

Agir ensemble !

pour la qualité des parcours de santé

Bienveillance

Respect



Solidarité

Valorisation

Rapport annuel d'activité – Édition 2025



AGIR ensemble !
Pour la QUALITÉ des PARCOURS de SANTÉ

Bienvenue

dans notre Rapport annuel d'activité
Édition 2025



C'est parti! →

Sommaire

→	Éditorial	04
→	Conseil d'administration	06
→	Equipe opérationnelle	10
→	Chiffres clés	12
→	Faits marquants	15
→	Bilan par thématiques prioritaires	18
→	Focus sur la formation, l'enseignement et la recherche	28
→	Aspects budgétaires	32



→ Éditorial

04

Conseil d'administration	06
Equipe opérationnelle	10
Chiffres clés	12
Faits marquants	15
Bilan par thématiques prioritaires	18
Focus sur la formation, l'enseignement et la recherche	28
Aspects budgétaires	32

Quelles sont les valeurs de la SRA Occitanie ?

Solidarité

Bienveillance

Respect

Valorisation

Notre ambition ?

Soutenir les professionnels dans la mise en œuvre de pratiques sûres, pertinentes et humaines au bénéfice des patients, des personnes accompagnées et de leurs proches.



Depuis cinq ans, la **Structure Régionale d'Appui (SRA) Occitanie** accompagne les professionnels des secteurs sanitaire et médico-social dans leurs démarches d'amélioration de la qualité et de la sécurité des parcours de santé.

Forte de près de 300 structures adhérentes, la SRA Occitanie développe une approche collaborative fondée sur le conseil, la formation, le partage d'expériences et un appui méthodologique de proximité. Elle privilégie des démarches concrètes et opérationnelles, adaptées aux réalités du terrain.

Notre ambition est claire : **soutenir les professionnels dans la mise en œuvre de pratiques sûres, pertinentes et humaines** – au bénéfice des patients, des personnes accompagnées et de leurs proches. Cette ambition s'accompagne d'une volonté affirmée d'aider à redonner du sens au travail quotidien et de contribuer ainsi à améliorer la qualité de vie des équipes.

Fondé sur un principe fort de solidarité entre établissements publics et privés, notre modèle se veut accessible à tous. C'est pourquoi la cotisation annuelle reste volontairement modérée, afin que chacun puisse bénéficier de notre accompagnement.

Aujourd'hui, près de 30 % des établissements nous font confiance. Cette dynamique est prometteuse et mérite d'être amplifiée pour faire vivre, à plus grande échelle, des valeurs de qualité, de coopération et d'humanité.

Nous serions heureux de pouvoir vous compter parmi nos membres. Notre équipe est à votre disposition pour échanger et vous présenter les modalités concrètes d'adhésion et d'accompagnement.



Pr Virginie Gardette
Présidente



Dr Jean Jacques Morfousse
Médecin coordinateur

Espace adhérent du site internet !

Pensez à créer votre espace pour accéder aux ressources réservées à nos membres.



www.sra-occitanie.fr

Tél. 05 67 31 21 30 / mél. info@sra-occitanie.fr



Éditorial

04

→ **Conseil d'administration**

06

Equipe opérationnelle

10

Chiffres clés

12

Faits marquants

15

Bilan par thématiques prioritaires

18

Focus sur la formation,
l'enseignement et la recherche

28

Aspects budgétaires

32

→ Conseil d'administration : composition du bureau

Élection du nouveau bureau

→ le 27/01/2025

Présidente

Pr Virginie Gardette

Chef de pôle
Santé Publique et
Médecine Sociale
CHU Toulouse



Vice Présidente

Emilie Bonsergent

Directrice du
Pôle Qualité,
Développement
de projets
Adages



Trésorier

Michel Dardé

Délégué régional
UFC Que Choisir



Trésorier adjoint

Philippe Jourdy

Délégué régional
Fehap Occitanie



Secrétaire

Isabelle Balardy

Directrice qualité
ASEI



Secrétaire adjointe

Gwenola Ster

Directrice Générale
Groupe STER SANTÉ



Collège

A

Collège A Gestionnaires

Sous collège	Membres	Titulaire	Suppléant
Sous-collège A1 Représentants des Établissements de santé désignés par les fédérations hospitalières	Représentant Établissements de santé publics, désigné FHF	SAJUS Jean-Philippe CH Barjols sur Cèze	MARTINEZ Fabien CHU Toulouse
	Représentant Établissements de santé privés, désigné FHP	STER Gwénola Cliniques du Dr Ster	BORALI Sabine Clinique des Cèdres
	Représentant Établissements de santé privés non lucratifs, FEHAP	JOURDY Philippe Institut Camille Mirat	BONETTO Sylvie USSAP
	Représentant Établissements d'hospitalisation à domicile, désigné FNeHAD	BERNADOU Laetitia HAD Béziers	SOULA ETCHEGARAY Florence HAD Pasteur Toulouse
	Représentant Établissements de santé, désigné URIOPS8	PICARD Jean-Marc Clinique Mas de Rochet	MALAURE Carole Centre la Clauze
Sous-collège A2 Représentants des Établissements de santé régionaux		GARDETTE Virginie CHU Toulouse	PRIN-LOMBARDO Emilie CHU Montpellier
Sous-collège A3 Représentants des gestionnaires médico-sociaux	Représentant des Établissements et services pour personnes âgées	ABDELHAFID Nordine EHPAD Rouanet Iché	COURNAC Cécile EHPAD Plénitude St Michel
	Représentant des Établissements et services pour personnes adultes en situation de handicap	BALARDY Isabelle ASEI	GRIGGIO Corinne Association les Cedres
	Représentant des Établissements et services pour enfants en situation de handicap	SUDERIE Guillaume ARSEEA	KORNMANN Claire SESSAD Parents These
	Représentant des Établissements et services multIClientèle	Poste à pourvoir	Poste à pourvoir

