



# Présentation de la SRA QUALIRIS

13/03/2026

Cécile SZYMCZAK – Chargée de mission qualité ESSMS

## Points abordés :

- Présentation de la SRA QUALIRIS
- Focus réglementaire sur l'évaluation
- Le référentiel d'évaluation
- Système de cotation du dispositif d'évaluation : attendus
- Bilan HAS annuel 2024 du dispositif d'évaluation de la qualité des ESSMS
- Actions QUALIRIS pour les ESSMS

# Présentation de la SRA QUALIRIS

# LA SRA QUALIRIS

La Structure Régionale d'Appui QUALIRIS est une association qui accompagne toute structure morale sanitaire, médico-sociale, libérale et tout professionnel de santé de la région Centre-Val de Loire dans leurs démarches d'amélioration de la qualité et de la sécurité des prises en charges.

## ASSOCIATION DE LOI 1901

Créée début 2018 par les fédérations de la région : FEHAP FHF – FHP – Fédération des URPS - NEXEM SYNERPA - URIOPSS

## DÉSIGNÉE STRUCTURE RÉGIONALE D'APPUI

de la région Centre-Val de Loire, fin décembre 2018 par l'ARS, désignation renouvelée fin 2023

## CHAMPS D' ACTIONS

- Démarches qualité / gestion des risques associés aux soins et accompagnements
- Secteurs sanitaire, médico-social et ville

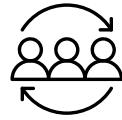
## MISSIONS

- Soutien méthodologique
- Expertise
- Formation / Information
- Recherche

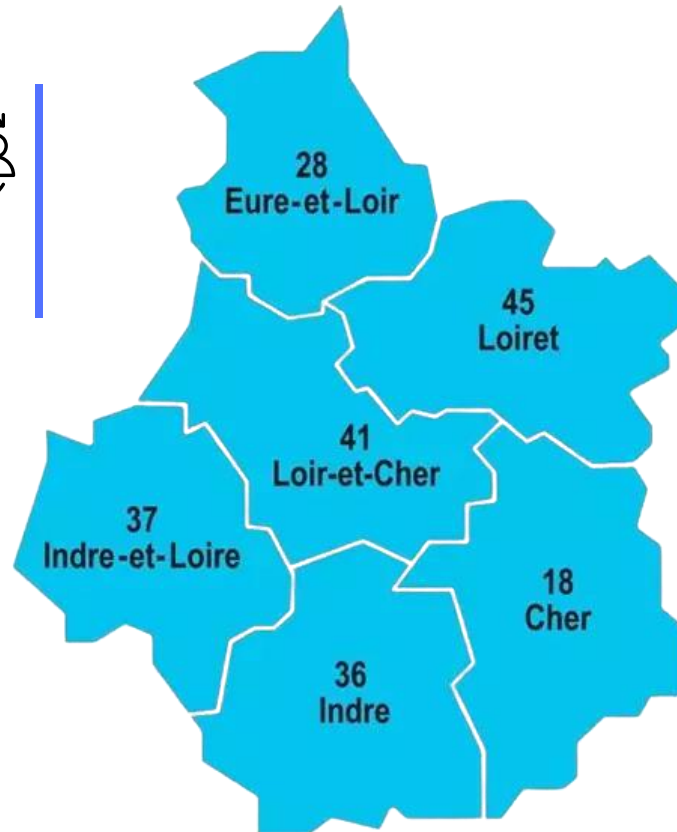
# La SRA QUALIRIS :

Structure Régionale d'Appui à la Qualité de la région Centre-Val de Loire

Une équipe  
pluridisciplinaire



Une association loi  
1901



**Nos engagements :**

- Indépendance
- Confidentialité
- Bienveillance
- Respect



Une expertise technique  
et méthodologique

# Focus réglementaire sur l'évaluation

# L'évaluation ?

L'évaluation des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) est une **démarche obligatoire** introduite par la loi du 2 janvier 2002

L'article L. 312-8 du Code de l'action sociale et des familles (CASF) dispose que : « **Dans un objectif d'amélioration continue de la qualité, les établissements et services** mentionnés à l'article L. 312-1 **évaluent et font procéder à l'évaluation de la qualité des prestations qu'ils délivrent selon une procédure élaborée par la Haute Autorité de santé** mentionnée à l'article L. 161-37 du Code de la sécurité sociale... »

# Qu'est ce qui distingue le dispositif d'évaluation actuel de l'ancien ?

Evaluations  
internes / externes

Evaluations tous  
les 5 ans...

...par un organisme  
évaluateur accrédité



...sur la base d'un référentiel  
unique pour tous les secteurs  
(Personnes âgées, Handicap...)

