



*Le Rayon De Soleil*

# Le Rayon de Soleil

Plan d'action sur les critères impératifs  
Évaluation les 25,26, 27 Novembre 2024

Date d'écriture : 16 Janvier 2025

Page 1 | 8



# Le Rayon De Soleil

Critère	Cotat°	Commentaire	Plan d'action	Qui ?	Échéance
2.2.3 : Les professionnels respectent la vie privée et l'intimité de la PA.	3	Les professionnels connaissent partiellement les pratiques qui favorisent le respect de la vie privée, de l'intimité des personnes. Plusieurs outils et conduites observées viennent ici notamment garantir le respect de l'intimité corporelle des jeunes sur les lieux d'hébergement. Certains locaux, notamment l'hébergement des plus petits, rendent complexe le respect des espaces privés que sont les chambres. L'aspect technique, à savoir les systèmes de porte-coup de feu, mais également l'absence d'intégration des règles par les enfants, limitent grandement le respect des pratiques conformes aux recommandations en la matière qui sont donc partiellement mises en œuvre. La connaissance partielle des règles de confidentialité des données personnelles apporte également une difficulté supplémentaire pour garantir le respect de la vie privée des jeunes accompagnés.	Projet immobilier.	Le Directeur	Septembre 2026
			Création du comité de pilotage « immobilier » mensuel qui a débuté le 21 Janvier avec des professionnels de différentes fonctions, services et le Conseil d'Administration.	Le Directeur	De Janvier 2025 à Septembre 2026
			Poursuite des travaux de séparations dans les chambres : rideaux, cloisons, paravent...	Les chefs de service et les éducateurs	Juin 2025
			Vérifier auprès des pompiers le système de portes coupe-feu (porte des chambres toujours ouvertes).	Le chef de service logistique	Fin Février 2025
			Aborder au moins 2 fois par an la thématique sur la vie privée et l'intimité lors des réunions d'expression et de citoyenneté mensuelles. Établir des règles avec les jeunes concernant le respect des espaces privés, le respect mutuel.	Les psychologues et les éducateurs	Réunions de Mars et Octobre 2025
			Créer des supports pédagogiques sur l'intimité, la vie privée et le consentement.	Chefs de services, psychologues et éducateurs	Décembre 2025
			Créer un questionnaire pour enfants pour évaluer leur ressenti sur le respect de leur vie privée dans l'hébergement.	Le COPIL qualité (référénte qualité)	Janvier 2026
			Organiser une réunion éthique sur le thème de la vie privée et de l'intimité.	Directeur, cadres et référente qualité	11 Mars 2025



# Le Rayon De Soleil

			Former les professionnels sur le respect de la vie privée et l'intimité des jeunes à partir de la réunion éthique.	Les cadres en réunions d'équipe	Fin Mars 2025
			Informers les professionnels sur la protection des données en lien avec le RGPD : note de service n°15	La Direction	Septembre 2024 et 2025
			Travail sur la charte numérique.	Le Directeur et les secrétaires	09 Janvier et Décembre 2025
2.2.7 : L'ESSMS garantit la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.	3	L'établissement a déployé récemment un nouvel outil Internet de partage documentaire sans en avoir défini précisément les organisations et les pratiques garantissant la confidentialité des données relatives aux personnes. Un second logiciel assure la transmission d'informations, et offre un grand nombre d'éléments de preuve durant cette évaluation. Mais celui-ci illustre toutefois le découpage du dossier de l'utilisateur quand celui-ci devrait être celui unique, où quelques pièces papiers sont présentes sur les bureaux éducatifs des différents lieux	Finaliser la numérisation des dossiers afin d'assurer une gestion centralisée et sécurisée.	Référente qualité	Juin 2025
			Destruction de l'ensemble des archives du RDS.	Chef de service logistique	Juin 2025
			Rappeler la note de service n°15 lors des réunions d'équipe.	Chefs de service	Réunions d'équipe 2025
			Finaliser la cartographie des dossiers.	Référente qualité	Février 2025