Collèges

B

&

C

Collège B
PROFSSIONNELS DE SANTÉ
OU DE LA QUALITÉ

Collège C
MEMBRES DE
DROIT

	Sous collège	Membres	Titulaire	Suppléant
Collège B PROFSSIONNELS DE SANTÉ OU DE LA QUALITÉ	Sous-collège B1 PS ou de la qualité des établissements de santé	Pdt CME public ou son représentant	AMIROU Mustapha CH Carcassonne	SOL Philippe CH Castelnaudary
		Pdt CME privé non lucratif ou son représentant	Poste à pourvoir	Poste à pourvoir
		Pdt CME privé lucratif ou son représentant	GRELU Jean-Sébastien HAD 3G Santé	Poste à pourvoir
		Coordonnateur GDR ou son représentant	CHATELIN Sophie Clinique Pasteur	POTARD Laetitia CH Bagnols sur Cèze
	Sous-collège B2 PS ou de la qualité du secteur médico-social	Médecin ou professionnel de la qualité	BONSERGENT Emilie ADAGES	Poste à pourvoir
		Cadre de santé ou infirmier de coordination	SUCERE Dorothée CH Nogaro	Poste à pourvoir
	Sous-collège B3 PS du secteur ambulatoire (soins primaires hors établissements)	URPS Médecins	SAFONT Laurence	SABOYE Jacques
		URPS Pharmaciens	LIGNIERES Arnaud	GARNIER Valérie
		URPS IDE	BEAUVARGER Sophie	MEIYAN Edwige
		Représentant des modes d'exercices coordonnés de villes	MOULIS Morgane	BESOMBES Romain
Collège C MEMBRES DE DROIT	Associations agréées d'usagers	DARDE Michel		
		MIELLIN Jean		
	Fédération des réseaux	MAZEYRIE Christelle	PESSIONE Cécile	



Éditorial 04

Conseil d'administration 06

→ **Equipe opérationnelle 10**

Chiffres clés 12

Faits marquants 15

Bilan par thématiques prioritaires 18

Focus sur la formation,
l'enseignement et la recherche 28

Aspects budgétaires 32

Une équipe pluri-professionnelle, investie et à votre écoute !

Une équipe opérationnelle disposant d'une expertise dans le domaine de la qualité et des parcours en santé, coordonnée par le docteur Jean-Jacques MORFOISSE, et bénéficiant de l'appui d'un réseau régional de personnes ressources (professionnels expérimentés dans le domaine de la qualité et de la gestion des risques et patients partenaires).



Jean-Jacques MORFOISSE
Médecin coordinateur
 Expert des organisations et de la qualité en santé



Dominique LAUQUE
Médecin expert
 Spécialisé en qualité des soins et en gestion des risques en santé



Adélaïde DE L'EPREVIER
Chargée de mission
 Spécialisée en gestion de projet et dans les démarches d'amélioration continue des services

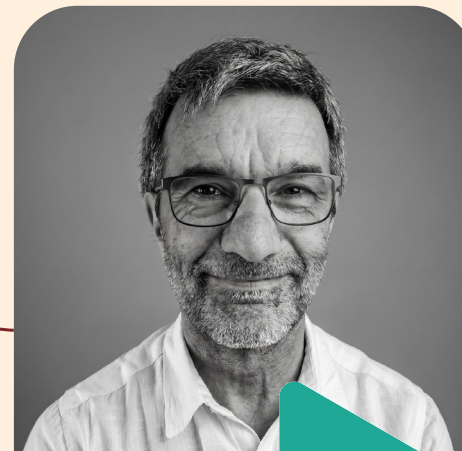


Mathilde FABRE
Chargée de mission
 Cadre de santé, spécialisée en management et en coordination de projet



Recrutement 2026

Chargé.e de mission
 Secteur médico-social



Philippe ROUZAUD
Médecin expert
 Expert en qualité des soins et en coordination des parcours de soins



Mélina DUCLOS
Psychologue
 Spécialisée dans la formation des professionnels de santé



Sophie LEFEVRE
Chargée de mission
 Cadre de santé, spécialisée dans l'amélioration des pratiques et la gestion des risques



Emmanuelle BEGUÉ
Chargée de mission
 Cadre de santé, spécialisée dans l'amélioration des pratiques et la gestion des risques



Béatrice LE FLOCH-MEUNIER
Chargée de mission
 Cadre supérieur de santé, spécialisée dans les démarches qualité et la sécurité des soins



Anaïs LAFITTE
Resp. administrative & financière
 Optimisation et bon déroulement des ressources nécessaires



Étodie MARQUES
Ass. administrative & formation
 Soutien à la gestion d'informations et des documents



Séverine DESFONTAINE
Animatrice qualité
 Accompagnement dans les démarches d'évaluation et déploiement des projets

Secteurs d'intervention :

