

# 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



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 Morfisse  
Médecin coordinateur

Espace adhérent du site internet !

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



[www.sra-occitanie.fr](http://www.sra-occitanie.fr)

Tél. 05 67 31 21 30 / mél. [info@sra-occitanie.fr](mailto:info@sra-occitanie.fr)

## 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.



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
<b>Sous-collège A1</b> Représentants des Établissements de santé désignés par les fédérations hospitalières	Représentant Établissements de santé publics, désigné FHF	<b>SAJUS Jean-Philippe</b> CH Barjols sur Cèze	<b>MARTINEZ Fabien</b> CHU Toulouse
	Représentant Établissements de santé privés, désigné FHP	<b>STER Gwénola</b> Cliniques du Dr Ster	<b>BORALI Sabine</b> Clinique des Cèdres
	Représentant Établissements de santé privés non lucratifs, FEHAP	<b>JOURDY Philippe</b> Institut Camille Mirat	<b>BONETTO Sylvie</b> USSAP
	Représentant Établissements d'hospitalisation à domicile, désigné FNeHAD	<b>BERNADOU Laetitia</b> HAD Béziers	<b>SOULA ETCHEGARAY Florence</b> HAD Pasteur Toulouse
	Représentant Établissements de santé, désigné URIOPS8	<b>PICARD Jean-Marc</b> Clinique Mas de Rochet	<b>MALAURE Carole</b> Centre la Clauze
<b>Sous-collège A2</b> Représentants des Établissements de santé régionaux		<b>GARDETTE Virginie</b> CHU Toulouse	<b>PRIN-LOMBARDO Emilie</b> CHU Montpellier
<b>Sous-collège A3</b> Représentants des gestionnaires médico-sociaux	Représentant des Établissements et services pour personnes âgées	<b>ABDELHAFID Nordine</b> EHPAD Rouanet Iché	<b>COURNAC Cécile</b> EHPAD Plénitude St Michel
	Représentant des Établissements et services pour personnes adultes en situation de handicap	<b>BALARDY Isabelle</b> ASEI	<b>GRIGGIO Corinne</b> Association les Cedres
	Représentant des Établissements et services pour enfants en situation de handicap	<b>SUDERIE Guillaume</b> ARSEAA	<b>KORNMANN Claire</b> 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	<b>Sous-collège B1</b> PS ou de la qualité des établissements de santé	Pdt CME public ou son représentant	<b>AMIROU Mustapha</b> CH Carcassonne	<b>SOL Philippe</b> CH Castelnaudary
		Pdt CME privé non lucratif ou son représentant	Poste à pourvoir	Poste à pourvoir
		Pdt CME privé lucratif ou son représentant	<b>GRELU Jean-Sébastien</b> HAD 3G Santé	Poste à pourvoir
		Coordonnateur GDR ou son représentant	<b>CHATELIN Sophie</b> Clinique Pasteur	<b>POTARD Laetitia</b> CH Bagnols sur Cèze
	<b>Sous-collège B2</b> PS ou de la qualité du secteur médico-social	Médecin ou professionnel de la qualité	<b>BONSERGENT Emilie</b> ADAGES	Poste à pourvoir
		Cadre de santé ou infirmier de coordination	<b>SUCERE Dorothée</b> CH Nogaro	Poste à pourvoir
	<b>Sous-collège B3</b> PS du secteur ambulatoire (soins primaires hors établissements)	URPS Médecins	<b>SAFONT Laurence</b>	<b>SABOYE Jacques</b>
		URPS Pharmaciens	<b>LIGNIERES Arnaud</b>	<b>GARNIER Valérie</b>
		URPS IDE	<b>BEAUVARGER Sophie</b>	<b>MEIYAN Edwige</b>
		Représentant des modes d'exercices coordonnés de villes	<b>MOULIS Morgane</b>	<b>BESOMBES Romain</b>
Collège C MEMBRES DE DROIT	Associations agréées d'usagers	<b>DARDE Michel</b>		
		<b>MIELLIN Jean</b>		
	Fédération des réseaux	<b>MAZEYRIE Christelle</b>	<b>PESSIONE Cécile</b>	



