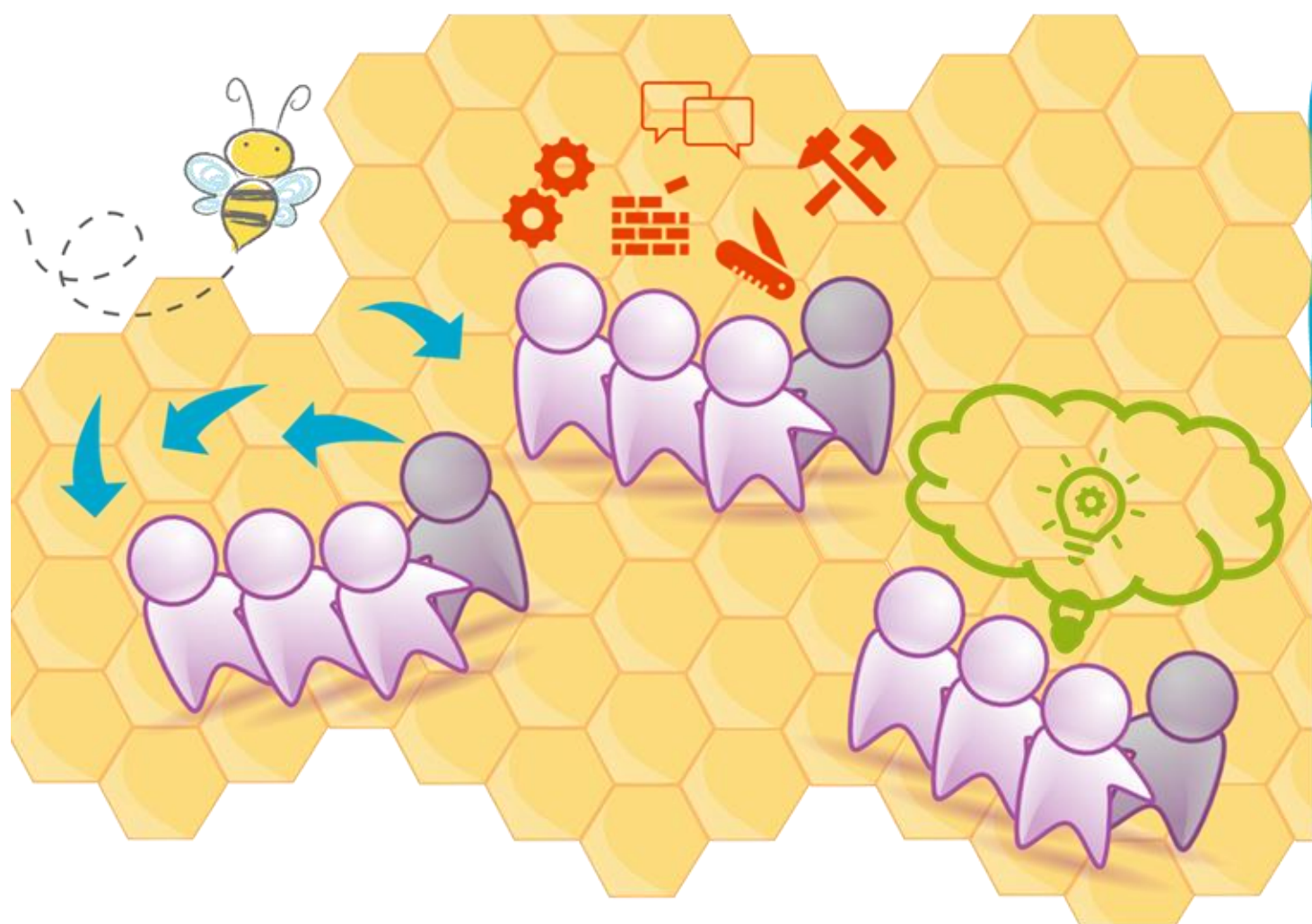
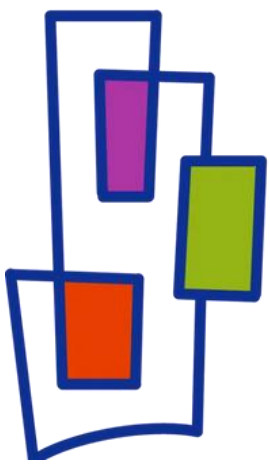


