



RAPPORT DES ACTIVITÉS 2025 DE LA FONDATION

Le choix d'être soigné
et accompagné chez soi

SOMMAIRE

• EDITO	Page 3
• LA FONDATION SOINS SERVICE	
Présentation de la Fondation	Page 4
Nos valeurs	Page 5
Notre histoire	Page 6
La gouvernance	Page 8
La philanthropie	Page 10
Nos missions	Page 12
Notre ambition	Page 13
• RÉTROSPECTIVE	
Chiffres clés de la Fondation	Page 14
L'année 2025 en bref	Page 16
Les projets remportés par la Fondation en 2025	Page 19
• LES ACTIVITES DE LA FONDATION	
Introduction - Mot du Directeur Général	Page 20
L'HAD	Page 21
Le SAD	Page 28
Le PSAD	Page 34
Le CFA	Page 37
Les instances de la Fondation	Page 40
Le siège	Page 43
• LES PERSPECTIVES 2026	Page 54



Fondation Reconnue d'Utilité Publique (FRUP) - Siret 780 607 123 00061.
Président : Christian HENNEREZ | Directeur général : Nicolas PIPART



MONSIEUR CHRISTIAN HENNEREZ
Président de la Fondation

Ce rapport d'activité retrace les actions menées au cours de l'année 2025, première année pleine depuis le passage de l'association Soins Service au statut de Fondation reconnue d'utilité publique.

Il constitue le témoignage fidèle de l'engagement quotidien de l'ensemble de celles et ceux qui font vivre notre organisation : équipes soignantes et non soignantes, administrateurs, partenaires privés et institutionnels. Ensemble, ils œuvrent chaque jour pour accompagner plus de 1 000 bénéficiaires, à travers nos différents services (HAD, SAD, PSAD, CFA), en leur apportant des soins et des prestations de qualité.

Cette exigence se traduit concrètement par les reconnaissances obtenues en 2025, notamment au travers des certifications, et par celles qui se dessinent déjà pour 2026. Elles viennent confirmer le professionnalisme et l'implication collective dont fait preuve la Fondation Soins Service.

Acteur majeur et reconnu du soin à domicile sur son territoire, la Fondation peut s'appuyer sur une expertise solide et un modèle de prise en charge qui fait sens. Nous pouvons collectivement être fiers de contribuer à cette mission, au service des patients et de leurs proches.

Je suis convaincu que notre activité continuera de croître dans les années à venir, tant les bénéfices du soin et de l'accompagnement à domicile sont aujourd'hui avérés, pour l'ensemble des parties prenantes et, avant tout, pour le patient. C'est cette dynamique de développement que je souhaite porter pour toutes et tous.

Enfin, si Soins Service s'apprête à fêter ses 60 ans (nous y reviendrons...), que l'on se rassure : la Fondation est encore bien loin de l'âge de la retraite !

Monsieur Christian HENNEREZ

PRÉSENTATION DE LA FONDATION

Créée en 1967, l'association Soins Service avait pour mission d'apporter au domicile des patients et des usagers l'aide et les soins nécessaires à leur état de santé tout en permettant à la personne d'être chez elle dans son environnement familial et social et de bénéficier d'un accompagnement personnalisé.

Depuis son passage en Fondation, le 16 janvier 2025, son objet social a évolué ; sa reconnaissance d'utilité publique lui confère de poursuivre un but d'intérêt général.

Elle a désormais pour objectif :

- D'initier, promouvoir, coordonner, développer directement ou indirectement toute action visant à gérer des activités de prévention, de soins, d'aides et secours et de service et prestations sanitaires, sociaux, médico-sociaux, logistiques, techniques, éducatifs et culturels aux personnes et à leur entourage connaissant des difficultés liées à la maladie, à la dépendance, au handicap, à l'âge, ou pouvant être en situation de vulnérabilité ;
- Et d'assurer et de promouvoir des activités de formation et de recherche.

Ses principaux moyens d'action sont :

1 - La gestion d'établissements et de services sanitaires et médico-sociaux, notamment :

- Un service d'hospitalisation à domicile (HAD) ;
- Un service autonomie (aide et soins) à domicile (SAD) ;
- Un service de prestataire de santé à domicile (PSAD).

2 - La participation ou l'organisation à des actions de formation avec notamment :

- Un centre de formation par apprentissage dédié aux métiers du soin et de la santé (CFA).



HAD

Une prise en charge en médecine générale, pédiatrie, réadaptation, post-chirurgie, soins palliatifs, plaies et cicatrisation et le pré et post-habilitation.



PSAD

Une prise en charge pour les perfusions, la nutrition, le traitement des plaies et cicatrisation et la stomathérapie.



SAD

Activité Aide

Une prise en charge pour l'aide à la toilette, l'aide aux transferts, la préparation et l'aide aux repas, l'accompagnement pour les sorties, les tâches ménagères...

Activité Soins

Une prise en charge pour les soins infirmiers, soins d'hygiène, soins de nursing mais aussi pour soulager l'aidant.



CFA

Aide-soignant, Ambulancier, Assistant de régulation médicale, Auxiliaire de puériculture, Ergothérapeute, Infirmier, Infirmier de Bloc Opératoire, Masseuse-kinésithérapeute...

NOS VALEURS

LA BIENVEILLANCE

1

Faire preuve d'écoute, de respect et d'empathie dans l'exercice de nos fonctions. Cultiver une attitude positive, de soutien et de compréhension envers son prochain.

2

L'HUMAIN

Reconnaître la valeur et la dignité de chaque personne.
Agir avec compassion et authenticité et placer l'individu au coeur de ses actions.

3

L'ENGAGEMENT

Faire preuve d'implication et de responsabilité envers les autres.
Agir en ayant à coeur de garantir des soins et un accompagnement de qualité.

4

L'ESPRIT D'ÉQUIPE

Collaborer dans un climat de confiance et d'entraide.
Partager les responsabilités, valoriser les contributions de chacun et oeuvrer ensemble.

5

LE PROFESSIONNALISME

Agir avec compétence, rigueur et éthique tout en respectant les besoins et la dignité de tous. Adopter, au quotidien, une attitude responsable et respectueuse.

NOTRE HISTOIRE

CRÉATION DU CENTRE DE SOINS

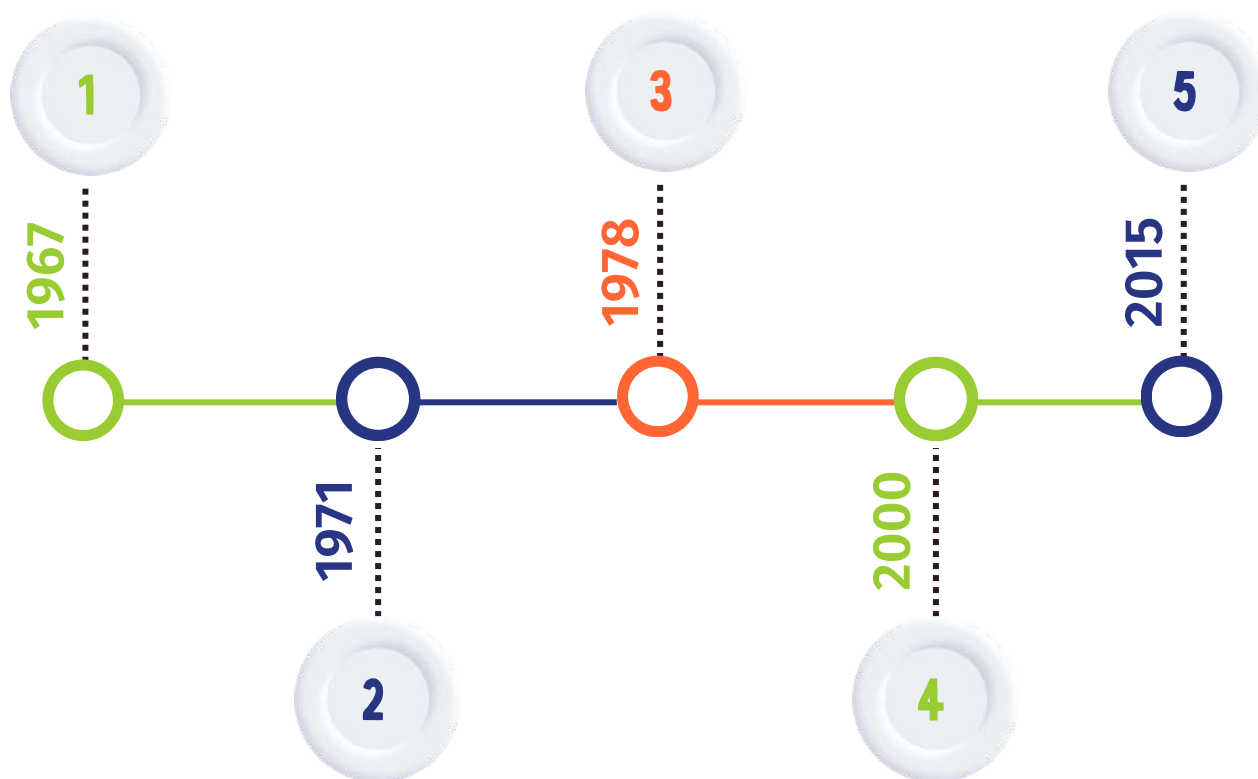
Créée par Mme Jeannine Kahn, l'association Soins Service a pour mission d'apporter, à domicile, l'aide et les soins nécessaires à l'état de santé des patients et personnes accompagnées.

CRÉATION DU SSIAD

Le SSIAD est autorisé pour 50 places. Il atteindra 90 places en 1983. 1984 voit naître le service des aides ménagères (futur SAAD) qui, en 1994, se développera avec l'ajout du service mandataire.

CRÉATION DE LOCAUX

Soins Service construit son premier bâtiment à Boves afin de poursuivre son développement et compte désormais 141 collaborateurs.



CRÉATION DE L'HAD

L'HAD dispose de 20 places disponibles. Soins Service est alors composée de 6 salariés. Les locaux sont situés rue d'Antibes à Amiens.

DÉMÉNAGEMENT

L'activité de Soins Service est en pleine croissance. Les locaux sont déménagés à Rivery. On dénombre 53 collaborateurs.

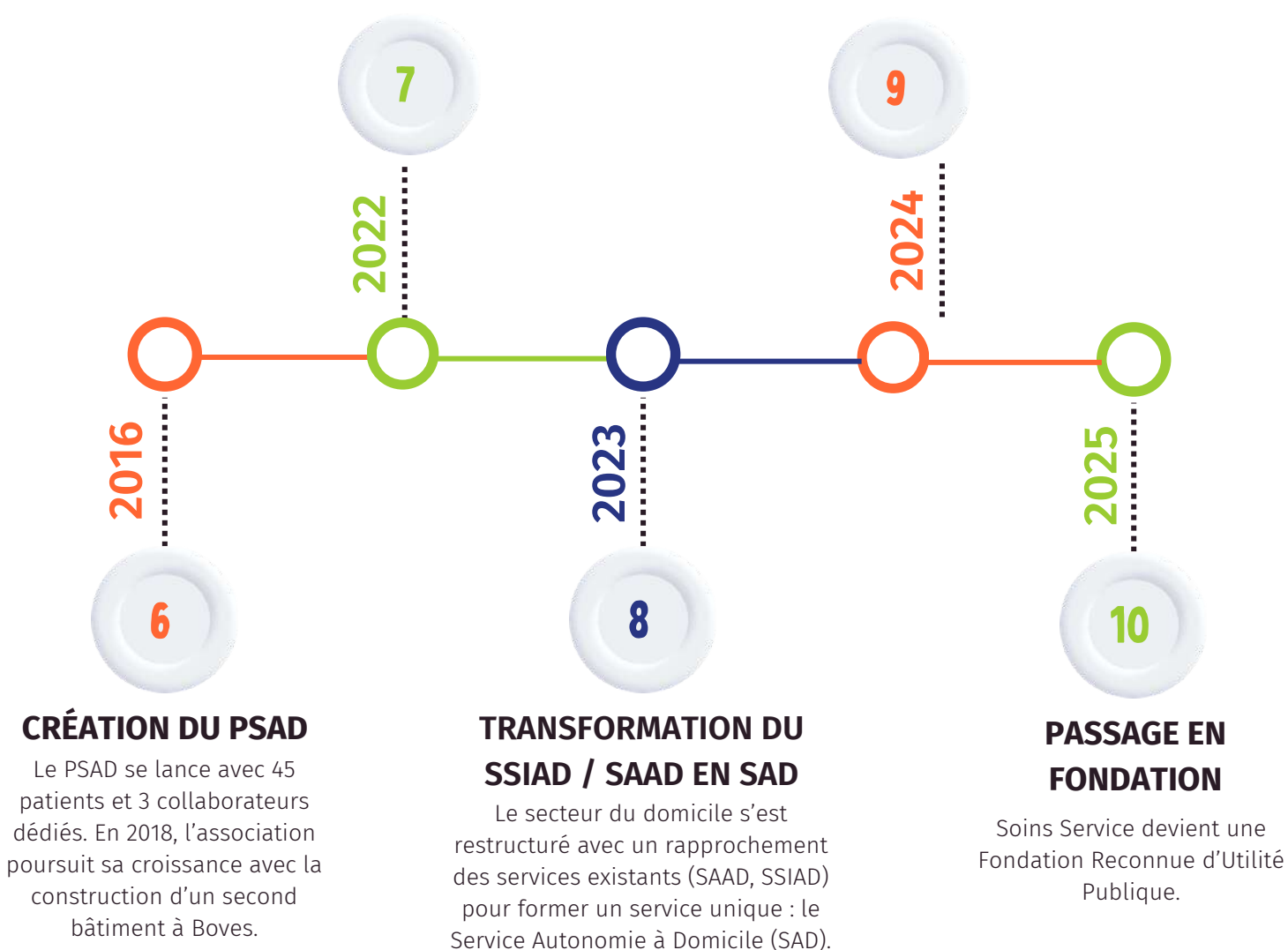


RECONNAISSANCE DE L'HAD EN ESPIC

Le service HAD est reconnu
Etablissement de Santé Privé
d'Interêt Collectif.

