

Rapport d'activité 2025

Pôle Handicap

ESAT de la Ganzau

129 rue de la Ganzau
67100 STRASBOURG
03.88.79.72.00

-
1. EDITO
 2. MISSIONS ET PRESTATIONS DELIVRÉES
 3. FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE
 4. DÉMARCHE D'AMELIORATION CONTINUE DE LA PRESTATION
 5. RESSOURCES HUMAINES
 6. CONCLUSION



1. EDITO

Dans un contexte d'évolution du secteur médico-social, l'ESAT de la Ganzau a poursuivi son engagement en faveur d'un accompagnement toujours plus personnalisé, inclusif et respectueux des droits des personnes.

L'année 2025 a été marquée par la mise en œuvre de projets innovants tels que le comité des droits, le développement et le renforcement des actions du comité FALC et la rédaction du guide de prévention de la maltraitance, co-construit avec les personnes accompagnées des ESAT et des SAMSAH/SAVS de l'ARSEA.

L'ESAT poursuit sa dynamique de développement des activités économiques, consolide ses partenariats avec les acteurs du territoire et accompagne les projets personnalisés des personnes en multipliant les actions favorisant l'accès au milieu ordinaire.

2. MISSIONS ET PRESTATIONS DELIVRÉES

L'ESAT de la Ganzau est un établissement médico-social qui accompagne des personnes en situation de handicap en leur offrant la possibilité d'exercer une activité professionnelle dans un environnement adapté. L'ESAT propose à des adultes orientés par la Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées (CDAPH), un accompagnement ayant vocation à :

- Accompagner la réalisation d'un parcours professionnel et social adapté aux besoins de chaque personne,
- Favoriser les conditions d'épanouissement personnel et professionnel,
- Eviter l'isolement social,
- Favoriser l'autonomie des personnes et la cohésion sociale.

L'ESAT est le moyen d'une inclusion sociale, citoyenne et professionnelle. L'action des professionnels vise à favoriser l'insertion et la participation sociale au travers des domaines d'activités professionnelles telles que : le façonnage de carton, la métallerie, le tri de courrier, le conditionnement, la logistique, la restauration, la propreté et la buanderie. L'ESAT réalise également des prestations collectives ou individuelles en entreprise.

2.1 L'activité

	2023	2024	2025
Agrément	155	155	155
Capacité financée	155	155	155
Nombre de jours d'ouverture prévisionnel	225	225	225
Nombre de jours d'ouverture réel	230	241	230
Journées théoriques (taux d'occupation fixé à 88%)	34 875	34 875	34 875
Journées prévisionnelles	30 690	30 780	30 690
Journées réalisées	29 358	33 131	32 359
Ecart jours réalisées/prévisionnelles	- 1 332	2 351	1 669
Taux d'occupation	84,2%	95%	92,8%
Nombre de bénéficiaires suivis dans l'année	164	168	173

L'ESAT confirme une dynamique d'activité soutenue. L'écart positif se stabilise en tenant compte de l'accueil de nombreux stagiaires. Ce pourcentage est également à mettre en lien avec une augmentation des personnes accompagnées tout au long de l'année.

2.1.1 Mouvements : admissions et sorties

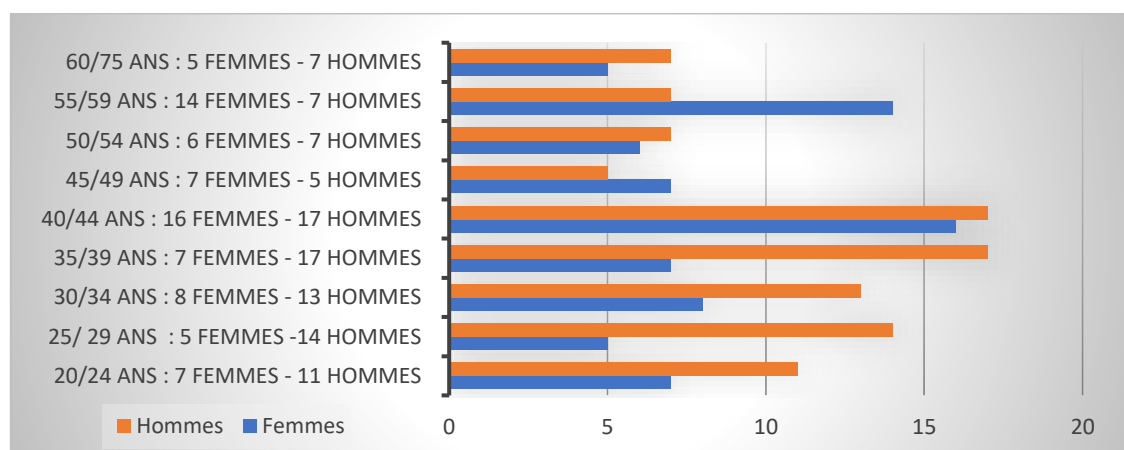
ADMISSIONS - PROVENANCE	Nombre en 2024	Nombre en 2025
Candidatures directes	8	6
Parcours IME	5	4
Autre ESAT	1	1
TOTAL ADMISSIONS	14	11

MOTIFS SORTIES - ORIENTATION	Nombre en 2024	Nombre en 2025
Retraites	3	4
Réorientations	2	1
Démissions	1	4
TOTAL SORTIES	6	9

Les admissions se stabilisent d'une année sur l'autre, avec 14 entrées en 2024 et 11 en 2025. La répartition des origines reste quant à elle cohérente, avec une proportion comparable de personnes provenant d'IME et d'autres ESAT, témoignant de la solidité et de la continuité des partenariats tissés sur le territoire.

Les sorties sont en légère augmentation, passant de 6 en 2024 à 9 en 2025. L'évolution la plus notable concerne les démissions, qui progressent de 1 en 2024 à 4 en 2025. Ces sorties s'expliquent principalement par des évolutions de l'état de santé de certains travailleurs, dont les troubles psychiques sont devenus incompatibles avec le maintien d'une activité professionnelle. Ces situations illustrent aussi la complexité des parcours des personnes accueillies.

2.1.2 Répartition de l'Effectif par âge et par sexe



A l'ESAT la proportion femmes-hommes est de 57% d'hommes et 43% de femmes. Les tranches 40-44 ans et 55 -59 ans sont les plus représentées. Ainsi l'âge moyen à l'ESAT est de 41 ans.

19% des personnes accompagnées par l'ESAT sont âgées de plus de 55 ans. Pour ces personnes, l'établissement propose des adaptations de rythme et de poste ainsi que des activités spécifiques en dehors des ateliers de production. La solution pour les PSHV (Personnes en Situation de Handicap Vieillissantes) en ESAT ne repose pas sur un dispositif unique, mais bien sur une adaptation progressive, personnalisée et anticipée du parcours et des trajectoires.

2.2 Type de Handicap

DEFICIENCE PRINCIPALE : Déficience intellectuelle						
ANNEE	EFFECTIF CONSIDERE	PROFONDE ET SEVERE	MOYENNE	LEGERE	Troubles du psychisme	TND
2023	164	0	55	79	28	9
2024	168	0	56	79	31	9
2025	173	0	53	83	35	9

DEFICIENCE / TROUBLE(S) ASSOCIE(S) en 2025		
Type	Nb de bénéficiaires concernés	% de l'effectif total
Troubles du psychisme	30	22.7%
Autisme et autre TED	9	6.8%
Troubles du langage et des apprentissages	11	8.3%
Déficience auditive	3	2.2%
Déficiences motrice	2	1.5%
Déficience métabolique	14	10.5%
Troubles du comportement et de la communication	43	32.3%
Déficience légère	18	13.5%
Déficience moyenne	3	2.3%
Total	133	100%

Les données relatives au type de handicap principal sont globalement stables d'une année sur l'autre. On note cependant une progression significative du nombre de personnes présentant des troubles du psychisme comme déficience principale, passant de 28 en 2023 à 35 en 2025, soit une augmentation de 25% en deux ans. Cette évolution vient confirmer une tendance de fond dans les orientations vers les ESAT, avec un public dont les profils se complexifient.