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

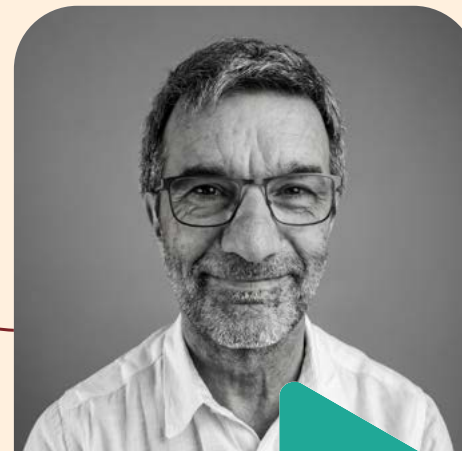


**Mathilde FABRE**  
**Chargée de mission**  
 Cadre de santé, spécialisée en management et en coordination de projet



**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

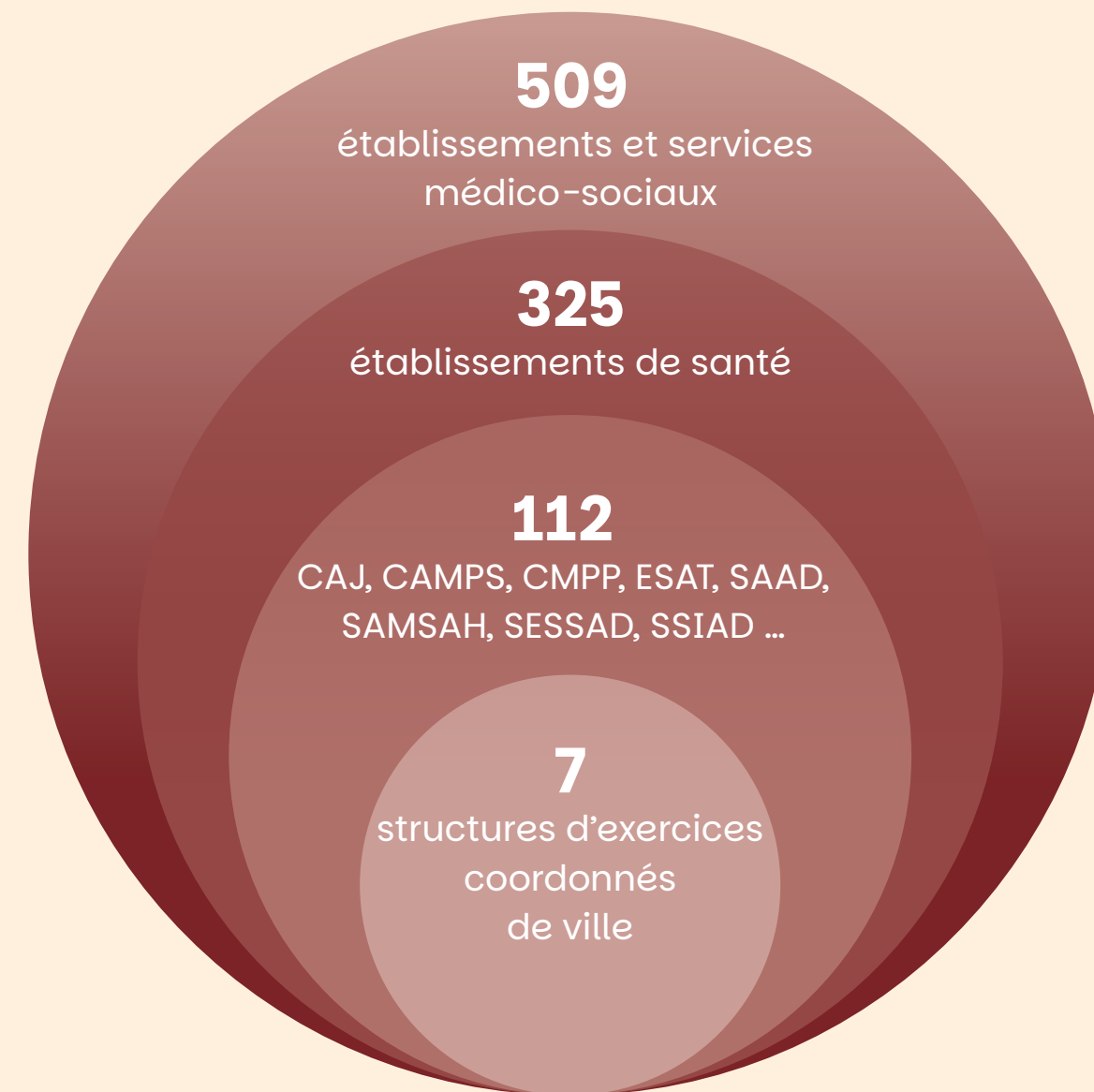
→ **Chiffres clés** **12**

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)