CRÉATION DU CFA

Le Centre de Formation par
Apprentissage "Forma Soins" est
créé et propose, en lien avec les
UFA du GHT littoral sud, une
palette de 10 formations
dédiées aux soins et à
l'accompagnement.



LA GOUVERNANCE

Après une profonde transformation du cadre juridique, l'association Soins Service est devenue Fondation reconnue d'utilité publique le 16 janvier 2025 par décret publié au journal officiel. Elle poursuit aujourd'hui l'objet social de sa fondatrice Mme Jeannine KAHN.

Cette transformation a conduit la Fondation à modifier sa gouvernance désormais composée d'un conseil d'administration et d'un bureau. En effet, l'assemblée générale ne fait pas partie des instances prévues par le cadre juridique des Fondations reconnues d'utilité publique.

M. Christian HENNEREZ a été élu Président de cette Fondation par les membres du conseil d'administration.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

La Fondation Soins Service est administrée par un conseil d'administration composé de 13 membres votants répartis en 4 collèges.

- **Le collège des fondateurs** comprend 4 représentants de l'ancienne association Soins Service, désignés pour une durée de 4 ans.
- **Le collège des personnes qualifiées** comprend 4 personnes physiques choisies en raison de leur compétence dans le domaine d'activité de la Fondation, désignés pour une durée de 4 ans.
- **Le collège des partenaires institutionnels** comprend 3 représentants (APAJH de la Somme, France Alzheimer Somme, Comité départemental de la Somme de la ligue nationale de lutte contre le cancer) dont les buts statutaires convergent avec les missions de la Fondation. Ils sont désignés pour une durée indéterminée.
- **Le collège des représentants des usagers** comprend 2 représentants choisis en raison de leur compétence en qualité de porte-parole des usagers du système de santé, désignés pour une durée de 4 ans.

A cette liste de 13 membres, s'ajoute un commissaire du gouvernement désigné par le ministre de l'Intérieur qui assiste aux séances du conseil d'administration avec voix consultative.

Le conseil d'administration de la Fondation se réunit au moins une fois tous les six mois, dispose des pouvoirs les plus étendus pour administrer la Fondation. Il approuve le rapport moral, financier et le rapport des activités de la Fondation.

LE BUREAU

Il se compose :

- **D'un président** qui représente la Fondation en justice et dans tous les actes de la vie civile,
- **De deux vice-présidents** qui assistent le président,
- **D'un trésorier** qui vérifie le budget établi par le directeur général et présente les comptes annuels et le bilan au conseil d'administration.

Le bureau se réunit au moins 4 fois par an, dispose des pouvoirs afin d'assurer des missions de gestion courante de la Fondation.

Par ailleurs, la Fondation a souhaité se doter d'un comité stratégique, d'un comité scientifique et d'une cellule philanthropique.

Comité stratégique (consultatif)

Il a pour objet de proposer une stratégie de développement de la Fondation.

Il est composé de 9 membres.

Comité scientifique (consultatif)

Elle a pour objectif d'émettre des avis et des recommandations sur l'ensemble des projets de la Fondation en lien avec les métiers. Elle participe à la définition de la politique scientifique de Soins Service.

Il est composé de 7 membres.

Cellule philanthropique (consultatif)

Elle a pour mission de développer et de gérer les actions philanthropiques.

Elle est composée de 10 membres.

Bureau de la Fondation

Christian HENNEREZ **Président**

Alain BONNARD
Vice-Président

Professeur Jean-Marie
SEROT
Vice-Président

Guy LAMORIL
Trésorier

Conseil d'administration de la Fondation

Collège des fondateurs

Alain BONNARD
Christian HENNEREZ
Guy LAMORIL
Patrick POISSONNIER

Collège des personnes qualifiées

Professeur Christine AMMIRATI
Maître Jean-Marie CAMUS
Martine LONGOBARDI-POISSONNIER
Docteur Eric ROUSSEL

Collège des partenaires institutionnels

APAJH de la Somme ,Comité
Départemental de la Somme de la ligue
nationale de lutte contre le cancer, France
Alzheimer Somme

Collège des représentants des usagers

Marie-Christine LAFARGUE
Ghislaine LEFEBVRE

Commissaire du gouvernement

Préfet de la Somme :
Rollon MOUCHEL-BLAISOT

Comité stratégique

(Consultatif)

Président

Alain BONNARD

Membres

Professeur Christine AMMIRATI
Jérôme BOCQUET
Lydie BORDET
Madeleine NAMONT
Maître Xavier PAUWELS
Nicolas PIPART
Docteur Gilles REVAUX
Docteur Eric ROUSSEL

Comité scientifique

(Consultatif)

Président

Professeur Jean-Marie SEROT

Membres

Auréliе COULOMBEL
Docteur Mona DAHER
Docteur Nagib DAHER
Docteur Jean-Paul JOLY
Nicolas PIPART
Docteur Guy ZARKA

Cellule philanthropique

(Consultatif)

Président

Christian HENNEREZ

Membres

Marie COUTELIER
Manon DEMAIE
Séverine DUPONT-DARRAS
Sandrine HENIQUET
Martine LONGOBARDI-POISSONNIER
Jérôme MARECHAL
Margaux OWCZAREK
Nicolas PIPART
Julien TICHADOU

LA FONDATION SOINS SERVICE

La Fondation Soins Service, reconnue d'utilité publique depuis le 16 janvier 2025, est habilitée à recevoir des dons, matériels et financiers ainsi que des legs.

Dans le prolongement de sa transformation d'association en Fondation, elle a souhaité poursuivre le développement de ses actions philanthropiques.

En effet, Soins Service réalisait, en complément de son activité d'hospitalisation et de soins à domicile, des actions solidaires à destination de ses patients (enfants, adultes, familles, personnes âgées ou en situation de handicap) et leurs proches.

Elle soutenait également des structures publiques ou à but non lucratif. C'est ainsi que des actions de musicothérapie à l'hôpital étaient notamment soutenues par l'association Soins Service.



FAVORISER LE SOIN À DOMICILE

RENDRE POSSIBLE LE SOIN CHEZ SOI,
PARTOUT ET POUR TOUS.

Nous croyons fermement que chaque personne a le droit d'être soignée chez elle, dans la dignité, quel que soit son âge, sa pathologie ou son lieu de vie. Cette thématique soutient les projets qui :

- Maintiennent ou améliorent l'accès aux soins à domicile ;
- Développent l'innovation dans les soins (matériel, pratiques...) ;
- Soutiennent les situations complexes ou isolées (zone rurale, précarité, etc...).

Exemple de projet : Financement de matériel médical pour les patients non éligibles à une prise en charge.

LUTTER CONTRE L'ISOLEMENT SOCIAL ET CULTUREL

PARCE QUE PRENDRE SOIN, C'EST AUSSI CRÉER DU LIEN.

Les personnes accompagnées à domicile souffrent souvent de solitude, d'isolement ou d'une fracture culturelle. Cette thématique soutient les projets qui :

- Favorisent le lien social entre patients, proches aidants et soignants ;
- Apportent un accès à la culture ou au numérique ;
- Luttent contre l'exclusion des personnes âgées ou malades.

Exemple de projet : Financement de sorties pour les proches aidants.



ET LA PHILANTHROPIE

Désormais la Fondation Soins Service peut être amenée à faire appel à la générosité publique pour soutenir une cause qu'elle soit médicale, sociale, familiale, humanitaire, éducative, sportive, ou encore culturelle.

La cellule philanthropique de la Fondation Soins Service a choisi d'orienter les actions de bienfaisance vers des thématiques identifiées :

- Favoriser le soin à domicile ;
- Lutter contre l'isolement social et culturel ;
- Soutenir la formation en santé ;
- Améliorer le bien-être des soignants et des patients.

Chaque donateur peut affecter son don au projet qu'il souhaite soutenir. Cette donation permet au donateur d'obtenir le droit de déduire une partie du montant de son don de ses impôts.



SOUTENIR LA FORMATION EN SANTÉ MIEUX FORMER AUJOURD'HUI, C'EST MIEUX SOIGNER DEMAIN.

Parce que la qualité des soins dépend des compétences, nous investissons dans la formation. Cette thématique soutient les projets qui :

- Offrent des bourses ou aides à la formation pour les futurs soignants ;
- Renforcent la formation continue de nos équipes ;
- Développent des outils pédagogiques innovants dans la santé.

Exemple de projet : Participation aux frais d'installation d'un étudiant pour accéder à sa formation.

AMÉLIORER LE BIEN-ÊTRE DES SOIGNANTS ET DES PATIENTS

PRENDRE SOIN, C'EST AUSSI VEILLER AU BIEN-ÊTRE DE CHACUN.

Nous soutenons toutes les initiatives qui visent à améliorer la qualité de vie des personnes accompagnées, ainsi que celles qui prennent soin des professionnels. Cette thématique soutient les projets qui :

- Offrent des moments de répit ou de détente ;
- Améliorent l'environnement de soin ;
- Luttent contre l'épuisement des professionnels du soin.

Exemple de projet : Mise en place de soins socio-esthétiques pour les patients en soins palliatifs.



NOS MISSIONS

RENDRE LES SOINS À DOMICILE ACCESSIBLES À TOUS

S'assurer que chaque personne, indépendamment de sa situation, puisse bénéficier de soins de qualité à domicile et proposer des services adaptés aux attentes et besoins des patients et personnes accompagnées.

PROPOSER UNE PRISE EN CHARGE PLURIDISCIPLINAIRE

Mettre en place une approche coordonnée des soins, impliquant divers professionnels de santé (médicaux et para-médicaux) pour une prise en charge globale des patients.

FORMER LES PROFESSIONNELS DE TERRAIN

Faire preuve d'implication et de responsabilité envers les autres. Agir en ayant à coeur de garantir des soins et un accompagnement de qualité.

RÉPONDRE AUX BESOINS DE FORMATION DANS LE SECTEUR DE LA SANTÉ SUR LE TERRITOIRE

Collaborer dans un climat de confiance et d'entraide. Partager les responsabilités, valoriser les contributions de chacun et oeuvrer ensemble.

NOTRE AMBITION

LE CHOIX

Offrir à chacun la possibilité de choisir des soins à domicile de qualité, grâce à des services innovants et des technologies de pointe.

D'ÊTRE

Être bienveillant et soutenant pour le patient, le bénéficiaire et ses aidants, en mettant l'humain au cœur de notre démarche.

SOIGNÉ

Assurer des soins adaptés et personnalisés, répondant aux besoins spécifiques de la prise en charge tout en garantissant un haut niveau de professionnalisme.

ET ACCOMPAGNÉ

Proposer un accompagnement global et pluridisciplinaire, en coordonnant les différents intervenants pour une prise en charge complète et cohérente.

CHEZ SOI

Permettre aux patients et bénéficiaires de recevoir des soins dans le confort et la sécurité de leur domicile, en préservant leur environnement familial et social.

CHIFFRES CLÉS DE LA FONDATION



58

ANNÉES D'EXISTENCE

58

ANNÉES
D'EXPÉRIENCE
EN SOINS
INFIRMIERS ET
EN HAD

47

ANNÉES
D'EXPÉRIENCE EN
MÉDICO-SOCIAL

9

ANNÉES
D'EXPÉRIENCE
EN PSAD

2

ANNÉES
D'EXPÉRIENCE
EN CFA



6 SITES

BOVES (2), GLISY, HORNOY-
LEBOURG, LOOS ET ROUEN



1100 PERSONNES
EN MOYENNE DANS LA
FILE ACTIVE GLOBALE



291.37 ETP*
MOYEN TOTAL



DONT 142.79 ETP*
MOYEN SOIGNANTS

*Équivalents Temps Plein



L'ANNÉE 2025...

JANV

Transformation de l'association en Fondation Reconnue d'Utilité Publique.
Organisation de la cérémonie des vœux pour les salariés et leurs familles.
Réalisation d'un tournage télévisé sur l'HAD diffusé sur France TV.
Mise en place d'un exercice de crise cyber en partenariat avec Orange et notre service informatique.

Réunion du premier conseil d'administration de la Fondation.

Lancement du projet Centre de Ressource Territorial 41 porté par le CHU Amiens-Picardie, en partenariat avec le SAD Soins Service.

FEV

MARS

Mobilisation des 3 agences Presta Soins Service autour de «Mars Bleu».
Rencontre avec l'Équipe Mobile Soins de Suite et Réadaptation (EMSSR) du Centre Hospitalier de Corbie pour les prises en charge à domicile des patients et personnes accompagnées sur ce secteur.

Participation au forum du «Recrutement et de l'Alternance» organisé par la MLIFE Hauts-de-France au Zénith d'Amiens.

Ouverture du nouveau parking de la Fondation, permettant l'accueil de l'ensemble des véhicules professionnels et personnels.

Sélection à l'appel à projet « conférence des financeurs » pour le SAD.

AVRIL

MAI

Obtention par le CFA Forma Soins de la certification QUALIOPI.
Organisation d'une journée de sensibilisation à la santé et à la cybersécurité avec Inéa Santé Numérique.

... EN BREF

JUIN

Participation à la course « Courir la Jules Verne » en Challenge entreprise.
Passage des experts-visiteurs pour la certification HAS du service HAD.
Organisation du premier repas des ambassadeurs de la Fondation à destination des salariés.
Participation au village des aidants pour y représenter le « Café des aidants ».

Organisation de la première session « Vis ma vie » portée par les ambassadeurs de Soins Service.

JUIL- AOUT

SEPT

Organisation de la semaine de la sécurité des patients par le service qualité de l'HAD.
Premier don de « Inner Wheel » adressé à la Fondation.
Dépôt du dossier de renouvellement d'autorisation du service HAD.

Participation à la course Victor Pauchet.
Organisation de la cérémonie de remise de la médaille du travail.
Réalisation d'un reportage photo interne illustrant le travail à domicile.

OCT

NOV

Obtention du Label 2025 « Droits des usagers de la santé » mention « coup de cœur du jury » par la CRSA, instance de démocratie sanitaire de l'ARS Hauts-de-France.
Organisation d'une journée « Don du sang » avec l'Établissement Français du Sang.
Candidature du SAD retenue à l'appel à candidature (AAC) « Étude nationale des coûts » lancé par la CNSA.

