossier unique de l'utilisateur en cours</li> <li>- Réunion prévue le 29/11/24 avec les CSE et les équipes Santé Social sur le projet personnalisé.</li> <li>- Liens réguliers des services avec Référent Sil'Age de la DE</li> <li>- Information sur ces outils à l'arrivée d'un nouveau professionnel sur certains services</li> </ul> <p><b>MDP</b> : -Le PP été travaillé lors des groupes de travail sur le projet de service et règlement de fonctionnement - Point à refaire pour les nouveaux outils CDEF - Présentation des outils à l'équipe lors d'une réunion projets et RDV pris pour les signatures des DIPC et PP - Temps organisés entre la CSE + SMS pour mettre à jour DIPC et droits à l'image : dernier trimestre =&gt; rdv + signature familles (Amarrage) - Séminaires en lien avec cette thématique (mais pas exclusivement)</p> <p><b>MDMNA</b> : Temps spécifiques en direction des agents avec la création d'un livre d'accueil et de règles de vie pour s'approprier les documents de la loi de 2002 et les transmettre aux jeunes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Présentation des nouveaux outils et l'appropriation par les professionnels</li> <li>- Entretien réguliers jeune-éducateur pour faire le point sur l'évolution du projet personnalisé</li> <li>- Utilisation de la trame PP sur Sil'âge</li> </ul>



	<p>- Projet en cours de traçabilité des documents remis Quoi ? quand ? à Qui par qui ? + Suivi de l'usage du livret d'accueil et du règlement de fonctionnement entre référent et jeune en lien avec la réécriture de la procédure d'accueil ESC</p>	
<p>La MD a mis en place l'ensemble des actions (formation, organisation, réflexions, observatoire, ...) nécessaires pour réduire drastiquement le recours à la contenance physique envers les personnes accueillies</p>	<p><b>MDPE</b> : Formations collectives. <b>MDEPA</b> : Retour sur les EIG</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Formation et collaboration avec l'EMR de Charles Perrens sur la gestion des situations de crise</li><li>- Analyse en réunion clinique des crises afin de pouvoir mieux les appréhender et les gérer (prodromes, niveaux d'intervention)</li></ul> <p><b>M2DA</b> : -Formation individuelle "accompagnement d'un usager en crise par la bientraitance" : 2 agents (MAUD)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Accompagnement des équipes par les psychologues de la M2DA : travail d'élaboration autour de la clinique de l'adolescent et des postures professionnelles</li><li>- Formation collective de la Maison sur les traumatismes psychiques : outils de réflexion et de compréhension permettant notamment un ajustement des postures éducatives.</li><li>- Formation OMEGA : sert aujourd'hui de support lors des temps de crise</li></ul> <p><b>MDP</b> : FORMATION OMEGA : 3 sessions</p> <p><b>MDMNA</b> : Affichage dans les locaux</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Atelier communication non violente</li><li>- Sécurisation des lieux</li><li>- Travail avec la police</li><li>- Tenir compte des risques par les professionnels</li><li>- Temps d'échanges pour améliorer la communication et l'information avec les jeunes autour, notamment, des écrits qui les concernent les possibilités pour faciliter les entretiens individuels permettant de valoriser une approche sensible de l'accompagnement et des prestations proposés - Un accompagnement dans la compréhension des mesures de justice en matière de protection de l'enfance</li></ul>	
<p>La MD a mis en place les outils pour permettre de recueillir et analyser le ressenti et le vécu des enfants et des parents vis-à-vis de leur séjour et/ou de leur accompagnement, cela en vue d'améliorer les pratiques</p>	<p><b>MDPE</b> : Groupes de parole, réflexion autour d'un questionnaire de satisfaction pour 2025, <b>MDEPA</b> : Livre d'or usager sur le service de SAPHIR <b>M2DA</b> : Possibilité offerte aux jeunes de laisser trace de leur passage par écrit ou autre expression artistique Réunions jeunes au sein des services d'internat Rendez-vous parents DIPC</p> <p><b>MDP</b> : Questionnaire concernant le PM Questionnaire concernant l'équipe mobile</p> <p><b>MDMNA</b> : Questionnaires de satisfactions et de ressentis par rapport à l'accueil et leur temps de séjour sur le service, (16/02/24, 27/05/2024, 11/12/2024) objectif un par trimestre.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Entretien auprès des jeunes pour connaître leur ressentis. Les réunions de libre expression permettent d'échanger autour de cette question et d'inciter l'équipe à réajuster les pratiques et la façon de répondre aux besoins des jeunes</li><li>- Pas encore à l'escadrille, même si l'idée d'un questionnaire destiné aux jeunes sur leurs premier mois d'accueil semble pouvoir rapidement se concrétiser.</li><li>- Consultation nationale des enfants du Défenseur des droits_ 2024 : Ateliers et analyse collective : « Mes droits en tant qu'enfant », « Le droit à un environnement sain »</li></ul>	
<b>Evolution</b>		
<b>Conserver</b>	<b>Cesser</b>	<b>Créer</b>
Harmonisation et mise en place du PP sur Sil'Age	L'élaboration des PP sur les supports du réseaux	Co-construire et formaliser le projet personnalisé dans Sil'Age