... avec des méthodes  
d'évaluation définies par la  
HAS



Trame de rapport  
commune



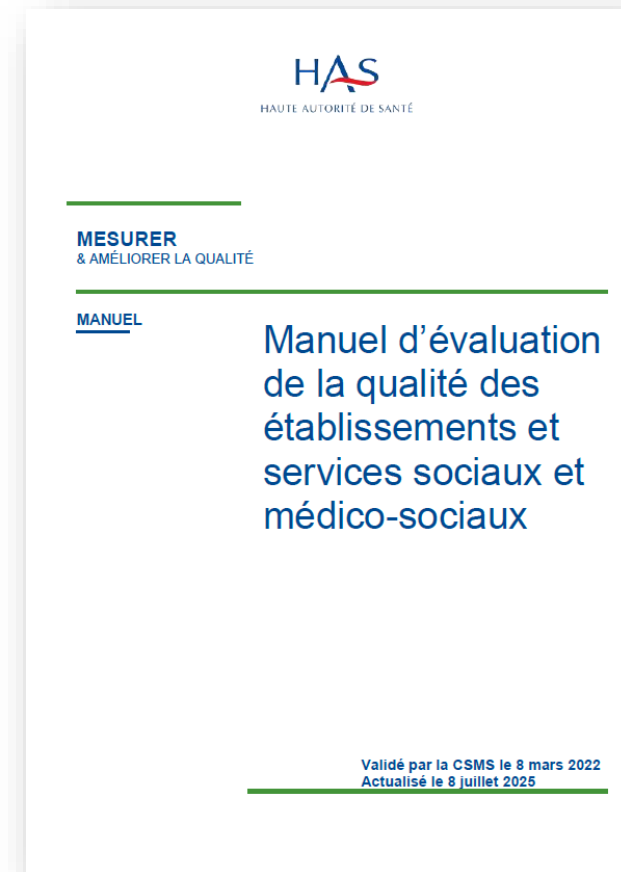
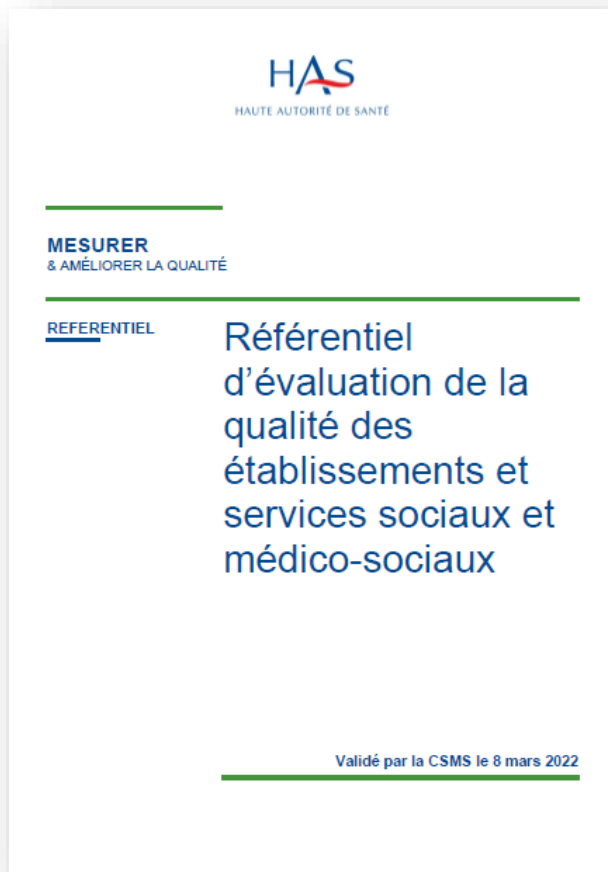
Diffusion publique  
des résultats

Plateforme SYNAE\*



# Le référentiel d'évaluation

# Référentiel d'évaluation HAS / Manuel d'évaluation



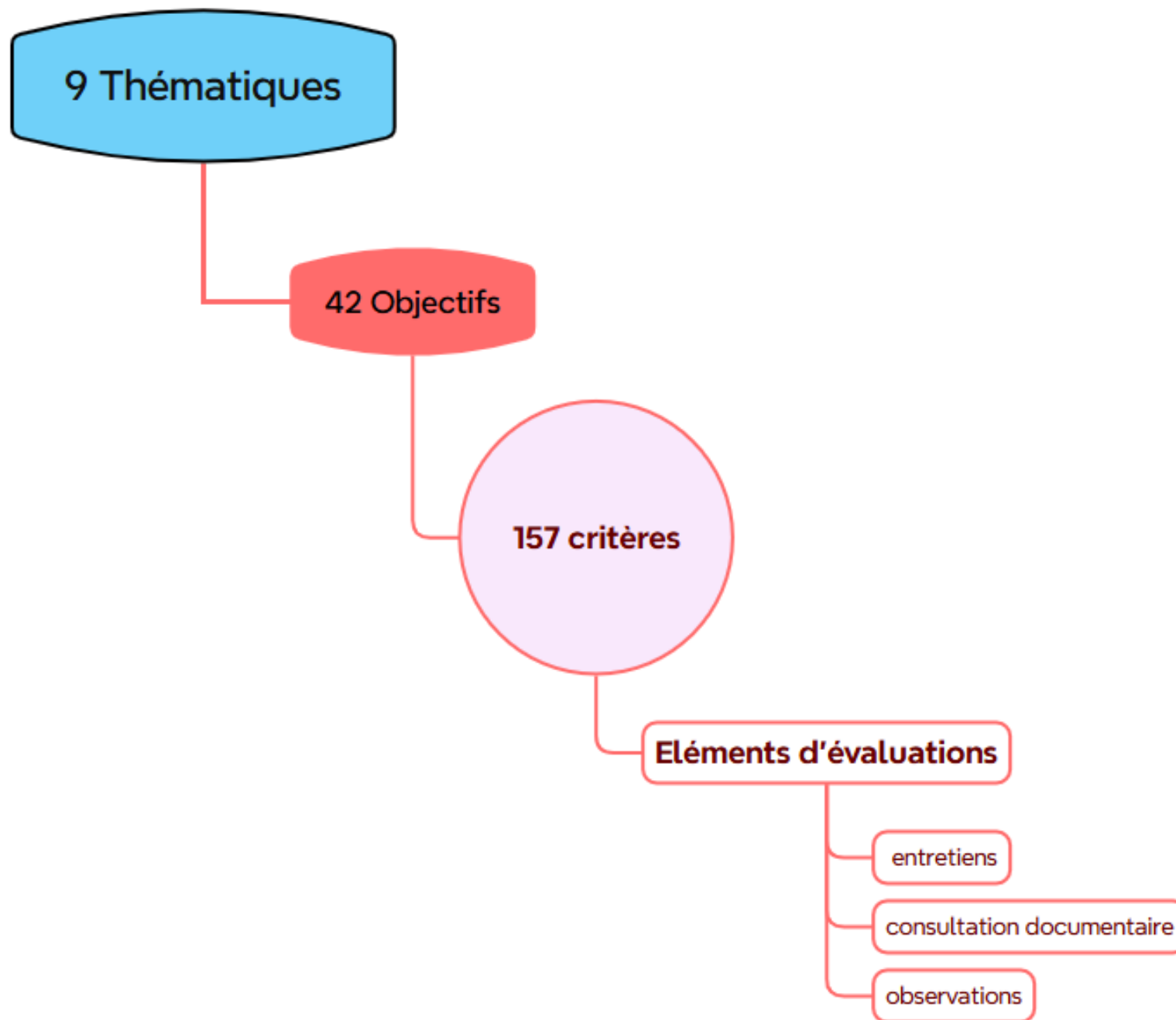
« Le référentiel constitue le socle du dispositif d'évaluation. Il répertorie les exigences à satisfaire par l'ESSMS et les éléments nécessaires à leur évaluation (...) »

