

SYNERPA



Charte d'engagements des acteurs privés du grand âge

Webinaire du 9 novembre 2023

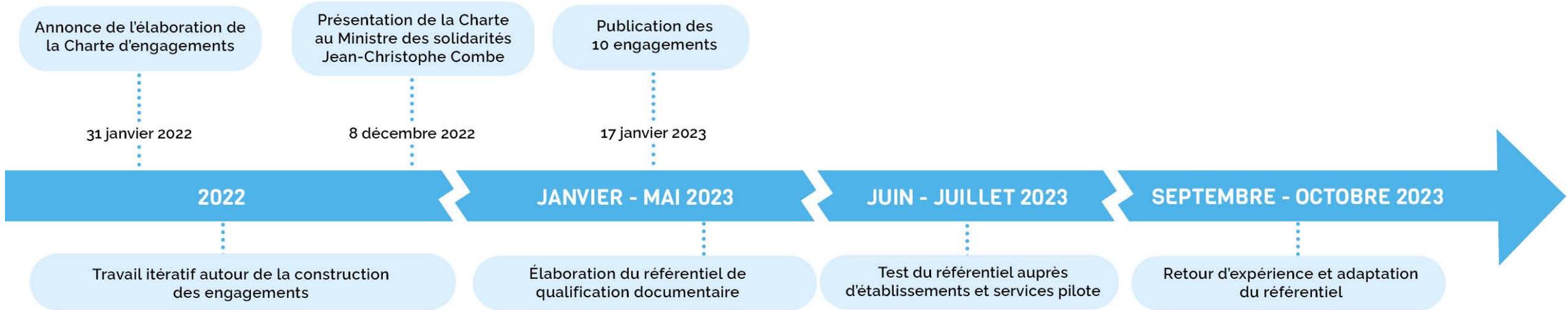
Sommaire

- **Origine et intérêts de la Charte d'engagements**
- **Présentation du référentiel et déploiement pratique (avec le retour d'expérience des entreprises pilotes)**
- **Interaction entre le référentiel et les dispositifs qualité existants**
- **Présentation du guide pratique et mise en place concrète de la Charte**
- **Questions - réponses**

01

La Charte d'engagements

La Charte d'engagements, un processus au long cours prêt à être déployé



Pour une symétrie des attentions qui priorise la qualité de vie des personnes âgées et la qualité de vie au travail au sein de nos structures

Le **17 janvier 2023**, le Synerpa, accompagné de grands représentants du secteur des EHPAD, a présenté sa Charte d'engagements pour une montée en charge d'ici 2025.

Avec **éthique et transparence** pour mots d'ordre, les mesures présentées entendent renouer la **confiance** avec les Français... et poser les bases d'un label sectoriel avec public et non lucratif.

La présente Charte formalise les **engagements concertés des acteurs privés du grand âge** pour une évolution profonde, durable et mesurable de l'accompagnement des personnes âgées.

La Charte repose sur un principe qui est apparu comme essentiel à la réussite de cette transformation : la symétrie des attentions. Il s'agit de **porter une attention équilibrée et de chaque instant aux personnes âgées que nous accompagnons, ainsi qu'aux professionnels** qui animent et font vivre nos structures.

Le SYNERPA tient ainsi à rappeler la **raison d'être humaine et sociétale des métiers** du grand âge et l'engagement indispensable et quotidien de celles et ceux qui les exercent.

La capacité du secteur du grand âge à **recruter et fidéliser les talents** est critique : pour relever le défi sociétal du vieillissement de la population, nous devons favoriser l'attractivité de nos métiers, la formation des professionnels et la possibilité pour chacun et chacune d'exercer son métier dans de bonnes conditions.

À 2025, l'objectif est que tous les adhérents du SYNERPA appliquent la Charte d'engagements des acteurs privés du grand âge.

DE LA CHARTE D'ENGAGEMENT AU RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION



Webinaire de novembre
2023 – V1

UN SCHÉMA DE QUALIFICATION POUR QUOI FAIRE ?



Dès sa publication début 2023, **la charte d'engagement** du Synerpa prévoyait le recours à un organisme tiers indépendant pour contrôler son déploiement au sein des établissements et services adhérents.



La charte décrit des engagements et des objectifs à atteindre. **Le schéma de qualification** est un outil, qui va permettre de mesurer le degré d'engagement et d'atteinte de ces objectifs par chacun des adhérents.

CONSTRUCTION DU SCHÉMA

Engagement N°5

Remettre la raison d'être humaine et sociétale du secteur au cœur des projets d'établissements et de services

Objectifs : Chaque établissement ou service définit sa raison d'être dans un processus associant le plus largement possible l'ensemble des parties prenantes (résidents, proches et famille, salariés); Cette raison d'être fait l'objet d'une communication régulière, imprègne le projet d'établissement et se décline en plan d'action. Elle fait l'objet d'une mise à jour régulière et ouvre la possibilité d'une individualisation des actions au plus près des bénéficiaires

Type d'établiss	Année 2		Année 3			
	Exigence(s)	Justificatif à produire	Exigence(s)	Justificatif à produire		
EHPADs, résidences services senior & services d'aide à domicile	<ul style="list-style-type: none">Avoir défini les étapes, les acteurs et un calendrier pour aboutir à la définition de la raison d'être de l'établissement en lien avec les parties prenantes	<ul style="list-style-type: none">Raison d'être rédigée de l'établissement, à défaut fiche projet de la définition de la raison d'être de l'établissement	<ul style="list-style-type: none">Avoir défini sa raison d'être et l'avoir intégrée dans le projet d'établissement	<ul style="list-style-type: none">Projet d'établissement	<ul style="list-style-type: none">Avoir défini un plan d'action issu de la raison d'être	<ul style="list-style-type: none">Projet d'établissement + plan d'action

