

Webinaire d'information

Charte d'engagements

27 mars 2024

Plateforme SOCOTEC

Ouverture !

Intervention de Marie-Pierre Kahn

27 mars 2024

Retrouvez l'ensemble des documents d'accompagnement sur le site internet du SYNERPA : www.synerpa.fr

Cliquer ici pour accéder à la plateforme Socotec

Découvrez les différents documents mis à votre disposition et lancez vous !

- [le référentiel de la Charte d'engagements des acteurs privés du grand âge](#)
- [le règlement de qualification](#)
- [le guide de qualification EHPAD](#)
- [le guide de qualification des services d'aide à domicile](#)
- [le guide de qualification des résidences seniors](#)

Découvrez les 10 engagements

LA CHARTE D'ENGAGEMENTS DES ACTEURS PRIVÉS DU GRAND ÂGE

Le 17 janvier 2025, 1877 adhérents ont signé une Charte d'engagements inédite pour améliorer l'éthique et la transparence au cœur de l'accompagnement des personnes âgées.

L'OBJECTIF EST DONC QU'EN 2025, LES 5 500 ADHÉRENTS DU SYNERPA :

- 1000 services d'aide et de soins à domicile
- 170 maisons partagées
- 300 résidences seniors
- 2000 EHPAD

soient signataires de la Charte d'engagements des acteurs privés du grand âge.

Les indicateurs liés à la Charte d'engagements seront rendus publics et les adhérents auront accès à ces données avant qu'elles soient portées en ligne sur la plateforme Socotec.

10 engagements

- 100% des adhérents du SYNERPA
- Encadrer la raison d'être humaine et sociale
- Création par le SYNERPA d'un prix annuel de l'innovation et de la recherche
- Mesurer les attentes et la satisfaction
- 100% des établissements
- Production de 3 campagnes de plaidoyer en faveur de la place

Complétez le formulaire d'adhésion

FORMULAIRE D'ADHÉSION À LA CHARTE D'ENGAGEMENTS DES ACTEURS PRIVÉS DU GRAND ÂGE

Je soussigné (NOM Prénom)
Fonction :
Agissant pour le compte de (nom de l'établissement) :
Et dûment habilité à cet effet :
Déclare adhérer à la Charte d'engagements des acteurs privés du grand âge à compter de l'année 2024 - 2025 (insérer la mention souhaitée)

Pour le compte de :

L'ensemble de mes établissements et/ou services

Le nombre ci-après

- établissements :
- de services :
- de résidences :

JE DÉCLARE

- Avoir pris connaissance de la Charte d'engagements des acteurs privés du grand âge.
- Apporter mon concours au SYNERPA pour la réalisation des engagements.
- Collaborer avec tous les organismes missionnés par le SYNERPA, notamment

Point de centralisation : charte@synerpa.fr

Les étapes de la démarche de qualification



Afin de déployer les évaluations de l'expérience résidents / collaborateurs, vous pouvez prendre l'attache de « WeDoxa » via : contact@wedoxa.com

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			

Formule « a minima » !



Pour toute question relative à la démarche SOCOTEC : contact.synerpa@socotec.com

Tarification unique : 650€ HT / établissement

Charte d'engagements / Evaluation HAS

Concordances

En année 1

27 mars 2024

Exigence

S'être engagé dans l'évaluation organisée par le Synerpa auprès des résidents et des proches aidants.

Justificatif à produire

Accusé réception du cabinet missionné par le Synerpa attestant de la réception de bases de données exploitables.

À faire

Adressez-vous au cabinet missionné par le Synerpa (WeDoxa) et demandez un mail attestant que les bases de données que vous avez fait parvenir ont été reçues et sont exploitables.

Vous pouvez prendre l'attache de « WeDoxa » via :
contact@wedoxa.com

À ne pas faire

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 !

Concordance avec le manuel d'évaluation HAS 03/2022

Chapitre 3 : L'ESSMS

Thématique : Démarche qualité et gestion des risques

3.10.1 / 3.10.2 : L'ESSMS définit et met en œuvre sa politique qualité et gestion des risques.

Exigence

S'être engagé dans l'évaluation d'expérience salariés organisée par le Synerpa.

Justificatif à produire

Accusé réception du cabinet d'études missionné par le Synerpa attestant de la réception de bases de données exploitables pour mener l'évaluation.