HAS • Référentiel d'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux • mars 2022 6

« Le manuel détaille les exigences associées aux 157 critères et les éléments pour la mise en œuvre du référentiel »

[Haute Autorité de Santé - Mettre en œuvre l'évaluation des ESSMS](#)

# Un manuel Structuré :

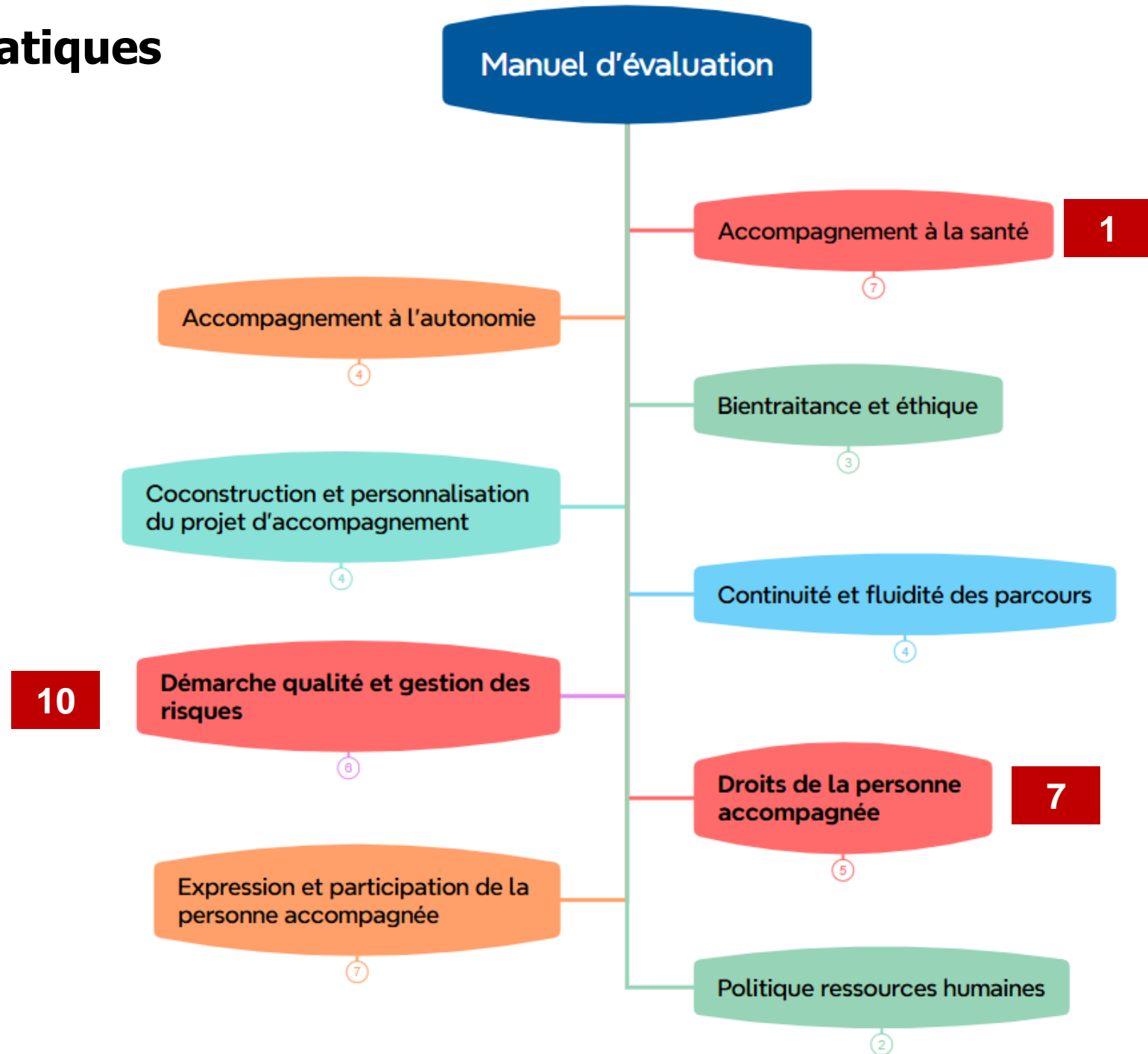


# Un manuel Structuré : 9 thématiques

18 critères dits « impératifs »

Si la cotation est inférieure à 4 :  
**obligation** de mettre en place un  
**plan d'action** pour ce critère.