## 6. Accompagnement à l'autonomie

### Les points clés

Sensibilisation au contenu de la loi n° 2022-140 du 7 février 2022 relative à la protection des enfants par le directeur QEPI auprès de l'ensemble des Cadres des Maisons.  
Notamment sur la désignation d'une personne de confiance et d'un parrain/marraine.

### Eléments quantitatifs

#### Formations en lien avec l'accompagnement à l'autonomie

Nombre total de personnes formées : 12

- Accompagner l'autonomie à habiter : 12 personnes

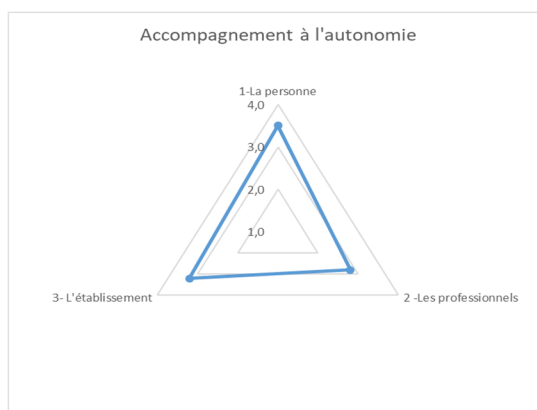
**Taux de personnes de confiance désignées** : 0 % du total des personnes accompagnées au cours de l'année sur le CDEF

#### Edition de brèves sur Mascaret CDEF par la direction QEPI :

- Mentorat-pour-les-enfants-et-les-jeunes-de-la-protection-de-l'enfance (mai 2024)
- Parrainer un enfant de l'ASE (mars 2025)

#### Résultats Autoévaluation

Cotation moyenne CDEF : 3,2 / 4



### Eléments qualitatifs

**MDEPA** : Création de deux postes de Référente Famille permettant d'évaluer pour chaque situation entrante les personnes ressources ou un potentiel TDC. Conformément à la loi Taquet

TDC : Cardéa : 3, PFU : 2 en cours, Pénates : 1

Personnes Ressources : Palmeraie 2 , Saphir 9, P6P 2

### Evolution

#### Conserver

Démarche expérimentale actuellement en cours sur la MDEPA : désignation pour chaque jeune de son propre avocat.

#### Cesser

#### Créer

Accompagner les enfants pour désigner la personne de confiance de leur choix  
Accompagner les enfants à la démarche de parrainage

## 7. Accompagnement à la santé

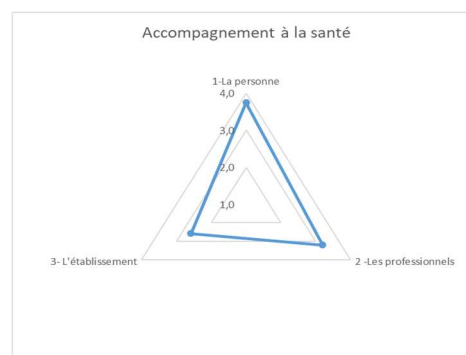
### Les points clés

Présence d'équipe pluridisciplinaire (infirmiers, psychologues, médecin, ...) sur chaque Maison Départementale.