Concernant les troubles associés, on retrouve principalement les troubles du comportement et de la communication (32,3%) ainsi que les troubles du psychisme (22,7%). Considérés conjointement avec les déficiences principales, les troubles du psychisme représentent ainsi une part significative des personnes accueillies à l'ESAT, ce qui implique une adaptation constante des pratiques professionnelles et des modalités d'accompagnement.

3. FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE

3.1 Vie de l'établissement

L'ESAT est bien plus qu'un simple lieu de travail. Il représente un espace où les personnes peuvent s'épanouir, développer des compétences et participer activement à la vie sociale et professionnelle. La vie de l'ESAT est ponctuée par des moments de partage, par des événements marquants, des découvertes et des rencontres.

3.1.1 Vie de l'établissement dans sa dimension d'accompagnement

- **La journée porte ouverte**

Le 21 mai 2025, l'ESAT a organisé sa journée « portes ouvertes ». Nous avons eu le plaisir d'accueillir plus de 150 visiteurs : familles, partenaires, entreprise, etc. Les Ambassadeurs-travailleurs ont guidé les visiteurs et ont présentés les différentes activités, les métiers exercés et partagé les parcours de certains travailleurs. Les familles ont pu découvrir le travail réalisé au quotidien. Cette visite leur a permis de mieux comprendre l'organisation et l'impact de la vie au cœur d'un collectif. Un moment de partage où nous avons pu mettre en valeur le savoir-faire des 164 travailleurs de l'ESAT de la Ganzau.



- **La remise des médailles du travail**

Le 16 juin, l'ESAT de la Ganzau a célébré le parcours de 12 travailleurs lors de la cérémonie de remise des médailles organisée au DITEP Pierre Paul Blanck à Ebersmunster. La remise des médailles a été organisée en présence des membres du Conseil d'Administration, suivie d'un buffet préparé avec soin par l'équipe éducative et les jeunes du DITEP.



- **La visite du 5^{ème} Lieu et de l'office de tourisme de Strasbourg**

Le 21 octobre 2025, 5 membres du comité sport, culture et loisirs ont visité l'Office de tourisme de Strasbourg, où ils ont appris à trouver les informations utiles sur les événements culturels de la ville. L'objectif étant de proposer des sorties culturelles aux autres personnes accompagnées de l'ESAT. Ils ont également profité d'une visite passionnante du musée du 5e Lieu, pour découvrir l'histoire et le patrimoine architectural de Strasbourg.

- **La billetterie pour les événements sportifs**

Grâce à la convention « sport inclusion » signée avec l'Eurométropole, 19 personnes accompagnées ont profité de billets pour des événements sportifs. Ils ont pu découvrir les Internationaux de Tennis de Strasbourg et ont pu assister à un match de basket programmé par le club de la SIG.

3.1.2 La vie de l'établissement dans sa dimension économique

- **Au niveau des ateliers**

Bien que l'on puisse observer une légère hausse du chiffre d'affaires 2025 par rapport à 2024 (+3,9%), cela n'est pas le reflet de la reprise économique espérée.

En effet, si le volume d'affaires dans nos ateliers de sous-traitance industrielle a progressé, celui de nos ateliers de conditionnement a baissé de manière significative. Le niveau de ce volume d'affaires sur ces secteurs d'activité n'est pas satisfaisant et la tendance globale reste à la baisse.

La hausse du chiffre d'affaires s'explique plus par des révisions tarifaires suite à la hausse de certaines matières premières, en restauration notamment et ne traduit pas une progression sur laquelle on pourrait s'appuyer.

Nous avons cependant des clients pour lesquels nous faisons de belles progressions aussi bien sur la partie économique qu'au niveau de la relation commerciale. Nous continuons à nous appliquer à entretenir et à développer nos activités économiques dans un esprit de partenariat durable. Ainsi, nous avons pu proposer nos services à de nouveaux clients mais certains avaient des exigences tarifaires trop agressives et ne souhaitaient pas s'inscrire dans une relation constructive et durable. Les relations commerciales n'ont pas pu être pérennisées. Nous avons également dû faire face à des défaillances économiques pour quelques clients.

Le constat d'une conjoncture économique compliquée s'accroît aussi bien pour nos clients que pour notre établissement.

Parallèlement à ce constat, le départ à la retraite de 2 Moniteurs au sein de l'équipe en cours d'année et les difficultés de recrutement dans le secteur médico-social nous ont amené à être prudent sur le développement de nouvelles activités afin de nous assurer d'avoir les bonnes compétences pour les encadrer.

Les postes ont pu être renouvelés avec les compétences attendues. L'arrivée de nouvelles recrues a enrichi et dynamisé l'équipe ce qui permettra d'engager en 2026 les transformations nécessaires de nos activités économiques.

- **Au niveau des « activités de service »**

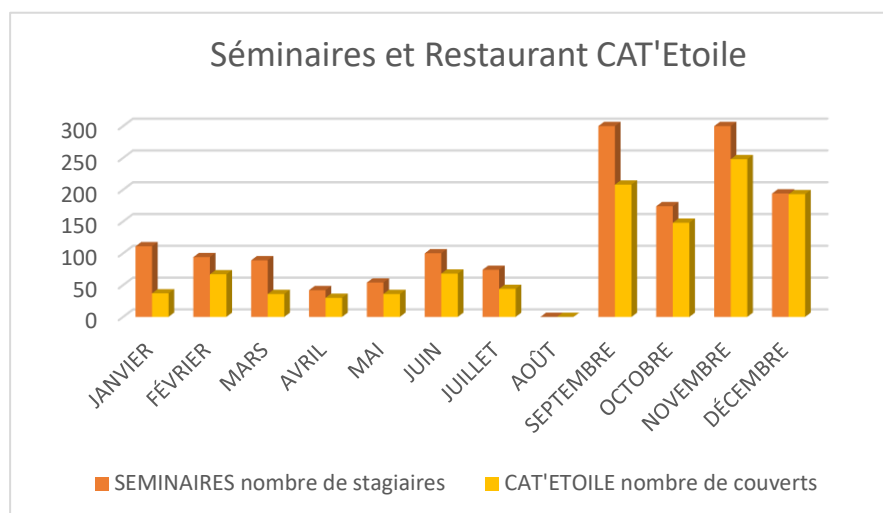
Ce périmètre regroupe plusieurs activités : buanderie et propreté d'une part et séminaires et restaurant CAT'Etoile d'autre part.

Le travail de réorganisation est réalisé, la structuration de ces activités est en cours avec la rédaction de référentiels pour chaque périmètre.

Séminaires et restaurant CAT'Etoile

CLIENTS	SÉMINAIRES	CAT'Etoile
	nombre de personnes	nombre de personnes
2024	2 043	1 203
2025	1 596	1 115

L'activité était variable tout au long de l'année, mais globalement plus faible qu'en 2024 et ce principalement au premier semestre.



Buanderie et propreté

Traditionnellement orientées vers les besoins internes de l'ESAT, les activités de buanderie et de propreté ont en 2025 commencé à se développer auprès de clients extérieurs et associatifs. Ces filières, actuellement en tension, représentent des opportunités de croissance et de diversification pour l'ESAT, offrant un potentiel de développement à valoriser dans les années à venir.