Charte

Schéma de qualification

UN SCHÉMA ADAPTÉ, PROGRESSIF ET TESTÉ



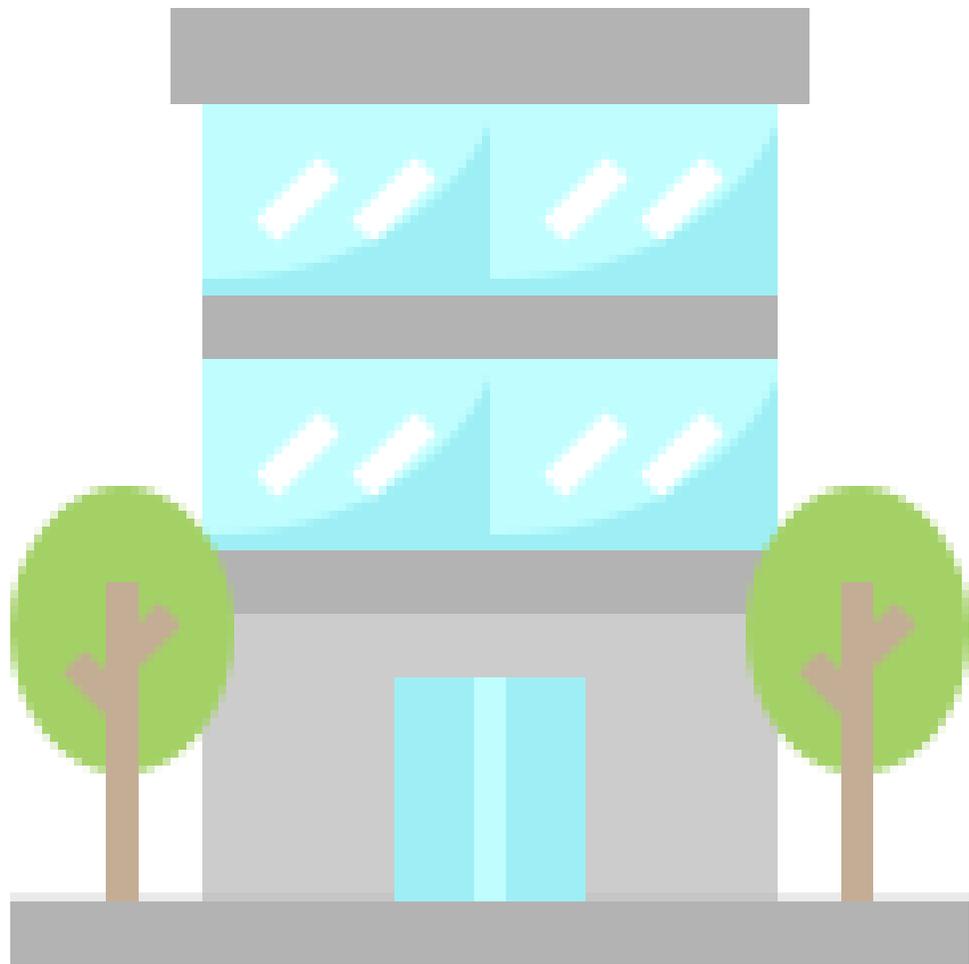
Adapté



Progressif



Testé



Adapté

UN SCHÉMA ADAPTÉ

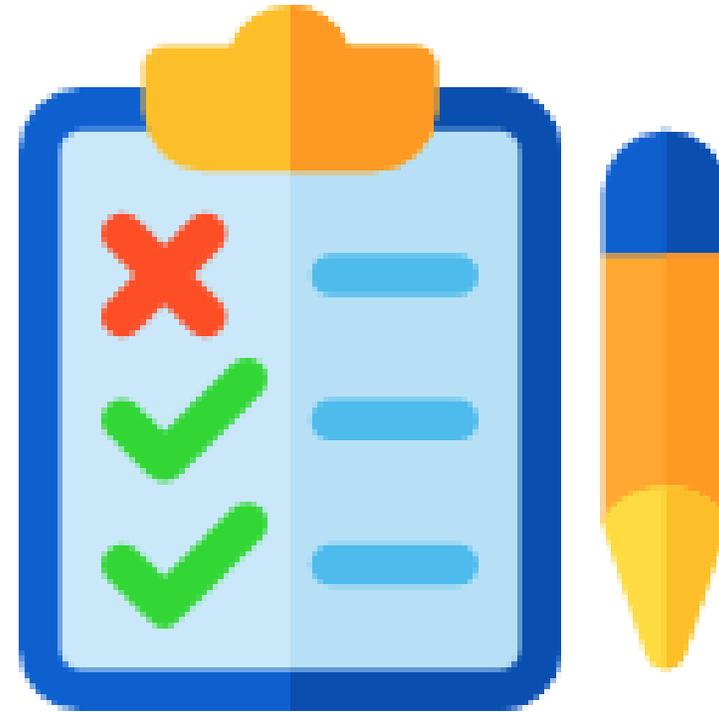
Type d'établissement	Année 1		Années 2 & 3	
	Exigence(s)	Justificatifs à produire	Exigence(s)	Justificatifs à produire
<u>EHPADs</u>	<ul style="list-style-type: none"> Démontrer le fonctionnement effectif du CVS* au cours de l'année écoulée et son association aux événements indésirables Avoir invité au moins un représentant des parties prenantes externes au CVS Démontrer que le fonctionnement du CVS donne lieu à une communication régulière auprès des résidents / bénéficiaires et des proches * <i>conseil de la vie sociale</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Comptes-rendus des 3 dernières réunions du CVS et si les parties prenantes externes n'y ont pas été invitées, courrier leur proposant de participer aux réunions ultérieures. Preuve de la communication sur le fonctionnement auprès des proches au cours de l'année écoulée (affichage, bulletin, note interne, emailing...) 	<ul style="list-style-type: none"> Démontrer le fonctionnement effectif du CVS* au cours de l'année écoulée et son association aux événements indésirables Avoir invité au moins un représentant des parties prenantes externes au CVS Démontrer que le fonctionnement du CVS donne lieu à une communication régulière auprès des résidents /bénéficiaires et des proches *: <i>conseil de la vie sociale</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Comptes-rendus des 3 dernières réunions du CVS Preuve de la communication sur le fonctionnement auprès des proches au cours de l'année écoulée (affichage, bulletin, note interne, emailing...)
Résidences services senior	<ul style="list-style-type: none"> Avoir tenu au moins un conseil des résidents . Démontrer que le fonctionnement du conseil des résidents donne lieu à une communication régulière auprès des résidents. 	<ul style="list-style-type: none"> Compte-rendu de la réunion du conseil des résidents Preuve de la communication sur le fonctionnement auprès des proches au cours de l'année écoulée (affichage, bulletin, note interne, emailing...) 	<ul style="list-style-type: none"> Avoir tenu au moins 2 réunions du conseil des résidents au cours de l'année écoulée. Avoir intégré des parties prenantes externes au conseil des résidents (mairie, prestataires de services intervenant dans l'établissement ...) Démontrer que le fonctionnement du conseil des résidents donne lieu à une communication régulière auprès des résidents. 	<ul style="list-style-type: none"> Compte-rendu des 2 dernières réunions du conseil des résidents. Preuve de la communication sur le fonctionnement auprès des proches au cours de l'année écoulée (bulletin, note interne...)



Progressif

UN SCHÉMA PROGRESSIF

Type d'établisst	Année 1		Année 2		Année 3	
	Exigence(s)	Justificatif à produire	Exigence(s)	Justificatif à produire	Exigences	Justificatif à produire
EHPADs, résidences services senior & services d'aide à domicile	<ul style="list-style-type: none"> Avoir défini les étapes, les acteurs et un calendrier pour aboutir à la définition de la raison d'être de l'établissement en lien avec les parties prenantes 	<ul style="list-style-type: none"> Raison d'être rédigée de l'établissement, à défaut fiche projet de la définition de la raison d'être de l'établissement 	<ul style="list-style-type: none"> Avoir défini sa raison d'être et l'avoir intégrée dans le projet d'établissement 	<ul style="list-style-type: none"> Projet d'établissement 	<ul style="list-style-type: none"> Avoir défini un plan d'action issu de la raison d'être 	<ul style="list-style-type: none"> Projet d'établissement + plan d'action



Testé

UN SCHÉMA TESTÉ GRANDEUR NATURE

12 établissements se sont soumis à l'exercice depuis mai 2023, ce qui a permis :

- De renforcer le réalisme des exigences
- De rédiger un guide destiné à faciliter le montage des dossiers de qualification
- De lancer le développement d' une plateforme informatique pour assurer l'efficacité du processus

ENGAGEMENT N°1

Evaluer et améliorer la qualité de soin et de vie des personnes âgées

Exigence	Justificatif à produire	A faire	A ne pas faire
S'être engagé dans l'évaluation organisée par le Synerpa auprès des résidents et des proches aidants	Accusé réception du cabinet missionné par le Synerpa attestant de la réception de bases de données exploitables	Adressez-vous au cabinet missionné par le Synerpa (We Doxa) et demandez un mail attestant que les bases de données que vous avez fait parvenir ont été reçues et sont exploitables	Fournir des éléments d'information concernant d'autres études menées par votre établissement. Elles ne répondraient pas à l'exigence du référentiel



Qui peut le plus peut le moins ! Si vous avez déjà mené l'évaluation Synerpa auprès des résidents, des proches et des aidants, au moment où vous remplissez votre dossier de qualification pour l'année 1, le rapport des résultats conviendra parfaitement !