Obtention du plus haut niveau de certification HAS pour l'HAD avec un score de 97,66 %.
Organisation de « l'arbre de Noël » des salariés en collaboration avec le CSE.
Ouverture de la nouvelle filière « Plaies et cicatrisation » au sein de l'HAD.
Sélection par l'ARS du service HAD pour mettre en place une équipe rapide d'intervention soins palliatifs (ERI SP) dans le cadre d'un Appel à Manifestation d'Intérêt (AMI) national.

DEC



LES PROJETS REMPORTÉS PAR LA FONDATION EN 2025



SERVICE AUTONOMIE À DOMICILE (SAD)

- **Étude Nationale des Coûts (ENC) SAD – Appel À Candidature (AAC) national**

Dans le cadre d'un appel à candidature (AAC), le service SAD a été sélectionné, afin de permettre à l'ATIH de réaliser une étude nationale des coûts pour améliorer les politiques publiques de soutiens du secteur de l'aide à domicile.

- **Prévention de la perte d'autonomie des personnes âgées – Appel À Initiative (AAI)**

Le service SAD a été sélectionné dans le cadre d'un appel à initiative (AAI) par la conférence des financeurs (CFPPA), afin de favoriser la mise en place d'actions individuelles et collectives en lien avec la prévention de la perte d'autonomie des personnes âgées.

HOSPITALISATION À DOMICILE (HAD)

- **Équipe Rapide d'Intervention - Soins Palliatifs (ERI-SP) – Appel à Manifestation d'Intérêt (AMI) national**

Le service HAD a été sélectionné afin de permettre la constitution d'une équipe médicale et soignante dédiée aux soins palliatifs à domicile dans le cadre d'un appel à manifestation d'intérêt national (AMI).

- **DROITS DES USAGERS – Appel À Initiative (AAI)**

Le service HAD a remporté l'appel à initiative (AAI) « Droits des usagers », organisé par l'ARS Hauts-de-France en partenariat avec la Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie (CRSA). La CRSA et l'ARS ont attribué le « Coup de cœur du Jury » à l'HAD de la Fondation Soins Service.

- **CHIMIOThERAPIE A DOMICILE – Appel Manifestation d'Intérêt (AMI)**

Dans le cadre de l'appel à manifestation d'intérêt (AMI) relatif à la chimiothérapie à domicile, l'autorisation a été attribuée au CHU d'Amiens en partenariat avec l'HAD de la Fondation Soins Service.





LES ACTIVITÉS DE LA FONDATION

« 2026 SERA UNE
ANNÉE AUX ENJEUX
DÉCISIFS POUR LE
DÉVELOPPEMENT
DES ACTIVITÉS DE LA
FONDATION »



MONSIEUR NICOLAS PIPART
DIRECTEUR GÉNÉRAL DE LA FONDATION SOINS SERVICE

Depuis les années 2000, les politiques publiques privilégient le virage domiciliaire qui repose sur le maintien à domicile des personnes accompagnées. Le virage ambulatoire entamé par l'hôpital, et par opposition à l'institutionnalisation qui repose sur l'accueil en établissement, a confirmé une préférence pour le maintien à domicile.

Actuellement, le soin et l'aide à domicile incarnent les évolutions les plus marquantes de notre système de santé. La Fondation Soins Service, dont les missions principales sont centrées sur des prises en charge personnalisées à domicile, est au cœur de ce virage domiciliaire.

Réactivité, proximité, engagement animent nos actions

L'année 2025 en témoignage. De nombreuses actions ont été conduites grâce à la mobilisation sans faille d'une équipe dynamique, tournée vers l'innovation.

Cette année a débuté par l'évolution de son statut juridique d'association en Fondation reconnue d'utilité publique, cette année a été particulièrement marquée par le développement d'actions favorisant l'accès aux soins des personnes vivant avec un handicap.

Fort du développement de ces sujets majeurs, la Fondation n'en a pas moins démultiplié de nombreux temps forts tels que :

- Le soutien et l'accompagnement de la Fondation Gérard de Berny, gestionnaire de l'EHPAD de Guiscard dans le cadre d'un rapprochement éventuel de nos 2 structures ;
- Le dépôt du dossier de renouvellement d'autorisation du service d'hospitalisation à domicile (HAD) ;
- L'obtention de la certification avec mention de notre service HAD ;
- L'obtention de la certification Qualiopi du centre de formation par apprentissage (CFA) ;
- La mise en conformité du SPASAD expérimental au cahier des charges permettant la reconnaissance du SAD sans oublier la préparation de l'évaluation HAS de ce service autonomie à domicile.

Le développement de la Fondation à travers des actions philanthropiques, la délivrance de l'autorisation du service HAD pour les quatre mentions, l'ouverture d'une nouvelle agence du PSAD à Valenciennes, l'obtention de la certification du SAD constitueront autant de défis que nous nous attacherons à relever pour affirmer durablement notre rôle d'acteur engagé et incontournable du domicile sur notre territoire, tant auprès des personnes accompagnées que des partenaires institutionnels.

Monsieur Nicolas PIPART
Directeur Général

L'HOSPITALISATION A DOMICILE (HAD)



Ce service permet d'assurer au domicile des patients des soins médicaux et paramédicaux complexes, continus et coordonnés.

ACTIVITÉ GÉNÉRALE

L'AUTORISATION DE FONCTIONNEMENT

Le service d'hospitalisation à domicile (HAD) de l'association, désormais Fondation, a été créé en 1971, avec une autorisation initiale de 20 places.

Depuis sa création, le service HAD s'est engagé à offrir des soins médicaux et paramédicaux de qualité au domicile des patients, permettant ainsi une prise en charge personnalisée et adaptée à leurs besoins spécifiques.

Ce mode de prise en charge favorise le maintien des patients dans leur environnement familial tout en assurant une continuité des soins optimale. En 2019, nous avons obtenu un renouvellement de l'autorisation, sous une nouvelle appellation, pour l'exercice de la médecine sous la forme d'hospitalisation à domicile.



954
PATIENTS



1672
SÉJOURS

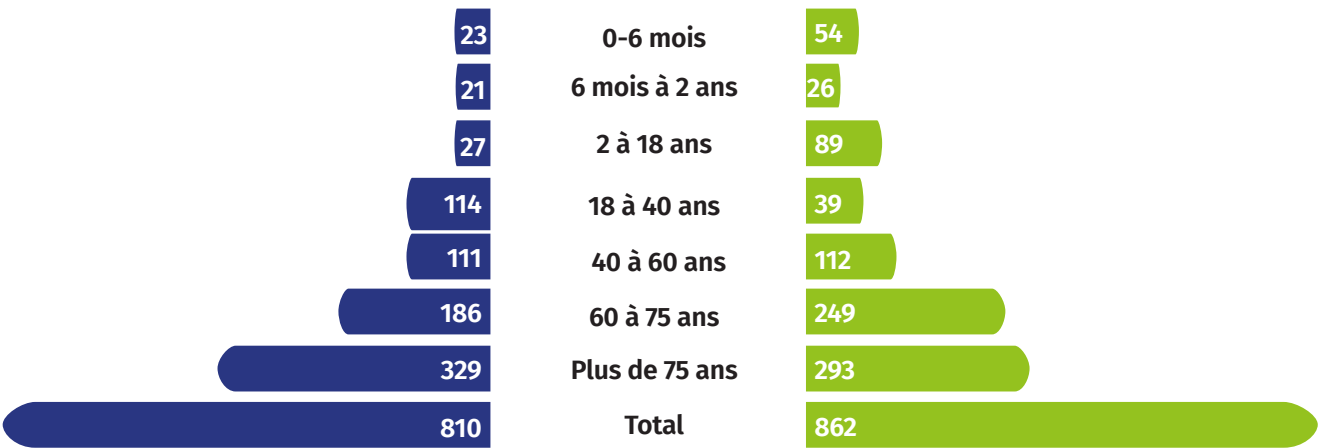


89434
JOURNÉES

GÉNÉRAL*	2023	2024	2025	ÉVOLUTION VS N-1
NOMBRE DE PATIENTS	871	921	954	+3.58%
NOMBRE DE SÉJOURS	1505	1506	1672	+11.02%
NOMBRE DE JOURNÉES	91290	90599	89434	-1.29%



Nombre de séjours par tranche d'âges 2025



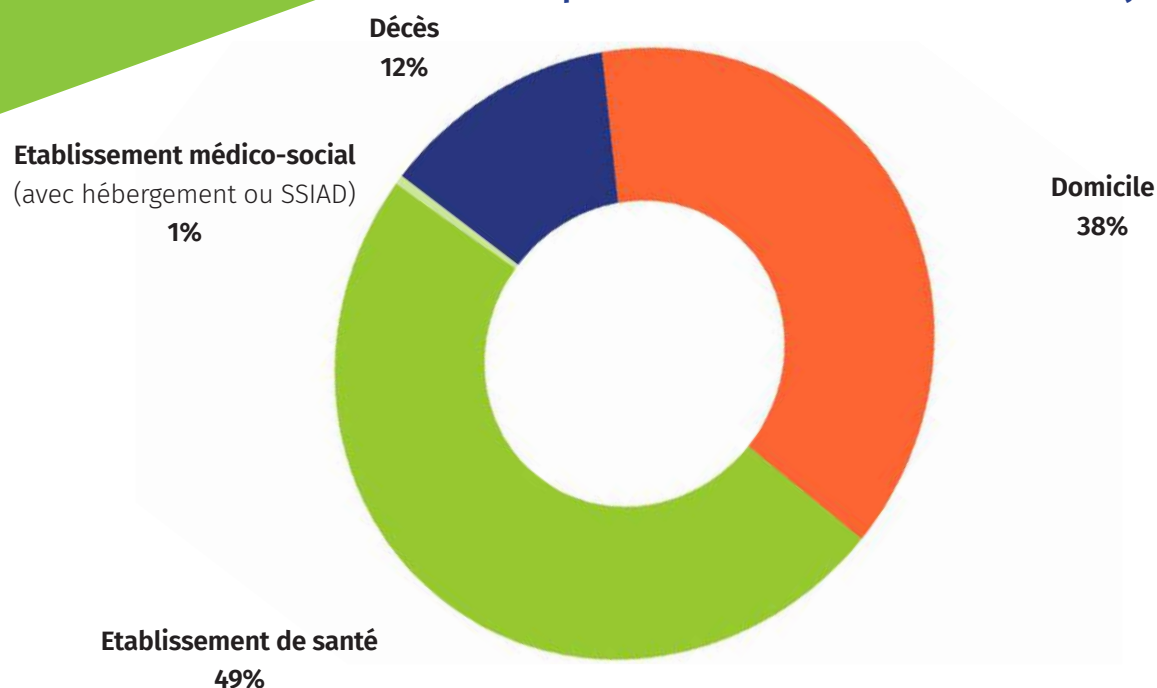
Nombre de journées de présence par mode de prise en charge principal

MODE DE PRISE EN CHARGE PRINCIPAL	NOMBRE DE JOURNÉES
PANSEMENTS COMPLEXES ET SOINS SPÉCIFIQUES (STOMIES COMPLIQUÉES)	23 648
SOINS PALLIATIFS	21 774
AUTRES TRAITEMENTS	11 807
SOINS DE NURSING LOURD	8 292
NUTRITION ENTÉRALE	7 507
POST-TRAITEMENT CHIRURGICAL	2 746
SURVEILLANCE POST-CHIMIOTHÉRAPIE ANTICANCÉREUSE	2 541
RÉÉDUCATION NEUROLOGIQUE	2 456
TRAITEMENT INTRAVEINEUX	2 113
PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR	1 871
CHIMIOTHÉRAPIE ANTICANCÉREUSE	1 785
ASSISTANCE RESPIRATOIRE	935
NUTRITION PARENTÉRALE	850
RÉÉDUCATION ORTHOPÉDIQUE	659
ÉDUCATION DU PATIENT ET/OU DE SON ENTOURAGE	228
PRISE EN CHARGE DU NOUVEAU NÉ À RISQUE	210
SURVEILLANCE DE RADIOTHÉRAPIE	12
TOTAL	89 434

Répartition des modes d'entrée sur les séjours terminés



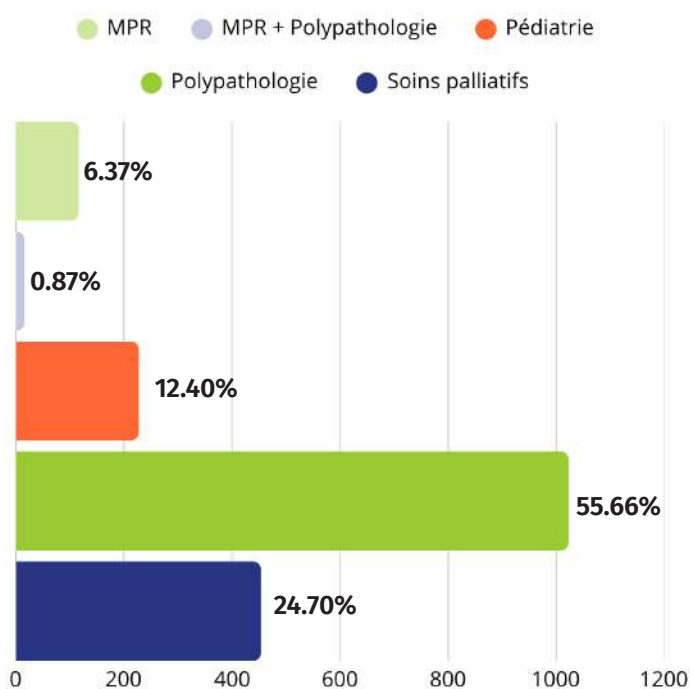
Répartition des modes de sortie sur les séjours terminés



Répartition des séjours par secteur d'activité

Activité en ESMS (activité conjointe)

NOMBRE DE JOURNÉES	6686
Dont nombre de journées en EHPAD	3228
Dont nombre de journées en EMS hors EHPAD	78
Dont nombre de journées en SSIAD / SPASAD	3380
NOMBRE DE SÉJOURS	200
NOMBRE DE PATIENTS	123



QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

Résultats des Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins (IQSS) 2025



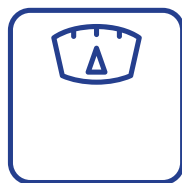
Coordination de la prise en charge

81/100



Tenue du dossier patient

96/100



Suivi du poids

85/100



Consommation de SHA

46%

Résultats des questionnaires satisfaction patients 2025

Satisfaction à l'entrée
HAD Socle



Taux de retour : 30%



Satisfaction : 8.55/10

Satisfaction à la sortie
HAD Socle



Taux de retour : 34%



Satisfaction : 8.27/10

Satisfaction à la sortie
HAD-R



Taux de retour : 19%



Satisfaction : 8.92/10

Satisfaction à la sortie
HAD Pédiatrie



Taux de retour : 40%



Satisfaction : 9.56/10



LES TEMPS FORTS DE L'HAD



UNE RECONNAISSANCE MAJEURE POUR NOTRE HAD - LA CERTIFICATION HAS

L'année 2025 restera une étape clé pour notre service d'Hospitalisation à Domicile (HAD). Nous avons eu l'honneur d'obtenir le plus haut niveau de certification délivré par la Haute Autorité de Santé (HAS), avec un score global de 97,66 % de conformité.

