

REQUAMS

LA QUALITE GAGE DE LA BIENTRAITANCE

L'amélioration continue au quotidien
Le dispositif d'évaluation externe des pratiques

Besançon

4 novembre 2014

The logo for Anesm (Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux) features the word "Anesm" in a blue, stylized serif font. A red horizontal line is positioned below the text.

Agence nationale de l'évaluation
et de la qualité des établissements
et services sociaux et médico-sociaux

53 boulevard Ornano – Pleyad 3 – 93200 Saint-Denis
Tél. : 01 48 13 91 00 – Fax : 01 48 13 91 22 - www.anesm.sante.gouv.fr

I/Le cadre de l'évaluation: un dispositif réglementé

• **Loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale codifiée dans le code de l'action sociale et des familles (CASF) :**

- L'article L.312-1 CASF fixe la liste des ESSMS visés par les évaluations
- L'article L.313-1 CASF précise que le renouvellement de l'autorisation est exclusivement subordonné aux résultats de l'évaluation externe
- L'article L.312-8 fonde l'obligation faite aux ESSMS de mettre en œuvre l'évaluation de leurs pratiques et de leurs résultats

Décrets codifiés

- **Décret du 15 mai 2007:** contenu du cahier des charges de l'évaluation externe (annexe 3-10 du CASF)
- **Décret du 3 novembre 2010:** calendrier des évaluations et modalités de restitution des résultats (art. D.312-203 à D.312-205 du CASF)
- **Décret du 23 janvier 2012 :** cas des prestataires légalement établis sur un autre Etat membre de l'UE ou dans l'espace économique européen (EEE) (art. D.312-197 du CASF)
- **Décret du 30 janvier 2012:** conditions de prise en charge de la certification dans le cadre de l'évaluation externe des ESSMS (art. D.312-206 du CASF)
- **A paraître,** un décret sur le renouvellement exprès des autorisations des ESSMS

Circulaires

- **Circulaire n°DGCS/SD5C/2011/398 du 21 octobre 2011**
- **Circulaire n°DGCS/SD5C/2013/427 du 31 décembre 2013**

- **Le cycle de l'évaluation interne**

- Communication des résultats de l'évaluation interne tous les 5 ans, ou lors de la révision de leur contrat pluriannuel, à l'autorité ayant délivré l'autorisation



3 rapports d'évaluations internes sur 15 ans d'autorisation

- **Le rythme de l'évaluation externe**

- Réalisation d'une évaluation externe:
 - 7 ans après la date d'autorisation initiale
 - 2 ans avant la date de son renouvellement



2 évaluations externes sur 15 ans d'autorisation

Les régimes dérogatoires et le cas particulier des ESPJJ

- **Les ESSMS autorisés et ouverts avant le 2 janvier 2002**
- **Les ESSMS autorisés et ouverts entre le 2 janvier 2002 et le 21 juillet 2009**
- **Les ESPJJ autorisés et ouverts avant la loi HPST du 21 juillet 2009**
- **Les ESPJJ dont le gestionnaire est l'Etat autorisés et ouverts après la loi HPST du 21 juillet 2009**
- **Les ESPJJ dont le gestionnaire n'est pas l'Etat autorisés et ouverts après la loi HPST du 21 juillet 2009**
- **Les foyers logements (résidence autonomie) ?**

Évaluation et renouvellement d'autorisation

- **Article L.313-1 du CASF**

« Le renouvellement, total ou partiel, [de l'autorisation] est exclusivement subordonné aux résultats de l'évaluation externe mentionnée au deuxième alinéa de l'article L.312-8 »

- **1.1 du chapitre V de l'Annexe 3-10 du CASF**

Le rapport « doit apporter à l'autorité (...) une argumentation sur les données recueillies et l'analyse qui en résulte, permettant de l'éclairer utilement »

Les missions de l'Anesm

Le rôle de l'Anesm est d'accompagner les établissements et services sociaux et médico-sociaux dans la mise en œuvre de leurs obligations

Ses principales missions en vue de fournir aux ESSMS les moyens de respecter leurs obligations sont les suivantes :

- Validation (ou élaboration en cas de carence) de références, procédures et/ou recommandations de bonnes pratiques professionnelles ;
- Habilitation ou inscription des organismes extérieurs procédant à l'évaluation externe ;
- Régulation nationale du marché de l'évaluation externe (suivi et contrôle des missions) ;
- Suivi du déploiement de l'évaluation externe ;
- Appui au déploiement du dispositif.

