

Rapport de visite d'évaluation

**CSAPA - CAST**

27 RUE GRANDVAL

51100 REIMS

22/01/2024 - 23/01/2024

PARMENTIER BLEU SOCIAL

145 AV PARMENTIER 75010 PARIS 10

Statut : « Recevabilité opérationnelle favorable »

# Table des matières

Introduction	3
Présentation de l'ESSMS	4
Déroulé de la visite	5
Résultats	6
Synthèse des cotations	6
Focus sur les critères impératifs	45
Cotation des chapitres par thématiques	49
Chapitre 1 - La personne	49
Chapitre 2 - Les professionnels	66
Chapitre 3 - L'ESSMS	73
Niveau global atteint par l'ESSMS	83
Observations de l'ESSMS	84
Annexes	85
Annexe 1 : Formulaire(s) critère(s) impératif(s)	85
Annexe 2 : Evolutions apportées au rapport suite aux observations faites par l'ESSMS	86

## Introduction

Chaque établissement ou service social ou médico-social (ESSMS) doit faire l'objet d'une évaluation tous les 5 ans par un organisme figurant sur la liste des organismes autorisés à réaliser des évaluations en ESSMS publié sur le site de la Haute Autorité de santé (HAS). Cette évaluation a pour objectif d'apprécier la qualité des activités et prestations délivrées par ces structures aux personnes accueillies.

Le dispositif d'évaluation construit par la HAS, s'appuie sur un référentiel national commun à tous les ESSMS et centré sur la personne accompagnée. C'est le socle du dispositif d'évaluation. Il répertorie les exigences à satisfaire par l'ESSMS et les éléments nécessaires à leur évaluation.

Les méthodes d'évaluation déployées lors de la visite d'évaluation se traduisent notamment par des entretiens avec les personnes accompagnées, les membres du conseil de la vie sociale, les professionnels et la gouvernance des ESSMS.

Au terme de la réalisation de la visite, une cotation est obtenue pour chaque élément d'évaluation du référentiel investigué dans la structure, des axes forts et de progrès seront identifiés pour l'ESSMS évalué

Le rapport qui en résulte permettra à la structure d'alimenter son plan d'actions qualité et devra être transmis à l'autorité compétente et à la HAS. Il a également vocation à être diffusé publiquement.

### Les principes de cotation

En utilisant les grilles d'évaluation, les intervenants cotent chaque élément d'évaluation d'un critère.

Les cotations possibles sont les suivantes :

Cotation	Légende
1	Le niveau attendu n'est <b>pas du tout satisfaisant</b>
2	Le niveau attendu n'est <b>plutôt pas satisfaisant</b>
3	Le niveau attendu est <b>plutôt satisfaisant</b>
4	Le niveau attendu est <b>tout à fait satisfaisant</b>
★	Le niveau attendu est <b>optimisé</b>
NC	L'ESSMS est <b>non concerné</b> par l'(les) élément(s) d'évaluation d'un critère
RI	La personne accompagnée donne une <b>réponse inadaptée</b> à l'évaluateur (chapitre 1)

## Présentation de l'ESSMS

Nom du responsable	Sébastien JACQUES
FINESS juridique	510009723
Adresse de l'entité juridique	27 RUE GRANDVAL 51100 REIMS
Date d'ouverture	19770210T230000.000 GMT
Statut juridique	Privé
Organisme gestionnaire	CAST
Autres informations	

CSAPA - CAST	
FINESS géographique	510009889
SIRET	31048459700060
Adresse du site évalué	27 RUE GRANDVAL 51100 REIMS
Département / Région	Marne / Grand Est
Catégorie FINESS	Centre soins accompagnement prévention addictologie (CSAPA)
Activités	Ambulatoire et hébergement (individuel et collectif)
Modalités d'accueil	Permanent et ambulatoire
Nombre de places	1 069
Nombre d'ETP	27.85

## Déroulé de la visite

Champs d'application	
Secteur(s)	Médico-Social
Structure(s)	Service
Public(s)	PDS - Personnes ayant des Difficultés Spécifiques

Nombre d'accompagnés traceurs réalisés
3

Evaluation réalisée par	
Nom de l'organisation	PARMENTIER BLEU SOCIAL
Siret de l'organisation	89806115500013
Adresse complète	145 AV PARMENTIER 75010 PARIS 10
Statut	« Recevabilité opérationnelle favorable »
Nom du coordonnateur de la visite	Géraldine HOFMANN FRANCK
Noms des évaluateurs	Géraldine HOFMANN FRANCK MURIEL BRIFFAULT

Dates de transmission	
Pré-rapport	28/01/2024
Observations	07/02/2024
Rapport final	07/02/2024

# Résultats

## Synthèse des cotations

Le tableau ci-dessous synthétise l'ensemble des cotations retenues lors de la visite d'évaluation, ainsi que les éléments de preuve consultés et les éléments justificatifs associés à toute cotation « NC ».

		Cotation
Chapitre 1	La personne	3,98
Thématique	Bienveillance et éthique	4
Objectif 1.1	La personne accompagnée s'exprime sur la bienveillance.	4
Critère 1.1.1	<b>La personne accompagnée exprime sa perception de la bienveillance.</b>	<b>4</b>
	EE : La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer sa perception de la bienveillance.	4
	EE : La personne accompagnée est écoutée et respectée dans cette expression au quotidien.	4
Thématique	Droits de la personne accompagnée	3,95
Objectif 1.2	La personne accompagnée est informée de ses droits de façon claire et adaptée. Sa compréhension est recherchée et favorisée.	3,86
Critère 1.2.1	<b>La personne accompagnée et son entourage sont informés du rôle des professionnels et autres intervenants et peuvent les identifier.</b>	<b>4</b>
	EE : La personne et son entourage sont informés du rôle des différents professionnels et autres intervenants qui l'accompagnent.	4
	EE : La personne accompagnée peut identifier les professionnels et autres intervenants.	4
Critère 1.2.2	<b>La personne accompagnée est informée de ses droits et devoirs dans le cadre de la vie collective ou du fonctionnement du service.</b>	<b>4</b>
	EE : La personne accompagnée reçoit toutes les informations sur ses droits et devoirs dans le cadre de la vie collective ou du fonctionnement du service.	4
	EE : La personne accompagnée a reçu les documents et explications associés.	4
	EE : La personne accompagnée a la possibilité de poser toutes les questions facilitant sa compréhension.	4
Critère 1.2.3	<b>La personne accompagnée est systématiquement informée de la possibilité de désigner une personne de confiance pour l'accompagner et l'assister dans ses démarches.</b>	<b>3</b>
	EE : La personne accompagnée est systématiquement informée de la possibilité de désigner une personne de confiance.	3
	EE : La personne accompagnée est informée du rôle de la personne de confiance.	3
Critère 1.2.4	<b>La personne a accès aux informations relatives à son accompagnement.</b>	<b>4</b>
	EE : La personne a accès aux informations relatives à son accompagnement.	4
	EE : La personne accompagnée est informée des modalités d'accès à son dossier.	4

Critère 1.2.5	<p><b>La personne peut s'adresser aux professionnels qui l'accompagnent pour être orientée, accompagnée et soutenue dans l'exercice de ses droits individuels.</b> 4</p> <p>EE : La personne peut s'adresser aux professionnels qui l'accompagnent en cas de besoin pour être orientée dans l'exercice de ses droits individuels. 4</p> <p>EE : La personne peut s'adresser aux professionnels pour être accompagnée et soutenue dans sa démarche. 4</p>
Critère 1.2.6	<p><b>Les professionnels informent la personne accompagnée de ses droits et de leurs modalités d'exercice, ou l'orientent vers le bon interlocuteur.</b> 4</p> <p>EE : Les professionnels informent la personne accompagnée de ses droits et de leurs modalités d'exercice. 4</p> <p>EE : Les professionnels savent orienter la personne accompagnée vers les personnes ressources. 4</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>Dossier papier dans les locaux du CTR</p> <p>Récépissé signé de remise du règlement de fonctionnement</p> <p>Courrier avec envoi du règlement intérieur en amont de la prise en charge</p> <p>Au 1er accueil, remise du livret d'accueil, de la charte des droits et des libertés de la personne accueillie, règlement de fonctionnement : traçabilité dans le DUI et dans dossier papier. Charte des droits et des libertés de la personne accueillie affichée à l'accueil. Répertoire des ressources externes auprès de chaque professionnel.</p> <p>Livret d'accueil remis à la personne lors de son accueil. Charte des droits et des libertés de la personne remise et affichée à l'accueil. Dossier d'accueil : avec règlement de fonctionnement, droit à l'image, protection des données, modalités accès au dossier, charte des droits et des libertés de la personne accueillie, Chaque professionnel a son propre répertoire et échange ses contacts avec ses collègues si nécessaire.</p>
Critère 1.2.7	<p><b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la connaissance des droits de la personne accompagnée.</b> 4</p> <p>EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la connaissance des droits de la personne accompagnée. 4</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>Affichages dans les locaux</p> <p>Réunions de service hebdomadaires Gestion documentaire sur Ageval et un classeur sur le CTR avec tous les documents et les procédures</p> <p>Comptes-rendus des réunions d'équipe : rangées dans un classeur, à l'accueil. Informations, documentation, ... transmises par le directeur aux salariés, par mail. Logiciel Ageval : revue documentaire exhaustive.</p> <p>Réunions d'équipe qui permettent de se tenir informé des droits des personnes : comptes-rendus reçus par mail par chaque professionnel, et rangés dans un classeur dans la salle de réunion.</p>
Objectif 1.3	<p>La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service. 4</p>
Critère 1.3.1	<p><b>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.</b> 4</p> <p>EE : La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service. 4</p> <p>EE : La personne accompagnée est associée à la révision des outils favorisant leur</p>

	compréhension.	4
	<b>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.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels coconstruisent les règles de vie collective ou les modalités de fonctionnement du service avec la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels s'assurent que les règles de vie collective ou les modalités de fonctionnement du service respectent les droits et libertés de personne accompagnée.	4
Critère 1.3.2	<i>Éléments de preuve :</i> Règlement de fonctionnement Réunions d'équipe pour co-construire les outils du 2-2002 Réunions pour les patients sur le CTR (quotidiennes, hebdomadaires et trimestrielles) Boîte de réclamation sur le CTR et le CSAPA Une charte de fonctionnement a été rédigée avec des personnes investies. Elle se trouve dans le bureau d'accueil. Une boîte à idées se trouvent dans l'espace collectif. Accueil collectif : règlement intérieur rédigé avec les personnes investies (comptes-rendus des réunions d'août, du 15 septembre 2020, du 14 octobre 2020, dans un classeur accessible à tous, dans l'espace collectif).	
Objectif 1.4	La personne bénéficie d'un cadre de vie ou d'accompagnement adapté et respectueux de ses droits fondamentaux.	4
	<b>La personne est assurée que les choix qu'elle exprime sur son cadre de vie ou d'accompagnement sont pris en compte.</b>	<b>4</b>
Critère 1.4.1	EE : La personne exprime ses choix sur son cadre de vie ou d'accompagnement.	4
	EE : Les choix de la personne accompagnée sont pris en compte.	4
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	4
Objectif 1.5	La personne accompagnée est actrice des instances collectives ou de toutes autres formes de participation. Sa participation effective est favorisée.	4
	<b>La personne accompagnée participe aux instances collectives ou à toutes autres formes de participation.</b>	<b>4</b>
Critère 1.5.1	EE : La personne accompagnée est impliquée dans les instances collectives, ou autres formes de participation.	4
	EE : La personne accompagnée connaît ses représentants et peut les solliciter.	3
	EE : La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer sa satisfaction.	4
	<b>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.</b>	<b>4</b>
Critère 1.5.2	EE : La personne accompagnée a connaissance des réponses apportées aux questions qu'elle a posées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation.	4
	EE : La personne accompagnée a accès au relevé des échanges.	3
	<b>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.</b>	<b>4</b>

	EE : Les professionnels facilitent l'accès de la personne accompagnée au contenu des échanges dans les instances collectives ou toutes autres formes de participation.	4
	EE : Les professionnels connaissent les lieux d'affichage et/ou d'enregistrement des relevés des échanges.	4
Critère 1.5.3	<p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>Compte-rendu des réunions trimestrielles affiché</p> <p>Cahier d'organisation sur le CTR avec le planning journalier</p> <p>Traçabilité dans le DUI : toute orientation faite est consignée dans le dossier de la personne accompagnée. Les espaces collectifs sont réguliers. Certaines sorties sont résumées et illustrées dans un cahier dédié, accessible à toute personne.</p> <p>Un classeur est un libre accès dans l'espace collectif : il contient l'ensemble des comptes-rendus des réunions de l'espace d'accueil. Dans la salle : affiches avec règlement, dates et ordre du jour des réunions suivantes.</p>	
Objectif 1.6	L'expression de la personne est recueillie tout au long de son accompagnement.	4
Critère 1.6.1	<p><b>La personne accompagnée est soutenue dans son expression. Le partage de son expérience est favorisé et l'expression de ses préférences prise en compte.</b></p> <p>EE : La personne accompagnée est soutenue dans son expression.</p> <p>EE : La personne accompagnée partage son expérience.</p> <p>EE : Ses préférences sont prises en compte.</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
Critère 1.6.2	<p><b>Les professionnels facilitent l'expression de la personne accompagnée grâce à l'utilisation de moyens et outils adaptés.</b></p> <p>EE : Les professionnels facilitent l'expression de la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels utilisent des moyens et outils qui facilitent leur expression.</p> <p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>Prise en charge dans un appartement thérapeutique transitoire (ATT) pour tester les capacités d'autonomie et la gestion de la solitude (A deux reprises pour mise en situation).</p> <p>Logiciel Odessa pour tracer les liens (sms) avec le service</p> <p>Test de consommation tracé sur Odessa</p> <p>Traçabilité dans le DUI. Si personne ne parlant pas Français : utilisation d'une application de traduction.</p> <p>Recours à l'association Femmes Relais pour traduction si la personne ne parle pas Français : traçabilité dans le DUI. Outil utilisé : "micro" qui traduit d'une langue à l'autre selon comment il a été paramétré (application de traduction).</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
Critère 1.6.3	<p><b>Les professionnels analysent le recueil de l'expression de la personne accompagnée et en tirent les enseignements.</b></p> <p>EE : Les professionnels analysent le recueil de l'expression de la personne accompagnée.</p> <p>EE : Le cas échéant, les professionnels apportent les adaptations nécessaires à l'accompagnement.</p> <p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>Logiciel interne Odessa pour les notes</p> <p>Contrat de séjour et avenants (version papier)</p> <p>Traçabilité dans le DUI. Comptes-rendus des réunions d'équipe hebdomadaires, où une partie est réservée aux échanges sur les situations, dans un classeur à l'accueil.</p> <p>Traçabilité dans le DUI, n° 1110201001, onglet synthèse. Réunions d'équipe hebdomadaires : partage d'informations sur certaines situations, les comptes-rendus sont transmis aux</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>

	professionnels par mail et rangés dans un classeur dans la salle de réunion.	
Objectif 1.7	La personne accompagnée exprime son choix de manière éclairée.	4
Critère 1.7.1	<b>La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer son consentement éclairé, grâce à une information claire et des moyens adaptés.</b>	<b>4</b>
	EE : La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer son consentement éclairé.	4
	EE : La personne accompagnée reçoit des explications claires et adaptées, nécessaires à sa compréhension.	4
Critère 1.7.3	<b>Les professionnels réinterrogent le refus de la personne tout au long de son accompagnement et recherchent des alternatives avec elle.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels réinterrogent le refus de la personne tout au long de son accompagnement.	4
	EE : Les professionnels recherchent des alternatives avec la personne accompagnée.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Avenant au contrat de séjour Traçabilité dans le DUI et dans les comptes-rendus des réunions d'équipe (dans classeur, bureau d'accueil). Traçabilité dans le DUI : les refus y sont consignés, ainsi que les solutions alternatives décidées avec la personne.	
Critère 1.7.4	<b>Les professionnels assurent la traçabilité du consentement ou du refus exprimé par la personne accompagnée.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels formalisent le consentement/refus de la personne accompagnée dans son dossier.	4
	EE : Les professionnels partagent l'information du consentement/refus de la personne accompagnée.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Contrat de séjour Avenant au contrat de séjour Réunion d'équipe du mardi avec CR Transmissions écrites dans document word au niveau du CTR. Traçabilité dans le DUI et comptes-rendus des réunions d'équipe dans un classeur, rangé dans une armoire qui ferme à clef, dans le bureau d'accueil. Traçabilité dans le DUI : chaque acte est décidé conjointement avec la personne et est consigné dans le dossier. Les informations sont partagées aux autres professionnels lors des réunions d'équipe (hebdomadaires et comptes-rendus rédigés par le chef de service) ou de temps dédiés ou encore de temps informels.	
Objectif 1.8	La personne accompagnée participe à la vie sociale.	4
Critère 1.8.1	<b>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.</b>	<b>4</b>
	EE : La personne accompagnée a la possibilité de maintenir ses liens sociaux existants dans et hors l'établissement ou le service.	4
	EE : La personne accompagnée a la possibilité de créer de nouveaux liens sociaux dans et hors l'établissement ou le service.	4
	<b>La personne peut s'investir dans la vie sociale et culturelle et participer à des événements sur le territoire grâce à un accompagnement adapté.</b>	<b>4</b>

Critère 1.8.2	<p>EE : La personne accompagnée est encouragée à s'investir dans la vie sociale et culturelle et participer à des évènements sur le territoire. 4</p> <p>EE : Sa participation est facilitée grâce à un accompagnement adapté. 4</p> <p>EE : La personne accompagnée reçoit des informations lui permettant de faire des choix de participation à la vie sociale et culturelle du territoire. 4</p>
Critère 1.8.3	<p><b>Les professionnels informent la personne accompagnée sur l'offre d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs, recueillent ses attentes et respectent ses choix de participation.</b> 4</p> <p>EE : Les professionnels informent la personne accompagnée sur l'offre d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs. 4</p> <p>EE : Les professionnels recueillent les attentes de la personne accompagnée sur sa participation à la vie sportive, socio-culturelle et aux loisirs. 4</p> <p>EE : Les professionnels respectent les choix de la personne accompagnée sur sa participation à la vie sportive, socio-culturelle et aux loisirs. 4</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Affichage pour les activités (planning sous format word)</p> <p>Projet d'activité du CTR (document réalisé par les patients avec des objectifs)</p> <p>Partenariat culture du cœur</p> <p>Traçabilité dans le DUI, tout au long de l'accompagnement. Les sorties culturelles sont choisies par les personnes, après qu'une présentation des possibles leur a été faite, lors d'une réunion spécifique. Les personnes peuvent exprimer leurs souhaits, au-delà de ce que propose Cultures du Cœur. Toutes les 6 semaines, les personnes qui le souhaitent se réunissent pour visionner un film choisi par l'une d'elle ; l'équipe s'assurant de la rotation de celui ou celle qui choisit. Affichage du programme à l'accueil.</p> <p>Traçabilité dans DUI : sorties faites, orientations proposées, notes du 22/11/23, du 15/12/23, ...</p> <p>Partenariat avec Cultures du Cœur : convention dans bureau du chef de service.</p>
Critère 1.8.4	<p><b>Les professionnels identifient et mobilisent les ressources et moyens nécessaires à la mise en place d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs.</b> 4</p> <p>EE : Les professionnels identifient les ressources et moyens nécessaires à la mise en place d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs. 4</p> <p>EE : Les professionnels mobilisent ces ressources au bénéfice de la personne accompagnée. 4</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Projet d'activité du CTR (document réalisé par les patients avec des objectifs)</p> <p>Partenariat culture du cœur</p> <p>Partenariat conventionné avec Cultures du Cœur. Mise en place d'atelier avec recours à des intervenants extérieurs : conventions.</p> <p>Convention avec l'association Cultures du Cœur. Puis partenariat avec différentes ressources du territoire pour des accès facilités.</p>
Critère 1.8.5	<p><b>Les professionnels encouragent le recours à la pair-aidance et autres dispositifs facilitant l'entraide entre les personnes accompagnées.</b> 4</p> <p>EE : Les professionnels encouragent le recours à la pair-aidance. 3</p> <p>EE : Les professionnels facilitent l'entraide entre les personnes accompagnées. 4</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>ATR en collectif</p> <p>Présence d'un patient expert</p>

	<p>Mutualisation des savoirs par groupe de parole</p> <p>Les ateliers et les sorties favorisent les liens, les échanges et l'entraide entre les personnes.</p> <p>Deux temps hebdomadaires organisés dans l'espace collectif permettent aux personnes d'échanger leur expérience : traçabilité dans DUI (notes du 29/11/23, n° 1110201001)</p>	
Objectif 1.9	La personne accompagnée exerce sa citoyenneté et/ou bénéficie d'une éducation à la citoyenneté.	4
Critère 1.9.1	<b>La personne est accompagnée selon ses besoins et ses souhaits dans sa participation à la vie citoyenne.</b>	4
	EE : La personne est accompagnée dans sa participation à la vie citoyenne au regard de ses besoins et souhaits.	3
	EE : La personne accompagnée bénéficie des informations utiles à l'exercice de la vie citoyenne.	4
Critère 1.9.2	<b>Les professionnels utilisent des moyens et des outils adaptés permettant à la personne accompagnée d'exercer sa citoyenneté ou de bénéficier d'une éducation à la citoyenneté.</b>	4
	EE : Les professionnels facilitent l'exercice de la citoyenneté de la personne accompagnée grâce à la mobilisation de moyens et d'outils adaptés.	4
	EE : Les professionnels proposent à la personne accompagnée une éducation à la citoyenneté.	4
	<p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>Abonnement Newsmag de Reims</p> <p>Accès à du bénévolat</p> <p>Ces aspects sont travaillés lors des temps d'échanges entre les personnes. Exemple : débat à la suite du visionnage d'un film. Des échanges sur l'actualité se font spontanément lors de certains ateliers ; ils sont favorisés par l'animatrice.</p> <p>La citoyenneté traverse tout l'accompagnement : les ateliers collectifs permettent aux personnes de s'exprimer sur différents sujets et ces débats sont régulés par un professionnel. Lors des entretiens individuels ces questions se manifestent également : traçabilité dans le DUI. Le sujet est encore plus prégnant lorsque la personne est hébergée dans un appartement thérapeutique ou en centre thérapeutique résidentiel : traçabilité dans le DUI.</p>	
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	4
Objectif 1.10	La personne est actrice de la personnalisation de son projet d'accompagnement.	4
Critère 1.10.1	<b>La personne exprime ses attentes sur son projet d'accompagnement.</b>	4
	EE : La personne est sollicitée pour exprimer ses attentes sur son projet d'accompagnement.	4
Critère 1.10.2	<b>La personne avec son entourage et les professionnels en équipe, coconstruisent le projet d'accompagnement.</b>	4
	EE : La personne et les professionnels en équipe, élaborent conjointement le projet d'accompagnement.	4
	EE : L'entourage est associé, selon les souhaits de la personne, à la coconstruction de son projet d'accompagnement.	4
	<b>Les professionnels évaluent les besoins de la personne pour construire son projet d'accompagnement en utilisant des outils d'évaluations validés.</b>	4
	EE : Les professionnels évaluent les besoins de la personne pour élaborer son projet	

	d'accompagnement.	4
	EE : Les professionnels utilisent des outils validés pour l'évaluation de ses besoins.	3
Critère 1.10.3	<p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>Commission d'admission</p> <p>Période d'observation (2 semaines)</p> <p>Fiche entretien d'accueil</p> <p>Projet personnel initial d'accueil et d'accompagnement</p> <p>DIPEC et contrat de séjour</p> <p>Bilan des trois mois</p> <p>Traçabilité dans le DUI et comptes-rendus des réunions d'équipe dans un classeur, rangé dans une armoire fermée à clef, dans le bureau à l'accueil.</p> <p>Traçabilité dans DUI : tout au long de l'accompagnement. Comptes-rendus des réunions d'équipe hebdomadaires au cours desquelles des situations sont discutées : transmis par le chef de service à tous les professionnels par mail et rangés dans un classeur.</p>	
	<b>Les professionnels coconstruisent avec la personne et son entourage son projet d'accompagnement.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels coconstruisent le projet d'accompagnement avec la personne.	4
	EE : Les professionnels associent son entourage selon les souhaits de la personne accompagnée.	4
Critère 1.10.4	<p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>DIPEC</p> <p>Contrat de séjour</p> <p>Avenant au contrat de séjour</p> <p>L'entourage ne peut être associé qu'avec l'accord de la personne accompagnée : traçabilité dans le DUI. Le projet est coconstruit, sur la base des attentes et des besoins de la personne : traçabilité dans le DUI.</p> <p>Traçabilité dans le DUI : onglet synthèse, tout dossier.</p>	
	<b>Les professionnels mobilisent les ressources internes et/ou externes et les outils pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement de la personne.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels mobilisent les ressources internes et/ou externes nécessaires à la mise en œuvre du projet d'accompagnement de la personne.	4
	EE : Les professionnels mobilisent les outils nécessaires à la mise en œuvre du projet d'accompagnement.	4
Critère 1.10.5	<p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>Organigramme du CTR (prise en charge sociale, médicale, para-médicale, psychologique, éducative)</p> <p>Convention avec une pharmacie (Signée en novembre 2023)</p> <p>Travail avec le réseau HÉTAGE (hébergement thérapeutique en addictologie en Grand-Est)</p> <p>Equipe pluridisciplinaire : organigramme. Chaque professionnel a son propre répertoire des ressources externes.</p> <p>Equipe pluridisciplinaire : organigramme. Répertoire des ressources externes pour chaque professionnel, partage des contacts au besoin.</p>	
	<b>Les professionnels assurent la traçabilité et réévaluent le projet d'accompagnement avec la personne, chaque fois que nécessaire, et au moins une fois par an.</b>	<b>4</b>