# Le Rayon De Soleil

		visités. La numérisation de l'ensemble des documents est en cours grâce à un travail conséquent de la référente Qualité. L'absence de sensibilisation des professionnels et les écarts de connaissances concernant les règles de confidentialité limitent grandement la protection des informations des enfants accueillis.	Inspection des lieux de vie et des bureaux.	Directeur, chef de service et référente qualité	Janvier 2025 et Septembre 2025
			Diffuser la charte numérique	La Direction	Année 2026
3.12.1 : L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	3	L'établissement présente ici une note de service illustrant le protocole de gestion des plaintes et réclamations récemment mise en place au sein de l'établissement. Cette organisation contemporaine n'est pas encore mise à l'œuvre à ce jour et aucune plainte ni réclamation n'a été clairement formalisée. Toutefois, les membres de la gouvernance présentent l'organisation de réunion d'expression qui favorise le recueil collectif de demandes ou de réclamation éventuelle des personnes accompagnées ainsi que les éléments de résolution de ceci. Ceci répond très partiellement aux objectifs de l'évaluation. La plainte d'un jeune accompagné, recueillie par les	Diffuser aux professionnels la note de service n°18 sur le protocole de gestion des plaintes et réclamations.	Chef de service	Juin 2025
			Diffuser aux jeunes la note de service n°18 sur le protocole de gestion des plaintes et réclamations lors des réunions d'expression et de citoyenneté.	Les psychologues et éducateurs	Juin 2025
			Créer une affiche Facile à Lire et À Comprendre (FALC) pour expliquer cette note.	Référente qualité	Juillet 2025
			Maintenir les réunions d'expression et de citoyenneté permettant aux jeunes de s'exprimer librement et en toute confiance sur leurs besoins, réclamations et suggestions.	Les psychologues et les éducateurs	Une fois par mois
			Garantir qu'un retour formalisé soit fait au jeune ayant déposé la plainte, en expliquant les décisions prises et les actions mises en œuvre pour y répondre.	Les chefs de service ou les éducateurs	Immédiatement



# Le Rayon De Soleil

		partenaires, puis traitée au sein de l'institution, permet de repérer la prise en compte de la parole, des personnes accompagnées et les actions mises en place pour y répondre.	Maintenir le conseil des jeunes de « Le Rayon de Soleil » avec la gouvernance : 2 fois par an.	La Gouvernance	04 Juin et 10 Décembre 2025
			Informier régulièrement les professionnels sur la gestion des plaintes et réclamations, la prise en compte de la parole des jeunes.	Les cadres	En réunion d'équipe
			Ajouter sur le livret d'accueil des nouveaux salariés le recueil les plaintes et réclamations	Référente qualité	Juillet 2025
			Ajouter sur le livret d'accueil des jeunes le recueil les plaintes et réclamations	Référente qualité	Juillet 2025
3.12.2 : L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.	2	L'absence de déclaration formalisée de plainte et de réclamation au sein de l'établissement ne permet pas à ce jour de garantir la communication sur le traitement de ces éléments, ainsi que le retour formalisé d'une réponse auprès de la personne, l'origine de la plainte.	Présenter lors des réunions instances jeunes les résultats des plaintes et réclamations traitées, les améliorations apportées et les évolutions des pratiques.	La Gouvernance	04 Juin et 10 Décembre 2025
			Ajouter une information concernant les plaintes et les réclamations dans les livrets d'accueil des jeunes et des nouveaux salariés.	Référente qualité	Juillet 2025
			Sensibiliser le personnel à la nécessité de tenir informés les jeunes sur les actions mises en place pour traiter les plaintes et réclamations, même lorsqu'elles ne débouchent pas sur une solution immédiate.	Les chefs de service	Pendant les réunions d'équipe 2025
			Créer un questionnaire pour les enfants sur la satisfaction concernant la communication et le traitement des plaintes et réclamations.	Le COPIL qualité (référente qualité)	Janvier 2026
			Analyser régulièrement en équipe les plaintes et réclamations recueillies et définir des actions correctives.	Les chefs de service	Pendant les réunions d'équipe 2025



