



Référentiel Associatif de Bientraitance et de Prévention de la Maltraitance

Fiches-actions pour la prévention de la maltraitance et la promotion de la bientraitance

Accueil Remobilisation Solidarité (ARS)

Version 2026-2031

MECS OÏKOS · MECS SAME · MECS Lou Cantou · SEMO · SRP · CHRS Liberté · CHRS Blancarde · ACT SOUSTO

L'ARS : qui sommes-nous ?

Accueil Remobilisation Solidarité (ARS) est une association reconnue d'intérêt général intervenant dans les champs de la protection de l'enfance, de la justice des mineurs, de l'hébergement, de l'insertion sociale et de la santé. À travers ses établissements et services, l'ARS accompagne des enfants, adolescents, jeunes majeurs, adultes et familles confrontés à des situations de vulnérabilité. L'association agit dans une logique de solidarité, de promotion des droits, d'émancipation et de participation des personnes accompagnées.

Nos établissements et services

Protection de l'enfance et Justice des Mineurs

- MECS OÏKOS
- MECS SAME
- MECS Lou Cantou
- SEMO (Service Éducatif en Milieu Ouvert)
- SRP (Service de Réparation Pénale)

Inclusion sociale

- CHRS Liberté
- CHRS Blancarde
- ACT SOUSTO (Appartements de Coordination Thérapeutique)

Nos valeurs fondatrices

Dignité

Reconnaître et respecter la valeur intrinsèque de chaque personne accompagnée, quelles que soient sa situation et son histoire.

Solidarité

Agir collectivement pour réduire les inégalités et soutenir les personnes les plus vulnérables.

Participation

Placer la personne accompagnée au cœur des décisions qui la concernent.

Bienveillance

Garantir des pratiques professionnelles respectueuses, bienveillantes et éthiques.

Amélioration continue

S'engager dans une démarche permanente de progrès au service des personnes accompagnées.

Notre engagement en faveur de la bientraitance

L'ARS affirme solennellement son engagement en faveur d'une culture institutionnelle de bientraitance. Cet engagement n'est pas une posture : il se traduit concrètement dans les pratiques quotidiennes, les procédures, la formation des professionnels et la participation des personnes accompagnées.

Ce que nous entendons par bientraitance

"La bientraitance est une culture qui vise à promouvoir le bien-être de la personne accompagnée en respectant sa dignité, ses droits et son pouvoir d'agir." – HAS, 2008

"Elle ne se réduit pas à l'absence de maltraitance. Elle est une démarche active, collective et permanente." – Référentiel ARS

"Chaque professionnel est acteur de la bientraitance. Chaque établissement en est garant." – Projet associatif ARS

Notre politique de bientraitance repose sur

- Les recommandations de bonnes pratiques professionnelles (HAS/ANESM)
- Le référentiel HAS ESSMS 2022
- Les évaluations réalisées dans les établissements de L'ARS (2024-2025)
- L'expérience collective des professionnels
- Les retours et la parole des personnes accompagnées
- Les évolutions réglementaires (CASF, RGPD, loi 2002-2 renouvelée)

⚠ L'ARS s'engage à prévenir, identifier et traiter toute forme de maltraitance institutionnelle, individuelle ou collective. Aucune situation de maltraitance ne peut être tolérée. Tout professionnel qui en est témoin a le devoir de signaler.

📄 La participation : un principe fondateur

La participation des personnes accompagnées constitue le fil conducteur de l'ensemble des fiches de ce référentiel. Elle se traduit concrètement par :

- Le fonctionnement effectif des Conseils de Vie Sociale (CVS)
- Les groupes d'expression et de parole
- Les enquêtes de satisfaction annuelles
- La co-construction des projets personnalisés
- L'implication dans les décisions qui concernent la personne
- Le soutien au pouvoir d'agir et à l'autodétermination
- La participation à l'amélioration du cadre de vie et des pratiques

Participer, c'est exister en tant que sujet. C'est le fondement de toute démarche de bientraitance.

Ce que nous ont appris les évaluations HAS

Entre 2024 et 2025, l'ensemble des établissements et services de l'ARS a fait l'objet d'une évaluation selon le référentiel HAS ESSMS. Ces évaluations ont mis en lumière des axes de progrès collectifs qui ont directement nourri la révision de ce référentiel associatif.

 Ces enseignements ne sont pas des faiblesses : ils sont des opportunités de progrès collectif. Ils témoignent de la maturité de l'ARS dans sa démarche d'amélioration continue.



Participation des personnes accompagnées

Les CVS et les groupes d'expression doivent être renforcés. La parole des personnes accompagnées doit davantage alimenter les projets d'établissement.



Personnalisation des projets

Des projets personnalisés insuffisamment actualisés ont été identifiés. La co-construction et la réévaluation régulière doivent être systématisées.



Place des familles

L'association des familles et des représentants légaux doit être formalisée et tracée dans les dossiers.