Ce plan d'action est transmis en  
même temps que le rapport  
d'évaluation aux autorités de  
contrôle et de tarification



## Thématique : Droits de la personne accompagnée

- 
- 2.2.1** Les professionnels soutiennent la liberté d'aller et venir de la personne accompagnée.
- 
- 2.2.2** Les professionnels respectent la dignité et l'intégrité de la personne accompagnée.
- 
- 2.2.3** Les professionnels respectent la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée.
- 
- 2.2.4** Les professionnels respectent la liberté d'opinion, les croyances et la vie spirituelle de la personne accompagnée.
- 
- 2.2.5** Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée.
- 
- 2.2.6** L'ESSMS favorise l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée.
- 
- 2.2.7** L'ESSMS garantit la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.
-

## Thématique : Accompagnement à la santé

**3.6.2** Les professionnels respectent la sécurisation du circuit du médicament.

## Thématique :

# Démarche qualité et gestion des risques

- 3.11.1** L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées.
- 
- 3.11.2** L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives.
- 
- 3.12.1** L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.
- 
- 3.12.2** L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.
- 
- 3.12.3** Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives.
- 
- 3.13.1** L'ESSMS organise le recueil et le traitement des évènements indésirables.
- 
- 3.13.2** L'ESSMS communique sur le traitement des évènements indésirables auprès des parties prenantes.
- 
- 3.13.3** Les professionnels déclarent et analysent en équipe les évènements indésirables et mettent en place des actions correctives.
- 
- 3.14.1** L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement.
- 
- 3.14.2** L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe.

# Systeme de cotation du dispositif d'évaluation

# Systeme de cotation du dispositif d'évaluation

## Quelles sont les cotations possibles ?

Cotation	Légende
1	Le niveau attendu n'est <b>pas du tout satisfaisant</b>
2	Le niveau attendu n'est <b>plutôt pas satisfaisant</b>
3	Le niveau attendu est <b>plutôt satisfaisant</b>
4	Le niveau attendu est <b>tout à fait satisfaisant</b>
*	Le niveau atteint est <b>optimisé</b>
NC	L'ESSMS est <b>non-concerné</b> par l'(les) élément(s) d'évaluation d'un critère
RI	La personne accompagnée donne une <b>réponse inadaptée</b> à l'évaluateur (Chapitre 1)

# Systeme de cotation du dispositif d'évaluation

## Quelles sont les cotations possibles ?

Cotation	Légende
1	Le niveau attendu n'est <b>pas du tout satisfaisant</b>
2	Le niveau attendu n'est <b>plutôt pas satisfaisant</b>
3	Le niveau attendu est <b>plutôt satisfaisant</b>
4	Le niveau attendu est <b>tout à fait satisfaisant</b>
*	Le niveau atteint est <b>optimisé</b>
NC	L'ESSMS est <b>non-concerné</b> par l'(les) élément(s) d'évaluation d'un critère
RI	La personne accompagnée donne une <b>réponse inadaptée</b> à l'évaluateur (Chapitre 1)

**Rappel : pour les critères impératifs  
=> cotation cible = 4**

# Systeme de cotation du dispositif d'évaluation

FICHE



## Le système de cotation du dispositif d'évaluation de la qualité des ESSMS

Précisions méthodologiques – Version 2

9 décembre 2025

### L'essentiel

Le dispositif d'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) élaboré par la HAS repose sur un système de cotation. Explicité dans la fiche pratique n° 7 du [manuel d'évaluation](#), ce système a été conçu pour permettre d'objectiver le niveau de qualité des ESSMS à travers des entretiens avec les personnes accompagnées, les professionnels et la gouvernance, de l'observation et de l'analyse documentaire.

Publié en mai 2024, le 1<sup>er</sup> bilan annuel du dispositif a fait apparaître un décalage entre le niveau de qualité global des ESSMS d'une part, et la maîtrise réelle des attendus de la démarche qualité d'autre part. En témoigne le niveau de cotation des éléments liés à l'élaboration, au pilotage et à l'évaluation de la démarche d'amélioration continue de la qualité. Il est pourtant essentiel de corréler la cotation à la démarche qualité, l'évaluation devant permettre de démontrer le niveau de maturité de l'organisation déployée au sein des ESSMS et leur capacité à répondre qualitativement aux attentes et aux besoins des personnes accompagnées. La HAS constate également, dans le cadre des contrôles de rapports d'évaluation réalisés, un manque de cohérence entre les cotations retenues et les commentaires renseignés.

Dans ce contexte, la présente fiche vise à préciser les modalités de mise en application du système de cotation et harmoniser les pratiques des organismes évaluateurs. Les ESSMS peuvent également s'en servir dans le cadre de leur auto-évaluation. L'élaboration de cet outil d'aide à la cotation

### 1. GRILLE D'ÉVALUATION DU CHAPITRE 1 - LA PERSONNE ACCOMPAGNÉE

Situation par rapport aux attendus	Cotation				
	1	2	3	4	*
La personne est informée	✗	✓	✓	✓	✓
La personne est sollicitée/associée	✗	Partiellement ✓	✓	Plenement ✓	Plenement ✓
Les modalités de communication sont adaptées	/	✗	✓	✓	✓
Les souhaits sont pris en compte	✗	Partiellement ✓	✓	Toujours ✓	Toujours ✓
Les souhaits sont régulièrement réinterrogés	/	/	/	Toujours ✓	Toujours ✓
• Les actions vont au-delà des attendus • Démarche innovantes/actions remarquables, valorisation de l'exercice de l'autodétermination	/	/	/	/	✓
La personne est satisfaite de son accompagnement	☹️	😐	😊	😊	😊
	Pas du tout	Partiellement	Satisfait	Très satisfait	Très satisfait

