

2016

plan d'action synthèse 2016



FONDATION
MASSÉ-TRÉVIDY

Pôle Formation / Insertion

Fondation Massé-Trévidy

01/01/2016

La démarche qualité est un processus global qui permet d'obtenir et de garantir un certain niveau de qualité. Cela correspond à un processus d'amélioration continue de la qualité des prestations fournies.

La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a confirmé l'importance donnée à cet objectif d'amélioration de service rendu à l'utilisateur. En outre, ce texte prévoit l'obligation d'une évaluation dans tous les établissements et services sociaux et médico-sociaux. Cette obligation revêt 2 modalités :

- Une évaluation interne (effectuée en 2010)
- Une évaluation externe (effectuée en 2014)

L'évaluation, interne ou externe, a pour finalité de mesurer à intervalles réguliers, grâce à un référentiel, le niveau d'atteinte des objectifs que l'établissement s'est fixé dans le cadre de sa démarche qualité.



Concernant la Fondation, une évaluation interne a été réalisée en 2010, puis l'évaluation externe en 2014. Après la diffusion des résultats de cette dernière auprès des équipes, le travail est aujourd'hui de prendre en compte des différentes préconisations dans l'élaboration d'un plan d'action global qui se déclinera en fiches actions. Le plan d'action sera régulièrement évalué par un comité de pilotage dans un but d'amélioration continue de la qualité de nos services et prestations.

La réflexion et la mise en œuvre du plan d'action associera l'équipe de direction, les personnels du pôle ainsi que les représentants des personnes accueillies afin que ce dernier soit le plus pertinent possible mais également afin de faciliter son appropriation par l'ensemble des parties concernées. Il sera également décliné à travers les différents projets d'établissement.

PLAN D'ACTION

Partie 1. La démarche d'amélioration continue de la qualité

Orientation 1 : Poursuivre la démarche d'amélioration continue

Fiche action n°1 : Mise en place d'un plan d'action

Orientation 2 : Impliquer les professionnels dans la démarche

Fiche action n°2 : Réflexion sur la pertinence des RBPP pour le travail quotidien des professionnels

Orientation 3 : Enrichir les projets d'établissement

Fiche action n°3 : Enrichir les projets d'établissements avec des plans d'action SMART

Fiche action n°4 : Mise à jour régulière des projets d'établissement

Orientation 4 : Mettre en place et/ou conforter le travail en réseau

Fiche action n°5 : Mise en place de partenariats en fonction des besoins repérés

Partie 2. La personnalisation de l'accompagnement

Orientation 5 : Mise en place du projet personnalisé

Fiche action n°6 : Formalisation du projet personnalisé et évaluation régulière des objectifs

Orientation 6 : Garantir l'effectivité des droits des personnes accueillies

Fiche action n°7 : Elaborer une procédure de tenue, d'accès, d'archivage et de destruction des dossiers des personnes accueillies

Fiche action n°8 : Améliorer l'accueil des personnes en situation de handicap

Orientation 7 : Renforcer et favoriser l'expression et la participation des personnes accueillies

Fiche action n°9 : Relancer les enquêtes de satisfaction

Fiche action n°10 : Renforcer la participation des usagers aux comités éthiques et aux CVS

Fiche action n°11 : Formaliser un recueil de remarques et sujétions des personnes accueillies

Partie 3. La garantie des droits et la politique de prévention des risques

Orientation 8 : Evaluation et prévention des risques

Fiche action n°12 : Réactualiser le Document Unique des Risques et y faire entrer les risques psycho-sociaux

Fiche action n°13 : Formaliser le recueil des événements indésirables et effectuer un bilan annuel comparé

Orientation 9 : Garantir la sécurité des données des usagers

Fiche action n°14 : Garantir les données liées à l'utilisateur contre le vol, la perte ou les sinistres

Orientation 10 : Communication sur les outils de la loi 2002-2

Fiche action n°15 : Approfondir l'explication et la communication des outils de la loi 2002-2

Le Bilan Sociétal Associatif, l'évaluation interne intervenue en 2010 et l'évaluation externe de 2014 participent de cette démarche d'amélioration continue.