Cette reconnaissance officielle vient saluer la qualité des soins dispensés à domicile, la rigueur de nos organisations et surtout l'engagement quotidien de l'ensemble de nos professionnels au service des patients.

Le rapport de certification met en lumière des résultats particulièrement significatifs sur l'ensemble des dimensions évaluées :

- 100 % de conformité sur le chapitre Patient, soulignant la qualité de l'accompagnement, le respect des droits des patients et la sécurité des prises en charge ;
- 96 % de conformité sur le chapitre Équipes de soins, reflet du professionnalisme, de la coordination et des compétences des équipes pluridisciplinaires ;
- 98 % de conformité sur le chapitre Établissement & gouvernance, attestant de la solidité de l'organisation, du pilotage et de la dynamique qualité portée par la structure.

Ces résultats illustrent la capacité de notre HAD à conjuguer organisation, coordination des parcours, qualité clinique et humanité, au cœur même du domicile des patients.

Cette certification constitue avant tout une réussite collective. Elle est le fruit d'un travail partagé, d'une attention constante portée aux patients et d'une mobilisation de tous les métiers de l'HAD : soignants, médecins, personnels administratifs, logistiques et partenaires de terrain.

UNE MOBILISATION SOLIDAIRE AUTOUR DU DON DU SANG

Le 6 novembre 2025, la Fondation Soins Service a organisé, au sein de ses locaux à Boves, une journée de don du sang en partenariat avec l'Établissement Français du Sang (EFS).

Cette initiative solidaire s'inscrit pleinement dans les valeurs portées par la Fondation.

Grâce à l'implication remarquable des collaborateurs et des participants, cette journée a rencontré un véritable succès :

- 48 poches de sang collectées en une seule journée ;
- 17 nouveaux donneurs, témoignant d'une mobilisation au-delà des donateurs habituels.

Ces chiffres représentent autant de vies sauvées ou améliorées, rappelant l'importance essentielle du don du sang pour répondre aux besoins constants des établissements de santé.



Cette journée a également été un temps fort fédérateur, renforçant le sentiment d'appartenance, et illustrant la capacité de la Fondation à se mobiliser collectivement autour de causes de santé publique.

La réussite de cet événement repose aussi sur le professionnalisme et l'accompagnement de l'Établissement Français du Sang, dont les équipes ont assuré l'organisation, l'accueil et la sécurité des donateurs tout au long de la journée.

Compte tenu du succès de l'évènement, une nouvelle journée de don du sang est d'ores et déjà programmée en 2026.

LE LABEL DES USAGERS 2025

En 2025, la Fondation Soins Service a reçu une récompense pour son engagement en faveur des droits des patients. Le 11 décembre, elle s'est vu attribuer le Label 2025 « Droits des Usagers de la Santé » – Coup de cœur du jury, décerné par la Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie (CRSA) de l'Agence régionale de santé Hauts-de-France, dans la catégorie Établissement de santé.

Cette distinction vient saluer un projet structurant porté par la Fondation : « Renforcer l'information des patients sur leurs droits lors d'une visite d'entrée dédiée ».

Le projet récompensé s'inscrit dans une volonté claire : améliorer la compréhension des droits des patients et de leur entourage dès l'entrée dans le parcours de soins, en particulier dans un contexte où les informations administratives et médicales peuvent être complexes.

Pour répondre à cet enjeu, la Fondation a mis en place des actions concrètes et adaptées aux besoins des personnes accompagnées. Parmi les dispositifs déployés :

- La mise en place d'une seconde visite d'entrée à J+7, réalisée au domicile par un collaborateur du service administratif spécifiquement formé ;
- Une collaboration étroite avec la représentante des usagers, présidente de la Commission des Usagers (CDU), qui participe à certaines visites à domicile.

Les effets de ce projet sont mesurables et encourageants :

- Une augmentation du nombre de personnes accompagnées se déclarant très satisfaites et mieux informées de leurs droits ;
- Une diminution du taux de non-répondants aux questionnaires de satisfaction, traduisant une plus grande implication des patients dans leur parcours.

L'obtention de ce label vient réaffirmer l'engagement constant de la Fondation Soins Service pour une information claire, accessible et respectueuse.



OUVERTURE D'UNE FILIÈRE PLAIES ET CICATRISATION

En 2025, l'HAD de la Fondation Soins Service a ouvert une filière dédiée aux plaies et à la cicatrisation, afin de renforcer la prise en charge des plaies complexes au domicile des patients. Portée par une organisation spécialisée et des professionnels référents, cette filière vise à améliorer la continuité des soins, le suivi des plaies et la coordination entre les acteurs hospitaliers et de ville, tout en contribuant au développement de l'activité de l'HAD. Cette équipe a vocation à se développer au fil des années et s'inscrit dans une dynamique de partage des pratiques, avec notamment l'organisation en 2026 d'une soirée plaies et cicatrisation à destination des infirmiers libéraux du territoire.

EQUIPE D'INTERVENTION RAPIDE EN SOINS PALLIATIFS

En décembre 2025, la candidature à un appel à manifestation d'intérêt (AMI) national du service HAD de la Fondation a été sélectionnée. Cet AMI permet de bénéficier d'un accompagnement financier pour mettre en place une Équipe Rapide d'Intervention en Soins Palliatifs (ERI-SP) sur son territoire.

Ce dispositif a pour vocation d'assurer une intervention rapide, en moins de 4 heures, au domicile du patient, afin de soulager les symptômes d'inconfort de ce dernier. Cette autorisation marque une étape structurante dans le développement de l'offre en soins palliatifs à domicile et confirme le positionnement du service HAD comme acteur clé de ces prises en charge.

Le déploiement opérationnel de l'ERI-SP est prévu pour la fin de l'année 2026.

LA CHIMIOTHÉRAPIE À DOMICILE

Dans le cadre de l'Appel à Manifestation d'Intérêt (AMI) relatif à la chimiothérapie à domicile, déposé en 2025, l'autorisation a été attribuée au CHU Amiens-Picardie, avec l'HAD de la Fondation Soins Service et d'autres HAD du territoire en tant que partenaires engagés. Au sein de l'HAD de la Fondation Soins Service, des soignants dédiés ont été identifiés et formés ; ils ont notamment participé à des temps d'immersion en hospitalisation de jour au CHU Amiens-Picardie, favorisant le partage d'expérience. Les protocoles de prise en charge ont été rédigés, permettant de préparer le déploiement de cette activité, prévu en 2026 après les différents ajustements organisationnels et territoriaux. Ce dispositif vise à améliorer le confort et la sécurité des patients, tout en limitant les déplacements et les allers-retours hospitaliers.

LE SERVICE AUTONOMIE A DOMICILE (SAD)



Créé par une réforme entrée en vigueur en 2023, le service autonomie à domicile (SAD) vise à simplifier l'accès aux services à domicile en regroupant les missions des anciens services d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD), services de soins infirmiers à domicile (SSIAD) et services polyvalents d'aide et de soins à domicile (SPASAD).

Le SAD offre une gamme complète de prestations d'aide et de soins destinées aux personnes âgées, en situation de handicap ou atteintes de pathologies chroniques, facilitant ainsi leur maintien à domicile.

ACTIVITÉ SOINS

L'AUTORISATION DE FONCTIONNEMENT

Le Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD) de l'association a été créé en 1978, avec une autorisation initiale de 50 places. Son développement a été rapide : dès 1983, le service obtient une extension de son autorisation à 90 places. Au fil des années, sa capacité n'a cessé de croître pour répondre aux besoins grandissants des personnes accompagnées. En septembre 2014, il atteint ainsi un total de 154 places, réparties comme suit : 145 places pour les personnes âgées (PA) et 9 places pour les personnes en situation de handicap (PH).

Aujourd'hui, dans le cadre de la réforme nationale de l'offre à domicile, le service évolue sous l'appellation : Service Autonomie à Domicile – Activités Aide et Soins.



177
PERSONNES
ACCOMPAGNÉES



154
PLACES

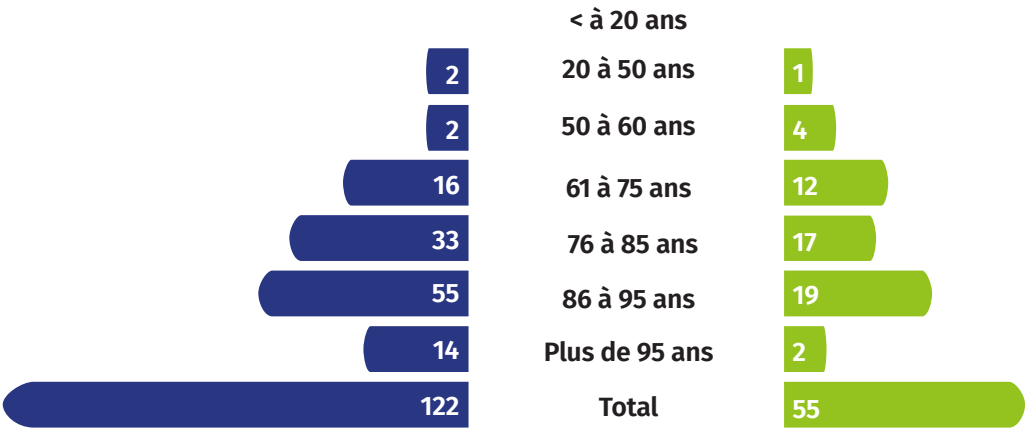


33615
JOURNÉES

	2023	2024	2025
NOMBRE DE PERSONNES ACCOMPAGNÉES	196	174	177
NOMBRE DE PLACES	154	154	154
NOMBRE DE JOURNÉES	39001	33766	33615



Nombre de personnes accompagnées par tranche d'âges 2025





ACTIVITÉ AIDE



L'AUTORISATION DE FONCTIONNEMENT

Le service des aides ménagères a été créé en 1984, initialement sous la forme d'une activité « prestataire ». En 1994, il s'est élargi avec la mise en place du service mandataire, marquant une nouvelle étape dans son développement.

C'est par arrêté du 22 mars 2005 qu'a été officiellement créé le Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD), structurant ainsi l'ensemble des activités d'aide à domicile proposées par l'association.

Depuis, le service a poursuivi son évolution, en renouvelant régulièrement ses autorisations, agréments et déclarations, tant pour l'activité prestataire que pour l'activité mandataire. La dernière autorisation en date a été délivrée par l'arrêté du 16 mars 2020. A l'image du SSIAD, le service évolue sous l'appellation : SAD – Activité Aide. Le SAAD en mode mandataire reste quant à lui une activité à part entière.



179
PERSONNES
ACCOMPAGNÉES

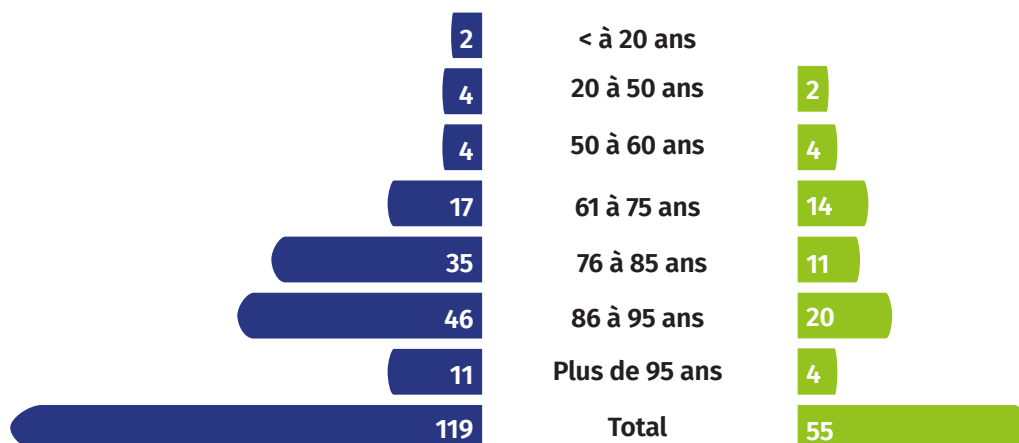


29886
JOURNÉES

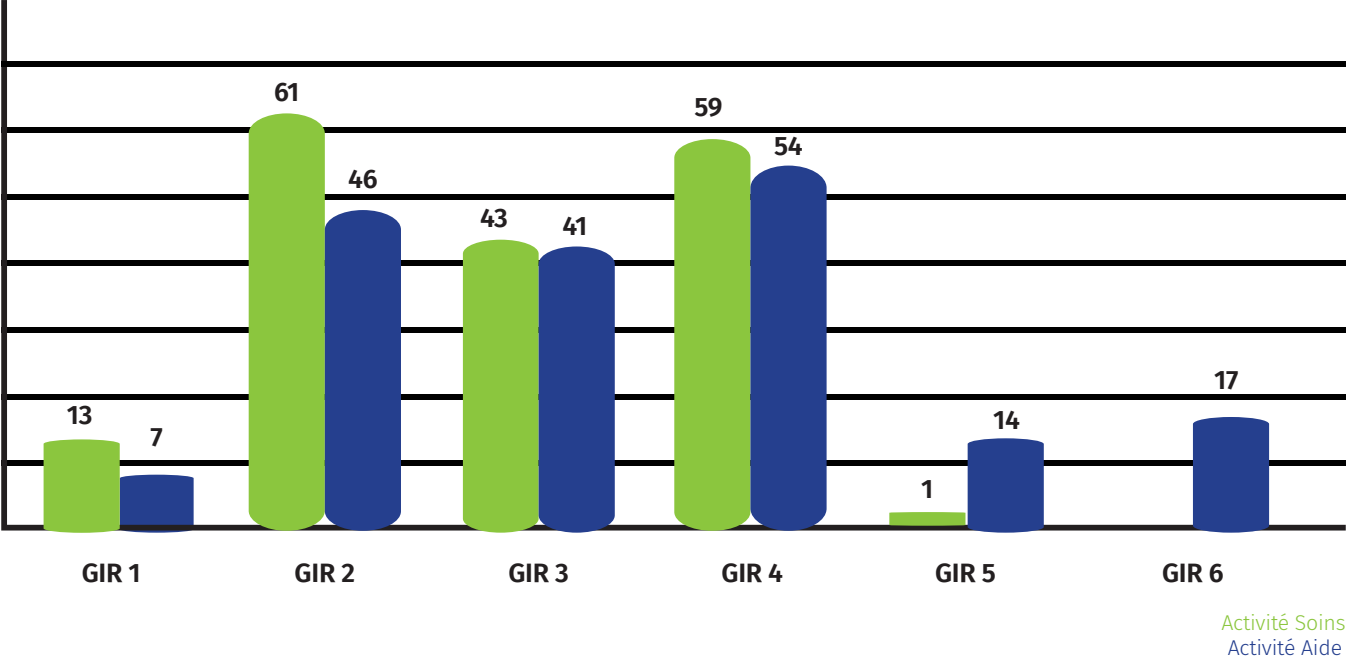
	2023	2024	2025
NOMBRE DE PERSONNES ACCOMPAGNÉES	210	199	179
NOMBRE DE JOURNÉES	33004	30187	29886



