

Comprendre la nouvelle évaluation des ESSMS

ARTICLE HAS - Mis en ligne le 10 mars 2022 - Mis à jour le 11 mai 2022

En France, quelque 40 000 établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) accompagnent les personnes âgées, les personnes en situation de handicap, les enfants protégés et les personnes confrontées à des situations de grande précarité ou concernées par des addictions.

Depuis [la loi du 2 janvier 2002](#) rénovant l'action sociale et médico-sociale, les ESSMS ont l'obligation de procéder à une évaluation régulière de leurs activités et de la qualité des prestations qu'ils délivrent. L'objectif était d'apprécier la qualité des activités et prestations délivrées par ces structures aux personnes accueillies par des organismes habilités.

Dans un objectif d'amélioration du dispositif d'évaluation, [la loi du 24 juillet 2019](#) a fait évoluer les missions de la HAS. Elle lui a confié la responsabilité d'élaborer :

- une nouvelle procédure d'évaluation nationale, commune à tous les ESSMS ;

- un nouveau cahier des charges fixant les exigences requises pour devenir un organisme autorisé à réaliser ces évaluations.

Pour rappel, les évaluations de la qualité des ESSMS ne sont pas des missions d'inspection ou de contrôle ni des contrôles de conformité aux normes.

Qu'est-ce qui change concrètement ? Que porte le référentiel national ? Comment a-t-il été construit ? Explications.

Ce qui change concrètement

Un référentiel commun à tous les ESSMS

Le nouveau dispositif d'évaluation construit par la HAS, s'appuie désormais sur un référentiel national commun à tous les ESSMS centré sur la personne accompagnée. C'est le socle du dispositif d'évaluation. Il répertorie les exigences à satisfaire par l'ESSMS et les éléments nécessaires à leur évaluation.

Il a vocation à être utilisé :

- par les ESSMS, pour réaliser des auto-évaluations de manière autonome ;

par les organismes évaluateurs, comme outil de référence dans la conduite de la visite d'évaluation.

Les champs d'application associés aux différents critères du référentiel permettent d'adapter le référentiel à la diversité du secteur social et médico-social.

Trois méthodes d'évaluation communes pour tous les ESSMS

Le référentiel s'appuie sur un manuel qui définit trois méthodes pour évaluer les pratiques et les organisations, au plus proche du terrain. Elles se traduisent par des entretiens avec les personnes accompagnées, les membres du conseil de la vie sociale, les professionnels et la gouvernance des ESSMS.

La fréquence d'évaluation passe de 7 à 5 ans

Le rythme d'une évaluation tous les 5 ans est porteur de sens pour l'ESSMS et leurs professionnels car il correspond notamment à celui du projet d'établissement.

Il permet de réinterroger de manière plus régulière les pratiques et les organisations au bénéfice des personnes accueillies.

Des rapports d'évaluation identiques

Dans un objectif d'harmonisation et de faciliter de lecture, la visite d'évaluation fait l'objet d'un rapport d'évaluation final, construit selon une structure prédéfinie commune à tous les ESSMS.

Une diffusion des rapports élargie

Les résultats de l'évaluation doivent être toujours transmis à l'autorité de tarification et de contrôle mais également à la HAS. L'ESSMS doit assurer la plus large diffusion interne du rapport d'évaluation et le porter notamment à la connaissance de l'instance délibérante, de l'instance de représentation des personnels et du conseil de la vie sociale.

Les résultats de l'évaluation feront également l'objet d'une diffusion publique, selon les modalités fixées par un décret à venir.

De nouvelles exigences pour les organismes évaluateurs

La HAS poursuit le but de :

- renforcer leur professionnalisation ainsi que la robustesse des méthodes employées pour procéder aux évaluations ;

- garantir leur indépendance dans la réalisation des évaluations.

Un texte législatif sur ce sujet est attendu. Il conditionne la publication par la HAS du nouveau cahier des charges fixant les exigences requises pour devenir un organisme autorisé à réaliser les évaluations.

La fin de la distinction évaluation interne – évaluation externe

La procédure d'évaluation est construite selon un cycle qui inclut :

des auto-évaluations, des actions spécifiques en lien avec l'activité de la structure et toutes actions engagées par l'ESSMS pour améliorer la qualité au bénéfice des personnes accueillies ;

une évaluation tous les 5 ans par un organisme tiers indépendant de la structure.

