

# Le COPRA de GROUPE SOS Solidarités



**PASQUAL**  
PACA SECURITÉ QUALITÉ

# LE GROUPE SOS

1ère entreprise sociale en France et en Europe.

**1984**

année  
de création

**1.6 million**

de bénéficiaires  
par an

**12**  
régions

**15000**

salariés

**850**  
millions d'euros  
de chiffre d'affaires

**54**  
pays

**480**

établissements  
et services

**4**  
DROM COM



Jeunesse



Emploi



Solidarités



Santé



Seniors



Transition  
écologique



Action  
internationale



Culture

# GROUPE SOS SOLIDARITES

## Une société pour tous, une place pour chacun

GROUPE SOS  
solidarités



### IMPACT GLOBAL (CHIFFRES CLÉS 2016)

TOTAL DES ÉTABLISSEMENTS ET NOMBRE GLOBAL DE BÉNÉFICIAIRES



144

ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES



47 597

BÉNÉFICIAIRES DIRECTS

### RESSOURCES HUMAINES

MOYENNE ANNUELLE DES SALARIÉS EN 2016



Effectif global  
2671



Handicap  
1579



Habitat solidaire et action sociale  
337



Soin avec hébergement temporaire  
265



Addictions  
455



VIH/ Sida  
35

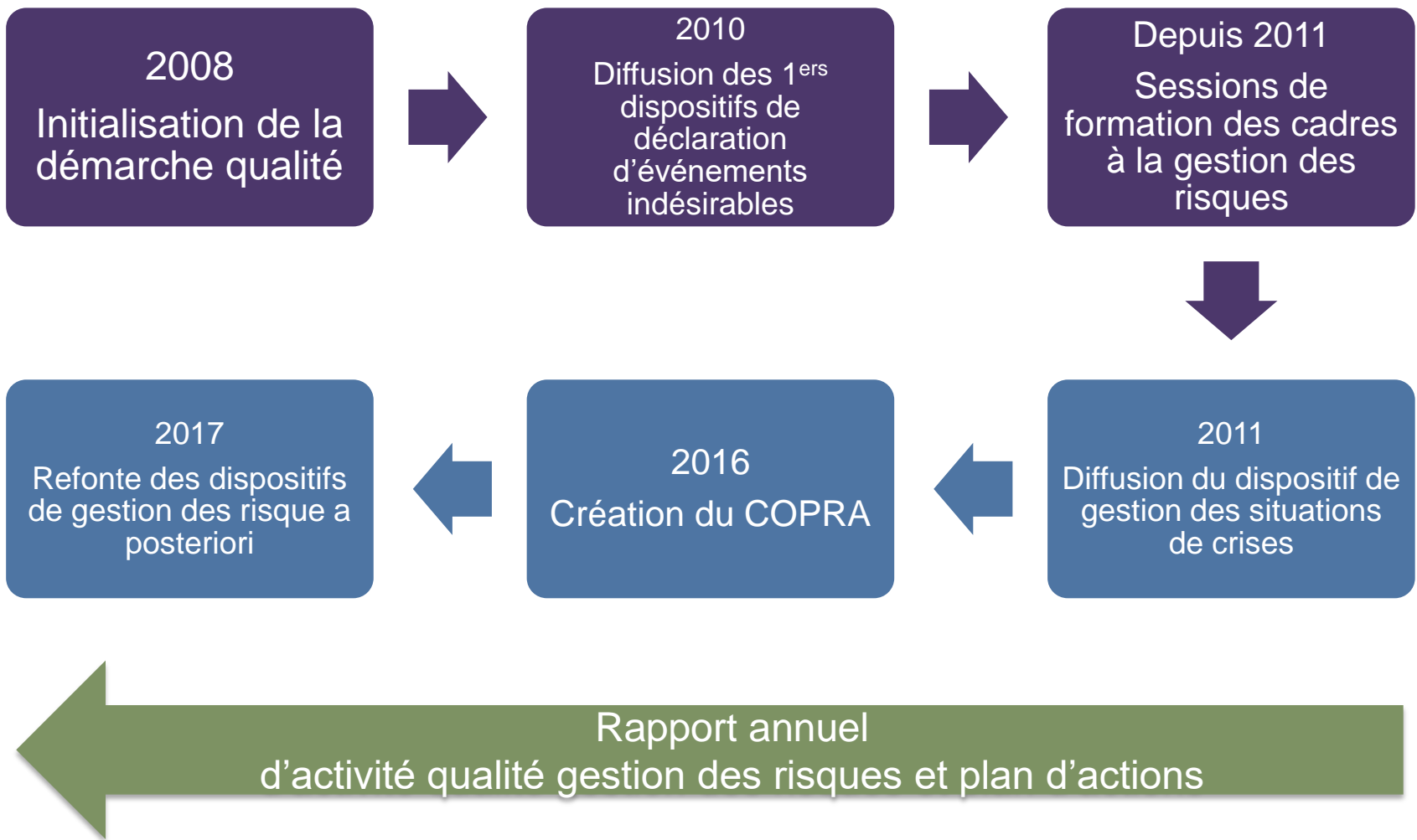
DONNÉES  
ÉCONOMIQUES



Budget annuel : 192,9 M€

# Origines du COPRA

*ou la mise en place d'un comité de retour d'expérience*