3.2 Action de l'établissements dans le domaine de la continuité et fluidité des parcours usagers

3.2.1 Les parcours avant admission

Les objectifs 2026 ont pour fil conducteur le développement des activités :

- Poursuivre la restructuration des prestations propreté et les proposer en dehors de l'ESAT.
- Ouverture du comptoir client pour le dépôt de linge à repasser.
- Poursuite des travaux préalables à l'ouverture du Pic-Vert afin d'y réaliser les prestations d'entretien des locaux notamment.
- Poursuite des travaux relatifs au projet de nouvelle cuisine avec restaurant ouvert au public et séminaires.

- **Les candidatures**

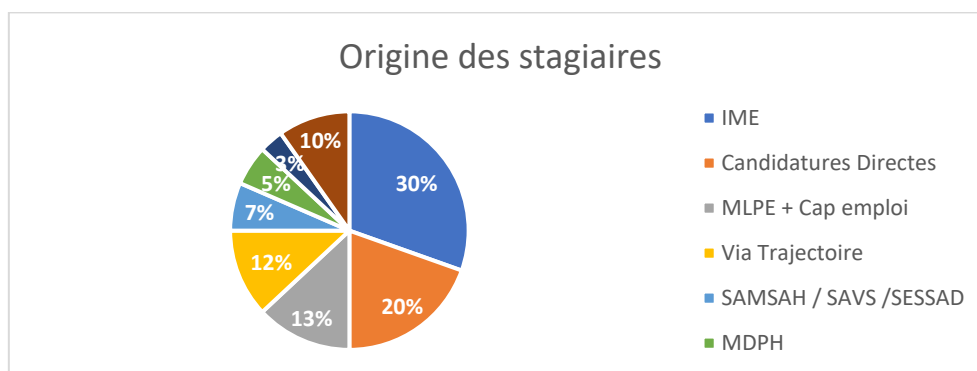
En 2025, l'ESAT enregistre une augmentation significative du nombre de candidatures, avec 113 demandes, soit une progression de 9 % par rapport à 2024. Parmi celles-ci, **89 ont donné lieu à la programmation de mises en situation professionnelle (MISPE)** représentant une hausse de 20 % par rapport à l'année précédente. Le processus d'accueil des candidats est bien ancré dans les pratiques de l'ESAT. Les mises en situation proposées constituent à ce titre un levier structurant, permettant de confronter les attentes des candidats aux réalités des ateliers et de sécuriser les parcours. L'ESAT poursuit ainsi sa dynamique de développement et d'ouverture, en consolidant ses partenariats et en adaptant en continu son offre d'accompagnement aux besoins des publics orientés.

Cependant, en 2025, **29 périodes de stages ont été annulées**, principalement pour raisons de santé, admission dans un autre établissement, ou changement de projet vers le Milieu Ordinaire. 12 stages ont été écourtés à la demande de la personne ou sur décision de l'ESAT pour comportements inadaptés, profil de handicap non adapté au contexte de l'ESAT, ou fragilité psychologique (angoisse, stress...).

Au final, sur 89 candidats, 11 personnes ont été admises à l'ESAT, ce qui représente un **taux de transformation de 12 % des candidatures**. Ce ratio met en évidence la nécessité d'accueillir un volume important de stagiaire pour maintenir les effectifs et assurer le taux d'activité de l'ESAT, mais ces chiffres illustrent également le caractère particulièrement chronophage du processus d'admission.

- **L'origine des candidatures**

30% des stagiaires ont pour origine des IME partenaires et sont accompagnés par les professionnels dans le cadre des projets personnalisés.



- **Le projet passerelle engagé avec le site Ganzau de l'IME Eurométropole**

Les travaux menés conjointement avec les professionnels de l'IME ont permis de formaliser une charte d'engagement. L'objectif principal étant de définir les attendus et de structurer la collaboration. Une **grille commune d'évaluation** des stagiaires a ainsi pu être mise en place. Ces immersions permettent aux jeunes de l'IME de se familiariser avec le milieu professionnel de l'ESAT et de comprendre les codes sociaux du travail. Ces stages collectifs ou les immersions d'une journée par semaine contribuent à construire les projets professionnels et fluidifier les parcours.

3.2.2 Les parcours dans le cadre des projets personnalisés d'accompagnement (PPA)

Le service d'accompagnement de l'ESAT a formalisé 142 PPA co-construits avec les personnes accompagnées. En réponse aux projets professionnels, l'ESAT propose des parcours évolutifs et personnalisés favorisant l'inclusion professionnelle. Pour cela, il mobilise différents leviers complémentaires :

- **Les DUODAYS**

Le DUODAY est un outil d'évaluation permettant d'impulser un projet professionnel. Cette première journée d'immersion amorce un parcours et favorise la rencontre entre les employeurs et les personnes en situation de handicap. Cette année, 11 travailleurs ont signé une convention « Duoday » dans 11 entreprises, collectivités, associations différentes. Parmi ces 11 travailleurs, 8 ont vécu une première expérience en milieu ordinaire.

- **Les stages**

3 périodes de stages en 2025 et 1 Période de mise en situation en milieu professionnel (PMSMP). La convention de délégation a été signée avec France Travail en novembre 2025. L'ESAT est désormais prescripteur des PMSMP sous délégation de France Travail.

- **Les prestations en entreprises**

L'ESAT poursuit sa dynamique positive d'immersions en entreprise. Elles visent à offrir une expérience au sein d'une entreprise permettant à chaque personne qui le souhaite de construire son projet, de découvrir un environnement professionnel et de progresser à son rythme. Les prestations sont organisées sur mesure en fonction des besoins de la personne en adéquation avec les attendus de l'entreprise.

	Nombre de travailleurs concernés	Nombre d'entreprises partenaires	Nombre de journées en entreprises	Nombres d'heures en entreprises effectuées
2023	18	9	1137	5874
2024	25	12	1430	7150
2025	28	12	1951	10 785

Sur l'année 2025, on constate une forte progression du nombre d'heures effectuées en entreprises : 7 150 heures en 2024 contre 10 785 en 2025, soit une augmentation de 51%, pour un effectif de travailleurs concernés quasiment constant (25 en 2024 et 28 en 2025). Cette progression témoigne de la confiance accordée par les entreprises partenaires et de la qualité du travail fourni par les personnes en prestation.

Cette dynamique est à mettre en lien avec plusieurs facteurs : la qualité de l'accompagnement in situ proposé aux travailleurs et aux entreprises, qui favorise une production de qualité dans un environnement adapté, ainsi que la réactivité et la disponibilité des professionnels du service accompagnement, capables d'apporter des réponses concrètes aux besoins des entreprises. Ces deux leviers constituent des atouts majeurs dans le développement et la consolidation des partenariats avec le milieu ordinaire.

- **Les DUODAYS inversés**

Deuxième d'année d'expérimentation de ce nouveau dispositif, les entreprises du milieu ordinaire peuvent solliciter l'ESAT pour une découverte du milieu par leur salarié. L'ESAT a organisé 3 DUODAYS inversés pour 3 entreprises. Ces journées ont permis aux participants de mieux comprendre le fonctionnement d'un l'ESAT et de découvrir la diversité des activités. Au-delà d'une simple visite, cette journée contribue à faire évoluer les représentations du handicap, en mettant en lumière les savoir-faire, le professionnalisme et l'engagement des personnes accompagnées.

- **Le plan de formation des travailleurs**

Les formations sont organisées sur site ou hors site, en intra ou en inter-établissement. Les actions de formation viennent en réponse à un besoin repéré au sein du projet personnalisé co-construit avec le travailleur ou en réponse à un besoin identifié par l'ESAT. Les temps de formation sont autant d'opportunités pour les personnes d'enrichir leur compétences techniques et sociales.