### Eléments quantitatifs

#### Résultats Autoévaluation

Cotation moyenne CDEF : 3,2/ 4



#### Formations dispensées par le CDEF :

- Accompagnement à la mise en place d'ateliers à visée thérapeutique : 37 personnes
- Traumatismes psychiques et adolescence: 37 personnes
- Traumatismes psychiques : spécificités cliniques et thérapeutiques : 26 personnes
- Les troubles du comportement chez l'adolescent :13 personnes
- Les 1000 premiers jours du cerveau : entre ajustements et troubles : 4 personnes
- Comprendre et accompagner les troubles du spectre autistique du jeune : 4 personnes
- Premiers secours en santé mentale : 3 personnes
- Actualités de la clinique adolescente : 2 personnes
- Les effets de la maltraitance sur la santé des enfants : 2 personnes
- DU 1000 jours, santé mentale et psychiatrie périnatale : 1 personne
- 24eme journée urgence pédiatrie : 1 personne
- Diplôme d'état d'infirmier en pratique avancée : 1 personne
- Dépressions périnatales prise en charge spécialisée : 1 personne

### Eléments qualitatifs

Ateliers éducations à la santé :

Maisons	Nombre d'actions de prévention et d'éducation à la santé	Thématiques abordées	Quels résultats pour les personnes accompagnées ?
<b>MDPE</b>	Au cours de l'année	Formation à la gestion d'une crise d'épilepsie.	Meilleure appréhension et gestion des crises. Amélioration de la fluidité des interventions des professionnelles. Meilleure prise en charge pour les enfants.
<b>MDEPA</b>	Au cours de l'année	Ateliers à visé thérapeutique : action collective vie affective et sexuelle avec association « HORS LES MURS » consentement, alimentation...)	Apaisement Mise en œuvre des soins adaptés pour améliorer le bien-être général des usagers. Meilleure communication Rend acteur les enfants de leur santé

<b>M2DA</b>		Médiation animale extérieure et sur le groupe	Découverte (ou redécouverte) des animaux. Amélioration de la concentration, de l'attention, de la mémoire, ainsi que des capacités de vigilance/bienveillance
	Hebdomadaire	Atelier autour des émotions	Meilleure compréhension des émotion, pré adolescence...
	Inscription des soins dans le territoire	Bilan de santé avec partenaires extérieurs (PMI) Partenaires santé sur les territoires (médecin traitant, psychomotricien, orthophoniste, kiné, dentiste...)	Point général sur l'état de santé du jeune Mise en œuvre des soins adaptés pour améliorer le quotidien des jeunes
	7 collectives, estimation à 129 en individuel	Sexualité	Apports théoriques sur IST, MST, sexualité ainsi que les lieux ressources
	2 collectives, estimation de 34 en individuel	Alimentation	Règles hygiéno-diététique et l'importance pour la santé
	45	Hygiène (corporelle et dentaire)	Apport théorique sur l'importance de l'hygiène et les moyens existant pour avoir une bonne hygiène
	27	Médicaments	Explication sur les traitements ainsi que les possibles effets secondaires. Explication sur l'importance et l'impact sur l'observance thérapeutique
	28 en individuelles	Addiction	Information sur les risques pour la santé mais surtout les lieux ressources.
<b>MDP</b>	1 café des parents + affichage pendant 2 mois	Les néophobies alimentaires	Destinés aux parents de la crèche Gribouille
	Atelier information et sensibilisation : 6	Information et sensibilisation aux écrans pour les enfants en bas âge	L'objectif : favoriser une utilisation adaptée des écrans et d'informer aux conséquences des écrans sur les tout-petits. Information sous forme théâtral
		Information/ prévention et surveillance sur la canicule et les risques pour la santé enfants/parents	L'objectif : diminution des déshydratations, des coups de chaleur des enfants/ parents
		Information prévention sur la transmission des Infections respiratoires	Diminution des transmissions d'infections respiratoires aux enfants, parents sur les lieux d'hébergements semi-collectifs
		Information et prévention sur la coqueluche enfants/ parents /professionnels	Diminution du risque de développer la coqueluche et de la transmettre
		Hygiène bucco-dentaire des enfants /parents	Autonomisation et sensibilisation des familles à l'hygiène bucco- dentaire enfants/parents
		Sensibilisation mois sans tabac	Action ludique : <u>Objectif</u> sensibilisation au risque d'addictions : tabac,...
<b>MDMNA</b>	<b>Atelier Santé / Educatif : 7</b>	Hygiène corporelle Hygiène alimentaire	Informé et éduquer évite l'engagement dans des