- Transversal
- Médico-social
- Sanitaire
- Ville
- Administratif



Éditorial	04
Conseil d'administration	06
Equipe opérationnelle	10

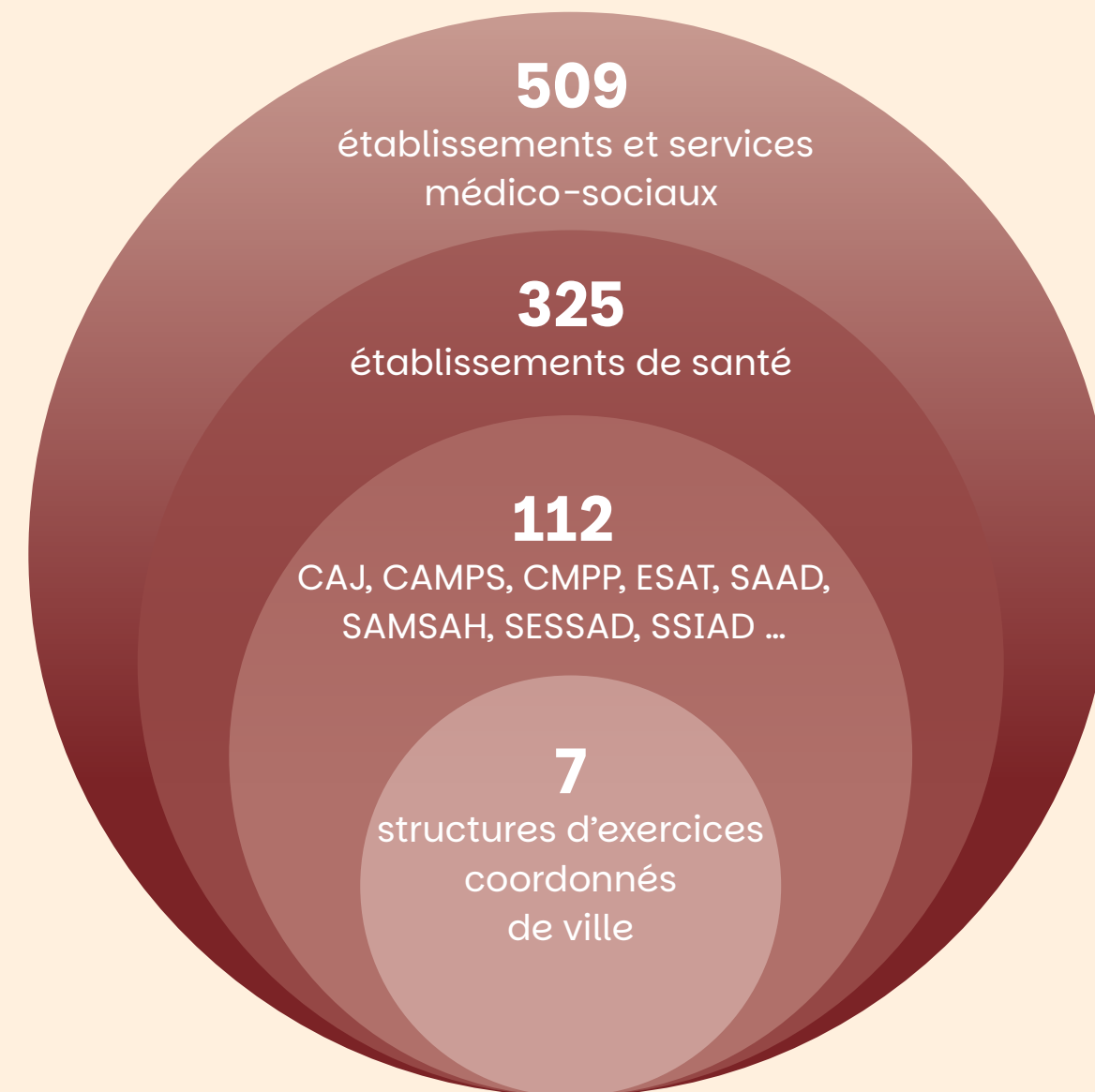
→ **Chiffres clés** **12**

Faits marquants	15
Bilan par thématiques prioritaires	18
Focus sur la formation, l'enseignement et la recherche	28
Aspects budgétaires	32

Quelques Chiffres clés sur nos adhésions

Structures bénéficiaires → **946**

Adhésion à la SRA
Cliquez ici !



243 → adhérents en 2025 :

Stabilisation du nombre d'adhésion en 2025, 243 adhérents au total contre 240 en 2024

85

Établissements de santé

80

Établissements et services médico-sociaux

58

Établissements avec activités mixtes

10

URPS et exercices coordonnés de ville

8

Établissements d'activités sans capacitaire

2

Membres de droit

Quelques Chiffres clés sur nos actions, accompagnements et formations.





Éditorial	04
Conseil d'administration	06
Equipe opérationnelle	10
Chiffres clés	12

→ **Faits marquants** **15**

Bilan par thématiques prioritaires	18
Focus sur la formation, l'enseignement et la recherche	28
Aspects budgétaires	32

→ Faits marquants



Elections bureau association

Pdte : Pr Virginie Gardette
Vice – Pdte : Emilie Bonsergent
Trésorier : Michel Dardé
Trésorier adjoint : Philippe Jourdy
Secrétaire : Isabelle Balardy
Secrétaire adjointe : Gwénola Ster

27.01.25



Journée régionale FERREPSY

Béziers

28.05.25



Journée Espace Régional de Réflexion éthique (ERE)

Toulouse - Montpellier

05.06.25



Conseil d'administration

Bilan d'activités 2024
Perspectives 2025
Préparation assemblée générale

15.05.25

28.03.25

Journée régionale sur les facteurs organisationnels et humains (ICSI)

Luchon



03.06.25

Séminaire d'équipe

Toulouse



12.06.25

Journée régionale du « guichet unique CPTS »

Carcassonne



20.06.25

Assemblée générale



→ **Faits marquants**



Universités de la coordination en santé
Albi

27-29.08.25



Journée du Partenariat en Santé (COPS)
Narbonne

23.09.25



Journée régionale de France Assos Santé (FAS)
Narbonne

18.11.25

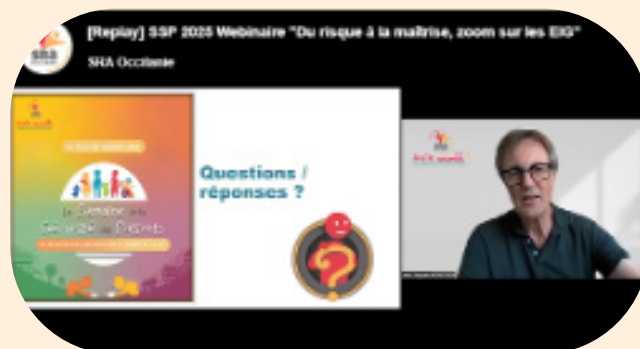


Conseil d'administration
Bilan d'activités 2025
Perspectives 2026

04.12.25

08-12.09.25

Semaine de la sécurité des patients



11.10.25

« Coll'Occ en soins primaires »
Carcassonne



25.11.25

Journée régionale sur le partenariat en santé
Gruissan



16.12.25

Séminaire d'équipe
Toulouse





Éditorial	04
Conseil d'administration	06
Equipe opérationnelle	10
Chiffres clés	12
Faits marquants	15

→ **Bilan par thématiques prioritaires 18**

Focus sur la formation, l'enseignement et la recherche	28
Aspects budgétaires	32

Gestion des risques & évènements indésirables



Favoriser la déclaration des évènements indésirables et accompagner les professionnels dans leur analyse et l'élaboration d'un plan d'actions

La gestion des évènements indésirables est un enjeu majeur pour l'amélioration de la sécurité des soins et des accompagnements.

Tous les évènements indésirables méritent d'être signalés et analysés afin de comprendre les raisons de leur survenue, de mettre en place les actions pour éviter qu'ils ne se reproduisent et d'améliorer ses pratiques professionnelles.



Information & sensibilisation

Webinaires « analysons ensemble » :
4 actions, 94 participants

Webinaire annuel sur les EIGS en Occitanie :
148 participants

« SRA'llenge » sur la coordination des parcours :
2 actions, 35 participants


45' et pauses café qualité en établissement de santé et en ESSMS :
19 actions, 259 participants


Semaine Sécurité des Patients :
5 actions, 217 participants


30 actions
736 participants



Formation

Analyse systémique d'un Évènement indésirable grave (EIG) :
3 sessions, 31 participants 

Gestion et analyse des Évènements indésirables graves (EIG) en ESSMS :
8 sessions, 100 participants 

Mise en place un Comité de Retour d'Expérience (CREX) en établissements sanitaires et médico-sociaux :
4 sessions 47 participants 

15 sessions

178 participants

Gestion des risques & évènements indésirables



Évaluation

Participation au challenge national EIAS « Ensemble agissons pour la sécurité des patients et des personnes accompagnées ! » :

18 établissements participants dont 2 lauréats nationaux

Pour le secteur sanitaire :

Centre hospitalier intercommunal de Castres-Mazamet ;

Pour le secteur médico-social :

EHPAD du Cours Foucault du CH de Montauban.