La poursuite de celle-ci passe, tout d'abord, par la **mise en place d'un plan d'action** global au niveau du pôle formation / insertion afin de réfléchir aux préconisations issues de l'évaluation externe, définir les fiches action à mettre en œuvre et assurer un suivi régulier de ces dernières.

Il s'agit également d'**impliquer d'avantage les professionnels** notamment à travers la réflexion sur le RBPP (Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles) dans leur travail quotidien.

Cela passe également par un **travail sur les projets d'établissement**. Ces derniers devront intégrer des plans d'action SMART afin de pouvoir être évalués et régulièrement mis à jour en fonctions des évolutions et problématiques observées.

Enfin cette dynamique d'amélioration continue implique un **travail sur les partenariats** des différents établissements avec les acteurs extérieurs à la Fondation. Et ce afin de permettre une réflexion et une approche globale des situations.

Orientation 1 : Poursuivre la démarche d'amélioration continue

Fiche action n°1 : Mise en place d'un plan d'action

Orientation 2 : Impliquer les professionnels dans la démarche

Fiche action n°2 : Réflexion sur la pertinence des RBPP pour le travail quotidien des professionnels

Orientation 3 : Enrichir les projets d'établissement

Fiche action n°3 : Enrichir les projets d'établissement avec des plans d'actions SMART

Fiche action n°4 : Mise à jour régulière des projets d'établissement

Orientation 4 : Mettre en place et/ou conforter le travail en réseau

Fiche action n°5 : Mise en place de partenariats en fonction des besoins repérés

Orientation 1 : Poursuivre la démarche d'amélioration continue		
Fiche action n° :	Pôle Formation Insertion	Date de mise à jour :
1		
Mise en place d'un plan d'action		

Etablissement(s) et/ou service(s) concerné(s)	Tous les établissements du pôle Formation Insertion
Objectif(s)	Relancer la démarche d'amélioration continue, remobiliser les acteurs, impulser une nouvelle dynamique
Groupe projet	
Sous la responsabilité de	Directeur de l'insertion
Parties concernées	Cadres du pôle
Modalités de mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> - 3/4^{ème} trim 2015 : proposition d'une trame de plan d'action, échéancier et fiches actions - 3/4^{ème} trim 2015 : groupes de travail (échanges et réflexions sur le plan et les fiches action) - 1^{er}/2^{ème} trim 2016 : Adoption du plan définitif - 3^{ème} trim 2016 – 2^{ème} trim 2017 : suivi de la mise en œuvre, traduction dans les projets de services notamment
Résultat(s)/Effet(s) attendu(s)	Amélioration du service rendu et des prestations proposées. Adaptation aux évolutions conjoncturelles ou structurelles
Indicateurs	Suivis annuels, évaluations internes et externes

Orientation 2 : Impliquer les professionnels dans la démarche		
Fiche action n° :	Pôle Formation Insertion	Date de mise à jour :
2		
Réflexion sur la pertinence des RBPP pour le travail quotidien des professionnels		

Etablissement(s) et/ou service(s) concerné(s)	Tous les établissements
Objectif(s)	Mise en perspectives, prises de recul sur les pratiques quotidiennes
Sous la responsabilité de	Responsables de service
Parties concernées	
Modalités de mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> - Réflexion au sein du Comité éthique et Conseil de vie sociale sur les RBPP - Information des salariés sur les thèmes abordés, en amont des réunions - Communiquer dans les rapports d'activités sur les thèmes abordés en CVS et CE. - Mise en place d'une bibliothèque de référence reprenant notamment les RBPP concernant chaque service
Résultat(s)/Effet(s) attendu(s)	Amélioration des prestations proposées, meilleure implication des professionnels
Indicateurs	Questionnaire de satisfaction

Orientation 3 : Enrichir les projets d'établissement		
Fiche action n° :	Pôle Formation Insertion	Date de mise à jour :
3		
Enrichir les projets d'établissements avec des plans d'action SMART		