LES COTATIONS S'APPUIENT EXCLUSIVEMENT SUR LES ENTRETIENS

Le système de cotation du dispositif d'évaluation de la qualité des ESSMS - Ref. SRA-MSD-FTC-2024.03.01 - Janvier 2025

1/5

### 2. GRILLE D'ÉVALUATION DES CHAPITRES 1 ET 2 - LES PROFESSIONNELS

1 Situation par rapport aux attendus	Cotation				
	1	2	3	4	*
Critère connu/défini	✗	✓	✓	✓	✓
Critère déployé	✗	Partiellement ✓	✓	✓	✓
Actions planifiées	✗	✗	✗	✓	✓
Traçabilité des actions	✗	Irregularité ou partielle ✓	✓	Systematique ✓	✓
Pratiques sur le terrain	✗	Individuelles	Collectives	Collectives	Collectives
Organisation réajustée via des indicateurs dans le cadre de la démarche Qualité	✗	✗	✗	✓	✓
• Les actions vont au-delà des attendus • Démarche innovante/actions remarquables/valorisation de l'exercice de l'autodétermination/culture apprenante	/	/	/	/	✓

Le système de cotation du dispositif d'évaluation de la qualité des ESSMS - Ref. SRA-MSD-FTC-2024.03.01 - Janvier 2025

2/5

# Systeme de cotation du dispositif d'évaluation

Illustration du système de cotation au travers du critère impératif 3.13.1 du chapitre 3 :

## THEMATIQUES :

Démarche qualité et gestion des risques

## CRITERES :

**CRITERE 3.13.1** : L'ESSMS organise le recueil et le traitement des évènements indésirables.

**Thématique** : Démarche qualité et gestion des risques

**OBJECTIF 3.13** – L'ESSMS assure le recueil et le traitement des événements indésirables.

**Impératif**

**CRITÈRE 3.13.1** – L'ESSMS organise le recueil et le traitement des événements indésirables.

## Éléments d'évaluation

### Entretien avec l'ESSMS

- L'ESSMS organise le recueil des événements indésirables.
- L'ESSMS organise le traitement des événements indésirables.

### Consultation documentaire

- Tous documents décrivant le fonctionnement du recueil et du traitement des événements indésirables. Exemples : procédure de gestion du recueil et du traitement des événements indésirables, support de déclaration des événements indésirables, traçabilité des réponses apportées.

Que faut-il mettre en place au regard des éléments d'évaluation ?

**Thématique** : Démarche qualité et gestion des risques

**OBJECTIF 3.13** – L'ESSMS assure le recueil et le traitement des événements indésirables.

**Impératif**

**CRITÈRE 3.13.1** – L'ESSMS organise le recueil et le traitement des événements indésirables.

## Éléments d'évaluation

### Entretien avec l'ESSMS

- ✓ L'ESSMS organise le recueil des événements indésirables.
- ✓ L'ESSMS organise le traitement des événements indésirables.

### Consultation documentaire

- ✓ Tous documents décrivant le fonctionnement du recueil et du traitement des événements indésirables. Exemples : **procédure** de gestion du recueil et du traitement des événements indésirables, **support** de déclaration des événements indésirables, **traçabilité des réponses apportées**.

Que faut-il mettre en place au regard des éléments d'évaluation ?

Procédure de gestion des EI

Plan d'action (PAQ)

Logiciel QGDR

FEI

**Thématique** : Démarche qualité et gestion des risques

**OBJECTIF 3.13** – L'ESSMS assure le recueil et le traitement des événements indésirables.

**Impératif**

**CRITÈRE 3.13.1** – L'ESSMS organise le recueil et le traitement des événements indésirables.

## Éléments d'évaluation

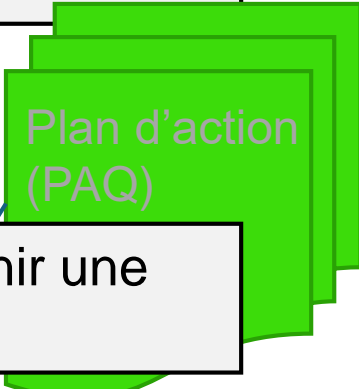
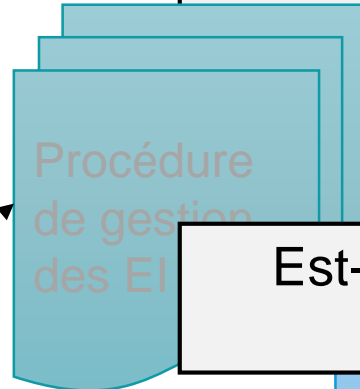
### Entretien avec l'ESSMS

- ✓ L'ESSMS organise le recueil des événements indésirables.
- ✓ L'ESSMS organise le traitement des événements indésirables.

### Consultation documentaire

- ✓ Tous documents décrivant le fonctionnement du recueil et du traitement des événements indésirables. Exemples : **procédure** de gestion du recueil et du traitement des événements indésirables, **support** de déclaration des événements indésirables, **traçabilité des réponses apportées**.

Que faut-il mettre en place au regard des éléments d'évaluation ?



Est-ce suffisant pour obtenir une cotation = 4 ?