Campagne inter-régionale d'évaluation de la démarche du projet d'accompagnement personnalisé

*Sur le Chemin des Attentes des usagers :
Le Projet d'accompagnement personnalisé (CAP)*



Webinaire de présentation et lancement
19/01/2026



Propos introductifs



Développé par :



Mutualisé par :



avec l'appui du CAPPS Bretagne

- Des travaux QualiREL santé initiés depuis 2013
- 2013-2015 : Groupe de travail EHPAD / Handicap - Déploiement d'un guide et d'outils ressources
- 2018-2019 : Groupe de travail SSIAD - Adaptation du guide et déploiement d'outils ressources
- Orientation stratégique du PRS : CPOM QualiREL Santé 2018-2022
- 2019 et 2022 : Campagnes régionales sur la démarche du projet personnalisé en 2019 et 2022
- Indicateurs Flash ARS (EHPAD / HANDI / SSIAD) 2022 / 2024 : Réalisation d'une démarche d'évaluation de pratiques professionnelles
- 2025 : Lancement d'une campagne d'évaluation à l'échelle inter-régionale dans le cadre de la FORAP*

* *FORAP : Fédération des Structures Régionales d'Appui à la Qualité des Soins et la Sécurité des Patients*
(www.forap.fr)



Au programme



Développé par :



Mutualisé par :

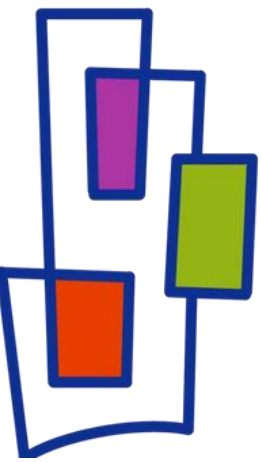


avec l'appui du CAPPS Bretagne

- Contexte
- Principes de l'évaluation
- Contenu de l'évaluation :
 - Le diagnostic organisationnel
 - L'audit sur dossier
 - La méthode de l'accompagné traceur
- Outillage à votre disposition
- E-forap : saisie et résultats en ligne
- Calendrier de la campagne
- Pour aller plus loin : Questions / réponses



Contexte



Des textes en faveur du PAP



Développé par :

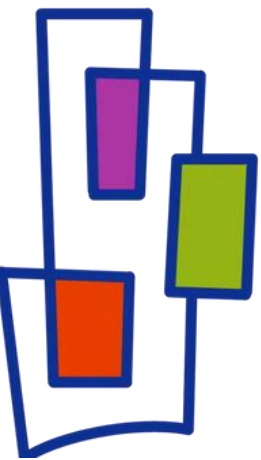


Mutualisé par :



avec l'appui du CAPPS Bretagne

- Dans la continuité de la loi N°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, la prise en compte des attentes de la personne dans la démarche de projet personnalisé est un principe fondamental identifié dès la recommandation-cadre de la Haute Autorité de Santé (HAS ex-ANESM) sur la « Bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre » (Juin 2008).
- La Recommandation de Bonnes Pratiques Professionnelles (RBPP) HAS relative aux « Attentes de la personne et au projet personnalisé » (Décembre 2008) définit l'objectif de personnalisation, à savoir que « Chaque personne accompagnée a des attentes et des besoins singuliers, que le professionnel s'emploie à intégrer dans le projet. Le processus à mobiliser pour cela - véritable apprentissage d'une co-construction patiente entre la personne et l'accompagnant - représente la meilleure réponse que peuvent apporter les professionnels face au risque d'une approche standardisée. »



Dispositif d'évaluation HAS



Développé par :



Mutualisé par :



avec l'appui du CAPPS Bretagne



Co-construction et
personnalisation du
projet
d'accompagnement



OBJECTIF 1.10 – La personne est actrice de la personnalisation de son projet d'accompagnement

OBJECTIF 1.11 – L'entourage est associé dans l'accompagnement de la personne



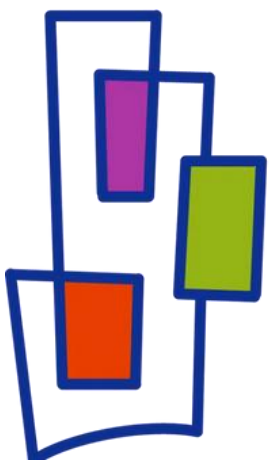
OBJECTIF 2.4 – Les professionnels adaptent avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques auxquels elle est confrontée



OBJECTIF 3.4 – L'ESSMS co-construit sa stratégie d'accompagnement et son inscription dans le territoire, dans une approche inclusive



Principes de l'évaluation



Pourquoi une évaluation ?



