

# Déployer ensemble le dispositif d'évaluation qualité

des établissements et services sociaux  
et médico-sociaux en **Occitanie**



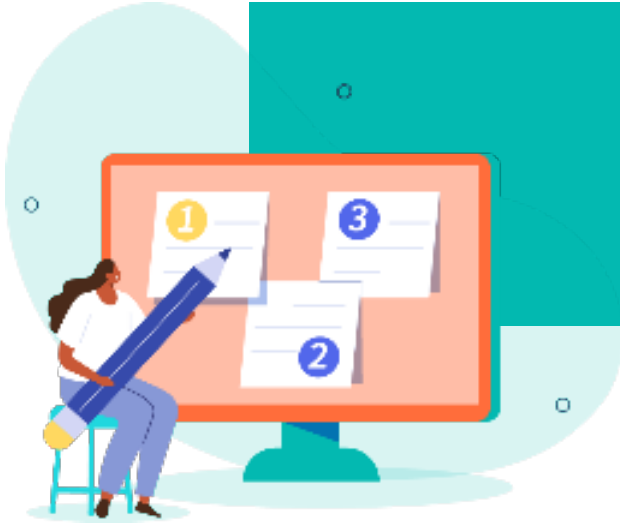
*Webinaire Mercredi 8 Novembre 2023*



# Programme

- **9h30** > Introduction de la journée, Didier JAFFRE, Directeur Général  
Agence Régionale de Santé d'Occitanie
- **9h45** > Présentation du dispositif d'évaluation de la qualité par la Haute Autorité de Santé
- **10 h 15 Questions / Réponses**
- **10h30** > Table ronde sur le point de vue des autorités de tarification et de contrôle,  
CD 81, DDETSPP 11, ARS DD 34, Commission spécialisée droits des usagers CRSA
- **11 h Questions / Réponses**
- **11h10** > Point sur la dynamique en région – CREAM / SRA
- **11h25** > Table ronde retour d'expérience des démarches d'évaluation  
MAS Fontcolombe - Association ADAGES  
CHRS Deltour (Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale) - Association ARPADE
- **11 h 55 Questions / Réponses**
- **12 h 15 Conclusion**

# Présentation du dispositif d'évaluation de la qualité



- **Angélique KHALED,**  
Directrice de la qualité de l'accompagnement social et médico-social
- **Noémie GUITTON,**  
Cheffe de projet, direction de la qualité de l'accompagnement social et médico-social

**HAS**

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ



1

# Les fondements de l'évaluation

# Ce qu'est l'évaluation des ESSMS

L'évaluation de la qualité en établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) :

- est prévue par l'article L312-8 du CASF
- a pour objet d'apprécier la qualité des prestations délivrées par les ESSMS aux personnes accompagnées
- vise l'ensemble des ESSMS mentionnés à l'article L312-1 du CASF, sauf dérogations prévues par le même code
- est réalisée tous les 5 ans par un tiers extérieur indépendant de l'ESSMS

# Ce qu'est l'évaluation des ESSMS

Finalité : apporter une réponse pertinente et adaptée aux attentes



– **Des personnes accompagnées** :  
connaissance du niveau de qualité d'un ESSMS



– **Des professionnels** :  
outil de management interne et amélioration des pratiques



– **Des autorités** :  
outil du dialogue régulier entre la structure et l'autorité, et lors  
du renouvellement des autorisations d'activité

# Les orientations stratégiques

## Les enjeux de la démarche d'évaluation

1

Permettre à la personne d'être actrice de son parcours

2

Renforcer la dynamique qualité dans les ESSMS

3

Promouvoir une démarche porteuse de sens pour les ESSMS et leurs professionnels

# Les orientations stratégiques

## Les valeurs portées par le référentiel d'évaluation

Le référentiel d'évaluation, **centré sur la personne**, est construit autour de 4 valeurs prioritaires

**1** Le pouvoir d'agir  
de la personne

**2** Le respect des droits  
fondamentaux

**3** L'approche inclusive  
des accompagnements

**4** La réflexion éthique  
des professionnels



# Les orientations stratégiques

Démarche d'évaluation à 3 niveaux



# Les dispositifs complémentaires

Qui ne relèvent 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
- 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 pour l'évaluation