Intitulé de la formation	Nombre de participants
Mon projet de vie après l'ESAT ? Demain... Anticiper gérer ma fin de carrière	16
Connaître mes droits lorsque je suis accompagné par une structure sociale et médico-sociale	10
Faciliter mes démarches administratives avec le numérique	12
Sensibilisation aux gestes de premiers secours	8
Gestes et postures	10
Habilitation électrique personnel non électricien	1

Vie affective et sexuelle	2
Ma santé au travail	2
L'usage des réseaux sociaux et d'internet	2
Total :	63

3.3 Action de l'établissement sur l'accompagnement à l'autonomie et la santé

Cette année 2025 a été une nouvelle fois l'occasion de participer au challenge « Au boulot à vélo » avec 2850km au compteur et 19 cyclistes courageux.

Les travailleurs de l'ESAT se sont également mobilisés pour la marche **d'octobre rose**. Pour cette édition, les personnes ont souhaité s'engager pour l'évènement organisé par la ville d'HOENHEIM.

3.3.1 L'expression et la participation de la personne accompagnée

Comme chaque année, l'ESAT a programmé les temps d'expression et de participation pour les personnes accompagnées. L'ESAT s'attache à mobiliser tous les moyens nécessaires pour favoriser la participation et l'expression des travailleurs, ce qui concourt de fait au développement personnel des travailleurs et à leur reconnaissance.

2025 a vu la mise en œuvre de l'instance mixte paritaire qui s'inscrit en complémentarité d'autres espaces d'expression que sont le Conseil à la Vie Sociale (CVS), le Comité Social (CS), les réunions de travailleurs et les temps réservés aux délégués des travailleurs. L'instance mixte paritaire est composée de représentants de travailleurs et des représentants des professionnels. Elle permet aux travailleurs de l'ESAT d'être acteurs de leurs conditions de travail (sécurité, hygiène, qualité de vie au travail, évaluation et prévention des risques professionnels). C'est un lieu d'expression, d'écoute et de partage. Cette instance est composée de 4 travailleurs, de 4 professionnels et de la directrice. Elle s'est réunie deux fois en 2025.

3.3.2 L'atelier informatique

Ce projet d'atelier informatique vise à lutter contre la fracture numérique. Il a pour objectif de permettre aux travailleurs de l'ESAT de se familiariser avec l'outil informatique et d'acquérir des compétences numériques adaptées à leurs besoins et au rythme de chacun.

Les séances étaient orientées vers la découverte et la prise en main des bases de l'informatique. Chaque session était composée de cinq travailleurs, chacun disposant d'un ordinateur portable. La participation reposait sur le volontariat et les travailleurs avaient également la possibilité d'apporter leurs propres outils numériques.

L'atelier avait pour ambition de mobiliser les capacités de chacun dans une dynamique d'entraide, de partage et d'apprentissage collectif. Les objectifs étaient évolutifs et s'adaptaient aux besoins des participants. Pour certains, il s'agissait d'apprendre à utiliser un ordinateur, à se repérer sur le bureau numérique ou encore à résoudre des difficultés informatiques rencontrées. Pour d'autres, l'objectif était d'acquérir les bases du traitement de texte et de se familiariser progressivement avec l'outil informatique.

Au total, 50 personnes ont pu participer à cet atelier. Le bilan est positif et les personnes qui ont eu la chance de participer aux séances souhaitent poursuivre l'action en 2026.

3.3.3 L'accompagnement à la santé

Le temps de présence de 0,30 ETP de l'infirmière au sein de l'ESAT permet de sécuriser les parcours de santé des travailleurs et d'organiser les relais nécessaires. Dans ce cadre, l'IDE a rencontré 61 personnes. Elle a accompagné la prise de rendez-vous médicaux, aidé à la compréhension de certaines informations de santé, apporté un soutien pour compléter des dossiers avant hospitalisation, accompagne des démarches d'adaptation de postes...

L'IDE assure également la distribution, le contrôle et le renouvellement des EPI (chaussures de sécurité, bouchons d'oreilles, etc.).

Elle maintient par ailleurs une collaboration active avec les professionnels de santé. Des rencontres sur site (CMP, SAMSAH, IDE ...) ont ainsi pu être organisées afin d'assurer le suivi et la continuité du parcours de soins de certains travailleurs.

• Le partenariat avec la médecine du travail

Dans le cadre de la prévention en santé, le médecin du travail du service AST67 est intervenu à 7 reprises sur site et a proposé 1 visite directement dans leurs locaux. Ces interventions sont coordonnées et accompagnées par l'infirmière et s'organisent par demi-journées.

En 2025, le médecin du travail a rencontré 49 travailleurs. Cette présence régulière sur site est précieuse. Elle permet de mener un travail continu de prise en compte des besoins des travailleurs et d'adaptation des postes.

3.3.4 Le soutien psychologique.

L'année 2025 est marquée début du mois de novembre par l'arrivée d'une nouvelle professionnelle psychologue. Ce recrutement était attendu depuis plusieurs mois. Il va permettre de répondre plus facilement aux besoins et aux attentes de certains travailleurs qui souhaitaient rencontrer une psychologue femme.

Le psychologue en poste s'est concentré sur une grande partie de l'année 2025 essentiellement sur les suivis individuels. Il a ainsi pu rencontrer ponctuellement 53 personnes. Trente-trois personnes ont bénéficié d'un suivi plus régulier. Au final, 485 entretiens ont pu être menés tout au long de l'année.

Par ailleurs deux séances collectives de sensibilisation sur le sujet du cyber harcèlement se sont organisées. Ce thème est toujours d'actualité et source de nombreuses tensions au sein du collectif.

Ce que l'on développe progressivement :

- Tri de tous les déchets dans tous les services
- Mise en place du Compost
- Poursuivre la mise en place de filières de valorisation de livres de seconde main

3.3.5 La journée d'étude « C'est ma vie c'est mon choix »

Le mercredi 26 février 2025, les pairs-formateurs de l'ESAT de la GANZAU et de l'ESAT Solidarité du Rhin, ont participé à la journée de rencontre territoriale « C'est ma vie, c'est moi qui choisis » organisée par la Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie (CRSA) en partenariat avec le CREA. Cette journée s'est déroulée dans une salle du Palais de la Musique et des Congrès de Strasbourg. Elle a marqué la fin de l'action de formation à l'autodétermination et a renforcé le rôle des pairs-formateurs. Ils ont pu témoigner en partageant leur expérience et en expliquant leur rôle de soutien auprès de leurs pairs.

3.4. Action de l'établissement dans le domaine de l'innovation

La stratégie Responsabilité Sociétale des Organisations (RSO) a été définie pour la période 2025-2027, elle permet :

- D'améliorer la qualité de l'accompagnement,
- De renforcer la participation et l'autonomie des personnes accompagnées,
- De réduire l'impact environnemental,
- D'agir de manière responsable sur le territoire.

De nombreuses actions majeures sont déjà réalisées, l'ensemble des professionnels est sensibilisé à cette démarche.

3.4.1 Réduire l'impact sur l'environnement

Consommer moins, mieux et produire moins de déchets.

Ce qui est déjà en place :

- Tri des déchets
- Revalorisation des biodéchets
- Recyclivres : collecte et valorisation de livres
- Actions contre le gaspillage alimentaire
- Éclairage LED et équipements économes
- Réduction des plastiques jetables

• Les repas

La production des repas fait partie intégrante de la démarche RSO en application des lois EGalim et Climat & Résilience. La production des repas à l'ESAT de la Ganzau est déléguée à l'Atelier Chantier d'Insertion l'Ile aux Epis de l'ARSEA.