Avis authentifiés par

WeDoxa



LE CONTEXTE

LA CHARTE D'ENGAGEMENTS

DES ACTEURS PRIVÉS

DU **GRAND ÂGE**



01 Création d'un **dispositif d'évaluation de l'expérience client** AVEC UN ORGANISME EXTÉRIEUR SPÉCIALISÉ POUR MESURER ET AMÉLIORER LA QUALITÉ DE VIE ET DE SOIN DES PERSONNES ÂGÉES

02 Formation d'au moins **10 000 salariés** EN ALTERNANCE OU VAE D'ICI 2025

03 Plus de **60%** DE PRODUITS BIO, LABELLISÉS OU LOCAUX AU SEIN DES ÉTABLISSEMENTS D'ICI 2025

04 Réalisation d'une **analyse annuelle des risques de maltraitance** PAR UN ORGANISME EXTERNE

05 **100%** des adhérents du SYNERPA DOTÉS D'UN PROJET D'ÉTABLISSEMENT QUI MENTIONNE LEUR RAISON D'ÊTRE HUMAINE ET SOCIÉTALE D'ICI 2025

06 **100%** des établissements, des résidences ou des services DOTÉS D'UN COMITÉ DE PARTIES PRENANTES D'ICI 2025

07 **Publication annuelle par le SYNERPA du modèle d'affaires** POUR FAIRE LA TRANSPARENCE SUR CE QUE FINANCE LE CHIFFRE D'AFFAIRES DE NOS ACTIVITÉS

08 Création par le SYNERPA d'un **prix annuel de l'innovation et de la recherche** DANS LE SECTEUR DU GRAND ÂGE

09 Production de **3 études sur l'adaptation de la société au vieillissement** D'ICI 2025

10 **Évaluation de l'impact carbone de la filière** ET FORMALISATION D'UN PLAN D'ACTION À HORIZON 2030



WEDOXA ORGANISE LES ENQUÊTES « CLIENTS & COLLABORATEURS »

QUALITÉ	TRANSPARENCE	RESSOURCES HUMAINES
 <p>Enquête de satisfaction Patients Résidents / Aidants Prescripteurs / Visiteurs</p>	 <p>Avis en ligne Avis sollicités normés ISO 20 488 et veille des avis Google Résidents / Aidants Prescripteurs / Visiteurs</p>	<p>Baromètre salarié</p>  <p>Sollicitation multicanale Anonymisation des réponses et reporting</p>
 <p>Observatoire NPS & synthèse établissement Vue multi-établissement Données anonymisées</p>	 <p>CVS / CDU Site web CVS / CDU Digitalisation du CVS</p>	<p>Marque employeur</p>  <p>Veille sur les jobboards Publication des avis salariés</p>
<p>EN SAVOIR PLUS</p>	<p>EN SAVOIR PLUS</p>	<p>EN SAVOIR PLUS</p>

WEDOXA : UNE MÉTHODOLOGIE NORMÉE ET CERTIFIÉE ISO

Norme ISO

RGPD

Données de Santé

Net Promoter Score

FAQ

CGU

WeDoxa auditée et certifiée par AFNOR

La norme ISO 20488:2018 définit les exigences et les recommandations relatives aux principes et aux méthodes à appliquer par les gestionnaires d'avis lors de la collecte, de la modération et de la publication des avis en ligne de consommateurs.

La norme ISO 20488:2018 est applicable à toute organisation qui publie des avis de consommateurs en ligne, notamment les fournisseurs de produits et services qui collectent les avis auprès de leurs propres clients, un tiers travaillant au nom du fournisseur, ou un tiers indépendant. Il est admis que les différents processus relatifs à la collecte, à la modération et à la publication peuvent à divers moments être réalisés par différentes organisations.

Source : <https://www.iso.org/fr/standard/68193.html>



PAR AFNOR CERTIFICATION
NF
SERVICE

GESTION DES AVIS
PROCESSUS DE COLLECTE,
MODÉRATION ET PUBLICATION DES AVIS
www.marque-nf.com

WeDoxa respecte des règles strictes de modération et de gestion des avis en ligne. WeDoxa obtient la certification en tant que tiers de confiance.

Ces dispositions sont contrôlées chaque année par AFNOR Certification. Pour plus d'informations, contactez AFNOR Certification, 10 rue de la Plaine Saint-Denis Cedex 3 - www.marque-nf.com

Voir le détail



PAR AFNOR CERTIFICATION
NF
SERVICE

GESTION DES AVIS
PROCESSUS DE COLLECTE,
MODÉRATION ET PUBLICATION DES AVIS

www.marque-nf.com



afnor
GROUPE

LISTE DES CERTIFIÉS ET ÉVALUÉS :

Français ▼

Retour à la liste  Nouvelle recherche 

FICHE

Raison sociale :	WESATIS pour sa marque commerciale WEDOXA
Coordonnées :	44306 NANTES CEDEX 3 FRANCE
Organisme certificateur :	AFNOR CERTIFICATION
N° de certificat	101145
Référentiel :	Gestion des Avis - Prestation de collecte, modération et publication des avis
Activité concernée - caractéristiques certifiées :	- Les règles de collecte, de modération et de publication des avis sont mises à la disposition des consommateurs. - Tout consommateur peut déposer un avis. - Les avis correspondent à des expériences d

[Voir le détail](#)

LES ENQUÊTES SYNERPA

ACTIVITE	CIBLES	SOLLICITATION	QUI SOLLICITE ?	ANONYMISATION	REPO NSE AUX AVIS	PUBLICATION
EHPAD	Résidents	En face à face	RRF, Psy, Animateur..	<i>Facultatif</i>	<i>En face à face</i>	<i>Facultatif</i>
RSS	Locataires	Email ou en face à face	RRF	<i>Facultatif</i>	<i>En face à face</i>	<i>Facultatif</i>
EHPAD	Proches aidants	Email / SMS	WEDOXA	<i>Facultatif</i>	<i>Facultatif</i>	<i>Facultatif</i>
Domicile	Pers° à domicile	Email / SMS	WEDOXA	<i>Facultatif</i>	<i>Facultatif</i>	<i>Facultatif</i>
Tous	Salariés	Email / SMS	WeDoxa	<i>Facultatif</i>	<i>Facultatif</i>	<i>Facultatif</i>

3 FORMULES

FORMULES	Enquête ponctuelle	Enquête illimitée	Enquête publiée
	_____ Tarifs _____		
Enquête Clients	39€	39€ / mois	39€ / mois
Enquête Collaborateurs	19€	19€ / mois	19€ / mois
Publication			39€ / mois
Durée d'engagement	2 mois	1 an	1 an
	_____ Fonctionnalités _____		
Sollicitation / Collecte	✓	✓	✓
Reporting	✓	✓	✓
Questions additionnelles		✓	✓
Personnalisation paramétrage		✓	✓
Réponse aux avis		✓	✓
Modération des avis Google		✓	✓
Publication & multidiffusion			✓
Enquête supplémentaire			
Mini site CVS			

Voir grille détaillée en annexe

✓ Les éléments à votre disposition

- Présentation des 3 formules
- Questionnaires au format pdf
- Kits de communication clients & collaborateurs
- Cahier de paramétrage
- Planning type
- Politique de traitement des données personnelles
- Rdv avec un chef de projet pour adapter le dispositif à votre organisation



Pour recevoir le kit : contact@wedoxa.com

02

Le référentiel de qualification et déploiement pratique

Engagement N°1

Évaluer et améliorer la qualité de soin et de vie des personnes âgées

Objectifs : 100% des établissements et services se soumettent à une évaluation, et répondent aux insatisfactions exprimées dans le cadre de cette évaluation

Type d'établissement	Année 1		Année 2		Année 3	
	Exigence(s)	Justificatifs à produire	Exigence(s)	Justificatifs à produire	Exigences	Justificatifs à produire
EHPADs Services d'aide à domicile	<ul style="list-style-type: none"> S'être engagé dans l'évaluation organisée par le Synerpa auprès des résidents et des proches aidants 	<ul style="list-style-type: none"> Accusé réception du cabinet missionné par le Synerpa attestant de la réception de bases de données exploitables 	<ul style="list-style-type: none"> Avoir réalisé l'évaluation organisée par le Synerpa auprès des résidents et des proches aidants 	<ul style="list-style-type: none"> Résultats de l'évaluation 	<ul style="list-style-type: none"> Avoir renouvelé l'évaluation organisée par le Synerpa auprès des résidents et des proches aidants 100% de réponses apportées aux insatisfactions identifiées dans le cadre de l'évaluation 	<ul style="list-style-type: none"> Résultats de l'évaluation Réponses aux insatisfactions