À faire

Adressez-vous au cabinet missionné par le Synerpa (WeDoxa) et demandez un mail attestant que les bases de données que vous avez fait parvenir ont été reçues et sont exploitables.

Vous pouvez prendre l'attache de « WeDoxa » via :
contact@wedoxa.com

À ne pas faire

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 d'expérience salariés au moment où vous remplissez votre dossier de qualification pour l'année 1, le rapport des résultats conviendra parfaitement !

Concordance avec le manuel d'évaluation HAS 03/2022

Chapitre 3 : L'ESSMS

Thématique : Politique ressources humaines

3.9 : L'ESSMS met en œuvre une politique de qualité de vie au travail

3.9.1 : L'ESSMS promeut une politique favorisant la qualité de vie au travail

3.9.2 : L'ESSMS favorise la qualité de l'environnement de travail des professionnels

Chapitre 3 : L'ESSMS

Thématique : Démarche qualité et gestion des risques

3.10 : L'ESSMS définit et déploie sa démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques

3.10.1 / 3.10.2 : L'ESSMS définit et met en œuvre sa politique qualité et gestion des risques

Engagement n°3 - Soigner la qualité de l'alimentation et l'accompagnement pour préserver la santé et l'autonomie (1/4)

Exigence

Intégrer une approche
« locavore » dans les repas.



Justificatif à produire

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

contrats de partenariat en vigueur
au cours de l'année écoulée avec
des fournisseurs de denrées
cultivées, élevées ou fabriquées
localement.

À faire

Sélectionner 3 menus contenant
chacun au moins un plat pour
lequel il est indiqué que les
ingrédients sont d'origine locale. Il
peut s'agir d'un logo. Par exemple:
pour des produits d'origine de
Normandie pour un établissement
situé dans cette région 
ou bien un logo plus générique : 

Vous pouvez aussi fournir 3
contrats passés avec des
fournisseurs locaux au cours de
l'année.

Si vous passez par un prestataire
externe vous pouvez lui demander
sa charte d'engagements sur
l'approvisionnement local et fournir
un document qui démontre qu'il
livre votre établissement.

À ne pas faire

- Joindre à votre dossier des
menus qu'on ne peut pas
attribuer à votre établissement
(par exemple des menus
types fournis par votre groupe
d'appartenance ou votre
prestataire).
- Joindre des documents trop
anciens (au-delà de 12 mois à
la date de soumission de votre
dossier), ou non datés.

Concordance avec le manuel d'évaluation HAS 03/2022

Chapitre 3 : L'ESSMS

Thématique : Démarche qualité et gestion des
risques

3.15.1 : L'ESSMS définit et met en œuvre sa
stratégie d'optimisation des achats et de
développement durable

Engagement n°3 - Soigner la qualité de l'alimentation et l'accompagnement pour préserver la santé et l'autonomie (2/4)

Exigence	Justificatif à produire	À faire	À ne pas faire
Avoir une instance (commission menus ou équivalent) qui réunit le chef ou le prestataire, direction et les parties prenantes (résidents et familles) de manière régulière.	3 comptes-rendus de réunions de cette instance tenues au cours de l'année écoulée.	Fournir des comptes-rendus avec le nom des participants et leur rôle ou fonction de manière à démontrer que le chef / le prestataire et la direction participaient à la réunion et la date.	Fournir des comptes-rendus sans date, et sans le nom ni la fonction des participants.

Concordance avec le manuel d'évaluation HAS 03/2022

Chapitre 1 : La personne

Thématique : Expression et participation de la personne accompagnée

1.5 : La personne accompagnée est actrice des instances collectives ou de toutes autres formes de participation. Sa participation effective est favorisée.

1.5.1 : La personne accompagnée participe aux instances collectives ou à toutes autres formes de participation.

Engagement n°3 - Soigner la qualité de l'alimentation et l'accompagnement pour préserver la santé et l'autonomie (3/4)

Exigence	Justificatif à produire	À faire	À ne pas faire
Avoir une procédure de prévention de la dénutrition.	Procédure documentée.	Une procédure documentée est une procédure formalisée dans un document qui décrit les tâches à accomplir, par qui et selon quelles modalités, en vue d'atteindre un objectif dans le cas présent : lutter contre la dénutrition.	Fournir un/des documents d'information liés à la dénutrition mais qui ne sont pas des procédures qui décrivent les tâches à accomplir.