Critère 1.10.6	EE : Les professionnels formalisent le projet d'accompagnement de la personne et ses mises à jour.	4
	EE : Les professionnels réévaluent avec la personne son projet d'accompagnement dès que nécessaire et au minimum une fois par an.	4
	<p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>DIPC</p> <p>Contrat de séjour et avenants</p> <p>Les professionnels accompagnent la personne dans son projet tout au long de son accompagnement : traçabilité dans le DUI. La réévaluation est faite autant que de besoin : traçabilité dans le DUI.</p> <p>Traçabilité dans DUI : onglet synthèse, tout dossier. Documents d'accueil remis aux personnes : avec un document individuel d'accompagnement.</p>	
Objectif 1.11	L'entourage est associé dans l'accompagnement de la personne.	4
Critère 1.11.1	<b>La personne définit avec les professionnels la place de son entourage dans son accompagnement.</b>	<b>4</b>
	EE : La personne décide de la place de son entourage dans son accompagnement.	4
	EE : Le choix fait par la personne accompagnée, sur la place donnée à son entourage, est respecté.	4
Critère 1.11.2	<b>Les professionnels informent, orientent et/ou accompagnent l'entourage vers les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels connaissent les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants pour l'entourage.	4
	EE : Les professionnels informent l'entourage des dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants.	4
	EE : Les professionnels orientent et/ou accompagnent l'entourage vers les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants.	4
	<p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>L'équipe peut accompagner l'entourage à sa demande : pas de traçabilité. L'entourage est orienté, après évaluation, en fonction de ses besoins : pas de traçabilité.</p> <p>Prise en charge de l'entourage à sa demande : traçabilité dans le DUI Si contact avec l'entourage, au cours de l'accompagnement d'une personne, une case est à cocher dans le DUI ; traçabilité assurée.</p> <p><i>Éléments justificatifs si cotation « NC » :</i></p> <p>AT2 : Ne souhaite pas que son entourage soit associé à son accompagnement.</p>	
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	4
Objectif 1.12	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant son autonomie.	4
Critère 1.12.1	<b>La personne accompagnée exprime régulièrement ses attentes sur les mesures d'aide et de soutien souhaitées pour favoriser ou préserver son autonomie.</b>	<b>4</b>
	EE : La personne accompagnée exprime ses attentes sur les mesures d'aide et de soutien souhaitées pour favoriser son autonomie.	4
	EE : La personne accompagnée est régulièrement sollicitée pour exprimer ses attentes en vue de préserver son autonomie.	4
	<b>Les professionnels évaluent régulièrement les besoins de la personne accompagnée pour favoriser ou préserver son autonomie.</b>	<b>4</b>

Critère 1.12.2	<p>EE : Les professionnels évaluent les besoins d'accompagnement de la personne pour favoriser son autonomie. 4</p> <p>EE : Les professionnels réévaluent régulièrement les besoins d'accompagnement de la personne pour préserver son autonomie. 4</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i>  DIPC  Contrat de séjour et avenants  Orientation en ATT (Appartement thérapeutique transitoire)  Traçabilité dans le DUI : la personne fait elle-même les démarches qu'elle est en mesure de faire.  L'évaluation des besoins est assurée et leur réévaluation est faite autant que de besoins : traçabilité dans le DUI.</p>
Critère 1.12.3	<p><b>Les professionnels repèrent de manière précoce les risques de perte d'autonomie et d'isolement social de la personne accompagnée et alertent les personnes-ressources.</b> 4</p> <p>EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources en cas de risque de perte d'autonomie ou d'isolement social de la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : Les professionnels repèrent de manière précoce les risques de perte d'autonomie et d'isolement social de la personne accompagnée. 4</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i>  Ateliers collectifs obligatoires  Le repérage est assuré par les professionnels et tracé dans le DUI ou dans les comptes-rendus des réunions d'équipe (classeur, dans armoire fermée à clef, bureau de l'accueil). Chaque professionnel est en possession d'un répertoire personnel de ressources externes.  Chaque professionnel dispose d'un répertoire des ressources externes qui lui est propre, et qu'il peut partager avec ses collègues. L'accompagnement permet d'identifier les signes de perte d'autonomie et / ou d'isolement avant que cela ne s'installe : traçabilité dans le DUI. La situation est alors discutée en réunion d'équipe, qui se tient toutes les semaines : comptes-rendus envoyés à tous les professionnels par mail et rangé dans un classeur dans la salle de réunion.</p>
Objectif 1.13	<p>La personne est accompagnée pour accéder ou se maintenir dans son logement ou son hébergement. 4</p>
Critère 1.13.1	<p><b>La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer ses attentes en matière de logement ou d'hébergement.</b> 4</p> <p>EE : La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer ses attentes en matière de logement ou d'hébergement. 4</p> <p>EE : Les attentes formulées par la personne accompagnée sont prises en compte. 4</p>
Critère 1.13.2	<p><b>La personne est accompagnée dans ses démarches pour accéder ou se maintenir dans son logement ou hébergement.</b> 4</p> <p>EE : La personne accompagnée est informée ou conseillée dans ses démarches relatives à son logement ou hébergement. 4</p> <p>EE : La personne peut s'adresser aux professionnels pour être accompagnée et soutenue dans ses démarches d'accès ou de maintien dans son logement/ hébergement. 4</p>
	<p><b>Les professionnels accompagnent la personne dans sa recherche de logement ou d'hébergement adapté à ses besoins et attentes.</b> 4</p> <p>EE : Les professionnels prennent en compte les besoins et attentes exprimés par la personne accompagnée dans sa recherche de logement ou d'hébergement. 4</p>

Critère 1.13.3	EE : Les professionnels adaptent l'accompagnement de la personne pour sa recherche de logement ou d'hébergement.	4
	<i>Éléments de preuve :</i> Orientation ATT à deux reprises Rédaction d'une lettre de motivation pour candidater à une prise en charge en AT Traçabilité dans le DUI et dans les comptes-rendus des réunions d'équipe. Les besoins et les attentes des personnes sont tracés dans le DUI.	
Thématique	Accompagnement à la santé	3,94
Objectif 1.14	La personne bénéficie d'un accompagnement en matière de prévention et d'éducation à la santé.	3,83
Critère 1.14.1	<b>La personne accompagnée participe à la définition de ses besoins en matière de prévention et d'éducation à la santé.</b>	4
	EE : La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer ses attentes en matière de prévention en santé.	4
	EE : La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer ses attentes en matière d'éducation à la santé.	4
Critère 1.14.2	<b>Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée en matière de prévention et d'éducation à la santé.</b>	4
	EE : Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée en matière de prévention en santé.	4
	EE : Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée en matière d'éducation à la santé.	4
	<i>Éléments de preuve :</i> Notes dans le logiciel usager Pour les personnes suivies par infirmier et/ou médecin : traçabilité dans le DUI. Pour les autres personnes : évaluation des besoins assuré par le professionnel et orientation pour une consultation avec un infirmier en interne : traçabilité dans le DUI. Traçabilité dans le DUI.	
Critère 1.14.3	<b>Les professionnels orientent vers et/ou mettent en œuvre un programme de prévention et d'éducation à la santé adapté à la personne accompagnée.</b>	4
	EE : Les professionnels mettent en œuvre un programme de prévention et d'éducation à la santé adapté à la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels orientent la personne accompagnée vers un programme de prévention et d'éducation à la santé.	4
	<i>Éléments de preuve :</i> Groupe de parole mensuel sur le CTR Accompagnement à des rendez-vous médicaux tracés Besoins identifiés par les infirmiers : traçabilité dans le DUI, onglet suivi infirmier. Répertoire des ressources externes par professionnel. Traçabilité dans le DUI : onglet suivi IDE. Pour les personnes hébergées, les infirmiers assurent la préparation des piluliers : traçabilité dans le DUI, onglet IDE. Dépistages par TRODs assurés par les IDE : VIH, VHB et VHC.	
	<b>Les professionnels facilitent la compréhension des messages de prévention et d'éducation à la santé de la personne accompagnée.</b>	4

	EE : Les professionnels adaptent les messages de prévention et d'éducation à la santé à la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels s'appuient sur des supports de communication adaptés pour faciliter sa compréhension des messages de prévention et d'éducation à la santé.	4
Critère 1.14.4	<p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>Groupe de parole mensuel sur le CTR</p> <p>Affichages dans les locaux sur les produits</p> <p>Entretiens psychologiques individuels</p> <p>Affichage de quelques messages de prévention, traduits en plusieurs langues, dans l'espace d'accueil. Un peu de documentation mise à disposition des personnes, dans l'espace d'accueil et dans le bureau de l'infirmière. L'adaptation des professionnels aux situations des personnes est tracée dans le DUI.</p> <p>Affichage dans le bureau d'accueil et dans certains bureaux. Quelques brochures, en différentes langues, dans l'espace d'accueil.</p>	
	<b>Les professionnels organisent l'accompagnement et/ou accompagnent la personne lors des dépistages et des soins de prévention.</b>	4
	EE : Les professionnels organisent l'accompagnement de la personne lors des dépistages et des soins de prévention.	4
	EE : Les professionnels accompagnent la personne lors des dépistages et des soins de prévention.	4
Critère 1.14.5	<p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>Notes dans le logiciel usager</p> <p>Traçabilité dans le DUI, onglet suivi infirmier ou onglet suivi médical. Comptes-rendus des réunions d'équipe, dans un classeur, rangé dans une armoire fermée à clef dans le bureau d'accueil.</p> <p>Traçabilité dans DUI, onglet suivi médical.</p>	
	<b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à l'éducation à la santé.</b>	3
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à l'éducation à la santé.	3
Critère 1.14.6	<p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>Plan de formation 2021, 2022, 2023</p> <p>Groupe de travail RDR addictions France (Sur Metz)</p> <p>Revue de presse assurée par le psychologue affichée</p> <p>Réunion institutionnelle tous les trois mois avec des invités spécialisés</p> <p>Bibliothèque en salle de réunion</p> <p>Formation chemsex</p> <p>Analyse des pratiques sur le CTR</p> <p>Pas d'éléments de preuve</p> <p>Plusieurs formations faites par les professionnels en 2022 : plan de développement des compétences.</p>	
Objectif 1.15	La personne est actrice de ses choix sur son accompagnement en santé, la stratégie thérapeutique et les soins qui lui sont proposés.	4
	<b>La personne accompagnée est informée des soins qui lui sont proposés, selon des modalités adaptées.</b>	4
Critère 1.15.1	EE : La personne accompagnée est informée des soins qui lui sont proposés.	4

	EE : La personne accompagnée reçoit des explications claires et adaptées, nécessaires à la compréhension de ses soins.	4
Critère 1.15.2	<b>La personne accompagnée bénéficie de temps d'échange et de soutien autour de son état de santé, des soins possibles et de la stratégie thérapeutique proposée.</b>	<b>4</b>
	EE : La personne accompagnée bénéficie de temps d'échange lui permettant de poser toutes les questions autour de son état de santé, des soins possibles et de la stratégie thérapeutique qui lui est proposée.	4
	EE : La personne bénéficie du soutien nécessaire pour devenir actrice de ses choix sur son accompagnement en santé, les soins qui lui sont proposés et sa stratégie thérapeutique.	4
Critère 1.15.3	<b>La personne bénéficie d'un accompagnement adapté, en cas de refus de soins.</b>	<b>4</b>
	EE : La personne bénéficie d'un accompagnement en cas de refus de soins.	4
	EE : La personne confirme que l'accompagnement proposé est adapté à son refus de soins.	4
	<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> AT2 : n'a pas souhaité refuser des soins qui lui ont été proposés.	
Critère 1.15.4	<b>La personne accompagnée est associée à la gestion de son traitement médicamenteux pour favoriser sa compréhension et son adhésion et s'assurer de sa continuité.</b>	<b>4</b>
	EE : La personne accompagnée est associée à la gestion de son traitement médicamenteux.	4
	EE : La personne accompagnée reçoit des explications claires et adaptées, nécessaires à la compréhension de son traitement.	4
	EE : L'adhésion de la personne accompagnée est systématiquement recherchée.	4
Critère 1.15.5	<b>Les professionnels identifient et/ou évaluent régulièrement les besoins en santé de la personne accompagnée.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels identifient et/ou évaluent les besoins spécifiques en santé de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels réévaluent les besoins en santé de la personne accompagnée dès que nécessaire et au minimum une fois par an.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Organigramme du CTR (temps médical) Suivi pluriprofessionnel Coeur de métier des professionnels : traçabilité dans le DUI et dans les comptes-rendus des réunions d'équipe (classeur dans armoire fermée à clef, dans bureau d'accueil). L'évaluation des besoins est assurée tout au long de l'accompagnement et revue dès que nécessaire : traçabilité dans le DUI. Médecins et infirmiers dans l'établissement : organigramme. Traçabilité dans le DUI, onglet suivi médical, onglet suivi IDE.	

Critère 1.15.6	<p><b>Les professionnels repèrent de manière précoce les risques en santé pour la personne accompagnée et alertent les personnes-ressources.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <p>EE : Les professionnels repèrent de manière précoce les risques en santé pour la personne accompagnée. <span style="float: right;">4</span></p> <p>EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources en cas de risque en santé pour la personne accompagnée. <span style="float: right;">4</span></p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>Organigramme du CTR</p> <p>Orientation vers le centre mutualiste</p> <p>Traçabilité dans le DUI, onglet suivi médical, onglet suivi IDE. Répertoire des ressources externes personnel à chaque professionnel.</p> <p>Traçabilité dans le DUI. Chaque professionnel s'est constitué son répertoire de ressources externes.</p>
Critère 1.15.7	<p><b>Les professionnels tiennent compte du rapport bénéfice/risque pour proposer des modalités d'accompagnement adaptées à la santé de la personne.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <p>EE : Les professionnels proposent à la personne des modalités d'accompagnement à la santé qui lui sont adaptées. <span style="float: right;">4</span></p> <p>EE : Les professionnels s'assurent que les modalités d'accompagnement proposées tiennent compte du rapport bénéfice/risque réalisé. <span style="float: right;">4</span></p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>Orientation test vers un ATT</p> <p>Notes de suivi dans Odessa</p> <p>Adaptation de l'accompagnement par chaque professionnel : traçabilité dans le DUI, onglet synthèse.</p> <p>Les professionnels s'assurent que leurs propositions sont bien comprises et que la personne donne son accord : traçabilité dans le DUI.</p>
Critère 1.15.8	<p><b>Les professionnels s'appuient sur des activités et des approches non médicamenteuses dans l'accompagnement de la personne.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <p>EE : Les professionnels connaissent les activités et approches non médicamenteuses permettant d'améliorer l'accompagnement de la personne. <span style="float: right;">4</span></p> <p>EE : Les professionnels proposent des activités et approches non médicamenteuses adaptées aux besoins d'accompagnement de la personne. <span style="float: right;">4</span></p> <p>EE : Les professionnels utilisent les outils et moyens mis à leur disposition. <span style="float: right;">4</span></p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>Liste des activités hebdomadaires obligatoires en CTR</p> <p>Les espaces collectifs permettent aux personnes des approches non médicamenteuses. Présence de psychologue dans l'équipe : organigramme. Proposition aux personnes accompagnées de travailler sur la respiration via une application.</p> <p>Ateliers mis en place : art-thérapie, équi-thérapie, cuisine, informatique ; affichage dans l'établissement. Présence d'une hypnothérapeute dans l'établissement : organigramme.</p>
Critère 1.15.9	<p><b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux activités et approches non médicamenteuses.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <p>EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux activités et approches non médicamenteuses. <span style="float: right;">4</span></p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>Professeur de sport salarié</p>

	Partenaires extérieurs : diététicienne, médiatrice animale, sophrologue Un psychologue hypnothérapeute travaille dans l'établissement. Les salariés sont sensibilisés par des collègues et des partenaires. Travail avec les prestataires qui assurent les ateliers (art-thérapeute, qui-thérapeute, diététicienne, ...).	
Critère 1.15.10	<b>Les professionnels mobilisent les expertises et partenariats du territoire, nécessaires à l'accompagnement à la santé de la personne.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels connaissent les experts et partenaires du territoire identifiés dans le cadre de l'accompagnement à la santé de la personne.	4
	EE : Les professionnels mobilisent ces experts et partenaires du territoire nécessaires à l'accompagnement de la personne.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Orientations partenariales Partenariat Hébergement, Un chez soi d'abord Maison mutualiste Chaque salarié possède un répertoire personnel des ressources externes. La traçabilité des orientations sont tracées dans le DUI. Répertoire des ressources externes des professionnels.	
Objectif 1.16	La personne accompagnée bénéficie d'une prise en charge de ses douleurs.	4
Critère 1.16.1	<b>La personne s'exprime sur la manière dont sont prises en charge ses douleurs tout au long de son accompagnement.</b>	<b>4</b>
	EE : La personne exprime ses douleurs tout au long de son accompagnement.	4
	EE : La personne accompagnée estime que ses douleurs sont prises en compte.	4
Critère 1.16.2	<b>Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement et tracent les douleurs de la personne accompagnée selon des modalités adaptées.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement les douleurs de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels connaissent les manifestations habituelles d'expression des douleurs de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels utilisent des moyens et outils adaptés pour évaluer ces douleurs.	4
	EE : Les professionnels assurent la traçabilité de ces repérages et/ou évaluations dans le dossier de la personne accompagnée.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Les douleurs sont prises en charge par l'équipe médicale -médecin et infirmiers- traçabilité dans le DUI, onglet suivi médical, onglet suivi IDE. Toutes les orientations sont tracées dans le DUI. Traçabilité dans le DUI. Si un professionnel repère que la personne souffre, avec son accord, elle est orientée vers un infirmier pour une évaluation : traçabilité dans le DUI, onglet suivi IDE. Si nécessaire, et toujours avec l'accord de la personne, une consultation médicale peut être programmée : traçabilité dans le DUI, onglet suivi médical.	
Critère 1.16.3	<b>Les professionnels recueillent, auprès de l'entourage, des informations sur les manifestations habituelles des douleurs chez la personne accompagnée.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels sollicitent l'entourage pour faciliter le repérage des douleurs de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels prennent en compte les alertes de l'entourage pour élaborer le projet de prise en charge des douleurs de la personne accompagnée.	4

	<p><i>Éléments de preuve :</i> Si la personne accompagnée l'a autorisé, l'entourage peut être associé : traçabilité dans le DUI. Traçabilité dans le DUI, onglet suivi médical, onglet suivi IDE.</p>	
Critère 1.16.4	<p><b>Les professionnels coconstruisent avec la personne accompagnée, la stratégie de prise en charge de la douleur.</b></p>	4
	<p>EE : Les professionnels coconstruisent la stratégie de prise en charge de la douleur avec la personne accompagnée.</p>	4
	<p>EE : Les professionnels réévaluent la stratégie au regard de l'évolution des douleurs exprimées par la personne accompagnée.</p>	4
	<p><i>Éléments de preuve :</i> Traçabilité dans le DUI, onglet suivi médical et / ou suivi IDE. Réévaluation à chaque fois que nécessaire : traçabilité dans le DUI. Les professionnels associent la personne accompagnée à la stratégie qu'ils vont mettre en oeuvre : traçabilité dans le DUI. La réévaluation est faite autant que nécessaire : traçabilité dans le DUI.</p>	
Critère 1.16.5	<p><b>Les professionnels alertent et/ou mobilisent tous les moyens nécessaires pour soulager la douleur de la personne accompagnée.</b></p>	4
	<p>EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources lorsque la personne accompagnée fait part d'une douleur.</p>	4
	<p>EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour soulager la douleur de la personne accompagnée.</p>	4
	<p><i>Éléments de preuve :</i> Les professionnels ont tous un répertoire personnel des ressources externes. L'ensemble des recours aux ressources est tracé dans le DUI. Répertoire des ressources externes de chaque professionnel, dont médecin et infirmiers. Orientations faites si nécessaires : traçabilité dans le DUI.</p>	
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	4
Objectif 1.17	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant la continuité et la fluidité de son parcours.	4
Critère 1.17.1	<p><b>La personne est accompagnée pour prévenir les situations de transition ou de rupture dans son parcours.</b></p>	4
	<p>EE : La personne est accompagnée pour prévenir les situations de transition ou de rupture dans son parcours.</p>	4
Critère 1.17.2	<p><b>Les professionnels accompagnent la personne et mobilisent les partenariats nécessaires en cas de situation de rupture concernant son parcours.</b></p>	4
	<p>EE : Les professionnels savent identifier les situations de rupture concernant le parcours de la personne accompagnée.</p>	4
	<p>EE : Les professionnels accompagnent la personne en cas de situation de rupture dans son parcours.</p>	4
	<p>EE : Les professionnels connaissent et mobilisent les partenaires pour apporter une aide à la personne accompagnée en cas de situation de rupture dans son parcours.</p>	4
	<p><i>Éléments de preuve :</i> Orientation ATT à deux reprises (2023) Candidature vers un AT Accompagnements médicaux</p>	

	<p>Les professionnels peuvent proposer un accompagnement renforcé si nécessaire : traçabilité dans le DUI. Ou, au contraire et selon l'état de santé de la personne, ils peuvent proposer d'alléger l'accompagnement : traçabilité dans le DUI.</p> <p>Les professionnels repèrent les risques de rupture et les notifient dans le DUI. Ils y apportent des réponses les plus adaptées possibles : traçabilité dans le DUI. Ils peuvent faire appel à des ressources externes, selon la situation : traçabilité dans le DUI. Chaque professionnel est en possession d'un répertoire des ressources externes.</p>	
Critère 1.17.3	<p><b>Les professionnels apportent leur(s) expertise(s) en soutien d'autres intervenants dans l'accompagnement de la personne.</b></p> <p>EE : Les professionnels connaissent les intervenants impliqués dans l'accompagnement de la personne.</p> <p>EE : Les professionnels apportent leur(s) expertise(s) en soutien aux autres intervenants pour assurer la continuité et la fluidité du parcours de la personne accompagnée.</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>L'ensemble des contacts relatifs à l'accompagnement de la personne est consigné dans le DUI. A la demande de partenaires extérieurs, ils peuvent organiser des interventions : Traçabilité dans le DUI de l'ensemble des partenaires qui agissent. L'établissement est bien repéré par des partenaires extérieurs comme ressource : nombreuses sollicitations auxquelles l'établissement s'efforce de répondre.</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
Critère 1.17.4	<p><b>Les professionnels participent aux réunions de coordinations (médico-psycho-sociales) nécessaires à l'accompagnement de la personne.</b></p> <p>EE : Les professionnels ont identifié les différents réseaux de coordination globale (médico-psycho-sociales), adaptés à l'accompagnement de la personne.</p> <p>EE : Les professionnels participent aux réunions de coordination interdisciplinaires nécessaires à la continuité et à la fluidité de l'accompagnement de la personne.</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>Échanges pluriprofessionnels (communication interne et externe) tracés dans Odessa</p> <p>Transmissions du CTR (document word)</p> <p>Compte-rendu de réunions cliniques</p> <p>Les comptes-rendus sont rangés dans un classeur, dans le bureau d'accueil.</p> <p>Certains professionnels participent à des réunions de coordination, telles HETAGE (hébergement thérapeutique en addictologie dans le Grand-est) ou GEA (Grand-est Addictions) dont le directeur est un des administrateurs. D'autres collectifs existent et des professionnels du CSAPA peuvent y être conviés.</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
Chapitre 2	Les professionnels	3,98
Thématique	Bienveillance et éthique	4
Objectif 2.1	Les professionnels contribuent aux questionnements éthiques.	4
Critère 2.1.1	<p><b>Les professionnels identifient en équipe les questionnements éthiques propres à la personne accompagnée.</b></p> <p>EE : Les professionnels identifient les questionnements éthiques à partir de situations vécues dans l'accompagnement de la personne.</p> <p>EE : Les professionnels partagent en équipe les questionnements éthiques identifiés.</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i></p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>