Etablissement(s) et/ou service(s) concerné(s)	Tous les établissements
Objectif(s)	Formuler des objectifs clairs en cohérence avec le plan d'action global. Faciliter le suivi et donc les ajustements.
Groupe projet	Un groupe par établissement
Sous la responsabilité de	Responsables de service et directeur de l'insertion
Modalités de mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> - Bilan des projets actuels et réflexion sur la traduction du plan d'action au niveau du Projet d'établissement - Rédaction des projets intégrant un plan d'action SMART
Résultat(s)/Effet(s) attendu(s)	Projets d'établissement plus opérationnels, mise à jour régulière et facilitée
Indicateurs	

Orientation 3 : Enrichir les projets d'établissement		
Fiche action n° :	Pôle Formation Insertion	Date de mise à jour :
4		
Mise à jour régulière des projets d'établissement		

Etablissement(s) et/ou service(s) concerné(s)	Tous les établissements
Objectif(s)	Projets d'établissement actualisés et plus opérationnels
Sous la responsabilité de	Responsables de service, Directeur de l'insertion
Parties concernées	Equipe
Modalités de mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> - Réflexion sur les indicateurs statistiques utiles - Mise en place d'une base de données - Réunion de service annuelle pour faire un bilan de l'année passée et faire le point sur le projet d'établissement et les modifications, actualisations à y apporter au besoin.
Résultat(s)/Effet(s) attendu(s)	Comparaison des résultats atteints aux résultats attendus. Mise en place de mesures correctives ou modifications des objectifs au besoin
Indicateurs	Actualisation des projets d'établissement Mise en place d'une base de données

Orientation 4 : Mettre en place et/ou conforter le travail en réseau		
Fiche action n° :	Pôle Formation Insertion	Date de mise à jour :
5		
Mise en place de partenariats en fonction des besoins repérés		

Etablissement(s) et/ou service(s) concerné(s)	Tous les établissements
Objectif(s)	Faciliter le travail partenarial sur les situations le nécessitant
Sous la responsabilité de	Responsable de service, Directeur de l'insertion
Modalités de mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> - Point et bilan des partenariats existants - Bilan annuel des besoins avec les équipes, qui sera réalisé lors de la réunion bilan en fin d'année (voir fiche n°4)
Résultat(s)/Effet(s) attendu(s)	Création ou réactivation de partenariats
Indicateurs	

Partie 2. La personnalisation de l'accompagnement

L'objectif est ici de mettre en place ou **formaliser le projet personnalisé de la personne accueillie**. La Charte des droits et libertés de la personne accueillie prévoit « le droit à sa participation directe à la conception et à la mise en œuvre du projet qui la concerne ». Il s'agit donc d'une co-construction par la personne et l'équipe éducative d'un projet qui fasse sens.

L'**élaboration de procédures concernant l'accès, l'archivage et la destruction des dossiers** participe également à la mise en œuvre effective de la charte des droits et libertés de la personne accueillie.

Celle-ci passe également par une **participation encouragée des personnes accueillies** aux différentes instances que sont les CVS (Conseils de Vie Sociale) et les Comités Ethiques.

Des **enquêtes de satisfaction** seront mises en place régulièrement afin de connaître le ressenti de chacun sur l'accueil et l'accompagnement proposés par nos services. Et ce dans l'idée d'une amélioration continue de nos pratiques et prestations.

Dans ce même but, un **recueil des plaintes et réclamations** sera mis en place dans les différents établissements du pôle.