Etat des lieux sur la gestion du risque en établissement médico-social :

159 établissements participants

Publication des résultats dans la revue « Risques et Qualité »

2 Actions

177 établissements participants



Accompagnement

52 sollicitations pour un accompagnement dans le cadre de déclarations d'EIGS

39 animations de RMM

ES : 17

ESSMS : 21

Soins primaires : 1

220 professionnels accompagnés

Cartographie des risques au bloc opératoire :

1 établissement et 20 professionnels accompagnés

38 Actions

240 professionnels accompagnés

Perspectives

Formation 100% dématérialisée sur l'analyse systémique des évènements indésirables :
05/05/2026 et 01/10/2026

Formation par simulation de l'annonce du dommage associé aux soins
(second semestre 2026)

Formation

« Cartographie des risques »
(second semestre 2026)

Poursuite du partenariat entre la SRA Occitanie, le CPIAS et l'OMEDIT pour l'organisation de la Semaine Sécurité des Patients 2026

Certification des établissements de santé



Accompagner les établissements de santé dans l'atteinte des attendus de la version 2025 (V6) du manuel de certification de la HAS

La certification est un enjeu majeur pour les établissements de santé.

Elle constitue un véritable levier leur permettant d'intégrer une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins au bénéfice des patients.



Information & sensibilisation

Version 2026 du manuel de certification :
5 actions, 212 participants

Webinaire annuel sur la certification en Occitanie : 139 participants

6 actions

351 participants



Formation

Mise en œuvre des méthodes d'évaluation déployées dans la démarche de certification :
1 session, 13 participants

1 session

13 participants



Accompagnement

Elaboration d'un plan d'actions à la suite d'une certification sous conditions ou d'une non-certification :
19 établissements de santé accompagnés

Appropriation des méthodes d'évaluation HAS :
8 établissements de santé accompagnés

27 établissements de santé accompagnés

Perspectives

Travail d'accompagnement spécifique des établissements psychiatriques

(soins somatiques, liberté d'aller et venir, isolement et contention...)

Évaluation des services & établissements médico-sociaux



Accompagner les établissements et services Sociaux et Médico-sociaux (ESSMS) dans l'appropriation des attendus du manuel d'évaluation de la HAS

Les ESSMS se sont familiarisés et engagés dans les démarches d'évaluation de la qualité et d'amélioration continue depuis plus de 10 ans.

À partir de l'année 2022, les structures sociales et médico-sociales sont évaluées à partir d'un référentiel commun et selon des méthodes innovantes pour le secteur.



Information & sensibilisation

Webinaire sur la liberté d'aller et venir :
169 participants

Webinaire sur la gestion du dossier de la personne accompagnée :
40 participants

2 actions

209 participants



Formation

Se préparer à la mise en œuvre de l'évaluation qualité HAS des ESSMS :
3 sessions, 53 participants



3 sessions

53 participants

Perspectives

Poursuite de la sensibilisation, la formation et l'accompagnement des ESSMS

Poursuite des travaux avec la FORAP sur le projet d'accompagnement personnalisé



Accompagnement

Accompagnement pour l'appropriation des méthodes d'évaluation HAS en ESSMS :
3 ESSMS accompagnés

3 établissements accompagnés

Partenariat en santé et expérience des patients et des personnes accompagnées



Favoriser le partenariat en santé au sein des organisations de santé en soins primaires et dans les secteurs sanitaire et médico-social.

Un partenariat réel entre les différents acteurs du système de santé (professionnels, patients, personnes accompagnées, familles et aidants) améliore la qualité des soins et des accompagnements.

En intégrant la voix des patients et des personnes accompagnées dans la prise de décisions, les professionnels de santé peuvent adapter les soins ou les accompagnements aux besoins réels des usagers.



Information & sensibilisation

Webinaire sur le recueil de l'expérience des patients via les PROMs :
55 participants

Webinaire sur le Conseil de la Vie Sociale (CVS) :
22 participants

Journée régionale sur le Partenariat en santé :
186 participants

Journée régionale de FAS Occitanie :
100 participants



Formation

La démarche AMPPATI (AMélioration du Parcours du PATient par Immersion) :
3 sessions, 30 participants



L'engagement des usagers pour améliorer la qualité et la sécurité des soins et des accompagnements :
3 sessions, 42 participants



6 sessions

72 participants

Perspectives

Poursuite de l'implication de la SRA Occitanie dans les travaux du Comité Opérationnel du Partenariat en Santé (COPS)

Création en partenariat avec Savoir(s) Patient(s) de la formation : « Oser le partenariat patient pour améliorer la qualité des soins »

4 actions

363 participants

Évaluation des pratiques professionnelles



Aider à comprendre et à mettre en œuvre l'Évaluation au cœur des Pratiques Professionnelles (EPP).

L'objectif principal de l'EPP est l'amélioration de la qualité des soins et des accompagnements.

Chaque démarche d'évaluation doit en effet aboutir à l'élaboration, la mise en œuvre et le suivi d'actions d'amélioration des pratiques.



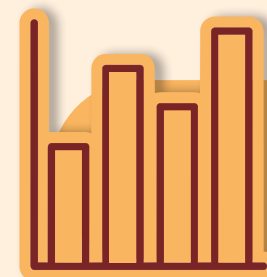
Information & sensibilisation

Journée régionale FERREPSY sur l'isolement et la contention en psychiatrie :
80 participants

Webinaire de présentation de la Cartographie des risques au bloc opératoire :
38 participants

2 actions

118 participants



Évaluation

Elaboration d'une grille d'évaluation des pratiques professionnelles sur l'isolement et contention en psychiatrie :
21 établissements participants

Évaluation de la pertinence des hospitalisations en SMR :
33 établissements participants

2 Actions

54 établissements participants



Formation

Evaluer les pratiques professionnelles par la méthode du « patient-traceur » :
1 session, 12 participants



1 session

12 participants

Perspectives

Formation 100% dématérialisée (2 jours) :
Évaluation des Pratiques Professionnelles (second semestre 2026)

Campagne régionale d'évaluation de l'isolement et de la contention en psychiatrie
(en collaboration avec la FERREPSY)

Campagne régionale GO / No go au bloc opératoire
(premier semestre 2026)

Campagne régionale de la cartographie des risques au bloc opératoire
(second semestre 2026)

Campagne régionale d'évaluation des projets personnalisés d'accompagnement
(premier semestre 2026)

Finalisation de l'EPP sur le « Recueil de l'expérience patient en réanimation pour améliorer ses pratiques »

Appui à la déclinaison du PAPRAPS 2026 - 2029

Bienveillance



Former les professionnels à la prévention de la maltraitance et les accompagner dans la promotion de la bienveillance

L'engagement de tous doit être partagé pour que la promotion de la bienveillance trouve du sens dans les décisions stratégiques et les pratiques professionnelles.