# Systeme de cotation du dispositif d'évaluation

Quelles sont les conditions pour obtenir une cotation = 4 pour **les critères** du chapitre 3



Tableau 3 : Grille d'évaluation du chapitre 3 – L'ESSMS

4 : Tout à fait satisfaisant	
Situation par rapport aux attendus (cumulatif)	Éléments d'objectivation de la cotation
<p>La gouvernance <b>connait, définit, et traite</b> le critère évalué.</p> <p>L'<b>organisation</b> mise en place par la gouvernance est <b>efficace, évaluée, et réajustée</b> sur la base d'<b>indicateurs</b> dans le cadre de la démarche d'amélioration continue de la qualité.</p> <p>L'<b>organisation</b> mise en œuvre fait l'objet d'une <b>traçabilité</b> et les supports sont <b>mis à disposition</b> de tous les professionnels,</p>	<p><b>Les entretiens</b> témoignent d'une <b>mise en œuvre planifiée et pérennisée</b> des attendus du critère évalué.</p> <p>Les <b>observations</b> prévues par le manuel d'évaluation corroborent la mise en œuvre planifiée et pérennisée des attendus du critère évalué.</p> <p>Les éléments issus de la <b>consultation documentaire</b> sont :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- À jour, diffusés, <b>appropriés</b> et <b>systématiquement mis en application</b> ;</li><li>- <b>Régulièrement réévalués et adaptés</b> le cas échéant</li></ul>

**Thématique** : Démarche qualité et gestion des risques

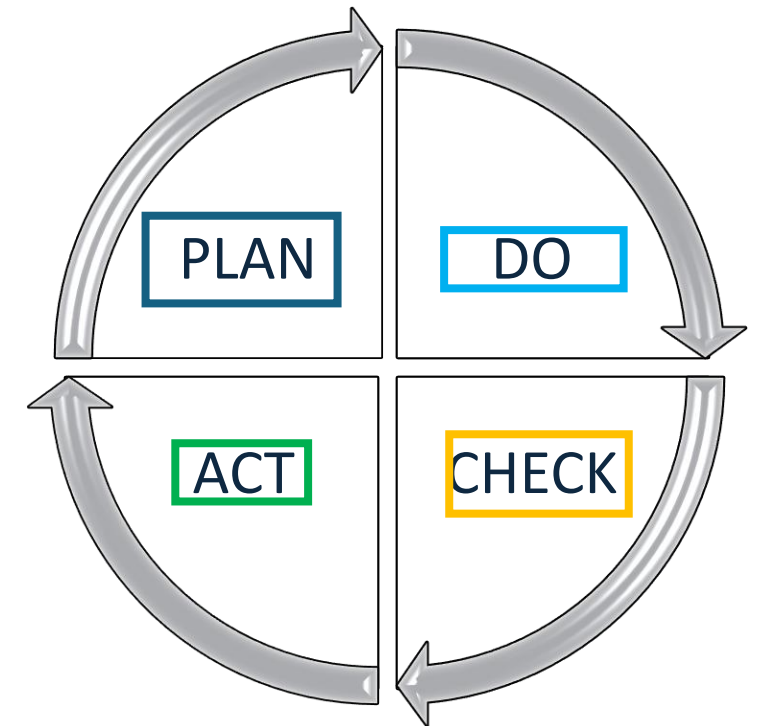
**OBJECTIF 3.13** – L'ESSMS assure le recueil et le traitement des événements indésirables.

**Impératif**

**CRITÈRE 3.13.1** – L'ESSMS organise le recueil et le traitement des événements indésirables.

Tableau 3 : Grille évaluation du chapitre 3 – L'ESSMS

Situation par rapport aux attendus (cumulatif)
La gouvernance <b>connait, définit, et traite</b> le critère évalué. L' <b>organisation</b> mise en place par la gouvernance est <b>efficente</b> , <b>évaluée</b> , et <b>réajustée</b> sur la base d' <b>indicateurs</b> dans le cadre de la démarche d'amélioration continue de la qualité. L' <b>organisation</b> mise en œuvre fait l'objet d'une <b>traçabilité</b> et les supports sont <b>mis à disposition</b> de tous les professionnels,



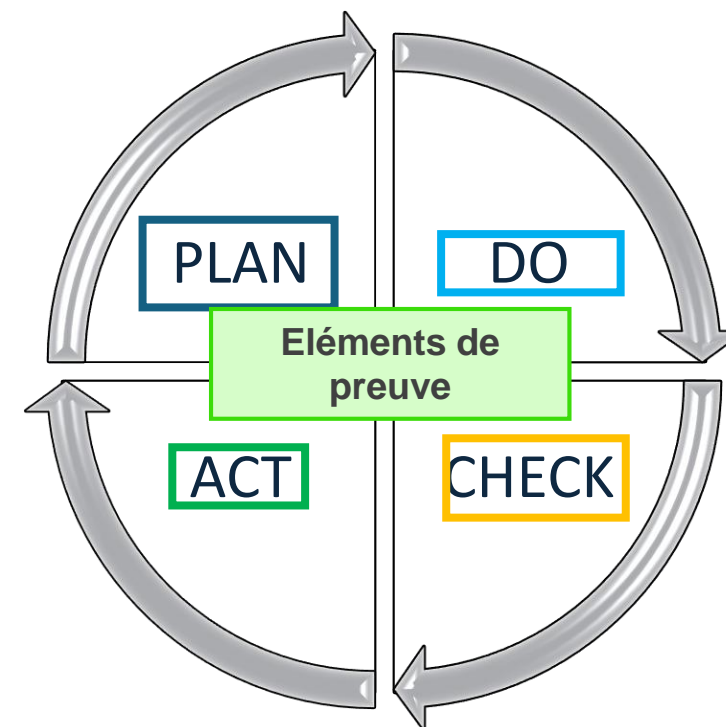
**Thématique** : Démarche qualité et gestion des risques

