



EVALUATION DES ETABLISSEMENTS ET SERVICES SOCIAUX ET MEDICO-SOCIAUX

PRO_PRO_04_H



Le présent document a pour objet de définir le processus d'évaluation des établissements et services sociaux et médico-sociaux.

Il est destiné aux futurs clients et aux clients évalués ou en cours d'évaluation par **Cidées Certification** afin de mieux appréhender leurs évaluations.

1- PREAMBULE

La procédure d'évaluation concerne les établissements et services sociaux et médico-sociaux mentionnés à l'article L. 312-1 du CASF, sauf dérogation établie par le présent code. Les structures entrant dans le champ de l'évaluation sont ci-après dénommées « ESSMS ».

L'évaluation des ESSMS a pour objet d'évaluer la qualité des prestations qu'ils délivrent aux personnes accueillies.


La démarche d'évaluation portée par la Haute Autorité de santé (HAS) vise prioritairement à permettre à la personne accompagnée d'être actrice de son parcours, à renforcer la dynamique qualité au sein des établissements et services et à promouvoir une démarche porteuse de sens pour les ESSMS et leurs professionnels.

L'évaluation constitue un levier de mobilisation des professionnels, dans une dynamique d'amélioration continue de la qualité des accompagnements délivrés aux personnes accueillies.


La programmation de l'évaluation est définie par l'(les) autorité(s) d'autorisation et de contrôle compétente(s). L'évaluation porte sur le périmètre de l'autorisation délivrée.

L'évaluation consiste en une appréciation du fonctionnement de l'ESSMS réalisée par **Cidées Certification**, tiers extérieur indépendant, lors d'une visite au sein de l'ESSMS. Elle se distingue de l'inspection et du contrôle, ainsi que de la vérification de la conformité de l'Établissement aux normes définies par les textes.

Elle se matérialise par la mise en œuvre des outils et méthodes validés et publiés par la Haute Autorité de Santé, à savoir, la procédure d'évaluation, le référentiel d'évaluation, le manuel d'évaluation et les fiches techniques (documents téléchargeables, entre autres, sur le site internet de **Cidées Certification**). Elle est réalisée en utilisant le système d'information sécurisé Synaé. La maintenance de la plateforme Synaé est assurée par la Haute Autorité de Santé.

Afin d'harmoniser les pratiques entre les évaluateurs, Cidées Certification a établi un **Guide de Bonnes Pratiques d'évaluation - SPE PRO 05**  remis à chaque évaluateur de **Cidées Certification** lors de sa qualification.


2- CANDIDATURE ET OFFRE


Tout ESSMS souhaitant recevoir une offre peut contacter **Cidées Certification** (commercial@cidees-certification.com – 04.81.09.02.32) ou télécharger une **fiche de renseignement - ENR CAL 17**  sur le site internet (<https://www.cidees-certification.com/evaluation-essms/>).



L'assistante administrative et commerciale peut apporter son soutien pour compléter cette fiche par téléphone.

Dans le cas où un ESSMS ne complète pas la fiche de renseignement **Cidées Certification** et nous fournit les éléments (dossier de consultation et/ou mail), l'assistante administrative et commerciale vérifie que les éléments fournis sont suffisants pour compléter le fichier de calcul de durée.

Sur la base des informations communiquées par l'ESSMS, une étude de faisabilité et un calcul de la durée de l'évaluation sont effectués par le référent SMS de **Cidées Certification** (**Examen et validation de la candidature -**

Détermination de la durée d'évaluation - ENR CAL 18 ). Si nécessaire, des échanges d'information peuvent être organisés entre l'ESSMS et **Cidées Certification**.

Cidéés Certification établit une proposition technique et commerciale ENR CAL 20  et la communique à l'ESSMS en joignant :

- les conditions générales de vente SPE CAL 05 ,
- un bon de commande ENR CAL 23 .

3- PLANIFICATION ET CONTRACTUALISATION

Dans les 15 jours suivant la signature du bon de commande par l'ESSMS, **Cidéés Certification** désigne une équipe d'évaluation et demande au client de s'engager en termes d'impartialité.