Pour cela, des espaces de discussion sur les questionnements ou sur les situations vécues doivent être créés pour impulser une dynamique et pour savoir réagir en cas de besoin.



Formation

Prévenir la maltraitance et promouvoir la bienveillance :
3 sessions, 49 participants



Relation soignant – soigné :
2 sessions, 29 participants



5 sessions

78 participants

Perspectives

Formation de deux jours sur la prévention de la maltraitance et la promotion de la bienveillance

Formation de 2 jours sur la relation soignant – soigné – famille

Webinaire : culture de la bienveillance, de quoi parlons – nous ?

Management & travail d'équipe



Former les professionnels à la prévention de la maltraitance et les accompagner dans la promotion de la bientraitance

L'engagement de tous doit être partagé pour que la promotion de la bientraitance trouve du sens dans les décisions stratégiques et les pratiques professionnelles.

Pour cela, des espaces de discussion sur les questionnements ou sur les situations vécues doivent être créés pour impulser une dynamique et pour savoir réagir en cas de besoin.



Formation

La démarche qualité, un levier managérial :
6 sessions, 66 participants



6 sessions

66 participants



Évaluation

Programme d'Amélioration Continue du Travail en Equipe (PACTE) :
1 établissement accompagné

1 établissement accompagné

Perspectives

Poursuite de l'accompagnement au développement du projet PACTE de la HAS

Formation sur l'élaboration et la mise en œuvre d'un projet qualité dans un environnement complexe : la plus value d'une approche systémique.

Soins primaires et coordination des parcours



Développer les démarches qualité en soins primaires

Mettre en place une démarche qualité et sécurité des soins au sein des exercices coordonnés tels que les CPTS, MSP et CDS est un enjeu majeur qui nécessite une acculturation et un accompagnement des professionnels à ces démarches.

Information & sensibilisation

- Webinaire sur la démarche qualité en exercice coordonné :**
15 participants
- SRA'llenge sur la coordination des parcours :**
35 participants

2 actions

50 participants

Accompagnement

- Programme PACTE en soins primaires :**
38 participants

38 professionnels accompagnés

Formation

- CREx en exercice coordonné :**
1 session, 7 participants
- EPP par la méthode du « patient-traceur » en exercice coordonné :**
1 session, 13 participants

2 sessions

20 participants

Perspectives

Formation sur la mise en œuvre d'une démarche qualité en exercice coordonné (2 jours)

Partenariat avec l'ORU :
Audit système en complément de l'Indice de Maturité du Bed Manager (IMBM), Recours inapproprié aux urgences



Éditorial	04
Conseil d'administration	06
Equipe opérationnelle	10
Chiffres clés	12
Faits marquants	15
Bilan par thématiques prioritaires	18

→ **Focus sur la formation, l'enseignement et la recherche** 28

Aspects budgétaires	32
---------------------	----



A02		Formation			
		Nombre de sessions	Nombre de jours de formation	Nombre d'inscrits	Nombre de participants
A02T01_001	Analyse systémique d'un Évènement indésirable grave (EIG)	3	3	33	31
A02T01_003	Management d'une dynamique de signalement des EI au sein de l'établissement	1	1	11	11
A02T01_004	Mise en place un Comité de Retour d'Expérience (CREX) en établissements sanitaires et médico-sociaux	4	4	59	47
A02T01_005	Gestion et analyse des Évènements Indésirables Graves (EIG) en ESSMS	9	15	120	109
A02T03_001	Mise en œuvre de l'évaluation qualité HAS des ESSMS	3	6	57	53
A02T04_001	La démarche AMPPATI - Amélioration du parcours du patient par immersion	3	6	33	30
A02T04_002	L'engagement des usagers pour améliorer la qualité et la sécurité des soins et des accompagnements	3	3	47	42
A02T05_001	Évaluer les pratiques professionnelles par la méthode du « patient-traceur »	1	1	12	12
A02T05_002	Évaluer les pratiques professionnelles par la méthode du « patient-traceur » en exercice coordonné	1	1	13	13
A02T05_004	Mise en œuvre des méthodes d'évaluation déployées dans la démarche de certification	1	2	13	13
A02T06_001	Prévenir la maltraitance et promouvoir la bientraitance – niveau 1	3	3	55	49
A02T07_001	La démarche qualité, un levier managérial	6	11	75	66
A02T07_004	Relation soignant-soigné	2	2	34	29
A02T08_001	Mettre en place un Comité de Retour d'Expérience (CREX) en exercice coordonné	1	1	8	7
		41	59	570	512