Engagement N°1

Évaluer et améliorer la qualité de soin et de vie des personnes âgées

Objectifs : 100% des établissements et services se soumettent à une évaluation, et répondent aux insatisfactions exprimées dans le cadre de cette évaluation

Type d'établissement	Année 1		Année 2		Année 3	
	Exigence(s)	Justificatifs à produire	Exigence(s)	Justificatifs à produire	Exigences	Justificatifs à produire
Résidences services senior	<ul style="list-style-type: none"> S'être engagé dans l'évaluation organisée par le Synerpa auprès des résidents 	<ul style="list-style-type: none"> Accusé réception du cabinet missionné par le Synerpa attestant de la réception de bases de données exploitables 	<ul style="list-style-type: none"> Avoir réalisé l'évaluation organisée par le Synerpa auprès des résidents 	<ul style="list-style-type: none"> Résultats de l'évaluation 	<ul style="list-style-type: none"> Avoir renouvelé l'évaluation organisée par le Synerpa auprès des résidents 100% de réponses apportées aux insatisfactions identifiées dans le cadre de l'évaluation 	<ul style="list-style-type: none"> Résultats de l'évaluation Réponses aux insatisfactions

Engagement N°2

Évaluer et améliorer la qualité de vie au travail

Objectifs : 100% des établissements et services se soumettent à l'évaluation de l'expérience salariés, amélioration continue des taux de satisfaction et de recommandation des équipes; formation d'au moins 10000 salariés en alternance ou VAE au sein du secteur, 100% des professionnels se verront proposer une formation professionnalisante dans le cadre d'un parcours interne après 5 ans d'ancienneté

Type d'établissement	Année 1		Année 2		Année 3	
	Exigence(s)	Justificatifs à produire	Exigence(s)	Justificatifs à produire	Exigences	Justificatifs à produire
EHPADs Résidences services senior Services d'aide à domicile	<ul style="list-style-type: none"> S'être engagé dans l'évaluation d'expérience salariés organisée par le Synerpa 	<ul style="list-style-type: none"> Accusé réception du cabinet d'études missionné par le Synerpa attestant de la réception de bases de données exploitables pour mener l'évaluation 	<ul style="list-style-type: none"> Avoir réalisé l'évaluation d'expérience salariés organisée par le Synerpa Mise en place d'un suivi des effectifs en alternance ou VAE Avoir proposé une formation professionnalisante dans le cadre d'un parcours interne à tout collaborateur ayant plus de 5 ans d'ancienneté 	<ul style="list-style-type: none"> Résultats de l'évaluation Reporting des effectifs en VAE Relevés des collaborateurs ayant 5 ans d'ancienneté ou plus Synthèse des formations proposées en entretien individuel 	<ul style="list-style-type: none"> Taux de satisfaction et de recommandation des équipes obtenu via l'évaluation de l'expérience salariés organisé par le Synerpa en amélioration continue Suivre les effectifs en alternance ou VAE Avoir proposé une formation professionnalisante dans le cadre d'un parcours interne à tout collaborateur ayant plus de 5 ans d'ancienneté 	<ul style="list-style-type: none"> Indicateurs concernés en 2024 & 2025 Reporting des effectifs en VAE ou alternance Synthèse des formations proposées en entretien individuel

Engagement N°3

Soigner la qualité de l'alimentation et l'accompagnement pour préserver la santé et l'autonomie

Objectifs : *qualité des prestations hôtelières et alimentaires, prévention et suivi de la dénutrition, intégration du repas dans la gouvernance de l'établissement et la relation aux familles*

Type d'établissement	Année 1		Années 2 & 3	
	Exigence(s)	Justificatifs à produire	Exigence(s)	Justificatifs à produire
EHPADs Résidences services senior	<ul style="list-style-type: none"> Intégrer une approche « locavore » dans les repas Avoir une instance (commission menu ou équivalent) qui réunit le chef ou le prestataire et la direction de manière régulière Avoir une procédure de prévention de la dénutrition Proposer des menus dont l'équilibre nutritionnel est adapté aux personnes âgées) 	<ul style="list-style-type: none"> Echantillon de 3 menus hebdomadaires proposés au cours de l'année écoulée avec indications de labellisation/certification/origine d'ingrédients portées sur les échantillons fournis. ou 3 contrats de partenariat en vigueur au cours de l'année écoulée avec des fournisseurs de denrées cultivées, élevées ou fabriquées localement 3 comptes-rendus de réunion de cette instance tenue au cours de l'année écoulée Procédure documentée Attestation d'un professionnel de santé (diététicien ou nutritionniste) démontrant son implication dans l'élaboration des menus 	<ul style="list-style-type: none"> Intégrer une approche « locavore » dans les repas Répondre à 100% des insatisfactions liées à la restauration exprimées au cours de l'évaluation Avoir une instance (commission menu ou équivalent) qui réunit le chef ou le prestataire et la direction de manière régulière Avoir une procédure de prévention de la dénutrition Proposer des menus dont l'équilibre nutritionnel est adapté aux personnes âgées) 	<ul style="list-style-type: none"> Echantillon de 3 menus hebdomadaires proposés au cours de l'année écoulée avec indications de labellisation/certification/origine d'ingrédients portées sur les échantillons fournis. ou 3 contrats de partenariat en vigueur au cours de l'année écoulée avec des fournisseurs de denrées cultivées, élevées ou fabriquées localement Réponses aux insatisfactions 3 comptes-rendus de réunion de cette instance tenue au cours de l'année écoulée Procédure documentée Attestation d'un professionnel de santé (diététicien ou nutritionniste) démontrant son implication dans l'élaboration des menus

Engagement N°4 Analyser et prévenir les risques de maltraitance

Objectifs : Mise en place de procédure et suivi des événements indésirables et événements indésirables graves, formation et sensibilisation du personnel, connaissance des dispositifs internes et externes de prévention de la maltraitance

Type d'établisst	Année 1		Année 2		Année 3	
	Exigence(s)	Justificatifs à produire	Exigence(s)	Justificatifs à produire	Exigences	Justificatifs à produire
EHPADs Services d'aide à domicile	<ul style="list-style-type: none"> Démontrer le suivi des événements indésirables et indésirables graves Démontrer la formation des personnels et le suivi pour les nouveaux arrivants Avoir mené des actions pour développer la notoriété des dispositifs internes et externes de prévention de la maltraitance; à défaut présenter un plan d'action pour atteindre cet objectif 	<ul style="list-style-type: none"> Copie des enregistrements de ces événements ou équivalent Feuille d'émergence et supports de formation Preuve d'action ou à défaut plan d'action 	<ul style="list-style-type: none"> Démontrer le suivi des événements indésirables et indésirables grave Démontrer la formation des personnels et le suivi pour les nouveaux arrivants Avoir mesuré le taux de notoriété des dispositifs de signalement des cas de maltraitance 	<ul style="list-style-type: none"> Copie des enregistrements de ces événements ou équivalent Feuille d'émergence et supports de formation Résultats de l'évaluation 	<ul style="list-style-type: none"> Démontrer le suivi des événements indésirables et indésirables graves Démontrer la formation des personnels et le suivi pour les nouveaux arrivants Atteindre un taux de notoriété assistée de 80% des dispositifs de signalement des cas de maltraitance auprès des familles, résidents et salariés. 	<ul style="list-style-type: none"> Copie des enregistrements de ces événements ou équivalent Feuille d'émergence et support de formation Résultats de l'évaluation

Engagement N°4 Analyser et prévenir les risques de maltraitance

Objectifs : Mise en place de procédure et suivi des événements indésirables et événements indésirables graves, formation et sensibilisation du personnel, connaissance des dispositifs internes et externes de prévention de la maltraitance