# Le référentiel d'évaluation

## La structure

3

Chapitres

9

Thématiques

42

Objectifs

157

Critères

# Le référentiel d'évaluation

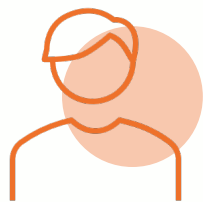
3  
Chapitres

9  
Thématiques

42  
Objectifs

157  
Critères

3 chapitres



**Chap. 1**  
**La personne**



**Chap. 2**  
**Les professionnels**



**Chap. 3**  
**L'ESSMS**

# Le référentiel d'évaluation

3  
Chapitres

9  
Thématiques

42  
Objectifs

157  
Critères

## 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
  - Continuité et fluidité des parcours
  - Politique ressources humaines
- Démarche qualité et gestion des risques

### Communes aux 3 chapitres

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

### Commune aux 2 chapitres

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

### Spécifiques au chapitre 3 (L'ESSMS)

# Le référentiel d'évaluation

3  
Chapitres

9  
Thématiques

42  
Objectifs

157  
Critères

157 critères



## Applicables à :

- Tous ESSMS
- Toutes structures
- Tous publics

## Applicables selon :

- Secteur : Social / Médico-social
- Structure : Établissement / Service
- Public : PA / PHA / PHE / PDS / AHI / PE-PJJ

# Le référentiel d'évaluation

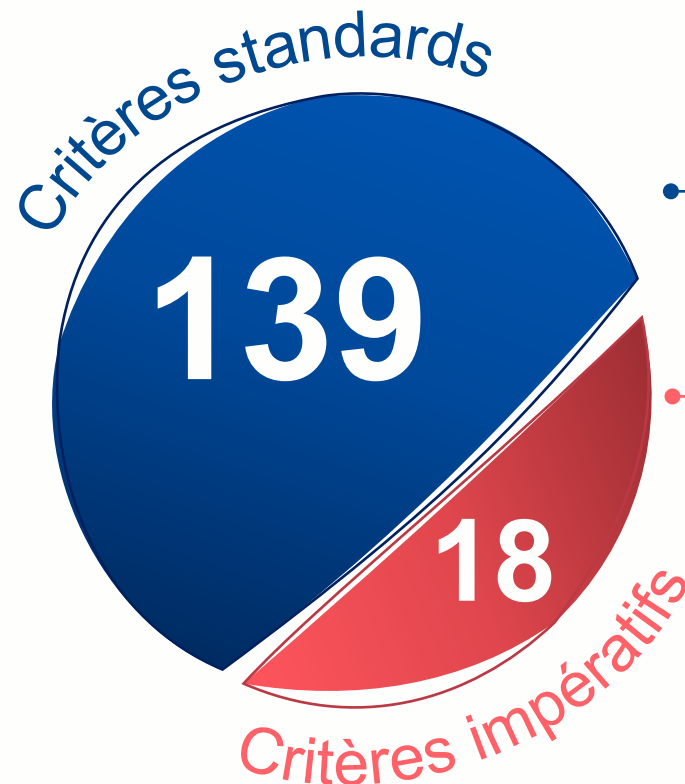
3  
Chapitres

9  
Thématiques

42  
Objectifs

157  
Critères

157 critères



Le niveau attendu

Qui doivent être **totallement satisfaits !**



# Les critères impératifs

## Pendant la visite d'évaluation

Si cotation  
< 4

Formulaire complété par  
l'intervenant

Investigations complémentaires  
Information de la gouvernance  
Intégration au rapport d'évaluation

## Après la visite d'évaluation

Élaboration d'un plan  
d'actions par l'ESSMS

Transmission à l'autorité  
compétente

Investigation complémentaire  
possible par l'autorité

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

Fiche pratique N° 8

# 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 / Établissement / Service**  
**Tous publics / PA / PHA / PHE / PDS / AHI / PE-PJJ**

