

Accompagné Traceur

C'est quoi ?

C'est une méthode qui permet d'évaluer la SIAE et les pratiques des professionnels à partir de votre expérience

Il ne s'agit pas d'évaluer la compétence des équipes, mais d'évaluer l'organisation mise en place pour assurer la qualité des accompagnements



Comment ça se passe ?



Durée de l'entretien :
entre 30 à 45 minutes

Un "auto-évaluateur" va discuter avec vous sur des sujets concernant votre accompagnement.

Il va ensuite s'entretenir avec les professionnels qui vous accompagnent et prendre connaissance de votre dossier. Le lieu, la date et l'heure vous seront communiqués le plus rapidement possible.

Vous êtes libre de vous exprimer

Il est important de pouvoir donner votre opinion !

Votre ressenti concernant votre accompagnement vient s'ajouter à l'analyse faite par l'équipe.

Tout ce que vous direz sera confidentiel.

Vous avez la liberté d'accepter ou non de réaliser cet entretien.

Vous pouvez refuser à tout moment d'y participer même si vous avez déjà donné votre accord (consentement). Vous pouvez refuser de répondre à certaines questions.

Vous pouvez être accompagné d'un proche si vous le souhaitez durant cet entretien



Nous vous remercions pour votre aide à l'amélioration de la qualité des accompagnements

Consentement



Consentement à ma participation à l'évaluation de la qualité par la méthode « accompagné traceur »

Je soussigné(e) Mme/Melle/M. (nom, prénom de la personne)

.....

- ☐ Assure avoir été informé(e) et avoir compris le but et les modalités d'organisation de l'auto-évaluation prévue le par la méthode « accompagné traceur »
- ☐ Accepte de répondre aux questions des auto-évaluateurs
- ☐ Autorise les auto-évaluateurs, à accéder à mes données personnelles (mon dossier) dans le strict cadre de cette auto-évaluation.

Date :

Signature :

.....

Date et horaires de l'entretien



Lieu :

LA BIENTRAITANCE C'EST QUOI ?

POUR ÊTRE BIENTRAITANT, LES PROFESSIONNELS DOIVENT RESPECTER 5 GRANDES IDÉES :

1 Le respect des droits : dignité, intégrité, vie privée

- Voir la personne comme un citoyen avant tout
- Respecter la personne, son importance et ses compétences
- Assurer une égalité de traitement entre tous
- Appliquer les principes de "neutralité" et de "non jugement"
- Respecter la vie privée de chacun
- Respecter la confidentialité des échanges, quels qu'ils soient

2 La posture

- Utiliser le vouvoiement au premier abord, éviter toutes familiarités comme le tutoiement automatique ou l'usage du prénom sans l'accord de la personne
- Considérer et valoriser la personne accompagnée
- Avoir une posture d'ouverture, d'écoute, se montrer aidant, empathique
- Veiller à la bonne intégration de chaque personne au sein d'un groupe en respectant le caractère de chacun, favoriser les liens entre les personnes

3 L'expression

- Favoriser l'expression de la personne le plus possible
- Rendre la personne actrice de son parcours

4 Le questionnement éthique

- Prendre du recul sur les manières de travailler —> se poser des questions, réfléchir, en fonction des envies et besoins de la personne
- Réfléchir en équipe sur les accompagnements

5 L'adaptation

- Repérer les freins périphériques et adapter l'accompagnement en conséquence
- Prendre en considération l'histoire de vie de la personne, sa culture, ce à quoi elle attache de la valeur, ses préférences, son identité, sa vie privée
- Être attentif aux changements d'attitudes, aux plaintes exprimées et prendre en compte tout type de mal être

**SI VOUS COCHEZ TOUTES CES CASES, VOUS ÊTES DANS
UNE DÉMARCHE DE BIENTRAITANCE !**



IRIAE
L'Insertion par l'Activité Économique
en Hauts-de-France



Cofinancé par
l'Union européenne



BAROMÈTRE POUR PRÉVENIR LES SITUATIONS DE MALTRAITANCE

BIENTRAITANCE

- Informer la personne de ses droits : droits fondamentaux (dignité, intégrité, vie privée, confidentialité etc.), droits du salarié et remise des informations et contacts utiles
- Recueillir les besoins et attentes spécifiques de la personne
- Évaluer et mettre à disposition les moyens de communication adaptés à la personne
- Adopter les bonnes postures
- Favoriser son autonomie en s'appuyant sur ses compétences
- Aider la personne à s'exprimer, donner son avis, faire des choix, à développer son apprentissage
- S'assurer de l'accord de la personne pour toute orientation
- S'allier avec les bénévoles, les partenaires et les représentants du personnel : les associer aux réflexions
- Se questionner sur ses pratiques, échanger collectivement, se former et respecter les bonnes pratiques professionnelles et les valoriser, se mettre à jour, recourir à l'éthique
- Prévenir les situations : détection et traitement des signaux faibles d'alerte et QVCT
- Favoriser une culture de signalement interne et externe (fiches incidents, procédure d'alerte,...)