Nombre de personnes accompagnées par tranche d'âges 2025



Répartition des personnes accompagnées du SAD selon la grille AGGIR en 2025



QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

4.6%

Taux d'évènements indésirables

1.2%

Taux de réclamations

5

Evaluations des pratiques professionnelles

1

Enquête annuelle de satisfaction

1

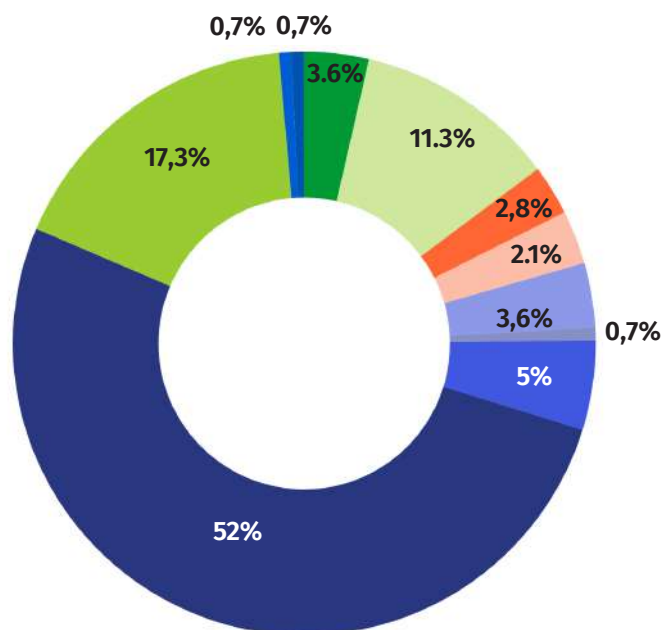
Auto-évaluation

	2024	2025
ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES	2.9%	4.6%
SAD - ACTIVITÉ SOINS	43	63
SAD - ACTIVITÉ AIDE	41	72
RÉCLAMATIONS	0.3%	1.2%
SAD - ACTIVITÉ SOINS	5	26
SAD - ACTIVITÉ AIDE	10	9



- Accident du travail ● Circuit du médicament
- Coordination et prise en soins
- Expression et participation de la personne accompagnée ● Hygiène
- Matériel et dispositifs médicaux ● Sécurité des biens
- Sécurité des personnes et comportement ● Autre
- Logiciels métiers et système d'information ● Livraison

Evènements indésirables 2025 SAD - répartition des thèmes



Satisfaction 2025 SAD - Activité Soins



Satisfaction 2025 SAD - Activité Aide



DONNÉES SUR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ

ÉVALUATION HAS

Depuis 2022, le service a engagé une démarche de mise en conformité par rapport au nouveau référentiel HAS.

En 2025, nous avons poursuivi ce travail en approfondissant la formalisation des procédures internes. Les professionnels ont été mobilisés à travers des formations et des réunions de sensibilisation à la qualité.

Le suivi des indicateurs et la collecte de la satisfaction des personnes accompagnées ont été renforcés. Ces actions préparent l'évaluation prévue au cours de l'année 2026 et consolident l'amélioration continue de l'accompagnement à domicile.

En parallèle, le service a été mis en conformité avec le cahier des charges relatif à la réforme des services, et l'ensemble des pièces justificatives a été transmis aux autorités tutélaires. Nous attendons leur retour confirmant la conformité de notre Service Autonomie à Domicile (SAD).

HUMANITUDE

La démarche Humanitude, entamée depuis 2021 au sein du SAD de la Fondation Soins Service, se poursuit en 2025 avec une dynamique renouvelée. Après une année 2024 marquée par un léger ralentissement lié à la mise en œuvre des actions issues de l'évaluation HAS, cette phase a permis de consolider les fondations de la démarche. L'année 2025 se distingue ainsi par un véritable regain d'impulsion, illustré par le renforcement des ateliers et la refonte du comité de pilotage, garantissant une meilleure régularité et un pilotage plus efficient.

Cette évolution s'inscrit dans une structuration renforcée de la démarche, avec pour objectif l'obtention de la labellisation Humanitude à l'horizon 2027. Fondée sur les valeurs de liberté, de citoyenneté et d'autonomie, l'Humanitude vise à adapter les pratiques professionnelles aux besoins et à la singularité de chaque personne accompagnée. Elle contribue à améliorer la qualité des soins et le bien-être des personnes accompagnées, en les plaçant au cœur de leur parcours en tant qu'acteurs de leur prise en soin.

Cette philosophie, en adéquation avec les orientations de la Fondation, favorise également une meilleure connaissance des personnes et une harmonisation des pratiques des intervenants.



LES TEMPS FORTS DU SAD

SIMULATEUR DE VIEILLISSEMENT

Dans la continuité des actions initiées en 2024, douze demi-journées « simulateur de vieillissement » ont été organisées, à raison d'une session par mois, permettant à 25 professionnels soignants de bénéficier de cette expérience immersive. Ces temps forts ont rencontré une adhésion très positive des participants, qui se sont montrés particulièrement satisfaits de la démarche. En se mettant concrètement « dans la peau » des personnes âgées, les professionnels ont pu mieux appréhender les impacts du vieillissement sur la motricité, la vision et l'audition, ainsi que les difficultés rencontrées dans les gestes du quotidien. Cette prise de conscience a favorisé une évolution des pratiques, en renforçant l'empathie et l'adaptation des interventions aux besoins des personnes accompagnées. Cette action s'inscrit pleinement dans la volonté du service de promouvoir une culture commune centrée sur la compréhension des situations de vie et l'amélioration continue des pratiques professionnelles, au service d'un accompagnement toujours plus respectueux, pertinent et personnalisé.

CONFÉRENCE DES FINANCEURS

Dans le cadre de sa politique de prévention des chutes, le Service Autonomie à Domicile a mis en place, avec le soutien de la conférence des financeurs, une action innovante en combinant les séances d'activité physique adaptée et l'utilisation d'un masque de réalité virtuelle.

Cette démarche vise à sensibiliser les personnes accompagnées aux risques de chute tout en favorisant une approche immersive et pédagogique. Ainsi, 40 personnes accompagnées, bénéficiaires de l'APA, ont participé à cette action, dont 32 ont expérimenté le dispositif de réalité virtuelle.

Cet outil permet de simuler des situations à risque dans un environnement sécurisé, facilitant la prise de conscience et l'adoption de comportements préventifs. L'ensemble des participants a été invité à compléter un questionnaire de satisfaction à l'issue de l'intervention.

Les retours recueillis mettent en évidence un taux de satisfaction global de 8/10, témoignant de l'intérêt et de la pertinence de cette action. Cette initiative s'inscrit pleinement dans une démarche de promotion de l'autonomie et de sécurisation du maintien à domicile.

LA PRESTATION DE SANTÉ A DOMICILE (PSAD)



Ce service assure la coordination avec tous les soignants, garantissant une prise en charge globale et cohérente des patients.

ACTIVITÉ GÉNÉRALE

CONVENTIONNEMENT

Le service de Prestation de Santé À Domicile a conventionné auprès de l'assurance maladie en avril 2016. La première agence a vu le jour en Picardie à Glisy, puis une seconde dans la région Nord, à Loos en 2018, et plus récemment, une troisième agence fut installée en 2022 en Normandie à Rouen.

L'objectif du service est d'accompagner les patients sur tous ses territoires dans leur globalité afin de répondre au plus grand nombre de situations au domicile. Sur le territoire Amiénois, cette complémentarité de service nous permet d'accompagner les patients en complète transition grâce à l'HAD et aussi de répondre à toutes les situations de soins à domicile.



+ 2570

NOUVEAUX PATIENTS



822

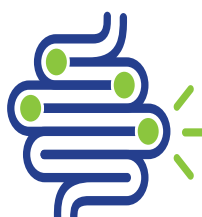
**PATIENTS EN MOYENNE
PAR MOIS**



Perfusion



Nutrition

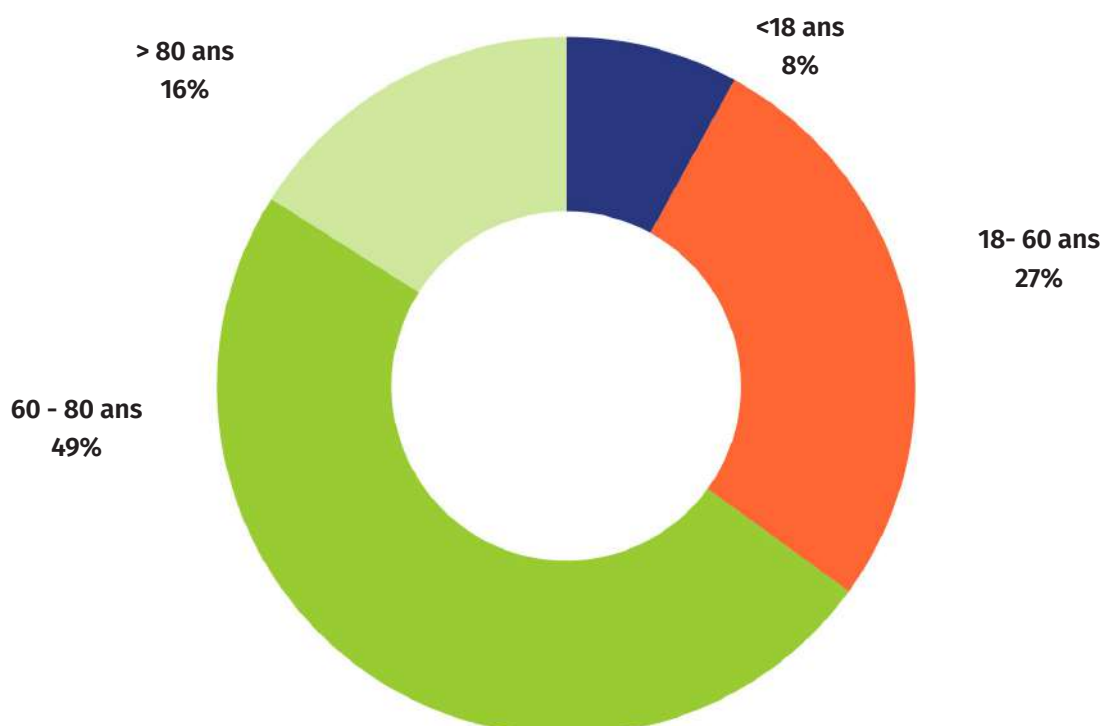


Stomie



Cicatrisation

Répartition des patients par tranche d'âges 2025



QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

0.5%

Taux d'évènements
indésirables

0%

Taux de
réclamations

99%

Taux de satisfaction

1

Enquête annuelle de
satisfaction des patients

	2023	2024	2025
NOMBRE D'ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES	40	76	39
AMIENS	28	71	25
LOOS	6	3	9
ROUEN	6	2	5
NOMBRE DE RÉCLAMATIONS	1	0	0
AMIENS	0	0	0
LOOS	1	0	0
ROUEN	0	0	0

EVOLUTION DE LA QUALITÉ

L'année 2025 marque un tournant majeur dans l'environnement réglementaire des Prestataires de Santé à Domicile. Après six audits de labellisation réussis avec succès, notre label Quali'PSAD était valable jusqu'en juin 2025. Toutefois, dans un contexte réglementaire en évolution, il a été décidé de ne pas reconduire cette labellisation afin d'éviter un double dispositif qualité et de concentrer nos ressources sur la préparation à la certification nationale obligatoire.

En effet, la HAS a publié en 2024 le référentiel national de certification des PSDM, qui constitue le nouveau cadre opposable à l'ensemble des prestataires. Cette certification deviendra progressivement une condition indispensable à l'exercice de l'activité et au maintien de la prise en charge des prestations par l'Assurance Maladie. A ce stade réglementaire (début 2026), la date butoir pour l'obligation de certification devrait être fixée au second semestre 2026 par le ministère, suite à l'accréditation des premiers organismes certificateurs.