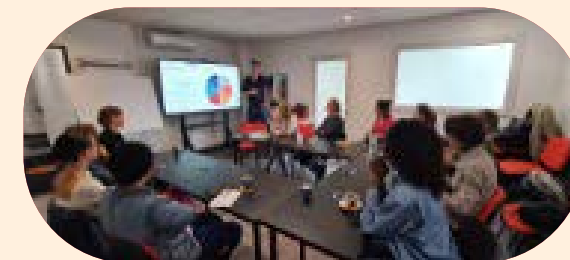
Luchon



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.



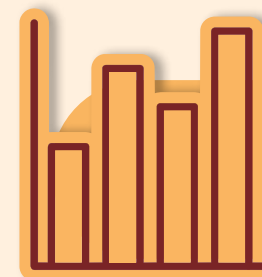
### Information & sensibilisation

**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
		<b>41</b>	<b>59</b>	<b>570</b>	<b>512</b>

→ Focus sur la formation



Formation

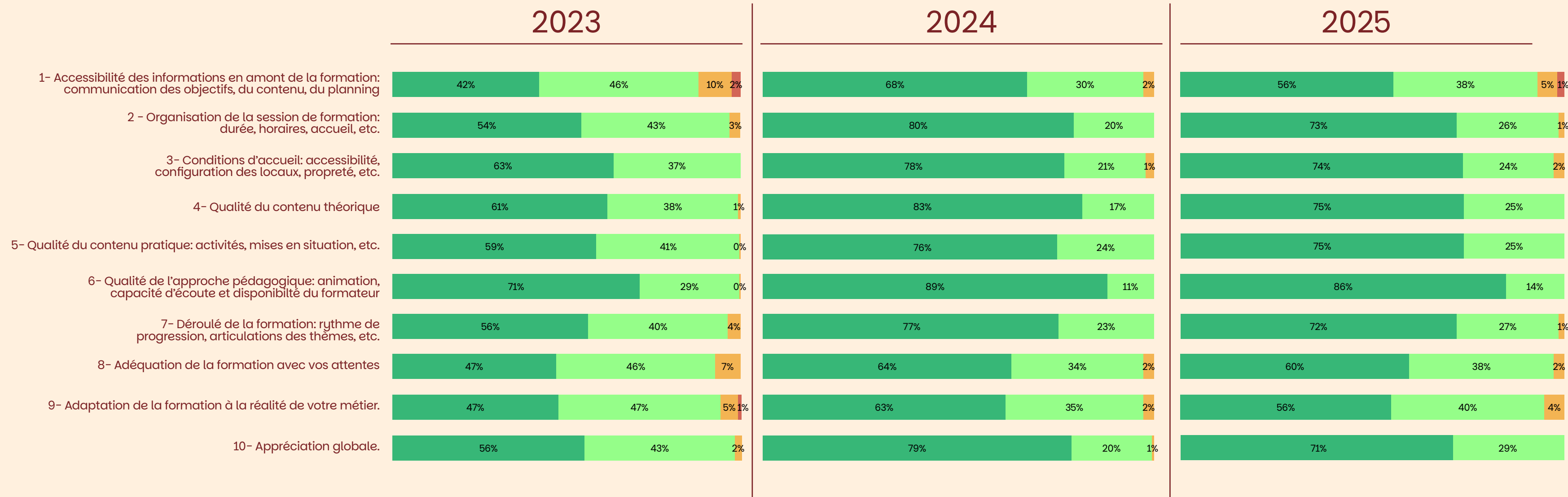
Année	Nombre de sessions	Nombre de participants
2023	29	358
2024	18	251
<b>2025</b>	<b>41</b>	<b>512</b>