**Éléments d'évaluation**

**Entretien avec les professionnels**

- 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**

- 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

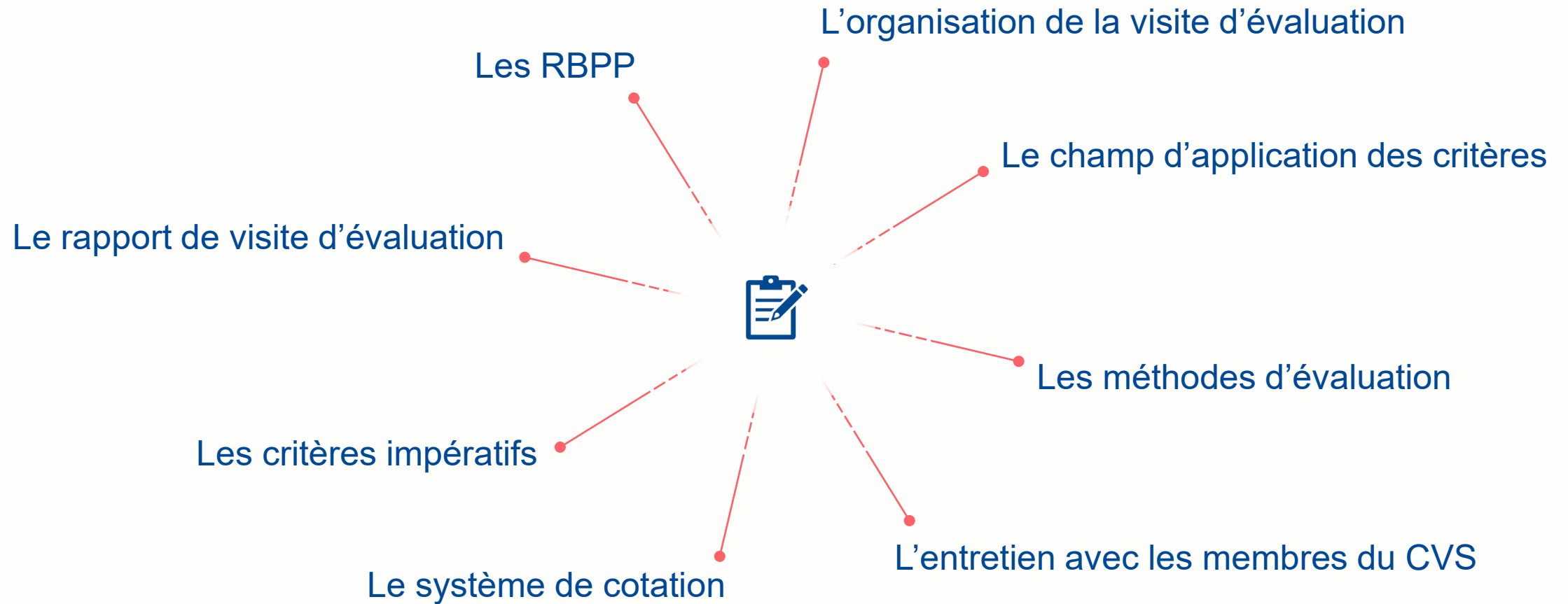
Cible concernée  
en gras

Références

Éléments d'évaluation

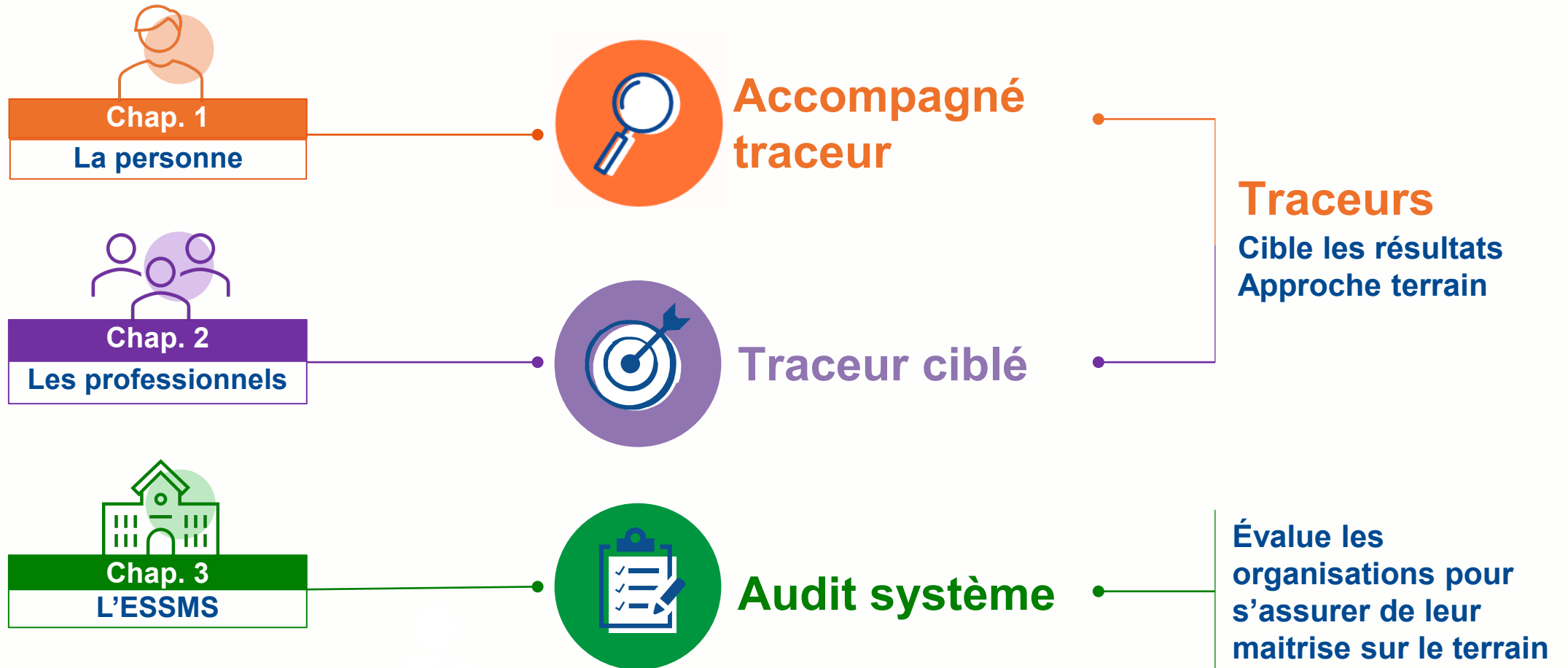
# Le manuel d'évaluation

## Fiches pratiques : sujets développés



# Les méthodes d'évaluation

Un chapitre = une méthode



# Entretien avec les membres du CVS

Pour les ESSMS soumis à l'obligation de création d'un CVS

... 10 critères investigués  
Chapitres 1 et 3

... Guide d'entretien  
Fiche pratique n°6

Éléments d'évaluation
<b>Entretien avec la personne</b> <ul style="list-style-type: none"><li>La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service.</li><li>La personne accompagnée est associée à la révision des outils favorisant leur compréhension.</li></ul>
<b>Entretien avec les membres du CVS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Cf. fiche pratique « guide d'entretien avec les membres du conseil de la vie sociale ».</li></ul>