Les lois EGalim et Climat & Résilience ont pour but de :

- 1 Lutter contre le gaspillage alimentaire,
- 2 Diversifier les protéines dans l'alimentation,
- 3 Eviter l'utilisation du plastique (couverts, ustensiles...)
- 4 Proposer 50% de produits durables de qualité,
- 5 Dont au moins 20% de produits Bio,
- 6 Informer les utilisateurs



• Les Commissions Restauration

Ces commissions accueillent les publics qui bénéficient au quotidien des repas produits à l'ESAT, en distinguant les publics :

- ARSEA : ESAT, CAAHM et IME
- Eurométropole de Strasbourg

L'objet est d'informer les usagers et de recueillir les remarques et suggestions afin d'élaborer des actions correctives.

	ARSEA	Eurométropole
	nombre de Commissions	nombre de Commissions
2024	1	0
2025	4	3

• Les Enquêtes Flash : repas au self

Nouveauté 2025 🦋 : 3 enquêtes Flash ont été réalisées au Self de l'ESAT le 11 février – T1 (87 réponses), 11 juin – T2 (91 réponses) et 4 décembre – T4 (105 réponses). Extraits des réponses :

	Je suis...		
	Travailleurs et prof. ESAT	Usagers et prof. CAAHM	Professionnels ACI
T1	86	NC	NC
T2	69	13	9
T4	88	17	0

	Est-ce que j'ai aimé le repas ?			
	Nombre de réponses	OUI	NON	Ne sait pas
T1	87	69 %	30 %	1 %
T2	91	85 %	15 %	0 %
T4	105	69 %	31 %	0 %

On note que les résultats varient beaucoup en fonction : du menu (l'option végétarienne n'est pas toujours appréciée), des habitudes alimentaires et des goûts de chacun.

Les résultats synthétiques sont diffusés à tous et ils sont détaillés lors des Commissions Restauration.

	Est-ce que j'ai mangé tout mon repas ?			
	Nombre de réponses	OUI	NON	Ne sait pas
T1	87	66 %	24 %	0 %
T2	91	88 %	12 %	0 %
T4	105	66 %	34 %	0 %

• Déclaration « ma Cantine »

Depuis 2025, l'établissement publie sur la plateforme gouvernementale « ma Cantine », l'ensemble des données relatives à la qualité des repas servis.

Le Bilan de notre transition alimentaire est communiqué dans le cadre des Commissions Restauration et transmis à l'ensemble de nos clients de la restauration collective. Il est disponible pour l'ensemble des convives sur la plateforme « ma Cantine » et sur la page internet de l'ESAT.

Extrait du Bilan 2024 pour l'exercice 2025 :

Qualité de la nourriture en 2024



La déclaration 2026 pour l'exercice 2025 est en cours de complétude mais nous pouvons déjà dévoiler que ce score est maintenu.

3.4.2 Les aspects Sociaux et Sociétaux

Renforcer la participation, l'autonomie et la qualité de vie.

Ce qui est déjà en place :

- Groupes de travail et gouvernance participative.
- Implication des usagers dans les projets.
- Recours à la seconde main (vêtements, mobilier).
- Activités éducatives autour du tri et de l'autonomie.

Ce que l'on développe progressivement :

- Groupes de participation ++ (usagers & professionnels).
- Valorisation des initiatives : affichage, participation à des actions.

3.4.3 Economie et partenariats

Acheter responsable et soutenir l'économie locale et solidaire.

Ce qui est déjà en place :

- Achats responsables (produits éco-labellisés, seconde main).
- Alimentation durable (bio, menus végétariens).
- Partenariats ESS : ACI Île aux Épis, Acteurs du réemploi et de la solidarité (banque de l'objet)
- Activités d'économie circulaire dans les ESAT (Recyclivre).

Ce que l'on développe progressivement :

- Renforcement des partenariats ESS.
- Développement des circuits courts.
- Recherche de financements (ADEME, collectivités, fondations).

• Le projet bibliothèque à l'ESAT (activité Recyclivre)

En juin 2025, un nouveau projet de bibliothèque a vu le jour au sein de l'ESAT. Ce nouvel espace se situe en salle de pause des travailleurs, il est alimenté par des livres issus de notre activité de recyclage sous-traitée avec l'entreprise « Recyclivre » : des ouvrages d'occasions qui n'ont pas passé l'étape du scan et qui trouvent ici une seconde vie. Plutôt que d'être écartés, les livres sont mis gratuitement à disposition des travailleurs pour une lecture sur place ou à emporter.

Ce projet est porté par Hélène, travailleuse de l'ESAT et passionnée de lecture. Elle organise et fait vivre la bibliothèque au quotidien, avec beaucoup d'enthousiasme.

« J'aime beaucoup les livres, surtout les romans. C'est une véritable passion pour moi, que je suis heureuse de partager à l'ESAT. »

4. DEMARCHE D'AMELIORATION CONTINUE DE LA PRESTATION

Etat des lieux des chantiers qualité et description des actions entreprises

4.1 Pilotage de la démarche

La démarche qualité de l'ESAT s'inscrit dans la politique qualité associative portée par la Direction Générale de l'Arsea et animée par son Service Qualité. Elle repose sur une gouvernance structurée à plusieurs niveaux : impulsion stratégique de la Direction Générale et de la Direction de site, coordination assurée par la Responsable Accompagnement et Qualité (RAQ), relais opérationnel des Cadres Intermédiaires (CI) et implication des équipes de terrain.

Les instances de pilotage

Sur l'année écoulée, le suivi de la démarche qualité s'est appuyé sur plusieurs instances complémentaires :

- **3 CoPil RAQ**, animés par le Service Qualité de la Direction Générale, ont réuni les RAQ des différentes structures autour du partage des axes stratégiques associatifs, de la veille réglementaire et des bonnes pratiques.
- **6 CoPil HAS** ont permis d'assurer le suivi de la démarche qualité au sein des différentes structures, d'accompagner les cadres dans l'auto-évaluation HAS et d'échanger sur les besoins, les interrogations et les évolutions réglementaires.
- **2 CoDir Accompagnement** ont constitué un espace d'élaboration d'actions communes entre les SAMSAH-SAVS et les ESAT au service de la qualité d'accompagnement. Ces instances ont notamment abouti à la décision de créer un guide de prévention de la maltraitance et d'organiser des temps de sensibilisation des équipes aux pathologies psychiatriques.

La diffusion de la démarche auprès des professionnels

La RAQ a animé 6 interventions à l'ESAT sous forme de Zoom Qualité, à destination des professionnels. Ces temps ont porté sur des thématiques variées : charte des droits et libertés, questionnement éthique, prévention des risques de maltraitance, RGPD.

Des temps spécifiques de préparation à l'évaluation HAS, co-animés par la CI et la RAQ, ont par ailleurs contribué à l'appropriation de la démarche qualité par l'ensemble des équipes.

La diffusion de la démarche auprès des personnes accompagnées

Les personnes accompagnées ont été pleinement associées à la démarche qualité.

Le Conseil de la Vie Sociale (CVS) s'est réuni à 5 reprises en 2025, dont 3 séances abordant directement des sujets liés à la qualité, complété par les "réunions travailleurs", ces temps ont constitué des espaces de diffusion régulier permettant de présenter la démarche qualité, les résultats de l'analyse des événements indésirables, la procédure de traitement des plaintes et réclamations, ainsi que le Plan de Continuité de l'Activité (PCA) et le Plan Bleu.

Par ailleurs, 16 personnes accompagnées ont bénéficié de temps spécifiques de préparation à l'évaluation HAS en tant que personnes traceurs, témoignant d'une implication concrète et active dans la démarche.