Type d'établisst	Année 1		Année 2		Année 3	
	Exigence(s)	Justificatifs à produire	Exigence(s)	Justificatifs à produire	Exigences	Justificatifs à produire
Résidences services senior	<ul style="list-style-type: none"> Avoir mis en place un dispositif de suivi des événements indésirables et des événements indésirables graves Avoir planifié la formation des personnels au dispositif interne Sensibiliser les collaborateurs et résidents aux dispositifs externes 	<ul style="list-style-type: none"> Documents de recueil de l'information et mode d'emploi associé Invitation des équipes à la formation Copie datée des affichages et/ou publications à ce sujet 	<ul style="list-style-type: none"> Démontrer le suivi des événements indésirables et indésirables graves Démontrer la formation des personnels et le suivi pour les nouveaux arrivants Avoir mesuré le taux de notoriété des dispositifs de signalement des cas de maltraitance 	<ul style="list-style-type: none"> Copie des enregistrements de ces événements ou équivalent Feuille d'émargement et supports de formation Résultat de l'évaluation (résidents et salariés) 	<ul style="list-style-type: none"> Démontrer le suivi des événements indésirables et indésirables graves Démontrer la formation des personnels et le suivi pour les nouveaux arrivants Atteindre un taux de notoriété assistée de 80% des dispositifs de signalement des cas de maltraitance auprès des familles, résidents et collaborateurs 	<ul style="list-style-type: none"> Copie des enregistrements ou équivalent de ces événements Feuille d'émargement et support de formation Résultats de l'évaluation (résidents et collaborateurs)

Engagement N°5

Remettre la raison d'être humaine et sociétale du secteur au cœur des projets d'établissements et de services

Objectifs : Chaque établissement ou service définit sa raison d'être dans un processus associant le plus largement possible l'ensemble des parties prenantes (résidents, proches et famille, salariés); Cette raison d'être fait l'objet d'une communication régulière, imprègne le projet d'établissement et se décline en plan d'action. Elle fait l'objet d'une mise à jour régulière et ouvre la possibilité d'une individualisation des actions au plus près des bénéficiaires

Type d'établisst	Année 1		Année 2		Année 3	
	Exigence(s)	Justificatif à produire	Exigence(s)	Justificatif à produire	Exigences	Justificatif à produire
EHPADs Résidences services senior Services d'aide à domicile	<ul style="list-style-type: none"> Avoir défini les étapes, les acteurs et un calendrier pour aboutir à la définition de la raison d'être de l'établissement en lien avec les parties prenantes 	<ul style="list-style-type: none"> Raison d'être rédigée de l'établissement, à défaut fiche projet de la définition de la raison d'être de l'établissement 	<ul style="list-style-type: none"> Avoir défini sa raison d'être et l'avoir intégrée dans le projet d'établissement 	<ul style="list-style-type: none"> Projet d'établissement 	<ul style="list-style-type: none"> Avoir défini un plan d'action issu de la raison d'être 	<ul style="list-style-type: none"> Projet d'établissement + plan d'action

Engagement N°6

Ouvrir les établissements via une participation active des résidents, familles et collaborateurs à l'ensemble des projets et une implication des parties prenantes externes

Objectifs : les établissements et services mettent en place une structure d'association des résidents ou bénéficiaires des services au fonctionnement effectif. Ce comité est consulté largement sur les orientations des actions mises en place au niveau de la structure et est ouvert à des personnalités extérieures. Il est associé au suivi des événements indésirables. Son fonctionnement donne lieu à une communication régulière auprès des résidents/bénéficiaires et des proches

Type d'établissement	Année 1		Années 2 & 3	
	Exigence(s)	Justificatifs à produire	Exigence(s)	Justificatifs à produire
EHPADs	<ul style="list-style-type: none"> Démontrer le fonctionnement effectif du CVS* au cours de l'année écoulée et son association aux événements indésirables Avoir invité au moins un représentant des parties prenantes externes au CVS Démontrer que le fonctionnement du CVS donne lieu à une communication régulière auprès des résidents / bénéficiaires et des proches <p>*: conseil de la vie sociale</p>	<ul style="list-style-type: none"> Comptes-rendus des 3 dernières réunions du CVS et si les parties prenantes externes n'y ont pas été invitées, courrier leur proposant de participer aux réunions ultérieures. Preuve de la communication sur le fonctionnement auprès des proches au cours de l'année écoulée (affichage, bulletin, note interne, emailing...) 	<ul style="list-style-type: none"> Démontrer le fonctionnement effectif du CVS* au cours de l'année écoulée et son association aux événements indésirables Avoir invité au moins un représentant des parties prenantes externes au CVS Démontrer que le fonctionnement du CVS donne lieu à une communication régulière auprès des résidents /bénéficiaires et des proches *: conseil de la vie sociale 	<ul style="list-style-type: none"> Comptes-rendus des 3 dernières réunions du CVS Preuve de la communication sur le fonctionnement auprès des proches au cours de l'année écoulée (affichage, bulletin, note interne, emailing...)

Engagement N°6

Ouvrir les établissements via une participation active des résidents, familles et collaborateurs à l'ensemble des projets et une implication des parties prenantes externes

Objectifs : les établissements et services mettent en place une structure d'association des résidents ou bénéficiaires des services au fonctionnement effectif. Ce comité est consulté largement sur les orientations des actions mises en place au niveau de la structure et est ouvert à des personnalités extérieures. Il est associé au suivi des événements indésirables. Son fonctionnement donne lieu à une communication régulière auprès des résidents/bénéficiaires et des proches

Type d'établissement	Année 1		Années 2 & 3	
	Exigence(s)	Justificatifs à produire	Exigence(s)	Justificatifs à produire
Résidences services senior	<ul style="list-style-type: none"> Avoir tenu au moins un conseil des résidents . Démontrer que le fonctionnement du conseil des résidents donne lieu à une communication régulière auprès des résidents. 	<ul style="list-style-type: none"> Compte-rendu de la réunion du conseil des résidents Preuve de la communication sur le fonctionnement auprès des proches au cours de l'année écoulée (affichage, bulletin, note interne, emailing...) 	<ul style="list-style-type: none"> Avoir tenu au moins 2 réunions du conseil des résidents au cours de l'année écoulée. Avoir intégré des parties prenantes externes au conseil des résidents (mairie, prestataires de services intervenant dans l'établissement ...) Démontrer que le fonctionnement du conseil des résidents donne lieu à une communication régulière auprès des résidents. 	<ul style="list-style-type: none"> Compte-rendu des 2 dernières réunions du conseil des résidents. Preuve de la communication sur le fonctionnement auprès des proches au cours de l'année écoulée (bulletin, note interne...)

Engagement N°6

Ouvrir les établissements via une participation active des résidents, familles et collaborateurs à l'ensemble des projets et une implication des parties prenantes externes

Objectifs : les établissements et services mettent en place une structure d'association des résidents ou bénéficiaires des services au fonctionnement effectif. Ce comité est consulté largement sur les orientations des actions mises en place au niveau de la structure et est ouvert à des personnalités extérieures. Il est associé au suivi des événements indésirables. Son fonctionnement donne lieu à une communication régulière auprès des résidents/bénéficiaires et des proches

Type d'établissement	Année 1		Années 2 & 3	
	Exigence(s)	Justificatifs à produire	Exigence(s)	Justificatifs à produire
Services d'aide à domicile	<ul style="list-style-type: none"> Avoir mis en place une instance régulière des parties prenantes avec représentation des personnes âgées et / ou de leur famille et des collaborateurs de l'et qui se réunit régulièrement et a minima 1 fois par an. 	<ul style="list-style-type: none"> Invitation à la 1 ère réunion ou Compte-rendu de la dernière réunion si instance déjà en place 	<ul style="list-style-type: none"> Avoir tenu au moins 1 réunion de l'instance mise en place l'année précédente et y avoir associé des parties prenantes externes 	<ul style="list-style-type: none"> Compte-rendu de la dernière réunion

Engagement N°7

Renforcer la transparence et la pédagogie sur nos métiers et sur la performance globale de nos établissements et services

Objectifs : en 2025 le Synerpa publie le modèle d'affaires du secteur afin de donner une vision globale du fonctionnement des établissements et services, des ressources de ceux-ci et leur affectation et impact sur l'ensemble des parties prenantes; 100% des adhérents publient les indicateurs de la charte.

