



Journée régionale REQUA Bourgogne-Franche-Comté

Dispositif d'évaluation des ESSMS

19/11/2024



Sommaire



1. Comprendre l'évaluation

- Les fondements du dispositif d'évaluation
- L'objectif du dispositif d'évaluation
- L'accompagnement de la HAS



2. Les outils de l'évaluation

- Le référentiel d'évaluation
- Le manuel d'évaluation
- Les méthodes d'évaluation
- Les RBPP



2. Les étapes de l'évaluation

- Le cycle de l'évaluation
- Focus :
 - L'auto-évaluation
 - Le choix de l'organisme évaluateur
 - La visite d'évaluation
 - La phase d'observations



3. L'évaluation, et après ?

- L'élaboration du plan d'action qualité
- Le rapport d'activité



1

Comprendre l'évaluation

Les fondements du dispositif d'évaluation

L'évaluation des ESSMS repose désormais sur un référentiel national commun car les personnes en situation de vulnérabilité, où qu'elles se trouvent et quelle que soit la nature de l'accompagnement qui leur est proposé, doivent bénéficier de la **même qualité d'accompagnement**.

L'accompagnement proposé par un ESSMS peut être considéré comme « de qualité » s'il répond aux **valeurs** suivantes :

- le pouvoir d'agir de la personne ;
- le respect des droits fondamentaux ;
- l'approche inclusive des accompagnements ;
- la réflexion éthique des professionnels.

L'objectif du dispositif d'évaluation

Le dispositif d'évaluation :

- Vise à objectiver le niveau de qualité des prestations ESSMS, c'est-à-dire le niveau de maturité de l'organisation déployée et la capacité à répondre aux besoins et attentes des personnes accompagnées ;
- Doit servir d'outil de pilotage et de management à l'ESSMS pour élaborer, formaliser, nourrir et/ou réactualiser son Plan d'Action Qualité (PAQ) ;
- Ne s'inscrit pas dans une logique de contrôle ou d'inspection, mais bien dans d'une **démarche d'amélioration continue de la qualité.**

Le lien avec le management par la qualité

Manager par la qualité vise à donner du sens au travail et partager les outils, dans un but d'efficience, de qualité et de sécurité des pratiques.

La prise en compte du point de vue de la personne et des équipes contribue à développer les solidarités entre tous.

Les professionnels doivent savoir :

- Ce qu'on attend d'eux
- Quelles sont les bonnes pratiques
- Avec quels outils ils doivent travailler
- Comment est évalué leur travail

L'ESSMS doit leur offrir :

- Une stratégie
- Un cadre
- Des ressources
- Des outils

L'articulation évaluation / inspection-contrôle

Ce qui ne relève pas de la HAS

Les missions d'inspection – contrôle

- Visent à veiller au bon fonctionnement des ESSMS, en termes d'effectifs, de qualification du personnel, etc. et à repérer et prévenir les risques de maltraitance
- Relèvent des autorités de tarification et de contrôle (ATC)
- Sont programmées ou non programmées

Les contrôles de conformité aux normes

- Sont ajustés aux activités de l'ESSMS
Exemples : visite de la commission de sécurité pour des ERP, contrôle de l'hygiène (norme HACCP), conformité des locaux avant ouverture, etc.
- Relèvent de différents organismes ou autorités.



2

Les outils de l'évaluation

9 thématiques

- Bientraitance et éthique
 - Droits de la personne accompagnée
 - Expression et participation de la personne accompagnée
- Co-construction et personnalisation du projet d'accompagnement
 - Accompagnement à l'autonomie
 - Accompagnement à la santé

Communes aux 3 chapitres

- Chap. 1 (La personne)
- Chap. 2 (Les professionnels)
- Chap. 3 (L'ESSMS)