Gestion des événements indésirables

La culture du signalement doit être développée. Les procédures de déclaration des EI et EIG doivent être connues de tous.



Traitement des plaintes et réclamations

Les procédures de traitement des réclamations doivent être formalisées, connues et appliquées dans tous les établissements.



Qualité de vie au travail

La prévention des risques psycho-sociaux et le soutien après incidents critiques doivent être renforcés.



Formation continue

Les besoins de formation à la bientraitance, à la gestion des situations difficiles et aux nouvelles réglementations sont importants.



Gouvernance qualité

La gestion documentaire, les procédures et les indicateurs qualité doivent être harmonisés entre les établissements.



Prévention de la maltraitance

La politique de bientraitance doit être davantage formalisée, partagée et évaluée dans chaque établissement.

Les 10 engagements de l'ARS

Comprendre l'ensemble du référentiel en moins d'une minute



Droits des personnes

Garantir l'effectivité des droits fondamentaux, la dignité, la confidentialité et le pouvoir d'agir.



Projet personnalisé

Co-construire, formaliser et réévaluer régulièrement le projet avec la personne.



Familles et proches

Associer les familles dans le respect des droits de la personne et de la confidentialité.



Parcours et continuité

Prévenir les ruptures, assurer la fluidité des transitions, désigner un référent de parcours.



Vie collective

Garantir l'espace privatif, favoriser la participation et prévenir les violences.



Parole des professionnels

Protéger les professionnels, développer la culture du signalement, soutenir après les incidents.



Développement des compétences

Former, intégrer, développer l'intelligence collective et les APP.



Gouvernance et qualité

Démarche HAS, PACQ, gestion des risques, RGPD, indicateurs qualité.



Cadre de vie

Sécurité, accessibilité, confort, développement durable, participation des personnes.



Culture de bientraitance

Fil conducteur transversal : posture éthique, questionnement permanent, amélioration continue.

❗ Ces 10 engagements s'appliquent à l'ensemble des établissements et services de l'ARS : MECS OÏKOS · MECS SAME · MECS Lou Cantou · SEMO · SRP · CHRS Liberté · CHRS Blancarde · ACT SOUSTO

Fiche 1 : Garantir les droits des personnes accompagnées

Garantir les droits n'est pas une obligation formelle : c'est une conviction éthique qui irrigue chaque pratique professionnelle.



Droits fondamentaux et participation

- Livret d'accueil + Charte des droits remis à l'admission
- CVS effectifs (min. 2/an) + groupes d'expression
- Personne de confiance et personne qualifiée informées
- Autodétermination et pouvoir d'agir garantis
- Choix réels proposés, refus respectés
- Enquêtes de satisfaction annuelles
- Réclamations traitées dans un délai défini



Dignité et intimité

- Respect de la dignité dans toutes les interactions
- Espace privatif garanti pour chaque personne
- Réponse aux besoins en hygiène et vêtue
- Locaux salubres et adaptés
- Respect de l'intimité dans la relation d'accompagnement



Confidentialité et RGPD

- Conformité RGPD : registre des traitements, droits d'accès, rectification, effacement
- Sécurisation du DUI – accès de la personne à son dossier garanti
- Espaces d'entretien adaptés à la confidentialité
- Charte informatique respectée
- Sensibilisation des équipes au droit à l'image