	<p>Hygiène dentaire Exposition aux écrans Conservation des aliments Santé sexuelle Lavage des mains</p> <p>Dépistage de la tuberculose , Vaccination obligatoire pour la scolarité</p> <p>Dépistage Information Prévention</p>	<p>comportements à risque méconnus. Accompagner les jeunes aux changements incite à abandonner des comportements à risque</p> <p>Inciter au dépistage permet une détection précoce de maladie</p> <p>Dépistage systématique et soin Prévention des maladies bucco-dentaires</p>
--	--	---

## Evolution

<b>Conserver</b>	<b>Cesser</b>	<b>Créer</b>
Les démarches en cours sur les différentes maisons		<p>Mettre en place un tableau de suivi des actions d'éducation à la santé sur la MDPE</p> <p>Sécuriser le circuit du médicament</p>

## 8. Continuité et fluidité des parcours

### Les points clés

### Eléments quantitatifs

#### Taux d'occupation des maisons en 2024\*

MDPE	MDEPA	M2DA	MDP	MDMNA
112.39%	89%	Hébergement : 91.6% Externat : 71.3%	85.04%	—

\*Source : Bilan d'activité du CDEF 2024

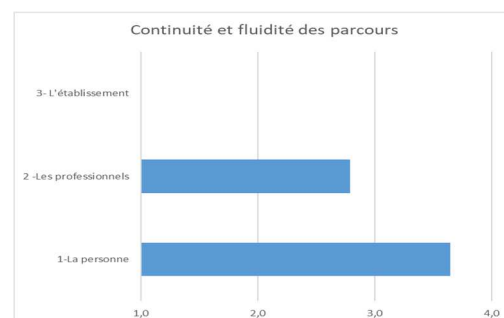
### Eléments qualitatifs

#### Résultats Autoévaluation

Cotation moyenne CDEF : 3.2 / 4

Les principaux axes d'améliorations sur le CDEF sont :

- Renforcer le travail de partenariat



#### Suivi de l'objectif 1 du PE : Conforter la place du CDEF de la Gironde au sein du territoire en soutien de la DPEF

Critère du PE	Ce qui a été fait dans l'année
La MD a créé de nouvelles modalités de liens avec les partenaires, les familles et les personnes accueillies	<p><b>MDPE</b> : Mise en place d'une cellule de coordination lors de demandes multiples d'accueil d'enfants, en lien avec les partenaires, les CSE, les psychologues, et le DM.</p> <p><b>MDEPA</b> : Rencontre partenariale à l'initiative de la coordo OPRPE bien souvent. Réunion famille : initiée au niveau du PFU dans le cadre d'un travail de prévention : groupe de parole pour les AF. Travail de partenariat avec la régulation du SAMU (accueil de stagiaire), Participation de la maison à la Matinale sur la santé environnementale de l'enfant le 22 novembre 2024 au département, Participation au collectif du CRI (IDE de CARDEA) depuis plus de trois ans. Accueil de stagiaires IDE sur les services, Relation partenaires : cf le mécénat</p> <p><b>M2DA</b> : -Réunions régulières avec les équipes des MECS pour les PAM. 1 réunion à Mi-parcours du protocole -Rencontres familles régulières -Liens téléphoniques et rencontres avec les partenaires -DIPC et PP établis avec les parents et les adolescents -Adaptation des modalités de prise en charge aux réalités adolescentes (accompagnement singulier pour chaque situation afin d'être au plus près de la réalité de l'adolescent) -Elargissement du partenariat avec les laboratoires et pharmacies</p> <p><b>MDP</b> : - Familles : boîte à idées, réunion des familles</p>