→ Focus sur la formation



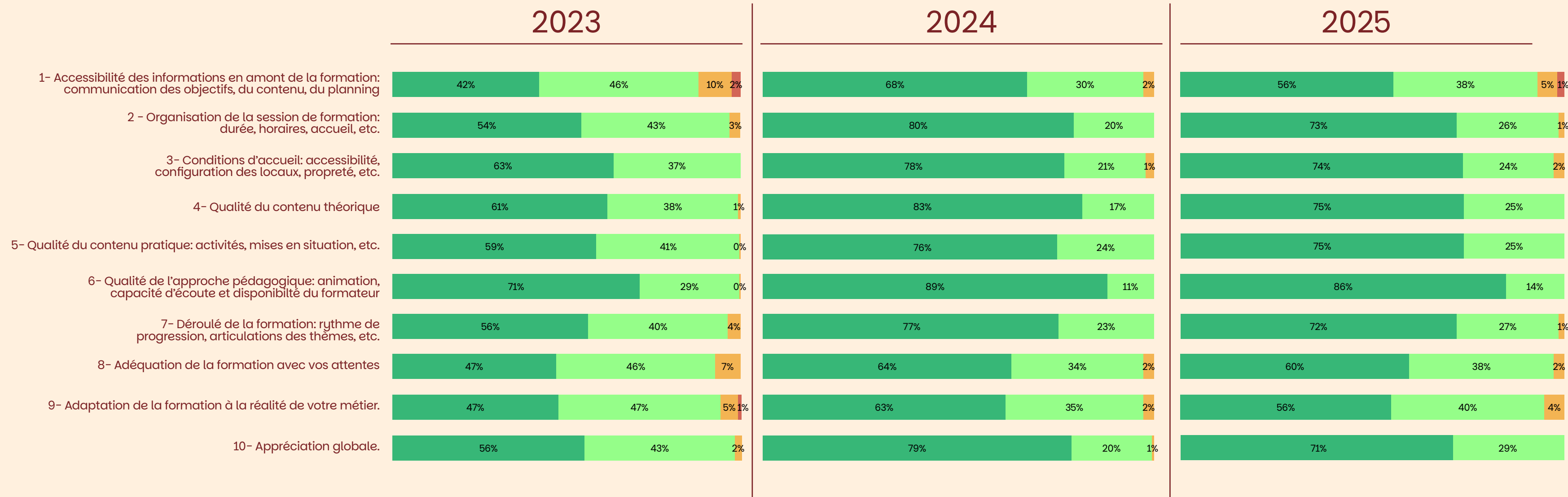
Formation

Année	Nombre de sessions	Nombre de participants
2023	29	358
2024	18	251
2025	41	512

Une évolution importante du nombre de formations en 2025 :

Une qualité des formations maintenue :

■ Très satisfaisant
 ■ Satisfaisant
 ■ Peu satisfaisant
 ■ Pas satisfaisant



Perspectives

Nouvelles formations :

Dématérialisées :

Analyse systémique des EI, Évaluation des Pratiques professionnelles

Niveau 2 (2 jours) :

Bientraitance , relation soignants – soignés – familles

Annonce du dommage associé aux soins

Audit de surveillance pour la certification Qualiopi

→ Focus sur la recherche et l'enseignement

Enseignements :

- Master GISS
- DU de gestion des risques
- IFCS
- IPA

Stages :

- DES de santé publique
- Masters
- IFCS

Recherche :

- FORAP
- ICSI

Publications :

CONCEPTS

167



Des objectifs de qualité aux enjeux éthiques : un même chemin ?

Jean-Jacques Morfoisse

Structure régionale d'appui (SRA) à la qualité des soins et à la sécurité des patients d'Occitanie – Toulouse – France

✉ **Dr Jean-Jacques Morfoisse** – SRA Occitanie – 6, rue de Lourdes – 31300 Toulouse – France
E-mail : jj.morfoisse@sra-occitanie.fr



Introduction

Dans le domaine de la santé, la notion de « qualité » est au cœur des préoccupations des décideurs publics, des élus, des professionnels de santé et bien sûr des usagers. Cette notion fondamentale est parfois évoquée de manière réductrice voire instrumentalisée pour justifier des décisions, des postures ou des actes, sans connaissance approfondie de sa complexité et de sa composante multidimensionnelle, et en privilégiant souvent un seul aspect de la qualité au détriment des autres. Parallèlement, des situations de tension ou de dysfonctionnement sont fréquemment qualifiées de « problèmes éthiques », sans qu'une analyse structurée soit préalablement menée pour en identifier les causes profondes. Ces deux notions, la qualité et l'éthique, constituent le ciment de tout système de santé. Il est donc essentiel d'en clarifier les définitions ainsi que les liens étroits qui les unissent, afin

de concilier une approche rigoureuse de la qualité et les exigences éthiques qui accompagnent les pratiques soignantes.

Qualité et système de santé

La qualité est avant tout un concept, c'est-à-dire une représentation abstraite « multidimensionnelle » appliquée à un objet, en l'occurrence le système de santé. Dès les années quatre-vingt, Donabedian différenciait trois dimensions dans l'évaluation de la qualité des soins [1] : la structure, les procédures et les résultats. En 2001 l'Institute of Medicine (IOM) (États-Unis) proposait, sur la base de principes éthiques, une approche différente et en définissant six dimensions principales [2] : des soins centrés sur le patient, efficaces, sûrs, efficaces, réactifs et équitables. Depuis, la littérature s'accorde à conforter et à enrichir cette approche [3,4] notamment concernant le dévelop-

Résumé

La qualité et l'éthique constituent les fondements de tout système de santé. Il est donc essentiel d'en clarifier les définitions et d'explorer les liens étroits qui les unissent, afin de concilier une démarche rigoureuse de la qualité avec les exigences éthiques inhérentes aux pratiques soignantes. Bien que distinctes, ces deux notions demeurent indissociables au sein d'un « continuum réflexif » qui permet d'analyser un système de santé de plus en plus complexe et soumis à de fortes contraintes. Dans des situations où les différentes dimensions de la qualité des soins entrent en tension, la réflexion éthique offre une ressource précieuse pour guider les équipes de professionnels de santé et garantir des réponses justes et humanistes. Cette ambition implique la formation et la coopération de tous les acteurs impliqués dans l'évaluation de la qualité et la réflexion éthique, ainsi qu'une gouvernance fondée sur l'éthique au sein des organisations de santé.

Mots-clés : Qualité des soins – Amélioration de la qualité – Éthique – Bien-être.

Abstract

From quality objectives to ethical challenges: are we on the same path ?

Quality and ethics are the cornerstones of any healthcare system. It is therefore essential to clarify their definitions and to explore the close relationship between them, in order to reconcile a rigorous approach to quality with the ethical requirements inherent in caregiving practices. Although distinct, these two concepts remain inseparable within a "reflective continuum" that enables the analysis of increasingly complex healthcare systems facing significant constraints. In situations where the various dimensions of care quality come into tension, ethical reflection provides a valuable resource for guiding healthcare teams and ensuring fair and humanistic responses. Achieving this ambition requires the training and cooperation of all stakeholders involved in quality assessment and ethical deliberation, as well as governance rooted in ethics within healthcare organizations.

Keywords: Quality of Health Care [Guideline and recommendations] – Quality improvement – Ethic – Patient-centered care.