Points de vigilance HAS + Outils

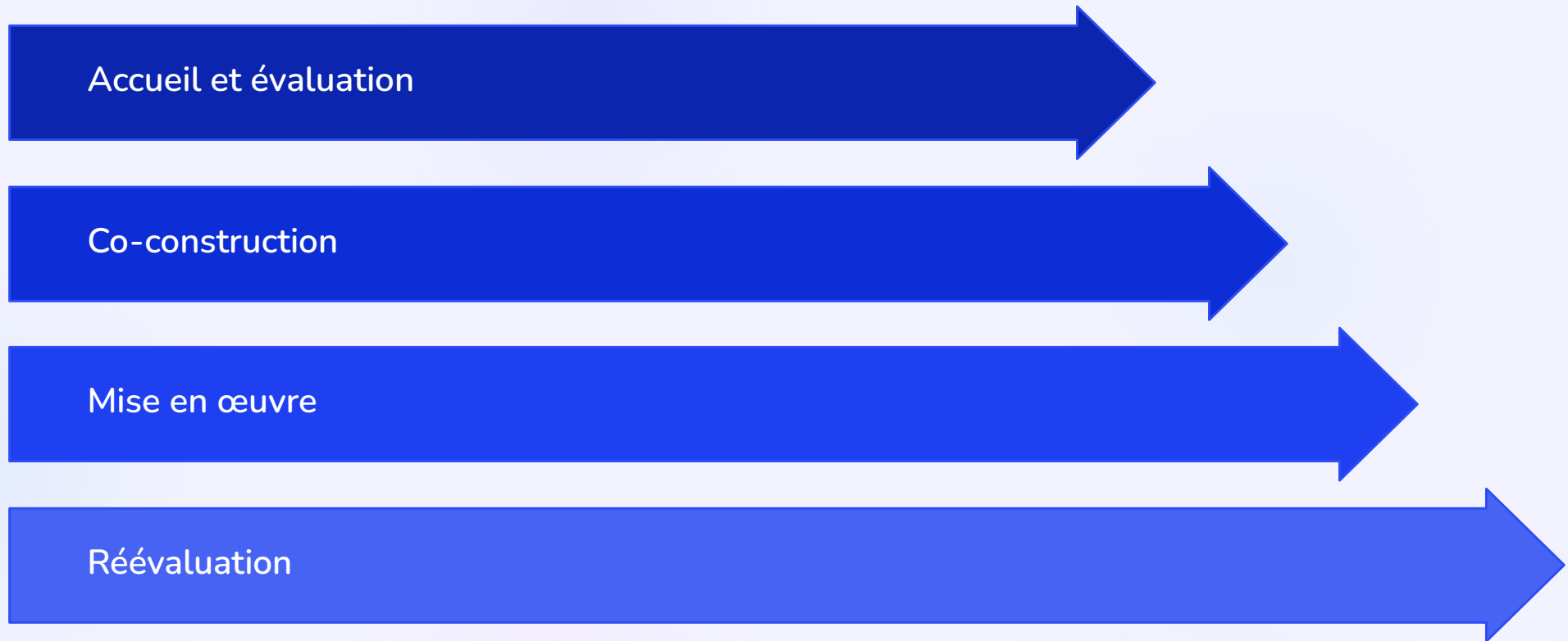
Points de vigilance :

- Droits affichés mais non expliqués
- CVS formels sans participation réelle
- Réclamations non tracées
- Accès au dossier non systématiquement proposé

Outils : Registre réclamations · Registre RGPD · Trame CVS · Procédure accès dossier

Fiche 2 : Élaborer et accompagner le projet personnalisé

Le projet personnalisé est l'outil central de la bientraitance : co-construit, formalisé selon le dispositif, évalué régulièrement.



Selon le dispositif : contrat de séjour · DIPC · PPE · PAP · projet d'accompagnement social

Enjeux

- Projet vivant, partagé et évolutif
- Co-auteur : la personne, pas seulement les professionnels
- Réévaluation régulière = obligation éthique et réglementaire
- Éviter les projets formels non actualisés (constat HAS)

Engagements de l'ARS

- Co-construction effective avec la personne
- Recueillir et respecter les choix, même divergents
- Soutenir le pouvoir d'agir : actrice, pas bénéficiaire
- Traçabilité dans le DUI
- Réévaluations régulières et planifiées
- Présence effective de la personne à l'élaboration

Points de vigilance HAS

- Projets non actualisés dans les délais
- Participation formelle mais non effective
- Pouvoir d'agir insuffisamment soutenu
- Traçabilité DUI insuffisante

Outils

- Trame projet personnalisé ARS · Grille co-construction · Tableau de bord réévaluations

Fiche 3 : Garantir la participation des familles et des proches

La famille est un partenaire essentiel de l'accompagnement, à associer dans le respect des droits de la personne et des règles de confidentialité.

Enjeux

- Famille : partenaire, pas obstacle
- Articuler participation des familles et droits de la personne
- Prendre en compte les proches aidants
- Confidentialité toujours garantie
- Médiation proposée en cas de tension

Engagements de l'ARS

- Associer la famille à l'élaboration et au suivi du projet
- Organiser des rencontres régulières famille-établissement
- Proposer un soutien à la parentalité si nécessaire
- Coopérer avec les représentants légaux (tuteurs, curateurs)
- Proposer une médiation en cas de conflit
- Maintenir les liens familiaux et affectifs
- Interlocuteur référent famille désigné

Points de vigilance HAS

- Association des familles non formalisée ni tracée
- Représentants légaux pas toujours informés
- Absence de procédure de médiation