Type d'établissement	Année 1		Années 2 & 3	
	Exigence(s)	Justificatifs à produire	Exigence(s)	Justificatifs à produire
EHPADs Résidences services senior Services d'aide à domicile	<ul style="list-style-type: none"> Publication du référentiel de qualification par l'établissement 	<ul style="list-style-type: none"> Preuve de la publication: journal interne, brève site web etc... 	<ul style="list-style-type: none"> Publication des indicateurs de la charte au niveau de l'établissement 	<ul style="list-style-type: none"> Matrice fournie par le Synerpa complétée et preuve de la publication: journal interne, brève site web etc...

Engagement N°8

Être impliqué dans des projets de recherche et actions collectives pour faire évoluer nos métiers et nos pratiques

Objectifs: le Synerpa met en place un prix dédié aux projets de recherche, le montant investi par les adhérents dans les projets de recherche et développement est publié annuellement; au travers de leur expérience, résidents, proches et salariés seront interrogés sur l'effectivité des actions mises en œuvre et l'impact sur leur vie quotidienne

Type d'établissement	Année 1		Années 2 & 3	
	Exigence(s)	Justificatifs à produire	Exigence(s)	Justificatifs à produire
EHPADs Résidences services senior Services d'aide à domicile	<ul style="list-style-type: none"> Mettre en place une matrice de suivi des actions de développement 	<ul style="list-style-type: none"> Matrice 	<ul style="list-style-type: none"> Suivre les actions de développement et en faire le reporting au Synerpa 	<ul style="list-style-type: none"> Preuve de l'envoi de la matrice complétée au Synerpa au cours de l'année écoulée

Engagement N°9

Renforcer l'activité de plaidoyer sur la solidarité et la place des personnes âgées dans la société

Objectifs : au moins 3 campagnes de plaidoyer soutenues par le Synerpa et ses membres chaque année en faveur de la place des personnes âgées dans la société. Ces campagnes devront également permettre de faire bénéficier le plus grand nombre d'informations, données et conseils

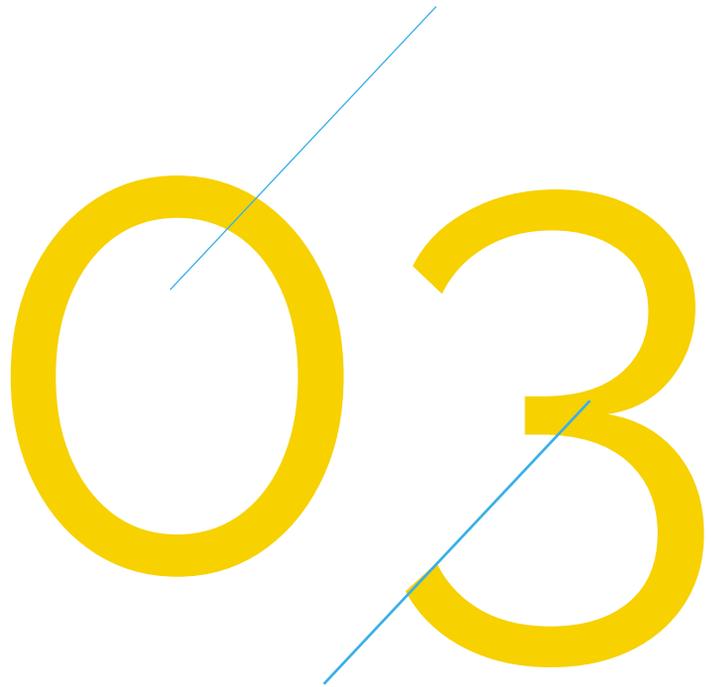
Type d'établissement	Années 1, 2 & 3	
	Exigence(s)	Justificatifs à produire
EHPADs Résidences services senior Services d'aide à domicile	-	-

Engagement N°10

Contribuer à la transition bas carbone

Objectifs : *Evaluation par le Synerpa de l'impact carbone de la filière et formalisation de la trajectoire à suivre à horizon 2030, 100% des adhérents auront réalisé un bilan carbone et formalisé leur trajectoire carbone*

Type d'établissement	Année 1		Année 2		Année 3	
	Exigence(s)	Justificatifs à produire	Exigence(s)	Justificatifs à produire	Exigences	Justificatifs à produire
EHPADs Résidences services senior Services à domicile	-	<ul style="list-style-type: none"> Facultatif 	<ul style="list-style-type: none"> Avoir contractualisé avec un cabinet spécialisé pour établir un bilan carbone scope 3 	<ul style="list-style-type: none"> Contrat signé 	<ul style="list-style-type: none"> Avoir réalisé un bilan carbone scope 3 	<ul style="list-style-type: none"> Bilan carbone



Interaction entre le référentiel et les dispositifs qualité existants

Manuel d'évaluation HAS 03/2022

Le référentiel d'évaluation de la qualité porte 4 valeurs fondamentales déployées sur 9 thématiques et 3 chapitres (la personne, les professionnels et l'ESSMS) :

- le pouvoir d'agir de la personne ;
- le respect des droits fondamentaux ;
- l'approche inclusive des accompagnements ;
- la réflexion éthique des professionnels.

1. la bientraitance et l'éthique

2. les droits de la personne accompagnée

3. l'expression et la participation de la personne accompagnée

4. la co-construction et la personnalisation du projet d'accompagnement

5. l'accompagnement à l'autonomie

6. l'accompagnement à la santé

7. la continuité et la fluidité des parcours

8. la politique des ressources humaines

9. la démarche qualité et gestion des risques

Méthodes :

- Accompagné traceur
- Traceur ciblé
- Audit système
- RBPP

Interaction entre le référentiel et les dispositifs qualité existants

Tableau comparatif éléments de preuve EHPAD		
Engagement charte	Eléments de preuve référentiel	Eléments de preuve HAS
<u>N°1: Evaluer et améliorer la qualité de soin et de vie des personnes âgées</u>		
2023	Accusé réception du cabinet missionné par le SYNERPA attestant de la réception de base de données exploitables	1) Tous moyens utilisés par les professionnels pour respecter la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée (projet d'établissement /de service règlement de fonctionnement
2024	Résultats de l'évaluation auprès des résidents et proches aidants	2)Affichage de la charte des droits et libertés de la personne accueillie
2025	Résultats seconde évaluation auprès des résidents et proches aidants et réponse apportées aux insatisfactions relevées	3)Tous documents décrivant la stratégie de l'ESSMS en matière de qualité et de gestion des risques.
<u>N°2: Evaluer et améliorer la qualité de vie au travail</u>		
2023	Accusé réception du cabinet missionné par le SYNERPA attestant de la réception de base de données exploitables	Tous supports permettant d'apporter la preuve de la réalisation des sensibilisations/formations des professionnels au questionnaire éthique.
2024	1)résultat de l'évaluation 2)reporting des effectifs en alternance ou VAE 3)relevés des collaborateurs ayant 5 ans d'ancienneté ou plus 4)synthèse des formations proposés en entretien individuel	
2025	1)indicateurs concernés en 2024 et 2025 2)relevés des collaborateurs ayant 5 ans d'ancienneté ou plus 3)synthèse des formations proposés en entretien individuel	