	<p>- Partenaires : réunions en équipe sur le service, échanges entre équipe de direction, professionnels ayant assisté aux réunions chez les partenaires.</p> <p>- Mise en place de réunions des familles sur le service, rencontre des partenaires en les invitant aux réunions de service ou en allant se présenter dans leurs locaux.</p> <p>- Un temps de rencontre entre les professionnelles paramédicales de l'Equipe Mobile, de la pédiatre de la crèche et de l'équipe de la PMI des Graves : pour faire du lien autour des situations spécifiques</p> <p>Création d'un flyer de présentation de service : en cours</p> <p><b>MDMNA</b> : Rencontre et visite de la plateforme de 1ere intention du Diaconat et rencontre avec la Spada action conjointe avec GEOMI.</p> <p>Elaboration d'une convention de fonctionnement concernant la mise à l'abri du public MNA sortant de garde à vue (validation copil et bureau MNA).</p> <p>La MDMNA a organisé une formation sur l'évaluation qui a permis de recevoir des homologues de 6 autres départements.</p>
La MD a organisé au moins un temps de travail/échange annuel avec les partenaires	<p><b>MDPE</b> : Réunion avec la CELLULE ORPE le 01/02/2024,</p> <p>- Rencontre avec Mme FLAMENT, le 08/03/2024,</p> <p>- Réunion avec Mme FLAMENT le 02/05/2024 pour faire un état des lieux du fonctionnement et des freins concernant le travail réalisé avec la DPEF.</p> <p>- Réunion inter établissement prévue avec l'EPNAK le 12/12/2024.</p> <p><b>MDEPA</b> : NC cette année</p> <p><b>M2DA</b> : - Les équipes de Charles Perrens et plus particulièrement l'EMR</p> <p>-MECS Marie DE LUZE (équipes encadrement)</p> <p>-SEPAJ (équipes encadrement)</p> <p>-CDEF TOULOUSE</p> <p>-La Toulaine (OAA)</p> <p>-RUELLE</p> <p>-Le CRI</p> <p>-Réunions de synthèses</p> <p><b>MDP</b> : PMI, MDS, Institut de la parentalité, SAPPH (Service d'accompagnement à la parentalité des personnes en situation d'handicap), EMPE (équipe mobile parent enfant), Perla (association pour les femmes)</p> <p>Lien avec la municipalité de Talence et le CHU</p> <p>A chaque synthèse de la famille, sont conviés tous les partenaires qui gravitent autour de l'accompagnement (passé et présent).</p> <p>Les services participent activement aux synthèses organisées aussi par les partenaires.</p> <p>Chaque trimestre réunion avec la PMI</p> <p>UDAF</p> <p>Temps convivial organisé avec les conseillers insertion</p> <p>2 groupes de travail organisés par la MDP avec les autres centres parentaux du département (en février et juin 2024). Un 3ème aura lieu le 27/11</p> <p><b>MDMNA</b> : Temps de travail et d'échanges réguliers avec le BMNA et la PJJ</p> <p>Visites et échanges régulier DPEF/Asso &gt; Orientations</p> <p>Partenariat concernant le secteur de la santé et de l'insertion</p>
Sollicitations de la MD comme expert dans le domaine de l'accueil d'urgence et la protection de l'enfance par des partenaires, des tiers	<p><b>MDPE</b> : Cadre pouponnière, intervention à Bel-Orme, le 11/10/24.</p> <p><b>MDEPA</b> : Groupe de travail : ARS/ITEP/CDEF</p>

<p>Groupe de travail pour la réécriture du schéma départemental (groupe sur le travail autour de la prostitution),  <b>M2DA</b> : Etudiants  -IRTS  -Professionnels de la DPEF (aide à l'identification du maillage associatif en vue de l'orientation, à l'élaboration d'hypothèses quant aux besoins de l'adolescent)  -Juges des enfants  -CDEF Toulouse (IDE)  -Primo placements  -Derniers recours  <b>MDP</b> : Ecole de formation PJJ  Réunion avec les CSE de l'association ARPEJE pour présenter notre dispositif  Participation au job dating de l'IRTS et les portes ouvertes du Département  <b>MDMNA</b> : Présentation à la Spada des services d'évaluation et de la mise à l'abri.  Participation à la réunion partenariale territoriale sur la pec les Jeunes majeurs.</p>		
<b>Evolution</b>		
<b>Conserver</b>	<b>Cesser</b>	<b>Créer</b>
Renforcer le travail sur la QVT		