Comment le dispositif d'évaluation a été construit

Le Collège et la commission sociale et médico-sociale (CSMS) de la HAS ont défini trois enjeux de la démarche d'évaluation. Celle-ci vise à :

permettre à la personne d'être actrice de son parcours ;

renforcer la dynamique qualité au sein des établissements et services ;

promouvoir une démarche porteuse de sens pour les ESSMS et leurs professionnels.

Le Collège et la CSMS ont également fixé une ligne directrice visant à élaborer le référentiel d'évaluation sur une approche centrée sur la personne accompagnée.

Le référentiel d'évaluation de la qualité porte quatre valeurs fondamentales :

le pouvoir d'agir de la personne ;

le respect des droits fondamentaux ;

l'approche inclusive des accompagnements ;

la réflexion éthique des professionnels.

Sur les fondements de ce cadrage stratégique, la HAS a fait le choix de co-construire le référentiel avec l'ensemble des acteurs professionnels et les personnes accompagnées du secteur social et médico-social. Elle l'a également expérimenté en conditions réelles avant finalisation.

Les étapes de la construction du référentiel



<p>Sep- tembre 2019</p>	<p>Plus de 1 100 professionnels, personnes accompagnées et leurs représentants des secteurs du social et du médico-social répondent à l'appel à candidatures de la HAS pour constituer des groupes de travail chargés de construire le référentiel commun à l'aune duquel seront désormais évalués les ESSMS.</p> <p>La HAS sélectionne 154 candidats, répartis en 9 groupes de travail : 8 groupes thématiques (Participation à la vie sociale, culturelle et ouverture sur la cité / Droits, protection et bienveillance / Parole, autonomie et expérience / Soins et accompagnement à la santé / Personnalisation de l'accompagnement des parcours, aidants et proches / Stratégie ESSMS / Scolarisation, apprentissage, insertion sociale et professionnelle / Prévention et gestion des risques) et 1 groupe transversal.</p>
<p>No- vembre 2019 à oc- tobre 2020</p>	<p>Les membres des groupes de travail (GT) attendent que le référentiel soit :</p> <ul style="list-style-type: none"> simple (d'utilisation et d'accès, pragmatique et lisible), respectueux (des personnes, des personnels et du management), pertinent et porteur de sens, participatif. <p>Réunis en 4 sessions, les GT élaborent :</p> <ul style="list-style-type: none"> des propositions d'objectifs, déclinés en critères pour chacune des thématiques ; <p>Ces travaux aboutissent à la proposition d'un référentiel V0.</p>
<p>Janvier à février 2021</p>	<p>Le référentiel V0 est soumis à consultation publique via une plateforme participative. Près de 9 000 contributions de 713 participants (individuels et collectifs) sont ainsi recueillies.</p>

Mars à avril 2021	<p>La HAS analyse les résultats de la consultation publique. Ont été recueillis des propositions d'amendements/reformulations, des éléments de preuve, des éléments sur les champs d'application des critères, des référencements, des propositions sur les niveaux d'exigence, l'ordonnancement des critères.</p> <p>Présentation de cette analyse en CSMS pour arbitrage sur les évolutions à apporter ce qui permet d'aboutir à un référentiel V1.</p>
Avril 2021	<p>Sur la base des éléments récoltés lors de la consultation publique, la HAS élabore : des fiches critères facilitant la compréhension du niveau attendu pour chaque critère (niveau d'exigence, champ d'application, éléments d'évaluation, références).</p>
Juin 2021	<p>Les membres des 9 groupes de travail sont réunis en six groupes de travail par grands secteurs d'activité (personnes âgées, personnes en situation de handicap adultes, personnes en situation de handicap enfants, protection de l'enfance, protection judiciaire de la jeunesse et personnes en difficultés spécifiques) pour définir le champ d'application des critères (en fonction du secteur d'intervention, du type de structure et du type de public).</p>
Sep- tembre -octobre 2021	<p>La HAS en lien avec le comité de concertation (CC) a construit le programme d'expérimentation sur la base de structures volontaires. 20 structures ont fait partie de l'expérimentation :</p> <ul style="list-style-type: none"> 9 établissements / 11 services ; 10 sociaux / 10 médico-sociaux ; auprès des différents publics (PHA/PHE/PA/PE/PJJ/PDS/MJPM). <p>Ces expérimentations se sont déroulées en milieu rural et urbain, dans 8 régions permettant d'appréhender les différentes réalités d'intervention des structures notamment en terme d'accessibilité, d'insertion, de ressources, etc..</p>