- Continuité et fluidité des parcours

Commune aux 2 chapitres

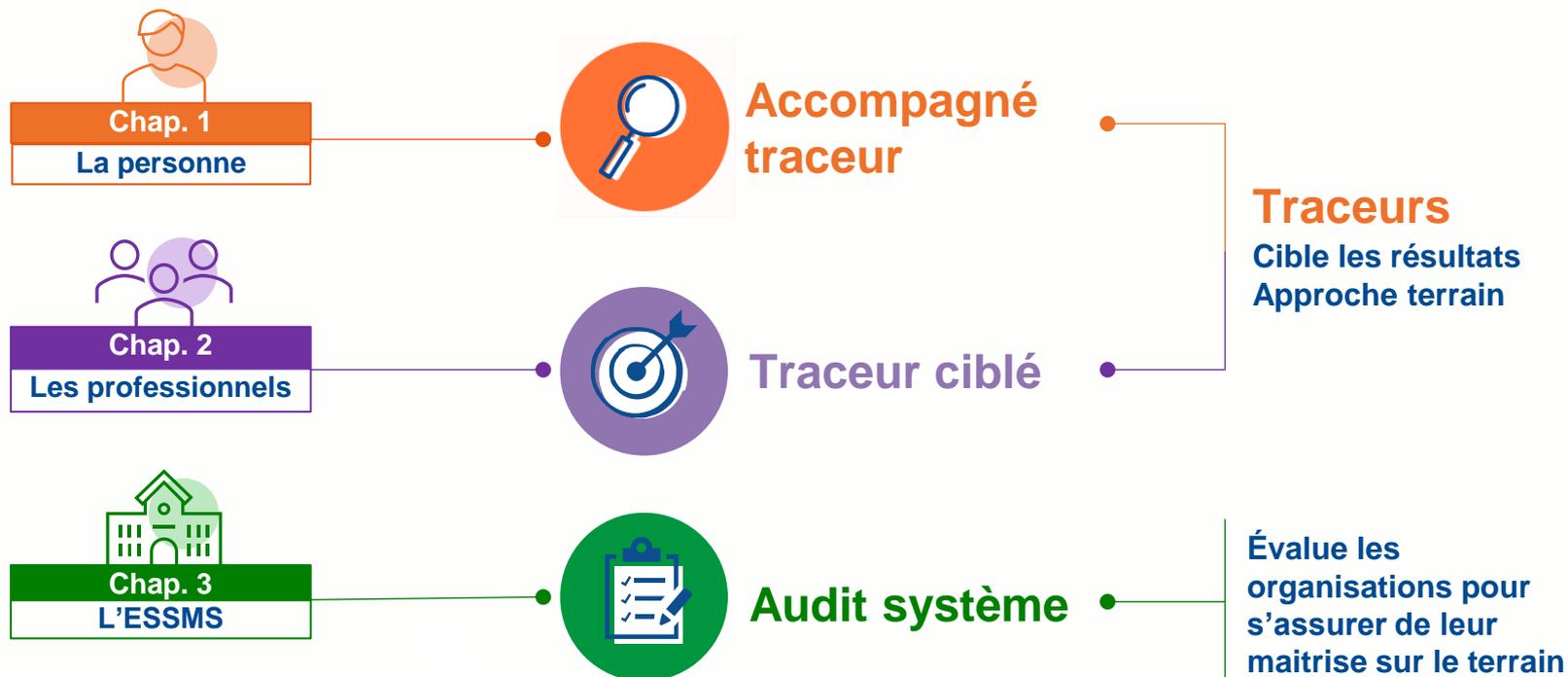
- Chap. 1 (La personne)
- Chap. 2 (Les professionnels)

- Politique ressources humaines
- Démarche qualité et gestion des risques

Spécifiques au chapitre 3 (L'ESSMS)

Les méthodes d'évaluation

Un chapitre = une méthode



Zoom sur la méthode de l'accompagné traceur

Quelques recommandations :

- S'assurer que les profils sélectionnés sont représentatifs des différentes modalités d'accompagnement proposées au sein de l'ESSMS ;
- Identifier, en concertation avec l'organisme évaluateur et en amont des entretiens, les moyens de communication adaptés aux profils des personnes accompagnées (FALC, CAA etc.), le cas échéant ;
- Anticiper la visite d'évaluation en réalisant un travail auprès des personnes accompagnées pour leur expliquer le sens de la démarche et les inviter à s'y associer ;
- Evaluer la nécessité d'identifier un tiers pouvant être présent lors de l'entretien afin de soutenir la personne accompagnée et favoriser le recueil de sa parole.