	Réunions d'équipe hebdomadaires : comptes-rendus dans un classeur dans la salle de réunion. Réunions mensuelles de l'analyse de la pratique professionnelle pour les salariés du centre thérapeutique résidentiel : planification sur Ageval.	
Critère 2.1.2	<b>Les professionnels associent la personne et son entourage, aux questionnements éthiques, liés à son accompagnement.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels associent la personne et son entourage aux réflexions éthiques liées à son accompagnement.	4
	EE : Les professionnels profitent de ces moments de partage pour réinterroger leurs pratiques.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Réunions mensuelles d'analyse de la pratique professionnelle : planification sur Ageval. Les personnes peuvent être associées : traçabilité dans le DUI. L'entourage n'est sollicité qu'à la demande de la personne.	
Critère 2.1.3	<b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au questionnement éthique.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au questionnement éthique.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Les chefs de service et le directeur transmettent des documents par mail, puis les classent sur le logiciel Ageval. . Le logiciel Ageval dispose par ailleurs de ressources documentaires très complètes.	
Critère 2.1.4	<b>L'ESSMS organise le questionnement éthique en associant l'ensemble des acteurs (personne accompagnée, professionnels, partenaires) et participe à des instances de réflexion éthique sur le territoire.</b>	<b>4</b>
	EE : L'ESSMS organise le questionnement éthique en associant l'ensemble des acteurs (personne accompagnée, professionnels, partenaires).	4
	EE : L'ESSMS participe à des instances de réflexion éthiques sur son territoire.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Réunions institutionnelles tous les 2 mois (calendrier 2024 format word). Réunions d'équipe hebdomadaires (CTR / Reims / Epernay / AT) Exemple : CR du 31.10.2023 sur l'orientation du CTR à l'AT (réflexions sur la difficulté à vivre seul). Enquêtes de satisfaction. Analyse des pratiques professionnelles pour le CTR : réunions mensuelles, planification sur Ageval. Outils loi du 2-2002 mis à jour avec versions datées. Réunions avec tous les acteurs de l'addictologie sur le territoire. Travail collectif avec Hétagé (Hébergement thérapeutique en addictologie Grand Est). Travail avec Grand Est addictions (GEA), dont le directeur du CAST est administrateur.	
Thématique	Droits de la personne accompagnée	4
Objectif 2.2	Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée.	4
	<b>Les professionnels respectent la dignité et l'intégrité de la personne accompagnée.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la dignité et de l'intégrité.	4
	EE : Les professionnels partagent entre eux ces pratiques.	4

Critère 2.2.2 (Impératif)	<p>EE : Les professionnels mettent en œuvre ces bonnes pratiques. <span style="float: right;">4</span></p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i> Affichage des droits et des libertés de la personne accueillie et remise aux personnes lors de son accueil. Comptes-rendus de réunions d'équipe hebdomadaires et rangés dans un classeur dans la salle de réunion.</p>
Critère 2.2.3 (Impératif)	<p><b>Les professionnels respectent la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <p>EE : Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la vie privée et de l'intimité de la personne accompagnée. <span style="float: right;">4</span></p> <p>EE : Les professionnels partagent entre eux ces pratiques. <span style="float: right;">4</span></p> <p>EE : Les professionnels mettent en œuvre ces pratiques. <span style="float: right;">4</span></p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i> Les professionnels disposent de différents espaces d'échanges et notamment les réunions d'équipe hebdomadaires : comptes-rendus transmis par mail à chaque membre de l'équipe et rangés dans un classeur accessible dans la salle de réunion.</p>
Critère 2.2.4 (Impératif)	<p><b>Les professionnels respectent la liberté d'opinion, les croyances et la vie spirituelle de la personne accompagnée.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <p>EE : Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la liberté d'opinion, des croyances et de la vie spirituelle de la personne accompagnée. <span style="float: right;">4</span></p> <p>EE : Les professionnels partagent entre eux ces pratiques. <span style="float: right;">4</span></p> <p>EE : Les professionnels mettent en œuvre ces pratiques. <span style="float: right;">4</span></p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i> Affichage de la charte des droits et des libertés dans l'espace d'accueil et remise à chaque personne lors de son accueil. Temps de partage lors des réunions d'équipe hebdomadaires : comptes-rendus envoyés par mail à chaque professionnel et rangés dans un classeur dans la salle de réunion (ou dans le bureau d'accueil, à Epernay).</p>
Critère 2.2.5 (Impératif)	<p><b>Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <p>EE : Les professionnels recueillent le choix de la personne accompagnée sur son droit à l'image. <span style="float: right;">3</span></p> <p>EE : Les professionnels respectent le choix exprimé par la personne accompagnée sur son droit à l'image. <span style="float: right;">4</span></p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i> Document "droit à l'image" dans la chemise remise à l'accueil, signé par l'intéressé (ou son représentant légal) et rangé dans le dossier papier mais pas à chaque événement.</p>
Critère 2.2.6 (Impératif)	<p><b>L'ESSMS favorise l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <p>EE : L'ESSMS définit, avec les professionnels, les pratiques et les modalités de déploiement favorisant l'exercice des droits de la personne accompagnée. <span style="float: right;">4</span></p> <p>EE : L'ESSMS met à disposition des outils (ou autres leviers mobilisables) permettant la mise en œuvre de ces pratiques. <span style="float: right;">3</span></p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i> Pochette outils de la loi du 2-2002 (avec mises à jour) incluant le livret d'accueil, le règlement de fonctionnement, un document d'autorisation de recueil des données, un document de droit à l'image. Affichage sur les personnes qualifiées. Appartement thérapeutique : portfolio dans chaque appartement avec les outils de la loi du 2-2002. Procédure de co-construction des projets</p>

	<p>personnalisés</p> <p>Documentation sur Ageval mis à disposition des salariés. DIPC et contrat de séjour pour l'hébergement. Enquêtes de satisfaction (2023/2024) : en cours, as d'analyse des résultats à ce jour.</p> <p>Boîte à idées. Boîte aux lettres pour les réclamations et fiche de réclamation visible et à disposition. Affichage de la charte des droits et liberté.</p>	
Critère 2.2.7 (Impératif)	<p><b>L'ESSMS garantit la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.</b></p>	4
	EE : L'ESSMS définit l'organisation et les pratiques qui garantissent la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.	4
	EE : L'ESSMS met à disposition des moyens et des outils permettant la mise en œuvre de ces pratiques.	4
	EE : L'ESSMS forme / sensibilise les professionnels au respect des règles de confidentialité et de protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.	3
	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Logiciel Odessa (DIU). Ordinateurs avec identifiant et mot de passe. Dossiers papier dans des armoires fermées à clef dans des bureaux fermés à clef également. Charte de confidentialité affichée.</p> <p>Document associatif "Politique de confidentialité des données informatisées" Document CNIL signé par les personnes accompagnées (pour créer un dossier informatique).</p>	
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	4
Objectif 2.3	Les professionnels favorisent la participation sociale de la personne accompagnée.	4
Critère 2.3.1	<p><b>Les professionnels favorisent la préservation et le développement des relations sociales et affectives de la personne accompagnée.</b></p>	4
	EE : Les professionnels favorisent la préservation des relations sociales et affectives de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels favorisent le développement des relations sociales et affectives de la personne accompagnée.	4
	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Affichage ateliers et sorties dans une salle dédiée et dans la salle d'attente. Pour les salariés qui travaillent de nuit : traçabilité dans les transmissions envoyées par mail.</p>	
Critère 2.3.2	<p><b>Les professionnels soutiennent et/ou orientent la personne accompagnée pour accéder aux services et dispositifs de droit commun.</b></p>	4
	EE : Les professionnels identifient les besoins d'aide ou d'accompagnement de la personne, pour accéder aux services et dispositifs de droit commun.	4
	EE : Les professionnels soutiennent et/ou orientent la personne accompagnée dans leurs démarches.	4
	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Les professionnels orientent vers le droit commun quand possible : traçabilité dans le DUI. Conventions avec certaines institutions (CPAM, CAF, ...) qui fluidifient les accès.</p>	
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	4
	Les professionnels adaptent avec la personne son projet d'accompagnement au	

Objectif 2.4	regard des risques auxquels elle est confrontée.	4
Critère 2.4.2	<b>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés aux addictions et conduites à risques auxquels la personne est confrontée.</b>	4
	EE : Les professionnels évaluent les risques liés aux addictions et conduites à risques pour la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne, son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés.	4
	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques.	4
	<i>Éléments de preuve :</i> Projet d'établissement : les addictions sont au coeur des préoccupations des professionnels. Traçabilité dans le DUI.	
Critère 2.4.4	<b>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de dénutrition, malnutrition et/ou des troubles de la déglutition auxquels la personne est confrontée.</b>	4
	EE : Les professionnels évaluent les risques de dénutrition, de malnutrition et/ou de troubles de la déglutition pour la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés.	4
	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques.	4
	<i>Éléments de preuve :</i> Répertoire des ressources externes détenu par chaque professionnel mais non partagé : colis alimentaires, plats distribués, ... Les médecins peuvent être amenés à prescrire des compléments alimentaires.	
Critère 2.4.5	<b>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés à la sexualité auxquels la personne est confrontée.</b>	4
	EE : Les professionnels évaluent les risques liés à la sexualité pour la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés.	4
	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques.	4
	<i>Éléments de preuve :</i> Traçabilité dans le DUI. Des préservatifs sont à disposition dans chaque bureau. Orientation vers une consultation avec un infirmier : traçabilité dans le DUI, onglet suivi IDE. Partenariat conventionné avec le CAARUD.	
Critère 2.4.6	<b>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de harcèlement ou d'abus de faiblesse auxquels la personne est confrontée.</b>	4
	EE : Les professionnels évaluent les risques de harcèlement ou d'abus de faiblesse pour la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés.	4
	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques.	4

	<p><i>Éléments de preuve :</i> Traçabilité dans le DUI. Réunions d'équipe hebdomadaires : comptes-rendus transmis aux professionnels par mail et rangés dans un classeur (dans salle de réunion pour Reims, dans bureau d'accueil pour Epernay). Chaque professionnel s'est constitué son répertoire des ressources externes.</p>	
Critère 2.4.7	<p><b>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de radicalisation et/ou de prosélytisme auxquels la personne est confrontée.</b></p>	4
	<p>EE : Les professionnels évaluent les risques de radicalisation et/ou de prosélytisme pour la personne accompagnée.</p>	4
	<p>EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés.</p>	4
	<p>EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques.</p>	4
	<p><i>Éléments de preuve :</i> Traçabilité dans le DUI. Comptes-rendus des réunions d'équipe hebdomadaires : transmis aux professionnels par mail et rangés dans un classeur (dans la salle de réunion à Reims, dans le bureau d'accueil à Epernay).</p>	
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	4
Objectif 2.5	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement pour favoriser l'autonomie de la personne.	4
Critère 2.5.2	<p><b>Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le suivi de son parcours professionnel en lien avec les partenaires.</b></p>	4
	<p>EE : Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le suivi de son parcours professionnel.</p>	4
	<p>EE : Les professionnels travaillent en lien avec les partenaires.</p>	4
	<p><i>Éléments de preuve :</i> Traçabilité dans le DUI, tout au long de l'accompagnement.</p>	
Critère 2.5.3	<p><b>Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le développement de ses compétences, la stimulation, le maintien et la valorisation de ses acquis/acquisitions (capacités, compétences).</b></p>	4
	<p>EE : Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le développement de ses compétences.</p>	4
	<p>EE : Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne par la stimulation, le maintien et la valorisation de ses acquis/acquisitions (capacités, compétences).</p>	4
	<p><i>Éléments de preuve :</i> Valorisation systématique de la part de l'ensemble des professionnels : traçabilité dans le DUI.</p>	
Thématique	Accompagnement à la santé	3,88
Objectif 2.6	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne.	4
	<p><b>Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement et tracent les besoins d'accompagnement en santé mentale de la personne, selon des modalités adaptées.</b></p>	4

Critère 2.6.1	EE : Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement les besoins d'accompagnement en santé mentale de la personne.	4
	EE : Les professionnels utilisent des moyens et outils adaptés pour évaluer ces besoins d'accompagnement.	4
	EE : Les professionnels assurent la traçabilité de ces repérages et/ou évaluations dans le dossier de la personne accompagnée.	4
<i>Eléments de preuve :</i>		
Partenariat renforcé avec une psychiatre : traçabilité dans le DUI. Présence de psychologues dans la structure : organigramme dans le livret d'accueil. Recours aux médecins de la structure : comptes-rendus des réunions d'équipe hebdomadaires dans un classeur et transmis aux professionnels par mail. Un psychiatre à temps partiel sur les dispositifs d'hébergement.		
Critère 2.6.2	<b>Les professionnels coconstruisent le projet d'accompagnement en santé mentale avec la personne et le réévaluent régulièrement.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels coconstruisent le projet d'accompagnement en santé mentale avec la personne.	4
	EE : Les professionnels réévaluent le projet d'accompagnement en santé mentale au regard de l'évolution des besoins de la personne.	4
<i>Eléments de preuve :</i>		
La coconstruction du projet de la personne et ses réévaluations sont tracées dans le DUI.		
Critère 2.6.3	<b>Les professionnels alertent et/ou mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources lorsqu'ils repèrent un besoin d'accompagnement en santé mentale.	4
	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement.	4
<i>Eléments de preuve :</i>		
Présence de psychologues, de médecins et d'un psychiatre dans l'établissement. Chaque professionnel s'est constitué un répertoire des ressources externes. Les orientations sont tracées dans le DUI.		
Objectif 2.7	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement de fin de vie et du deuil de la personne.	3,75
Critère 2.7.1	<b>Les professionnels recueillent et tracent les volontés de la personne sur son accompagnement de fin de vie et ses directives anticipées, selon des modalités adaptées.</b>	<b>3</b>
	EE : Les professionnels recueillent les volontés de la personne sur son accompagnement de fin de vie et ses directives anticipées.	2
	EE : Les professionnels utilisent des moyens et outils adaptés pour recueillir ses volontés.	3
	EE : Les professionnels assurent la traçabilité des volontés dans le dossier de la personne accompagnée.	4
<i>Eléments de preuve :</i>		
Traçabilité dans le DUI lorsque la situation se présente. Les personnes âgées de 60 ans et plus, accompagnées par l'établissement, ne représentent que 4% de la file active : données du rapport d'activité 2022.		

Critère 2.7.2	<b>Les professionnels échangent en équipe pour adapter l'accompagnement à la fin de vie de la personne, dans le respect des volontés exprimées.</b>	4
	EE : Les professionnels échangent en équipe pour adapter l'accompagnement à la fin de vie de la personne.	4
	EE : Les professionnels s'assurent du respect des volontés exprimées par la personne accompagnée.	4
<i>Eléments de preuve :</i>		
Traçabilité dans le DUI. Les comptes-rendus des réunions d'équipe hebdomadaires tracent les échanges sur les situations particulières : ils sont envoyés par mail à chaque membre de l'équipe et rangés dans un classeur (dans la salle de réunion à Reims et dans le bureau d'accueil à Epernay).		
Critère 2.7.3	<b>Les professionnels échangent en équipe pour adapter l'accompagnement au deuil vécu par la personne.</b>	4
	EE : Les professionnels repèrent les situations de deuil vécu par la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels échangent en équipe pour adapter l'accompagnement au deuil vécu par la personne.	4
<i>Eléments de preuve :</i>		
Ces éléments sont tracés dans le DUI. Les professionnels adaptent leurs pratiques et échangent des situations particulières, notamment lors des réunions d'équipe hebdomadaires (comptes-rendus transmis par mail et rangés dans un classeur).		
Critère 2.7.4	<b>Les professionnels mettent en œuvre l'accompagnement de la fin de vie et/ou du deuil de la personne.</b>	4
	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre l'accompagnement de la fin de vie et/ou du deuil de la personne.	4
	<i>Eléments de preuve :</i>	
Traçabilité dans le DUI. Les professionnels se sont créés un répertoire des ressources externes personnel.		
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	4
Objectif 2.8	Les professionnels favorisent la continuité de l'accompagnement dans l'ESSMS.	4
Critère 2.8.1	<b>Les professionnels anticipent les situations de crise ou de rupture dans l'accompagnement ou le parcours de la personne et l'alertent des risques engendrés, le cas échéant.</b>	4
	EE : Les professionnels savent repérer les situations de crise ou de rupture dans l'accompagnement ou le parcours de la personne.	4
	EE : Les professionnels alertent la personne accompagnée et son entourage des risques engendrés.	4
<i>Eléments de preuve :</i>		
Dans le DUI, on peut lire les informations relatives à ces risques. Les professionnels évoquent alors la situation en réunion d'équipe -hebdomadaire, comptes-rendus transmis à chaque professionnel et rangé dans un classeur accessible. L'entourage de la personne n'est sollicité qu'avec l'accord de la personne.		
	<b>Les professionnels accompagnent les interruptions et les ruptures d'accompagnement de la personne.</b>	4

Critère 2.8.2	EE : Les professionnels connaissent la conduite à tenir face aux interruptions et aux ruptures d'accompagnement de la personne.	4
	EE : Les professionnels adaptent le suivi lors des interruptions d'accompagnement.	4
	EE : Les professionnels proposent des alternatives en cas de rupture d'accompagnement.	4
<hr/>		
<i>Éléments de preuve :</i>		
Les informations sont tracées dans le DUI : par exemple, un accompagnement renforcé ou, au contraire, un accompagnement allégé, des visites à domicile ou des propositions d'alternatives (orientation vers un partenaire).		
Critère 2.8.3	<b>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.</b>	<b>4</b>
	EE : 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.	4
	<hr/>	
<i>Éléments de preuve :</i>		
Utilisation du logiciel Ageval assure de l'information, de la sensibilisation, de la prévention sur l'ensemble des aspects des accompagnements. Les réunions d'équipes hebdomadaires permettent des échanges entre professionnels (comptes-rendus envoyés à chaque professionnel par mail et rangés dans un classeur accessible à tous).		
Objectif 2.9	Les professionnels facilitent la fluidité du parcours de la personne accompagnée, en coordination avec les partenaires.	4
Critère 2.9.1	<b>Les professionnels se coordonnent avec les partenaires du territoire impliqués dans le parcours de la personne accompagnée et partagent les informations nécessaires.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels connaissent les partenaires du territoire impliqués dans le parcours de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels se coordonnent avec eux.	4
	EE : Les professionnels partagent avec eux les informations nécessaires à l'accompagnement de la personne.	4
	<hr/>	
<i>Éléments de preuve :</i>		
Chaque professionnel s'est constitué un répertoire des ressources externes. Toutes les informations relatives à l'accompagnement d'une personne sont partagées par les professionnels concernés et sont tracées dans le DUI. Les réunions d'équipe permettent également l'échange et la transmission d'informations (comptes-rendus en possession de chaque professionnel et rangés dans un classeur accessible par tous).		
Critère 2.9.2	<b>Les professionnels informent la personne accompagnée, et son entourage, des alternatives pour la continuité de son parcours.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels connaissent les alternatives pour assurer la continuité du parcours de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels informent la personne accompagnée et son entourage des alternatives possibles.	4
<hr/>		
<i>Éléments de preuve :</i>		
Les répertoires de chaque professionnel fournissent les coordonnées de partenaires vers lesquels une orientation peut être assurée. Ces éléments sont également tracés dans le DUI. Les		

	orientations sont effectives après accord de la personne concernée : traçabilité dans le DUI.	
Critère 2.9.3	<b>Les professionnels transmettent toute information nécessaire à la continuité de l'accompagnement de la personne aux professionnels qui prennent le relais et à l'entourage.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels transmettent les informations nécessaires à la continuité de l'accompagnement en amont ou au plus tard, au moment du transfert de la personne ou de la prise de relais.	4
	EE : Les professionnels utilisent des moyens et outils de transmission de l'information adaptés à la situation.	4
	<i>Éléments de preuve :</i> Lors d'une orientation, d'un relai, les professionnels prennent contact avec la structure concernée. Ils peuvent être amenés à transmettre des documents. Le relai est organisé et coordonné. L'ensemble des ces éléments sont tracés dans le DUI.	
Objectif 2.10	Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à la continuité de l'accompagnement de la personne.	4
Critère 2.10.1	<b>Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à l'accompagnement de la personne.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels ont accès aux informations nécessaires à l'accompagnement de la personne.	4
	EE : Les professionnels partagent entre eux ces informations dans des temps dédiés.	4
	<i>Éléments de preuve :</i> Des réunions de synthèse peuvent être organisées, en présence ou non de la personne concernée : leur compte-rendu est intégré dans le DUI, rattaché au dossier de la personne concernée. Les professionnels disposent de différents temps d'échanges et de transmission sur les situations : traçabilité dans le DUI et comptes-rendus des réunions transmises par mail et rangés dans un classeur accessible à tous.	
Critère 2.10.2	<b>Les professionnels respectent les règles de sécurisation des données, des dossiers et des accès.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels connaissent les règles de sécurisation des données, des dossiers et des accès.	4
	EE : Les professionnels appliquent ces règles.	4
	<i>Éléments de preuve :</i> Tous les ordinateurs sont verrouillés par un identifiant et un mot de passe personnels. L'accès aux différents logiciels (Odessa et Ageval) est lui même verrouillé par un identifiant et un mot de passe. Les dossiers papier -dossiers administratifs- sont rangés dans une armoire fermée à clef dans l'espace d'accueil.	
Chapitre 3	L'ESSMS	3,75
Thématique	Bienveillance et éthique	3,75
Objectif 3.1	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie en matière de bienveillance.	3,75
	<b>L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bienveillance et en partage une définition commune avec l'ensemble des acteurs.</b>	<b>4</b>
	EE : L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bienveillance.	4

Critère 3.1.1	EE : L'ESSMS partage une définition commune de la bientraitance avec l'ensemble des acteurs (personnes accompagnées, professionnels, partenaires).	4
	EE : L'ESSMS questionne régulièrement sa stratégie en matière de bientraitance.	4
<hr/>		
<i>Eléments de preuve :</i>		
Analyse de la pratique professionnelle pour le CTR.		
CAFDEM deux fois par semaine à Reims et une fois sur Epernay		
Cour intérieure à Reims et jardin à Epernay		
Poste d'accueil dédié		
Co-construction avec les usagers (comités d'usager sur l'ambulatoire)		
RBPP disponibles sur Ageval		
Enquête de satisfaction du centre d'accueil de Reims (2023/2024)		
Enquête de satisfaction du centre d'accueil d'Epernay (2023/2024)		
Enquête de satisfaction sur l'accompagnement quotidien au CTR (2023/2024)		
Formation sur la posture professionnelle (2022)		
Critère 3.1.2	<b>L'ESSMS définit l'organisation et les modalités de déploiement de sa démarche de bientraitance et met à disposition les outils adaptés.</b>	<b>4</b>
	EE : L'ESSMS définit l'organisation et les modalités de déploiement de sa démarche de bientraitance.	4
	EE : L'ESSMS associe l'ensemble des acteurs au déploiement de cette démarche.	4
	EE : L'ESSMS met à disposition des moyens et des outils permettant son déploiement.	4
<hr/>		
<i>Eléments de preuve :</i>		
RBPP bientraitance sur ageval et sur le site de l'HAS		
CR des réunions du projet immobilier auxquelles des usagers ont participé (CR du 03/05/2022 et groupes de travail du 07/06/2022)		
Enquêtes de satisfaction		
Groupes de parole		
Critère 3.1.3	<b>L'ESSMS organise des actions de sensibilisation à la bientraitance pour tout nouvel intervenant (partenaire, bénévole,...)</b>	<b>3</b>
	EE : L'ESSMS organise des actions de sensibilisation à la bientraitance pour tout nouvel intervenant (partenaire, bénévole,...).	3
<hr/>		
<i>Eléments de preuve :</i>		
RBPP sur Ageval		
Plan de formation 2021, 2022, 2023 (formations addictions, approche systémique, alcool intervenir autrement)		
Critère 3.1.4	<b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la bientraitance.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la bientraitance.	4
<hr/>		
<i>Eléments de preuve :</i>		
Réunions hebdomadaires		
Temps de transmission de 30 minutes quotidiennes sur les centres d'accueil		
Analyse de la pratique professionnelle pour le CTR		
RBPP sur ageval		
Formation collective sur la posture professionnelle		