Développé par :

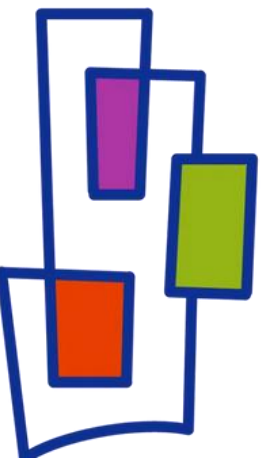


Mutualisé par :



avec l'appui du CAPPS Bretagne

- **Initier une réflexion collective sur le déploiement du projet d'accompagnement personnalisé**
 - **Construire des outils d'accompagnement dans la démarche du projet personnalisé**
-
- Nécessité d'établir un diagnostic organisationnel pour inscrire le projet d'accompagnement personnalisé dans les organisations (*projet établissement, système d'information, référent(s), partage d'information, indicateurs de suivi, etc.*)
 - S'inscrire dans une démarche de co-construction avec l'usager dans le respect de la singularité de la personne accompagnée
 - S'inscrire dans une démarche continue de co-évaluation du projet d'accompagnement personnalisé
 - Partager ses expériences et identifier les leviers d'amélioration des pratiques
 - Construire un réseau d'échanges autour de la mise en œuvre des projets d'accompagnement personnalisés



Objectifs de l'évaluation



Développé par :

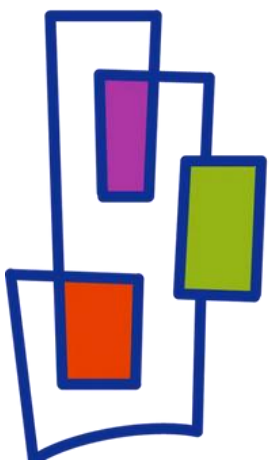


Mutualisé par :



avec l'appui du CAPPS Bretagne

- Objectif principal : Etablir un état des lieux de la mise en œuvre des projets d'accompagnement personnalisé pour chaque entité participante.
- Objectif secondaire : Partager les enseignements inter-structures sur la démarche du projet d'accompagnement personnalisé.



Qui est concerné ?

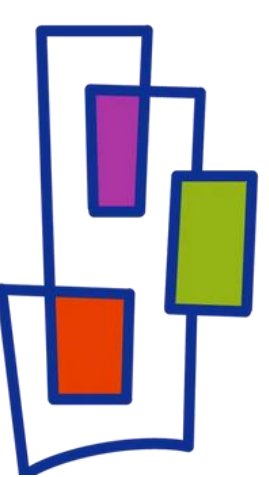


- Toutes les structures médico-sociales :
 - Volontaires et adhérentes au RSQR
 - Inscrites via le lien d'engagement
- Pour les structures engagées : Ensemble des personnes accompagnées au sein de la structure depuis **plus de 12 mois.**

Possibilité d'engagement à l'échelle de l'établissement ou d'une unité, d'un service



Contenu de l'évaluation



Evaluation en 3 volets



Développé par :



Mutualisé par :



avec l'appui du CAPPS Bretagne

- **Volet 1 : Diagnostic organisationnel**

- Réaliser un premier état des lieux sur la démarche institutionnelle
- Identifier les points forts et les points à améliorer dans l'organisation en faveur de la mise en œuvre des projets d'accompagnement personnalisé

- **Volet 2 : Audit sur dossier**

Si démarche institutionnelle du projet personnalisé mis en œuvre depuis plus de 12 mois

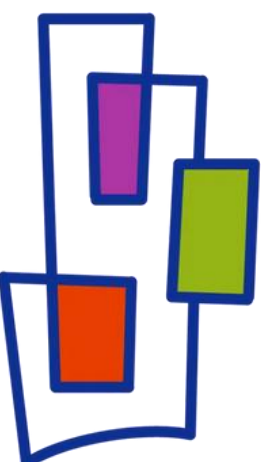
- Evaluer la mise en œuvre « opérationnelle » du projet personnalisé
- Identifier les points forts et les points à améliorer dans la démarche de réalisation des projets personnalisés