Les membres de l'équipe sont choisis en privilégiant les points suivants :

- La compétence et l'expérience par rapport au secteur d'intervention demandé et au type de public accueilli ;
- La proximité des locaux de l'ESSMS (sauf s'ils sont en activité dans un ESSMS du même département) ;
- La disponibilité des intervenants à la période souhaitée par l'ESSMS.


Tous les intervenants sont qualifiés selon la procédure Recrutement Qualification et Suivi des évaluateurs - PRO

RHT 03 .

L'équipe d'évaluation est constituée a minima d'un coordonnateur et d'un évaluateur :

Coordonnateur	Qualifié pour réaliser l'évaluation conformément au guide de l'évaluation de Cidéés Certification . Qualifié pour assurer la direction d'une équipe d'évaluation, la programmation et l'organisation de l'évaluation. Assure l'interface avec l'ESSMS durant toutes les phases de l'évaluation. Peut être en charge de la surveillance d'un évaluateur
Evalueur	Qualifié pour réaliser l'évaluation conformément au guide de l'évaluation de Cidéés Certification .
Evalueur en formation	Candidat à la qualification au statut d'évaluateur, avec l'accord préalable de l'Etablissement évalué.
Observateur	Représentant d'un Organisme d'accréditation (COFRAC) que l'Etablissement évalué est tenu d'accepter. OU Associé à l'équipe d'évaluation, avec l'accord préalable de l'Etablissement évalué, n'intervenant pas dans l'évaluation. Il doit observer la plus stricte réserve et signer un engagement de confidentialité.

Le coordonnateur désigné par **Cidéés Certification** prend contact avec l'ESSMS pour fixer avec lui les dates d'intervention et rédige le planning d'intervention.

Dans un délai maximum d'un mois après la réception du bon de commande signé, l'assistante administrative et commerciale communique à l'ESSMS les **conditions particulières du contrat ENR CAL 16**  précisant notamment les dates de la visite d'évaluation, sa durée, son coût, le nom et le profil des intervenants, ainsi que le planning de la visite d'évaluation. Il appartient à l'ESSMS de retourner à **Cidéés Certification** les conditions particulières signées dans les meilleurs délais.

Toute objection d'un évaluateur proposé doit être demandée auprès de **Cidéés Certification** sous 8 jours et doit être motivée.

Motif d'objection	Objection valide <u>SI</u>
Pour conflit d'intérêt (indépendance, impartialité)	L'évaluateur proposé : <ul style="list-style-type: none"> - exerce son activité professionnelle au sein d'un ESSMS du même département que l'ESSMS évalué ; - exerce ou a exercé son activité professionnelle depuis moins de cinq années dans l'ESSMS évalué ou au sein de l'organisme gestionnaire ; - est intervenu au cours des 5 dernières années pour le compte de l'Etablissement pour des actions de conseil (assistance conseil, consulting, coaching) en rapport avec l'activité à évaluer - a des intérêts directs ou indirects dans l'ESSMS évalué ou au sein de l'organisme gestionnaire (par exemple, il intervient, dans son activité professionnelle, dans des activités pour lesquelles son employeur et l'Etablissement sont en concurrence commerciale directe et actuelle) ; - exerce au sein des autorités d'autorisation, de tarification et de contrôle des ESSMS ou au sein de la HAS.
Pour compétence technique non adaptée	L'évaluateur proposé n'a aucune connaissance du secteur d'activités de l'Etablissement et de la réglementation applicable aux ESSMS.
Pour comportement inapproprié	A l'occasion d'une évaluation précédente datant de moins de 5 ans, l'Etablissement a signalé par écrit à Cidéés Certification des problèmes liés au comportement de l'évaluateur proposé ET si l'appréciation du comportement de l'évaluateur a été jugée fondée par Cidéés Certification .









4- PREPARATION DE L'ÉVALUATION

En amont de l'évaluation, le coordonnateur organise une **réunion de cadrage** avec l'ESSMS dont les objectifs sont de :

- Se présenter
- Recueillir les éléments nécessaires pour ajuster le planning d'évaluation (entre autres, horaires des principales séquences de la journée et des relèves /transmissions des équipes)
- Favoriser l'implication des équipes
- Insister sur la nécessité de préparer l'évaluation afin de garantir la disponibilité des éléments de preuve
- Recueillir les informations nécessaires à la présentation de l'ESSMS dans Synaé.