L'entretien vise à apprécier l'implication du CVS dans :

- Le développement de la **qualité** de l'accompagnement des personnes
- La promotion de **l'expression** et la dynamique de **participation** des personnes accompagnées
- Les évolutions du **fonctionnement et de l'organisation** de l'ESSMS
- La bonne circulation des **informations**

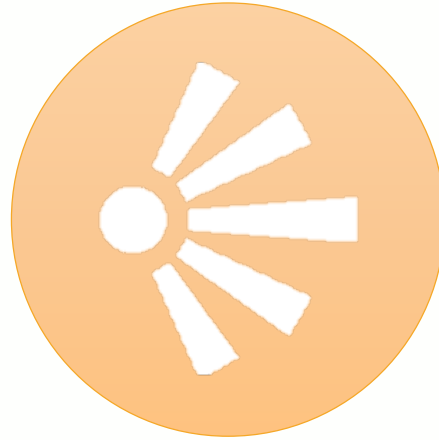
# Les méthodes d'évaluation

## Les moyens utilisés



### Entretiens

- Personne accompagnée
- Professionnels
- Gouvernance
- Membres du CVS



### Observations

- Structure, organisation, fonctionnement, affichages...



### Consultation documentaire

- Dossier type, procédures, comptes-rendus...

# Le système de cotation

## Les 5 niveaux de cotation

Chaque élément d'évaluation d'un critère fait l'objet d'une cotation à partir des réponses apportées.

5 niveaux de cotation sont possibles : 1 étant le niveau le plus faible et \* le plus élevé.