Bien que le référentiel HAS reprenne de nombreuses exigences déjà intégrées dans le référentiel Quali'PSAD (gestion des risques, maîtrise des processus, formation des professionnels, respect des droits des patients, évaluation de la satisfaction), aucune équivalence automatique n'est prévue entre les deux dispositifs. La certification HAS s'inscrit dans un cadre réglementaire plus structurant, avec des attendus renforcés en matière de traçabilité, d'éthique, de droits et satisfaction des patients.

L'année 2025 a ainsi été consacrée à :

- L'analyse approfondie du référentiel HAS et à l'identification des écarts éventuels avec notre système qualité existant ;
- L'adaptation de notre système documentaire et de nos processus internes ;
- Le renforcement de la démarche de gestion des risques et de signalement des événements indésirables ;
- La sensibilisation et la formation des équipes aux nouvelles exigences réglementaires ;
- Cette période de transition constitue une étape stratégique pour Presta Soins Service. Elle confirme notre volonté d'anticiper les évolutions réglementaires et de maintenir un haut niveau d'exigence dans la prise en charge des patients.

L'année 2026 sera marquée par la poursuite de cette démarche en attendant notre première procédure de certification sous l'égide de la Haute Autorité de Santé.

Ainsi, loin de constituer une rupture, le passage du label volontaire à la certification sous l'égide de l'HAS s'inscrit dans la continuité de notre engagement historique en faveur de la qualité, de la sécurité des soins à domicile et de la satisfaction de l'ensemble de nos parties prenantes.

LE CENTRE DE FORMATION PAR APPRENTISSAGE (CFA) - FORMA SOINS



Forma Soins est un Centre de Formation par Apprentissage (CFA) «hors les murs» qui propose 10 formations dans le secteur de l'accompagnement et de la santé.

Les formations sont dispensées par les Unités de Formation par Apprentissage (UFA) avec lesquelles le CFA a conventionné.

ACTIVITÉ GÉNÉRALE

Le CFA Forma Soins a ouvert officiellement ses portes le 1er janvier 2024 après conventionnement avec les écoles et instituts du GHT littoral Sud. Il propose 10 formations aux métiers du soin.

Durant l'année 2025, le CFA a conservé son dynamisme face à des politiques publiques qui sont venues réduire les dispositifs d'aides favorisant l'apprentissage



36
APPRENTIS



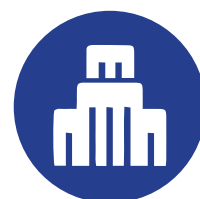
9/10
FORMATIONS



11
SESSIONS

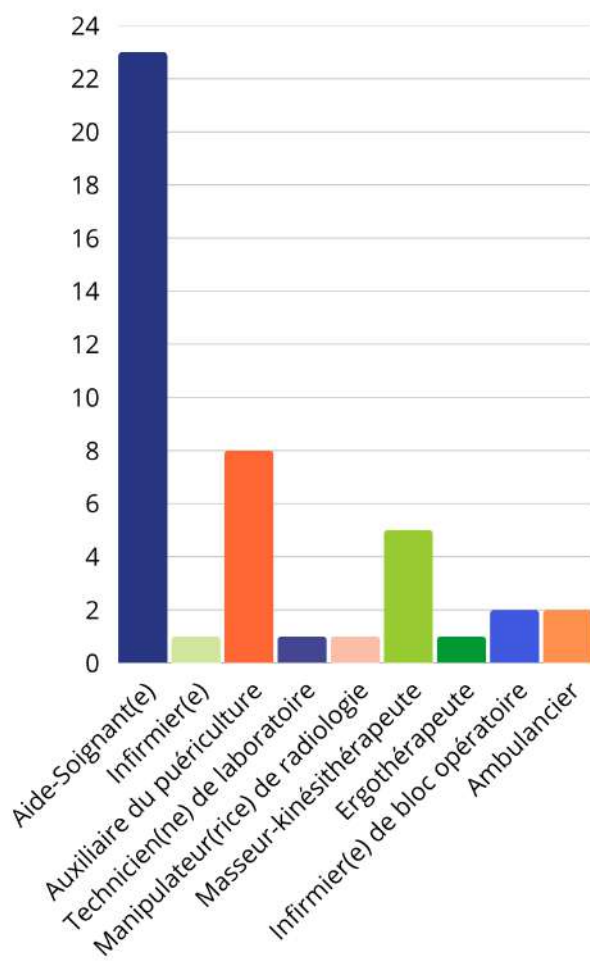


27
EMPLOYEURS

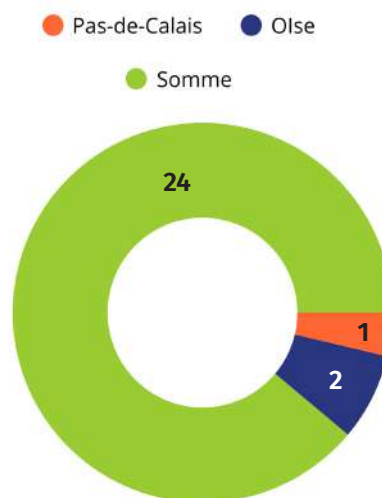


4
UFA

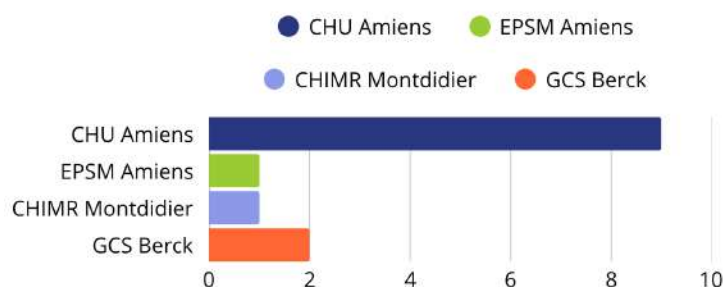
Répartition des apprentis par formation



Répartition des employeurs par zone géographique



Répartition des formations par UFA



QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

0%

Taux de non
conformité



0%

Taux de
réclamations

DONNÉES RELATIVES À L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ

Le Gouvernement français a instauré la certification Qualiopi afin de répondre aux impératifs de qualité dans le domaine de la formation professionnelle. Depuis janvier 2022, cette certification est devenue obligatoire pour tous les organismes de formation souhaitant bénéficier de financements publics.

La certification Qualiopi a pour objectif de garantir la qualité des prestations de formation proposées par les organismes. Elle permet d'attester de la conformité des prestations proposées avec les exigences qualité du référentiel national.

Forma soins a obtenu officiellement le 23 février 2024 la certification Qualiopi, valable jusqu'en février 2027.

LE CONSEIL DE PERFECTIONNEMENT

Le conseil de perfectionnement est une instance chargée de veiller à l'organisation et au fonctionnement du CFA. Elle est placée sous la présidence de son directeur ou de son représentant.

Il y est examiné et débattu des questions relatives à l'organisation et au fonctionnement du CFA.

Au cours de l'année 2025, le conseil de perfectionnement s'est réuni à 2 reprises au sein du siège du centre de formation.

La composition du conseil de perfectionnement est la suivante :

- Directeur du CFA ;
- Représentant(s) de la Fondation ;
- Représentant(s) des UFA ;
- Représentant(s) des employeurs ;
- Personnes invitées (Pouvoirs Publics) ;
- Intégration d'un représentant des apprentis au côté du référent Handicap et du référent social.

LES TEMPS FORTS DU CFA

- Certification QUALIOPi en mai 2025 ;
- Deux réunions du conseil de perfectionnement ;
- Participation aux ICOGI (orientation générale des instituts) et aux sections compétentes pour le traitement pédagogique) ;
- Point d'étape avec nos partenaires UFA : préparation du renouvellement des conventions ;
- Remise de diplômes à 12 Apprentis ;
- Participation aux forums de métiers, au forum de l'alternance et interventions dans les lycées professionnels.

Se former pour devenir professionnel de la santé



**TRANSFORME TES ÉTUDES
EN EXPÉRIENCE
AVEC L'APPRENTISSAGE**

**SCANNE
ICI POUR
EN SAVOIR PLUS**



*Tu es en cours de formation et tu as envie
d'apprendre autrement ?*

L'apprentissage c'est :

- Apprendre au cœur d'une équipe
- Être rémunéré durant sa formation
- Développer des compétences pratiques
- Être possiblement embauché

**IDE, PUER,
IBODE,
ERGO, KINE,
MANIP RADIO,
TECHNICIEN
DE LABO**

LES INSTANCES DE LA FONDATION

COMMISSION MÉDICALE DE L'ETABLISSEMENT (CME)

Elle élabore le projet médical et contribue à la politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins, ainsi que les conditions d'accueil et de prise en charge des usagers en proposant un programme d'actions.

Président : Docteur Nagib DAHER (directeur médical)

Vice-présidente : Docteur Mona DAHER (médecin praticien d'HAD)



4 Réunions
en 2025



4 Réunions
en 2025

COMMISSION DU MÉDICAMENT ET DES DISPOSITIFS MÉDICAUX STÉRILES (COMEDIMS)

Elle assiste la CME dans l'élaboration et la mise en oeuvre de la politique de prise en charge médicamenteuse et des dispositifs médicaux stériles.

Présidente et référente pharmacovigilance et matériovigilance :

Docteur Anne-Sophie BONNARD (directrice des affaires pharmaceutiques et des dispositifs médicaux stériles).

Vice-Présidente : Docteur Mona DAHER (médecin praticien d'HAD).

ÉQUIPE OPÉRATIONNELLE D'HYGIÈNE - COMITÉ DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES (EOH-CLIN)

Ils organisent, planifient et mettent en oeuvre la politique de lutte contre les infections nosocomiales.

Président et référent infectiovigilance : Docteur Bernard DUQUESNOY (médecin praticien d'HAD).

Référente Hygiène : Madame Cynthia GERVAIS (infirmière de coordination hygiéniste).



4 Réunions
en 2025

COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Elle veille à faire respecter les droits des usagers et à faciliter leurs démarches. Elle examine les réclamations adressées à l'établissement. Elle informe les usagers des voies de recours et de conciliation dont ils disposent. Elle est également chargée de faire des propositions à la direction de l'établissement pour améliorer l'accueil et la prise en charge des patients et de leurs proches.

Présidente et Représentante des usagers :

Madame Ghislaine LEFEBVRE.

Vice-Présidente : Docteur Morgane MALLEJAC
(médecin praticien d'HAD, médecin médiateur).

Représentante des usagers :

Madame Marie-Christine LAFARGUE.



COMITÉ ÉTHIQUE - ESPACE DE RÉFLEXION ETHIQUE LOCAL (EREL)

Il a pour mission de mener une réflexion, d'échanger et d'informer sur toute question relative à l'éthique.

Référentes : Madame Elodie MILLE (cadre coordonnatrice), Docteur Mona DAHER (médecin praticien d'HAD).

COMITÉ DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR (CLUD)

Il définit une politique de soins cohérente en matière de prise en charge de la douleur ainsi qu'à la promotion et à la mise en oeuvre d'actions dans ce domaine.

Présidente : Docteur Mona DAHER (médecin praticien d'HAD).

Référent Douleur : Monsieur Kévin RAMBURE (infirmier de coordination et de suivi).

Cadre coordonnatrice DU douleur : Madame Elodie MILLE.



CELLULE D'IDENTITOVIGILANCE (CIV)

Elle est chargée de piloter les actions relatives à l'identitovigilance. Son rôle est de participer à l'amélioration continue des pratiques et de la culture de sécurité dans ce domaine.

Référente Identitovigilance : Madame Livia PALCY (chargée de mission qualité).

Correspondante Identitovigilance : Madame Stéphanie LAMOTTE (assistante de direction du pôle médical TIM)

COMITÉ DE PILOTAGE QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES (CQGR)

Il impulse et coordonne les actions menées dans le cadre de la démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins. Il a pour mission de :

- Veiller au bon déroulement de la procédure de certification ;
- Piloter la démarche de gestion des risques ;
- Coordonner les vigilances sanitaires et favoriser l'harmonisation des pratiques.

Co-Présidents : Monsieur Nicolas PIPART (directeur général) et Docteur Nagib DAHER (président CME).

Coordinatrice de la gestion des risques associés aux soins : Docteur Anne-Sophie BONNARD (directrice des affaires pharmaceutiques et des dispositifs médicaux stériles).



2 Réunions
en 2025



3 Réunions
en 2025

COMITÉ DE LIAISON ALIMENTATION NUTRITION (CLAN)

Il apporte des conseils pour l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des patients.

Président : Docteur Michel CHAYO (médecin praticien d'HAD).



25 Réunions
en 2025

COMITÉ DE RETOUR D'EXPÉRIENCE (CREX)

Il traite, analyse et suit l'ensemble des événements indésirables, dont ceux associés aux soins, en vue de mettre en place un plan d'actions pour éviter de reproduire une situation comportant un risque.

Coordinatrice de la gestion des risques associés aux soins : Docteur Anne-Sophie BONNARD (directrice des affaires pharmaceutiques et des dispositifs médicaux stériles).



12 Réunions
en 2025

COMITÉ SOCIAL ET ÉCONOMIQUE (CSE)

Il représente le personnel dans la Fondation.

Président : Monsieur Nicolas PIPART (directeur général).

LE SIÈGE



Il regroupe l'ensemble des services permettant à la Fondation de fonctionner. Le siège de Soins Service est situé au 4 rue de l'île mystérieuse à Boves.

La direction générale, les services généraux et les services supports y sont regroupés et chacun travaille pour les 4 structures de la Fondation.



RESSOURCES HUMAINES

LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

En 2025, la Fondation a poursuivi sa dynamique de croissance, dans la continuité des années précédentes. Ce développement soutenu a entraîné des besoins accrus en recrutement afin d'accompagner l'évolution de la structure.

Le service des ressources humaines s'est pleinement mobilisé pour y répondre, en menant plusieurs actions majeures :

- L'attraction et l'intégration de professionnels qualifiés, garantissant le maintien d'un haut niveau de qualité des soins et des services dans un contexte de forte tension du marché de l'emploi ;
- Le développement et la pérennisation des compétences des équipes, grâce à un plan de formation ambitieux, élaboré en collaboration avec l'ensemble des directions ;
- La promotion de la mobilité interne, offrant à chacun des perspectives d'évolution au sein de la Fondation ;
- Le renforcement d'un dialogue social constructif et efficace.