RISQUES & QUALITÉ • 2025 - VOLUME XXII - N° 3

EXPÉRIENCE & PRATIQUE

233

État des lieux de la gestion des risques en établissement social et médico-social : déploiement d'un outil d'auto-évaluation en Occitanie

Mathilde Fabre, Séverine Desfontaines, Jean-Jacques Morfoisse

Structure régionale d'appui (SRA) Occitanie – Toulouse – France

✉ **Mathilde Fabre** – Chargée de mission Qualité et gestion des risques – SRA Occitanie – 6 rue de Lourdes – 31300 Toulouse – France – E-mail : info@sra-occitanie.fr

Résumé

Contexte et objectif de l'étude. La gestion des risques est une composante majeure de la qualité et de la sécurité des accompagnements au sein des établissements sociaux et médico-sociaux (ESMS). Afin de soutenir les ESMS d'Occitanie dans cette démarche, la structure régionale d'appui (SRA) Occitanie a conçu un outil d'auto-évaluation permettant d'apprécier le niveau de maturité en gestion des risques et d'identifier des axes d'amélioration. **Méthode.** Cet outil comporte trente questions, réparties en cinq thématiques issues du référentiel de la Haute Autorité de santé (pilotage, gestion des événements indésirables, suivi des risques, communication, gestion de crise). Après expérimentation dans quatre établissements pilotes et validation, il a été diffusé lors d'une campagne régionale menée au dernier trimestre 2024 à laquelle 159 structures ont répondu. **Résultats.** Les principaux résultats révèlent une implication notable des professionnels dans la gestion des événements indésirables. Des marges de progression sont identifiées, notamment concernant l'analyse systématique des causes profondes, l'implication des usagers et la formalisation des plans de continuité d'activité. **Conclusion.** Cette démarche a permis d'établir une première représentation régionale de la maturité des ESMS en matière de gestion des risques et confirme la pertinence d'un outil structurant pour renforcer cette culture au sein des établissements.

Mots-clés : Gestion du risque – Évaluation des pratiques professionnelles – Qualité des soins – Sécurité du patient – Événement indésirable – Établissement médico-social.

Abstract

Overview of risk management in social and medico-social institutions: a self-assessment tool implemented in the Occitanie region
Background and objective. Risk management is a major challenge for ensuring quality and safety of care and support in social and medico-social care facilities (ESMS). To assist ESMS in the Occitanie region in this process, the regional support structure (SRA) developed a self-assessment tool designed to evaluate the level of maturity in risk management and identify areas for improvement. **Method.** The tool includes thirty questions, organized around five themes based on the Haute Autorité de Santé (HAS). **Framework :** governance, adverse event management, risk monitoring, communication, and crisis management. It was first tested with four pilot institutions, and following this validation phase, a regional deployment was carried out in the last quarter of 2024, involving 159 organizations. **Main results.** The results show significant professional involvement in managing adverse events. However, areas for improvement were identified, particularly in systematic root cause analysis, user involvement, and the formalization of business continuity plans. **Conclusion.** This initiative provided the first regional overview of risk management maturity among ESMS in Occitanie and confirmed the value of a structured tool to help strengthen the risk management culture within these facilities.

Keywords: Risk management – Process assessment – Quality of health care – Patient safety – Other adverse events – Medical social structure.

RISQUES & QUALITÉ • 2025 - VOLUME XXII - N° 4



Éditorial	04
Conseil d'administration	06
Equipe opérationnelle	10
Chiffres clés	12
Faits marquants	15
Bilan par thématiques prioritaires	18
Focus sur la formation, l'enseignement et la recherche	28