Cotation	Légende
1	Le niveau attendu n'est <b>pas du tout satisfaisant</b>
2	Le niveau attendu n'est <b>plutôt pas satisfaisant</b>
3	Le niveau attendu est <b>plutôt satisfaisant</b>
4	Le niveau attendu est <b>tout à fait satisfaisant</b>
*	Le niveau atteint est <b>optimisé</b>

# Le système de cotation

## Cas particuliers

Cotation	Légende
NC	L'ESSMS est <b>non-concerné</b> par l'(les) élément(s) d'évaluation d'un critère
RI	La personne accompagnée donne une <b>réponse inadaptée</b> à l'intervenant



L'élément d'évaluation ne s'applique pas à la situation :

- Cotation « non concerné » : NC
- Justification du choix

> **Non applicable pour les critères impératifs (sauf critère 3.6.2).**



La réponse apportée par la personne accompagnée ne permet pas la cotation de l'élément d'évaluation :

- Cotation « Réponse Inadaptée » : RI
- Cotation neutralisée sans impact sur le résultat

> **Applicable uniquement dans le cadre de l'entretien avec la personne accompagnée du chap. 1**





**3**

# La procédure d'évaluation

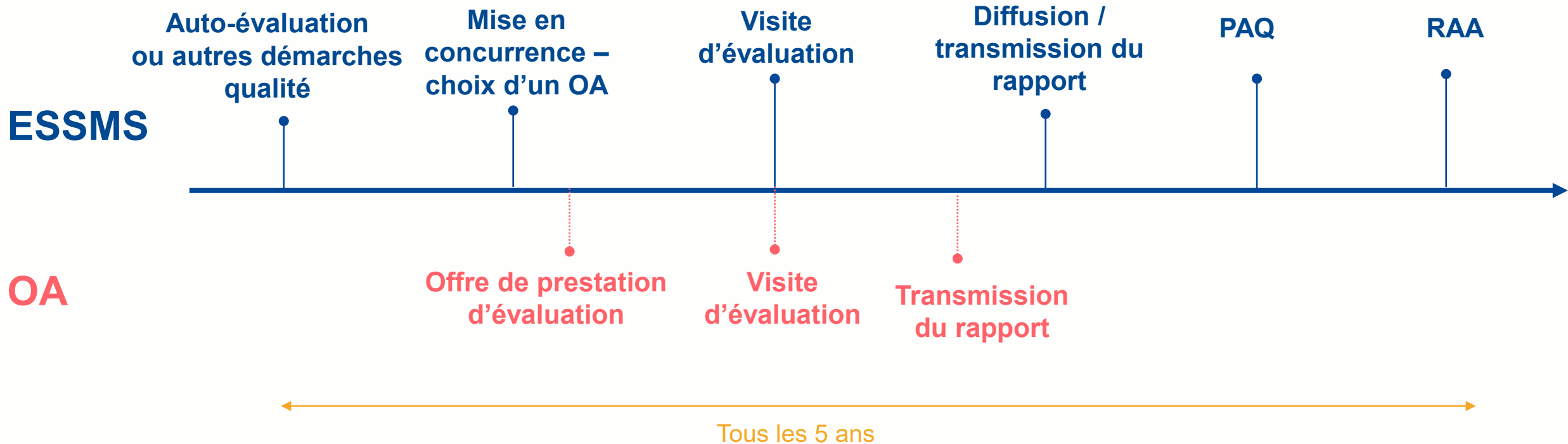
# Le rythme et le calendrier de l'évaluation

Décret du 26/04/2022 relatif au rythme des évaluations de la qualité des ESSMS

- Une évaluation tous les 5 ans
- Une programmation pluriannuelle arrêtée par les autorités de tarification et de contrôle
- Le 1er cycle d'évaluation :



# Démarche d'amélioration continue de la qualité



# 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'appropriier 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,
- Et toutes autres actions spécifiques engagées en lien avec l'activité de la structure et le public accueilli.