No- vembre 2021	<p>Les enseignements issus des visites d'expérimentation, ont permis d'ajuster les travaux au plus près du terrain :</p> <ul style="list-style-type: none"> le référentiel d'évaluation ; le manuel d'évaluation (fiches critères et fiches pratiques) <p>Et de finaliser la rédaction de la procédure d'évaluation.</p>
Dé- cembre 2021	Présentation du référentiel et du manuel d'évaluation au CC, au collège de la HAS et à la CSMS.
Mars 2022	Validation par la CSMS et publication du référentiel et du manuel d'évaluation

Ce que porte le référentiel national

Un référentiel structuré en 3 chapitres autour de 9 thématiques qui permettent d'évaluer la qualité des accompagnements des personnes. Ces thématiques identifiées par les groupes de travail s'articulent autour de :

1. la bientraitance et l'éthique
2. les droits de la personne accompagnée
3. l'expression et la participation de la personne accompagnée
4. la co-construction et la personnalisation du projet d'accompagnement
5. l'accompagnement à l'autonomie
6. l'accompagnement à la santé
7. la continuité et la fluidité des parcours
8. la politique des ressources humaines
9. la démarche qualité et gestion des risques

On retrouve tout ou partie de ces thématiques au sein des trois chapitres qui structurent le référentiel : la personne, les professionnels, l'ESSMS.

Chapitre 1. La personne



Des entretiens menés auprès de plusieurs personnes accompagnées par l'ESSMS visent à appréhender leur perception de la bientraitance, le respect de leurs droits, les actions permettant de faciliter leur expression et leur participation, leur implication dans la co-construction et la personnalisation de leur projet d'accompagnement, l'adaptation de leur accompagnement à l'autonomie et à la santé, et la continuité et la fluidité de leur parcours.

Chapitre 2. Les professionnels



L'évaluation vise à apprécier la capacité des professionnels à avoir un questionnement éthique, à garantir l'effectivité des droits des personnes accompagnées, à favoriser l'expression et la participation de la personne, à co-construire et personnaliser son projet d'accompagnement, à adapter l'accompagnement à l'autonomie et à la santé, et à assurer la continuité et la fluidité des parcours.

Chapitre 3. L'ESSMS



L'évaluation vise à apprécier la capacité de l'ESSMS à impulser la bientraitance et l'éthique, à garantir les droits des personnes accompagnées, à favoriser leur expression et leur participation, à organiser la co-construction et la personnalisation des projets d'accompagnement, à proposer une stratégie d'accompagnement à l'autonomie et à la santé, à construire une politique de ressources humaines et une démarche qualité et de gestion des risques au bénéfice des accompagnements.

Le référentiel en bref

Un référentiel d'évaluation structuré en 3 chapitres : la personne, les professionnels, l'ESSMS.

Des chapitres organisés autour de 9 thématiques

Un référentiel comportant au total 42 objectifs déclinés en 157 critères d'évaluation.

Pour chacun des critères est précisé son champ d'application, son niveau d'exigence, ses éléments d'évaluation (entretiens / consultation documentaire / observations) et les référencements associés.

Des critères génériques (129) communs à tous les ESSMS ; des critères spécifiques (28) applicables selon le secteur d'activité, le type de structure ou le public accompagné.

Un référentiel comprenant des critères à 2 niveaux d'exigences : 139 qui correspondent au niveau standard attendu et 18 dits « impératifs » qui impliquent la mise en place d'un plan d'actions spécifiques dans la continuité immédiate de la visite d'évaluation.

Un référentiel accompagné d'un manuel d'évaluation qui répertorie l'ensemble des fiches critères et présente des fiches pratiques utiles à la mise en œuvre de l'évaluation.

Nous contacter



Contact service évaluation des ESSMS
contact.evaluation-sms@has-sante.fr

Toutes nos publications sur

Certification des établissements de santé

Méthodologie

Qualité et sécurité des soins

Secteur social et médico-social