- **Volet 3 : Méthode de l'accompagné traceur**

Facultatif

Si démarche institutionnelle du projet personnalisé mis en œuvre depuis plus de 12 mois

- Croiser le regard de la personne accompagnée et des professionnels, et ainsi repérer les écarts de perception, de ressentis
- Identifier les points forts et les points à améliorer



Volet 1 : Diagnostic organisationnel



12 critères répartis en 2 chapitres

- **Chapitre 1 :**

Organisation de l'établissement autour du projet d'accompagnement personnalisé

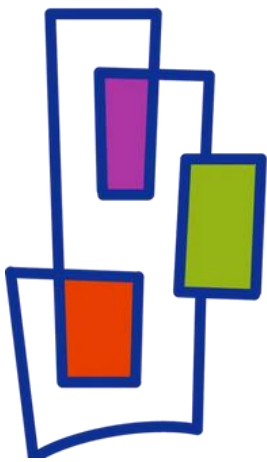
Projet d'établissement, partage d'information, procédure, référent(s), indicateurs de suivi

- **Chapitre 2 :**

Conception et mise en œuvre de la démarche du projet d'accompagnement personnalisé

Existence d'un recueil formalisé, temps dédiés, concertation, formalisation écrite

=> Modalités de réponse : oui, en grande partie, partiellement, non



Volet 2 : Audit sur dossier



Développé par :



Mutualisé par :



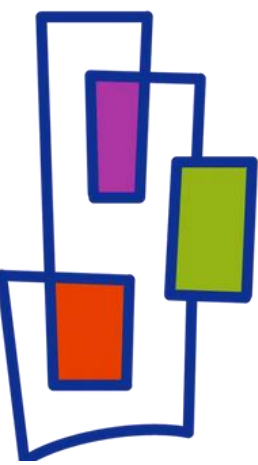
avec l'appui du CAPPS Bretagne

16 critères répartis en 4 chapitres (traçabilité)

1. Premiers contacts : Information, recueil des données
2. Construction : Analyse en équipe, échanges avec la personne, existence d'objectifs, traçabilité de l'acceptation ou refus
3. Mise en œuvre : Partage d'information, mobilisation des ressources, actions
4. Co-Evaluation : Analyse et échanges, traçabilité

=> Modalités de réponse : oui, non

Evaluation de 30 dossiers
ou de l'exhaustivité des dossiers
si < 30 personnes accompagnées



Volet 3 : Méthode de l'accompagné traceur

Facultatif



Développé par :



Mutualisé par :

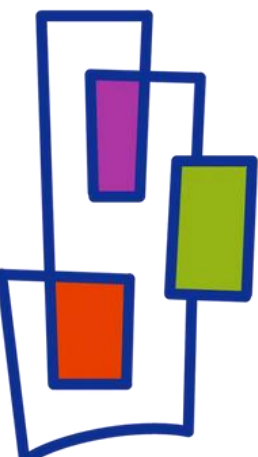


avec l'appui du CAPPS Bretagne

Entretien de la personne accompagnée et de l'équipe autour de 5 chapitres

1. Recueil des attentes et évaluation des besoins (accessibilité et compréhension de la démarche, moyens et outils, recommandations de bonnes pratiques)
2. Co-construction du projet d'accompagnement (participation, refus, place des proches)
3. Diffusion / communication (traçabilité, circuits)
4. Mise en œuvre (mobilisation des ressources internes/externes)
5. Suivi et réévaluation (fréquence, pilotage, réévaluation du refus)

=> Modalités de réponse : Synthèse des points forts et axes d'amélioration
à partir des entretiens semi-directifs



Qui complète et comment ?