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

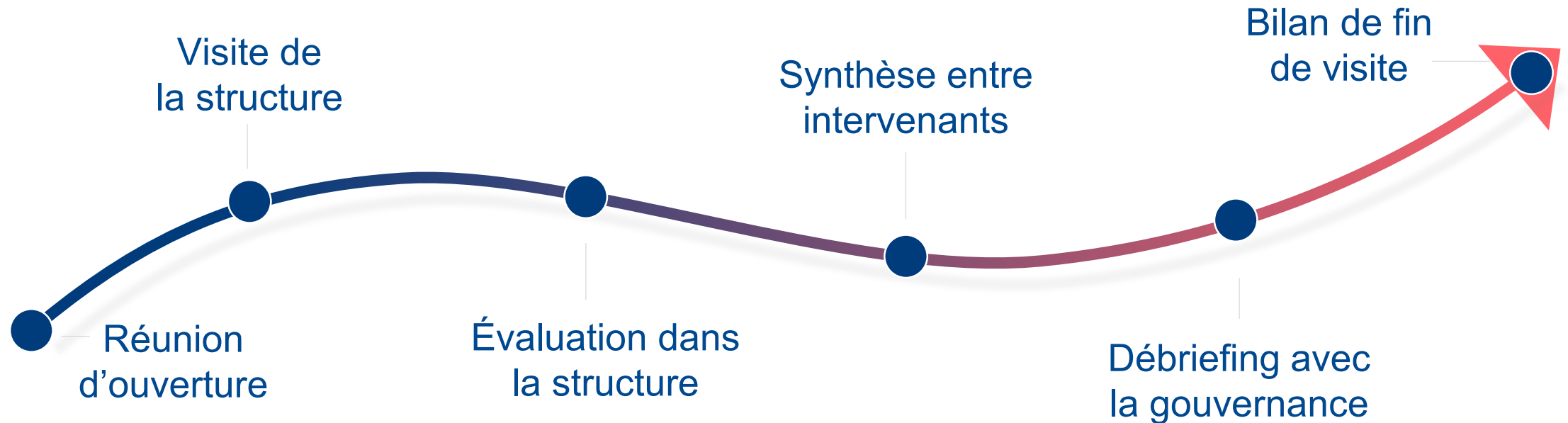
- Critère 3.10.1 – L'ESSMS définit sa politique qualité et gestion des risques.
- Critère 3.10.2 – L'ESSMS met en œuvre sa démarche qualité et gestion des risques.

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

# La visite d'évaluation

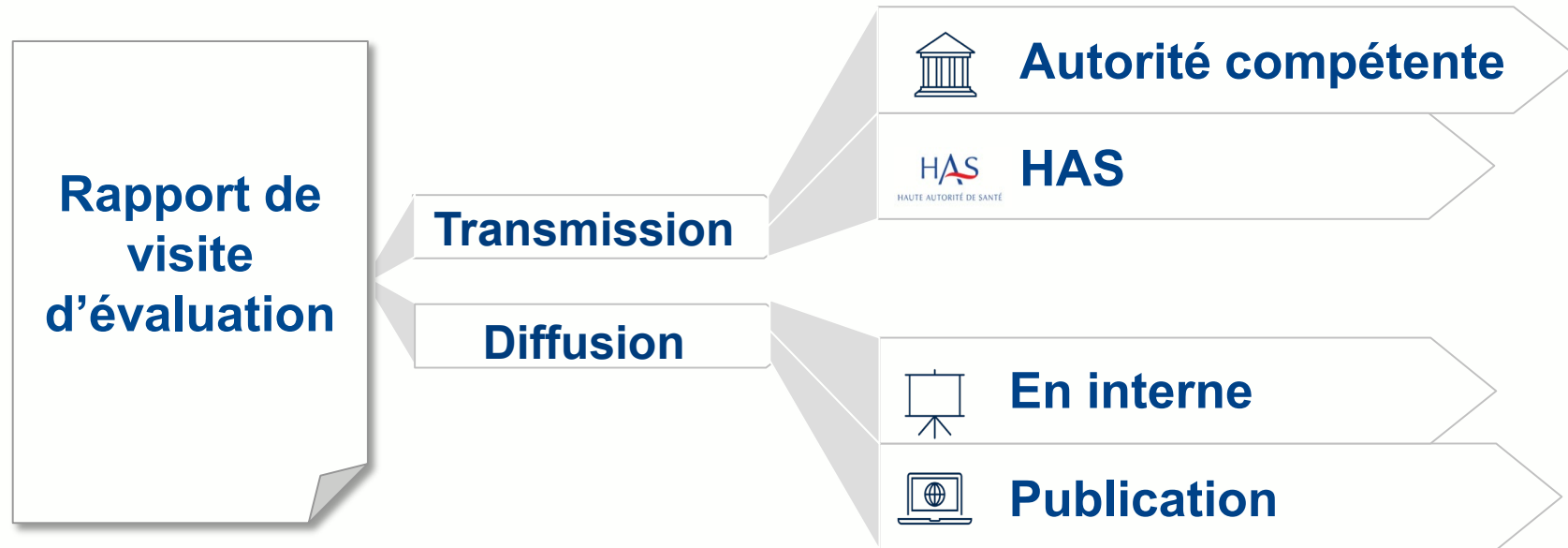
## Les étapes clés

- Le planning détaillé du déroulé de la visite d'évaluation (séquences et durée) est défini conjointement par l'organisme et l'ESSMS.
- 6 grandes étapes sont identifiées :