L'importance des regards croisés



Méthodes	Objectifs	Personnes rencontrées			
		Personne	Professionnels	Gouvernance	CVS
Accompagné traceur	Croisement des regards	28 critères	40 critères		3 critères
Traceur ciblé	Du terrain vers les processus		35 critères	3 critères	
Audit système	Des processus vers le terrain		17 critères	34 critères	7 critères
Total critères	157	28	92	37	(10)

Le manuel d'évaluation

Description de la fiche critère

Thématique
Objectif
Critère

Thématique : Accompagnement à la santé

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

CRITÈRE 1.14.4 – Les professionnels facilitent la compréhension des messages de prévention et d'éducation à la santé de la personne accompagnée.

Niveau d'exigence : Standard / Impératif

Champ d'application : Tous ESSMS / Social / Médico-social
Toutes structures / Etablissement / Service
Tous publics / PA / PHA / PHE / PDS / AHI / PE-PJJ

Éléments d'évaluation

Entretien avec les professionnels <ul style="list-style-type: none">Les professionnels adaptent les messages de prévention et d'éducation à la santé à la personne accompagnée.Les professionnels s'appuient sur des supports de communication adaptés pour faciliter sa compréhension des messages de prévention et d'éducation à la santé.
Consultation documentaire <ul style="list-style-type: none">Tous supports et outils d'information et de communication utilisés par les professionnels pour faciliter la compréhension des messages de prévention et d'éducation à la santé par la personne accompagnée.
Observation Tous affichages permettant d'informer la personne

Références

HAS – Spécifiques

- RBPP Prendre en compte la santé des mineurs/jeunes majeurs dans le cadre des établissements/services de la protection de l'enfance et/ou mettant en œuvre des mesures éducatives, 2015.
- RBPP Prévention des addictions et réduction des risques et des dommages par les centres de soins, d'accompagnement et de prévention en addictologie (CSAPA), 2020.

Références légales et réglementaires

- Article L214-1-1 CASF
- Arrêté du 23 septembre 2021 portant création d'une charte nationale pour l'accueil du jeune enfant

Cible concernée
en gras

Références

Éléments d'évaluation

L'accompagnement de la HAS

Le bilan 2023 de la première année d'évaluation est riche d'enseignements.

Il laisse notamment entrevoir un décalage entre la maîtrise réelle de l'organisation pour répondre aux exigences de la démarche qualité et le niveau global des cotations au sein des ESSMS.

2 grands axes de travail prioritaires s'en dégagent.

2024



- Préciser le manuel d'évaluation par **des fiches pratiques** :
 - L'obligation de mise en place d'un CVS, le système de cotation, les accompagnés traceurs, la cotation « non concerné », les évaluations « multi-ESSMS »; ...
- **Publication des résultats** d'évaluation sur le site de la HAS
- Diffusion d'une **lettre d'information**

2025



- Renforcer la conception de la **démarche qualité comme outil de pilotage**, auprès des ESSMS et des organismes évaluateurs :
 - Un travail important que la HAS souhaite **structurer dans un « pôle d'appui à la qualité (PAQ) »**

La fiche technique sur le CVS (juin 2024)

Objectifs :

- Clarifier la liste des ESSMS soumis à l'obligation de mettre en place un CVS
- Préciser les modalités de cotation lorsqu'une structure n'a pas satisfait à cette obligation

MESURER & AMÉLIORER LA QUALITÉ

FICHE

L'obligation de mise en place d'un conseil de la vie sociale (CVS)

Précisions réglementaires et méthodologiques

Cible : Organismes - ESSMS

Validée par le CSMS le 27 juin 2024

L'essentiel

La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale reconnaît aux personnes accompagnées au sein des établissements et services un droit à l'expression et à la participation. Ce dernier est incarné par l'article L. 311-6 du code de l'action sociale et des familles (CASF) en vertu duquel : « afin d'associer les personnes bénéficiaires des prestations au fonctionnement de l'établissement ou du service, il est institué soit un conseil de la vie sociale, soit d'autres formes de participation (...) ».