Développé par :



Mutualisé par :

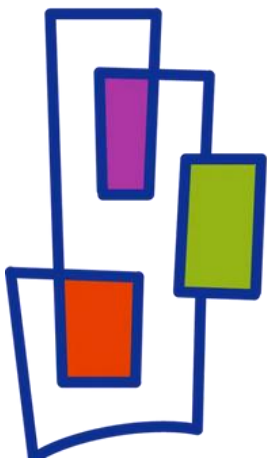


avec l'appui du CAPPS Bretagne

	Volet 1 : Diagnostic organisationnel	Volet 2 : Audit sur dossier	Volet 3 : Méthode de l'accompagné traceur
Qui complète ?	Les professionnels identifiés dans le pilotage de la démarche du projet personnalisés (directeur, IDEC/cadre de santé, référent(s) institutionnel(s), représentant du CVS...)	Un binôme d'enquêteurs, un jour donné	Un binôme de professionnels formés à la méthode et, si possible, extérieur à l'entité
Comment ?	Séance de concertation Saisie en ligne (eFORAP)	Recueil des données un jour donné Saisie en ligne (eFORAP)	Entretien avec un usager puis avec des professionnels qui accompagnent l'usager Saisie en ligne (eFORAP)
Résultats	Diagnostic instantané sous forme de rapport individualisé Restitution et rapport régional à postériori		



Outillage à disposition



Outils pour la conduite de projet



Développé par :

Mutualisé par :



avec l'appui du CAPPS Bretagne

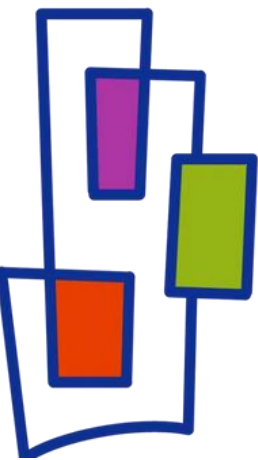
L'audit sur dossier

Le diagnostic organisationnel

Questions	Modalités de réponse
A- L'ORGANISATION DE L'ETABLISSEMENT AUTOUR DU PROJET PERSONNALISE	
1. Dans votre structure, existe-t-il une démarche de projet personnalisé ?	
2. Les principes et modalités de mise en œuvre du projet personnalisé sont-ils définis dans le projet d'établissement ?	
3. La démarche de projet personnalisé a-t-elle fait l'objet d'une information auprès :	
De l'équipe de direction	
Des personnels éducatifs et soignants	
De tous les personnels de l'établissement	
De l'usager	
De la famille et/ou des représentants légaux de l'usager	
4. Existe-t-il une procédure formalisée qui détaille la démarche du projet personnalisé ?	
5. Existe-t-il un ou des indicateur(s) de suivi relatif(s) au projet personnalisé ? (Ex: nombre de projets personnalisés formalisés, nombre de projets personnalisés réactualisés tous les ans, etc.)	
6. Existe-t-il un (ou plusieurs) référent(s) par projet personnalisé ?	
7. La mission du référent est-elle formalisée ? (fiche de missions/poste)	
B- CONCEPTION - MISE EN ŒUVRE - EVALUATION DU PROJET PERSONNALISE	
8. Un recueil des attentes est-il réalisé dans le cadre d'une rencontre formelle ?	
9. Existe-t-il de façon formelle des temps dédiés :	
A la conception du projet personnalisé ? (du recueil des attentes jusqu'à la définition des objectifs)	
A la mise en œuvre du projet personnalisé ? (la mise en œuvre des objectifs)	
A l'évaluation du projet personnalisé ? (la discussion autour des objectifs et le réajustement de ces derniers)	
10. L'élaboration du projet personnalisé fait-elle l'objet d'une concertation pluridisciplinaire ?	
11. La formalisation écrite du projet personnalisé est-elle réalisée ?	
12. Le document ou support « projet personnalisé » de la personne est-il réactualisé au moins une fois par an ?	

L'accompagné traceur

Questions	Eléments de réponse
Entretien avec la personne accompagnée	
1. Savez-vous ce qu'est le projet d'accompagnement ?	
2. Avez-vous été associé à la démarche (préparation et élaboration du projet) ?	
3. En cas de refus de participation à l'élaboration de votre projet d'accompagnement, votre décision est-elle respectée ?	
4. Connaissez-vous votre référent projet d'accompagnement ?	