Orientation 5 : Mise en place du projet personnalisé

Fiche action n°6 : Formalisation du projet personnalisé et évaluation régulière des objectifs

Orientation 6 : Garantir l'effectivité des droits des personnes accueillies

Fiche action n°7 : Elaborer une procédure de tenue, d'accès, d'archivage et de destruction des dossiers des personnes accueillies

Fiche action n°8 : Améliorer l'accueil des personnes en situation de handicap

Orientation 7 : Renforcer et favoriser l'expression et la participation des personnes accueillies

Fiche action n°9 : Relancer les enquêtes de satisfaction

Fiche action n°10 : Renforcer la participation des usagers aux comités éthiques et aux CVS

Fiche action n°11 : Formaliser un recueil de remarques et sujétions des usagers

Orientation 5 : Mise en place du projet personnalisé		
Fiche action n° :	Pôle Formation Insertion	Date de mise à jour :
6		
Formalisation du projet personnalisé et évaluation régulière des objectifs		

Etablissement(s) et/ou service(s) concerné(s)	Tous les établissements
Objectif(s)	Formaliser, en conformité avec la loi 2002-2, un projet personnalisé qui soit régulièrement évalué
Sous la responsabilité de	Directeur de l'insertion (grille de travail) et directeurs adjoints pour la mise en place et le suivi
Modalités de mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> - Recherche documentaire - Groupe de travail sur la formalisation de ce projet en lien avec les RBBP de l'ANESM - Présentation aux équipes et aux représentants des personnes accueillies (CVS)
Résultat(s)/Effet(s) attendu(s)	Meilleure prise en charge des personnes accueillies
Indicateurs	

Orientation 6 : Garantir l'effectivité des droits des usagers		
Fiche action n° :	Pôle Formation Insertion	Date de mise à jour :
7		
Elaborer une procédure de tenue, d'accès, d'archivage et de destruction des dossiers des personnes accueillies		

Etablissement(s) et/ou service(s) concerné(s)	Tous les établissements
Objectif(s)	Formaliser une procédure de tenue, d'accès, d'archivage et de destruction des dossiers
Sous la responsabilité de	Directeur de l'insertion
Modalités de mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> - Bilan des procédures existantes au sein de chaque établissement - Travail sur une procédure type - Adapter la procédure aux spécificités de chaque établissement - Formalisation de la procédure dans chaque dossier
Résultat(s)/Effet(s) attendu(s)	Harmonisation, clarification et simplification des procédures
Indicateurs	Intégration des procédures au Classeur Qualité

Orientation 6 : Garantir l'effectivité des droits des usagers		
Fiche action n° :	Pôle Formation Insertion	Date de mise à jour :
8		
Améliorer l'accueil des personnes en situation de handicap		

Etablissement(s) et/ou service(s) concerné(s)	Tous les établissements
Objectif(s)	Améliorer l'accessibilité de nos établissements
Sous la responsabilité de	Directeur de l'insertion
Modalités de mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> - Etude documentaire sur les différents types de handicap et les actions envisageables - Réflexion au niveau du pôle et des services sur la mise en place de certaines mesures
Résultat(s)/Effet(s) attendu(s)	Meilleure accessibilité de nos services
Indicateurs	Nombre d'actions mises en œuvre, amélioration effective

Orientation 7 : Renforcer et favoriser l'expression et la participation des personnes accueillies		
Fiche action n° :	Pôle Formation Insertion	Date de mise à jour :
9		
Relancer les enquêtes de satisfaction		

Etablissement(s) et/ou service(s) concerné(s)	Tous les établissements
Objectif(s)	Obtenir régulièrement une vision précise du ressenti des personnes accueillies ou accompagnées
Sous la responsabilité de	Responsables de service
Modalités de mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> - Travail sur le contenu des enquêtes (revoir les enquêtes déjà existantes) - Validation en CVS - Communication sur le but et les résultats de celles-ci - Réalisation des enquêtes - Exploitation des résultats dans les rapports d'activité
Résultat(s)/Effet(s) attendu(s)	Permettre d'évaluer la qualité du service proposé et mettre en place des mesures correctives au besoin
Indicateurs	Taux de réponse

Orientation 7 : Renforcer et favoriser l'expression et la participation des personnes accueillies		
Fiche action n° :	Pôle Formation Insertion	Date de mise à jour :
10		
Renforcer la participation aux comités éthiques et aux CVS		