Obligatoire dans une large part des structures sociales et médico-sociales, le conseil de la vie sociale (CVS) figure parmi les principaux outils destinés à garantir le droit effectif à la participation des personnes accompagnées sur toute question intéressant le fonctionnement de leur structure d'accueil.

Réformée par un décret publié en avril 2022¹, cette instance occupe une place essentielle dans la démarche d'amélioration continue et d'évaluation de la qualité des ESSMS. Le panel élargi d'attributions du CVS permet à ses représentants d'émettre un avis et de proposer des solutions pour améliorer l'accompagnement et le quotidien des personnes.

La présente fiche vise à éclaircir la liste des catégories d'ESSMS concernées par l'obligation de mettre en place un CVS et de préciser les modalités d'évaluation lorsqu'une structure n'a pas satisfait à cette obligation.

La fiche technique sur la cotation (octobre 2024)

Constats :

- Un niveau de cotation élevé, en décalage avec le niveau de maîtrise de la démarche qualité
- Manque de cohérence entre les cotations, commentaires et éléments de preuve

Objectifs :

- Préciser les modalités de mise en application du système de cotation élaboré dans le cadre du dispositif d'évaluation de la qualité des ESSMS
- Inscrire pleinement l'évaluation dans la logique d'une démarche d'amélioration continue de la qualité

MESURER & AMÉLIORER LA QUALITÉ

FICHE

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

Précisions méthodologiques

9 octobre 2024

L'essentiel

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

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

Dans ce contexte, la présente fiche vise à préciser les modalités de mise en application du système de cotation et harmoniser les pratiques des organismes évaluateurs. Les ESSMS peuvent également s'en servir dans le cadre de leur auto-évaluation. L'élaboration de cet outil d'aide à la cotation s'appuie sur la contribution de 2 groupes de travail et 1 groupe de lecture composés de 45 experts de la démarche qualité (évaluateurs, professionnels du secteur social et médico-social).

La HAS rappelle toutefois qu'une cotation résulte toujours de plusieurs facteurs concomitants : l'ensemble des entretiens menés sur les 3 chapitres, les observations, les éléments de preuve et les échanges entre les évaluateurs. Ces derniers doivent mettre à profit leur expertise pour retenir les cotations les plus adaptées possibles, au regard de la singularité et des spécificités de chaque ESSMS évalué.

Les outils de la HAS

Recommandations de bonnes pratiques professionnelles (RBP), guides et fiches repères

Qu'est-ce que c'est ?

Des **propositions développées méthodiquement** pour permettre aux professionnels de faire évoluer leurs pratiques professionnelles afin de :

- développer les organisations, les actions et les postures permettant de proposer l'accompagnement le mieux adapté dans des circonstances données
- mettre en œuvre la démarche d'amélioration continue de la qualité

Sur quoi se fondent-elles ?

Sur une **triple expertise** scientifique, professionnelle et expérientielle.

A qui s'adressent-elles ?

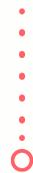
- directement : aux **professionnels exerçant dans les ESSMS** (article L 312-1 du CASF).
- indirectement : elles peuvent être utiles à l'ensemble des acteurs impliqués dans le parcours des personnes accueillies dans les ESSMS