# Instances de management de la qualité

4 fois par an

**Conseil de la  
Bienveillance**  
(Experts Bienveillance +  
Responsable Qualité)

**Comité qualité GROUPE  
SOS** (DG/Responsable  
Qualité)

1 fois par an

**COPRA GROUPE SOS  
Solidarités**  
(Professionnels/Pôle  
Qualité)

**Comité qualité GROUPE  
SOS Solidarités**  
(DG/DGA/Pôle Qualité)

**Comité des Soins  
GROUPE SOS  
Solidarités**  
(Soignants/Pôle Qualité)

Transverse  
4 fois par an

Transverse  
2 fois par an

Handicap  
2 fois par an

**Comités qualité  
Métier**  
(cadres de tous les ESMS sous  
la présidence d'un DR)

1 fois par an

**Comités qualité  
Entité/Établissement**

3 fois par an



GROUPE SOS  
solidarités

# Les réalisations du COPRA

*De la formation à la production de livrables*

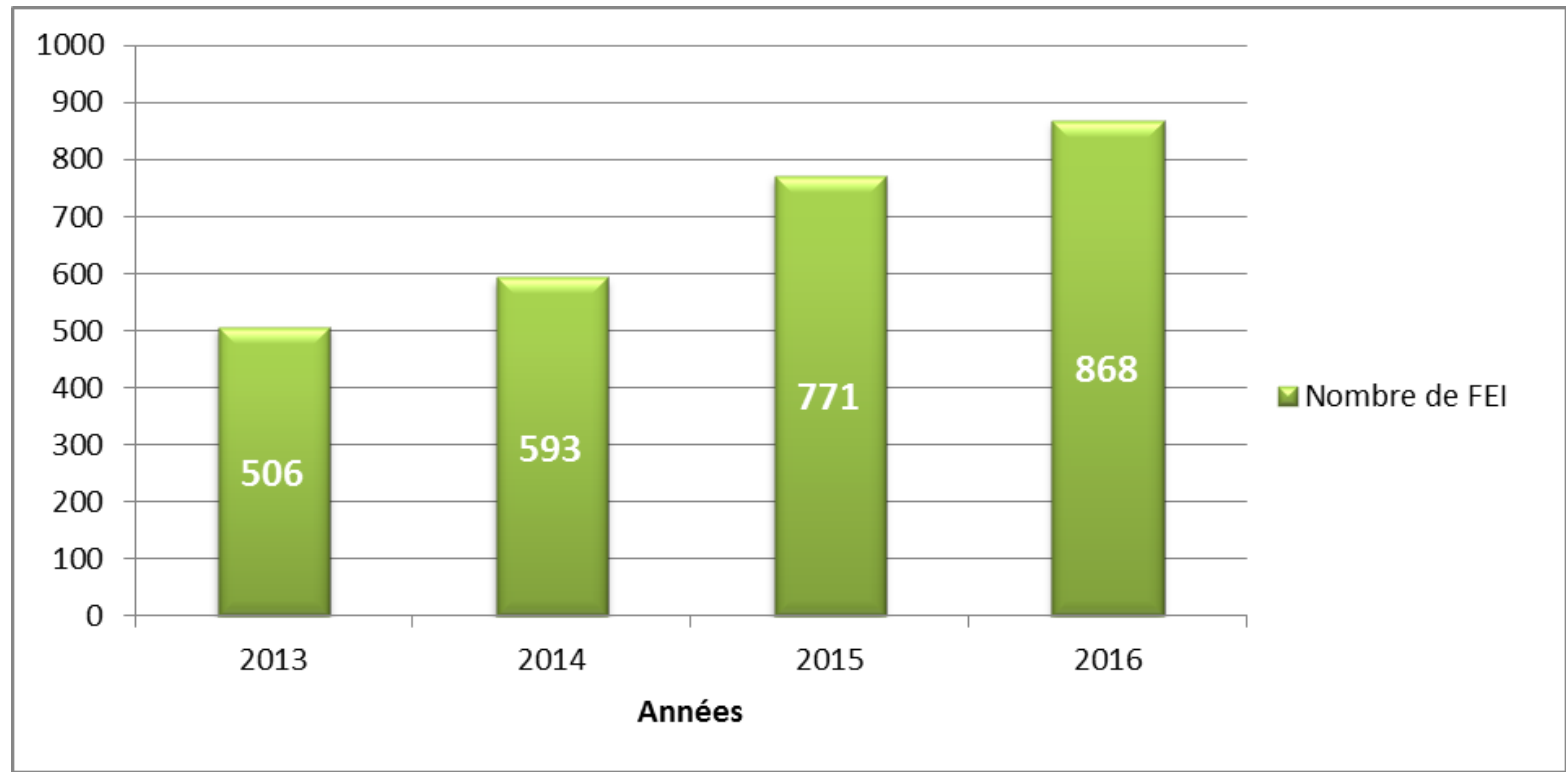
- ✓ Validation du règlement intérieur de l'instance **formation des membres du COPRA**
- ✓ **Etat des lieux des pratiques** de gestion des risques a posteriori et recueil des attentes
- ✓ **Révision des procédures et outils** de traitement des événements indésirables
- ✓ Création dans tous les établissements d'une **instance dédiée à la gestion des risques**
- ✓ Adaptation de la **grille d'analyse des causes profondes « ALARM »**