Outils pour la conduite de projet



Développé par :



Mutualisé par :



avec l'appui du CAPPS Bretagne

Campagne régionale

« Sur le chemin des attentes des usagers : le projet personnalisé »

Protocole

- ✓ Diagnostic organisationnel
- ✓ Audit sur dossier

Ce protocole a pour objet de vous permettre de conduire votre enquête de façon collective et autonome. Afin de concourir à la réussite de votre enquête et à la qualité du rapport d'analyse, nous vous invitons vivement à **renseigner l'intégralité du protocole et à en saisir les données sur le recueil en ligne de la plateforme eFORAP.**

A COMPLETER PAR VOS SOINS

1. Contexte

Suite aux travaux du groupe de travail spécifique « Sur le Chemin des Attentes des usagers : le Projet personnalisé (CAP) » en 2013 qui a produit un guide de mise en œuvre de la démarche dans les établissements EHPAD et du secteur HANDICAP et de l'adaptation de ce dernier au secteur des SSIAD en 2019.

Les travaux s'appuient notamment sur les textes et recommandations en vigueur en date de mai 2019, en particulier :

- La loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, section 2 - Droits des usagers du secteur social et médico-social ;
- Le décret n°2007-975 du 15 mai 2007 fixant le contenu du cahier des charges pour l'évaluation des activités et de la qualité des prestations des ESSMS ;
- Recommandation de Bonnes pratiques de l'Anesm (HAS) « Les attentes de la personne et le projet personnalisé » : Favoriser l'expression et la participation de l'usager dans la conception et la mise en œuvre du projet qui le concerne (août 2018)

La première campagne régionale d'évaluation est proposée en 2019 conformément au Projet Régional de Santé de l'Agence Régionale de Santé des Pays de la Loire 2018-2022, notamment l'orientation stratégique 2 « Le citoyen, l'usager acteur de sa santé et de son parcours de santé » et son action opérationnelle « Faire du projet personnalisé un pilier de l'amélioration du parcours de vie ».

2. Objectifs

Objectif principal :

✓ Etablir un état des lieux de la mise en œuvre des projets personnalisés pour chaque entité participante

Objectif secondaire :

✓ Partager les enseignements inter-structures afin de définir un plan d'action régional en matière d'accompagnement à la mise en œuvre des projets personnalisés.

3. Type d'étude

Il s'agit de réaliser une enquête d'état des lieux.
Cette enquête est constituée de 2 volets :

- Un diagnostic organisationnel permettant de réaliser un premier état des lieux sur la démarche institutionnelle.
- Un audit sur dossier permettant d'évaluer la mise en œuvre opérationnelle du projet personnalisé.

Diagnostic organisationnel	Audit
Auto-évaluation	Audit côté sur dossier en jour donné

4. Champ d'application

Toutes les structures médico-sociales de la région Pays de la Loire.

5. Critères d'inclusion & d'exclusion

Structures volontaires pour participer (ayant retourné la charte d'engagement signée).

L'ensemble des résidents/usagers présents dans la structure depuis plus de 12 mois.

6. Population & échantillonnage

Diagnostic organisationnel	Audit sur dossier
Toutes les personnes ressources en pilotage institutionnel du projet personnalisé ☐ Directeur(ice) ou Directeur(ice) Adjoint(e) de la structure ☐ Infirmier(ice) coordinateur(ice) / cadre de santé ☐ Médecin coordinateur ☐ Représentant du CVS	l'ensemble des résidents/usagers accueillis depuis plus de 12 mois au moment du recueil de l'enquête. Echantillonnage : ☒ Pour les structures de moins de 30 résidents/usagers présents dans la structure depuis plus de 12 mois : exhaustivité ☒ Pour les structures de plus de 30 résidents/usagers présents dans la structure

Le protocole





Le guide de remplissage

Guide de remplissage

Avril 2013

Campagne régionale

« Sur le chemin des attentes des usagers : le projet personnalisé »

- Guide de remplissage des grilles d'évaluation
- Diagnostic organisationnel
- Audit sur dossier

Diagnostic organisationnel

Page 2 sur 8

Il est vivement conseillé de compléter cette grille de façon concertée entre les personnes identifiées comme partie prenante du pilotage de la démarche du projet personnalisé à l'échelle de la structure (cf. chapitre 8 du protocole d'évaluation).