Outils

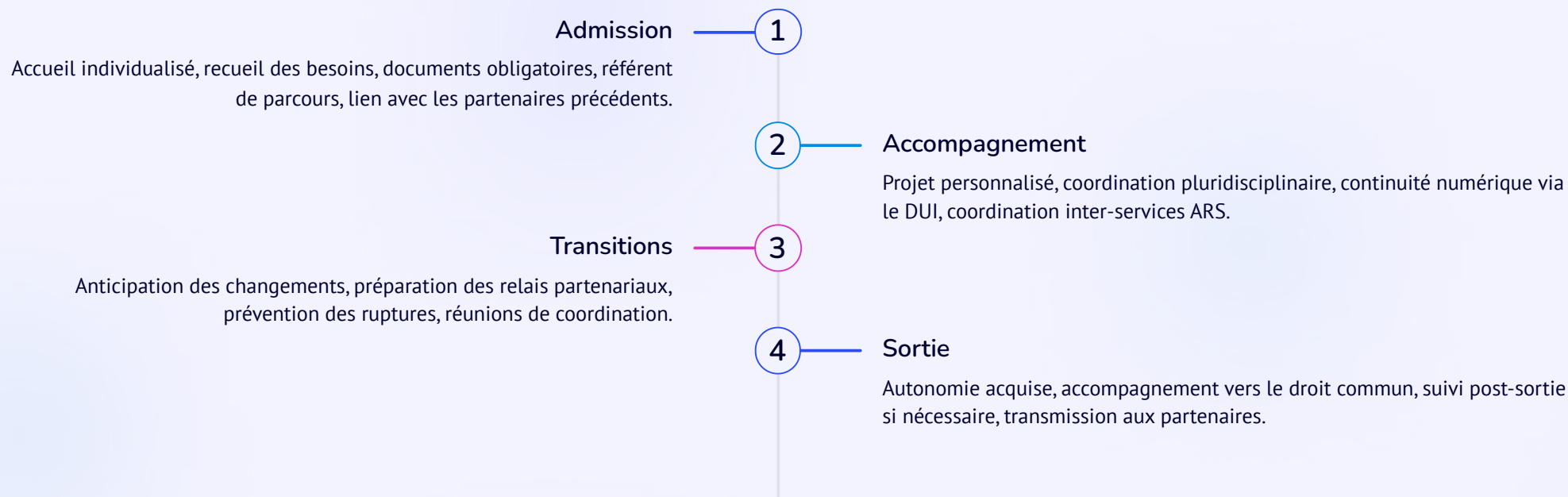
- Protocole association des familles · Registre contacts · Procédure médiation



Référence : CASF art. L.311-5

Fiche 4 : Assurer la continuité et la cohérence des parcours

Toute rupture non préparée est une violence faite à la personne. L'ARS garantit des transitions fluides, préparées et accompagnées.



Enjeux

- Prévenir les ruptures qui fragilisent les personnes
- Cohérence entre tous les intervenants
- Fluidité des transitions entre dispositifs ARS
- Toute sortie se prépare dès l'admission

Engagements de l'ARS

- Référent de parcours désigné pour chaque personne
- Associer la personne à toutes les décisions de parcours
- Soutenir son pouvoir d'agir à chaque étape
- Continuité numérique via le DUI
- Coordination inter-services ARS (MECS, SEMO, SRP, CHRS, ACT)
- Protocoles de relais vers le droit commun formalisés

Points de vigilance HAS

- Sorties non préparées ou précipitées
- Absence de protocole de relais partenarial
- Coordination inter-services insuffisante

Outils

- Protocole admission/sortie · Fiche liaison inter-services · Tableau de bord sorties

✓ Le **référent de parcours** est clé pour garantir la continuité. La coordination inter-services ARS fluidifie les transitions et prévient les ruptures.

Fiche 5 : Garantir l'équilibre entre vie individuelle et vie collective

La vie collective peut être source d'enrichissement ou de souffrance : l'enjeu est que chaque personne vive sa singularité au sein du collectif.

Enjeux

- Espace privatif : un droit, pas un privilège
- Vie collective construite avec les personnes, pas pour elles
- Prévenir les violences entre personnes accompagnées
- Favoriser citoyenneté et inclusion

Engagements de l'ARS

- Espace privatif garanti pour chaque personne
- Équipe éducative dans sa fonction de régulation
- Participation des personnes à l'organisation collective
- Pouvoir d'agir au quotidien : choix réels sur activités, espace, rythme
- Protocole de gestion des conflits
- Activités favorisant lien social et citoyenneté
- Ouverture sur la cité et inclusion

Points de vigilance HAS

- Gestion des conflits insuffisamment formalisée
- Participation contrainte plutôt que choisie
- Espaces privatifs pas toujours garantis

Outils

- Règlement de fonctionnement · Protocole conflits · Charte vie collective · Programme activités

Fiche 6 : Favoriser la parole des professionnels et leur protection (1/2)

Une institution bientraitante pour les personnes accompagnées l'est aussi pour ses professionnels.

Enjeux

- Parole des professionnels entendue et protégée
- Culture du signalement sans crainte de représailles
- Soutien après les événements critiques
- Tout signalement de maltraitance est protégé par la loi

L'ARS s'engage à :

- Politique associative de bientraitance déployée dans chaque établissement
- Procédure claire de déclaration des EI et EIG
- Déclaration des EIG aux autorités compétentes
- Protection des lanceurs d'alerte (loi Sapin II, CASF)
- Soutien psychologique après événements critiques
- Espaces de parole et de régulation pour les équipes
- Vérification des conditions légales d'exercice et des obligations d'honorabilité prévues par la réglementation en vigueur

Points de vigilance HAS

- Culture du signalement insuffisamment développée
- Procédures EI/EIG méconnues des équipes
- Soutien après incidents insuffisamment organisé

Outils

- Procédure EI/EIG · Registre EI · Protocole soutien après incident · Grille ALARM

Fiche 6 : Gestion des événements indésirables (2/2)

L'analyse collective des événements indésirables est un levier puissant d'amélioration des pratiques.