A l'issue de la réunion de cadrage, le coordonnateur envoie à l'ESSMS :

- Le planning d'évaluation affiné
- Le kit Consignes de préparation contenant :
 - Les documents émis par la HAS sur lesquels reposent la démarche d'évaluation :
 - Le manuel d'évaluation de la qualité
 - Les fiches techniques
 - Le guide Synaé
 - Le kit communication
 - Des documents proposés par **Cidées Certification** facilitant la préparation de l'évaluation :
 - Les **consignes de préparation ENR PRO 30** 
 - Le **kit Accompagné traceur ENR PRO 18** 
 - La **fiche pratique « Principe des entretiens avec les professionnels » ENR PRO 31** 
 - La **fiche pratique « Principe des entretiens avec la gouvernance » ENR PRO 32** 
 - La **Liste (non exhaustive) des documents à préparer pour l'évaluation ENR PRO 28** 
 - Le **kit CVS - ENR PRO 19**  (si approprié).

Le coordonnateur recueille en retour :

- L'organigramme
- Le Projet d'établissement ou de service
- S'il existe, le projet associatif
- Le livret d'accueil de l'utilisateur
- Le règlement de fonctionnement.
- La liste des accompagnés traceurs présélectionnés
- Le planning d'évaluation validé et renseigné.

Si, pendant la préparation de l'évaluation, les évaluateurs relèvent des anomalies apparentes par rapport aux informations fournies en amont pour établir le calcul de durée de l'évaluation, le coordonnateur remonte l'information immédiatement à la gouvernance de l'ESSMS et à l'assistante administrative et commerciale de **Cidées Certification**. Celle-ci prend contact avec le référent SMS pour établir un nouveau calcul de durée. Un avenant au contrat est établi.

Au plus tôt deux semaines avant la visite d'évaluation et au plus tard le jour de la visite, les intervenants font le choix définitif des personnes à rencontrer sur la base de la présélection présentée par l'ESSMS. Leur choix doit permettre un entretien avec des personnes aux profils diversifiés permettant d'aborder les différentes modalités d'accompagnement proposées au sein de la structure et la diversité des publics accueillis.

5- VISITE D'ÉVALUATION

Le référentiel d'évaluation est structuré en 3 chapitres :

- La personne accompagnée (au sens large : personne elle-même, son représentant légal, les titulaires de l'autorité parentale) ;
- Les professionnels de l'Etablissement ;
- L'ESSMS et sa gouvernance.

Chacun des chapitres du référentiel est directement associé à une méthode d'évaluation :

- L'accompagné traceur (chapitre 1), méthode centrée sur l'analyse de l'accompagnement d'une personne accompagnée par la structure évaluée et permettant d'apprécier, à partir du croisement des regards, la qualité des pratiques au quotidien ;
- Le traceur ciblé (chapitre 2), méthode centrée sur l'entretien avec les professionnels, réalisé en équipe pluridisciplinaire ou interdisciplinaire, pour évaluer la mise en œuvre réelle d'un processus sur le terrain, ainsi que sa maîtrise ;
- L'audit système (chapitre 3) permettant d'évaluer l'organisation de l'ESSMS pour s'assurer de la maîtrise des processus mis en œuvre et de leur capacité à atteindre les objectifs fixés au sein des thématiques identifiées.

Chacun des critères du chapitre considéré est évalué au travers de la méthode d'évaluation retenue, grâce à différents moyens déployés :

- Les entretiens (personnes accompagnées, professionnels, gouvernance, CVS) ;
- La revue documentaire (dossier personne accompagnée, procédures, comptes-rendus...) ;
- L'observation (des pratiques de fonctionnement, des points critiques...).

Durant la visite d'évaluation, l'ESSMS doit communiquer aux intervenants de **Cidéés Certification** tous les documents nécessaires à son évaluation et faciliter les rencontres et les observations.

Si, au cours de la visite d'évaluation, les évaluateurs relèvent des anomalies apparentes par rapport aux informations fournies en amont pour établir le calcul de durée de l'évaluation, le coordonnateur remonte l'information immédiatement à la gouvernance de l'ESSMS et à l'assistante administrative et commerciale de **Cidéés Certification**. Celle-ci prend contact avec le référent SMS pour établir un nouveau calcul de durée. Un avenant au contrat est établi.