Le diagnostic organisationnel vise à subordonner les méthodes et supports mis en œuvre par la structure permettant d'offrir un cadre de développement des projets personnalisés. Les critères représentent les conditions de la réussite d'intégration du projet personnalisé dans l'organisation de la structure.

Le diagnostic est composé de 12 critères répartis en 2 chapitres :

- Organisation de l'établissement autour du projet personnalisé : Projet d'établissement, partage d'information, procédure, rétroactivité, indicateurs de suivi, etc.
- Conception et mise en œuvre du projet personnalisé : Existence d'un recueil formalisé, temps dédiés, concertation, formalisation écrite, etc.)

Les modalités de réponse proposées sont : oui, en grande partie, partiellement, non. De façon binaire, le choix de la modalité de réponse doit reposer sur les critères suivants :

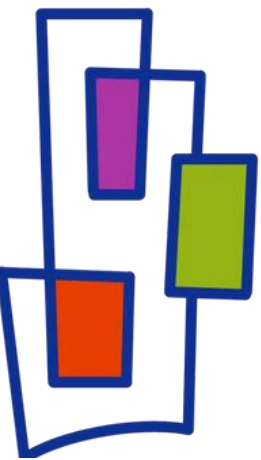
Modalités de réponse	Niveau d'engagement de une structure
Oui	Reflexion structurée Définition / formalisation terminée Mises en œuvre en œuvre sur l'ensemble
En grande partie	Reflexion terminée Définition / formalisation terminée Mises en œuvre partielle
Partiellement	Reflexion amorcée Définition / formalisation amorcée
Non	Absence de réflexion sur le sujet

De façon détaillée pour chacun des critères, les modalités de réponse reposent sur les éléments suivants :

A. L'ORGANISATION DE L'ÉTABLISSEMENT AUTOUR DU PROJET PERSONNALISÉ

Critère	Modalités de réponse

PREMIERS CONTACTS			Pour cocher OUI
1	La personne accueillie a été informée sur le projet personnalisé	Traçabilité de l'information délivrée	<i>Vous retrouvez dans le dossier de l'usager la trace écrite de l'information délivrée sur le projet personnalisé auprès de l'usager/résident. Cette trace écrite doit comprendre la date de l'information délivrée.</i>
2	Un recueil des attentes/données auprès de la personne a été réalisé	Grille de recueil remplie	<i>Vous retrouvez dans le dossier de l'usager une grille de recueil dédiée au recueil des attentes de l'usager. Cette grille doit être complétée et datée.</i>



Outils pour la communication



Développé par :  Mutualisé par : 
avec l'appui du CAPPS Bretagne

Le Power point de présentation de
l'évaluation
(lancement / restitution)



Affiche invitation à la
restitution des résultats

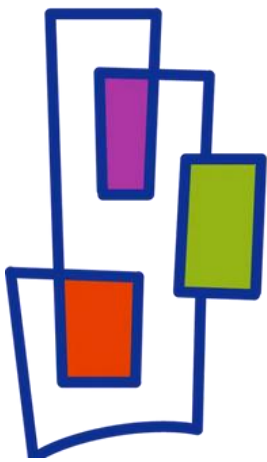
Rapport automatisé sur
eFORAP





E-Forap :

saisie et résultats en ligne



Accès à eFORAP



Développé par :



Mutualisé par :