# Le rapport de visite d'évaluation

## Publication et diffusion du rapport d'évaluation



# 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





**4**

# **Points d'attention sur les exigences du cahier des charges HAS**

# Les exigences du cahier des charges



# Liste des organismes évaluateurs

- Inscription sur la liste des organismes autorisés après dépôt par l'organisme sur la plateforme Synaé :
  - du courrier de recevabilité ;
  - de l'attestation d'accréditation
- Publication de la liste des organismes autorisés à procéder aux évaluations en ESSMS sur le site internet HAS et la plateforme Synaé.
- Mise à jour quotidienne de la liste par ajouts ou retraits d'organismes

# 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](#)

Pour nous contacter : [contact.evaluation-sms@has-sante.fr](mailto:contact.evaluation-sms@has-sante.fr)

Retrouvez nos travaux sur

[www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)





# Questions / Réponses

# Le point de vue des autorités de tarification et de contrôle



- **Emilie BARROMES**, Directrice Générale Adjointe en charge de la Solidarité  
*Conseil Départemental du Tarn*
- **Mathieu ARFEUILLERE**, Directeur adjoint, *Direction départementale de l'emploi, du travail, des solidarités et de la protection des populations de l'Aude*
- **Mathieu PARDELL**, Directeur départemental de l'Hérault,  
*Agence Régionale de Santé Occitanie*
- **Bertrand VERINE**, *représentant des usagers à la commission spécialisée droit des usagers, Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie (CRSA)*



# Questions / Réponses



# Quelle dynamique en Occitanie ?



- **Christine SAGNES-RAFFY**, Directrice de la SRA (*Structure Régionale d'Appui*)



- **Agnès KABANTCHENKO**, Directrice du CREAi-ORS Occitanie  
(*Centre Régional d'Etudes, d'Actions et d'Information – Observatoire Régional de Santé*)

# Calendrier 2024

Pour aller plus loin, 4 webinaires :

**Adapter le questionnement aux personnes sur le domaine des droits de la personne accompagnée**

- 8 février 2024 – 13h30/15h00

**Management de la qualité et de la sécurité : les événements indésirables**

- 23 avril 2024 – 13h30/15h00

**Stratégie de prévention et maîtrise du risque infectieux avec le CPIAS Occitanie**

- 17 septembre 2024 – 13h30/15h00

**Appréhender la bientraitance et l'éthique dans la démarche d'évaluation**

- 26 novembre 2024 – 13h30/15h00

*Retrouvez toutes les informations début 2024 sur les sites du Creai-ORS Occitanie et de la Structure régionale d'appui (SRA)*



# Retours d'expérience sur la démarche d'évaluation

## **MAS** (Maison d'accueil spécialisée) **Fontcolombe - Association ADAGES**



- **Yasmina PECQUEUR**, Cheffe de service
- **Emilie GUEGUINOU**, Directrice du Pôle Qualité, Développement et RSO
- **Isabelle SOREL**, représentante du Conseil de la vie sociale

## **CHRS Deltour** (Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale)

## **Association ARPADÉ**

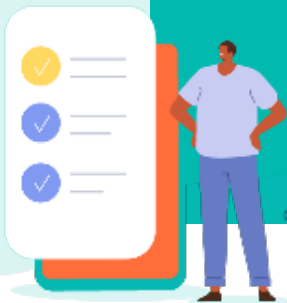


- **Graziella VILLALTA**, Directrice Adjointe / ARPADÉ / Pôle A.H.I.  
(Accueil, Hébergement, Insertion)



# Questions / Réponses

# Conclusion



- **Véronique GHADI**, Directrice adjointe en charge de la qualité des soins et des accompagnements *Agence Régionale de Santé Occitanie*

Retrouvez **les supports et le replay** de ce webinaire sur nos sites internet

**ARS Occitanie** : [www.occitanie.ars.sante.fr](http://www.occitanie.ars.sante.fr)

**SRA** : [www.sra-occitanie.fr](http://www.sra-occitanie.fr)

**CREAI-ORS** : [creaiors-occitanie.fr](http://creaiors-occitanie.fr)

Merci à tous pour votre participation