Concordance avec le manuel d'évaluation HAS 03/2022

Chapitre 2 : Les professionnels

Thématique : Co-construction et personnalisation du projet d'accompagnement

2.4.4 : Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de dénutrition, malnutrition et/ou des troubles de la déglutition auxquels la personne est confrontée.

Engagement n°3 - Soigner la qualité de l'alimentation et l'accompagnement pour préserver la santé et l'autonomie (4/4)

Exigence	Justificatif à produire	À faire	À ne pas faire
Proposer des menus dont l'équilibre nutritionnel est adapté aux personnes âgées.	Attestation d'un professionnel de santé (diététicien ou nutritionniste) démontrant son implication dans l'élaboration des menus.	Demander au professionnel qui accompagne votre établissement d'établir une attestation sur l'honneur qu'il vous accompagne en supervisant la composition des menus. Si vous passez par un prestataire, adressez-vous à lui pour obtenir cette attestation qui devra mentionner votre établissement.	Fournir un extrait du registre Adeli avec l'immatriculation de votre professionnel de santé ou une attestation de votre prestataire de restauration collective sans lien avec votre établissement.

Concordance avec le manuel d'évaluation HAS 03/2022

Socotec vous propose dans sa bibliothèque de documents un modèle d'attestation. Son utilisation n'est aucunement obligatoire.

Chapitre 2 : Les professionnels

Thématique : Co-construction et personnalisation du projet d'accompagnement

2.4.4 : Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de dénutrition, malnutrition et/ou des troubles de la déglutition auxquels la personne est confrontée.

Exigence

Démontrer le suivi des événements indésirables (E.I) et indésirables graves (E.I.G).

Justificatif à produire

Copie des enregistrements de ces événements ou équivalent.

À faire

Que vous disposiez d'un logiciel dédié ou que vous établissiez des fiches manuellement ou que vous teniez un registre dans lequel vous consignez les E.I et les E.I.G, le justificatif attendu devra prouver que chaque événement de ce type est consigné d'une manière ou d'une autre. Plus que de fournir des informations détaillées sur chacun de ces événements, il s'agit de prouver que vous disposez d'une vision d'ensemble sur ce qui s'est passé au cours de l'année. Un état récapitulatif répondra parfaitement à cette exigence.

À ne pas faire

Fournir un mode d'emploi de votre logiciel ou un mode opératoire de la manière dont les événements sont tracés sans que les événements y figurent.

Fournir des informations sur le recueil d'E.I ou d'E.I.G qui ne concerneraient pas la maltraitance.

Concordance avec le manuel d'évaluation HAS 03/2022

Chapitre 3 : L'ESSMS

Thématique : Bientraitance et éthique

3.1.1 : L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bientraitance et en partage une définition commune avec l'ensemble des acteurs.

3.11.1 : L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées.

3.11.2 : L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives.

3.13.1 : L'ESSMS organise le recueil et le traitement des événements indésirables.

3.1.2 : L'ESSMS définit l'organisation et les modalités de déploiement de sa démarche de bientraitance et met à disposition les outils adaptés.

Obligation réglementaire :

déclaration des EIG : article R331-8 du CASF

déclaration des EIGS : article R331-9 du CASF et article R1413-69 du CSP

Contenu de la déclaration : article R1413-69 du CSP

Exigence

Démontrer la formation des personnels et le suivi pour les nouveaux arrivants.

Justificatif à produire

Feuille d'émargement et supports de formation.

À faire

Procurez-vous le support de formation à la lutte contre la maltraitance ou à la bientraitance.

Il vous faudra également une feuille de présence avec le nom, la fonction et la signature de chacun des participants. Si la formation a eu lieu dans l'année, il n'y aura pas nécessité de fournir plus de documents. Sinon il faudra démontrer que l'ensemble de vos effectifs a été formé au cours des années précédentes.

À ne pas faire

- Fournir des documents se rapportant à des formations sur des thèmes apparentés à la lutte contre la maltraitance : formation à la communication, utilisation des applications ou logiciels d'enregistrement des événements indésirables. Seule une formation à la lutte contre la maltraitance ou à la bientraitance sera considérée comme répondant à cette exigence.
- Fournir des documents trop anciens ; si la formation date de plus d'un an, il vous faudra également démontrer que les nouveaux venus ont eux aussi été formés.