VIGILANCE

- Dégradation de la qualité de vie au travail, de la communication, de l'environnement de travail, présence de tensions/conflits en équipe, absence de cohésion d'équipe, perte de sens
- Tensions en effectif, en encadrement, absence non remplacée, faible formation
- Personnes référentes non identifiées en cas de problèmes constatés, silence de la SIAE
- Modification de comportement de collègues (fatigue, usure, RPS, burn-out, conflits, posture professionnelle inadaptée, etc.)
- Modification de comportements de la personne (communication, attitude, douleur, souffrance psychique, autres) et de son état général (signes physiques, dégradation subite, autres)
- Anticiper les « moments sensibles » pour la personne : accueil, fin d'accompagnement en SIAE, changements de missions, annonce d'une mauvaise nouvelle, situations d'urgence, etc.

MALTRAITANCE

- Toute personne peut être en situation de vulnérabilité lors de son parcours et subir une maltraitance. C'est le fait d'être en incapacité de se défendre efficacement ou de faire valoir ses droits. Vigilance particulière pour les situations de précarité, de handicap, de grand âge, d'isolement, ou cumul de situations.
- 7 types de maltraitance : physique ; sexuelle, psychologique ; matérielle et financière ; négligences, abandons, privations ; discriminations ; exposition à un environnement violent.
- Maltraitance institutionnelle : pratiques managériales, organisation, mode de gestion inadapté.
- Vigilances : avoir des mauvaises pratiques sans s'en rendre compte.

Basé sur la "Fiche 4. Prévenir les situations de maltraitance en établissement " éditée par la HAS en octobre 2024



IRIAE
L'Insertion par l'Activité Économique
en Hauts-de-France



Cofinancé par
l'Union européenne



TRIANGLE RÉFLEXION ÉTHIQUE

MORALE
Le bien et le mal
Subjectif / culturel

**TRIANGLE DE
REFLEXION
ETHIQUE**

LA PERSONNE
La situation
Le comportement
L'action

ETHIQUE
La raison
Les sujets de discussion

LEGISLATION
Code du travail
Les Droits des personnes



IRIAE
L'Insertion par l'Activité Économique
en Hauts-de-France



Cofinancé par
l'Union européenne



LA MAÎTRISE DU RISQUE INFECTIEUX

LES 3 MODALITÉS DE TRANSMISSION :

Contact



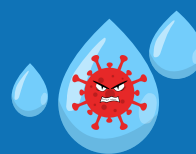
- Direct: poignée de mains = **MANUPORTAGE**
- Indirect: par des supports contaminés de l'environnement

Aérienne



- Par inhalation de fines particules en suspension dans l'air
- Ex: tuberculose, VZV (Varicelle), rougeole

Gouttelettes



- Par projection de gouttelettes de salive lors de la parole, toux, éternuements
- Risque ++ si distance < à 1,5 m
- Ex: grippe, méningite, COVID...

1 Préalable

- Porter une tenue professionnelle propre, adaptée et dédiée à l'activité pratiquée
- Avoir les avant-bras dégagés (selon l'activité)
- Avoir les ongles courts, sans vernis, faux ongles ou résine (selon l'activité)
- Ne pas porter de bijou - bracelet, bague, montre (selon l'activité)

2 Le lavage des mains

A minima :

- Avant la pause repas
- En sortant des toilettes
- Après un contact avec un objet souillé
- Après s'être mouché
- Après contact avec des sécrétions respiratoires ou des objets contaminés

Ne pas toucher les muqueuses (yeux, nez, bouche) avec des mains contaminées

3 Le port de gants

- S'il y a un risque de contact avec du sang, de l'urine, de la salive, des excréments, ... d'origine humaine ou animale
- Changer les gants avant de réaliser une activité "propre"

4 Le port de masque / visière de protection

- Port d'une visière de protection lors d'une activité à risque de contamination (ex : débroussaillage, nettoyage de rives, ...)
- Port d'un masque si vous présentez des symptômes respiratoires de type toux
- Demander à toute personne présentant des symptômes respiratoires de type toux de porter un masque (client, visiteur, intervenant extérieur, aidant...)

5 La Gestion de l'environnement

- Évacuer les déchets selon la filière adaptée
- Procéder au nettoyage des surfaces fréquemment utilisées (poignées de porte, sanitaires...), ainsi que des locaux (sols, surfaces) selon des procédures et fréquence adaptées