Identification

Tout professionnel identifie une situation préoccupante dans sa pratique.



Signalement

Il signale à son responsable via la procédure interne. Il est protégé.



Analyse

La direction analyse les causes. Pour les EIG, les autorités sont informées.



Retour d'expérience

Un REX collectif est organisé. Les pratiques sont ajustées.



Amélioration

Des actions correctives sont mises en œuvre et intégrées au PACQ.

Bonnes pratiques

- APP régulières dans chaque service
- Espaces de régulation et supervision
- Formation à la détection et au signalement
- Journée annuelle de sensibilisation à la bientraitance
- Référent bientraitance dans chaque établissement

Exemples d'actions

- Tableau de bord de suivi des EI/EIG
- Bientraitance intégrée aux entretiens annuels
- Partage de bonnes pratiques inter-établissements ARS
- Formations à la gestion des situations difficiles



Tout EIG doit être déclaré aux autorités dans les délais réglementaires. Son analyse est une obligation et un levier d'amélioration.

Fiche 7 : Soutenir le développement des compétences

Des professionnels formés, soutenus et reconnus sont les meilleurs garants de la bientraitance.

1

Intégration

Parcours structuré. Tutorat. Politique de bientraitance présentée dès l'arrivée.

2

Formation

PDC annuel. Formations prioritaires : bientraitance, droits, situations difficiles.

3

Pratiques professionnelles

APP régulières. Intelligence collective. Supervision et régulation.

4

Évaluation

Entretiens annuels. Impact des formations. Transmission des savoirs.

6 formations prioritaires

Bientraitance et prévention de la maltraitance

Formation pour tous. Maltraitance institutionnelle et individuelle.

Droits des personnes accompagnées

CASF, Charte des droits, réclamations, personne qualifiée.

Gestion des situations difficiles

Désamorçage, gestion des crises, protocoles d'urgence.

Analyse des pratiques professionnelles

Méthodes APP, posture réflexive, éthique collective.

Évolutions réglementaires

HAS ESSMS, RGPD, loi 2002-2 rénovée, RBPP.

Utilisation raisonnée de l'intelligence artificielle

Usages professionnels de l'IA (Gamma, ChatGPT, Copilot). Limites des outils génératifs. Confidentialité des données et protection des informations sensibles. Validation humaine des contenus produits. Enjeu émergent d'éthique professionnelle et de sécurisation des pratiques.

L'ARS s'engage à :

- PDC annuel élaboré avec les équipes
- Parcours d'intégration pour les nouveaux salariés
- APP régulières dans tous les services
- Tutorat et transmission des savoirs
- Formation aux évolutions réglementaires (HAS, CASF, RGPD, IA)
- Participation aux groupes de travail associatifs

Actions inter-établissements ARS :

- Journée d'intégration commune pour les nouveaux salariés
- Réseau de tuteurs référents dans chaque établissement
- Groupes de travail inter-établissements sur les pratiques
- Journées d'échanges de pratiques entre établissements
- Bientraitance comme critère dans les entretiens annuels

Points de vigilance HAS :

- Besoins de formation à la bientraitance importants
- Parcours d'intégration insuffisamment structuré
- APP pas systématiques dans tous les services



Le PDC est élaboré en cohérence avec le projet associatif, les projets d'établissements et les RBPP de la HAS. Il est révisé annuellement.

Fiche 8 : Construire un cadre institutionnel cohérent

Un cadre institutionnel cohérent soutient les pratiques bientraitantes et prévient les dérives – sans multiplier les procédures.

01	02
Projet associatif Valeurs, missions, orientations stratégiques de l'ARS	Projet d'établissement Déclinaison locale des orientations associatives
03	04
Qualité Démarche HAS ESSMS, procédures, gestion documentaire	Gestion des risques Cartographie des risques, EI/EIG, indicateurs
05	06
PACQ Plan d'Amélioration Continue de la Qualité	Évaluation HAS Auto-évaluation et évaluation externe
07	
Amélioration continue Retour d'expérience, ajustements, progrès	

Gestion documentaire et conformité

- Gestion documentaire structurée, accessible, actualisée
- Procédures et protocoles élaborés, diffusés, actualisés
- Traçabilité des actions dans le DUI
- Conformité RGPD : registre des traitements, droits d'accès, sécurité
- Cybersécurité des systèmes d'information
- Usages responsables de l'intelligence artificielle
- Communication interne optimisée

Pilotage qualité :

- Auto-évaluation annuelle HAS ESSMS
- PACQ élaboré et suivi
- Cartographie des risques institutionnels
- Indicateurs qualité et tableaux de bord
- Réclamations traitées dans un délai défini
- EI analysés, actions correctives mises en œuvre
- Partenariats de complémentarité développés

Points de vigilance HAS :

- Gestion documentaire hétérogène entre établissements
- Indicateurs qualité insuffisamment définis
- Procédures de gestion des plaintes à harmoniser

Outils :

- Référentiel HAS ESSMS 2022 · Trame PACQ ARS · Cartographie risques · Tableau de bord qualité

Fiche 9 : Garantir un environnement sécurisé et favorable (1/2)

Le cadre de vie est un déterminant majeur du bien-être : sécurisé, accessible, confortable et ouvert sur l'extérieur.