Interaction entre le référentiel et les dispositifs qualité existants

<u>N°4: Analyser et prévenir les risques de maltraitances</u>		
2023	1) copie des enregistrements des événements indésirables ou équivalents 2)feuilles d'émergences et supports de formation 3)preuve d'action ou à défaut plan d'action	Tous documents définissant la stratégie de l'ESSMS en matière de bientraitance Tous moyens utilisés par les professionnels pour respecter la dignité et l'intégrité de la personne accompagnée. Moyens et outils permettant la mise en œuvre de la démarche de bientraitance : charte, référents,procédure/protocole, analyse des pratiques professionnelles
2024	1) copie des enregistrements de ces événements ou équivalents 2)feuilles d'émergences et supports de formation 3)résultats de l'évaluation	
2025	1) copie des enregistrements des événements ou équivalents 2)feuilles d'émergences et supports de formation 3)résultats de l'évaluation	
<u>N°6: ouvrir les établissements via une participation active des résidents, familles et collaborateurs à l'ensemble projets et une implication des parties prenantes externes</u>		
2023	1) 3 comptes rendus des dernières réunion CVS (si parties externes non présentes avec courriers leur proposant de participer aux futurs CVS) 2)preuve de la communication sur le fonctionnement auprès des proches au cours de l'année (affichage, bulletin, note interne, emailing...)	Tous supports et outils d'information permettant d'informer la personne accompagnée de ses droits et de leurs modalités Tous éléments permettant de montrer la participation de la personne accompagnée dans la construction des règles de vie collective.
2024	1) 3 comptes rendus des dernières réunion CVS 2)preuve de la communication sur le fonctionnement auprès des proches au cours de l'année (affichage, bulletin, note interne, emailing...)	
2025	1) 3 comptes rendus des dernières réunions CVS 2) preuves de la communication sur le fonctionnement auprès des proches au cours de l'année (affichage, bulletin, note interne, emailing...)	

Interaction entre le référentiel et les dispositifs qualité existants

<u>N°7: Renforcer la transparence et la pédagogie sur nos métiers et sur la performance globale de nos établissements et services</u>		
2023	RAS	Tous documents permettant de démontrer les actions d'ouverture de l'ESSMS à et sur son environnement
2024	matrice fournie par le SYNERPA complétée et preuve de la publication (journal interne, brève site web...)	
2025	matrice fournie par le SYNERPA complétée et preuve de la publication (journal interne, brève site web...)	
<u>N°8: Etre impliqué dans des projets de recherche et actions collectives pour faire évoluer nos métiers et nos pratiques</u>		
2023	matrice	Tous documents démontrant l'engagement de l'ESSMS dans des actions d'innovation Toutes actions permettant le déploiement de la stratégie numérique
2024	preuve de l'emploi de la matrice complétée au SYNERPA au cours de l'année écoulée	
2025	preuve de l'emploi de la matrice complétée au SYNERPA au cours de l'année écoulée	

Interaction entre le référentiel et les dispositifs qualité existants

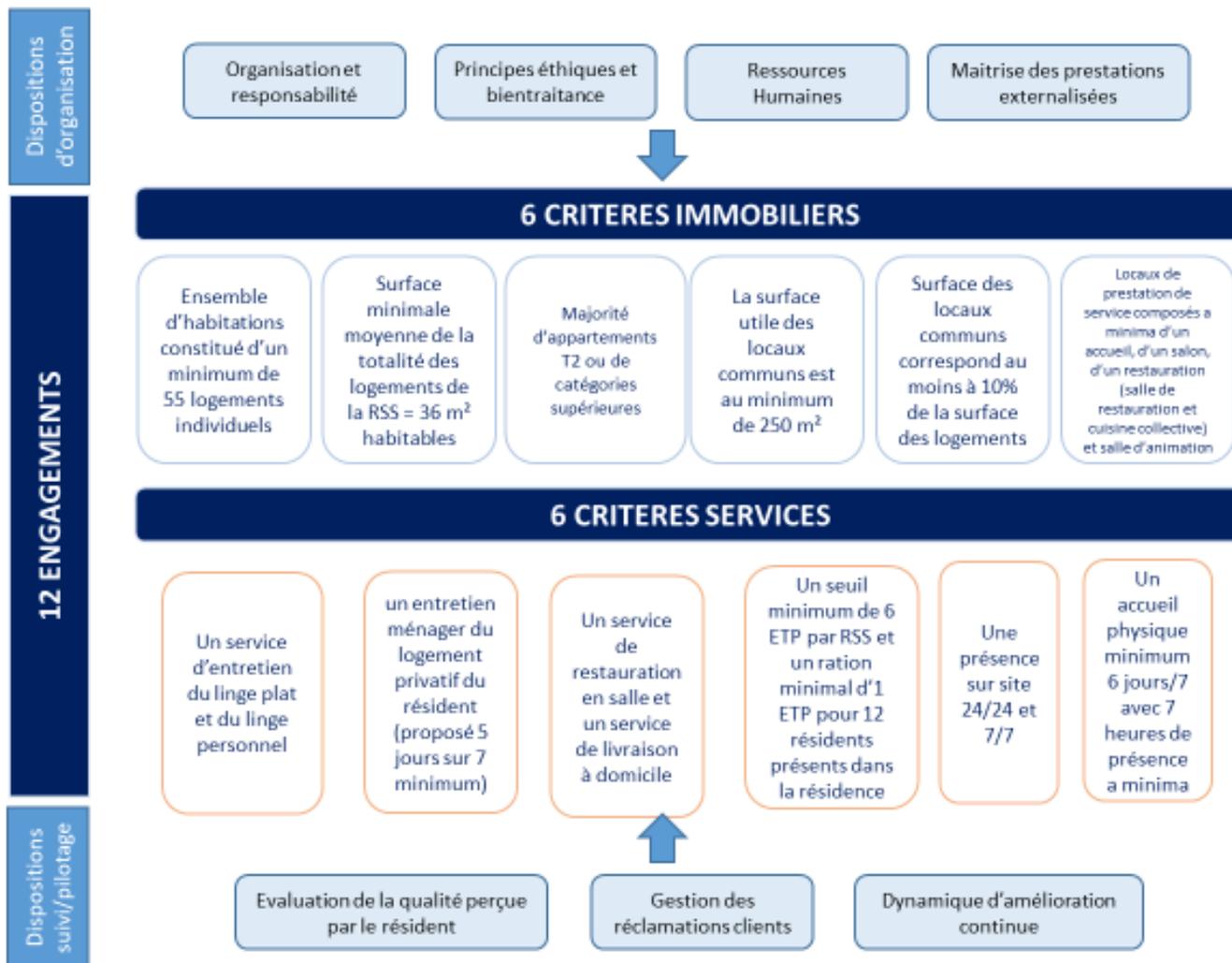
Tableau comparatif éléments de preuve SAD		
Engagement charte	Eléments de preuve référentiel	Eléments de preuve HAS
N°1: Evaluer et améliorer la qualité de soin et de vie des personnes âgées		
2023	Accusé réception du cabinet missionné par le SYNERPA attestant de la réception de base de données exploitables	1) Tous moyens utilisés par les professionnels pour respecter la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée (projet d'établissement/de service règlement de fonctionnement)
2024	résultats de l'évaluation auprès des résidents et proches aidants	
2025	résultats seconde évaluation auprès des résidents et proches aidants et réponse apportées aux insatisfactions relevées	
N°2: Evaluer et améliorer la qualité de vie au travail		
2023	Accusé réception du cabinet missionné par le SYNERPA attestant de la réception de base de données exploitables	Tous supports permettant d'apporter la preuve de la réalisation des sensibilisations/formations des professionnels au questionnement éthique.
2024	1) résultat de l'évaluation 2) reportings des effectifs en alternance ou VAE 3) relevés des collaborateurs ayant 5 ans d'ancienneté ou plus 4) synthèses des formations proposés en entretien individuel	
2025	1)indicateurs concernés en 2024 et 2025 2)relevés des collaborateurs ayant 5 ans d'ancienneté ou plus 3)synthèse des formations proposés en entretien individuel	