Etablissement(s) et/ou service(s) concerné(s)	Tous les établissements
Objectif(s)	Améliorer la connaissance et le rôle des instances de participation et ainsi favoriser l'expression des personnes accueillies
Sous la responsabilité de	Directeur de l'insertion
Parties concernées	Directeur de dispositif, membres des instances
Modalités de mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> - En CVS ré informer et communiquer sur le Comité éthique - Les élus au CVS vont au CE avec possibilité de déléguer et inviter d'autres personnes - Inscrire dans les CVS et réunion d'équipe un retour sur le CE - Afficher, en plus des compte-rendu des CVS, le nom des représentants du CVS
Résultat(s)/Effet(s) attendu(s)	Participation accrue des personnes accueillies ou accompagnées
Indicateurs	Nombre de réunions, de participants

Orientation 7 : Renforcer et favoriser l'expression et la participation des personnes accueillies		
Fiche action n° :	Pôle Formation Insertion	Date de mise à jour :
11		
Formaliser un recueil de remarques et sujétions des usagers		

Etablissement(s) et/ou service(s) concerné(s)	Tous les établissements
Objectif(s)	Meilleure prise en compte de l'avis des personnes accueillies Traçabilité des réponses apportées
Sous la responsabilité de	Responsables de service
Modalités de mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> - Réflexion au sein de chaque service sur la forme que doit prendre ce recueil des réclamations - Informer les personnes accueillies de l'existence de ce recueil via le CVS et le livret d'accueil
Résultat(s)/Effet(s) attendu(s)	Permettre l'expression des personnes accueillies Pouvoir effectuer un bilan des remarques et sujétions récurrentes lors de la mise à jour des projets d'établissement
Indicateurs	Nombre de remarques ou sujétions recensées

Partie 3. La garantie des droits et la politique de prévention des risques

La démarche d'amélioration continue de la qualité passe également par l'amélioration des conditions de travail. Pour ce faire le Document Unique des Risques sera réactualiser afin d'y faire entrer les risques psycho-sociaux. Un recueil des évènements indésirables sera également mis à disposition des personnels du pôle afin de mesurer la récurrence de survenue de certains évènements ainsi que les réponses qui leur sont apportés.

Des mesures seront mises en place afin de garantir la sécurité des données personnelles des usagers et ce dans le cadre de la loi informatique et libertés.

Enfin, toujours dans l'objectif de garantir l'exercice des droits de l'utilisateur, l'explication et la communication autour des outils de la loi 2002-2 sera approfondit.

Orientation 8 : Evaluation et prévention des risques

Fiche action n°12 : Réactualiser le Document Unique des Risques et y faire entrer les risques psycho-sociaux

Fiche action n°13 : Formaliser le recueil des évènements indésirables et effectuer un bilan annuel comparé

Orientation 9 : Garantir la sécurité des données des usagers

Fiche action n°14: Garantir les données liées à l'utilisateur contre le vol, la perte ou les sinistres

Orientation 10 : Communication sur les outils de la loi 2002-2

Fiche action n°15 : Approfondir l'explication et la communication des outils de la loi 2002-2

Orientation 8 : Evaluation et prévention des risques		
Fiche action n° :	Pôle Formation Insertion	Date de mise à jour :
12		
Réactualiser le Document Unique des Risques et y faire entrer les risques psycho-sociaux		

Etablissement(s) et/ou service(s) concerné(s)	Tous les établissements
Objectif(s)	Disposer d'un Document Unique des Risques contenant les risques psycho-sociaux
Sous la responsabilité de	Directeur de l'insertion
Parties concernées	Représentants du personnel - CHSCT
Modalités de mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> - Travail avec les représentants CHSCT sur la réactualisation du document unique - Prise en compte des risques psycho-sociaux - Déclinaison dans chaque service
Résultat(s)/Effet(s) attendu(s)	
Indicateurs	

Orientation 8 : Evaluation et prévention des risques		
Fiche action n° :	Pôle Formation Insertion	Date de mise à jour :
13		
Formaliser le recueil des évènements indésirables et effectuer un bilan annuel comparé		