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**

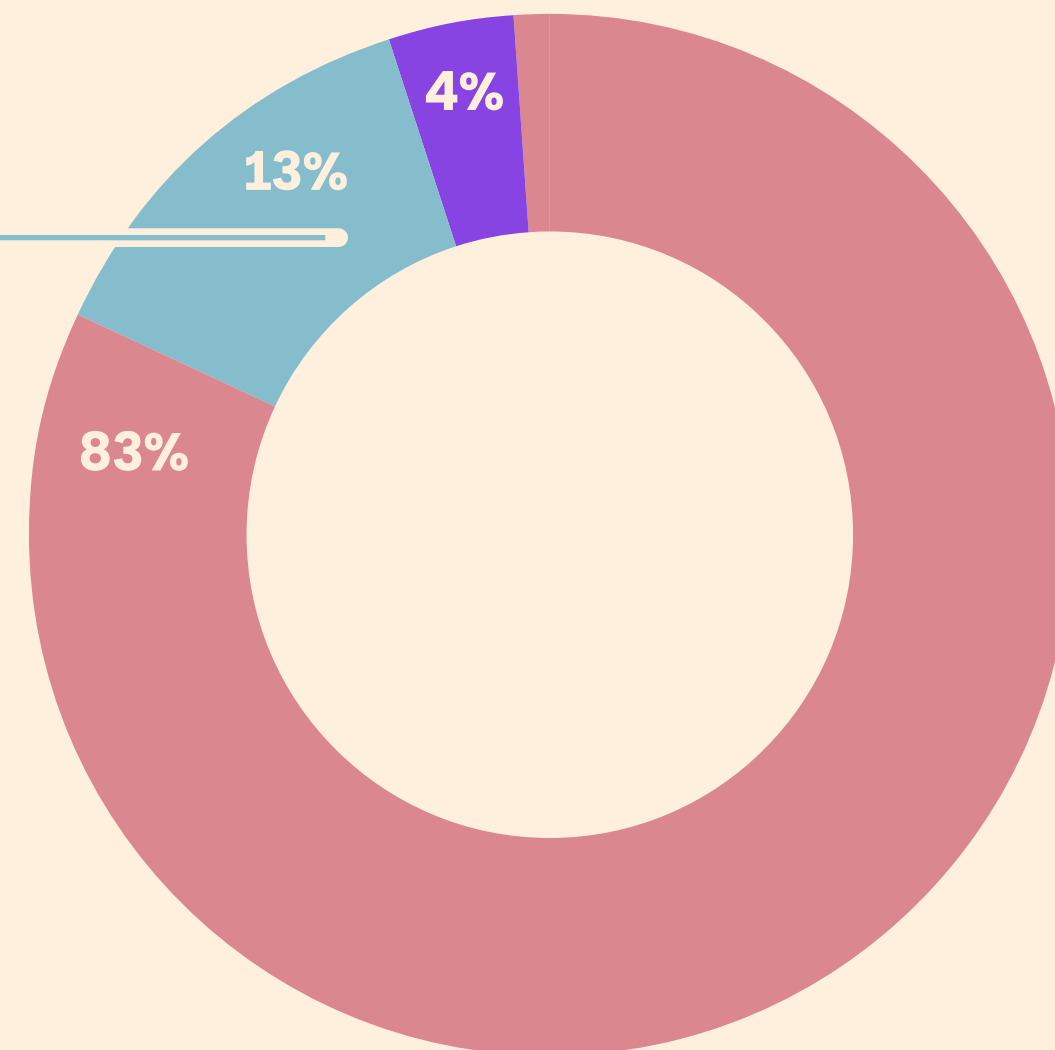
# Comptes de résultat 2025

	CR Exercice 2024	CR Exercice 2025
<b>Produits d'exploitation</b>		
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 €
<b>Produits financiers</b> (Autres intérêts et produits assimilés)	7 217 €	1 441 €
<b>Produits exceptionnels</b>	1 748 €	
<b>Charges d'exploitation</b>		
Charges d'exploitation	247 192 €	239 596 €
Impôts, taxes et versements assimilés	33 157 €	33 462 €
Masse salariale	660 701 €	671 356 €
Dotations aux amortissements et aux dépréciations	12 921 €	13 864 €
Engagement à réaliser sur ressources affectées	0 €	73 433 €
Autres charges	9 €	10 €
<b>Charges financières</b>	0 €	0 €
<b>Charges exceptionnelles</b>	107 €	
<b>Impôts sur les bénéfices</b>	510 €	144 €
<b>EXCÉDENT OU DÉFICIT</b>	<b>6 707 €</b>	<b>190 €</b>