Thématique	Droits de la personne accompagnée	4
Objectif 3.2	L'ESSMS veille à ce que la personne accompagnée dispose d'un cadre de vie adapté et respectueux de ses droits fondamentaux.	4
Critère 3.2.1	<b>L'ESSMS accompagne les personnes pour qu'elles puissent vivre dans des conditions matérielles et un cadre de vie respectueux de leurs droits fondamentaux.</b>	<b>4</b>
	EE : L'ESSMS identifie les besoins des personnes accompagnées pour vivre dans des conditions matérielles et un cadre de vie respectueux de leurs droits fondamentaux.	4
	EE : L'ESSMS connaît les ressources mobilisables pour aider les personnes accompagnées dans leurs démarches.	4
	EE : L'ESSMS oriente ou accompagne les personnes dans leurs démarches.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Organigramme pluridisciplinaire Deux salles d'attente différenciées selon le public accueilli à Reims Chambres individuelles pour le CTR Stockage des affaires sensibles des usagers dans la cave de la structure. Pour les AT : appartements individuels diffus accessibles (aucun sur une ZUS) CSAPA non identifié dans la rue Ambulatoire : travail avec le SIAO/115 Mise en place de la RDR Règlement de fonctionnement stipulant la possibilité de garde des affaires de patients	
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	4
Objectif 3.4	L'ESSMS coconstruit sa stratégie d'accompagnement et son inscription dans le territoire, dans une approche inclusive.	4
Critère 3.4.1	<b>L'ESSMS met en œuvre une approche inclusive des accompagnements proposés.</b>	<b>4</b>
	EE : L'ESSMS s'engage dans une approche inclusive des accompagnements proposés.	4
	EE : L'ESSMS s'organise pour favoriser la mise en œuvre de cette approche inclusive.	4
	EE : L'ESSMS partage sa stratégie d'accompagnement dans une approche inclusive avec l'ensemble des parties prenantes.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Organigramme pluriprofessionnel Orientations partenariales Travail avec Chez soi d'abord	
Critère 3.4.2	<b>L'ESSMS s'inscrit dans des partenariats pour enrichir son offre d'accompagnement au bénéfice des personnes.</b>	<b>4</b>
	EE : L'ESSMS identifie les ressources du territoire et leur capacité à intervenir au bénéfice de l'accompagnement.	4
	EE : L'ESSMS mobilise les partenaires lui permettant d'enrichir son offre d'accompagnement.	4
	<i>Eléments de preuve :</i>	

	Travail partenarial Répertoire social sur Reims (guide informatisé)	
Critère 3.4.3	<b>L'ESSMS s'inscrit dans des projets communs avec les partenaires du territoire pour renforcer l'offre d'accompagnement.</b>	★
	EE : L'ESSMS développe ou s'intègre à des projets communs avec d'autres partenaires du territoire pour renforcer son offre d'accompagnement.	★
	<i>Éléments de preuve :</i> Projet d'établissement Consultations avancées Un chez soi d'abord Convention pharmacie Hétage GEA Culture du cœur Juin sans joint	
Critère 3.4.4	<b>L'ESSMS est force de proposition et d'innovation pour améliorer la qualité des accompagnements et les modalités d'intervention.</b>	★
	EE : L'ESSMS s'engage dans des actions d'innovation pour améliorer la qualité des accompagnements et les modalités d'intervention. EE : L'ESSMS valorise ses actions d'innovation auprès des autorités.	★ ★
	<i>Éléments de preuve :</i> Procédure d'accueil de nouveaux patients sur les centres d'accueil de Reims et Epernay (Mis à jour 19/06/2023) Maillage territorial large : consultations avancées dans d'autres structures notamment en zone rurale et CSAPA référent carcéral Mise en place du CAFDEM deux fois par semaine Ateliers art-thérapie, sophrologie, médiation animale Professeur de sport à temps plein au CTR Microstructure d'addictologie sur Reims Financement pérenne d'un ATT (appartement thérapeutique transitoire avec prise en charge d'un mois maximum) Projet IPA défendu pour anticiper la carence de médecins sur le territoire Financement Emmaus Reconnect Création d'un journal interne "Le CASTing de l'Actu"	
Critère 3.4.5	<b>L'ESSMS développe des actions d'ouverture à et sur son environnement pour favoriser les interactions et partenariats.</b>	★
	EE : L'ESSMS mène des actions d'information sur ses activités auprès de son environnement et s'inscrit comme lieu-ressource au sein du territoire. EE : L'ESSMS participe à des événements sur son territoire. EE : L'ESSMS organise des événements ouverts à son environnement pour favoriser les interactions et partenariats.	★ ★ ★
	<i>Éléments de preuve :</i> Forum juin sans joint Chez soi d'abord Consultations avancées Contrat local de santé (CLS) Participation PTSM et CLSM sur la santé mentale	

	Formation d'addictologie assurée à l'IRTS	
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	3,67
Objectif 3.5	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement de la personne accompagnée.	3,67
Critère 3.5.1	<b>L'ESSMS définit sa stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées et s'assure de sa mise en œuvre.</b>	<b>4</b>
	EE : L'ESSMS définit sa stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.?	4
	EE : L'ESSMS communique sur les modalités de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.	4
	EE : L'ESSMS actualise sa stratégie autant que nécessaire.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Procédure "Évaluation et gestion du risque suicidaire" (Rédaction mai 2023) Consultations avancées CAFDEM sur les centres d'accueil Hébergement collectif	
Critère 3.5.2	<b>Les professionnels mettent en œuvre les actions de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels savent identifier les situations de risque de perte d'autonomie et d'isolement des personnes accompagnées.	4
	EE : Les professionnels mobilisent les moyens nécessaires mis à leur disposition.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> CAFDEM sur Reims Temps d'ateliers collectifs sur Epernay Présentation mensuelle du programme Culture du Cœur CTR : hébergement collectif avec planning d'ateliers quotidiens Propositions de sorties pour les patients en AT	
Critère 3.5.3	<b>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.</b>	<b>3</b>
	EE : 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.	3
	<i>Eléments de preuve :</i> Orientations partenariales Participation à des synthèses	
Thématique	Accompagnement à la santé	4
Objectif 3.6	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de gestion du risque médicamenteux.?	4
	<b>L'ESSMS définit sa stratégie de gestion du risque médicamenteux et s'assure de sa mise en œuvre.</b>	<b>4</b>
	EE : L'ESSMS définit sa stratégie de gestion du risque médicamenteux.?	4

Critère 3.6.1	EE : L'ESSMS communique sur les règles de sécurisation du circuit du médicament.	4
	EE : L'ESSMS évalue régulièrement son circuit du médicament.	4
	EE : L'ESSMS actualise sa stratégie autant que nécessaire.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Procédure "Circuit du médicament au CTR" (Mise à jour du 05/02/2023) Procédure "Circuit du médicament à l'unité de délivrance de traitement de substitution de Reims et Epernay" (Mis à jour 20/10/2023) Procédure de destruction méthadone Boîte à clefs à code qui contient la clef des coffres à médicaments Convention entre la grande pharmacie régionale et CAST datée du 09/11/2023	
Critère 3.6.2 (Impératif)	<b>Les professionnels respectent la sécurisation du circuit du médicament.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels connaissent les règles de sécurisation du circuit du médicament.	4
	EE : Les professionnels respectent ces règles.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Convention de partenariat avec la Pharmacie Procédure sur le circuit du médicament pour tous les sites (Dans classeur et sur Ageval)	
Critère 3.6.3	<b>Les professionnels accompagnent les personnes dans la continuité de leur prise en charge médicamenteuse.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels connaissent les situations pouvant induire une rupture de la prise en charge médicamenteuse pour les personnes accompagnées.	4
	EE : Les professionnels mettent en place l'organisation et les actions de prévention contre ces risques.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Service UDTS (Unité de délivrance des traitements de substitution) Fiche de vigilance pour le suivi des traitements	
Critère 3.6.4	<b>Les professionnels alertent en cas de risque lié à la prise en charge médicamenteuse, dont la iatrogénie.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels surveillent les signes de nonobservance et de iatrogénie médicamenteuse chez les personnes accompagnées.	4
	EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources en cas de risque identifié.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Organigramme avec présence médicale Veille de la pharmacie	
Critère 3.6.5	<b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à la gestion du risque médicamenteux.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à la gestion du risque médicamenteux.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Classeur des traitements au CTR Mises à jour des procédures discutées en réunion de service et envoyées par mail Renforcement de la présence IDE (De 1 à 3 ETP)	
	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque	

Objectif 3.7	infectieux.?	4
Critère 3.7.1	<b>L'ESSMS définit sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux et s'assure de sa mise en œuvre.</b>	4
	EE : L'ESSMS définit sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux.?	4
	EE : L'ESSMS communique sur les règles d'hygiène et de prévention du risque infectieux.	4
	EE : L'ESSMS évalue régulièrement le respect des règles d'hygiène et de prévention du risque infectieux.	4
	EE : L'ESSMS actualise sa stratégie autant que nécessaire.	4
	<i>Éléments de preuve :</i> Protocole Gestion DASRI (Mis à jour le 13/10/2023) Affichages hygiène des mains Recommandations Covid Prestations de ménage	
Critère 3.7.2	<b>Les professionnels mettent en œuvre les actions de prévention et de gestion du risque infectieux.</b>	4
	EE : Les professionnels savent identifier les situations nécessitant une gestion spécifique du risque infectieux.	4
	EE : Les professionnels mobilisent les moyens nécessaires mis à leur disposition.	4
	<i>Éléments de preuve :</i> Protocole AES Affichages hygiènes (pour le lavage des mains) Matériel EPI (équipement de protection individuel) dans les locaux Protocole DASRI - Convention OCP Matériel RDR (Kits naloxone, préservatifs) Brochures pour les patients (hépatites, VIH, overdose, pratiques d'injection) Trousse de secours avec référent IDE (dans les locaux et les véhicules) Prestations de ménage Orientations partenariales	
Critère 3.7.3	<b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à la maîtrise du risque infectieux.</b>	4
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à la maîtrise du risque infectieux.	4
	<i>Éléments de preuve :</i> Référent IDE Plan de formation avec formations addictologie Stagiaire pair-aidance (2023)	
Thématique	Politique ressources humaines	3,75
Objectif 3.8	L'ESSMS définit et déploie une politique ressources humaines au service de sa stratégie et de la qualité de l'accompagnement.	3,5
	<b>L'ESSMS définit et déploie sa politique ressources humaines et met en œuvre une démarche de prévention des risques professionnels.</b>	2
	EE : L'ESSMS définit sa politique ressources humaines et met en place l'organisation nécessaire pour son déploiement.	2

Critère 3.8.1	EE : L'ESSMS intègre la démarche de prévention des risques professionnels dans sa politique ressources humaines et la met en œuvre.	3
	EE : L'ESSMS assure l'information sur la protection du lanceur d'alerte.	1
<i>Éléments de preuve :</i>		
Note de direction du 5 juin 2018 sur le système des échanges des week-ends travaillés Projet d'enquête pour les salariés via Ageval DUERP 2019, 2020, 2021, 2022, 2023 Existence d'un CSE		
Critère 3.8.2	<b>L'ESSMS met en œuvre un processus d'accueil et d'intégration des nouveaux professionnels et intervenants.</b>	<b>3</b>
	EE : L'ESSMS dispose d'un processus d'accueil et d'intégration des nouveaux professionnels et intervenants.	2
	EE : L'ESSMS s'assure de sa mise en œuvre.	3
<i>Éléments de preuve :</i>		
Débriefings oraux pour les nouveaux salariés Doublure sur certains postes (veilleurs de nuit)		
Critère 3.8.3	<b>L'ESSMS adapte sa gestion des emplois et des parcours professionnels aux évolutions du secteur et de sa stratégie.</b>	<b>4</b>
	EE : L'ESSMS suit les évolutions de son secteur.	4
	EE : L'ESSMS met en œuvre une Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels (GEPP).	4
	EE : L'ESSMS adapte cette GEPP aux évolutions du secteur et de sa stratégie.	4
<i>Éléments de preuve :</i>		
GEPP travaillée avec le cabinet Finaxim (07/2022) Projet d'établissement (Projet IPA)		
Critère 3.8.4	<b>L'ESSMS met au service des accompagnements une équipe de professionnels formés et qualifiés.</b>	<b>4</b>
	EE : L'ESSMS s'assure de la qualification des professionnels qu'il recrute.	4
	EE : L'ESSMS identifie les besoins en formation continue des professionnels au regard de sa stratégie et de l'évolution du secteur.	4
	EE : L'ESSMS met en œuvre son plan de formation.	4
<i>Éléments de preuve :</i>		
Recrutement exclusif de personnes diplômées Plan de formation : cotisation au-delà du légal (OPCO Santé) Plan de formation annuel		
Critère 3.8.5	<b>L'ESSMS définit des modalités de travail adaptées pour garantir la sécurité, la continuité et la qualité de l'accompagnement des personnes.</b>	<b>4</b>
	EE : L'ESSMS définit les différentes modalités de travail adaptées au public accueilli.	4
	EE : L'ESSMS organise l'activité des professionnels pour garantir la sécurité, la continuité et la qualité des accompagnements des personnes.	4
<i>Éléments de preuve :</i>		
Mise en place d'astreintes rémunérées sur l'hébergement Absence de fermetures annuelles Horaires d'ouverture pendant la pause déjeuner sur les centres d'accueil pour accueillir les		

	patients qui travaillent	
Critère 3.8.6	<b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux RBPP, procédures et références spécifiques à leur cadre d'intervention.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux RBPP, procédures et références spécifiques à leur cadre d'intervention.	4
	<i>Éléments de preuve :</i>	
	RBPP sur Ageval (connues et identifiées)	
	Participation à des colloques (propositions envoyées par la direction)	
	Participation à GEA (Grand Est Addictions) avec groupe de travail sur le repérage précoce	
	Réfèrent HéTAGE au niveau du CAST	
	Revue de presse assurée par le psychologue	
	Magazines en salle de réunion	
	Affiches de la Fédération addictions en salle de réunion	
	Plan de formation annuel	
	Consultation de sites Respadd, mildeca etc	
	Organisation du juin sans joints	
	Participation la semaine prochaine à GTAR : Groupement de travail en addictologie rémois (direction et professionnels de terrain) sur les violences intrafamiliales. Le psychologue fréquente des forums d'usagers (psycho-actifs)	
Objectif 3.9	L'ESSMS met en œuvre une politique de qualité de vie au travail.	4
Critère 3.9.1	<b>L'ESSMS promeut une politique favorisant la qualité de vie au travail.</b>	<b>4</b>
	EE : L'ESSMS définit une politique de Qualité de Vie au Travail (QVT).	4
	EE : L'ESSMS identifie les actions nécessaires à sa mise en œuvre.	4
	EE : L'ESSMS communique sur les actions menées.	4
	<i>Éléments de preuve :</i>	
	Horaires adaptés sur les centres d'accueil	
	Enquête avec le CSE (270 questions)	
	Réunions institutionnelles QVT	
	Plannings travaillés avec les équipes	
	Véhicules de service pour Reims et Epernay et vélo électrique sur le CTR	
Critère 3.9.2	<b>L'ESSMS favorise la qualité de l'environnement de travail des professionnels.</b>	<b>4</b>
	EE : L'ESSMS définit sa stratégie pour favoriser la qualité de l'environnement de travail des professionnels.	4
	EE : L'ESSMS met en place des actions et aménagements pour favoriser la qualité de l'environnement de travail.	4
	<i>Éléments de preuve :</i>	
	Salles de pause, salles de réunions sauf au CTR	
	Ventilateurs lors des épisodes de canicule	
	Bureaux individuels	
	Salles d'attente distinctes pour les différents publics	

Critère 3.9.3	<b>L'ESSMS organise des espaces de discussion et de partage pour les professionnels et des temps de soutien psychologique et/ou éthique.</b>	<b>4</b>
	EE : L'ESSMS organise des espaces de discussion et de partage pour les professionnels à fréquence régulière.	4
	EE : L'ESSMS organise des temps de soutien psychologique et/ou éthique pour les professionnels à fréquence régulière.	4
	<i>Éléments de preuve :</i> Réunions de service hebdomadaires Analyse de pratiques pour le CTR Proposition de suivi psychologique individuel pour situations exceptionnelles (décès ou interventions isolées)	
Thématique	Démarche qualité et gestion des risques	3,06
Objectif 3.10	L'ESSMS définit et déploie sa démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques.	2
Critère 3.10.1	<b>L'ESSMS définit sa politique qualité et gestion des risques.</b>	<b>2</b>
	EE : L'ESSMS définit sa politique d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques au regard notamment des RBPP, références et procédures spécifiques à leur cadre d'intervention.	2
	EE : L'ESSMS s'inscrit dans des partenariats pouvant lui apporter une expertise et/ou un appui dans sa démarche.	2
	EE : L'ESSMS communique régulièrement sur sa démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques auprès de l'ensemble des parties prenantes.	2
	<i>Éléments de preuve :</i> Projet d'établissement DUERP qui indique des actions sur les RPS Réunions qualité 2023 pour préparer l'évaluation externe Réunions qualité (3 prévues en 2024) RBPP sur Ageval	
Critère 3.10.2	<b>L'ESSMS met en œuvre sa démarche qualité et gestion des risques.</b>	<b>2</b>
	EE : L'ESSMS met en place une organisation pour assurer le pilotage de sa démarche qualité et gestion des risques.	2
	EE : L'ESSMS évalue régulièrement sa démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques, grâce notamment à l'analyse de la satisfaction des personnes accompagnées, des RBPP, références et procédures spécifiques à leur cadre d'intervention.	3
	EE : L'ESSMS révisé sa démarche autant que nécessaire.	2
<i>Éléments de preuve :</i> Intervention du médecin du travail sur le harcèlement Référénte harcèlement Réunions institutionnelles dédiées Enquêtes de satisfaction (2023/2024)		
Objectif 3.11	L'ESSMS définit et déploie son plan de prévention des risques de maltraitance et de violence.	2,33

Critère 3.11.1 (Impératif)	<b>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.</b>	<b>3</b>
	EE : L'ESSMS identifie avec les professionnels les situations à risque pouvant générer des actes de maltraitance et de violence.	2
	EE : L'ESSMS définit un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et violence au regard des risques identifiés.	3
<i>Eléments de preuve :</i> Téléchargement d'un outil excel pour cartographier les risques (travail prévu en 2024).		
Critère 3.11.2 (Impératif)	<b>L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives.</b>	<b>2</b>
	EE : L'ESSMS analyse les signalements de maltraitance et de violence.	2
	EE : L'ESSMS met en place des actions correctives.	2
<i>Eléments de preuve :</i> Procédure événements indésirables		
Critère 3.11.3	<b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la détection et au signalement de faits de maltraitance et de violence.</b>	<b>2</b>
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la détection et au signalement de faits de maltraitance et de violence.	2
	<i>Eléments de preuve :</i> Fiches d'événements indésirables Fiche réclamation pour les usagers	
Objectif 3.12	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	4
Critère 3.12.1 (Impératif)	<b>L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.</b>	<b>4</b>
	EE : L'ESSMS organise le recueil des plaintes et des réclamations.	4
	EE : L'ESSMS organise le traitement des plaintes et des réclamations.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Boîte à lettres sur tous les sites pour recueillir les plaintes et réclamation Procédure "Réclamations des usagers" (10/2023) à disposition sur ageval et dans classeur des protocoles	
Critère 3.12.2 (Impératif)	<b>L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.</b>	<b>4</b>
	EE : L'ESSMS communique sur le traitement des réclamations et des plaintes auprès des parties prenantes.	4
	EE : L'ESSMS assure un retour à la personne à l'origine de la réclamation ou de la plainte.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Fichier excel "Gestion des réclamations usager" avec le suivi des plaintes et réclamations	
Critère 3.12.3	<b>Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels analysent les plaintes et les réclamations en équipe.	4
	EE : Les professionnels mettent en place des actions correctives.	4

(Impératif)	<i>Eléments de preuve :</i> Disponibilité des chefs de service pour échanges avec les patients Procédure et formulaire plaintes et réclamation, boîte à lettres dédiée (2023)	
Objectif 3.13	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des événements indésirables.	4
Critère 3.13.1 (Impératif)	<b>L'ESSMS organise le recueil et le traitement des événements indésirables.</b>	<b>4</b>
	EE : L'ESSMS organise le recueil des événements indésirables.	4
	EE : L'ESSMS organise le traitement des événements indésirables.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Procédure "Événements indésirables" (06/2023) Fiche Evènements indésirables	
Critère 3.13.2 (Impératif)	<b>L'ESSMS communique sur le traitement des événements indésirables auprès des parties prenantes.</b>	<b>4</b>
	EE : L'ESSMS communique sur les événements indésirables et leur traitement auprès des parties prenantes.	4
	EE : L'ESSMS signale les événements indésirables graves aux autorités.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Procédure "Événements indésirables" (06/2023) avec distinction entre EI et EIGS.	
Critère 3.13.3 (Impératif)	<b>Les professionnels déclarent et analysent en équipe les événements indésirables et mettent en place des actions correctives.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels déclarent les événements indésirables	4
	EE : Les professionnels les analysent en équipe.	4
	EE : Les professionnels mettent en place des actions correctives.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Procédure Evènements indésirables Fiches événements indésirables (FEI) Suivi des FEI sur Ageval	
Critère 3.13.4	<b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion des événements indésirables.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion des événements indésirables.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Procédure événements indésirables	
Objectif 3.14	L'ESSMS est doté d'un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité.	2
Critère 3.14.1 (Impératif)	<b>L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement.</b>	<b>2</b>
	EE : L'ESSMS définit avec les professionnels un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité.	2
	EE : L'ESSMS actualise ce plan autant que nécessaire.	2
	<i>Eléments de preuve :</i> Plan de continuité de l'activité Covid	
	<b>L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe.</b>	<b>2</b>
	EE : L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne.	2

Critère 3.14.2 (Impératif)	EE : L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en externe.  <i>Eléments de preuve :</i> Plan de formation : manipulation extincteurs et évacuation guide et serre-file (2022 et 2023), formation SST (2021 et 2023) Protocole obstruction des voies aériennes	2
Critère 3.14.3	<b>Les professionnels participent aux exercices et aux retours d'expérience partagés, organisés par l'ESSMS.</b> EE : Les professionnels participent aux exercices de simulation de tout ou partie du plan de gestion de crise. EE : Les professionnels participent aux retours d'expérience pour améliorer le dispositif.  <i>Eléments de preuve :</i> Formation premiers secours Formation SST Formation incendie (extincteurs et évacuation) Affichages pour le plan canicule et achats adaptés (ventilateur, eau)	2 2 2
Critère 3.14.4	<b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion de crise.</b> EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion de crise.  <i>Eléments de preuve :</i> Plan de continuité de l'activité Covid intégré dans le DUERP 2020	2 2
Objectif 3.15	L'ESSMS s'inscrit dans une dynamique d'innovation et d'évolution sociétale.	4
Critère 3.15.1	<b>L'ESSMS définit et met en oeuvre sa stratégie d'optimisation des achats et de développement durable.</b> EE : L'ESSMS définit une politique de développement durable. EE : L'ESSMS met en place des actions d'optimisation des achats et de lutte contre le gaspillage.  <i>Eléments de preuve :</i> Atelier anti-gaspillage pour les usagers Vélo électrique pour le CTR Poubelles de tri au CTR et sur les centres d'accueil Collecte de cartouches (carton de récupération Conibi.fr)	4 3 4
Critère 3.15.2	<b>L'ESSMS définit et déploie sa stratégie numérique.</b> EE : L'ESSMS formalise une stratégie numérique. EE : L'ESSMS met en place des actions permettant le déploiement de cette stratégie. EE : L'ESSMS s'assure de la sécurisation des données et des accès.  <i>Eléments de preuve :</i> Convention Emmaus reconnect Devis en cours pour mise en place de la visio Développement d'un logiciel RH Création d'Odessa en développement continu Déploiement Ageval pour l'ensemble des professionnels	4 3 4 4

Critère 3.15.3	<b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux outils numériques.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au bon usage des outils numériques.	4
Critère 3.15.3	<i>Éléments de preuve :</i>	
	Formation sur le secret professionnel (2016)	
	Odessa permet de cocher les informations qui seront ou non partagées avec les autres professionnels	
	Document CNIL à faire signer par le patient	
	Trames Odessa qui permettent de circonscrire les informations récoltées	
	Sécurisation des données sur Odessa (Qui peuvent être effacées pendant 48h)	
	Intervention d'Emmaus Connect à Epernay	

## Focus sur les critères impératifs

Le tableau ci-dessous présente l'ensemble des cotations retenues pour les 17 critères impératifs qui s'appliquent à votre structure, ainsi que les éléments de preuves consultés et les commentaires associés.