Le déroulé des différentes séquences de l'évaluation (référentiel et méthodes) est réparti entre les intervenants qui confrontent leurs regards en synthèse. Une revue est réalisée, a minima à chaque fin de journée. Si nécessaire (par exemple, retard, changement du planning prévisionnel), le coordonnateur met en place des actions qu'il propose à son contact dans l'ESSMS pour approbation s'il le juge nécessaire.

Un système de cotation permet aux intervenants de matérialiser leur évaluation, conformément à la Fiche Technique publiée par la HAS :

Cotation	Correspondance
1	Le niveau attendu n'est pas du tout satisfaisant .
2	Le niveau attendu n'est plutôt pas satisfaisant .
3	Le niveau attendu est plutôt satisfaisant .
4	Le niveau attendu est tout à fait satisfaisant .
*	Le niveau atteint est optimisé .
NC	L'ESSMS est non concerné par l'(les) élément(s) d'évaluation d'un critère.
RI	La personne accompagnée donne une réponse inadaptée à l'évaluateur.

Chaque critère est noté selon le principe de cotation précisé ci-dessus. Pour les éléments d'évaluation cotés « NC », l'intervenant justifie son choix.

Pour chaque critère, l'intervenant rédige un commentaire.

Par ailleurs, pour chaque critère impératif noté 1, 2 ou 3, un formulaire « Critère impératif » est complété par l'intervenant. L'élaboration du formulaire « critère impératif » peut nécessiter des investigations complémentaires. Pour ce faire, les intervenants peuvent rencontrer et échanger avec toute personne ou instance permettant de compléter les données recueillies et de récupérer des éléments d'information complémentaires.

Les différentes grilles complétées lors des entretiens sont enregistrées sur la plateforme Synaé puis regroupées pour ne faire apparaître qu'une seule cotation calculée à partir de la moyenne des cotations attribuées pour chaque élément d'évaluation de chacune des grilles.

Cidées Certification a l'obligation d'informer le représentant légal de l'ESSMS et l'(les) autorité(s) compétente(s) des faits ou manquements mettant en jeu la sécurité des personnes accompagnées que ses intervenants auraient constatés au cours d'une visite.

6- LE RAPPORT D'EVALUATION



Au plus tard un mois après la visite d'évaluation, le pré rapport d'évaluation est transmis par **Cidées Certification** à l'ESSMS via la plateforme Synaé.

Il reprend l'ensemble des données recueillies et répertoriées sur la plateforme Synaé.

Il vise à mettre en exergue le niveau de qualité atteint par l'ESSMS évalué, par la mise en relief de la cotation des éléments d'évaluation du référentiel.

Les différentes parties qui composent le pré rapport d'évaluation sont :

- La présentation de l'ESSMS évalué ;
- La cotation des différents critères et objectifs du référentiel ;
- Un focus sur les critères impératifs : récapitulatif de la cotation et des observations faites. Les formulaires rédigés par critère concerné sont repris en annexe du rapport d'évaluation ;
- Une synthèse par chapitre des différentes thématiques du référentiel d'évaluation : sous forme de graphiques accompagnés d'un récapitulatif des axes forts et des éléments d'optimisation relevés, ainsi que des axes de progrès identifiés au cours de la visite d'évaluation ;
- Le niveau global atteint par l'ESSMS.



EVALUATION DES ETABLISSEMENTS ET SERVICES SOCIAUX ET MEDICO-SOCIAUX

PRO_PRO_04_H




L'ESSMS dispose de 1 mois à compter de la réception du pré rapport pour rédiger ses observations (via la plateforme Synaé) et les retourner à **Cidées Certification**.

Cidées Certification, après réception des observations de l'ESSMS, procède à la clôture du rapport d'évaluation selon le modèle HAS et le communique définitivement à l'ESSMS (via la plateforme Synaé).

Un plan d'actions spécifique est précisé par l'ESSMS sur chaque formulaire « Critère impératif ».

Cidées Certification diffuse à l'ESSMS la **Charte d'utilisation du logo « Evalué par Cidées Certification » SPE COM**

10 . L'ESSMS peut faire usage du logo sur sa documentation, dans ses moyens de communication, tels que Internet, brochures ou publicité.