# 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 €
<b>Total</b>	<b>1 032 056 €</b>



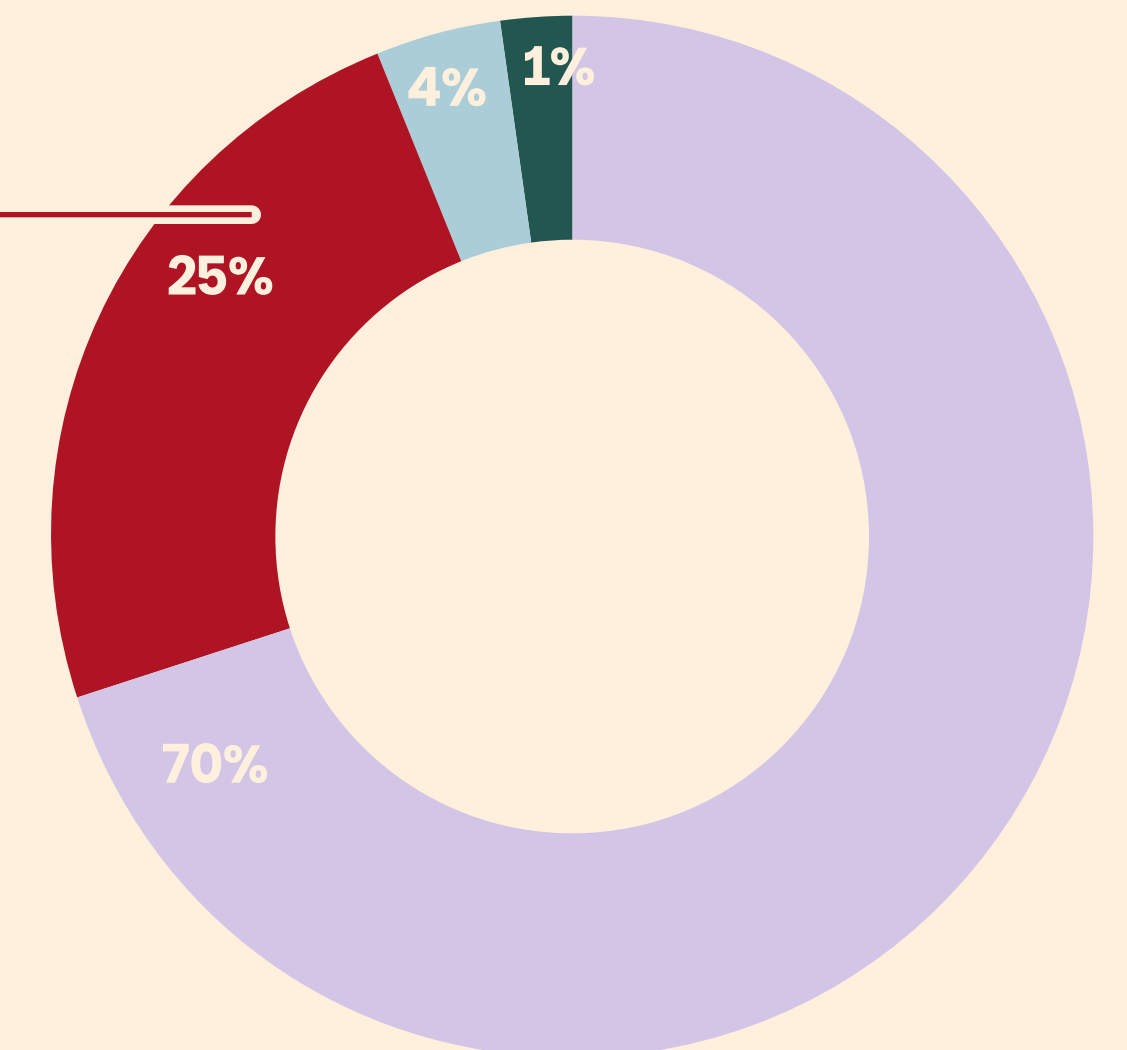
### Zoom sur les ventes de biens et services

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 €
<b>Total</b>	<b>958 432 €</b>



### 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](http://www.sra-occitanie.fr)