Avant 2018



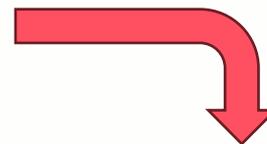
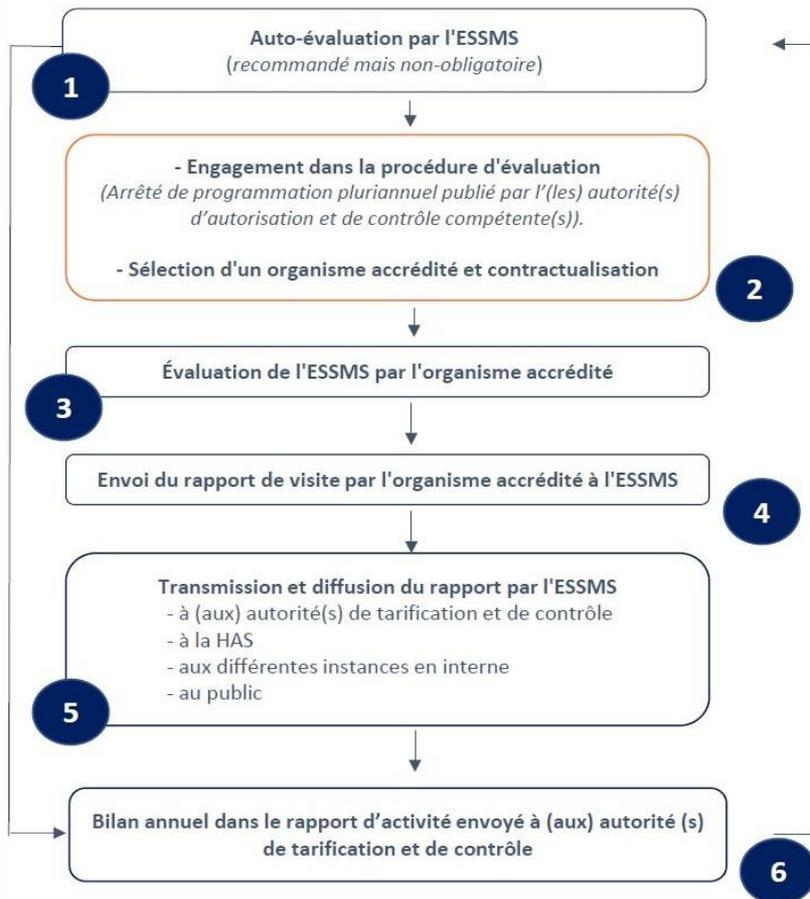
Après 2018



3

Les étapes de l'évaluation

Le cycle de l'évaluation



**Point de
vigilance :**

S'assurer de la
mise à jour des
données
FINESS

L'auto-évaluation par les ESSMS

Une démarche volontaire

Chaque ESSMS est encouragé à réaliser une auto-évaluation.

Objectifs

-○ Impulser une démarche collective et participative
-○ Engager une dynamique d'amélioration continue de la qualité
-○ S'approprier les exigences attendues
-○ Définir des actions d'amélioration de la qualité des accompagnements

L'auto-évaluation par les ESSMS

Lien auto-évaluation / visite d'évaluation

Une démarche volontaire à la main de l'ESSMS, qu'il pourra valoriser lors de la visite d'évaluation, via :

- Les actions d'amélioration mises en œuvre après auto-évaluation, ou planifier dans le PAQ

Objectif 3.10 – L'ESSMS définit et déploie sa démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques

- Critère 3.10.1 – L'ESSMS définit sa politique qualité et gestion des risques.
- Critère 3.10.2 – L'ESSMS met en œuvre sa démarche qualité et gestion des risques.

Toutes ces actions sont complémentaires et visent à élever le niveau de qualité.

Le choix de l'organisme évaluateur

Quelques rappels et recommandations :

- S'assurer de l'indépendance des organismes évaluateurs et de leur maîtrise des enjeux du secteur d'intervention et du public accompagné par la structure évaluée ;
- Elargir la mise en concurrence des organismes évaluateurs sur tout le territoire national (mobilité des évaluateurs) ;
- Définir les attendus de la visite et du rapport d'évaluation : posture des intervenants, qualité des commentaires renseignés etc. ;
- Faire porter le risque de non-accréditation ou de retrait sur l'organisme évaluateur ;
- Possibilité d'effectuer une réclamation et/ou un signalement en cas de constat de non-conformité.

131 organismes évaluateurs
autorisés à réaliser
des évaluations
dont 65 accrédités

Coût moyen 2023
d'une évaluation :
7070 euros TTC

La visite d'évaluation

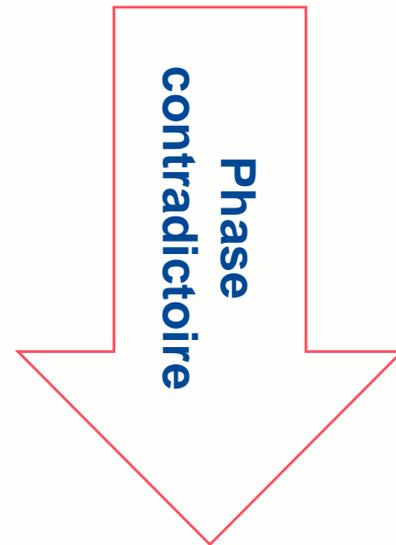
Quelques rappels et recommandations :