avec l'appui du CAPPS Bretagne

1. Le lien de connexion + identifiant envoyés par mail
2. Tuto disponible sur notre [chaine YouTube](#)



Calendrier de la campagne



Calendrier de la campagne



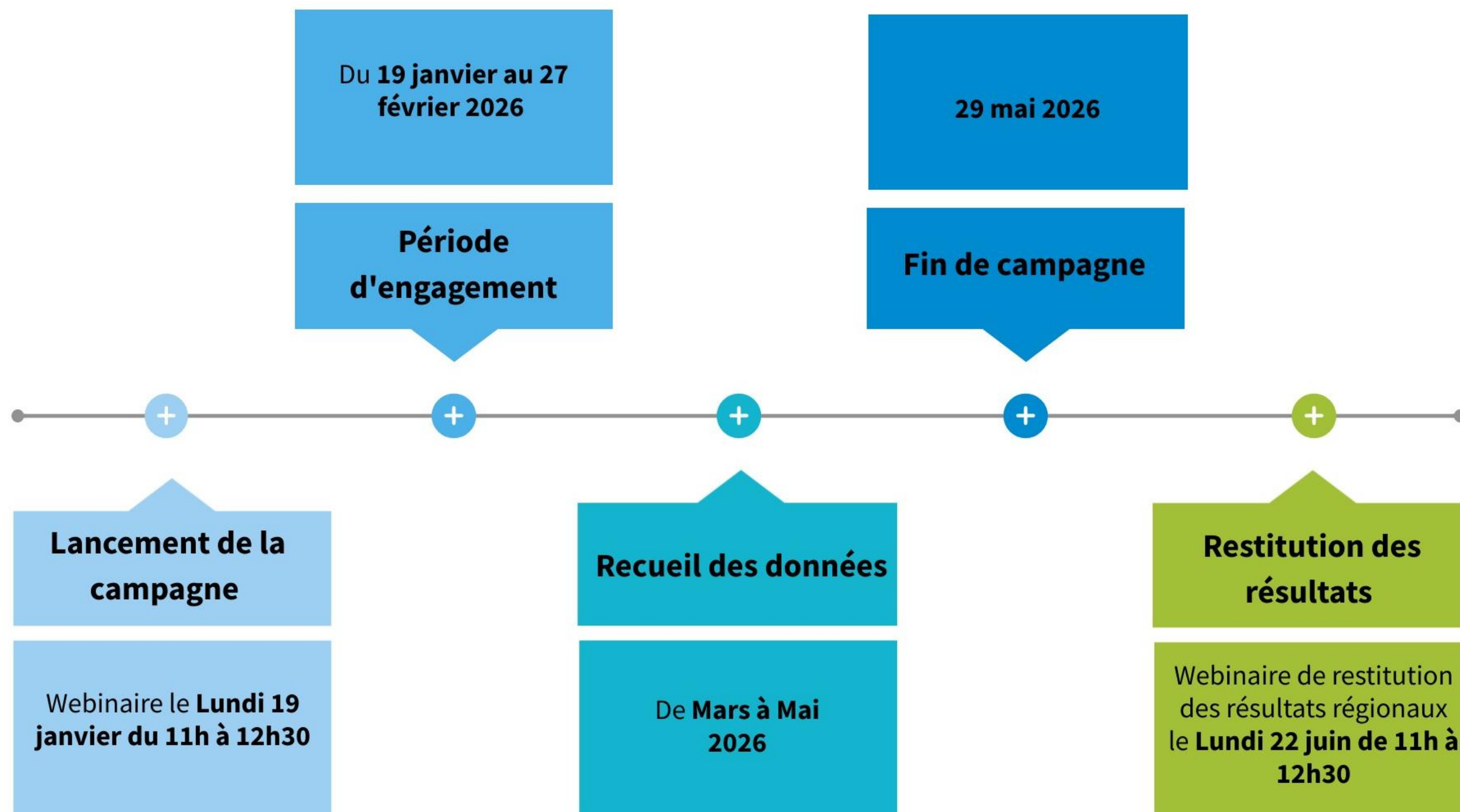
Développé par :



Mutualisé par :

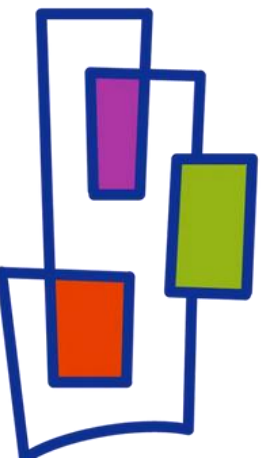


avec l'appui du CAPPS Bretagne





Ressources régionales

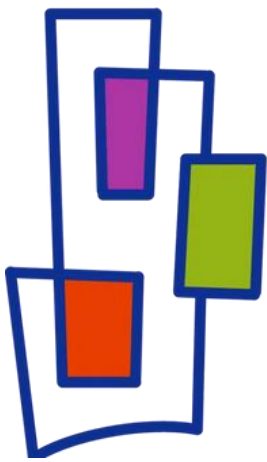


Deux versions du guide CAP





Questions / Réponses



Contact



Développé par :



Mutualisé par :



avec l'appui du CAPPS Bretagne

Mélanie CHATRI

03 28 55 90 82

mchatri@rsqr-hdf.com