Hygiène, sécurité et accessibilité

- Protocoles Hygiène et Sécurité mis à jour
- Maintenance préventive et corrective des locaux
- Registre de Sécurité tenu à jour
- Accessibilité garantie pour les personnes en situation de handicap



Santé environnementale et prévention

- Actions de prévention et bilans de santé
- Droits de protection sociale vérifiés et maintenus
- Conventions avec acteurs de veille sanitaire
- Accès aux soins et médecin traitant promus

Enjeux

- Cadre de vie digne et respectueux
- Prévenir les risques environnementaux
- Favoriser le développement et l'autonomie
- Participation des personnes à l'amélioration du cadre

Engagements de l'ARS

- Locaux sécurisés, accessibles, adaptés
- Maintenance régulière des équipements
- Participation des personnes à l'amélioration des locaux
- Politique de développement durable et sobriété énergétique
- Espace privatif et personnalisable pour chaque personne

Points de vigilance HAS

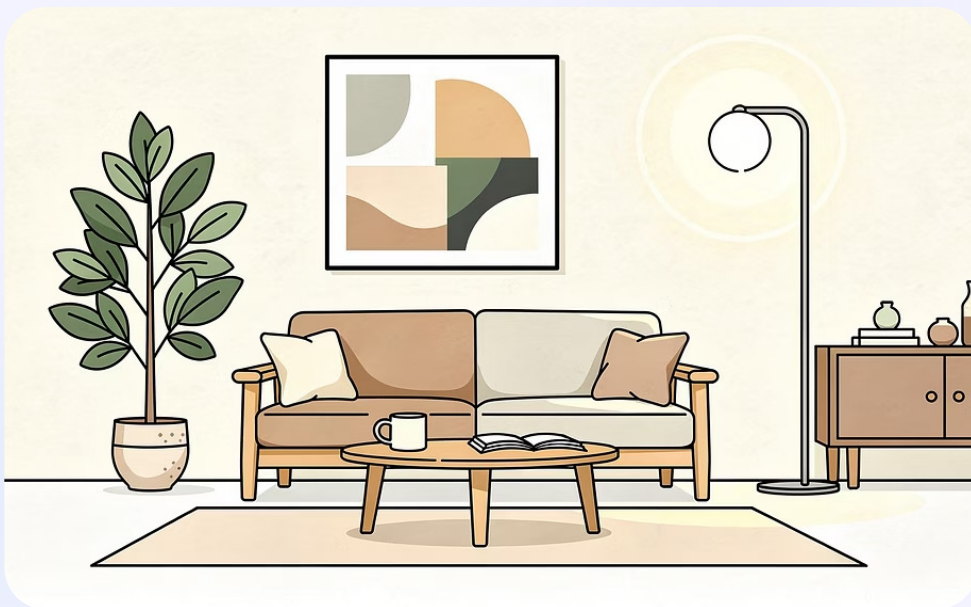
- Accessibilité insuffisante dans certains établissements
- Participation des personnes au cadre de vie à développer
- Politique développement durable à formaliser

Outils

- Registre sécurité · Plan maintenance · Grille évaluation cadre de vie · Protocoles urgence

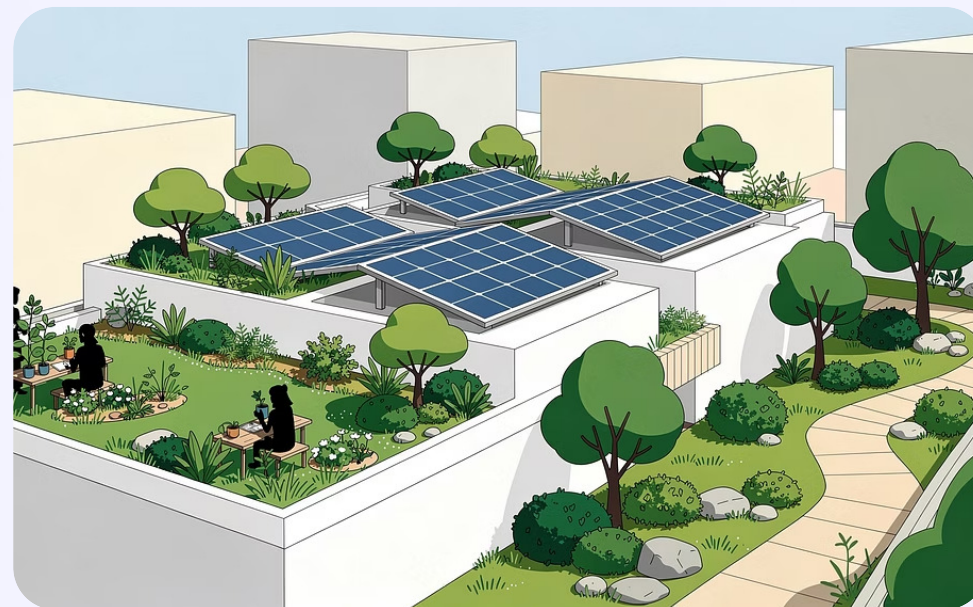
Fiche 9 : Confort, développement durable et ouverture (2/2)