# Le Rayon De Soleil

			Analyser en réunion cadres-psys les plaintes et réclamations recueillies et définir des actions correctives.	La Direction	Pendant les réunions-cadres-psy 2025
3.12.3 : Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives.	3	Les professionnels décrivent la présentation récente de la note de service sur les modalités de traitement des plaintes et réclamations. Toutefois, la procédure décrite n'est pas mise en œuvre à ce jour. Les professionnels décrivent toutefois une situation d'un jeune accompagné, dont la plainte, non formalisée en tant que telle, a été traitée en équipe. Mais ce travail reste faiblement tracé. Un outil de recueil des plaintes et des réclamations est ici présenté, mais celui-ci n'est actuellement pas renseigné.	Suite à l'analyse des plaintes et réclamations, définir des actions correctives spécifiques et adaptées à chaque situation, avec un responsable désigné pour leur mise en œuvre en incluant des délais pour leur réalisation et des indicateurs permettant d'évaluer leur efficacité.	Les chefs de service	Pendant les réunions d'équipe 2025
			Effectuer une analyse annuelle des plaintes et réclamations en réunion cadres + RQ.	Le Directeur + RQ	Janvier 2025 et 2026
			Sensibiliser tous les professionnels à la nécessité de déclarer systématiquement toutes plaintes et réclamations, quelle que soit leur importance.	Les chefs de service	Pendant les réunions d'équipe 2025
3.13.3 : Les professionnels déclarent et analysent en équipe les EI et mettent en place des actions correctives.	3	Les événements indésirables sont ici partiellement déclarés dans la mesure où seuls les événements indésirables graves sont ici parfaitement déclarés et traités. Les événements indésirables « classiques » ne sont en revanche pas déclarés à ce jour.	Sensibiliser sur les différents événements indésirables, la procédure de déclaration (note de service n°17) et l'importance de déclarer même les événements « classiques ».	Chefs de service	Réunions d'équipe 2025
			Notifier la note de service n°17 sur les livrets d'accueil des nouveaux salariés.	Référente qualité	Juillet 2025
			Analyse les EI – EIG 2024	Directeur, cadres-psys et référente qualité	23 Janvier 2025



# Le Rayon De Soleil

3.14.1 : L'ESSMS définit, avec les professionnels, un PGCCA et le réactualise régulièrement.	3	L'établissement explique ici que le document a été rédigé récemment avec absence de la prise en compte de plusieurs risques infectieux. La direction explique que ce travail se fera dans une nouvelle étape de la démarche qualité récemment installée.	Finaliser le PGCCA avec, notamment, les risques infectieux. Se rapprocher de l'ARS.	La référente qualité	Juillet 2025
			Distribuer les différents protocoles à différents services pour qu'ils soient retravaillés.	Le Directeur	Juillet 2025
			Nommer des référents sur les risques infectieux au sein des différentes équipes pour favoriser une gestion transverse et spécialisée.	La Direction	Juillet 2025
			Se mettre en lien avec l'ARS pour connaître les protocoles d'hygiène et santé sur l'association.	Référente qualité	Juillet 2025
			Réactualiser le PGCCA dès qu'une crise intervient et/ou tous les ans pour garantir qu'il reste à jour face à l'évolution des risques, des normes et des bonnes pratiques.	Le COFIL	Chaque fois que besoin
			Communiquer aux professionnels les mises à jour du PGCCA et les actions entreprises.	La Direction	Chaque fois que besoin
3.14.2 : L'ESSMS communique son PGC en interne et en externe.	2	L'établissement n'a pas communiqué ce plan de gestion de crise en dehors du cercle des participants à l'écriture de ce dernier.	Créer un support simple : affiches détaillant les procédures à suivre, les mesures à prendre, et les canaux de communication pendant une crise.	Référente qualité	Juillet 2025
			S'assurer que les professionnels aient accès au PGCCA : drive, le site, copie papier sur chaque service.	Référente qualité	Juillet 2025



# Le Rayon De Soleil

			Former les professionnels à sa mise en œuvre : alarme, incendie, évacuatio, 1 <sup>er</sup> secours.	Chef de service logistique	Chaque année
			Notifier le PGCCA sur les livrets d'accueil des nouveaux salariés.	Référente qualité	Juillet 2025
			Présenter l'affiche pour le CA, CSE, CD en.	Le Directeur	Chaque fois que besoin