**OBJECTIF 3.13** – L'ESSMS assure le recueil et le traitement des événements indésirables.

**CRITÈRE 3.13.1** – L'ESSMS organise le recueil et le traitement des événements indésirables.

Tableau 3 : Grille évaluation du chapitre 3 – L'ESSMS

Éléments d'objectivation de la cotation
<p>Les entretiens témoignent d'une <b>mise en œuvre</b> planifiée et pérennisée des attendus du critère évalué.</p> <p>Les observations prévues par le manuel d'évaluation corroborent la mise en œuvre <b>planifiée et pérennisée</b> des attendus du critère évalué.</p> <p>Les éléments issus de la consultation documentaire sont :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- À jour, diffusés, appropriés et <b>systematiquement mis en application</b> ;</li><li>- Régulièrement <b>réévalués</b> et <b>adaptés</b> le cas échéant</li></ul>



## Thématique : Démarche qualité et gestion des risques

**OBJECTIF 3.13** – L'ESSMS assure le recueil et le traitement des événements indésirables.

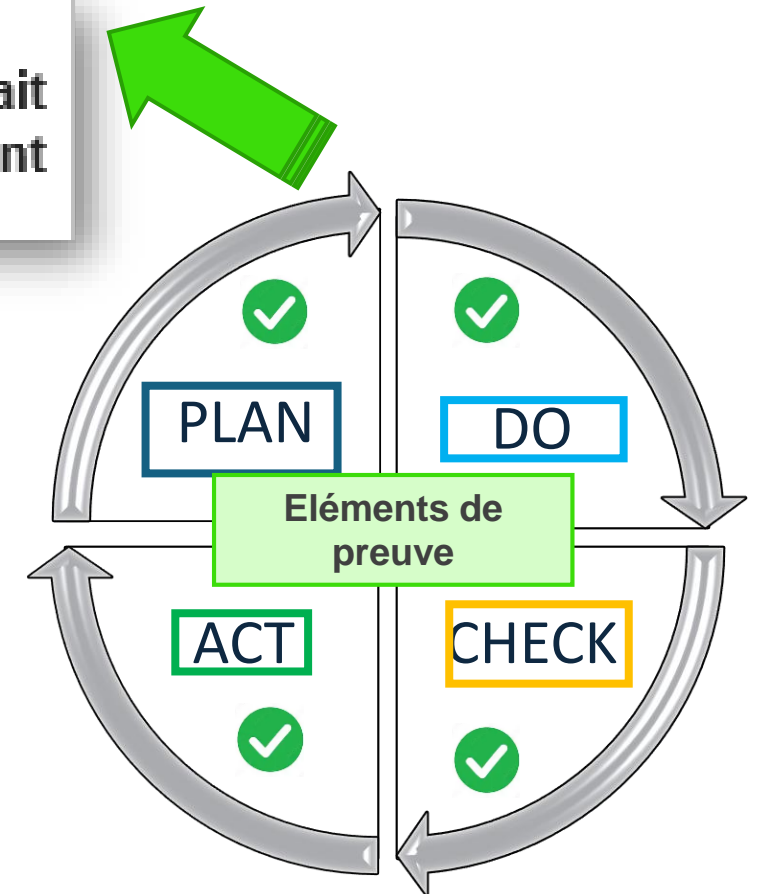
**Impératif**

**CRITÈRE 3.13.1** – L'ESSMS organise le recueil et le traitement des événements indésirables.

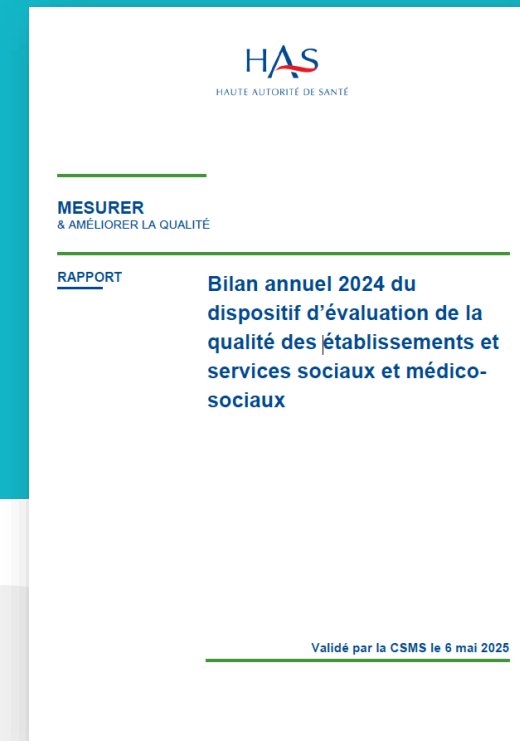
Tableau 3 : Grille évaluation du chapitre 3 – L'ESSMS

Situation par rapport aux attendus (cumulatif)	
<p>La gouvernance <b>connaît, définit, et traite</b> le critère évalué.</p> <p>L'<b>organisation</b> mise en place par la gouvernance est <b>efficace, évaluée, et reajustée</b> sur la base d'<b>indicateurs</b> dans le cadre de la démarche d'amélioration continue de la qualité.</p> <p>L'<b>organisation</b> mise en œuvre fait l'objet d'une <b>traçabilité</b> et les supports sont <b>mis à disposition</b> de tous les professionnels,</p>	<p><b>ts d'objectivation de la cotation</b></p> <p>moignent d'une <b>mise en œuvre</b> planifiée attendus du critère évalué.</p> <p>prévues par le manuel d'évaluation se en œuvre <b>planifiée et pérennisée</b> des e évalué.</p> <p>Les éléments issus de la consultation documentaire sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- À jour, diffusés, <b>appropriés</b> et <b>systématiquement mis en application</b> ;</li> <li>- Régulièrement <b>réévalués</b> et <b>adaptés</b> le cas échéant</li> </ul>