		Cotation
Objectif 2.2	Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée.	4
Critère 2.2.2	<b>Les professionnels respectent la dignité et l'intégrité de la personne accompagnée.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la dignité et de l'intégrité.	4
	EE : Les professionnels partagent entre eux ces pratiques.	4
	EE : Les professionnels mettent en œuvre ces bonnes pratiques.	4
	<i>Commentaire :</i> Les échanges en équipe pluridisciplinaire permettent des regards croisés favorisant les bonnes pratiques. Les professionnels ont de nombreux temps d'échanges.	
Critère 2.2.3	<b>Les professionnels respectent la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la vie privée et de l'intimité de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels partagent entre eux ces pratiques.	4
	EE : Les professionnels mettent en œuvre ces pratiques.	4
	<i>Commentaire :</i> Les informations transmises peuvent être sensibles et les professionnels sont très attentifs à leur utilisation.	
Critère 2.2.4	<b>Les professionnels respectent la liberté d'opinion, les croyances et la vie spirituelle de la personne accompagnée.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la liberté d'opinion, des croyances et de la vie spirituelle de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels partagent entre eux ces pratiques.	4
	EE : Les professionnels mettent en œuvre ces pratiques.	4
	<i>Commentaire :</i> Les professions travaillent sur la base des éléments apportés par la personne. Certaines des informations ne sont pas partagées. Et quoi qu'il en soit, le partage ne se fait qu'avec l'accord de la personne.	
Critère 2.2.5	<b>Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels recueillent le choix de la personne accompagnée sur son droit à l'image.	3
	EE : Les professionnels respectent le choix exprimé par la personne accompagnée sur son droit à l'image.	4
	<i>Commentaire :</i>	

	Le droit à l'image doit être signé à chaque événement.	
Critère 2.2.6	<b>L'ESSMS favorise l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée.</b>	<b>4</b>
	EE : L'ESSMS définit, avec les professionnels, les pratiques et les modalités de déploiement favorisant l'exercice des droits de la personne accompagnée.	4
	EE : L'ESSMS met à disposition des outils (ou autres leviers mobilisables) permettant la mise en œuvre de ces pratiques.	3
	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Une procédure de co-construction des projets personnalisés a été finalisée récemment (2023) ainsi qu'une procédure d'accueil de nouveaux patients sur les centres d'accueil de Reims et Epernay (juin 2023)</p> <p>L'ensemble des professionnels a un accès dédié sur Ageval avec une arborescence lui permettant d'accéder à des procédures, au rapport d'activité, au projet d'établissement, aux outils de la loi du 2-2002.</p> <p>Travail en cours pour revoir la trame du projet personnalisé pour l'ambulatoire. Absence de DIPEC pour l'ambulatoire.</p>	
Critère 2.2.7	<b>L'ESSMS garantit la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.</b>	<b>4</b>
	EE : L'ESSMS définit l'organisation et les pratiques qui garantissent la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.	4
	EE : L'ESSMS met à disposition des moyens et des outils permettant la mise en œuvre de ces pratiques.	4
	EE : L'ESSMS forme / sensibilise les professionnels au respect des règles de confidentialité et de protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.	3
<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Un travail a été réalisé sur le secret professionnel et le secret partagé (formation en 2016). Des rappels sont faits en réunion sur le caractère secret des informations. Document CNIL signé par les personnes (pour créer un dossier informatique). A défaut d'accord, des dossiers anonymes sont créés (existants sur Odessa en date du 22/01/2024). Tous les mineurs sont traités de manière anonyme. Logiciel interne Odessa (DIU) sous normes RGPG avec accès nominatifs et selon droits liés à la profession. Absence de renouvellement régulier des mots de passe.</p>		
Objectif 3.6	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de gestion du risque médicamenteux.?	4
Critère 3.6.2	<b>Les professionnels respectent la sécurisation du circuit du médicament.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels connaissent les règles de sécurisation du circuit du médicament.	4
	EE : Les professionnels respectent ces règles.	4
	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels connaissent le circuit du médicament. Des ordonnances sécurisées sont requises pour les traitements de substitution. Les professionnels ont une boîte pour sécuriser le transport depuis la pharmacie. Les clefs du coffre ne sont accessibles qu'à certains professionnels (IDE/médecins). Les casiers du CTR sont fermés à clef. Les traitements sont préparés par les IDE. La plupart des patients du CTR sont autonomes dans la prise de leur traitement.</p>	
Objectif 3.11	L'ESSMS définit et déploie son plan de prévention des risques de maltraitance et de violence.	2,33

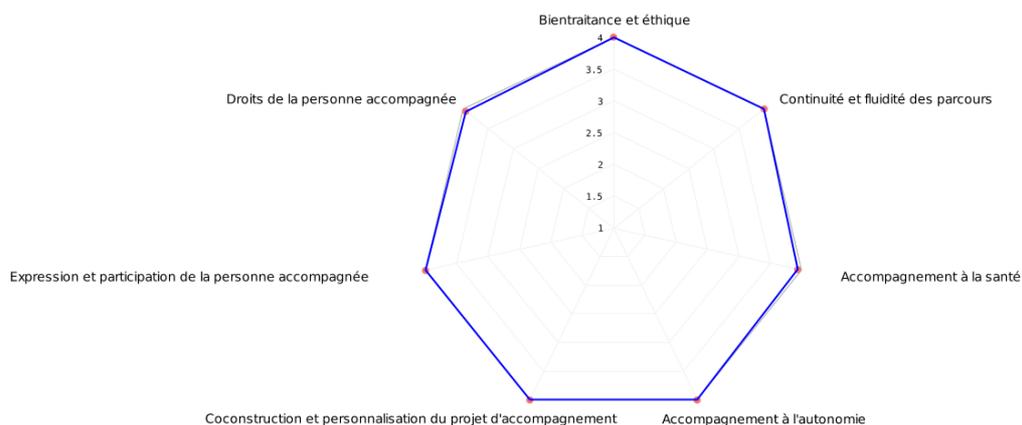
Critère 3.11.1	<p><b>L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées.</b> <span style="float: right;"><b>3</b></span></p> <p>EE : L'ESSMS identifie avec les professionnels les situations à risque pouvant générer des actes de maltraitance et de violence. <span style="float: right;">2</span></p> <p>EE : L'ESSMS définit un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et violence au regard des risques identifiés. <span style="float: right;">3</span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Absence de cartographie des risques de maltraitance. Absence de procédure ou de plan de prévention. La direction a téléchargé à la fin d'année 2023 la cartographie des situations à risque de maltraitance afin de réaliser avec les équipes du CAST ce travail d'identification en 2024. Ce travail sera effectué lors des réunions planifiées à l'année et dénommée DQ (démarche qualité).</p>
Critère 3.11.2	<p><b>L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives.</b> <span style="float: right;"><b>2</b></span></p> <p>EE : L'ESSMS analyse les signalements de maltraitance et de violence. <span style="float: right;">2</span></p> <p>EE : L'ESSMS met en place des actions correctives. <span style="float: right;">2</span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Actuellement, la fiche d'événements indésirables est le seul outil permettant de tracer les signalement de maltraitance. Absence de procédure dédiée pour analyser les signalements de maltraitance.</p>
Objectif 3.12	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations. <span style="float: right;">4</span>
Critère 3.12.1	<p><b>L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <p>EE : L'ESSMS organise le recueil des plaintes et des réclamations. <span style="float: right;">4</span></p> <p>EE : L'ESSMS organise le traitement des plaintes et des réclamations. <span style="float: right;">4</span></p>
Critère 3.12.2	<p><b>L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <p>EE : L'ESSMS communique sur le traitement des réclamations et des plaintes auprès des parties prenantes. <span style="float: right;">4</span></p> <p>EE : L'ESSMS assure un retour à la personne à l'origine de la réclamation ou de la plainte. <span style="float: right;">4</span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Une seule plainte a été enregistrée en 2023. Cette plainte est bien tracée dans un fichier Excel dédié avec les suites qui lui ont été apportées (datées).</p>
Critère 3.12.3	<p><b>Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <p>EE : Les professionnels analysent les plaintes et les réclamations en équipe. <span style="float: right;">4</span></p> <p>EE : Les professionnels mettent en place des actions correctives. <span style="float: right;">4</span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> La plupart des plaintes sont réglées à l'oral notamment au CTR où de nombreuses réunions sont organisées. Formalisation de la procédure plaintes et réclamations récente (2023). Une seule plainte a été réceptionnée à ce jour.</p>
Objectif 3.13	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des événements indésirables. <span style="float: right;">4</span>
	<b>L'ESSMS organise le recueil et le traitement des événements indésirables.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span>

Critère 3.13.1	EE : L'ESSMS organise le recueil des évènements indésirables.	4
	EE : L'ESSMS organise le traitement des évènements indésirables.	4
<i>Commentaire :</i> La fiche Evènements indésirables est transmise au chef de service puis le chef de service saisi la FEI dans Ageval. Ageval permet de tracer les réponses apportées.		
Critère 3.13.2	<b>L'ESSMS communique sur le traitement des évènements indésirables auprès des parties prenantes.</b>	<b>4</b>
	EE : L'ESSMS communique sur les évènements indésirables et leur traitement auprès des parties prenantes.	4
	EE : L'ESSMS signale les évènements indésirables graves aux autorités.	4
<i>Commentaire :</i> Le logiciel ageval permet de noter la gravité de l'EI et de tracer son état d'avancement.		
Critère 3.13.3	<b>Les professionnels déclarent et analysent en équipe les évènements indésirables et mettent en place des actions correctives.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels déclarent les évènements indésirables	4
	EE : Les professionnels les analysent en équipe.	4
	EE : Les professionnels mettent en place des actions correctives.	4
<i>Commentaire :</i> Les professionnels discutent en équipe des évènements indésirables notamment en lien avec les patients qui ont fait preuve de violence. Ce travail a permis de vérifier la trousse de secours et le protocole AES récemment.		
Objectif 3.14	L'ESSMS est doté d'un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité.	2
Critère 3.14.1	<b>L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement.</b>	<b>2</b>
	EE : L'ESSMS définit avec les professionnels un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité.	2
	EE : L'ESSMS actualise ce plan autant que nécessaire.	2
<i>Commentaire :</i> Un plan de continuité de l'activité a été réalisé pour l'ambulatoire et l'hébergement en 2020 (dernière mise à jour 06/2020). Ce plan de continuité de l'activité n'a pas été mis à jour hors contexte spécifique Covid. Absence de plan de gestion de crise.		
Critère 3.14.2	<b>L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe.</b>	<b>2</b>
	EE : L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne.	2
	EE : L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en externe.	2
<i>Commentaire :</i> Absence de plan de gestion de crise formalisé.		

## Cotation des chapitres par thématiques

Pour chaque chapitre du référentiel est présenté un graphe, synthétisant la cotation par thématiques. Le graphe est accompagné d'un récapitulatif des axes forts relevés, ainsi que des axes de progrès identifiés.

### Chapitre 1 - La personne



#### Axes forts

(reprise des critères standards cotés 3, 4 et « \* » ainsi que les critères impératifs cotés 4 et « \* »)

		Cotation
Thématique	Bientraitance et éthique	4
Objectif 1.1	La personne accompagnée s'exprime sur la bientraitance.	4
Critère 1.1.1	<p><b>La personne accompagnée exprime sa perception de la bientraitance.</b></p> <p><i>Commentaire :</i>            AT2 : Est prise en charge depuis 5 mois et dispose d'une chambre individuelle avec WC et douche individuels. Est satisfaite de sa chambre. AT2 se sent respectée et bien traitée à la fois au CTR et au CSAPA quand elle s'y rend pour des activités.            L'équipe demande à l'AT3 si tout ce qui est fait lui convient. AT3 se sent parfaitement écouté et respecté.            AT 1 a été très bien accueilli. Se sent écouté et respecté.</p>	4
Thématique	Droits de la personne accompagnée	3,95
Objectif 1.2	La personne accompagnée est informée de ses droits de façon claire et adaptée. Sa compréhension est recherchée et favorisée.	3,86

Critère 1.2.1	<p><b>La personne accompagnée et son entourage sont informés du rôle des professionnels et autres intervenants et peuvent les identifier.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>  AT2 : Les professionnels se sont présentés à AT2 lors de son arrivée. AT2 a mis à peu près 15 jours pour retenir les prénoms et les fonctions de chacun. AT2 connaît les professionnels de jour et de nuit ainsi que les agents d'entretien en charge des locaux communs. AT2 dispose d'un référent, mais sait qu'elle peut s'adresser à quelqu'un d'autre si besoin. AT2 connaît également les jours de présence de certains professionnels.  AT3 connaît l'ensemble des professionnels qui l'accompagne et sait identifier qui fait quoi parmi les professionnels.  AT1 connaît tous les professionnels et la fonction de chacun.</p>
Critère 1.2.2	<p><b>La personne accompagnée est informée de ses droits et devoirs dans le cadre de la vie collective ou du fonctionnement du service.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>  AT2 : A reçu un livret d'accueil, le règlement intérieur et un contrat de séjour. On lui a fait visiter les locaux en lui indiquant ce qui était mis à disposition et on lui a listé les interdits (comme fumer dans les chambres). AT2 sait à qui s'adresser pour obtenir des informations complémentaires et claires.  AT3 témoigne qu'il peut poser toutes les questions qu'il souhaite. Il a reçu des documents à son accueil.  AT1 a reçu la charte des droits et des libertés lors de son accueil. Ce document est affiché à l'accueil et dans certains bureaux. AT1 peut poser toutes les questions et recevoir toutes les explications nécessaires.</p>
Critère 1.2.3	<p><b>La personne accompagnée est systématiquement informée de la possibilité de désigner une personne de confiance pour l'accompagner et l'assister dans ses démarches.</b> <span style="float: right;"><b>3</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>  AT2 : A pu donner les coordonnées d'une personne de confiance (nom, prénom, numéro de téléphone) et on lui a expliqué pourquoi on lui demandait les coordonnées d'une personne de confiance.  Le rôle de la personne de confiance est plutôt bien connu par AT3.  AT1 ne sait pas ce qu'est une personne de confiance et n'en se souvient pas que cela lui ait été demandé.</p>
Critère 1.2.4	<p><b>La personne a accès aux informations relatives à son accompagnement.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>  AT2 : Sait qu'elle peut demander son dossier, mais ne l'a jamais fait. Cette précision est apportée dans le règlement de fonctionnement.  AT3 sait que des informations sont récoltées pour assurer son accompagnement. Il sait que le dossier est accessible mais ne sait pas comment.  AT1 a reçu un livret d'accueil dans lequel les informations relatives à son dossier sont indiquées. Mais l'AT1 n'a pas pris connaissance de toutes ces informations.</p>

Critère 1.2.5	<p><b>La personne peut s'adresser aux professionnels qui l'accompagnent pour être orientée, accompagnée et soutenue dans l'exercice de ses droits individuels.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>  AT2 : S'adresse à l'ensemble des professionnels pour garantir ses droits et a pu travailler un dossier avec l'assistante sociale pour constituer un dossier administratif complexe dont elle avait besoin.  AT3 peut, à tout moment, s'adresser à l'assistante sociale pour être soutenue.  AT1 témoigne de ce que les professionnels sont à son écoute et l'accompagnent dans toutes ses démarches.</p>
Critère 1.2.6	<p><b>Les professionnels informent la personne accompagnée de ses droits et de leurs modalités d'exercice, ou l'orientent vers le bon interlocuteur.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>  AT2 : L'arrivée d'AT2 a été anticipée avant son arrivée par téléphone. La professionnelle lui a indiqué en amont de son admission les documents qui lui seraient remis. Les admissions sont faites le mercredi pour présenter l'équipe dont le médecin, les outils de la loi du 2-2002 et le droit à l'image sont signés lors de l'admission.  Les droits sont travaillés tout au long de l'accompagnement.  Pas de répertoire partagé.  L'assistante sociale et le médecin lisent leurs notes à la personne reçue, s'assurent qu'ils ont bien compris ce qui a été dit et demandent l'accord de la personne.</p>
Critère 1.2.7	<p><b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la connaissance des droits de la personne accompagnée.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>  AT2 : une réunion d'équipe a lieu tous les mardis et les chefs de service présentent les outils de loi du 2-2002 (obligations, évolutions) à l'occasion de ce temps.  Cette question est fréquemment travaillée en réunion d'équipe, de sorte que les salariés restent parfaitement informés.  Tous les membres de l'équipe ne participent pas aux réunions d'équipe, notamment du fait de plusieurs sites d'intervention et d'agenda incompatibles.  Beaucoup d'échanges d'informations informels.</p>
Objectif 1.3	<p>La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service. <span style="float: right;"><b>4</b></span></p>
Critère 1.3.1	<p><b>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.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>  AT2 : tous les trois mois, il y a une réunion qui permet de discuter des règles de vie, ce qui va ou pas, ce qu'il faudrait changer. AT2 a pu poser une question et a obtenu une réponse. Tous les lundis, les patients en ATR décident ensemble du menu de la semaine.  A chaque temps collectif, il est possible de AT3 de partager ses idées d'amélioration ou tout autre avis.  Il y a une salle commune dans l'établissement, dans laquelle des temps collectifs sont organisés. Le fonctionnement de cette salle est co-décidé et co-animés avec les personnes accueillies, Un règlement a été rédigé de façon collégiale.</p>

	<b>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.</b>	<b>4</b>
Critère 1.3.2	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT2 : Le CTR propose de nombreux temps d'échanges collectifs qui permettent de coconstruire les règles de vie collectives.</p> <p>Tout n'est pas travaillé avec les personnes mais l'établissement met progressivement des choses en place ; l'équipe de salariés y est sensible.</p> <p>Une réunion a été organisée avec les personnes accueillies pour le nouveau projet de centre thérapeutique résidentiel (CTR).</p>	
Objectif 1.4	La personne bénéficie d'un cadre de vie ou d'accompagnement adapté et respectueux de ses droits fondamentaux.	4
	<b>La personne est assurée que les choix qu'elle exprime sur son cadre de vie ou d'accompagnement sont pris en compte.</b>	<b>4</b>
Critère 1.4.1	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT2 : A pu exprimer des difficultés à vivre en collectivité et a pu parler du manque d'hygiène général et cela a été pris en compte notamment lors de la réunion qui a lieu tous les matins entre les patients et un éducateur.</p> <p>AT3 témoigne que ses choix sont pris en compte.</p> <p>AT1 est accompagné dans ses choix et est en cours de démarche, avec les professionnels de l'établissement, pour les mettre en oeuvre.</p>	
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	4
Objectif 1.5	La personne accompagnée est actrice des instances collectives ou de toutes autres formes de participation. Sa participation effective est favorisée.	4
	<b>La personne accompagnée participe aux instances collectives ou à toutes autres formes de participation.</b>	<b>4</b>
Critère 1.5.1	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT2 : participe aux réunions du matin qui ont lieu tous les jours (20 minutes) afin de parler des activités et du fonctionnement collectif, à la réunion du lundi sur les repas, à la réunion trimestrielle et aux différents temps d'ateliers. Chaque patient s'exprime directement sans représentant.</p> <p>Enquête de satisfaction accessible par QR code. Ateliers et sorties sont proposées et la personne y participe.</p> <p>Une enquête de satisfaction et une boîte à idées sont mises à disposition dans l'établissement. Dans l'espace collectif, AT1 peut exprimer ses envies.</p>	
	<b>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.</b>	<b>4</b>
Critère 1.5.2	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT2 : en règle générale les réponses sont apportées de suite, mais parfois en décalage lorsque c'est nécessaire, mais AT2 a toujours obtenu une réponse satisfaisante sauf en cas de contrainte budgétaire (pour les repas). Un tableau dans la grande salle commune permet de prendre connaissance des CR de la réunion trimestrielle. Cet affichage est bien identifié par AT2.</p> <p>Livre de bord à disposition des personnes, réalisé par une personne accompagnée, sur lequel un résumé de la sortie est rédigé.</p>	

	Des réunions sont organisées dans l'espace collectif. Des comptes-rendus sont rédigés mais AT1 ne sait pas où il peut les consulter.	
Critère 1.5.3	<p><b>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.</b></p> <p><i>Commentaire :</i>  AT2 : le compte-rendu de la réunion trimestriel est assuré par un usager et le chef de service. Il est affiché dans la salle commune. La réunion quotidienne donne lieu à un relevé d'information sur un cahier.  Pas d'affichage systématique mais l'équipe travaille à le mettre en place.  L'espace collectif vit depuis 3 ans, il se structure progressivement, au rythme des personnes accueillies qui l'investissent.</p>	4
Objectif 1.6	L'expression de la personne est recueillie tout au long de son accompagnement.	4
Critère 1.6.1	<p><b>La personne accompagnée est soutenue dans son expression. Le partage de son expérience est favorisé et l'expression de ses préférences prise en compte.</b></p> <p><i>Commentaire :</i>  AT2 : n'a pas de difficultés à s'exprimer. AT2 apprécie beaucoup l'atelier de médiation animale et certains sports et a pu faire part de ses préférences et a pu assister sans y participer personnellement à certains ateliers qui l'intéressaient moins. AT2 participe à un groupe de parole une fois par mois qui est animé par un psychologue. L'atelier est obligatoire, mais il n'y a pas d'obligation à parler et on peut sortir de l'atelier si besoin.  Partage d'expérience informel lors des ateliers. Boîte à idées dans l'établissement.  L'espace collectif, accessible par tous, tout au long du temps d'ouverture de l'établissement. 2 temps organisés dans cet espace, les mercredis et vendredis après-midi. AT1 peut partager son expérience avec d'autres personnes accueillies, soit dans des temps informels, soit lors des réunions.</p>	4
Critère 1.6.2	<p><b>Les professionnels facilitent l'expression de la personne accompagnée grâce à l'utilisation de moyens et outils adaptés.</b></p> <p><i>Commentaire :</i>  AT2 : Les patients peuvent rencontrer des difficultés à parler de leurs consommations. La honte liée aux rechutes peut entraver la possibilité de parler des consommations. Le service cherche des indices qui permettent d'objectiver le risque de rechutes (absences de nouvelles pendant un test dans un appartement thérapeutique). La duplication des périodes d'essai ont permis de tester avec AT2 sa capacité à verbaliser ses difficultés liées à des consommations. L'absence de nouvelles d'AT2 lors de la seconde période d'immersion en ATT a permis à l'équipe de discuter avec elle de ses consommations.  Pas d'outils particuliers en dehors d'une application pour assurer la traduction.  Beaucoup de personnes migrantes reçues. Orientation vers cours de langue au Secours Catholique. Pas d'outils type pictogramme, dessins.</p>	4

Critère 1.6.3	<p><b>Les professionnels analysent le recueil de l'expression de la personne accompagnée et en tirent les enseignements.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>  AT2 : L'essai sur l'ATT s'est arrêté suite à la rechute. Un avenant est signé au contrat de séjour pour tenir compte de son nouveau projet. Son projet d'accès à l'autonomie est reporté afin de prioriser la prise en charge sur un volet médical.  Absence de version informatique du contrat de séjour et de l'avenant sur Odessa.  Les espaces d'échanges entre les professionnels sont fréquents. Ils permettent la transmission d'informations et la validation ou l'adaptation d'une orientation.  Les professionnels ont différents espaces d'échanges pluridisciplinaires qui permettent la transmission des informations et l'analyse des besoins des personnes.</p>
Objectif 1.7	<p>La personne accompagnée exprime son choix de manière éclairée. <span style="float: right;">4</span></p>
Critère 1.7.1	<p><b>La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer son consentement éclairé, grâce à une information claire et des moyens adaptés.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>  AT2 : a bien reçu toutes les informations requises pour pouvoir prendre ses décisions. Par exemple, pour un dossier technique qui allait avoir des conséquences, le service lui a donné des informations et l'a accompagné chez le partenaire où les mêmes informations ont permis de confirmer les informations déjà transmises. Ainsi AT2 a pu prendre sa décision de manière éclairée.  AT3 dit que chaque professionnel qu'il rencontre lui fournit toutes les explications dont il a besoin.  AT1 dit recevoir toutes les informations nécessaires pour prendre une décision. Elle dit que les professionnels s'efforcent de lui apporter et lui expliquer toutes les options possibles.</p>
Critère 1.7.3	<p><b>Les professionnels réinterrogent le refus de la personne tout au long de son accompagnement et recherchent des alternatives avec elle.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>  AT2 : L'avenant au contrat de séjour a permis de prendre en compte l'échec de l'ATT et son changement de situation par rapport à ses soucis médicaux. Le projet d'accompagnement a évolué avec l'accord d'AT2 compte tenu de l'apparition de problèmes de santé.  Les professionnels savent travaillé avec le refus d'une personne : aucun choix ou orientation n'est fait sans l'accord clair du concerné.  Les professionnels cherchent par tous les moyens l'adhésion de la personne.</p>
Critère 1.7.4	<p><b>Les professionnels assurent la traçabilité du consentement ou du refus exprimé par la personne accompagnée.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>  AT2 : Le bilan des trois mois a été fait avec AT2 qui a écrit le bilan elle-même. Cela a permis de rédiger l'avenant au contrat de séjour.  L'équipe pluridisciplinaire est amenée à partager les informations relatives au suivi de la personne. Outre les temps de réunions d'équipe hebdomadaires, les professionnels échangent de façon informelle. Tout est consigné dans le DUI.  Les professionnels accompagnent les personnes, également dans leur refus. Les espaces d'échanges entre eux sont nombreux.</p>
Objectif 1.8	<p>La personne accompagnée participe à la vie sociale. <span style="float: right;">4</span></p>