La participation des personnes à l'amélioration de leur cadre de vie est un acte de bientraitance et un levier d'empowerment.



Confort, bien-être et participation

- Locaux adaptés, chaleureux, respectueux de la dignité
- Participation des personnes à la décoration et à l'aménagement
- Équipements maintenus en bon état
- Espace privatif personnalisable pour chaque personne



Développement durable et ouverture sur la cité

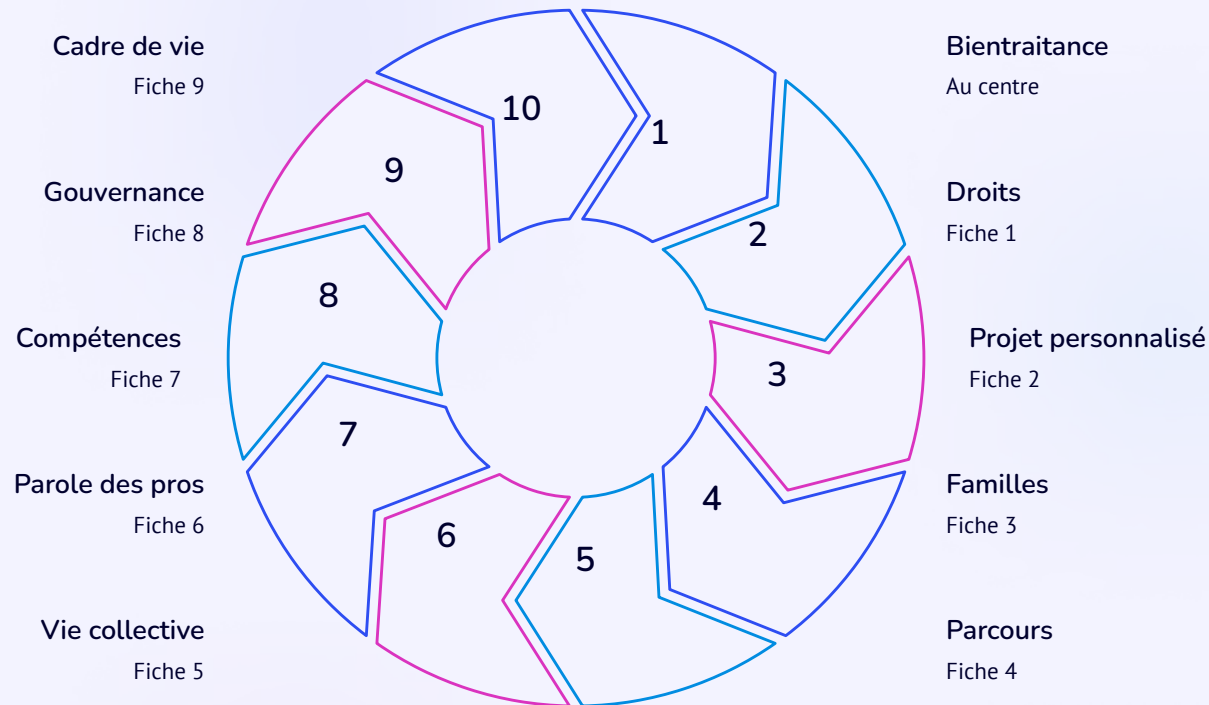
- Politique de sobriété énergétique mise en œuvre
- Qualité environnementale des locaux (air, lumière, bruit)
- Ouverture sur l'extérieur : loisirs, sports, culture, citoyenneté
- Partenariats diversifiés avec les acteurs du territoire

 La participation des personnes à l'amélioration de leur cadre de vie doit être organisée, valorisée et tracée.

Fiche Transversale : Culture Associative de Bientraitance

La bientraitance n'est pas une fiche de plus : c'est le fil conducteur qui traverse l'ensemble du référentiel et donne sens à chaque action.

La bientraitance irrigue l'ensemble des 9 fiches du référentiel – elle en est le cœur et le fil conducteur.



Ce qu'est la bientraitance

Une posture éthique

Regarder l'autre comme un sujet, avec dignité, droits et pouvoir d'agir.