Concordance avec le manuel d'évaluation HAS 03/2022

Chapitre 3 : L'ESSMS

Thématique : Bientraitance et éthique / Démarche qualité et gestion des risques

3.1.3 : L'ESSMS organise des actions de sensibilisation à la bientraitance pour tout nouvel intervenant (partenaire, bénévole...).

3.1.4 : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la bientraitance.

3.11.3 : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la détection et au signalement de faits de maltraitance et de violence.

Exigence

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.

Justificatif à produire

Preuve d'action ou à défaut plan d'action.

À faire

Fournir les supports de communication par lesquels les résidents, le personnel, et les proches sont encouragés et informés de la marche à suivre en cas d'événement indésirable ou indésirable grave : affichage (joindre une photo de ce tableau à votre dossier), livret d'accueil (le joindre à votre dossier), réunions spécifiques (joindre le compte-rendu et la liste des participants). On devra pouvoir y trouver les dispositions prises à l'intérieur de l'établissement, mais aussi à l'extérieur comme le 3377.

À ne pas faire

Oublier les dispositifs externes comme le 3377. Le référentiel exige de promouvoir les 2 types de dispositifs : internes et externes.

Concordance avec le manuel d'évaluation HAS 03/2022

Chapitre 3 : L'ESSMS

Thématique : Bientraitance et éthique

3.1.3 : L'ESSMS organise des actions de sensibilisation à la bientraitance pour tout nouvel intervenant (partenaire, bénévole...).

3.1.4 : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la bientraitance.

Si vous n'assurez pas la promotion de l'utilisation des dispositifs de lutte contre la maltraitance dans votre établissement, vous pouvez joindre un plan d'action vous engageant à le faire dans un futur proche. Socotec vous propose un modèle de plan d'action dans sa bibliothèque de documents. Son utilisation n'est aucunement obligatoire, vous pouvez utiliser votre propre modèle.

Engagement n°5 - Remettre la raison d'être humaine et sociétale du secteur au cœur des projets d'établissements et de services

Exigence

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.

Justificatif à produire

Raison d'être rédigée de l'établissement, à défaut fiche projet de la définition de la raison d'être de l'établissement.

À faire

En premier lieu identifier si la raison d'être de votre établissement a d'ores et déjà été rédigée. Si oui joindre ce document à votre dossier. Sinon établir une fiche projet.

À ne pas faire

Joindre l'intégralité de votre projet d'établissement à votre dossier de qualification. Seule la raison d'être est demandée.

Socotec vous propose dans sa bibliothèque de documents un modèle de fiche projet. Son utilisation n'est aucunement obligatoire, vous pouvez utiliser votre propre trame.

Concordance avec le manuel d'évaluation HAS 03/2022

Chapitre 3 : Les professionnels

Thématique : Bienveillance et éthique

2.1 : Les professionnels contribuent aux questionnements éthiques.

2.1.2 : Les professionnels associent la personne et son entourage, aux questionnements éthiques, liés à son accompagnement.

2.1.4 : L'ESSMS organise le questionnement éthique en associant l'ensemble des acteurs (personne accompagnée, professionnels, partenaires) et participe à des instances de réflexion éthique sur le territoire.

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 (1/2)

Exigence	Justificatif à produire	À faire	À ne pas faire
<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.	<ul style="list-style-type: none">Comptes-rendus des 3 dernières réunions du CVS.Lettre d'invitation des parties prenantes externes (si besoin voir ci-contre dans la rubrique « à faire »).	Réunir les comptes-rendus des 3 dernière réunions du CVS. Vérifier que des représentants des parties prenantes externes y avaient été invités (au moins à l'une d'entre elles) et qu'ils figurent soit dans la liste des participants ou des absents excusés. On entend par parties prenantes externes, les collectivités locales, les autorités gouvernementales, associations locales etc. Si tel n'est pas le cas, vous pouvez joindre à votre dossier un courrier adressé à ces parties prenantes externes les invitant aux réunions ultérieures du CVS.	Ne joindre qu'un ou 2 comptes-rendus.

Concordance avec le manuel d'évaluation HAS 03/2022

Chapitre 1 : La personne

Thématique : Droits de la personne accompagnée

1.3.1 : La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service et des outils favorisant leur compréhension.