IRIAE
L'Insertion par l'Activité Économique
en Hauts-de-France



Cofinancé par
l'Union européenne

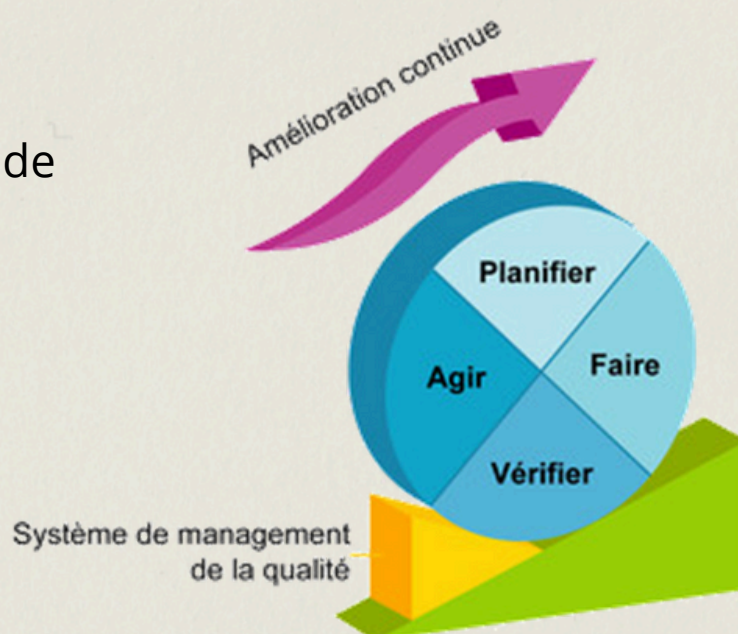


Céos'Consult

LA DEMARCHE QUALITE C'EST QUOI ?

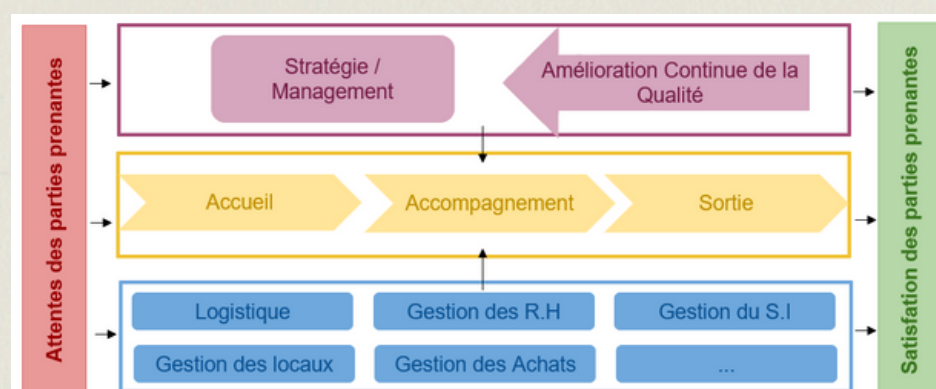
POUR METTRE EN PLACE UNE AMELIORATION CONTINUE...

- P = PLAN = Planification du processus, de l'activité
- D = DO = Mise en œuvre
- C = CHECK = Mesure et surveillance du processus
- A = ACT = Amélioration du processus



LES OUTILS QUALITE

1 La cartographie des processus



- Manière graphique de représenter votre organisation
- Tous les autres outils qualité seront reliés à ces processus : gestion documentaire, événements indésirables, indicateurs, plan d'action...
- 3 Catégories de processus : pilotage, réalisation, support

2 La gestion documentaire

- Procédures, protocoles, documents, formulaires,...
- Les objectifs de la gestion documentaire
 - * Décrire l'organisation de la structure (standardisation des pratiques)
 - * Décrire les dispositions à prendre pour garantir la qualité des prestations et éviter les dérives (tendre à la satisfaction des parties prenantes)
 - * Assurer la conservation du savoir faire
 - * Faciliter la formation des nouveaux arrivants
- Chaque document doit être UTILE, UTILISABLE & UTILISÉ

3 Les enquêtes "satisfaction"

4 Les réclamations et les plaintes

Cf fiche "Qu'est-ce que les réclamations, plaintes et événements indésirables"

5 Les événements indésirables

Cf fiche "Qu'est-ce que les réclamations, plaintes et événements indésirables"

6 Les indicateurs / tableaux de bord

7 Les plans d'action



ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES ? RÉCLAMATIONS ? PLAINTES ?

DÉFINITIONS

1 Évènement Indésirable

- Événement ne devant pas se produire ou devant se produire avec une probabilité peu élevée au regard d'objectifs de sûreté de fonctionnement et des organisations en place
- Comprend les non-conformités, les dysfonctionnements, les incidents et les accidents
- Émane de l'interne, par un membre du personnel

2 Réclamations

- Déclaration actant le mécontentement d'une partie prenante externe à l'établissement (Personne en parcours d'insertion, donneur d'ordre, partenaire, ...), toutes les formulations d'insatisfaction, les remarques, suggestions ou avis émis de façon spontanée, ou non, et ce quel qu'en soit le mode d'expression (écrit/oral) et le mode de recueil
- Émane de « l'extérieur », par un tiers

3 Plaintes

- La plainte est l'acte par lequel la partie qui s'estime lésée par la commission d'une infraction porte celle-ci à la connaissance du Procureur de la République directement ou par l'intermédiaire d'un service de police ou de gendarmerie (Article 40 du Code de procédure pénale)
- Émane de « l'extérieur » avec une potentielle action juridique



IRIAE
L'Insertion par l'Activité Économique
en Hauts-de-France



Cofinancé par
l'Union européenne