Interaction entre le référentiel et les dispositifs qualité existants

<u>N°7: Renforcer la transparence et la pédagogie sur nos métiers et sur la performance globale de nos établissements et services</u>			
2023		RAS	Tous documents permettant de démontrer les actions d'ouverture de l'ESSMS à et sur son environnement
2024	matrice fournie par le SYNERPA complétée et preuve de la publication (journal interne, brève site web...)		
2025	matrice fournie par le SYNERPA complétée et preuve de la publication (journal interne, brève site web...)		
<u>N°8: Etre impliqué dans des projets de recherche et actions collectives pour faire évoluer nos métiers et nos pratiques</u>			
2023		matrice	Tous documents démontrant l'engagement de l'ESSMS dans des actions d'innovation
2024	preuve de l'emploi de la matrice complétée au SYNERPA au cours de l'année écoulée		Toutes actions permettant le déploiement de la stratégie numérique
2025	preuve de l'emploi de la matrice complétée au SYNERPA au cours de l'année écoulée		

Mise en œuvre labellisation AFNOR des résidences services seniors

Labellisation Vie Seniors & Habitat (Viseha)



Interaction entre le référentiel et les dispositifs qualité existants

Tableau comparatif éléments de preuve RSS		
Engagement charte	Eléments de preuve référentiel	Eléments de preuve label Viseha
N°1: Evaluer et améliorer la qualité de soin et de vie des personnes âgées		
2023	Accusé réception du cabinet missionné par le SYNERPA attestant de la réception de base de données exploitables	1) Plaquette ou tout autre moyen de communication présentant l'offre de service du RSS 2) Programme d'animation 3) Planning d'animation affiché réalisé
2024	résultats de l'évaluation auprès des résidents	
2025	résultats seconde évaluation auprès des résidents et réponse apportées aux insatisfactions relevée	
N°2: Evaluer et améliorer la qualité de vie au travail		
2023	Accusé réception du cabinet missionné par le SYNERPA attestant de la réception de base de données exploitables	Attestations de formation à la sécurité incendie de l'année précédente + attestations de formation année en cours ou devis signé
2024	1) résultat de l'évaluation 2) reportings des effectifs en alternance ou VAE 3) relevés des collaborateurs ayant 5 ans d'ancienneté ou plus 4) synthèses des formations proposés en entretien individuel	
2025	1)indicateurs concernés en 2024 et 2025 2)relevés des collaborateurs ayant 5 ans d'ancienneté ou plus 3)svnthèse des formations proposés en entretien individuel	

Interaction entre le référentiel et les dispositifs qualité existants

<u>N°4: Analyser et prévenir les risques de maltraitements</u>		
2023	1)documents de recueil de l'information et mode d'emploi 2)invitation des équipes à la formation 3)copie datée des affichages et/ou publications à ce sujet	1) Lettre d'engagement de la RSS ou du groupe de RSS 2) Description des modalités définies par la RSS sur la promotion de la bienveillance et la prévention de la maltraitance
2024	1) copie des enregistrements de ces événements ou équivalents 2)feuilles d'émergences et supports de formation 3)résultats de l'évaluation	
2025	1) copie des enregistrements de ces événements ou équivalents 2)feuilles d'émergences et supports de formation 3)résultats de l'évaluation	
<u>N°7: Renforcer la transparence et la pédagogie sur nos métiers et sur la performance globale de nos établissements et services</u>		
2023	RAS	1) Récépissé de dépôt des comptes au greffe du Tribunal de commerce 2) Attestation de non faillite auprès du greffe du tribunal de Commerce 3) Mention de l'engagement du demandeur dans sa lettre
2024	matrice fournie par le SYNERPA complétée et preuve de la publication (journal interne, brève site web...)	
2025	matrice fournie par le SYNERPA complétée et preuve de la publication (journal interne, brève site web...)	

04

Guide pratique et mise en place concrète de la Charte

Le processus de qualification

1

Vous vous connectez à notre plateforme pour monter votre dossier d'inscription.

À cette étape, vous devrez donner une autorisation de prélèvement à SOCOTEC Certification France du montant des frais de qualification soit 650€ H.T

2

La plateforme ouvre votre dossier de qualification dans lequel vous pouvez télécharger vos documents, puis le soumettre à un instructeur.

3

Le dossier est affecté à un instructeur qui examine la conformité des documents fournis aux exigences du référentiel. Il émet un avis favorable ou défavorable et le transmet au Synerpa.

Si votre dossier n'est pas conforme, vous aurez la possibilité de le modifier à 2 reprises.

4

Le Synerpa examine votre dossier et décide de la qualification de votre établissement.

5

Vous êtes notifié de la décision du Synerpa et recevez votre certificat de qualification le cas échéant.

05

Questions - réponses

**Merci de votre
attention**

	FONCTIONNALITÉS	ENQUÊTE PONCTUELLE	ENQUÊTE ILLIMITÉE	ENQUÊTE PUBLIÉE
TARIF	ENQUÊTE(S) CLIENT(S)	39€ HT/ÉTAB.	39€ HT/MOIS/ÉTAB.	39€ HT/MOIS/ETAB.
	ENQUÊTE COLLABORATEURS	19€ HT/ÉTAB.	19€ HT/MOIS/ÉTAB.	19€ HT/MOIS/ÉTAB.
	ENGAGEMENT		1 an	1 an
	MODÉRATION ET PUBLICATION			39€ HT /MOIS/ÉTAB.
MARQUE	CHARTER GRAPHIQUE	✓	✓	✓
	KIT DE COMMUNICATION (PDF)	✓	✓	✓
	ÉTABLISSEMENTS/UTILISATEURS	✓	✓	✓
SOLLICITATION	PAR EMAIL ET/OU SMS	✓	✓	✓
	EN FACE À FACE AVEC TABLETTE	✓	✓	✓
	PAR UN ÉLU DU CVS	✓	✓	✓
	VIA EXTRANET OU INTRANET	✓	✓	✓
	FRÉQUENCE DE SOLLICITATION	1 fois sur 1 mois	Illimitée	Illimitée
RÉSULTATS	LOGIN + FORMATION + SUPPORT	Siège	Siège et établissements	Siège et établissements
	ATTESTATION SOCOTEC	✓	✓	✓
	EXPORTS .XLS	✓	✓	✓
	STATS PAR ÉTABLISSEMENT	2 mois	✓	✓
	STATS MULTI-ÉTABLISSEMENTS	2 mois	✓	✓
	VERBATIMS DES PROMOTEURS ET DES DÉTRACTEURS	✓	✓	✓
PERSONNALISATION	EMAIL DE SOLLICITATION		✓	✓
	QUESTIONS ADDITIONNELLES		✓	✓
	GROUPES UTILISATEURS		✓	✓
	TABLEAUX DE BORD, REPORTING		✓	✓
	SOLLICITATIONS AUTOMATISÉES		✓	✓
RÉCLAMATIONS	RÉPONSE AUX AVIS		✓	✓
	RÉPONSES TYPES MODIFIABLES		✓	✓
	WORKFLOW DE VALIDATION		✓	✓
	SUIVI DES DÉLAIS DE RÉPONSE		✓	✓
GOOGLE	SYNCHRO DES FICHES GMB		✓	✓
	ALERTE NOUVEL AVIS ET RÉPONSE		✓	✓
	BENCHMARK CONCURRENTIEL			✓
PUBLICATION	MODÉRATION DES AVIS			✓
	PUBLICATION DES AVIS			✓
	MULTIDIFFUSION DES AVIS			✓
OPTIONS	ENQUÊTE(S) SUPPLÉMENTAIRE(S)			
	LANGUE(S) SUPPLÉMENTAIRE(S)			
	MINI-SITE CVS	Sur devis	Sur devis	Sur devis
	ANALYSE DES VERBATIM AVEC IA			

*Tarif applicable aux signataires de la charte d'engagements SYNERPA