## 9. Politique des ressources humaines

### Les points clés

Nombre de journée ½ d'accueil des nouveaux professionnels au niveau de la DE: **3**  
 Nombre de ½ journée d'accueil des nouveaux professionnels au niveau des Maisons : **5**

### Eléments quantitatifs

Participation moyenne des professionnels aux ½ journées d'accueil DE : **37 personnes**

### Résultats Autoévaluation

Cotation moyenne CDEF : 2.5 / 4

### Eléments qualitatifs

**Suivi de l'objectif 3 du PE : Moderniser les sites et garantir aux professionnels un outil de travail ergonomique sécurisé et adapté**

**Suivi de l'objectif stratégique 3 du PE :** Moderniser les sites et garantir aux professionnels un outil de travail ergonomique, sécurisé et adapté

Critère du PE	Ce qui a été fait dans l'année
Actions de formations mises en place sur la MD dans le domaine de la sécurité (des biens et des personnes), la prévention et la gestion de la violence.	<b>MDPE</b> : Formation Incendie: 19 Agents, - Tous les services se sont remis à niveau des procédures incendie-évacuation en présence du responsable des services techniques - AGFSU : 2 Agents, - Formation collective sur la vie affective et sexuelle de l'enfant – 1 session en 2024, 1 prochaine à venir en Mars 2025. <b>MDEPA</b> : Formation collective Initiation aux violences sexuelles (44) Surveillant de baignade (1) Hygiène et sécurité alimentaire (2) Incendie (21) <b>M2DA</b> : Formations individuelles en lien avec le domaine de la sécurité (habilitation électrique / formation incendie). Formation Omega pour le SAMM <b>MDP</b> : Formation OMEGA <b>MDMNA</b> : Formations incendie En 2025 : formation OMEGA
Actions de sensibilisation et/ou formations mises en place sur la MD à destination des personnes accueillies et accompagnées, en vue de développer leurs compétences psycho-sociales dans la prévention et la gestion de la violence	<b>MDPE</b> : Aucune <b>MDEPA</b> : Réunions jeunes <b>M2DA</b> : Réunions de jeunes Organisation de visites médiatisées dans un espace dédié Maillage partenarial avec les forces de l'ordre <b>MDP</b> : pas d'infos <b>MDMNA</b> : Aucune
Action mises en place au niveau de la MD pour améliorer les conditions de vie et de travail des professionnels.	<b>MDPE</b> : Déploiement de postes de renforts pour soutenir les équipes dans les PEC en lien avec des situations complexes ou du sur-effectif. - Accueil de stagiaires sur les services, - Proposition du DM de rencontrer les agents ayant vécu une agression au travail. <b>MDEPA</b> : Journées conviviales Maison/Services Goodies d'identification à la Maison (sweat, gourde...) Interventions prestataires extérieurs : cohésion par équipe, intelligence émotionnelle. Gazette : le 5'min chrono Soutien hiérarchique (pour les examens, les titularisations ...)

Solidarité entre service  
Participation des usagers (initiative culturelle)  
**M2DA** : -Déménagement du service MAORA  
-Aménagements des espaces pour répondre au plus près des besoins des professionnels sur certains services  
-Ameublement idem sur certains services  
-Interventions de maintenance des techniciens de la maison  
-Travaux atelier et OT  
-Réactivité des techniciens de maison et de l'atelier pour maintenir un environnement propre et agréable face aux dégradations multiples et récurrentes occasionnées par les jeunes  
-Les Conseils de Maison  
-Mise en place de réunions co-animées avec la psychologue du travail (+CSE et/ou DM) sur tous les services pour venir en soutien des équipes  
**MDP** : Aménagement salle de convivialité, fête MDP  
**MDMNA** : Propositions de « Café Psy » par la psychologue du service  
MAA : l'affirmation de soi, le pouvoir de la parole, la communication ...  
Intervention de la psychologue du travail du CDEF auprès de 2 équipes.  
Action en cours de réflexion autour de l'usage des locaux : Finalité > Des espaces pour des entretiens éducatifs > du temps pour écrire les rapports  
Programmation des réunions de synthèses à trois mois permettant d'articuler et de contrôler la mise à jour du PP avec le renouvellement de mesure, la note de situation semestrielle