Etablissement(s) et/ou service(s) concerné(s)	Tous les établissements
Objectif(s)	Traçabilité des évènements indésirables récurrent et des réponses apportées
Sous la responsabilité de	Responsables de service
Modalités de mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> - Mise à disposition des fiches d'évènement indésirables - Communication sur l'existence et l'intérêt de ces fiches - Indiquer sur les fiches les réponses apportées - Effectuer un bilan annuel comparé de ces fiches afin de mettre en lumière les réponses apportées et les évènements récurrents
Résultat(s)/Effet(s) attendu(s)	Formalisation de la communication avec les équipes sur les évènements indésirables et leur traitement par l'équipe de direction
Indicateurs	

Orientation 9 : Evaluation et prévention des risques		
Fiche action n° :	Pôle Formation Insertion	Date de mise à jour :
14		
Garantir les données liées à l'utilisateur contre le vol, la perte ou les sinistres		

Etablissement(s) et/ou service(s) concerné(s)	Tous les établissements
Objectif(s)	Garantir la sécurité des données de l'utilisateur
Sous la responsabilité de	Directeur de pôle
Modalités de mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> - Spécifier dans les fiches de fonction les personnels qui peuvent sortir les dossiers - Indiquer dans les règlements de fonctionnement que les armoires contenant des documents nominatifs doivent être fermées à clefs. - Formalisation écrite, pour chaque établissement, d'une fiche concernant la protection et sécurisation des dossiers - Mise en place d'un référent CNIL au sein de la Fondation
Résultat(s)/Effet(s) attendu(s)	Clarification des procédures ayant trait aux dossiers des personnes accueillies au sein de nos établissements
Indicateurs	

Orientation 10 : Communication sur les outils de la loi 2002-2		
Fiche action n° :	Pôle Formation Insertion	Date de mise à jour :
15		
Approfondir l'explication et la communication sur les outils de la loi 2002-2		

Etablissement(s) et/ou service(s) concerné(s)	Tous les établissements
Objectif(s)	Meilleure connaissance des outils de la loi 2002-2 par les personnes accueillies
Sous la responsabilité de	Directeur de l'insertion
Modalités de mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> - Afficher la Charte des droits et libertés dans tous les établissements - Communication et explication sur le projet personnalisé - Approfondir l'explication des outils de la loi 2002-2 par les différents documents remis aux personnes accueillies
Résultat(s)/Effet(s) attendu(s)	
Indicateurs	Mise à jour des documents

PLAN D' ACTIONS

Thème	Etablissement(s) ou service(s) concerné(s)	Objectif(s) stratégique(s)	Fiche action	Objectif(s) opérationnel(s)	Moyen(s) et/ou Méthode(s)	Effet(s) attendu(s)	Indicateur(s) de suivi(s)	Responsable	Echéance	Suivi
1. La démarche d'amélioration continue de la qualité	Tous	1. Poursuivre la démarche d'amélioration continue	1	Mise en place d'un plan d'action	Groupes de travail	Amélioration du service rendu	Fiche action Evaluation interne et externe	Directeur de l'insertion	3 ^{ème} trim 2016	Réalisé
	Tous			Autoévaluation régulière (projet d'établissement et plan d'action) Communication sur les avancées	Analyse en réunion de pôle et de dispositif	Développer la participation et l'appropriation de la démarche			1 ^{er} trim 2017 puis annuel	
	Tous	2. Impliquer les professionnels dans la démarche d'amélioration continue de la qualité	2	Mener une réflexion sur la pertinence des RBPP pour le travail quotidien des professionnels	Mise en place d'une bibliothèque de référence reprenant les RBPP concernant chaque service	Amélioration du service rendu. Incitation à développer la veille personnelle		Responsables de service	2 ^{ème} trim 2017	Réalisé pour Le Jarlot
	Tous	3. Enrichir les projets d'établissement	3	Enrichir les PE avec des plans d'action SMART	Mise en place d'indicateurs de suivi	Evaluer régulièrement les PE et mettre en place des actions correctives au besoin		Directeur de l'insertion, Responsables de service	1 ^{er} trim 2017	
			4	Mettre à jour les PE	Enquête de satisfaction, suivi des indicateurs statistique, analyse des écarts entre les objectifs fixés et ceux atteints ou ressentis	Prise en compte des évolutions (population, durée de séjour) et des attentes des usagers		Responsables de service	2017	
				Améliorer la production de statistiques	Réflexion sur les indicateurs utiles, organisation d'une base de données...	Permettre la production d'indicateurs fiables et comparables dans le temps	Existence d'une base de données	Directeur de l'insertion	2017	
Tous	4. Mettre en place et/ou conforter le travail en réseau	5	Mise en place de partenariats (EPSM par exemple)			Contacts avec les partenaires	Directeur de l'insertion, Responsables de service	2017	En cours, à poursuivre	