- Le planning d'intervention proposé par les organismes évaluateurs doit pouvoir être adapté à l'organisation et aux contraintes de l'ESSMS ;
- Être attentif à ce que la qualification des évaluateurs attendus dans l'appel d'offre soit cohérente avec les professionnels mobilisés pour réaliser la visite sur site ;
- L'organisation de visites d'évaluation **sur 1 seule journée** ne permet pas aux 2 évaluateurs d'investiguer l'ensemble des critères du référentiel dans de bonnes conditions, et pour l'ESSMS de disposer des éléments nécessaires à la rédaction du plan d'action.

La phase d'observations de l'ESSMS à réception du pré-rapport

Quelques rappels et recommandations :

- Lire attentivement le pré-rapport d'évaluation et formuler des observations en cas de désaccord ou précisions (elles sont visibles dans en annexe du rapport final) ;
- L'organisme évaluateur doit justifier dans ses commentaires de la prise en compte ou non des observations faites par l'ESSMS ;
- Les organismes évaluateurs ne peuvent apporter de modifications au rapport final uniquement si elles sont en lien avec les observations.



Le rapport de visite d'évaluation

- 1 La **présentation** de l'ESSMS évalué
- 2 Une **synthèse** par chapitre des différentes thématiques du référentiel d'évaluation
- 3 Un **focus** sur les critères impératifs
- 4 La **cotation** des différents critères et objectifs du référentiel
- 5 Le **niveau global** atteint par l'ESSMS
- 6 Les **observations** émises par l'ESSMS
- 7 Les **annexes**

Plan d'action et fiche critère impératif

Des exigences impliquant la mise en place d'actions spécifiques dans la continuité immédiate de la visite d'évaluation, si elles ne sont pas satisfaites.

Formulaire critère impératif
Critère XXX et cotation
Éléments de justification de la cotation par l'intervenant
Investigations complémentaires menées par l'intervenant
<ul style="list-style-type: none">- La gouvernance a-t-elle connaissance de la situation et des éléments ayant conduit à la cotation à 1, 2 ou 3 ?- La gouvernance a-t-elle analysé les causes de cette situation ?- La gouvernance a-t-elle déjà identifié la/les mesure(s) d'amélioration nécessaire(s) ?- Un plan d'action a-t-il été défini avec la désignation d'un pilote et la fixation d'échéances ? Les échéances sont-elles cohérentes au regard du risque généré ?- Des évaluations et/ou un suivi sont-ils prévus afin de s'assurer de l'efficacité des actions ?