Exemple repris par un évaluateur : règlement intérieur du CVS

1.3.2 : Les professionnels coconstruisent les règles de vie collective ou les modalités de fonctionnement du service dans le respect des droits et libertés de la personne accompagnée.

Exemple repris par un évaluateur : compte rendu CVS

Obligation réglementaire : réunion du CVS au moins trois fois par an (article D311-13 du CASF), élaboration d'un RI du CVS (article D311-19 du CASF), élaboration d'un rapport d'activité annuel (article D311-20 du CASF)

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 (2/2)

Exigence

Démontrer que le fonctionnement du CVS donne lieu à une communication régulière auprès des résidents / bénéficiaires et des proches.

Justificatif à produire

Preuve de la communication sur le fonctionnement auprès des proches au cours de l'année écoulée (affichage, bulletin, note interne, emailing, etc).

À faire

Identifier la manière dont le compte-rendu du CVS est diffusé : affichage, mise à disposition à l'accueil, envoi par courrier.

Selon le mode de communication, joindre à votre dossier : la photo du tableau d'affichage avec le compte-rendu, la photo des documents mis à disposition à l'accueil, copie d'un mailing d'envoi du compte-rendu.

Une autre façon de répondre est de joindre à votre dossier, les appels à candidatures et/ou les communications réalisées lors des élections.

À ne pas faire

Joindre des preuves de communications sur des sujets connexes au CVS, mais ne concernant pas le CVS directement.

Concordance avec le manuel d'évaluation HAS 03/2022

Chapitre 1 : La personne

Thématique : Expression et participation de la personne accompagnée

1.5.2 : La personne accompagnée est informée de la suite donnée aux demandes formulées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation.

1.5.3 : Les professionnels facilitent l'accès à la traçabilité des échanges et réponses apportées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation.

Engagement n°7 - Renforcer la transparence et la pédagogie sur nos métiers et sur la performance globale de nos établissements et services

Exigence

Publication du référentiel de qualification par l'établissement.

Justificatif à produire

Preuve de la publication : journal interne, brève, site web etc.

À faire

Identifier la manière dont le référentiel est publié au sein de l'établissement : affichage, mise à disposition à l'accueil, envoi par courrier, par mail.

Selon le mode de communication, joindre à votre dossier : la photo du tableau d'affichage avec le référentiel, la photo du document mis à disposition à l'accueil, copie d'un mailing d'envoi du référentiel, etc.

À ne pas faire

Multiplier les envois de preuves de publication. Une seule suffit pour remplir l'exigence.

Concordance avec le manuel d'évaluation HAS 03/2022

Obligation réglementaire

Projet de décret et d'arrêté en attente de publication au 1^{er} semestre 2024, précisant les modalités de publication et d'affichage des résultats des évaluations HAS des ESSMS : contenu du site internet unique retenu, modalités d'accès et détail de l'affichage au sein des ESSMS.

Engagement n°8 - Être impliqué dans des projets de recherche et actions collectives pour faire évoluer nos métiers et nos pratiques

Exigence

Mettre en place une matrice de suivi des actions de développement.

Justificatif à produire

Matrice.

À faire

Recenser les projets et actions entrepris dans votre établissement. Se demander s'ils ont un impact sur les pratiques de votre secteur ou l'évolution de votre métier et les consigner dans une matrice de suivi à joindre à votre dossier. Si vous ne menez pas ce type d'actions ou de projet au sein de votre établissement cette année, vous devrez seulement établir une trame de matrice de suivi et la joindre à votre dossier en indiquant la mention néant.

À ne pas faire

Ne joindre aucun document relatif à cette exigence au motif que vous ne mèneriez aucune action ou projet de cette nature.

Concordance avec le manuel d'évaluation HAS 03/2022

Chapitre 1 : L'ESSMS

Thématique : Démarche qualité et gestion des risques / Co-construction et personnalisation du projet d'accompagnement

3.15 : L'ESSMS s'inscrit dans une dynamique d'innovation et d'évolution sociétale.

3.4.4 : L'ESSMS est force de proposition et d'innovation pour améliorer la qualité des accompagnements et les modalités d'intervention.

Socotec vous propose dans sa bibliothèque de documents un modèle de matrice du suivi de projets. Son utilisation n'est aucunement obligatoire, vous pouvez utiliser votre propre trame.

A vos marques,
Prêts,
Chartez !

Merci pour votre
participation