**GROUPE SOS**  
solidarités

# Evolution du nombre de déclarations





# Dispositif de gestion des risques a posteriori GROUPE SOS solidarités

Guide de gestion des risques a posteriori

Définit le dispositif à utiliser  
Propose des méthodes d'analyse  
Rappelle le cadre légal et réglementaire et les enjeux de l'analyse des risques

Procédure Alerte Crise

Procédure Événement indésirable

Procédure Réclamation



Activée par l'encadrement

Fiche Événement Indésirable

Charte Déclarati on EI

Accessible à tous les professionnels

Fiche Réclamation

Charte Réclamat ion

Accessible à toutes les personnes accueillies et proches

Procédure Prévention et traitement des situations de maltraitance

Le cas échéant





# Les réalisations du COPRA

## *La suite du programme*



- ✓ Poursuite de l'analyse des fiches d'événements indésirables dont l'item « violence » est renseigné et création d'un guide de bonnes pratiques sur le sujet
- ✓ Refonte du dispositif de formation des cadres à la gestion des risques
- ✓ Réalisation de retours d'expériences (REX) suite à événements graves



**GROUPE SOS**  
solidarités



***Merci de votre attention!***

Merci pour votre  
attention



**PASQUAL**  
PACA SECURITÉ QUALITÉ