2. La personnalisation de l'accompagnement	Tous	5. Mise en place ou formalisation du projet personnalisé	6	Formaliser un projet personnalisé	Réflexion (groupe de travail) sur les items à inscrire dans ce projet, définition d'un rythme d'actualisation	Meilleure prise en compte du projet de la personne accueillie		Directeur de l'insertion et directeurs adjoints	2 ^{ème} trim 2017	
	Tous		Développer les outils d'évaluation d'objectifs SMART en parallèle des projets individualisés							
	Tous		Evaluer régulièrement les objectifs du projet individualisé							
	Tous	6. Garantir l'effectivité des droits des personnes accueillies	7	Elaborer une procédure de tenue d'accès aux dossiers des usagers		Amélioration de la tenue des dossiers, uniformisation des pratiques	Eléments intégrés au Classeur Qualité	Directeur de l'insertion	1 ^{er} trim 2017	
				Elaborer (et informer) une procédure d'archivage et de destruction des dossiers						
			8	Améliorer l'accueil des personnes en situation de handicap	Recherche de solutions de signalisation interne, de logements adaptés...		Intégration dans les projets d'établissement	Directeur de l'insertion	2019	En cours
	Tous	7. Renforcer et favoriser l'expression et la participation des personnes accueillies	9	Relancer les enquêtes de satisfaction		Meilleure prise en compte du ressenti des usagers, travail de médiation et d'amélioration du service rendu		Responsables de service	1 ^{er} trim 2017	
	Tous		10	Renforcer la participation des personnes accueillies aux comités éthiques et aux CVS	Communication auprès des usagers		Nombre de réunions / participation	Directeur de l'insertion		En cours
	Tous		11	Formaliser un recueil de remarques et sujétions des personnes accueillies			Nombres de plaintes déposées, réponses apportées	Responsables de service	2 ^{ème} trim 2017	

3. La garantie des droits et la politique de prévention et de gestion des risques	Tous	8. Evaluation et prévention des risques	12	Réactualiser le Document Unique des Risques et y faire entrer les risques psycho-sociaux			Directeur de l'insertion	1 ^{er} trim 2017	En cours, réalisé pour L'Escale	
			13	Formaliser le recueil des événements indésirables et effectuer un bilan annuel comparé			Responsables de service	Fin 2016	Réalisé pour Le Jarlot et le FJT	
	Tous	9. Garantir la sécurité des données des usagers	14	Garantir les données liées à l'utilisateur contre le vol, la perte ou les sinistres	Réfléchir à la mise en place d'armoire ignifugée			Directeur de pôle		
				Effectuer les déclarations CNIL	Mise en place d'un référent CNIL					
				Etudier la mise en place d'un schéma directeur informatique						
	Tous	10. Communication sur les outils de la loi 2002-2	15	Afficher la Charte des Droits et Liberté de l'Usager			Directeur de l'insertion		Réalisé	
	Tous			Approfondir l'explication des outils de la loi 2002-2	Communication à travers les documents remis aux usagers		Mise à jour des documents de communication	Fin 2016		