4.2 Déploiement des outils métiers : MS Qualité et SILAO (DUI)

MS Qualité

En 2025, le déploiement de MS Qualité, logiciel support de la démarche qualité, s'est poursuivi avec l'activation de plusieurs modules structurants.

En lien avec la formalisation de la procédure de gestion des plaintes et réclamations, un temps de formation au module Réclamations a été organisé pour l'ensemble des secrétaires et des professionnels du service accompagnement. Des fiches Comment Ça Marche (CCM) ont été mises à disposition pour sécuriser les pratiques de déclaration et de traitement.

Le module Enquêtes a permis de créer, administrer et analyser l'enquête de satisfaction réalisée auprès des personnes accompagnées. Le module Evaluations a quant à lui été mobilisé par la CI et la RAQ pour conduire l'auto-évaluation HAS sur le premier semestre.

Enfin, dans une logique de renforcement de la lisibilité et de l'accessibilité des ressources qualité, une refonte de l'arborescence documentaire a été conduite : organisée sur le serveur partagé à destination des cadres, elle a été transposée sur MS Qualité pour l'ensemble des professionnels au travers du module "Documents établissements", centralisant ainsi procédures, outils loi 2002 et supports métiers en un point d'accès commun. Son appropriation a fait l'objet d'un temps dédié en équipe, d'une fiche CCM spécifique et d'un relais régulier par mail pour informer les professionnels des nouveaux documents disponibles.

Silao

Pour les ESAT : 2025 correspond à la deuxième année de déploiement de SILAO, utilisé par l'ensemble des professionnels pour le suivi de l'accompagnement des personnes. De nouveaux modules ont été activés cette année : "Projet Personnalisé", "Evaluations" et "Etats et Stats" pour les cadres.

Les chiffres illustrent une utilisation effective et intensive de l'outil : 142 évaluations des compétences transverses et 150 évaluations métiers ont été réalisées en 2025. En fin d'année, une nouvelle grille d'évaluation "Autonomie et Risques" a été co-construite avec les psychologues de l'ESAT, visant à faire évoluer le bilan d'entrée et à répondre aux exigences HAS en matière d'évaluation des risques. Elle a d'ores et déjà été utilisée auprès de 32 personnes accompagnées.

Intégration dans les pratiques et formation

Les procédures d'ouverture de session des deux logiciels sont désormais intégrées dans le parcours d'intégration de tout nouveau salarié, accompagnée de temps de formation dédiés. Des fiches CCM et des temps d'appropriation individuels et collectifs ont par ailleurs été proposés tout au long de l'année pour faciliter la montée en compétences des équipes.

L'année 2025 a également été marquée par l'obligation de valider les indicateurs du Ségur du numérique, dispositif national de financement visant à accélérer la transition numérique des établissements médico-sociaux. L'ESAT a atteint ces indicateurs, témoignant de l'implication des professionnels et des cadres dans l'appropriation des outils.

4.3 Bienveillance, éthique et prévention des risques de maltraitance

La promotion de l'éthique constitue l'un des axes stratégiques de l'Arsea. Un comité éthique, accessible à l'ensemble des professionnels de l'association, offre un espace de réflexion pluridisciplinaire sur les pratiques et les dilemmes éthiques rencontrés dans l'accompagnement. Une procédure de saisine en définit les modalités.

A l'ESAT des études de situation, animées par le psychologue, ont permis de sensibiliser régulièrement les professionnels aux questionnements éthiques inhérents à l'accompagnement des travailleurs. Sur l'année 2025, trois études de situations ont eu lieu et ont permis d'aborder la gestion de conflits, les situations préoccupantes et l'accompagnement des personnes présentant des troubles du comportement.

Actions à destination des professionnels

La promotion de la bienveillance et la prévention des risques de maltraitance ont fait l'objet de nombreux temps de travail et de la formalisation d'outils dédiés en 2025 :

- Un flyer mémo pour les pros d'aide au repérage des situations de maltraitance et des contacts utiles a été créé et diffusé à l'ensemble des professionnels. Ce document a également été intégré au livret d'accueil des nouveaux salariés.
- Une note pédagogique Comprendre la bienveillance a été formalisée afin de rappeler les grands principes de l'accompagnement bienveillant. Affichée sur site et disponible sur MS Qualité, elle constitue un support de référence accessible à tous.
- Plusieurs Zoom Qualité ont abordé la question de l'éthique dans les pratiques professionnelles, notamment la distinction entre maltraitance caractérisée et comportement maltraitant.
- Le Plan de Prévention des Risques de Maltraitance (PPRM) a été élaboré en 2025, en lien avec le tableau d'évaluation des risques de maltraitance de la HAS. Afin d'en faciliter l'appropriation par les équipes, une cartographie simplifiée des risques a été produite, diffusée en Zoom Qualité et affichée sur site. Elle identifie les 8 périodes du parcours de la personne accompagnée présentant un risque accru de maltraitance, offrant ainsi aux professionnels des repères concrets pour renforcer leur vigilance.

Actions à destination des personnes accompagnées

Depuis septembre 2025, les ESAT et les SAMSAH-SAVS ont engagé un travail collectif autour de la bientraitance et de la prévention de la maltraitance. Chaque structure a réuni deux personnes accompagnées volontaires, soutenues par un professionnel facilitateur de chaque structure, chargé de clarifier les informations et de s'assurer de la bonne compréhension des séances.

Les premières séances ont permis de définir ensemble la bientraitance et la maltraitance, à partir d'outils interactifs et visuels (QR codes, pictogrammes, images) illustrant des situations concrètes. Les rencontres suivantes, menées sous forme de chasse au trésor, invitaient les participants à réfléchir aux bons réflexes face à une situation de maltraitance : que faire, comment réagir, à qui s'adresser. Ces ateliers ont abouti à la création d'affiches et de vidéos dans lesquelles les personnes accompagnées se sont mises en scène pour illustrer les comportements bienveillants.

Cette démarche collaborative a abouti à la rédaction d'un guide de prévention de la maltraitance commun aux structures concernées. Avant sa diffusion, un temps de restitution réunissant l'ensemble des participants - professionnels et personnes accompagnées - en présence de toute l'équipe de direction a permis de clôturer ces sessions de travail et de partager un retour collectif sur cette première version. Le guide a ensuite été présenté en CVS au sein de l'ESAT en fin d'année, avant d'être mis à disposition dans les locaux. Il formalise une politique commune de prévention et offre des repères concrets pour renforcer la culture du respect et de la bienveillance au quotidien.

4.4 Gestion des risques

• Gestion des événements

Grâce au travail de sensibilisation et de formation des professionnels engagé en 2024, une évolution notable du nombre de déclarations d'événements indésirables (EI) a été constatée en 2025. Les professionnels se sont appropriés cet outil de signalement, et une culture de prévention et de vigilance fait désormais partie intégrante des pratiques professionnelles.

Le traitement des EI est systématiquement discuté et décidé en équipe pluridisciplinaire, sous le pilotage de la CI. Ces démarches d'analyse collective permettent d'identifier des leviers d'amélioration, de renforcer la cohésion des équipes et d'alimenter une culture commune de bientraitance. Conformément à la procédure de gestion des EI, un groupe d'analyse annuel s'est tenu en janvier 2025, réunissant plusieurs membres de l'équipe.