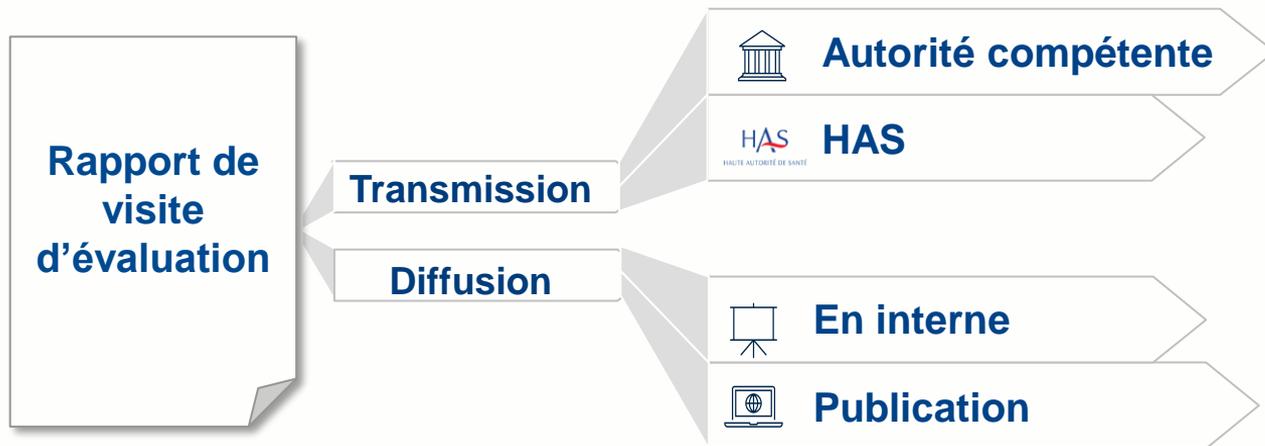


4

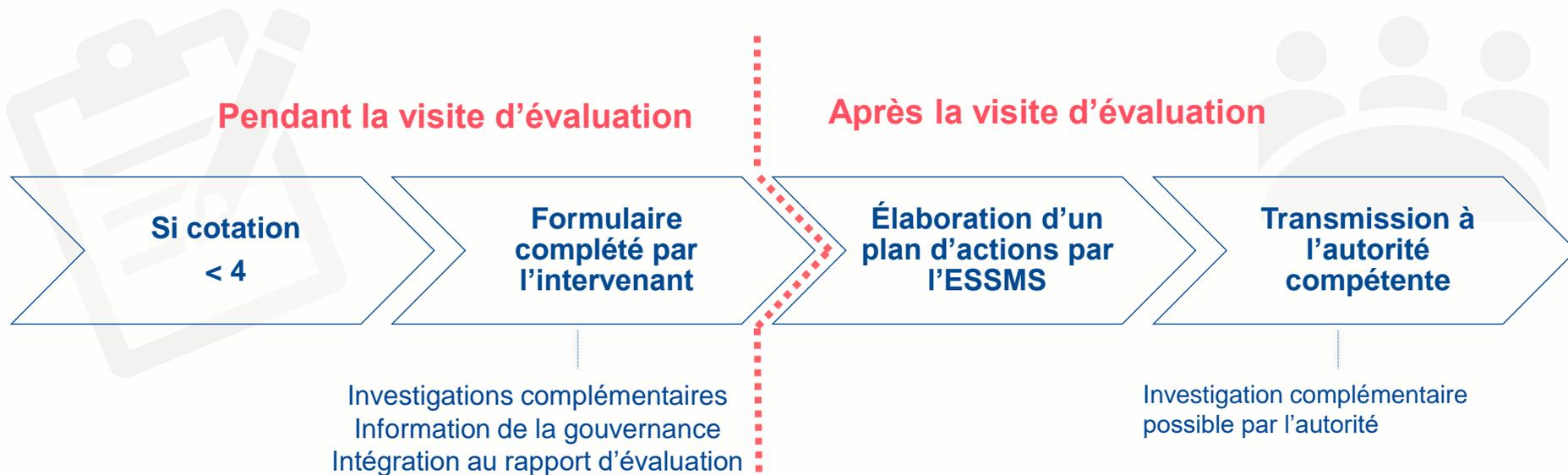
L'évaluation, et après ?

Le rapport de visite d'évaluation

Publication et diffusion du rapport d'évaluation



Les critères impératifs



Point d'attention : la cotation NC n'est pas applicable (sauf critère 3.6.2).

(fiche pratique n°8 « Comment prendre en compte les résultats de l'évaluation des critères impératifs ? » - p. 200 du manuel d'évaluation de la qualité)

Le rapport d'activité annuel



Suivi du plan d'actions
issu des résultats de
l'évaluation (article D312-203
du CASF)



**Valorisation des actions
engagées** dans le cadre de la
démarche d'amélioration
continue de la qualité



**Envoi annuel à votre
(vos) autorité(s)** de
tarification et de contrôle

Quelques liens utiles

- [Foire aux questions](#)
- [Référentiel d'évaluation de la qualité ESSMS](#)
- [Manuel d'évaluation de la qualité ESSMS](#)
- [Procédure d'évaluation des ESSMS](#)
- [SYNAE - Guide d'utilisation](#)
- [Cahier des charges accréditation](#)
- [Liste des organismes autorisés pour l'évaluation des ESSMS](#)
- [Bilan 2023 du dispositif d'évaluation de la qualité de l'accompagnement dans les ESSMS](#)

Pour nous contacter : contact.evaluation-sms@has-sante.fr

Retrouvez nos travaux sur

www.has-sante.fr