Critère 1.8.1	<p><b>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.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>  AT2 : le service garde le téléphone pendant les 15 premiers jours, mais AT2 pouvait le demander pour des besoins ciblés. Le service conseille de prendre de la distance par rapport à des fréquentations qui pourraient induire des consommations. Il s'agit d'une mise en garde sans obligation. Les activités communes permettent de bien connaître les autres patients du CTR et ainsi de créer des liens.  AT3 a pu proposer à une personne de son entourage de l'accompagner lors d'une sortie organisée par l'établissement. Des liens se créent, avec d'autres personnes, lors des ateliers et des sorties.  L'établissement organise des temps d'échanges entre les personnes accueillies. Des sorties et des ateliers sont également organisés auxquels la personne a pu participer (repas de Noël, sortie extérieure, ...).</p>
Critère 1.8.2	<p><b>La personne peut s'investir dans la vie sociale et culturelle et participer à des évènements sur le territoire grâce à un accompagnement adapté.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>  AT2 : Souhaite s'inscrire à la médiathèque prochainement grâce à l'aide de sa référente. AT2 fait de nombreuses activités (match de basket, cinéma, musée, marché).  Cinéma, théâtre, concerts, sorties en forêt, visites de monuments ... sont proposés très régulièrement (au moins une activité tous les 15 jours pour les sorties et 2 ateliers hebdomadaires).  L'établissement propose plusieurs ateliers (art-thérapie, informatique, cuisine, ...) et des sorties culturelles. AT1 a participé à différentes sorties et se rend aux temps collectifs deux fois par semaine.</p>
Critère 1.8.3	<p><b>Les professionnels informent la personne accompagnée sur l'offre d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs, recueillent ses attentes et respectent ses choix de participation.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>  AT2 : À l'origine, l'association CAST ne proposait pas beaucoup d'activités, mais des patients se sont plaints et la réflexion a évolué sur la prise en charge. L'association a recruté un professeur de sport. Un groupe de parole mensuel est animé par un psychologue. Diverses activités sportives sont proposées (musculature, piscine, stade), de l'art-thérapie, des activités culturelles.  Partenariat conventionné avec Cultures du Coeur. Ateliers réguliers et suivis. Temps d'échanges entre les personnes encouragés.  L'assistante sociale organise au moins une sortie extérieure par mois.  Atelier art-thérapie, atelier coiffure, atelier diététique, atelier équithérapie, atelier cuisine : affichage dans espace collectif.</p>
Critère 1.8.4	<p><b>Les professionnels identifient et mobilisent les ressources et moyens nécessaires à la mise en place d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>  AT2 : les patients proposent des activités au chef de service qui fait le point avec la comptabilité et des propositions sont faites après ces différentes validations. AT2 souhaiterait faire du bénévolat et sa référente va l'accompagner pour pouvoir faire de la poterie, et des activités en lien avec des animaux. AT2 a beaucoup investi l'activité cuisine.</p>

	L'offre faite aux personnes est diversifiée et évolue en fonction des souhaits des personnes. Chaque professionnel s'est constitué son réseau de partenaires.	
	<b>Les professionnels encouragent le recours à la pair-aidance et autres dispositifs facilitant l'entraide entre les personnes accompagnées.</b>	<b>4</b>
Critère 1.8.5	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT2 : Un patient expert est venu récemment sur le CTR et le CSAPA (décembre 2023). AT2 a rencontré ce patient expert qui est venu en stage à CAST. AT2 a trouvé ce temps d'échanges bénéfique. Absence de pair-aidance formalisée, mais projet en cours de réflexion d'où le recours à un stagiaire.</p> <p>Pas d'expérience de pair-aisance dans l'antenne d'Epernay.</p> <p>Stagiaire pair-aidant en décembre 2023 : convention de stage, bureau du chef de service.</p>	
Objectif 1.9	La personne accompagnée exerce sa citoyenneté et/ou bénéficie d'une éducation à la citoyenneté.	4
	<b>La personne est accompagnée selon ses besoins et ses souhaits dans sa participation à la vie citoyenne.</b>	<b>4</b>
Critère 1.9.1	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT2 : Est toujours inscrite sur les listes électorales d'un autre département. Souhaite s'inscrire prochainement à la médiathèque avec l'aide de sa référente et pourra ensuite s'y rendre seule. Cela se fait de façon informelle lors des ateliers ou des échanges.</p> <p>AT1 dit que lors des temps collectifs beaucoup d'échanges s'engagent, relatifs à la vie citoyenne. Elle dit apprécier pouvoir donner son avis. Ces échanges sont encadrés et animés par un professionnel.</p>	
	<b>Les professionnels utilisent des moyens et des outils adaptés permettant à la personne accompagnée d'exercer sa citoyenneté ou de bénéficier d'une éducation à la citoyenneté.</b>	<b>4</b>
Critère 1.9.2	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT2 : A un souhait de pouvoir faire du bénévolat pour lequel elle est accompagnée par sa référente.</p> <p>Ce qui se passe lors des temps collectifs n'est pas formalisé mais est aussi lié aux questions relatives à la citoyenneté.</p> <p>Les professionnels saisissent toutes les opportunités pour travailler sur le sujet de la citoyenneté. Ils favorisent l'insertion ou la réinsertion des personnes accompagnées.</p>	
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	4
Objectif 1.10	La personne est actrice de la personnalisation de son projet d'accompagnement.	4
	<b>La personne exprime ses attentes sur son projet d'accompagnement.</b>	<b>4</b>
Critère 1.10.1	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT2 : A signé un contrat de séjour et un avenant. A pu échanger avec sa référente autour de son projet. AT2 a également rédigé un bilan de ses trois premiers mois en CTR.</p> <p>AT3 a rédigé "sa feuille de route" avec un professionnel.</p> <p>AT1 a pu dire ce qu'il attend de son accompagnement et quels sont ses objectifs.</p>	
	<b>La personne avec son entourage et les professionnels en équipe, coconstruisent le projet d'accompagnement.</b>	<b>4</b>

Critère 1.10.2	<p><i>Commentaire :</i>  AT2 : a le même projet depuis son arrivée, mais il y a toujours des petites choses qui évoluent. AT2 a pu choisir de construire son projet seule sans présence d'un membre de son entourage conformément à ses attentes.  La "feuille de route" a été relue à AT3 pour s'assurer que l'écrit correspond bien à ses souhaits. Le document est partagé avec les professionnels qui l'accompagnent.  AT1 a pu s'exprimer sur ses attentes. Elle n'a pas voulu que son entourage soit associé à son accompagnement.</p>
Critère 1.10.3	<p><b>Les professionnels évaluent les besoins de la personne pour construire son projet d'accompagnement en utilisant des outils d'évaluations validés.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>  AT2 : En amont de la prise en charge le service a reçu une lettre de motivation permettant de connaître les attentes de la personne pour son projet d'accompagnement. La référente a échangé par téléphone avec AT2 et sa référente de la structure d'orientation puis la commission d'admission a validé sa prise en charge. Le contrat de séjour est signé après la période d'observation tandis que le DIPEC est signé dès l'arrivée. Le bilan des trois mois permet d'ajuster l'avenant au contrat de séjour.  L'évaluation des situations se fait lors du partage d'informations, lors des réunions d'équipe pluridisciplinaire.  Pas d'outils d'évaluation utilisés. Les professionnels travaillent sur la base des informations transmises par la personne.</p>
Critère 1.10.4	<p><b>Les professionnels coconstruisent avec la personne et son entourage son projet d'accompagnement.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>  AT2 : a désigné une personne de confiance, mais ne souhaite pas associer son entourage à son projet d'accompagnement. A signé un DIPEC à son arrivée puis un contrat de séjour après les deux semaines d'observations et au bout de trois mois un avenant est signé (bilan des trois mois avec le chef de service).  Pas de projet personnalisé formalisé.  L'assistante sociale se forme à la thérapie familiale.  Pas de projet personnalisé formalisé.</p>
Critère 1.10.5	<p><b>Les professionnels mobilisent les ressources internes et/ou externes et les outils pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement de la personne.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>  AT2 : S'est vue attribuer une référente (ES) et s'est vue également attribuer une AS, un médecin et un psychologue de référence. CAST travaille beaucoup avec les médecins de la mutualité, dispose d'une convention avec une pharmacie. Le CAST assure un suivi médical, mais veille aussi à ce qu'un médecin traitant soit désigné hors CAST. Cela a permis d'identifier une liste de médecins qui travaillent avec le CAST. AT2 a été orientée vers la Maison des femmes et accompagnée dans de nombreux rendez-vous médicaux. Travail avec le réseau Hétagé et le GCSMS Chez soi d'abord. Projet de participation du CAST au SIAO.  Pas de répertoire des ressources externes partagé.  Pas de répertoire de ressources partagé.</p>
	<p><b>Les professionnels assurent la traçabilité et réévaluent le projet d'accompagnement avec la personne, chaque fois que nécessaire, et au moins une fois par an.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p>

Critère 1.10.6	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT2 : Selon le projet de la personne, le contrat de séjour est de un à plusieurs mois (notamment en lien avec la consommation). AT2 a bénéficié d'un renouvellement et sera renouvelé prochainement.</p> <p>Pas de formalisation du projet personnalisé.</p> <p>Pas de projet personnalisé formalisé. Mais projet rédigé au fil de l'eau des entretiens.</p>	
Objectif 1.11	L'entourage est associé dans l'accompagnement de la personne.	4
Critère 1.11.1	<p><b>La personne définit avec les professionnels la place de son entourage dans son accompagnement.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT2 : A pu verbaliser son désir de vouloir vivre avec un animal dans un avenir proche. AT2 a pu choisir la place qu'elle souhaitait donner à son entourage dans l'accompagnement proposé par le service.</p> <p>AT3 ne souhaite pas solliciter son entourage dans le cadre de son accompagnement : cela est respecté.</p> <p>AT1 peut à tout moment inclure son entourage dans son accompagnement. Et quand il souhaite le mettre à l'écart, les professionnels le respectent.</p>	4
Critère 1.11.2	<p><b>Les professionnels informent, orientent et/ou accompagnent l'entourage vers les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'accompagnement de l'entourage n'est pas formalisé (pas de DUI).</p> <p>Les professionnels laissent bien leur territoire et ses ressources.</p>	4
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	4
Objectif 1.12	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant son autonomie.	4
Critère 1.12.1	<p><b>La personne accompagnée exprime régulièrement ses attentes sur les mesures d'aide et de soutien souhaitées pour favoriser ou préserver son autonomie.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT2 : A des discussions très régulières avec sa référente, plusieurs fois par mois concernant ses possibilités, notamment en lien avec sa santé. A été accompagnée par sa référente dans un rendez-vous auquel elle ne souhaitait pas se rendre seule.</p> <p>AT3 est systématiquement encouragée à mener certaines démarches, à faire certains actes. Il sait que si besoin, un professionnel lui viendra en aide. AT3 souligne qu'il apprécie particulièrement "ne pas être totalement pris en charge".</p> <p>AT1 fait en sorte de maintenir son niveau d'autonomie et les professionnels le respectent. Il dit savoir pouvoir faire appel à l'équipe si nécessaire.</p>	4
Critère 1.12.2	<p><b>Les professionnels évaluent régulièrement les besoins de la personne accompagnée pour favoriser ou préserver son autonomie.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT2 : S'est vue proposer à deux reprises une place en ATT afin d'évaluer ses capacités d'autonomie. Le premier séjour s'est bien passé, mais pas le second ce qui a permis de retravailler son projet d'accompagnement afin de l'adapter à ses possibilités actuelles en termes d'autonomie.</p> <p>S'il est évalué qu'une personne peut mener ses démarches seule, les professionnels vont le lui</p>	4

	<p>dire. Toutefois, ils s'assureront que le nécessaire a été fait et prêteront main forte si besoin.</p> <p>L'évaluation des besoins est au coeur de l'activité de l'établissement. L'équipe pluridisciplinaire permet de croiser les regards et ainsi d'affiner l'évaluation.</p>	
Critère 1.12.3	<p><b>Les professionnels repèrent de manière précoce les risques de perte d'autonomie et d'isolement social de la personne accompagnée et alertent les personnes-ressources.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT2 : Le CTR propose de nombreuses activités obligatoires (sauf dérogation médicale). Le CTR propose une prise en charge dans des chambres individuelles dans une maison collective ce qui préserve les patients du risque d'isolement. De nombreuses activités permettent le développement de l'autonomie (ménage dans les chambres individuelles et cuisine collective). AT2 a investi les activités qui favorisent l'autonomie (ménage et cuisine)</p> <p>Pas de répertoires des ressources externes partagé.</p> <p>Le territoire dispose de ressources qui s'amenuisent ; les relais peuvent être difficiles à actionner.</p>	4
Objectif 1.13	<p>La personne est accompagnée pour accéder ou se maintenir dans son logement ou son hébergement.</p>	4
Critère 1.13.1	<p><b>La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer ses attentes en matière de logement ou d'hébergement.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT2 : a pu exprimer clairement son souhait de vivre en appartement thérapeutique. Sa référente et l'équipe l'accompagnent afin de pouvoir réaliser ce souhait d'orientation.</p> <p>AT3 est locataire d'un appartement. Il peut discuter avec un travailleur social de l'équipe si des modifications étaient à apporter.</p> <p>La structure est porteuse d'appartements thérapeutiques et d'un centre thérapeutique résidentiel</p> <p>Les professionnels accompagnent AT1 dans son projet, notamment au niveau du logement.</p>	4
Critère 1.13.2	<p><b>La personne est accompagnée dans ses démarches pour accéder ou se maintenir dans son logement ou hébergement.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT2 : a pu rédiger un courrier de motivation pour faire des demandes d'orientation vers des appartements thérapeutiques. Sa référente lui a expliqué que le service allait adresser le courrier à des structures partenaires.</p> <p>AT3 a identifié l'assistante sociale comme interlocutrice privilégiée sur cette question. Il sait pouvoir la solliciter si nécessaire.</p> <p>AT1 peut solliciter les professionnels pour être soutenu dans ses démarches relatives au logement.</p>	4
Critère 1.13.3	<p><b>Les professionnels accompagnent la personne dans sa recherche de logement ou d'hébergement adapté à ses besoins et attentes.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT2 : orientation envisagée vers un AT une fois que ses soucis de santé auront été traités. Le CTR lui a proposé deux prises en charge en ATT et lui a aussi demandé de rédiger une lettre de motivation pour solliciter une place en AT.</p> <p>L'association est également porteuse d'appartements thérapeutiques et d'un centre thérapeutique résidentiel.</p> <p>L'association est porteuse d'appartements thérapeutiques et d'un centre thérapeutique résidentiel.</p>	4

	Elle est aussi co-fondatrice du dispositif "Un chez soi d'abord".	
Thématique	Accompagnement à la santé	3,94
Objectif 1.14	La personne bénéficie d'un accompagnement en matière de prévention et d'éducation à la santé.	3,83
	<b>La personne accompagnée participe à la définition de ses besoins en matière de prévention et d'éducation à la santé.</b>	<b>4</b>
Critère 1.14.1	<i>Commentaire :</i> AT2 : a été suivie pour son addiction dès son arrivée. A été très bien accompagnée pour un souci de santé découvert récemment. S'est sentie accompagnée physiquement et moralement. L'infirmière et le psychiatre ont pu répondre à toutes les questions d'AT2. Le médecin recommande et oriente vers la vaccination et / ou des dépistages. AT1 entretient de très bonne relations avec le médecin qui assure un accompagnement global.	
	<b>Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée en matière de prévention et d'éducation à la santé.</b>	<b>4</b>
Critère 1.14.2	<i>Commentaire :</i> AT2 : a été accompagnée lors de ses différents rendez-vous (maison des femmes, rendez-vous sage-femme) par le service. L'établissement est désormais habilité aux TRODs (VIH, VHB, VHC) ; l'offre se mettra en place prochainement. Les infirmiers proposent des consultations d'éducation à la santé.	
	<b>Les professionnels orientent vers et/ou mettent en œuvre un programme de prévention et d'éducation à la santé adapté à la personne accompagnée.</b>	<b>4</b>
Critère 1.14.3	<i>Commentaire :</i> AT2 : le psychologue anime un groupe de parole pour parler des produits, de leurs conséquences, de la question de la rechute. Le thème des ateliers est choisi en lien avec les usagers et le psychologue. Pas de programme de prévention et d'éducation à la santé formalisé. pas de repaire commun. L'établissement est habité aux dépistages rapides à orientation diagnostic (TROD).	
	<b>Les professionnels facilitent la compréhension des messages de prévention et d'éducation à la santé de la personne accompagnée.</b>	<b>4</b>
Critère 1.14.4	<i>Commentaire :</i> AT2 : la question des envies de consommation est abordée lors de tous les entretiens. Le psychologue veille à freiner l'enthousiasme lié à l'abstinence. La question de la temporisation a bien été entendue et intégrée par AT2. Peu d'affichage et de documentation à disposition. Les professionnels s'assurent de la bonne compréhension de la personne, tout au long de son accompagnement.	
	<b>Les professionnels organisent l'accompagnement et/ou accompagnent la personne lors des dépistages et des soins de prévention.</b>	<b>4</b>
Critère 1.14.5	<i>Commentaire :</i> AT2 : a été accompagnée lors de l'ensemble de ses rendez-vous médicaux suite à la découverte d'un problème nécessitant une intervention médicale.	

	<p>Si nécessaire, des accompagnements physiques sont réalisés. Par ailleurs, si besoin, des consultations peuvent se faire en visio ou par téléphone.</p> <p>Si nécessaire, des consultations en visio ou au téléphone sont proposées aux personnes qui ne peuvent pas se déplacer. Des accompagnements physiques peuvent également être organisés.</p>	
Critère 1.14.6	<p><b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à l'éducation à la santé.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>  AT2 : L'ensemble de l'équipe bénéficie d'une formation en addictologie. L'ES vient d'intégrer un groupe de travail RDR. Un psychologue est très formé sur la question des drogues de synthèses et a fait un exposé lors d'une réunion d'équipe.  A mettre en oeuvre.  La présence de médecins et d'infirmiers dans l'équipe est un plus ; ils partagent leurs connaissances et sensibilisent leurs collègues.</p>	3
Objectif 1.15	<p>La personne est actrice de ses choix sur son accompagnement en santé, la stratégie thérapeutique et les soins qui lui sont proposés.</p>	4
Critère 1.15.1	<p><b>La personne accompagnée est informée des soins qui lui sont proposés, selon des modalités adaptées.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>  AT2 : A toujours été accompagnée dans ses rendez-vous et a eu toutes les informations dont elle avait besoin.  AT3 pose toutes les questions qu'il souhaite au médecin, qui apporte toutes les explications nécessaires.  AT1 dit que le médecin l'informe de tout qu'il souhaite entreprendre et attend d'avoir son accord. Le médecin lui apporte toutes les informations nécessaires.</p>	4
Critère 1.15.2	<p><b>La personne accompagnée bénéficie de temps d'échange et de soutien autour de son état de santé, des soins possibles et de la stratégie thérapeutique proposée.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>  AT2 : s'est sentie extrêmement soutenue par l'infirmière pour répondre à ses questions et les éducatrices qui ont accompagné AT2 à ses divers rendez-vous médicaux. Les professionnels ont pris les rendez-vous pour AT2 afin qu'elle dispose de rendez-vous plus rapidement. AT2 a ainsi pu échanger avec plusieurs professionnels concernant son souci de santé.  AT3 témoigne qu'il peut donner son avis, questionner, prendre le temps de la réflexion sur toutes les questions relatives à son état de santé.  AT1 témoigne de la possibilité de prendre le temps avec le médecin pour échanger autour de tous les sujets liés à sa santé (nécessité de dépistages, ...).</p>	4
Critère 1.15.3	<p><b>La personne bénéficie d'un accompagnement adapté, en cas de refus de soins.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>  AT3 n'a pas toujours accepté l'option proposée par le médecin. Ils ont pu en discuter et trouver une alternative satisfaisante.  AT1 témoigne de ce que le médecin fait des propositions alternatives en cas de refus et qu'ils en discutent ensemble.</p>	4
	<p><b>La personne accompagnée est associée à la gestion de son traitement médicamenteux pour favoriser sa compréhension et son adhésion et s'assurer</b></p>	4

	<p><b>de sa continuité.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>  AT2 : compte tenu d'une opération prévue qui la stresse AT2 a sollicité un traitement et le psychiatre a accepté de le lui prescrire. AT2 a ainsi pu faire des propositions concernant l'adaptation de son traitement qui ont été entendues et prises en compte.  AT3 prend sa part dans la gestion de son traitement. C'est avec le médecin et / ou l'infirmier que les décisions sont prises. AT3 reçoit toutes les informations dont il a besoin.  AT1 a reçu les explications nécessaires à la bonne prise de son traitement. Aujourd'hui, elle est autonome.</p>	
Critère 1.15.4		
	<p><b>Les professionnels identifient et/ou évaluent régulièrement les besoins en santé de la personne accompagnée.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>  AT2 : comme pour les autres patients, AT2 a intégré le dispositif un mercredi afin de rencontrer le médecin. Un suivi pluriprofessionnel lui est proposé.  Les professionnels s'adaptent au parcours de la personne.  L'évaluation des besoins en santé des personnes accompagnées est au coeur de l'activité de l'établissement. L'accompagnement est global ; il va au-delà des questions liées aux addictions.</p>	<b>4</b>
Critère 1.15.5		
	<p><b>Les professionnels repèrent de manière précoce les risques en santé pour la personne accompagnée et alertent les personnes-ressources.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>  AT2 : l'ensemble des patients sont suivis par un médecin et un infirmier. AT2 est également suivie au centre mutualiste.  Les professionnels connaissent bien leur environnement et ses ressources mais l'établissement ne dispose de répertoire partagé.  Pas de répertoire partagé des ressources externes</p>	<b>4</b>
Critère 1.15.6		
	<p><b>Les professionnels tiennent compte du rapport bénéfice/risque pour proposer des modalités d'accompagnement adaptées à la santé de la personne.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>  AT2 : Le CTR a proposé une orientation en ATT en test avant d'envisager une prise en charge en AT. Le CTR a proposé à AT2 de prolonger la prise en charge en CTR le temps de soigner AT2 (opération prévue)  L'ensemble de l'équipe est attentif à ce que l'accompagnement reste adapté. Les réunions d'équipe pluridisciplinaire permettent que chacun exprime son point de vue.  Toutes les modalités de l'accompagnement sont réfléchies au bénéfice de la personne et chaque acte est réalisé avec son accord.</p>	<b>4</b>
Critère 1.15.7		
	<p><b>Les professionnels s'appuient sur des activités et des approches non médicamenteuses dans l'accompagnement de la personne.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>  AT 2 : art-thérapie, atelier journal, activités sportives, sophrologie et médiation animale lui ont été proposées comme approche non médicamenteuse.  Les professionnels s'efforcent de trouver toute alternative qui va correspondre aux attentes et aux possibilités de la personne.  Les ateliers sont travaillés pour être des espaces thérapeutiques.</p>	<b>4</b>
Critère 1.15.8		