Définition



- Repères, orientations, pistes pour l'action
- État de l'art qui fait consensus à un moment donné

Destinataires



- Les professionnels pour faire évoluer leurs pratiques

Objectifs



- Améliorer la qualité des prestations rendues aux usagers et mettre en œuvre la démarche d'évaluation interne

Utilisation



- Outil de travail pour les professionnels
- Références pour l'évaluation

Le dispositif d'évaluation des pratiques

L'évaluation interne

- Liberté dans le choix de l'outil en s'appuyant sur ceux existants et en les adaptant ou en le créant.
- Processus annuel et continu présentant l'avancée des réflexions dans le rapport d'activité annuel puis dans un rapport spécifique à transmettre tous les 5 ans à l'autorité(s) ayant délivré l'autorisation.
- **Pour les ESSMS non encore engagés dans la démarche :**
 - Recenser toutes les démarches effectuées ou en cours contribuant à l'évaluation ;
 - Ne pas viser l'exhaustivité ;
 - S'engager dans une démarche continue ;
 - Remettre un rapport à l'autorité.

- **Recommandations transversales**

- « Mise en œuvre de l'évaluation interne dans les établissements et services visés à l'article L.312-1 du code de l'Action sociale et des familles » d'avril 2008 ;
- « La conduite de l'évaluation interne dans les établissements et services visés à l'article L.312-1 du code de l'Action sociale et des familles » de juillet 2009 ;

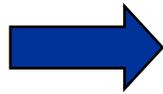
- **Recommandations catégorielles**

- « L'évaluation interne : repères pour les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (Ehpad) » de février 2012
- « L'évaluation interne : repères pour les services d'aide à domicile (SAD) au bénéfice des publics adultes » d'avril 2012
- A venir: « L'évaluation interne : repères pour les établissements et services relevant du secteur de l'inclusion sociale ».

L'évaluation externe

- S'articule avec l'évaluation interne
- Outil de management interne
- Outil de pilotage du cœur de métier
- Outil de dialogue entre l'ESSMS et l'autorité
- Outil de renouvellement de l'autorisation/agrément (pour la seconde évaluation externe)

- **Une démarche qui s'articule avec d'autres obligations :**
 - Le projet d'établissement ou de service
 - Conventions tripartites, CPOM, ou autres conventions
 - Démarches qualité et de certification



Chapitre II de l'Annexe 3-10 au CASF

4 axes:

- porter une appréciation globale
- examiner les suites réservées aux résultats issus de l'évaluation interne
- examiner certaines thématiques et des registres spécifiques
- élaborer des propositions et/ou préconisations

Un périmètre d'évaluation:

Parmi les points à évaluer:

- l'appréciation des priorités et des modalités de mise en œuvre de la démarche de l'évaluation interne
- la réponse de l'établissement ou du service aux attentes exprimées par les usagers
- le respect des critères énoncés par la réglementation en vigueur et par les RBPP validées par l'ANESM

Les outils de l'évaluation

- **L'évaluateur externe dispose :**
 - du cahier des charges fixé par l'annexe 3-10 du CASF
 - des résultats de l'évaluation interne
 - du modèle de synthèse
 - du modèle d'abrégé du rapport
 - le cas échéant, du rapport d'audit de certification

➤ *Voir circulaire n°DGCS/SD5C/2013/427 du 31 décembre 2013*

Trois conditions cumulatives :

- certification réalisée par un organisme de certification dûment **accrédité par le COFRAC**, avec un référentiel de certification de services élaboré par le certificateur – *aujourd'hui, 17 certificateurs de services accrédités, dont 3 actifs pour le secteur social et médico-social*
- certification **en cours de validité**
- référentiel **ayant fait l'objet d'une reconnaissance**, par arrêté ministériel, pris après avis de l'ANESM

- **La reconnaissance ministérielle de correspondance partielle**

- un arrêté, *NOR : AFSA1310457A*, du 17 avril 2013, portant reconnaissance de correspondance pour le référentiel de certification AFNOR pour les établissements d'hébergement pour personnes âgées