358
salariés



16.67%



83.24%

49 o
nouveaux
embauchés en
CDI

25 o
nouveaux
embauchés en
CDD de + de 3
mois

74 o
nouveaux
embauchés



22
MOBILITÉS INTERNES

PLAN DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES	2023	2024	2025
NOMBRE DE SALARIÉS FORMÉS	222	251	239
NOMBRE D'HEURES DE FORMATION	9376	9925	9000
NOMBRE D'HEURES DE FORMATION INTERNE (réalisée par un salarié pour les salariés)	0	1638	2079
NOMBRE DE FORMATIONS CERTIFIANTES (En cours et/ou obtenue)	10	9	11
NOMBRE DE STAGIAIRES ACCUEILLIS	139	129	160

PRÉVENTION

En 2025, Soins Service a renforcé son engagement en matière de santé et sécurité au travail en structurant davantage sa démarche de prévention, avec une volonté claire d'inscrire cette dynamique dans la durée.

Dans ce cadre, un audit approfondi a été réalisé par le préventeur des risques professionnels, afin d'analyser de manière précise les accidents du travail survenus au sein de la structure. Ce travail a permis d'identifier les causes principales des accidents, notamment ceux liés à la manutention et aux déplacements, mais également de mettre en évidence certains facteurs organisationnels et situations à risque récurrentes.

Cette analyse a constitué un point de départ essentiel pour orienter les actions de prévention, en passant d'une logique réactive à une démarche plus structurée et ciblée.

Plusieurs leviers ont ainsi été activés afin de renforcer la culture sécurité au sein des équipes. Des causeries sécurité ont été déployées sur des thématiques prioritaires, favorisant la sensibilisation des professionnels et l'appropriation des bonnes pratiques. En parallèle, les visites SSE (Santé Sécurité Environnement) ont permis de renforcer la présence terrain, d'observer les pratiques en situation réelle et d'accompagner les équipes dans une logique d'amélioration continue.

L'année 2025 a également marqué une étape importante avec l'engagement de la structure dans une démarche inspirée du référentiel MASE (Manuel d'Amélioration Sécurité des Entreprises). Cette orientation vise à organiser durablement la prévention autour de principes clés : implication de la direction, responsabilisation des équipes, formalisation des pratiques et amélioration continue. Cette démarche permet de donner un cadre clair à la politique de prévention et de renforcer la cohérence des actions mises en place.

Cette dynamique constitue une première étape structurante. Elle a permis de poser les bases d'une organisation plus rigoureuse et plus efficace en matière de prévention des risques professionnels.

Dans la continuité de ce travail, l'année 2026 s'inscrira dans une volonté d'aller encore plus loin. Plusieurs actions structurantes sont prévues, notamment :

- La mise en place d'un accueil sécurité formalisé pour chaque nouvel arrivant, avec livret d'accueil sécurité et questionnaire de validation ;
- Le développement d'un système de tutorat, afin d'accompagner les nouveaux professionnels dans leurs pratiques ;
- La création de supports pédagogiques (vidéos et mémos techniques) pour renforcer la bonne utilisation du matériel ;
- La mise en place d'une analyse préalable des domiciles avant admission, afin d'anticiper les risques et adapter les conditions d'intervention ;
- Le suivi mensuel des actions initiées en 2025 et communication régulière des indicateurs avec l'ensemble des salariés.

Ces actions traduisent une volonté forte de passer d'une logique de réaction à une logique d'anticipation, en intégrant la prévention dès le début de la prise en charge du patient/bénéficiaire et l'embauche du salarié.



QUALITE DE VIE ET CONDITIONS DE TRAVAIL

En 2025, Soins Service a poursuivi le développement de sa démarche en matière de qualité de vie et des conditions de travail (QVCT), en s'appuyant sur une organisation dédiée et une approche participative.

Un comité QVCT se réunit tous les deux mois afin d'identifier les axes d'amélioration, d'analyser les situations rencontrées sur le terrain et de proposer des actions concrètes en lien avec les besoins des équipes.

Au cours de l'année 2025, cinq axes de travail prioritaires ont été identifiés et développés :

- L'amélioration de la communication entre les services, avec pour objectif de fluidifier les échanges, de limiter les incompréhensions et de renforcer la coordination entre les différents acteurs ;
- L'analyse des risques en amont des prises en charge, en lien direct avec la prévention. Cette démarche vise à mieux anticiper les contraintes des interventions à domicile et à adapter les moyens et organisations dès l'admission des patients et personnes accompagnées ;
- La volonté de garantir au mieux la sécurité et la santé physique et mentale des salariés, en prenant en compte les contraintes spécifiques du secteur du soin à domicile, tant sur le plan physique que psychologique ;
- La mise en place d'ateliers de gestion du stress, permettant aux professionnels de mieux appréhender les situations difficiles, de développer des outils concrets et de renforcer leur bien-être au travail ;
- Enfin, le développement autour de la prise en charge rapide des douleurs et inconforts physiques, avec la possibilité pour les salariés de consulter des professionnels de santé en interne, notamment des kinésithérapeutes, afin de bénéficier de premiers soins et d'une orientation adaptée.

L'ensemble de ces actions seront présentées en 2026 à la direction afin qu'elle puisse les valider. Ces sujets s'inscrivent dans une démarche globale visant à améliorer durablement les conditions de travail, en tenant compte des réalités du terrain et en impliquant les professionnels dans les évolutions mises en place.



LE DIALOGUE SOCIAL AU SEIN DE LA FONDATION SOINS SERVICE

Le dialogue social au sein de la Fondation Soins Service est particulièrement dynamique depuis plusieurs années.

Le CSE, composé de 11 titulaires (3 cadres et 8 employés), et représentatif de l'ensemble des services de la Fondation, et la direction générale se réunissent une fois par mois (au lieu d'une fois tous les deux mois au niveau légal) pour échanger sur les différents projets et avancer sur les problématiques collectives.

Le dynamisme de cet organe permet un échange transparent et constructif entre la Direction et les représentants du personnel.

En 2026, de nouvelles élections sont programmées pour renouveler les mandats.

En parallèle et de manière complémentaire, la direction générale et les délégués syndicaux mènent chaque année une négociation annuelle obligatoire (NAO) qui aboutit depuis plusieurs années à un accord. Cela permet aujourd'hui d'améliorer les conditions de travail de l'ensemble des salariés de la Fondation, grâce notamment à la revalorisation salariale des soignants en septembre 2024, ou la mise en place de congés d'ancienneté fin 2025.

En 2026, les échanges se poursuivront avec toujours comme finalité de récompenser l'implication et améliorer les conditions de travail de l'ensemble des salariés de la Fondation.

LES AMBASSADEURS DE LA FONDATION SOINS SERVICE

Créé en 2024, le groupe des ambassadeurs de la Fondation rassemble des salariés volontaires, engagés dans une démarche collective formalisée par la signature de la charte des ambassadeurs. Ce groupe a pour objectif de renforcer le lien entre les salariés, de favoriser les échanges transversaux et de participer à la vie de la Fondation.

Dans une première phase, les ambassadeurs ont mené un travail de réflexion sur des sujets de fond, en lien direct avec leurs missions et leur rôle au sein de la Fondation. Cette étape a permis de structurer le groupe, de clarifier son périmètre d'action et de poser les bases de son fonctionnement. En 2025, le groupe a poursuivi sa structuration tout en souhaitant gagner en visibilité auprès de l'ensemble des salariés.

Des actions conviviales et fédératrices ont été mises en place. Des temps forts ont ainsi été organisés autour de repas partagés. Le concept se voulant volontairement simple : un foodtruck installé sur le parking, un espace mis à disposition pour déjeuner ensemble, agrémenté de petites animations et de décorations, afin de créer un moment festif et offrir aux salariés une pause collective propice aux échanges informels. En collaboration avec le CSE, deux événements ont ainsi marqué l'année 2025, à l'occasion de la Fête de la musique et d'Halloween. L'adhésion des salariés et leur participation ont été très positives, confirmant l'intérêt de ces initiatives pour renforcer la cohésion, encourager les échanges interservices et consolider le sentiment d'appartenance à la Fondation.

À travers ces actions, le groupe des ambassadeurs affirme sa volonté d'évoluer et de développer son rôle au sein de la Fondation. Pour les années à venir, il ambitionne de poursuivre la réflexion sur de nouveaux axes d'amélioration, de contribuer activement à la mise en avant des valeurs de la Fondation, tant en interne qu'en externe, et de s'inscrire durablement comme un acteur du dialogue, de cohésion et de la dynamique collective.



SERVICES GÉNÉRAUX

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES (RSE)

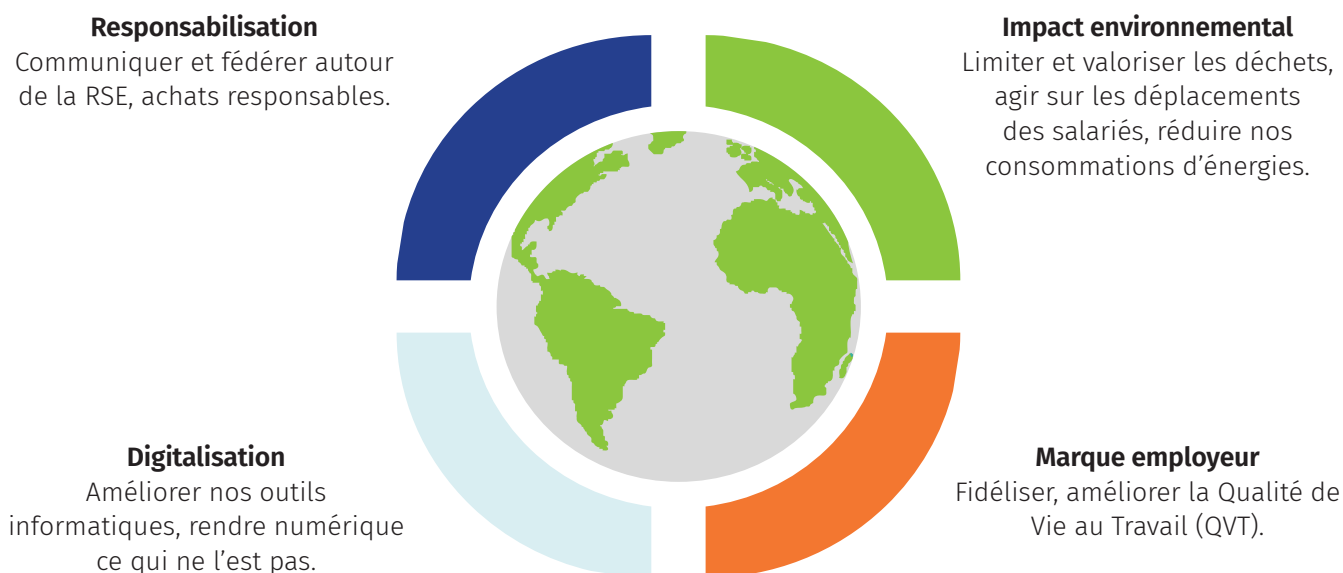
La Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) ne se limite pas à la protection de l'environnement. Elle englobe également des enjeux majeurs tels que l'amélioration de la qualité de vie au travail, le bien-être de nos patients et personnes accompagnées, ainsi que le renforcement de nos relations avec nos partenaires.

la Fondation Soins Service est convaincue que la RSE est une démarche globale qui touche à la fois l'impact écologique, l'organisation interne et l'engagement envers les autres. C'est pourquoi il a été décidé de s'y investir pleinement, en mettant en place des actions concrètes et durables, au service de tous.

«Ensemble, construisons un avenir plus responsable et solidaire.

Ensemble, nous poursuivons notre engagement vers une santé durable, au bénéfice de tous.»

La politique de développement durable de la Fondation Soins Service



LA FONDATION S'ENGAGE DANS UNE DÉMARCHE RSE STRUCTURÉE

Consciente de son rôle en tant qu'organisme de santé et de son impact sur son environnement, la Fondation a décidé d'adopter une démarche de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) ambitieuse et structurée.

Trois grands axes ont motivé cette initiative :

- Réduction de l'impact environnemental ;
- Amélioration de la qualité de vie au travail des collaborateurs ;
- Renforcement des relations avec les partenaires externes.

Dans cette dynamique, plusieurs collaborateurs de la structure ont suivi une formation d'appui terrain à la RSE, dispensée par l'ANAP (Agence Nationale d'Appui à la Performance).

Grâce à cette montée en compétences, plusieurs actions ont d'ores et déjà été mises en place, principalement autour de la diminution des déchets, et de nombreux projets sont en cours de réflexion ou de déploiement.

La Fondation conserve comme objectif l'obtention d'une labellisation et certification RSE auprès de l'AFNOR. En 2025, l'accent a été mis prioritairement sur l'impact environnemental et la marque employeur. Des efforts restent toutefois à fournir avant de pouvoir prétendre à cette reconnaissance, qui viendra attester de l'engagement de la Fondation en faveur d'une gestion plus responsable, durable et attentive aux attentes de l'ensemble des parties prenantes.

L'ambition est claire : faire de la RSE un véritable levier de progrès pour la Fondation, ses collaborateurs, ses partenaires et, in fine, pour les patients et bénéficiaires que Soins Service accompagne au quotidien.

VERS UNE FLOTTE AUTOMOBILE PLUS VERTE : NOTRE ENGAGEMENT DURABLE

Dans le cadre de la démarche RSE et de la volonté de réduire l'impact environnemental de la Fondation, des actions concrètes sont mises en œuvre afin de verdir progressivement le parc automobile. Actuellement composé de **113 véhicules**, le parc se répartit comme suit :

- 60 % de véhicules essence ;
- 20 % de véhicules hybrides ;
- 11 % de véhicules électriques ;
- 9 % de véhicules diesel.

Afin de favoriser l'utilisation des véhicules électriques, 22 bornes de recharge sont mises à disposition des utilisateurs.

Les services de soins, intervenant exclusivement au domicile des patients et des personnes accompagnées, sont sectorisés afin de limiter les distances parcourues et, par conséquent, de réduire les émissions de CO₂ liées aux tournées de soins. Par ailleurs, le service de gestion du parc automobile assure un suivi rigoureux des kilométrages et des opérations de maintenance de l'ensemble des véhicules, garantissant ainsi une utilisation optimisée et responsable.