Critère 1.15.9	<p><b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux activités et approches non médicamenteuses.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>  AT2 : Le CTR paye des intervenants extérieurs qui assurent des prestations non médicamenteuses. En interne, le professeur de sport propose des activités et participe aux activités proposées par des prestataires (la sophrologie et la médiation animale).  Même si la sensibilisation n'est pas organisée formellement, l'équipe reste à l'écoute de toute approche qui viendra soutenir l'accompagnement des personnes.  Le travail partenarial permet aux professionnels de rester sensibilisés à différentes approches.</p>
Critère 1.15.10	<p><b>Les professionnels mobilisent les expertises et partenariats du territoire, nécessaires à l'accompagnement à la santé de la personne.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>  AT2 : le CAST s'inscrit sur son territoire et travaille avec de très nombreux partenaires. L'équipe du CTR a été en lien avec l'association qui a orienté AT2 vers la structure ainsi qu'avec toutes les structures médicales impliquées dans le traitement de ses problèmes de santé.  Les professionnels connaissent bien le territoire, leur environnement et ses ressources.  Liens difficiles avec l'hôpital et certaines ressources sont désormais difficiles d'accès car saturées.  Les professionnels connaissent bien leur territoire et ses ressources.</p>
Objectif 1.16	<p>La personne accompagnée bénéficie d'une prise en charge de ses douleurs. <span style="float: right;"><b>4</b></span></p>
Critère 1.16.1	<p><b>La personne s'exprime sur la manière dont sont prises en charge ses douleurs tout au long de son accompagnement.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>  AT2 : peut avoir un souci corporel lors de certaines activités sportives, a passé un IRM et les activités proposées sont adaptées à ses difficultés.  AT3 souffre d'une épaule ; le médecin a de suite pris en charge les soins relatifs à cette douleur (dont orientation vers un kiné).  AT1 a diverses difficultés de santé, dont certaines entraînant des douleurs. Le médecin est à l'écoute et oriente la personne en conséquence : l'accompagnement est global.</p>
Critère 1.16.2	<p><b>Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement et tracent les douleurs de la personne accompagnée selon des modalités adaptées.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>  Les professionnels assurent un accompagnement global.  Un accompagnement global est assuré par l'équipe. La question des douleurs se pose fréquemment dans le CSAPA.</p>
Critère 1.16.3	<p><b>Les professionnels recueillent, auprès de l'entourage, des informations sur les manifestations habituelles des douleurs chez la personne accompagnée.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>  Certaines personnes ne veulent pas que leur entourage soit associé à leur accompagnement ; cela est strictement respecté par les professionnels.  Pas de sollicitation de l'entourage sans accord de la personne.</p>

Critère 1.16.4	<p><b>Les professionnels coconstruisent avec la personne accompagnée, la stratégie de prise en charge de la douleur.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels associent les personnes sur tous les aspects de l'accompagnement. Les professionnels font avec la personne et ne prennent pas de décision sans avoir apporté les explications nécessaires et sans son accord.</p>
Critère 1.16.5	<p><b>Les professionnels alertent et/ou mobilisent tous les moyens nécessaires pour soulager la douleur de la personne accompagnée.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Dans certains secteurs, les ressources sont limitées (manque de médecins généralistes, notamment). Les professionnels mettent tout en oeuvre pour assurer un accompagnement global et ne pas laisser une personne souffrir. Le territoire permet de trouver des relais si le problème ne peut pas être pris en charge par l'établissement (dont centre des douleurs au CHU de Reims).</p>
Thématique	Continuité et fluidité des parcours <span style="float: right;"><b>4</b></span>
Objectif 1.17	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant la continuité et la fluidité de son parcours. <span style="float: right;"><b>4</b></span>
Critère 1.17.1	<p><b>La personne est accompagnée pour prévenir les situations de transition ou de rupture dans son parcours.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> AT2 : est suivie sur le plan médical par le service et également en lien avec l'orientation retenue vers un AT qu'elle souhaiterait dans le département. Ne sait pas combien de temps elle pourra rester au CTR et espère que ce sera le temps de trouver une orientation adaptée. AT3 a connu des périodes de découragement au cours desquelles il s'est éloigné de l'établissement : les professionnels ont maintenu le lien par téléphone, ce qui lui a permis de revenir sans difficulté. AT1 a voulu arrêter son accompagnement et l'a partagé avec les professionnels qui ont alors adapté l'accompagnement pour éviter la rupture.</p>
Critère 1.17.2	<p><b>Les professionnels accompagnent la personne et mobilisent les partenariats nécessaires en cas de situation de rupture concernant son parcours.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> AT2 : le CTR l'accompagne actuellement pour ses soucis médicaux avant d'envisager une orientation vers un dispositif adapté. Les professionnels mettent tout en oeuvre pour avoir des informations sur une personne qui ne se serait rendue à un rendez-vous : appel téléphonique à l'intéressé, appels aux partenaires extérieurs, appels à la personne de confiance. Les professionnels se mobilisent si un risque de rupture est repéré : ils peuvent organiser une visite à domicile, ils appellent l'entourage si la personne a donné son accord, ils sollicitent des partenaires susceptibles de transmettre des informations.</p>

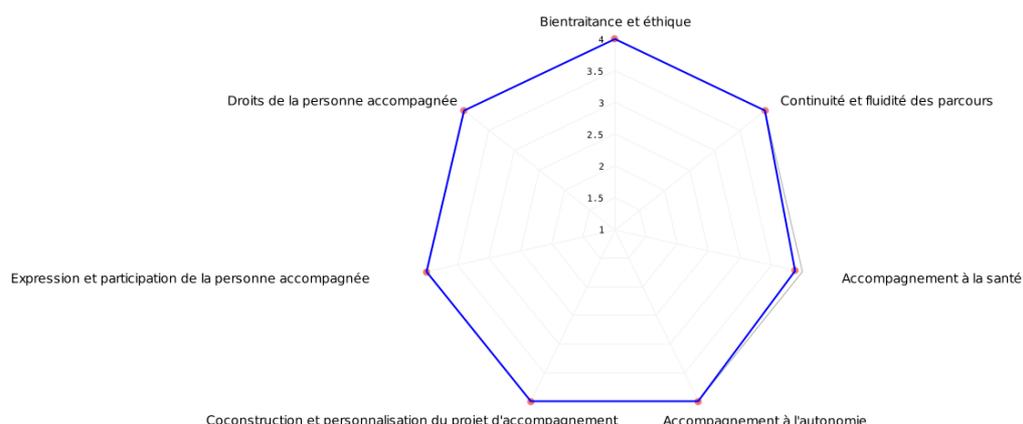
Critère 1.17.3	<p><b>Les professionnels apportent leur(s) expertise(s) en soutien d'autres intervenants dans l'accompagnement de la personne.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>  AT2 : est suivie par différents partenaires qui n'ont pas eu besoin de bénéficier de l'expertise du CTR, car elle n'est pas dans une consommation active.  L'établissement est repéré et sollicité par divers partenaires. L'organisation du Juin sans Joint a encore majoré le nombre de demandes de la part de partenaires.  Les professionnels ont une bonne connaissance du territoire et des ressources. Ils sont également repérés par l'extérieur comme ressources et sont sollicités de plus en plus fréquemment.</p>
Critère 1.17.4	<p><b>Les professionnels participent aux réunions de coordinations (médico-psychosociales) nécessaires à l'accompagnement de la personne.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>  AT2 : Des temps de réunion formalisés en interne permettent de parler de sa situation. Des échanges téléphoniques et par mails permettent d'ajuster la prise en charge avec les partenaires.  La structure est membre de différents collectifs qui permet un regard interdisciplinaire et coordonné sur l'accompagnement des personnes, notamment autour des questions liées à l'hébergement et au logement.  L'établissement a pu nouer des liens avec différentes structures et être reconnu par son environnement. Il participe aux réflexions collectives pour l'amélioration du parcours des personnes.</p>

### Axes de progrès

(reprise des critères standards cotés 1 ou 2 et des critères impératifs cotés 1, 2 ou 3)

Aucun axe de progrès n'a été identifié.

## Chapitre 2 - Les professionnels



### Axes forts

(reprise des critères standards cotés 3, 4 et « \* » ainsi que les critères impératifs cotés 4 et « \* »)

		Cotation
Thématique	Bientraitance et éthique	4
Objectif 2.1	Les professionnels contribuent aux questionnements éthiques.	4
Critère 2.1.1	<b>Les professionnels identifient en équipe les questionnements éthiques propres à la personne accompagnée.</b>	<b>4</b>
	<i>Commentaire :</i> Echanges informels entre professionnels dès que nécessaire. Et possibilité de solliciter le chef de service. Tout moyen utilisé : mail, commentaires sur le logiciel patient (DUI), téléphone. Deux salles d'attente à disposition des personnes afin que certaines ne se croisent pas.	
Critère 2.1.2	<b>Les professionnels associent la personne et son entourage, aux questionnements éthiques, liés à son accompagnement.</b>	<b>4</b>
	<i>Commentaire :</i> Le projet personnalisé peut être revu à cette occasion.	
Critère 2.1.3	<b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au questionnement éthique.</b>	<b>4</b>
	<i>Commentaire :</i> Les professionnels disposent de ressource documentaire très fournie via le logiciel Ageval. Cette ressource est complétée par des apports d'autres sources : revues spécialisées, par exemple.	
	<b>L'ESSMS organise le questionnement éthique en associant l'ensemble des acteurs (personne accompagnée, professionnels, partenaires) et participe à des instances de réflexion éthique sur le territoire.</b>	<b>4</b>
	<i>Commentaire :</i> CAST participe à des réunions avec tous les acteurs de l'addictologie sur le territoire. Un travail en cours sur le parcours de soins avec la création d'une fiche de liaison. Ce travail sur la fiche de	

Critère 2.1.4	<p>liaison permet de réfléchir au droit à l'oubli et la nécessité de fluidifier les parcours.</p> <p>Travail avec Hétagé (Hébergement thérapeutique en addictologie Grand Est) sur différentes thématiques comme les re-consommations, l'accompagnement avec l'entourage. Deux salariés de CAST sont référents HETAGE (AS, IDE).</p> <p>Travail avec Grand Est addictions (GEA) dont le directeur de CAST est administrateur (par exemple travail sur le lien avec la médecine de ville).</p> <p>Les réunions de service sont tracées par des comptes-rendus. Tous les outils qui ont été modifiés suite à des questionnements éthiques sont numérotés (cf règlement de fonctionnement avec dates de mise à jour).</p> <p>Absence d'analyse de pratiques pour l'ambulatoire.</p> <p>Absence de CR pour les réunions institutionnelles (hors réunions d'équipe).</p>	
Thématique	Droits de la personne accompagnée	4
Objectif 2.2	Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée.	4
Critère 2.2.2 (Impératif)	<p><b>Les professionnels respectent la dignité et l'intégrité de la personne accompagnée.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les échanges en équipe pluridisciplinaire permettent des regards croisés favorisant les bonnes pratiques. Les professionnels ont de nombreux temps d'échanges.</p>	4
Critère 2.2.3 (Impératif)	<p><b>Les professionnels respectent la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les informations transmises peuvent être sensibles et les professionnels sont très attentifs à leur utilisation.</p>	4
Critère 2.2.4 (Impératif)	<p><b>Les professionnels respectent la liberté d'opinion, les croyances et la vie spirituelle de la personne accompagnée.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les professions travaillent sur la base des éléments apportés par la personne. Certaines des informations ne sont pas partagées. Et quoi qu'il en soit, le partage ne se fait qu'avec l'accord de la personne.</p>	4
Critère 2.2.5 (Impératif)	<p><b>Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Le droit à l'image doit être signé à chaque événement.</p>	4
Critère 2.2.6 (Impératif)	<p><b>L'ESSMS favorise l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Une procédure de co-construction des projets personnalisés a été finalisée récemment (2023) ainsi qu'une procédure d'accueil de nouveaux patients sur les centres d'accueil de Reims et Epernay (juin 2023) L'ensemble des professionnels a un accès dédié sur Ageval avec une arborescence lui permettant d'accéder à des procédures, au rapport d'activité, au projet d'établissement, aux outils de la loi du 2-2002. Travail en cours pour revoir la trame du projet personnalisé pour l'ambulatoire. Absence de DIPEC</p>	4

	pour l'ambulatoire.	
	<b>L'ESSMS garantit la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.</b>	<b>4</b>
Critère 2.2.7 (Impératif)	<i>Commentaire :</i> Un travail a été réalisé sur le secret professionnel et le secret partagé (formation en 2016). Des rappels sont faits en réunion sur le caractère secret des informations. Document CNIL signé par les personnes (pour créer un dossier informatique). A défaut d'accord, des dossiers anonymes sont créés (existants sur Odessa en date du 22/01/2024). Tous les mineurs sont traités de manière anonyme. Logiciel interne Odessa (DIU) sous normes RGPG avec accès nominatifs et selon droits liés à la profession. Absence de renouvellement régulier des mots de passe.	
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	4
Objectif 2.3	Les professionnels favorisent la participation sociale de la personne accompagnée.	4
	<b>Les professionnels favorisent la préservation et le développement des relations sociales et affectives de la personne accompagnée.</b>	<b>4</b>
Critère 2.3.1	<i>Commentaire :</i> Une offre très diversifiée et la tenue d'ateliers très régulière.	
	<b>Les professionnels soutiennent et/ou orientent la personne accompagnée pour accéder aux services et dispositifs de droit commun.</b>	<b>4</b>
Critère 2.3.2	<i>Commentaire :</i> Les services ou les dispositifs de droit commun sont souvent saturés. Au regard de la localisation de l'établissement, les professionnels peuvent avoir recours à des services au-delà de leur territoire.	
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	4
Objectif 2.4	Les professionnels adaptent avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques auxquels elle est confrontée.	4
	<b>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés aux addictions et conduites à risques auxquels la personne est confrontée.</b>	<b>4</b>
Critère 2.4.2	<i>Commentaire :</i> Toutes les questions liées aux addictions sont au coeur de l'activité de l'établissement et des préoccupations des professionnels de l'équipe.	
	<b>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de dénutrition, malnutrition et/ou des troubles de la déglutition auxquels la personne est confrontée.</b>	<b>4</b>
Critère 2.4.4	<i>Commentaire :</i> La région a mis en place un site internet qui répertorie l'ensemble des ressources d'aide alimentaire.	
	<b>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés à la sexualité auxquels la personne est confrontée.</b>	<b>4</b>
Critère 2.4.5	<i>Commentaire :</i>	

	Les TRODs VIH, VHB et VHC prochainement disponibles au CSAPA.	
Critère 2.4.6	<b>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de harcèlement ou d'abus de faiblesse auxquels la personne est confrontée.</b> <i>Commentaire :</i> Pas de procédure spécifique.	4
Critère 2.4.7	<b>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de radicalisation et/ou de prosélytisme auxquels la personne est confrontée.</b> <i>Commentaire :</i> Pas de procédure spécifique. A ce jour, l'établissement n'a jamais été confronté à ce problème.	4
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	4
Objectif 2.5	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement pour favoriser l'autonomie de la personne.	4
Critère 2.5.2	<b>Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le suivi de son parcours professionnel en lien avec les partenaires.</b> <i>Commentaire :</i> Un travail renforcé est assuré dans les appartements thérapeutiques et dans le centre thérapeutique résidentiel.	4
Critère 2.5.3	<b>Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le développement de ses compétences, la stimulation, le maintien et la valorisation de ses acquis/acquisitions (capacités, compétences).</b> <i>Commentaire :</i> La valorisation des capacités et des compétences des personnes accompagnées est un levier fort dans l'accompagnement.	4
Thématique	Accompagnement à la santé	3,88
Objectif 2.6	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne.	4
Critère 2.6.1	<b>Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement et tracent les besoins d'accompagnement en santé mentale de la personne, selon des modalités adaptées.</b> <i>Commentaire :</i> Difficultés de travailler avec le centre médico-psychologique de Reims, qui est saturé.	4
Critère 2.6.2	<b>Les professionnels coconstruisent le projet d'accompagnement en santé mentale avec la personne et le réévaluent régulièrement.</b> <i>Commentaire :</i> La santé mentale est très prégnante dans le CSAPA. Tous les professionnels sont en mesure d'évaluer les risques, de les travailler avec les personnes concernées.	4

Critère 2.6.3	<p><b>Les professionnels alertent et/ou mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> L'orientation ne peut être effective qu'avec l'accord et l'adhésion de la personne. Ce travail peut demander du temps.</p>	4
Objectif 2.7	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement de fin de vie et du deuil de la personne.	3,75
Critère 2.7.1	<p><b>Les professionnels recueillent et tracent les volontés de la personne sur son accompagnement de fin de vie et ses directives anticipées, selon des modalités adaptées.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Au regard des personnes accueillies au sein de l'établissement, la question de l'accompagnement de fin de vie se pose peu. Toutefois les professionnels connaissent les ressources du territoire sur cette thématique.</p>	3
Critère 2.7.2	<p><b>Les professionnels échangent en équipe pour adapter l'accompagnement à la fin de vie de la personne, dans le respect des volontés exprimées.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels restent attentifs à toujours respecter les volontés des personnes.</p>	4
Critère 2.7.3	<p><b>Les professionnels échangent en équipe pour adapter l'accompagnement au deuil vécu par la personne.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels ont des temps d'échanges institutionnalisés et des temps d'échanges informels. La transmission des informations et l'adaptation des pratiques en fonction du contexte de la personne sont assurées. Les professionnels peuvent également compter sur leur chef de service pour les accompagner.</p>	4
Critère 2.7.4	<p><b>Les professionnels mettent en œuvre l'accompagnement de la fin de vie et/ou du deuil de la personne.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Pas de procédure spécifique</p>	4
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	4
Objectif 2.8	Les professionnels favorisent la continuité de l'accompagnement dans l'ESSMS.	4
Critère 2.8.1	<p><b>Les professionnels anticipent les situations de crise ou de rupture dans l'accompagnement ou le parcours de la personne et l'alertent des risques engendrés, le cas échéant.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels sont attentifs à ces risques. Un accompagnement renforcé peut être proposé.</p>	4

Critère 2.8.2	<p><b>Les professionnels accompagnent les interruptions et les ruptures d'accompagnement de la personne.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> L'équipe met tout en oeuvre pour éviter les situations de rupture et cherche par tous les moyens à obtenir des informations (appels téléphoniques à la personne concernée, à un partenaire susceptible d'avoir des informations, à l'entourage si la personne l'a autorisé).</p>
Critère 2.8.3	<p><b>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.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> L'équipe est également alimentée par des informations transmises par le directeur et les chefs de service.</p>
Objectif 2.9	<p>Les professionnels facilitent la fluidité du parcours de la personne accompagnée, en coordination avec les partenaires. <span style="float: right;"><b>4</b></span></p>
Critère 2.9.1	<p><b>Les professionnels se coordonnent avec les partenaires du territoire impliqués dans le parcours de la personne accompagnée et partagent les informations nécessaires.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels ont différents outils pour assurer la coordination de l'accompagnement. Ils s'échangent des informations en permanence, soit lors de temps formalisés, soit lors de moments informels.</p>
Critère 2.9.2	<p><b>Les professionnels informent la personne accompagnée, et son entourage, des alternatives pour la continuité de son parcours.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> L'entourage de la personne n'est sollicité qu'après accord de la personne. Toute démarche est faite en concertation avec la personne.</p>
Critère 2.9.3	<p><b>Les professionnels transmettent toute information nécessaire à la continuité de l'accompagnement de la personne aux professionnels qui prennent le relais et à l'entourage.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les informations transmises le sont après accord de la personne, qui est associée au relai.</p>
Objectif 2.10	<p>Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à la continuité de l'accompagnement de la personne. <span style="float: right;"><b>4</b></span></p>
Critère 2.10.1	<p><b>Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à l'accompagnement de la personne.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels travaillent d'abord sur la base des informations transmises par la personne.</p>
Critère 2.10.2	<p><b>Les professionnels respectent les règles de sécurisation des données, des dossiers et des accès.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p>

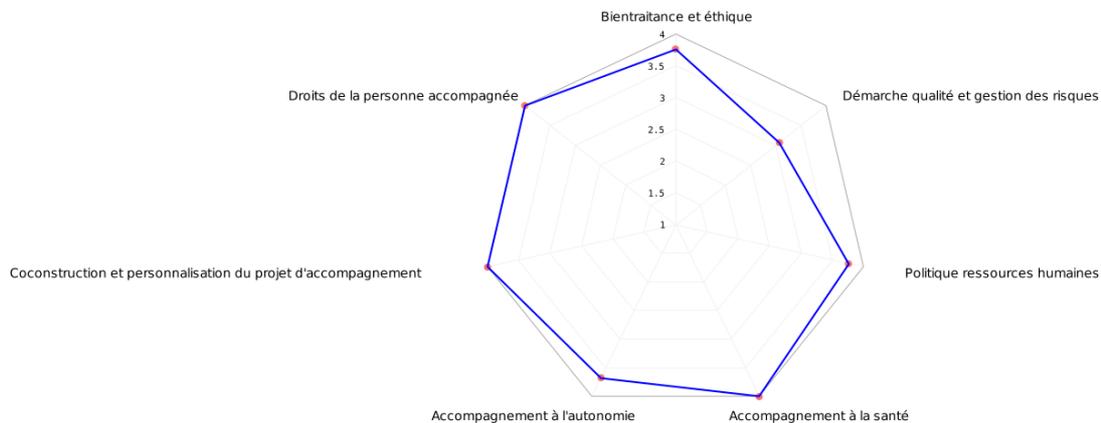
Les professionnels connaissent les règles de sécurisation et de protection des données. Lors de l'accueil est document relatif à ces questions est remis à la personne.

**Axes de progrès**

*(reprise des critères standards cotés 1 ou 2 et des critères impératifs cotés 1, 2 ou 3)*

Aucun axe de progrès n'a été identifié.