L'ESSMS peut signaler à la HAS, via la plateforme Synaé, tout manquement de **Cidées Certification**, ou de ses intervenants, constaté lors de la visite ou dans le déroulé de la procédure d'évaluation.

7- PUBLICATION ET DIFFUSION

La transmission par l'ESSMS du rapport d'évaluation, prévue par l'article D. 312-200 du CASF, est réalisée :

- pour la HAS en version dématérialisée via la plateforme Synaé ;
- pour l'(les) autorité(s) de tarification et de contrôle selon les modalités convenues avec elle(s). Le rapport est accompagné du plan d'actions spécifique exigé au regard des résultats associés à l'évaluation des critères impératifs.

L'ESSMS doit également assurer la plus large diffusion interne du rapport d'évaluation. Il doit notamment le porter à la connaissance de l'instance délibérante, de l'instance de représentation des personnels et du conseil de la vie sociale le cas échéant.

Par ailleurs, les résultats des évaluations des ESSMS sont désormais publiés sur le site internet de la HAS (<https://www.has-sante.fr/qualiscope>) dans les 90 jours après transmission à la HAS sous la forme de :

- Une échelle de qualité (niveau atteint)
- Une extraction du rapport
- Une fiche d'identité de l'établissement.



Parallèlement, l'ESSMS doit :

- Afficher dans ses locaux la fiche synthétique (réalisée par la HAS), dans les 4 mois après transmission du rapport à la HAS, de manière accessible
- Offrir la possibilité de consulter sur place l'intégralité des rapports sur demande auprès de la direction de l'ESSMS et selon des modalités indiquées dans le règlement de fonctionnement.

8- LES SUITES DE L'EVALUATION

Après la visite d'évaluation, l'ESSMS va pouvoir enrichir et prioriser les actions d'amélioration à mettre en œuvre dans la structure.

L'article D312-203 du CASF prévoit que l'ESSMS fasse mention, dans son rapport d'activité annuel adressé à (aux) autorité(s) de tarification et de contrôle, des actions engagées dans le cadre de sa démarche d'amélioration continue de la qualité. Dans le rapport d'activité annuel de la structure, il sera donc possible de :

- Présenter un suivi du plan d'actions issu des résultats de l'évaluation ;
- Valoriser les actions engagées en faveur de l'amélioration continue de la qualité.



EVALUATION DES ETABLISSEMENTS ET SERVICES SOCIAUX ET MEDICO-SOCIAUX

PRO_PRO_04_H




9- MODIFICATION D'UN RAPPORT D'EVALUATION

Un rapport d'évaluation clôturé sur la plateforme Synaé ne peut être rouvert. Il ne peut donc pas y avoir de correction du rapport après qu'il soit devenu définitif et transmis à l'ATC.

En cas de nécessité de modifier un rapport définitif, les dispositions suivantes s'imposent :

- **Cidées Certification** envoie un courrier détaillé à l'ESSMS listant les non-conformités identifiées, en mettant la HAS en copie (contact.evaluation-sms@has-sante.fr). Ce courrier doit permettre aux ESSMS d'identifier les écarts impactant les résultats de leur évaluation, afin de mettre à jour leur Plan d'amélioration continue de la qualité.
- L'ESSMS transmet le courrier de **Cidées Certification** à son ATC afin de l'informer des non-conformités identifiées et, le cas échéant, indique les impacts sur son plan d'action qualité.

En cas de litige, l'ESSMS peut adresser une réclamation à **Cidées Certification**. Celle-ci sera traitée conformément à la procédure **Gestion des plaintes/réclamations et des appels PRO AMC 01** , téléchargeable sur le site internet de Cidées Certification.

Remarque : Le COFRAC recommande d'adresser les réclamations directement à **Cidées Certification**, et de ne porter plainte au COFRAC que si le traitement par **Cidées Certification** n'est pas acceptable aux yeux du plaignant.

En parallèle, un signalement peut être adressé à la HAS, qui réalisera les contrôles nécessaires, conformément aux exigences du cahier des charges applicable aux organismes en charge de l'évaluation des ESSMS.