Dans une logique d'amélioration continue, la Fondation renouvelle régulièrement son parc afin d'intégrer des modèles plus récents et moins polluants. Ainsi, en 2025, la part de véhicules électriques ou hybrides atteint 31 %, contre 11 % en 2024.

L'objectif : faire évoluer la flotte de véhicule vers une mobilité plus respectueuse de l'environnement, tout en garantissant un service de soins efficace et de qualité pour les patients et les personnes accompagnées.

DIMINUTION DU GASPILLAGE DES DISPOSITIFS MÉDICAUX

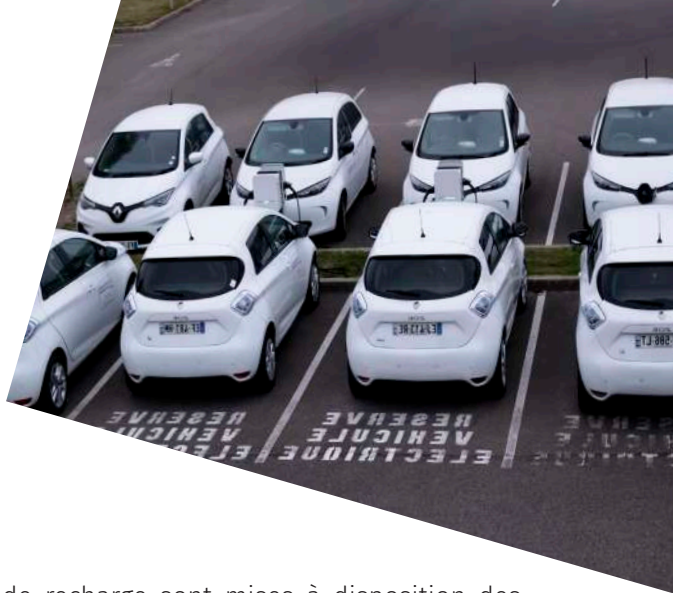


L'un des principaux chantiers menés en 2025 concerne la réduction des déchets liés aux dispositifs médicaux (DM).

À la suite d'une analyse des déchets générés en hospitalisation à domicile (HAD), il a été constaté qu'une part importante provenait de dispositifs médicaux retournés non ouverts depuis le domicile des patients. Afin de limiter ce gaspillage, plusieurs actions ont été mises en place :

- Formation des soignants à la bonne prise de commande des dispositifs médicaux ;
- Campagne de sensibilisation à la lutte contre le gaspillage à destination des soignants et des IDEC ;
- Paramétrage des logiciels métiers afin de plafonner les quantités commandables ;
- Création d'un espace de désinfection permettant la réintégration en stock de certains dispositifs médicaux.

La réintégration en stock permet aujourd'hui de **réduire les déchets en dispositifs médicaux d'environ 40 kg par semaine**, tout en générant une économie estimée à 4 500 € par mois sur les achats de dispositifs médicaux pour le service HAD.

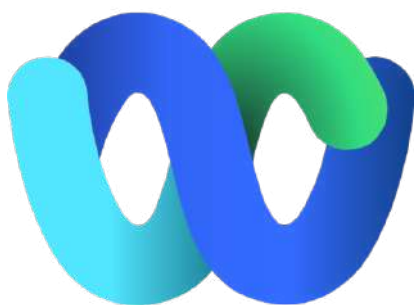




SYSTEME D'INFORMATION DE LA FONDATION SOINS SERVICE

MIGRATION DE LA TÉLÉPHONIE

Le principal chantier de l'année 2025 a été la migration de la solution de téléphonie existante Alcatel vers la solution Webex. Ce projet structurant visait à moderniser l'infrastructure téléphonique de la Fondation, à améliorer la qualité de service rendue aux utilisateurs et à préparer les évolutions technologiques futures.



PRÉSENTATION

Webex Calling est une solution de téléphonie sur IP hébergée dans le cloud, proposée par Cisco. Elle permet de centraliser la gestion des appels, des numéros et des utilisateurs via une interface d'administration unique et accessible. La solution offre une téléphonie unifiée utilisable aussi bien sur postes fixes que sur ordinateurs et smartphones, tout en garantissant un haut niveau de sécurité, de disponibilité et de qualité de service. Webex s'intègre pleinement dans un environnement collaboratif moderne et facilite l'évolution continue des usages téléphoniques.

DEPLOIEMENT

Plusieurs objectifs stratégiques ont motivé ce changement de solution :

- Disposer d'une téléphonie plus souple et plus simple à maintenir, avec une administration centralisée.
- Reprendre la maîtrise complète de la solution en interne ;
- Bénéficier de reportings plus détaillés et exploitables sur l'activité téléphonique ;
- Accéder à de nouvelles fonctionnalités et à des évolutions technologiques avancées, notamment dans le traitement et la gestion des appels ;
- Permettre une mobilité accrue, avec la possibilité de prendre des appels internes depuis l'extérieur, sans contrainte locale ;
- Réduire le matériel physique, en favorisant l'utilisation d'applications mobiles en remplacement de certains téléphones DECT ;
- Mettre en place une téléphonie unifiée sur l'ensemble des sites de la Fondation.

BILAN

Après plusieurs mois d'utilisation, la solution Webex est pleinement fonctionnelle et largement adoptée par les utilisateurs. Elle répond aux objectifs initiaux fixés, tant en termes de performance que de souplesse d'usage, et constitue désormais un socle fiable et pérenne pour les besoins de téléphonie de la Fondation.

MAINTIEN FONCTIONNEL DU SYSTÈME D'INFORMATION

La mise à niveau des systèmes d'exploitation s'est poursuivie en 2025, avec le déploiement de Windows 11 sur une large partie du parc informatique.

Par ailleurs, la consolidation des solutions de sauvegarde ainsi que des infrastructures réseau filaires et sans fil constitue un axe de vigilance constant pour la Fondation.



2ÈME ÉTAPE DU RENOUELEMENT DE LA FLOTTE DE SMARTPHONES



Le renouvellement de la flotte de smartphones s'est poursuivi cette année, en collaboration entre les services systèmes d'information et services généraux. Cette modernisation permet d'améliorer le confort d'utilisation et les performances des applications professionnelles telles que Webex, Mobisoins ou Domatel, désormais plus réactives et mieux adaptées aux usages quotidiens.

Les équipements retenus, des Samsung XCover 7 dotés d'un écran large et d'une coque renforcée, sont entièrement administrés via une solution de gestion de flotte mobile (MDM), garantissant sécurité, homogénéité et adéquation aux besoins métiers.

SYSTEME D'INFORMATION HAD

CERTIFICATION DE L'HAD PAR LA HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ (HAS)

Dans le cadre de la certification HAS des activités d'Hospitalisation à Domicile (HAD), le système d'information a fait l'objet d'une évaluation conforme aux exigences du référentiel. Des mesures de renforcement des dispositifs d'authentification et de contrôle des accès ont été mises en œuvre afin de garantir la confidentialité, l'intégrité et la traçabilité des accès aux données. Ces actions ont permis de satisfaire les attendus réglementaires, conduisant à une validation conforme du volet SI de la certification.

MOBISOINS PATIENTS

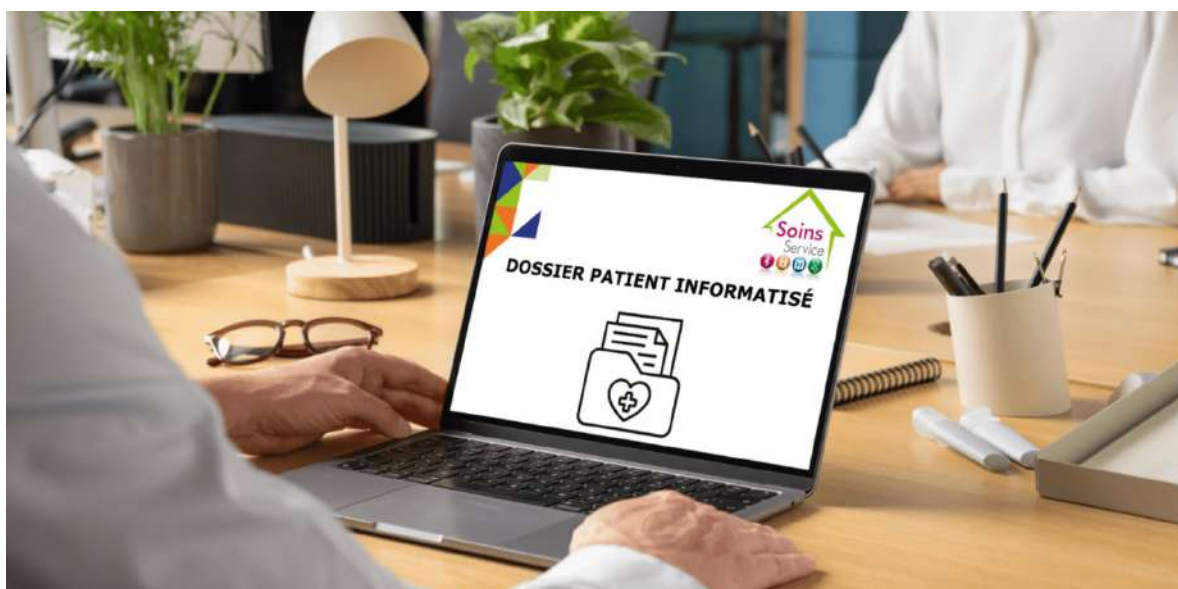
La solution Mobisoins Patient a fait l'objet de premiers tests au cours de l'année, en perspective d'un déploiement complet prévu en 2026. Cette solution vise à renforcer la place du patient en tant qu'acteur de sa prise en charge, en facilitant l'accès aux informations et aux échanges avec les équipes de soins.

Elle contribue également à une meilleure traçabilité des données et des actions au sein des dossiers patients, participant ainsi à l'amélioration de la qualité et de la sécurité du suivi.

ACCÈS DOSSIER PATIENT INFORMATISÉ (DPI) MÉDECINS TRAITANT

Une démarche a été engagée afin de formaliser l'accès numérique au Dossier Patient Informatisé (DPI) pour les médecins traitants, acteurs essentiels de la prise en charge du patient. Cet accès est désormais possible à la demande du médecin traitant, dans un cadre sécurisé et maîtrisé, garantissant le respect des règles de confidentialité et de protection des données de santé.

Cette évolution vise à renforcer la coordination des soins, à fluidifier les échanges entre les professionnels et à améliorer la continuité du suivi du patient.



Dans le cadre du dispositif CaRE (Cybersécurité, Accélération et Résilience des Établissements), plusieurs actions structurantes ont été menées. Le volet CaRE D1, consacré à la sécurisation de l'Active Directory et à la réduction de l'exposition Internet, est désormais achevé.

Le volet CaRE D2, portant sur le Plan de Continuité et de Reprise d'Activité (PCRA) ainsi que sur les sauvegardes sécurisées, est en cours, avec une date limite de dépôt des preuves fixée à novembre 2026.

La démarche PCRA a été engagée en mars, tandis que la partie relative aux sauvegardes est quasiment finalisée. En parallèle, des campagnes de sensibilisation à la cybersécurité ont été mises en place à compter de mars, pilotées par le GRADe INEA, avec une prévision de quatre campagnes par an, afin de renforcer durablement la culture cyber au sein des établissements.



CYBER RÉFLEXES

De bons gestes à adopter

Cybersécurité : « Ça coûte dix fois moins cher de se protéger que de subir une attaque »
Vincent Strubel - Directeur général de l'ANSSI

JEUDI 15 MAI 2025

De 10h00 à 14h00

PRUDENCE DANS LES EMAILS ET LES LIENS

SÉPARER VOS USAGES PERSONNELS ET PROFESSIONNELS

VERROUILLER SA SESSION

UN MOT DE PASSE SOLIDE ET DIFFÉRENT POUR CHAQUE COMPTE








PROJETS 2026

Les projets structurants pour l'année 2026 s'inscrivent dans une logique de renforcement de la sécurité, de modernisation du système d'information et d'accompagnement des enjeux métiers.

Sur le volet cybersécurité, l'année sera marquée par la finalisation du dispositif CaRE D2, ainsi que par le renforcement des mécanismes d'authentification, notamment à travers la participation au programme Hospiconnect et le déploiement des solutions CPS et e-CPS, afin de sécuriser les accès aux données de santé.

Sur le plan métier, 2026 sera dédiée à la préparation et à l'accompagnement de l'évaluation HAS du Service d'Aide à Domicile (aide et soins), ainsi qu'à la rédaction d'un nouveau Plan de Continuité et de Reprise d'Activité (PCRA), en cohérence avec les exigences réglementaires et organisationnelles.

Enfin, concernant les systèmes d'information, une attention particulière sera portée au remplacement complet de l'infrastructure serveurs, au renforcement du réseau Wi-Fi, ainsi qu'à la mise à niveau des solutions de sauvegarde, accompagnée d'une revue exhaustive des politiques, plans et procédures de sauvegarde, afin de garantir la résilience, la performance et la sécurité du système d'information.

LES PERSPECTIVES POUR 2026



S'ENGAGER DANS LA CERTIFICATION MASE

(Manuel d'Amélioration de la Sécurité des Entreprises) afin de préserver la sécurité et la santé des professionnels tout en préservant l'environnement du travail

ÉTUDIER L'OPPORTUNITÉ D'OUVRIR UNE NOUVELLE AGENCE PRESTA SOINS SERVICE

sur le territoire des Hauts-de-France





FAIRE DE LA PHILANTHROPIE UN AXE PRIORITAIRE

afin de soutenir des projets
porteurs de sens



RÉUSSIR L'ÉVALUATION EXTERNE

du Service Autonomie à
Domicile (SAD) activité
aide et soins



OBTENIR L'AUTORISATION DU SERVICE HAD :

Mention socle
Mention réadaptation
Mention anté et post-partum
Mention enfants de moins de 3 ans



Tél. 03 22 70 79 79

4 rue de l'île mystérieuse | 80440 Boves

www.soins-service.fr