→ **Aspects budgétaires** **32**

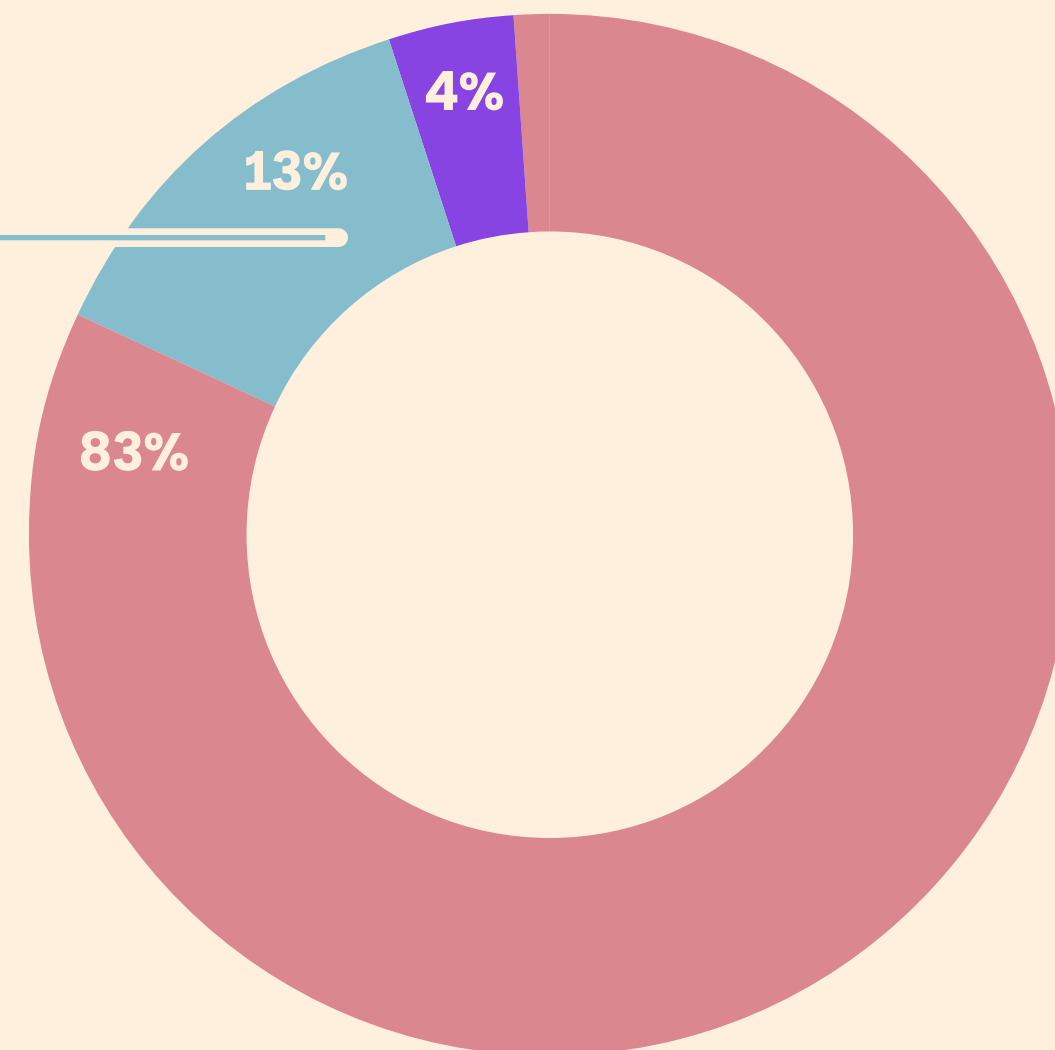
Comptes de résultat 2025

	CR Exercice 2024	CR Exercice 2025
Produits d'exploitation		
Cotisations	43 050 €	43 950 €
Ventes de biens et services	31 110 €	136 629 €
Subvention FIR ARS Occitanie	750 000 €	850 000 €
Reprise sur provision, dépréciation	0 €	0 €
Utilisations des fonds dédiés	123 166 €	
Autres produits	5 012 €	35 €
Produits financiers (Autres intérêts et produits assimilés)	7 217 €	1 441 €
Produits exceptionnels	1 748 €	
Charges d'exploitation	247 192 €	239 596 €
Charges d'exploitation	33 157 €	33 462 €
Impôts, taxes et versements assimilés	660 701 €	671 356 €
Masse salariale	12 921 €	13 864 €
Dotations aux amortissements et aux dépréciations	0 €	73 433 €
Engagement à réaliser sur ressources affectées	9 €	10 €
Autres charges	0 €	0 €
Charges financières	107 €	
Charges exceptionnelles	510 €	144 €
Impôts sur les bénéfices		
EXCÉDENT OU DÉFICIT	6 707 €	190 €

Répartition des produits 2025

Produits d'exploitation

Subvention FIR ARS Occitanie	850 000 €
Cotisations	43 950 €
Ventes de biens et services	136 629 €
Autres	1 477 €
Total	1 032 056 €



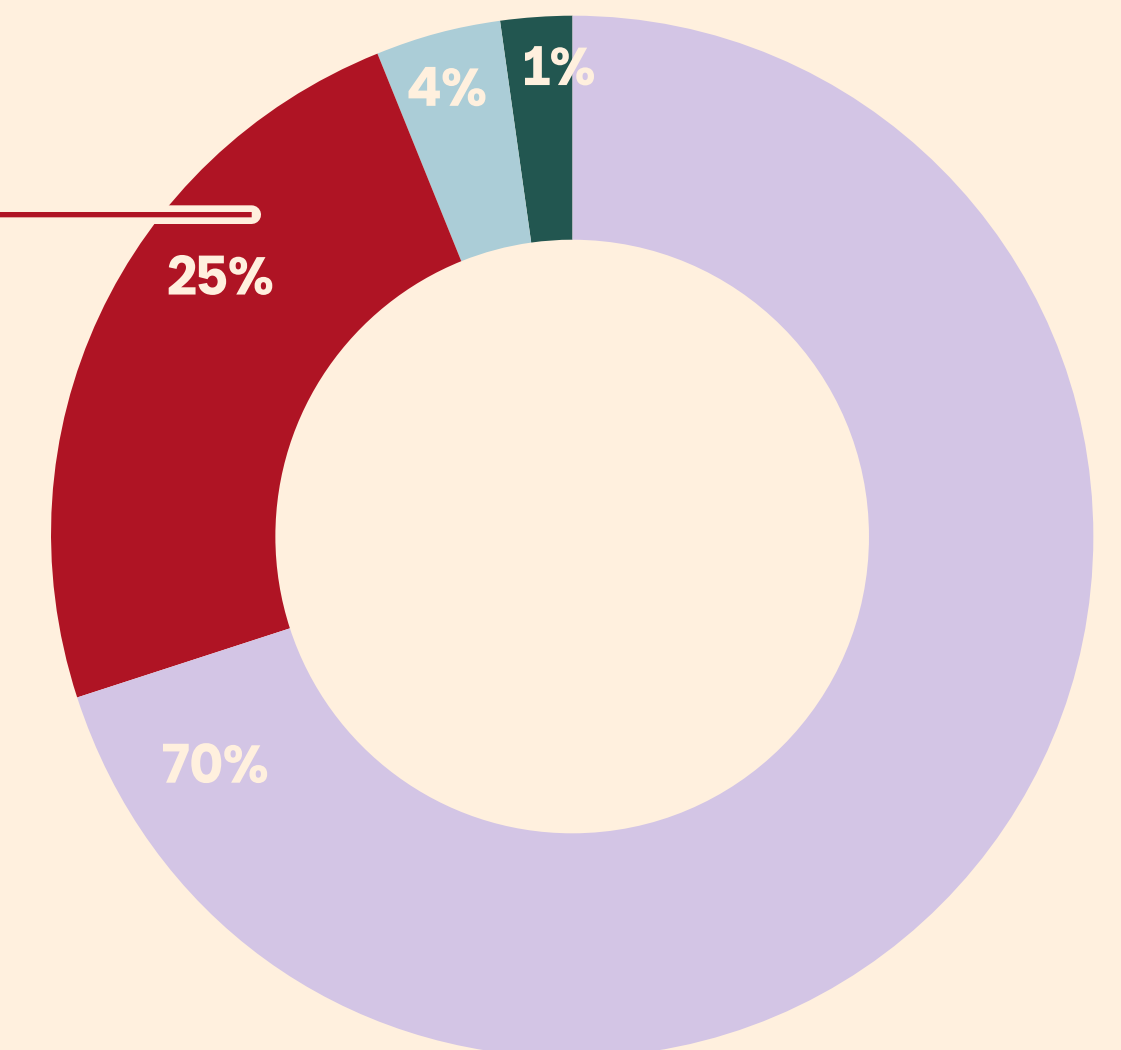
Zoom sur les ventes de biens et services

Inscription conférence : 7 225 €
 Formations : 76 470 €
 Accompagnements : 47 157 €

Répartition des charges 2025

Charges d'exploitation

Charges externes	239 596 €
Impôts, taxes et versements assimilés	33 462 €
Masse salariale	671 356 €
Dotations aux amortissements et aux dépréciations	13 864 €
Autres charges	10 €
Impôts sur les bénéfices	144 €
Total	958 432 €



Zoom sur les charges externes

Locaux : 36 749 €
 Honoraires extérieurs : 19 464 €
 Pers. extérieur : 93 333 €

Restez informés!



Inscrivez-vous à la

Newsletter



Abonnez-vous
à notre page

Linked in



Connectez-vous
à votre

Espace adhérent*



*Pensez à créer votre espace pour accéder aux ressources réservées à nos membres



Merci

pour votre attention



AGIR
ensemble!
Pour la QUALITÉ des
PARCOURS de SANTÉ

Contact

05 67 31 21 30
info@sra-occitanie.fr

Adresse

SRA Occitanie
6 rue de Lourdes, Bât. C
31300 Toulouse

Web

www.sra-occitanie.fr