Cette analyse, à la fois quantitative et qualitative, a permis d'élaborer un plan d'actions global dont les principaux axes, issus de l'analyse des EI de 2024, ont été largement mis en œuvre en 2025 :

- **Sensibilisation des familles aux missions de l'ESAT** : une Journée Portes Ouvertes (JPO) a été organisée en 2025 pour favoriser la compréhension du rôle de l'ESAT et renforcer le lien avec les proches.
- **Formalisation d'une échelle des sanctions** : une graduation des sanctions possibles a été formalisée en Facile à Lire et à Comprendre (FALC) et intégrée au règlement de fonctionnement.
- **Formation des professionnels aux Premiers Secours en Santé Mentale (PSSM)** : 4 professionnels ont été formés en 2025. Par ailleurs, 4 autres professionnels ont bénéficié de l'intervention d'un médecin psychiatre sur deux demi-journées portant sur les handicaps psychiques.
- **Actions de sensibilisation aux habiletés sociales** à destination des personnes accompagnées : 2 actions ont été réalisées sur l'année.
- **Participation des personnes accompagnées aux actions de réparation** en cas de dégâts matériels : cette mesure, non encore systématisée, fera l'objet d'une formalisation en 2026.

Les résultats de cette analyse ont également été présentés en Conseil de la Vie Sociale (CVS), associant ainsi les personnes accompagnées à la démarche.

Analyse quantitative et qualitative

En 2025, le nombre de déclarations d'EI a augmenté significativement : 28 EI ont été déclarés contre 16 en 2024. Cette hausse ne traduit pas une dégradation de la qualité d'accompagnement mais reflète au contraire une amélioration de la vigilance et de la transparence des équipes. Aucun EI grave n'a été recensé sur l'année ; on dénombre 12 EI bénins et 16 EI sérieux. La majorité des EI (16) sont cotés "rares" au sens de la grille de fréquence HAS, ce qui signifie que les événements concernés surviennent de façon isolée et non répétitive.



71 % des EI relèvent de la catégorie "comportement", et plus particulièrement de situations de violence physique et/ou verbale (50 % des EI), qu'il s'agisse d'interactions entre personnes accompagnées ou vis-à-vis d'un professionnel. Ces résultats s'éclairent par le profil des personnes accueillies à l'ESAT, caractérisé notamment par des difficultés dans la régulation émotionnelle, des interactions sociales complexes et des habiletés sociales en cours de développement.

Traitement des EI

En moyenne, 3,6 actions ont été mobilisées pour traiter chaque EI en 2025, contre 3 en 2024 - témoignant d'une approche de plus en plus structurée et exhaustive. Les actions les plus fréquemment mises en œuvre sont les suivantes : entretien avec la cadre intermédiaire, rappel au règlement de fonctionnement, mobilisation des partenaires, information de la personne accompagnée sur ses droits.

- **Gestion des plaintes et réclamations**

En cohérence avec le travail engagé en 2024 sur la gestion des événements indésirables, l'année 2025 a été consacrée à la formalisation d'une procédure de gestion des plaintes et réclamations et à son déploiement. Plusieurs outils ont été mis en place : un module dédié sur MS Qualité, des fiches de recueil en version classique et en Facile à Lire et à Comprendre (FALC), ainsi qu'une adresse mail spécifique. L'ensemble des professionnels et des personnes accompagnées a été sensibilisé aux objectifs de ce dispositif.

Analyse des réclamations 2025

En 2025, 5 réclamations ont été déclarées : 3 sérieuses et 2 bénignes. Elles émanent de familles de personnes accompagnées (2), d'un partenaire (1), d'une personne accompagnée (1) et d'une personne extérieure à la structure (1). Les actions mobilisées pour leur traitement comprennent notamment des entretiens avec la cadre intermédiaire, des rendez-vous de médiation et des échanges écrits ou téléphoniques avec les parties prenantes.

Point de vigilance identifié

Cette première année de mise en œuvre a permis d'identifier un point de vigilance important relatif à la confidentialité : la question des destinataires des réponses apportées et du périmètre des informations communicables doit être clarifiée dans la procédure. En effet, seule la personne accompagnée est habilitée à recevoir des informations détaillées concernant le traitement de sa situation - ce principe devra être formalisé et partagé avec l'ensemble des professionnels en 2026.

Perspectives

Un premier groupe d'analyse annuelle, associant trois professionnels, se tiendra au cours du premier trimestre 2026. Les résultats de cette analyse seront présentés lors du premier CVS de l'année et alimenteront le plan d'actions 2026.

- **Autre aspects de la gestion des risques**

L'année 2025 a été particulièrement productive en matière de gestion des risques, avec l'élaboration ou la mise à jour de plusieurs outils structurants.

Plan de Continuité de l'Activité (PCA) et Plan Bleu

Le PCA-Plan Bleu a été élaboré par la directrice et fait l'objet d'une double diffusion : en interne, via un Zoom Qualité et une réunion générale à destination de l'ensemble des professionnels ; en externe, auprès des partenaires institutionnels (ARS, MDPH, CeA). Le document est disponible en version papier au secrétariat ainsi que sur MS Qualité.

Plan de Maîtrise Sanitaire (PMS)

Le PMS a été mis à jour en 2025 avec l'appui du prestataire Oscar Vidal. Il a été présenté aux équipes lors d'un Zoom Qualité et est accessible en version papier au secrétariat et sur MS Qualité.

Procédure de gestion du risque infectieux

Une procédure de gestion du risque infectieux a été élaborée pour la première fois en 2025, afin de définir les précautions standards adaptées au fonctionnement d'un ESAT et de donner aux professionnels des repères clairs en

cas de situation à risque. En parallèle, une affiche en communication adaptée a été créée et apposée sur l'ensemble des portes de l'établissement, afin de diffuser les bons réflexes auprès des personnes accompagnées. La prochaine étape, prévue au premier semestre 2026, consistera à diffuser cette politique aux partenaires d'accompagnement et aux familles, afin de prévenir le risque de contamination lié à la présence de personnes malades sur le lieu de travail.

Protocole de gestion des situations de violence

En cohérence avec l'analyse des EI de 2024 - qui avait mis en évidence que 56% des événements indésirables relevaient de situations de violence physique ou verbale - et en réponse à une demande exprimée par les professionnels, un protocole de gestion des situations de violence a été formalisé en 2025. Il est complété par trois fiches *Que Faire ?* à destination des professionnels, couvrant les situations suivantes : un travailleur commet un acte de violence, un travailleur subit un acte de violence, un professionnel est en doute sur l'état de santé d'un travailleur. Ces fiches sont disponibles sur MS Qualité ainsi qu'en version papier au sein de chaque atelier et service de l'ESAT.

Procédure santé — coordination et prévention des risques

Une procédure santé a été élaborée pour la première fois en 2025. Elle vise à clarifier le cadre d'intervention de l'ESAT dans le domaine de la santé des personnes accompagnées. Elle rappelle notamment les responsabilités de chacun concernant la prise médicamenteuse : en tant qu'ESAT, la structure n'est ni habilitée à délivrer ni à aider à la prise de médicaments - ce cadre, parfois méconnu, nécessitait d'être formalisé et partagé avec l'ensemble des professionnels. La procédure intègre également les modalités de recours à la médecine du travail et la possibilité d'orienter une personne accompagnée vers un espace de répit - zone sécurisée permettant à la personne de s'isoler momentanément et de bénéficier d'un temps calme sous la vigilance du moniteur d'atelier.

4.5 Formalisation des documents socles de la structure

L'année 2025 a été l'occasion de procéder à la mise à jour et à la création de plusieurs documents socles, tant au niveau associatif qu'au niveau de l'ESAT :

Le Règlement de Fonctionnement (RF) a fait l'objet d'une mise à jour portée par la Direction Générale. L'évolution majeure concerne l'article 13 dédié à la promotion de la bientraitance et à la prévention de la maltraitance, qui intègre désormais la définition légale de la maltraitance issue du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF) ainsi que la politique associative de promotion de la bientraitance au travers du Plan de Prévention des Risques de Maltraitance (PPRM) associatif. Cette évolution confère au RF une portée renforcée en matière de protection des personnes accompagnées.