- **Conseils de maisons :**

<b>Nombre de Conseils de Maison</b>	<b>Taux de participation (au regard des personnes membres du Conseil de maison)</b>	<b>Principales thématiques abordées</b>
<b>MDPE : 4</b>	<b>63%</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1607 H</li> <li>- Baromètre social,</li> <li>- Objectifs de la remise en place du conseil de maison,</li> <li>- Actualités de la maison,</li> <li>- Remise en place de la commission repas,</li> <li>- Alimentation,</li> <li>- Frise événements maison,</li> <li>- Indicateurs activité,</li> <li>- Enjeux et projets année 2025.</li> </ul>
<b>MDEPA : 6</b>	<b>83%</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualités - DEPARTEMENT/CDEF/MAISON</li> <li>- Météo des Services</li> <li>- Projets</li> <li>- Point budgets</li> <li>- RH</li> <li>- Formation collective</li> <li>- Auto Evaluation</li> </ul>
<b>M2DA : 3</b>	<b>63%</b>	Budget – Mouvement RH – RI M2DA – Formation individuelle et collective – Sil Age – RIS - Présentation des actions de prévention, du dossier de préparation à la majorité - Auto Evaluation...
<b>MDP : 4</b>	<b>83%</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Budgets</li> <li>- Formations</li> <li>- Points RH</li> <li>- projets de service</li> <li>- Informations diverses</li> </ul>
<b>MDMNA : 4</b>	<b>80%</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualités MNA, CDEF, MDMNA</li> <li>- Analyse EI EIG</li> <li>- Bilan d'enquête Qualité de Vie au Travail</li> <li>- Retour sur les activités 2023. Projets et perspectives 2024</li> <li>- Eléments d'activité</li> <li>- Points sur les différents services éducatifs</li> <li>- Le plan de formation MDMNA Retour sur les rencontres MDMNA/Bureau MNA</li> <li>- Explications budgétaires</li> <li>- Initiatives éducatives...</li> </ul>

- **Journées d'accueil des nouveaux professionnels**

Taux de participation aux journées d'accueil des nouveaux professionnels organisées au niveau de la DE	Taux de participation aux journées d'accueil des nouveaux professionnels organisées au niveau de la MD
<b>MDPE : 93%</b>	Pas de journée d'accueil mise en place sur la MDPE
<b>MDEPA : 29%</b>	Livret d'accueil créé – Démarrage sur demi-journée
<b>M2DA : 68 %</b>	Pas de journée d'accueil mise en place sur la M2DA
<b>MDP :52%</b>	62%
<b>MDMNA : 27%</b>	100%