- un arrêté, *NOR : AFSA1310295A*, du 17 avril 2013, portant reconnaissance de correspondance pour le référentiel de certification SGS pour les mêmes établissements

- Un arrêté, *NOR : AFSA1328859A*, du 9 décembre 2013, portant reconnaissance de correspondance pour le référentiel de certification SGS pour les services à domicile

- Un arrêté, *NOR : AFSA1403191A*, du 5 février 2014, portant reconnaissance de correspondance pour le référentiel de certification AFNOR pour les services à domicile et les services de soins infirmiers à domicile

Le rôle du commanditaire dans le suivi des résultats rendus par l'évaluateur

Moment clé pour le commanditaire

- **Observer la conformité avec le cahier des charges**
- **Vérifier l'adéquation de cette première écriture avec les objectifs de l'évaluation, notamment:**
 - Nourrir la démarche qualité.
 - Asseoir le dialogue avec l'autorité.
- **Réajuster ou apporter des précisions à l'évaluateur pour éviter certaines incompréhensions fortuites**
- **Veiller à ce que ressorte bien la culture commune des associations le cas échéant**

Éléments de cadrage et procédure

Développements informatifs

Résultats de l'analyse détaillée

Propositions et/ou préconisations,
le cas échéant les observations utiles d'aide à la décision



Exercice
de
synthèse

Synthèse (modèle fixé par l'Anesm)

Annexes : contrat, composition de l'équipe d'évaluateurs, calendrier, abrégé (modèle fixé par l'Anesm)

La régulation nationale du marché de l'évaluation externe

L'Anesm peut :

- suspendre l'habilitation
- retirer l'habilitation de l'organisme

A ce jour :

suspensions (dont actives) et retraits décidés



Listes des suspensions et retraits actualisées sur le site de l'Agence

Attention aux **conséquences** d'une suspension ou d'un retrait d'habilitation pour l'ESSMS en cours d'évaluation avec l'organisme :

- en cas de suspension : délai de réalisation de l'évaluation prolongé
- en cas de retrait : poursuivre ou recommencer l'évaluation externe avec un autre organisme habilité

Le suivi du déploiement du dispositif d'évaluation externe

**Au 30 septembre 2014:
16 156 missions d'évaluation externe sont engagées
dont 10 140 sont achevées**

- 66% des ESSMS devant réaliser leur évaluation externe au 3 janvier 2015 sont engagés dans la démarche
- Les ESSMS les plus avancés sont les services à la personne
- A ce jour, le coût moyen TTC d'une évaluation externe :
EHPAD = 7 725 euros
EHPA/ Foyers logements PA = 5 208 euros
- A ce jour, le nombre moyen de jours/homme facturés :
EHPAD: 7,3
EHPA/ Foyers logements PA : 5,5

 Le bilan des évaluations externes par type de structure est disponible sur le site de l'Anesm

L'appui au déploiement du dispositif

- Réalisation de journées inter-régionales avec la DGCS à destination des autorités de renouvellement d'autorisation en octobre et novembre 2013
- Réalisation de journées d'information à destination des organismes habilités en janvier et février 2014
- Publication d'un guide d'aide à la contractualisation de l'évaluation externe à destination des ESSMS le 27 mars 2014
 Téléchargeable sur le site de l'Anesm
- Organisation de demi-journées de promotion du dispositif et d'appui à la contractualisation en collaboration avec les autorités à destination des ESSMS les moins avancés dans la démarche d'évaluation externe
- Organisation d'une demi-journée à destination des foyers logements PA le 6 juin 2014 en partenariat avec l'UNCCAS et la FNAQPA
- Participation à des journées organisées par des autorités, des fédérations, ou des associations pour sensibiliser au dispositif d'évaluation externe

Je vous remercie de votre attention

Blandine COSTES

blandine.costes@sante.gouv.fr

01 48 13 91 10



Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux

Anesm

Agence nationale de l'évaluation
et de la qualité des établissements
et services sociaux et médico-sociaux

53 boulevard Ornano – Pleyad 3 – 93200 Saint-Denis
Tél. : 01 48 13 91 00 – Fax : 01 48 13 91 22 - www.anesm.sante.gouv.fr