Le Livret d'Accueil a quant à lui fait l'objet d'une refonte complète. Outre la mise en conformité avec les obligations réglementaires (voies de recours, RGPD...) et la suppression des doublons avec le RF, le choix a été fait de proposer une version unique en communication adaptée. Cette décision volontariste vise à garantir une égale lisibilité pour tous les publics - personnes accompagnées, familles et partenaires - sans distinction de format selon le destinataire.

Le Contrat de Soutien et d'Aide par le Travail (CSAT) a été mis à jour en lien avec la parution des décrets 2025-844 et 2025-845. Ces textes introduisent plusieurs évolutions significatives : la modification de la dénomination du contrat, qui devient le Contrat d'Accompagnement par le Travail (CAT), marquant ainsi la suppression de la notion de soutien, la réduction de la période d'essai de 6 mois à 3 mois renouvelable, ainsi que d'autres dispositions relatives aux droits sociaux des travailleurs (les possibilités de stage, la prolongation du congé paternité...), sans impact direct sur le contenu du contrat.

Les procédures

L'année 2025 a également été marquée par un important travail de mise à jour et de création de procédures :

- Les procédures mises à jour concernent : l'admission et le Project Personnalisé d'Accompagnement (PPA).
- Les procédures créées en 2025 portent sur : l'accès au dossier personnel, la gestion des plaintes et réclamations, la validation des écrits professionnels et la procédure santé.

4.6 Mise en œuvre du plan d'action suite à l'évaluation HAS

L'évaluation HAS étant planifiée sur le mois de janvier 2026, l'année 2025 a été consacrée à la conduite de l'auto-évaluation et à la préparation active de l'évaluation externe. Le plan d'actions issu de cette évaluation sera défini au premier trimestre 2026, après réception du rapport final.

4.7 Autres aspects liés à la qualité d'accompagnement

Droits des personnes accompagnées

Le comité des droits :

Suite aux premiers résultats de l'enquête de satisfaction 2025, qui ont mis en évidence une méconnaissance de leurs droits par les travailleurs, un comité des droits a été créé. Porté par deux professionnelles, il réunit 12 travailleurs autour d'une démarche de découverte et d'appropriation de la Charte des droits et libertés de la personne accueillie. Sur l'année 2025, l'intégralité des 7 séances prévues a été réalisée, permettant de passer en revue les 12 droits à partir de définitions accessibles et d'exemples concrets issus du vécu des travailleurs. À l'issue de chaque séance, le comité propose des actions et outils de communication (affiches, vidéos, supports en communication adaptée...) pour illustrer la façon dont ces droits sont garantis au sein de l'ESAT, avec pour objectif final une meilleure appropriation de la Charte par l'ensemble des travailleurs.

En juillet 2025, les 12 membres du comité ont visité l'Espace Égalité à Strasbourg, structure proposant un parcours interactif et ludique visant à développer l'esprit critique autour de l'ensemble des critères de discrimination.

Les sets de table "Mes droits"

Sur 10 jours par trimestre, des sets de table rappelant les 12 droits de la Charte des droits et libertés ont été intégrés aux plateaux du self de l'ESAT. Conçus en lien avec les documents validés en comité de relecture FALC et rédigés en communication adaptée, chaque set reprenait 3 droits de la Charte, permettant un rappel régulier et une appropriation progressive par les travailleurs et les professionnels. Ils ont également été affichés dans différentes zones de l'établissement.

Expression et participation des personnes accompagnées

Le comité FALC

Le fonctionnement du comité FALC a connu une évolution significative en 2025. Les travailleurs sont désormais sollicités uniquement sur la partie relecture, la rédaction étant entièrement assurée par les professionnels formés. Afin de renforcer l'autonomie des participants, un livret de présentation du FALC a été rédigé pour expliciter les attendus des séances. Un cadre formel a également été mis en place : distribution du document, temps de lecture individuel, mise en commun collective et compte-rendu de séance.

Pour élargir la participation au maximum de travailleurs et gagner en réactivité, le comité a été restructuré en 3 sessions annuelles réunissant 2 groupes de 4 travailleurs en parallèle. Ces évolutions ont permis à 24 participants de relire plus de 30 documents associatifs et courants.

En 2025, 7 CoPil FALC ont été organisés, piloté par la RAQ et la chargée de communication de la Direction Générale et a abouti à la formalisation d'une Charte FALC & Communication Adaptée afin d'étendre ce mode de fonctionnement à d'autres établissements de l'Arsea (ESAT SDR et SAMSAH-SAVS du 67 et 68).

Enfin, une collaboration avec le Mémorial d'Alsace-Moselle a été initiée en 2025 : le groupe de relecture de l'ESAT assurera la relecture des supports de communication du Mémorial, en contrepartie de visites organisées pour les travailleurs. Cette collaboration se concrétisera en 2026.

Enquête de satisfaction

L'enquête de satisfaction a été entièrement retravaillée en 2025 en lien avec le service qualité de la Direction Générale, avec un double objectif : dresser un état des lieux des connaissances des personnes accompagnées sur leurs droits et évaluer leur satisfaction quant à l'accompagnement proposé. Structurée autour des principales thématiques du référentiel HAS, elle a recueilli un taux de participation de 62 %. Les premiers résultats sont en cours d'analyse. Suite aux retours de la professionnelle facilitatrice ayant accompagné les travailleurs dans la complétion du questionnaire, il a été décidé de simplifier et d'alléger l'enquête pour 2026, afin de la rendre pleinement accessible en autonomie.

5. RESSOURCES HUMAINES AU 31.12.25

Répartition personnel par catégorie et type de contrat (en équivalent temps plein)

	TOTAL	Encadrement	Administratif	Educatif	Para médical	Médical	Services Généraux
<i>CDI</i>	29.30	6.00	3.00	19.00	1.30	00	00
<i>CDD remplacement</i>	1.00	00	00	00	00	00	00
TOTAL	30.30	6.00	3.00	20.00	1.30	00	00

L'année 2025 a été marquée par des défis en matière de gestion des ressources humaines : départs à la retraite et absence longue durée ont généré des mois difficiles pour les équipes, notamment sur les postes de moniteurs. Face à ces situations, les professionnels ont fait preuve de capacité d'adaptation, assurant la continuité des activités. Les recrutements menés ont abouti et ont permis d'intégrer de nouvelles compétences métiers, insufflant une dynamique renouvelée au sein des équipes.

6. CONCLUSION

L'année 2025 aura été une année riche et structurante pour l'ESAT, placée sous le signe de la consolidation des pratiques et de la préparation au nouveau dispositif d'évaluation porté par la Haute Autorité de Santé. Cette nouvelle procédure, commune à l'ensemble des établissements et services sociaux et médico-sociaux, constitue une étape exigeante, centrée sur la qualité de l'accompagnement, l'effectivité des droits des personnes, la gestion des risques et l'amélioration continue.

Au-delà de l'obligation réglementaire, cette démarche a été envisagée comme un véritable levier d'amélioration, mobilisant l'ensemble des professionnels et associant les personnes accompagnées. L'ESAT s'est ainsi saisi de cette opportunité pour interroger, valoriser et renforcer ses pratiques.

L'année 2026 s'annonce riche en perspectives : réception des résultats de l'évaluation HAS, définition du plan d'actions qui en découlera, et poursuite des dynamiques engagées cette année en faveur de la participation et des droits des personnes accompagnées.