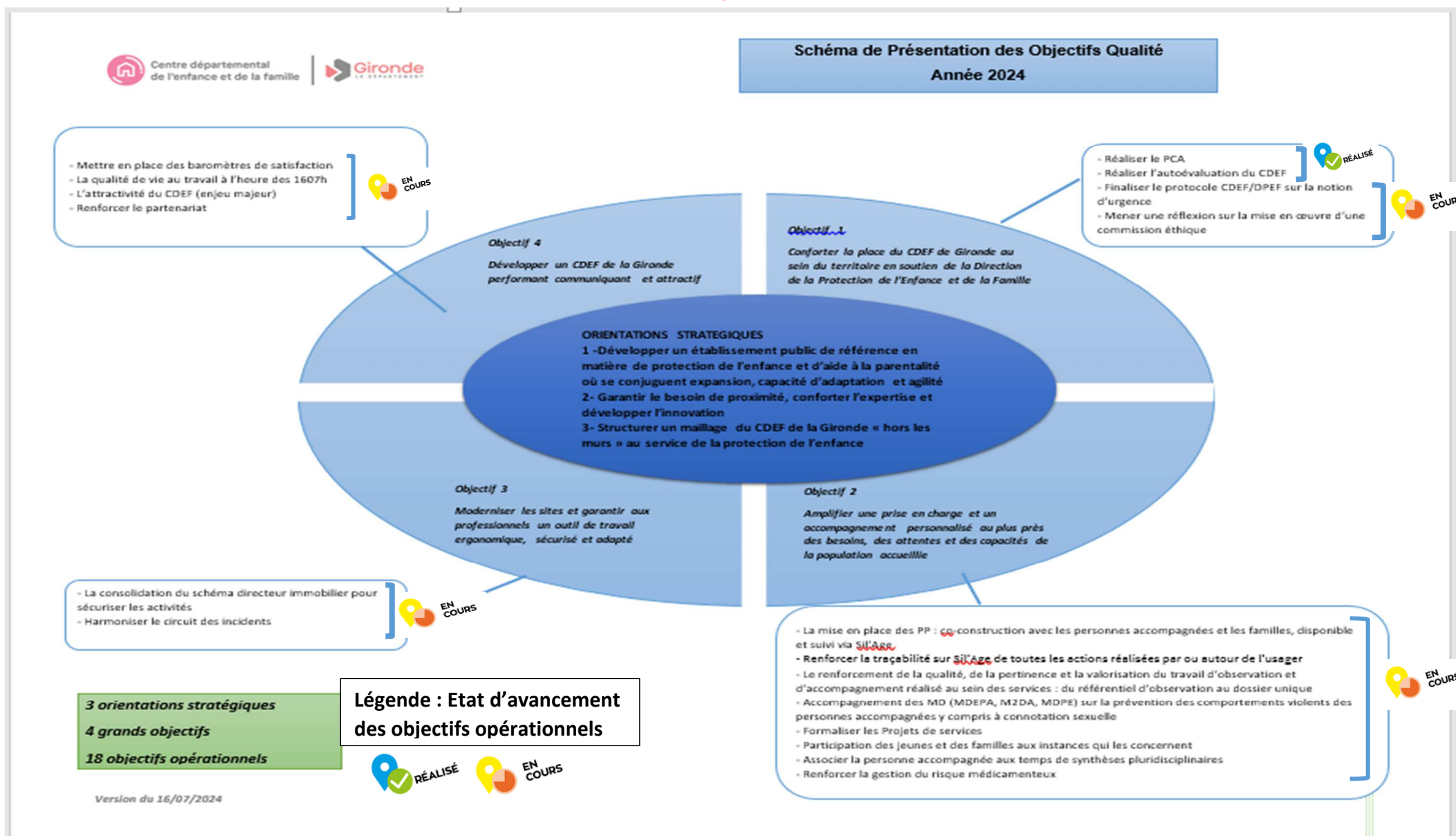
- **Implication des référents qualité dans la vie de la MD**

		<b>Actions mises en œuvre</b>
Actions confiées au niveau des MD aux référents qualité	<b>11</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Auto évaluation MDEPA</li> <li>Une vigilance concernant l'écriture sur Sil'age.(M2DA)</li> <li>Relais d'information diverses. .(M2DA)</li> <li>Retour à l'équipe sur la journée des Référents Qualité .(M2DA)</li> <li>Présentation des fiches « Parlons un langage commun » sur Mascaret et rappel régulier à l'équipe et utilisation. (M2DA)</li> <li>- Présentation de leur fonction/rôle lors d'une réunion de service (MDP)</li> <li>- Accompagnement et information autour des EI, en soutien aux cadres et à la directrice (MDP)</li> <li>-Participation à la journée d'autoévaluation (MDP)</li> <li>-Présentation et différenciation entre EI/EIG (MDMNA)</li> <li>-Publications mascaret sur la Bienveillance (MDMNA)</li> </ul>
Nombre d'interventions des référents au sein de leur service	<b>5</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Présentation de leur rôle en réunions de service (MDP)</li> <li>-Présentation et différenciation entre EI/EIG (MDMNA)</li> <li>-Présentation des missions du référent qualité (MDMNA)</li> <li>-CR Journée Qualité (MDMNA)</li> </ul>

**Evolution**

<b>Conserver</b>	<b>Cesser</b>	<b>Créer</b>
Journées d'accueil au niveau de la DE		<ul style="list-style-type: none"> <li>Déployer les journées d'accueil sur la MDPE</li> <li>Favoriser l'intervention des référents qualité dans les services de la MDPE</li> </ul>

## 10. Bilan du Schéma de Présentation des Objectifs Qualité 2024





Centre départemental  
de l'enfance et de la famille