Une démarche collective

Organisée, pilotée et évaluée ensemble.

Un questionnement permanent

Nos pratiques respectent-elles vraiment la personne ?

Une culture institutionnelle

Construite dans la durée.

Ce qu'elle n'est pas

- Un simple affichage de valeurs
- L'absence de difficultés
- Une perfection inaccessible

Prévention — responsabilité collective :

- Identifier les formes de maltraitance
- Reconnaître les facteurs de risque
- Développer la culture du signalement
- Analyser collectivement les situations difficiles

Déclinaison du référentiel dans les établissements et services

Le présent référentiel constitue le socle commun de l'ensemble des établissements et services de l'ARS. Il ne se substitue pas aux projets d'établissement : il les nourrit, les oriente et les articule autour d'une culture associative partagée.

Ce que fait chaque établissement



Déclinaison dans le projet d'établissement

Chaque établissement décline les orientations du référentiel dans son projet d'établissement ou de service, en les adaptant à ses publics, ses missions et son contexte.



Identification des risques spécifiques

Chaque établissement identifie ses risques propres en matière de bientraitance et de maltraitance, et les intègre dans sa cartographie des risques.



Élaboration du PACQ

Chaque établissement élabore son Plan d'Amélioration Continue de la Qualité (PACQ) en lien avec les orientations du référentiel et les résultats de l'évaluation HAS.



Définition des indicateurs

Chaque établissement définit ses indicateurs de suivi de la mise en œuvre du référentiel, adaptés à ses spécificités.



Évaluation annuelle

Chaque établissement évalue annuellement la mise en œuvre du référentiel et rend compte à la direction associative.



Association de tous les acteurs

Chaque établissement associe les personnes accompagnées, les familles et les professionnels à cette démarche d'évaluation et d'amélioration.

Ce que nourrit le référentiel

Les évaluations HAS

Le référentiel constitue le cadre de référence pour les évaluations HAS ESSMS. Il permet de démontrer la cohérence entre les valeurs associatives et les pratiques.

Les démarches qualité

Il oriente les démarches qualité locales et garantit leur cohérence avec les orientations associatives.

Les projets d'établissement

Il fournit le socle éthique et les orientations stratégiques que chaque projet d'établissement doit décliner.

Les projets de service

Il guide l'élaboration des projets de service et des procédures internes.

Les plans d'action locaux

Il oriente les plans d'action locaux et garantit leur cohérence avec la politique associative de bientraitance.



La cohérence entre le référentiel associatif et les pratiques locales est évaluée dans le cadre des évaluations HAS et des audits internes. Elle constitue un indicateur de maturité institutionnelle de l'ARS.



Les 5 engagements de l'ARS pour 2031

L'Accueil Remobilisation Solidarité s'engage solennellement, pour l'ensemble de ses établissements et services, à :

1

Respecter les droits fondamentaux

Garantir l'effectivité des droits de chaque personne accompagnée, sans exception et sans condition.

2

Favoriser la participation et le pouvoir d'agir

Placer la personne au cœur des décisions, soutenir son autodétermination et sa capacité de choix.

3

Garantir des accompagnements personnalisés

Adapter chaque projet à la singularité de la personne, en co-construction avec elle.

4

Prévenir toute forme de maltraitance

Développer une culture du signalement, protéger les professionnels et analyser collectivement les événements indésirables.

5

Développer une culture d'amélioration continue

S'appuyer sur les évaluations HAS, les retours des personnes accompagnées et l'intelligence collective pour progresser en permanence.

Ce référentiel constitue le socle commun de l'ensemble des établissements et services de l'Accueil Remobilisation Solidarité. Chaque établissement le décline dans son projet d'établissement, son plan d'amélioration continue et ses procédures internes.

Comment utiliser ce référentiel ?

Ce document constitue le socle commun de l'ensemble des établissements et services de l'ARS. Voici comment chaque acteur peut s'en emparer.

Pour chaque établissement



Intégrer au projet d'établissement

Décliner les orientations du référentiel dans le projet d'établissement ou de service.



Décliner dans le PACQ

Identifier les axes de progrès et les intégrer dans le Plan d'Amélioration Continue de la Qualité.



Définir des indicateurs

Choisir des indicateurs de suivi adaptés aux spécificités de l'établissement.



Utiliser lors des évaluations HAS

S'appuyer sur le référentiel pour démontrer la cohérence entre valeurs et pratiques.



Partager avec les équipes

Utiliser le référentiel comme support de réflexion, de formation et d'analyse des pratiques.

Pour chaque professionnel

Chef de service

Outil de pilotage des pratiques bientraitantes et de management des équipes.

Équipe éducative

Guide des bonnes pratiques au quotidien et support de réflexion collective.

Cadre et direction

Référence pour les projets d'établissement, les PACQ et les évaluations HAS.

Évaluateur HAS

Cadre de référence associatif démontrant la cohérence entre valeurs et pratiques.