4  
Tout à fait satisfaisant



# Bilan annuel 2024 du dispositif d'évaluation de la qualité des ESSMS



# Bilan HAS des évaluations 2024

**Tableau 2 : cotations moyennes par thématique tous chapitres confondus avec évolution 2023/2024**

Thématique	Moyenne 2024	Evolution 2023
Accompagnement à la santé	3,54	- 0,07
Accompagnement à l'autonomie	3,73	- 0,02
Bienveillance et éthique	3,58	- 0,02
Co-construction et personnalisation du projet d'accompagnement	3,56	- 0,07
Continuité et fluidité des parcours	3,68	- 0,04
Démarche qualité et gestion des risques	3,36	- 0,07
Droits de la personne accompagnée	3,75	- 0,02
Expression et participation de la personne accompagnée	3,76	- 0,02
Politique ressources humaines	3,58	- 0,02

# Bilan HAS des évaluations 2024

Thématique : **Accompagnement à la santé**

1.14 - La personne bénéficie d'un accompagnement en matière de prévention et d'éducation à la santé

1.16 - La personne accompagnée bénéficie d'une prise en charge de ses douleurs

« ...les critères de l'objectif 1.16 du référentiel d'évaluation s'appliquent bien à toutes les structures et concernent toutes les formes de douleur... »

2.7 - Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement de fin de vie et du deuil de la personne

3.6 - L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de gestion du risque médicamenteux

3.7 - L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux

# Bilan HAS des évaluations 2024

Thématique :

## Co-construction et la personnalisation du projet d'accompagnement

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

« ...deux objectifs présentent une baisse de cotation : l'association de l'**entourage** et l'analyse et prévention des **risques**. »

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

« Lors de la publication de la fiche pratique relative au système de cotation, la HAS a rappelé qu'un ESSMS demeure dans l'obligation de **prévenir et d'analyser** l'ensemble des risques auxquels une personne accompagnée est potentiellement exposée (perte d'autonomie, dénutrition, harcèlement ou abus de faiblesse, etc.). »

# Bilan HAS des évaluations 2024

Thématique : **Démarche qualité et gestion des risques**

3.11 - L'ESSMS définit et déploie son plan de prévention des risques de maltraitance et de violence

Démarche qualité et gestion des risques : globalement → cotations les plus en baisse.

interroge l'effectivité de la mise en application du décret publié en février 2024.

3.12 - L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et réclamations

...baisse des cotations sur le recueil et le traitement des plaintes et réclamations qui doit s'inscrire dans un processus de gestion défini et opérationnel.... »

3.14 - L'ESSMS est doté d'un plan de gestion de crise de continuité de l'activité

« La même tendance à la baisse s'observe pour la formalisation d'un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité... »

# Actions QUALIRIS pour les ESSMS

# Pour “ Mettre en oeuvre l'évaluation” HAS



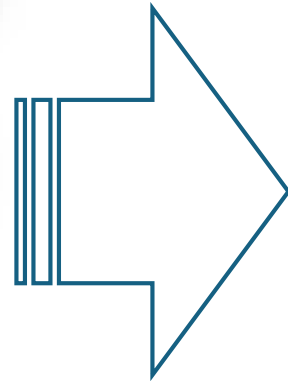
Accompagner



Former



Informer



**Ateliers sur sites pour initier  
l'autoévaluation**

**Webinaires d'information**

**Outils/ressources**

**Formations**

# Pour “ Mettre en oeuvre l'évaluation” HAS



Informer

Webinaires d'information

→ **Webinaire => Jeudi 2 Avril 2026 (11h30/13h) : Retour d'expérience de la visite d'évaluation et actualités**

Inscription : [Accès ICI](#)

# Outils d'appropriation Qualiris



À destination :  
des professionnels des ESSMS

Guide pratique  
l'Évaluation de la Qualité  
des  
ESSMS



Version 3  
2025

**ACTUALISATION**

**Le système de cotation du dispositif d'évaluation de la qualité des ESSMS**

SRA QUALIRIS CENTRE-VAL DE LOIRE

1. GRILLE D'ÉVALUATION DU CHAPITRE 1 - LA PERSONNE ACCOMPAGNÉE

**Cotation**

Situation par rapport aux attendus	1	2	3	4	5
La personne est informée	✗	✓	✓	✓	✓
La personne est sollicitée/ associée	✗	Partiellement	✓	✓	Partiellement
Les modalités de communication sont adaptées	/	✗	✓	✓	✓
Les souhaits sont pris en compte	✗	Partiellement	✓	✓	✓
Les souhaits sont régulièrement réinterrogés	/	/	/	Toujours	Toujours
Les actions vont au-delà des attendus Démarche innovante/actions remarquables, valorisation de l'expertise de l'accompagné(e)	/	/	/	/	✓
La personne est satisfaite de son accompagnement	☹️	🙂	😊	😊	😊
	Pas du tout	Partiellement	Satisfait	Très satisfait	Très satisfait

LES COTATIONS S'APPUIENT EXCLUSIVEMENT SUR LES ENTRETIENS

SRA QUALIRIS CENTRE-VAL DE LOIRE

Ref. SRA MSO FTC 2024 026 V2 - JANVIER 2026



À destination  
des professionnels en charge de l'évaluation de la  
qualité, responsables qualité, directeurs, encadrement

Guide pratique  
de  
l'accompagné traceur



Version 3  
2025

# Pour “ Mettre en oeuvre l'évaluation” HAS

→ Formations « Mener son auto-évaluation en ESSMS »



→ Des outils



→ Enquêtes e-FORAP

→ Réseau QUALICENTRE

→ et bien sûr les appuis en cas d'EIGS, nos outils et actions de sensibilisation (ex ateliers EI)





**Merci de votre attention**



**[qualiris@chu-orleans.fr](mailto:qualiris@chu-orleans.fr)**