## Chapitre 3 - L'ESSMS



### Axes forts

(reprise des critères standards cotés 3, 4 et « \* » ainsi que les critères impératifs cotés 4 et « \* »)

		Cotation
Thématique	Bienveillance et éthique	3,75
Objectif 3.1	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie en matière de bienveillance.	3,75
Critère 3.1.1	<p><b>L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bienveillance et en partage une définition commune avec l'ensemble des acteurs.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>                      CAFDEM (café démocratique) proposé 3 fois par semaine avec des activités pour viser le mieux-être des patients.                      Cour intérieure à Reims et jardin à Epernay pour favoriser les espaces détente et les temps informels avec les usagers                      Travail en cours sur la pair-aidance et le patient-expert (2023).                      Mise en place de stores occultants à la demande des usagers sur le CTR. RBPP sur la RDR mise à disposition sur Ageval.                      Des enquêtes de satisfaction ont été proposées récemment sur les centres d'accueil et les usagers ont été incités à y participer avec des QR codes à flasher visibles au niveau de l'accueil.                      L'analyse des enquêtes témoigne d'une grande satisfaction à l'exception du temps médical dont la présence est jugée insuffisante.</p>	4
	<p><b>L'ESSMS définit l'organisation et les modalités de déploiement de sa démarche de bienveillance et met à disposition les outils adaptés.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>                      Depuis plusieurs années, le CAST porte un projet de relocalisation du CTR et de son siège. Les patients sont impliqués dans les différentes étapes de réflexion nécessaires à l'aboutissement du projet.</p>	4

Critère 3.1.3	<p><b>L'ESSMS organise des actions de sensibilisation à la bientraitance pour tout nouvel intervenant (partenaire, bénévole,...)</b></p> <p><b>3</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Toute nouvelle personne qui arrive dans la structure doit suivre une formation d'addictologie (alcool, RDR). Absence de document ou sensibilisation clairement fléché "bientraitance"</p>
Critère 3.1.4	<p><b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la bientraitance.</b></p> <p><b>4</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> La configuration des locaux favorise des échanges informels entre professionnels. Des temps de réunion formels institués permettent de formaliser les échanges. L'analyse de la pratique est en théorie pour les professionnels du CTR mais la plupart des membres de l'équipe sont mobilisés sur l'hébergement et l'ambulatoire.</p>
Thématique	<p>Droits de la personne accompagnée</p> <p><b>4</b></p>
Objectif 3.2	<p>L'ESSMS veille à ce que la personne accompagnée dispose d'un cadre de vie adapté et respectueux de ses droits fondamentaux.</p> <p><b>4</b></p>
Critère 3.2.1	<p><b>L'ESSMS accompagne les personnes pour qu'elles puissent vivre dans des conditions matérielles et un cadre de vie respectueux de leurs droits fondamentaux.</b></p> <p><b>4</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> CAST veille à avoir de bons contacts avec le voisinage pour ne pas stigmatiser les patients pris en charge. CAST a formé plusieurs professionnels afin d'avoir davantage de professionnels qui savent gérer les demandes sur le SIAO. Un ATT en interne est utilisé pour les situations d'urgence. Les traitements ainsi que parfois les affaires sont gardés sur place pour les personnes en grande précarité sans hébergement.</p>
Thématique	<p>Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement</p> <p><b>4</b></p>
Objectif 3.4	<p>L'ESSMS coconstruit sa stratégie d'accompagnement et son inscription dans le territoire, dans une approche inclusive.</p> <p><b>4</b></p>
Critère 3.4.1	<p><b>L'ESSMS met en œuvre une approche inclusive des accompagnements proposés.</b></p> <p><b>4</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> L'organigramme garantit une prise en charge pluriprofessionnelle. Par ailleurs le service privilégie les doubles prises en charge médicales (médecin addictologue en interne et généraliste en externe) et travaille avec un large réseau partenarial.</p>
Critère 3.4.2	<p><b>L'ESSMS s'inscrit dans des partenariats pour enrichir son offre d'accompagnement au bénéfice des personnes.</b></p> <p><b>4</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Partenariat noué avec la CPAM il y a deux ans mais l'essor des plateformes numériques est une entrave conséquente aux rapports directs entre professionnels. Malgré les difficultés d'adressage vers des médecins, le CSAPA a su créer des partenariats pour répondre aux besoins médicaux, généralistes et psychiatriques.</p>

	Absence de répertoire partagé au niveau de l'équipe.	
Critère 3.4.3	<p><b>L'ESSMS s'inscrit dans des projets communs avec les partenaires du territoire pour renforcer l'offre d'accompagnement.</b> ★</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>          Une fois par mois une salariée de culture du cœur vient présenter l'offre actuelle aux patients du CSAPA. Le CSAPA s'inscrit dans plusieurs réseaux pluri-partenariaux pour élargir son offre d'accompagnement. Le CSAPA propose de nombreuses consultations avancées notamment à la maison des femmes. Travail avec le point écoute jeunes (mise à disposition de l'assistante sociale). Diététicienne mise à disposition par Addictions France. Mise à disposition d'un psychologue de CAST sur une consultation jeunes consommateurs. Le CSAPA s'inscrit dans tous les initiatives territoriales en lien avec la question des addictions : GEA, HÉTAGE etc.</p>	
Critère 3.4.4	<p><b>L'ESSMS est force de proposition et d'innovation pour améliorer la qualité des accompagnements et les modalités d'intervention.</b> ★</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>          Un rapport d'activité littéraire permet de valoriser toutes ces activités auprès des tutelles. Microstructure d'addictologie sur Reims en zone sensible pour se réapproprié un lieu important qui permet de rencontrer une patientèle qui ne viendrait pas dans les locaux du CSAPA (sur prescription d'un médecin partenaire).          Financement Emmaüs Reconnect pour contrer l'illectronisme.</p>	
Critère 3.4.5	<p><b>L'ESSMS développe des actions d'ouverture à et sur son environnement pour favoriser les interactions et partenariats.</b> ★</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>          CAST co-organise le forum "Juin sans joint", un programme de prévention des addictions sur le territoire d'Epemay (ateliers, projections, randonnées, groupe de parole, spectacle) avec une douzaine d'activités proposées sur le mois de juin. L'initiative est soutenue par la ville, la préfecture, l'agglomération. CAST a proposé une évaluation de ce forum. Les 27 réponses obtenues témoignent d'un taux de satisfaction (Bien + excellent) de 100%.</p>	
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	3,67
Objectif 3.5	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement de la personne accompagnée.	3,67
Critère 3.5.1	<p><b>L'ESSMS définit sa stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées et s'assure de sa mise en œuvre.</b> 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>          Sur le CTR la prise en charge est collective. Sur les centres d'accueil et les AT, de nombreuses activités sont proposées contre le risque d'isolement. Concernant la perte d'autonomie, le CSAPA travaille avec des structures du champ du handicap qui lui adressent des patients avec des problématiques addictives.</p>	

Critère 3.5.2	<p><b>Les professionnels mettent en œuvre les actions de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Culture du cœur vient présenter une fois par mois l'ensemble de son offre. Cela fonctionne très bien car le public peut ainsi poser des questions, savoir ce qui est gratuit. L'accompagnement en AT focalise sur l'accès à l'emploi, au bénévolat pour pallier le risque d'isolement. Des bilans médicaux sont mis en place pour les personnes en risque de perte d'autonomie, si besoin des orientations sont réalisées (SAVS, SAMSAH, logements adaptés)</p>
Critère 3.5.3	<p><b>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.</b> <span style="float: right;"><b>3</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Souvent ce sont les services qui prennent en charge des personnes en perte d'autonomie qui viennent solliciter le CSAPA pour une prise en charge des addictions. Le service veille habituellement à instaurer un double suivi médical (médecin traitant + addictologue). Les orientations vers le CMPS (centre médical de promotion de la santé de la sécurité sociale) permet de faire des bilans.</p>
Thématique	Accompagnement à la santé <span style="float: right;"><b>4</b></span>
Objectif 3.6	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de gestion du risque médicamenteux.? <span style="float: right;"><b>4</b></span>
Critère 3.6.1	<p><b>L'ESSMS définit sa stratégie de gestion du risque médicamenteux et s'assure de sa mise en œuvre.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> La grande pharmacie fournit dans le cadre d'une convention les médicaments pour les patients en CTR. Les procédures requises existent et sont mises à jour.</p>
Critère 3.6.2 (Impératif)	<p><b>Les professionnels respectent la sécurisation du circuit du médicament.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels connaissent le circuit du médicament. Des ordonnances sécurisées sont requises pour les traitements de substitution. Les professionnels ont une boîte pour sécuriser le transport depuis la pharmacie. Les clefs du coffre ne sont accessibles qu'à certains professionnels (IDE/médecins). Les casiers du CTR sont fermés à clef. Les traitements sont préparés par les IDE. La plupart des patients du CTR sont autonomes dans la prise de leur traitement.</p>
Critère 3.6.3	<p><b>Les professionnels accompagnent les personnes dans la continuité de leur prise en charge médicamenteuse.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> L'UDTS va pouvoir proposer une délivrance quotidienne si besoin. Pour les patients qui ont du mal avec l'observance, les IDE distribuent les traitements sur le pôle hébergement. Les médecins font des ordonnances avec des renouvellements conformes aux capacités d'observance du patient.</p>

Critère 3.6.4	<p><b>Les professionnels alertent en cas de risque lié à la prise en charge médicamenteuse, dont la iatrogénie.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Lors de la prescription des médicaments, les médecins alertent sur les risques. La pharmacie peut identifier des problématiques d'incompatibilités entre ordonnances (médecin traitant et addictologue)</p>
Critère 3.6.5	<p><b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à la gestion du risque médicamenteux.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Un classeur au CTR permet de sensibiliser aux risques d'incompatibilités médicamenteuses. Sensibilisation entre collègues sur la question de l'observance et la RDR.</p>
Objectif 3.7	<p>L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux.?</p> <p style="text-align: right;"><b>4</b></p>
Critère 3.7.1	<p><b>L'ESSMS définit sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux et s'assure de sa mise en œuvre.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Sur le CTR les résidents sont en charge de l'hygiène de leur chambre mais des professionnels assurent le ménage des lieux collectifs. Les centres d'accueil bénéficient de temps de ménage : à Reims via un groupement d'employeurs et sur Epernay via une entreprise d'insertion Partage travail.</p>
Critère 3.7.2	<p><b>Les professionnels mettent en œuvre les actions de prévention et de gestion du risque infectieux.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les DASRI sont récupérés tous les trois mois car pèsent moins de 5 kilos. Habilitation TROD récente qui va permettre la mise en place de TROD sur le service. Orientations vers le CeGiDD et vers le CAARUD d'Addictions France pour les patients pour qui l'orientation fait sens..</p>
Critère 3.7.3	<p><b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à la maîtrise du risque infectieux.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Des affichages et une veille permettent à l'équipe d'être sensibilisés à la maîtrise des risques infectieux.</p>
Thématique	<p>Politique ressources humaines <span style="float: right;">3,75</span></p>
Objectif 3.8	<p>L'ESSMS définit et déploie une politique ressources humaines au service de sa stratégie et de la qualité de l'accompagnement. <span style="float: right;">3,5</span></p>
Critère 3.8.2	<p><b>L'ESSMS met en œuvre un processus d'accueil et d'intégration des nouveaux professionnels et intervenants.</b> <span style="float: right;"><b>3</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Au niveau administratif, la responsable financière assure l'accueil des nouveaux salariés. Elle leur explique la paye, la mutuelle. Les chefs de service assurent l'accompagnement sur les premiers jours de travail. Absence de politique RH formalisée, pas de livret d'accueil, pas d'entretien</p>

	formalisé de fin de période d'essai.	
Critère 3.8.3	<p><b>L'ESSMS adapte sa gestion des emplois et des parcours professionnels aux évolutions du secteur et de sa stratégie.</b></p> <p><i>Commentaire :</i> CAST est passé de 1 à 3 ETP d'IDE entre 2017 et 2020 afin d'anticiper les difficultés de recrutement sur les postes médicaux. CAST défend la possibilité d'embaucher des IPA pour compenser les postes médicaux vacants. Pas de réponse des tutelles à ce jour concernant cette requête.</p>	4
Critère 3.8.4	<p><b>L'ESSMS met au service des accompagnements une équipe de professionnels formés et qualifiés.</b></p> <p><i>Commentaire :</i> Pas de faisant-fonctions pour les professionnels du CSAPA : tous les salariés disposent d'un diplôme. Diplôme de surveillant de nuit ou de ME pour les professionnels présents la nuit.</p>	4
Critère 3.8.5	<p><b>L'ESSMS définit des modalités de travail adaptées pour garantir la sécurité, la continuité et la qualité de l'accompagnement des personnes.</b></p> <p><i>Commentaire :</i> Le CTR fermait en août mais ce n'est plus le cas. Projet sur Reims d'élargir les horaires du soir pour assurer la délivrance sur des horaires plus tardifs.</p>	4
Critère 3.8.6	<p><b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux RBPP, procédures et références spécifiques à leur cadre d'intervention.</b></p> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels suivent les évolutions du secteur de l'addictologie grâce à de nombreuses ressources, locales, nationales voire internationales.</p>	4
Objectif 3.9	L'ESSMS met en œuvre une politique de qualité de vie au travail.	4
Critère 3.9.1	<p><b>L'ESSMS promeut une politique favorisant la qualité de vie au travail.</b></p> <p><i>Commentaire :</i> Les plannings de travail sont communiqués un an à l'avance et les week-ends peuvent être échangés si besoin. Attention portée à la garde alternée pour veiller à ce que les professionnels puissent profiter de leurs enfants pendant leur semaine de garde. Rémunération des 24 et 31 décembre, presque comme des fériés sur le CTR. Prime de sujétion de 5% versée de manière mensuelle.</p>	4
Critère 3.9.2	<p><b>L'ESSMS favorise la qualité de l'environnement de travail des professionnels.</b></p> <p><i>Commentaire :</i> A Epernay, des bureaux ont été construits au deuxième étage pour garantir plus de place. Déménagement prévu pour le CTR et le siège dans de nouveaux locaux. Le projet immobiliser est réfléchi avec la direction, des salariés et des patients.</p>	4
Critère 3.9.3	<p><b>L'ESSMS organise des espaces de discussion et de partage pour les professionnels et des temps de soutien psychologique et/ou éthique.</b></p> <p><i>Commentaire :</i></p>	4

	Lors d'une autorisation de sortie, un patient du CTR est décédé et le professionnel affecté a pu bénéficier du support d'un collègue (A sa demande).	
Thématique	Démarche qualité et gestion des risques	3,06
Objectif 3.12	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	4
Critère 3.12.1 (Impératif)	<b>L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.</b>	<b>4</b>
Critère 3.12.2 (Impératif)	<b>L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.</b>  <i>Commentaire :</i> Une seule plainte a été enregistrée en 2023. Cette plainte est bien tracée dans un fichier Excel dédié avec les suites qui lui ont été apportées (datées).	<b>4</b>
Critère 3.12.3 (Impératif)	<b>Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives.</b>  <i>Commentaire :</i> La plupart des plaintes sont réglées à l'oral notamment au CTR où de nombreuses réunions sont organisées. Formalisation de la procédure plaintes et réclamations récente (2023). Une seule plainte a été réceptionnée à ce jour.	<b>4</b>
Objectif 3.13	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des événements indésirables.	4
Critère 3.13.1 (Impératif)	<b>L'ESSMS organise le recueil et le traitement des événements indésirables.</b>  <i>Commentaire :</i> La fiche Evènements indésirables est transmise au chef de service puis le chef de service saisit la FEI dans Ageval. Ageval permet de tracer les réponses apportées.	<b>4</b>
Critère 3.13.2 (Impératif)	<b>L'ESSMS communique sur le traitement des événements indésirables auprès des parties prenantes.</b>  <i>Commentaire :</i> Le logiciel ageval permet de noter la gravité de l'EI et de tracer son état d'avancement.	<b>4</b>
Critère 3.13.3 (Impératif)	<b>Les professionnels déclarent et analysent en équipe les événements indésirables et mettent en place des actions correctives.</b>  <i>Commentaire :</i> Les professionnels discutent en équipe des événements indésirables notamment en lien avec les patients qui ont fait preuve de violence. Ce travail a permis de vérifier la trousse de secours et le protocole AES récemment.	<b>4</b>
Critère 3.13.4	<b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion des événements indésirables.</b>  <i>Commentaire :</i> Lors d'une réunion en 2023 une procédure et une fiche d'événements indésirables ont été officialisées. Précédemment les professionnels notaient les événements indésirables dans un cahier.	<b>4</b>

Objectif 3.15	L'ESSMS s'inscrit dans une dynamique d'innovation et d'évolution sociétale.	4
Critère 3.15.1	<p><b>L'ESSMS définit et met en oeuvre sa stratégie d'optimisation des achats et de développement durable.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Un atelier anti-gaspillage a été proposé sur Epernay avec une diététicienne pour apprendre à cuisiner des fruits et légumes. Projet de voiture hybride. Le projet de futur CTR se fera dans des normes énergétiques optimisées. Absence de politique de développement durable formalisé.</p>	4
Critère 3.15.2	<p><b>L'ESSMS définit et déploie sa stratégie numérique.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Partenariat Emmaus reconnect pour lutter contre l'illectronisme. Absence de stratégie numérique formalisée par des écrits.</p>	4
Critère 3.15.3	<p><b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux outils numériques.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels ont eu une bonne connaissance de la procédure de remise du dossier patient. Le partenariat avec Emmaus Connect permet de faire gagner en autonomie les patients et les professionnels sur les outils informatiques. Proposition de formation envisagée récemment concernant les écrits professionnels</p>	4

### Axes de progrès

(reprise des critères standards cotés 1 ou 2 et des critères impératifs cotés 1, 2 ou 3)

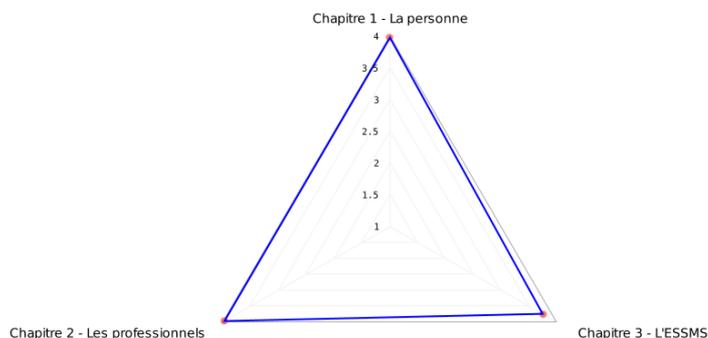
		Cotation
Thématique	Politique ressources humaines	3,75
Objectif 3.8	L'ESSMS définit et déploie une politique ressources humaines au service de sa stratégie et de la qualité de l'accompagnement.	3,5
Critère 3.8.1	<p><b>L'ESSMS définit et déploie sa politique ressources humaines et met en oeuvre une démarche de prévention des risques professionnels.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Pour l'hébergement : roulement sur les fériés, un seul week-end par mois travaillé. Projet d'enquêtes pour retravailler le DUERP (enquêtes sur Ageval). Les postes d'IDE sont répartis entre le CTR et l'ambulatoire afin d'éviter les RPS liés à la délivrance en centre d'accueil et les horaires d'internat sur le CTR. Absence de définition formalisée de la politique RH. Absence d'information sur la protection du lanceur d'alerte.</p>	2
Thématique	Démarche qualité et gestion des risques	3,06
Objectif 3.10	L'ESSMS définit et déploie sa démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques.	2
Critère 3.10.1	<p><b>L'ESSMS définit sa politique qualité et gestion des risques.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p>	2

	Absence de formalisation d'une politique qualité et gestion des risques (Pas de plan d'action)	
Critère 3.10.2	<b>L'ESSMS met en œuvre sa démarche qualité et gestion des risques.</b> <i>Commentaire :</i> Absence de formalisation d'une démarche qualité et gestion des risques.	<b>2</b>
Objectif 3.11	L'ESSMS définit et déploie son plan de prévention des risques de maltraitance et de violence.	2,33
Critère 3.11.1 (Impératif)	<b>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.</b> <i>Commentaire :</i> Absence de cartographie des risques de maltraitance. Absence de procédure ou de plan de prévention. La direction a téléchargé à la fin d'année 2023 la cartographie des situations à risque de maltraitance afin de réaliser avec les équipes du CAST ce travail d'identification en 2024. Ce travail sera effectué lors des réunions planifiées à l'année et dénommée DQ (démarche qualité).	<b>3</b>
Critère 3.11.2 (Impératif)	<b>L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives.</b> <i>Commentaire :</i> Actuellement, la fiche d'événements indésirables est le seul outil permettant de tracer les signalement de maltraitance. Absence de procédure dédiée pour analyser les signalements de maltraitance.	<b>2</b>
Critère 3.11.3	<b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la détection et au signalement de faits de maltraitance et de violence.</b> <i>Commentaire :</i> Les professionnels s'adressent directement au chef de service pour faire un signalement au procureur si besoin. Absence de cartographie des risques de maltraitance et de procédure formalisée pour signaler des faits de maltraitance.	<b>2</b>
Objectif 3.14	L'ESSMS est doté d'un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité.	2
Critère 3.14.1 (Impératif)	<b>L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement.</b> <i>Commentaire :</i> Un plan de continuité de l'activité a été réalisé pour l'ambulatoire et l'hébergement en 2020 (dernière mise à jour 06/2020). Ce plan de continuité de l'activité n'a pas été mis à jour hors contexte spécifique Covid. Absence de plan de gestion de crise.	<b>2</b>
Critère 3.14.2 (Impératif)	<b>L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe.</b> <i>Commentaire :</i> Absence de plan de gestion de crise formalisé.	<b>2</b>
	<b>Les professionnels participent aux exercices et aux retours d'expérience partagés, organisés par l'ESSMS.</b>	<b>2</b>

Critère 3.14.3	<p><i>Commentaire :</i> Les professionnels ont bénéficié d'une formation incendie. Absence de plan de gestion de crise.</p>
Critère 3.14.4	<p><b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion de crise.</b> <span style="float: right;"><b>2</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> La période du Covid a été l'occasion de sensibilisés les professionnels au plan de continuité de l'activité et à la gestion de crise. Absence de plan de gestion de crise.</p>

## Niveau global atteint par l'ESSMS

Présentation de la synthèse de la cotation des trois chapitres.



### Appréciation générale

L'établissement s'engage à offrir un environnement agréable, accompagné d'un soutien individualisé en fonction du profil de chaque usager et résident. Le CSAPA dispose de nombreuses consultations avancées en complément de ses locaux fixes à Reims et Epernay afin de couvrir le territoire et toucher un vaste public notamment dans des zones sensibles et dans des zones rurales. Ce positionnement est renforcé par le statut de référent carcéral du CSAPA.

Les objectifs fondamentaux du projet d'établissement sont scrupuleusement respectés, et les ressources mises en place sont judicieusement adaptées. L'entretien général de l'établissement est assuré, et les équipements dans les appartements sont mis à disposition pour répondre aux besoins des usagers. Un projet immobilier pensé avec les usagers permettra de relocaliser le CTR ainsi que le siège de l'association. Le doublement des salles d'attente dans les locaux de Reims permet de veiller à ne pas mélanger les publics afin d'accueillir des consommateurs avec des profils différents. Les temps de réunion pour permettre les échanges et les réajustements professionnels sont nombreux et efficaces.

Des partenariats sont établis avec les professionnels de santé de la région pour une prise en charge globale et coordonnée. Une dynamique collective est observée autour des usagers, mettant en avant leur bien-être comme priorité.

Le respect des droits individuels et collectifs des usagers est une valeur fondamentale de l'établissement, qui s'efforce notamment de maintenir des liens sociaux grâce à des activités d'animation proposées quotidiennement sur le CTR et régulièrement sur le pôle ambulatoire avec le CAFDEM (café démocratique) ainsi que des ateliers divers (jardinage, projections-débat) qui sont organisés de manière à minima hebdomadaire sur l'ambulatoire, à Reims et Epernay.

Le personnel est régulièrement formé avec un plan de formation continue qui englobe des formations collectives et individuelles.

Les trois points particulièrement forts de l'établissement sont sa capacité à s'inscrire dans le territoire via des partenariats solides et divers au bénéfice d'une prise en charge adaptée, sa politique pro-active pour favoriser l'expression des personnes accompagnées et sa capacité d'innovation avec notamment l'obtention du financement d'un appartement thérapeutique transitoire et la co-organisation d'un événement mensuel "Juin sans joints".

## Observations de l'ESSMS

<b>Chapitre 1</b>	Aucune observation apportée par l'ESSMS.
<b>Chapitre 2</b>	Aucune observation apportée par l'ESSMS.
<b>Chapitre 3</b>	Je souhaiterais apporter un commentaire suite à la réception du pré-rapport d'évaluation du CSAPA-CAST (51). Ce commentaire concerne le critère 3.11.1 et la volonté de la structure de cartographier au mieux les risques de maltraitance. C'est ainsi que j'ai téléchargé à la fin d'année 2023 la cartographie des situations à risque de maltraitance afin de réaliser avec les équipes du CAST ce travail d'identification en 2024. Ce travail sera effectué lors des réunions planifiées à l'année et dénommée DQ (démarche qualité)
<b>Observation générale</b>	Aucune observation apportée par l'ESSMS.

## Annexes

### Annexe 1 : Formulaire(s) critère(s) impératif(s)

		Cotation
Critère 3.11.1	<p><b>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.</b></p> <hr/> <p><i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i> La gouvernance a connaissance de la situation et des éléments qui ne lui ont pas permis d'obtenir une meilleure cotation sur ce critère impératif. La gouvernance a identifié les causes et les actions à mettre en place pour y remédier. La gouvernance travaille sur la mise à jour des outils requis avant de procéder à leur diffusion : cartographie des risques et plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance</p>	3
Critère 3.11.2	<p><b>L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives.</b></p> <hr/> <p><i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i> La gouvernance a connaissance de la situation et des éléments qui ne lui ont pas permis d'obtenir une meilleure cotation sur ce critère impératif. La gouvernance a identifié les causes et les actions à mettre en place pour y remédier. La gouvernance travaille sur la mise à jour des outils requis avant de procéder à leur diffusion à savoir un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées.</p>	2
Critère 3.14.1	<p><b>L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement.</b></p> <hr/> <p><i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i> La gouvernance a connaissance de la situation et des éléments qui ne lui ont pas permis d'obtenir une meilleure cotation sur ce critère impératif. La gouvernance a identifié les causes et les actions à mettre en place pour y remédier. La gouvernance travaille sur la mise à jour des outils requis avant de procéder à leur diffusion à savoir un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité hors situation de Covid (car le PCA Covid existe et est annexé au DUERP comme préconisé)</p>	2
Critère 3.14.2	<p><b>L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe.</b></p> <hr/> <p><i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i> La gouvernance a connaissance de la situation et des éléments qui ne lui ont pas permis d'obtenir une meilleure cotation sur ce critère impératif. La gouvernance a identifié les causes et les actions à mettre en place pour y remédier. La gouvernance travaille sur la mise à jour des outils requis avant de procéder à leur diffusion.</p>	2

## Annexe 2 : Evolutions apportées au rapport suite aux observations faites par l'ESSMS

		Cotation avant observations	Cotation après observations
Chapitre 3	L'ESSMS	3,73	3,75
Thématique	Démarche qualité et gestion des risques	2,95	3,06
Objectif 3.11	L'ESSMS définit et déploie son plan de prévention des risques de maltraitance et de violence.	1,67	2,33
Critère 3.11.1 (Impératif)	<b>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.</b>	1	3
	EE : L'ESSMS identifie avec les professionnels les situations à risque pouvant générer des actes de maltraitance et de violence.	1	2
	EE : L'ESSMS définit un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et violence au regard des risques identifiés.	1	3
	<p><i>Commentaire modifié :</i></p> <p>Absence de cartographie des risques de maltraitance. Absence de procédure ou de plan de prévention. La direction a téléchargé à la fin d'année 2023 la cartographie des situations à risque de maltraitance afin de réaliser avec les équipes du CAST ce travail d'identification en 2024. Ce travail sera effectué lors des réunions planifiées à l'année et dénommée DQ (démarche qualité).</p>		

