

Évaluation des ESSMS : foire aux questions

ARTICLE HAS - Mis en ligne le 11 juil. 2022 - Mis à jour le 26 janv. 2023

Référentiel et Manuel d'évaluation

Outils

Le référentiel et les grilles d'évaluation sont-ils disponibles au format Excel ? ✓

Le référentiel d'évaluation est téléchargeable aux formats **PDF** ou **Excel** sur le site de la HAS.

Les références des fiches critères sont-elles exhaustives ? ✓

Chaque fiche critère vise un certain nombre de références, présentées en 3 catégories :

- les références HAS, RBPP ou guides ;
- les références législatives ou réglementaires ;
- les autres références, (chartes, etc.).

La liste des références n'est pas exhaustive, mais vise à éclairer le critère et à guider le travail des professionnels. Une mise à jour annuelle sera réalisée.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter la fiche de lecture d'une fiche critère, [page 4 du manuel d'évaluation](#).

Terminologie

Qu'appellez-vous la gouvernance ?



La gouvernance est constituée des membres de la direction, de l'encadrement (cadre, responsable de service, etc.), possiblement des membres du siège, président de l'association gestionnaire, etc. qui pourront être mobilisés en fonction des thématiques traitées. Il est cependant important que soit également présent un responsable "opérationnel" qui a la responsabilité de l'organisation et du fonctionnement de la structure évaluée au quotidien.

Comment définissez-vous la « personne » ?



La personne est entendue au sens large du terme. Elle fait référence à la personne elle-même, son représentant légal, les titulaires de l'autorité parentale et la famille lorsque celle-ci est accompagnée par la structure. Etant précisé que la personne rencontrée dans le cadre de "l'accompagné traceur" peut demander à être accompagnée d'un proche ou d'une personne de confiance lors de l'entretien.

Pourquoi distinguer "la personne" chapitre 1 et "les personnes" chapitre 2 & 3 ?



Le chapitre 1 vise "la personne" car la méthode pour évaluer ces critères consiste en un entretien individuel avec une personne accompagnée, puis avec le ou les professionnels qui l'accompagnent dans son quotidien.

En revanche, les chapitres 2 et 3 visent "les personnes" car l'évaluation des critères porte sur l'accompagnement général des personnes accueillies par la structure, et non une situation individuelle.

Les champs d'application des critères

Quels sont les critères applicables à ma structure ?



Le référentiel d'évaluation est composé de 157 critères, dont 129 sont génériques et 28 spécifiques.

Le champ d'application des critères est mentionné sur chaque fiche critère dans le manuel d'évaluation.

Lorsque vous allez créer votre auto-évaluation ou votre évaluation dans la plateforme Synaé, les grilles d'évaluation sont automatiquement générées à partir de la catégorie FINESS de votre structure.

Seuls les critères applicables à votre ESSMS seront alors visibles.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter la [fiche pratique n° 2 du manuel d'évaluation](#).

Suis-je vraiment concerné par tous les critères applicables à ma catégorie d'ESSMS ?



A partir de la catégorie FINESS de votre structure, les grilles d'évaluation sont automatiquement générées et comprennent les critères applicables à votre structure.

Lors de l'évaluation de chacun des critères de la grille, il peut arriver qu'un élément d'évaluation ne soit pas évaluable dans la structure considérée. Il est alors possible de coter "Non Concerné". Ce choix devra être justifié lors du remplissage de la grille.

Point d'attention : il n'est pas possible d'associer la cotation « non concerné » à un critère impératif (sauf cas exceptionnel du critère 3.6.2).

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter la [fiche pratique n° 7 du manuel d'évaluation](#).

Comment faire si ma catégorie d'établissement ou de service n'est pas mentionnée dans le tableau du manuel d'évaluation ?



Si votre catégorie de structure n'apparaît pas dans le tableau de correspondance ([fiche pratique n°2](#)), merci de nous contacter à l'adresse suivante : contact.evaluation-sms@has-sante.fr.

Les méthodes d'évaluation

Quelles sont les méthodes d'évaluation à utiliser ?



Le référentiel d'évaluation est structuré en 3 chapitres.

A chacun des chapitres du référentiel est associée une méthode d'évaluation :

La méthode de l'accompagné traceur pour le chapitre 1.
Pour plus d'informations, vous pouvez consulter la [fiche pratique n° 3 du manuel d'évaluation](#).

La méthode du traceur ciblé pour le chapitre 2.
Pour plus d'informations, vous pouvez consulter la [fiche pratique n° 4 du manuel d'évaluation](#).

La méthode de l'audit système pour le chapitre 3.
Pour plus d'informations, vous pouvez consulter la [fiche pratique n° 5 du manuel d'évaluation](#).

Chacune des 3 méthodes d'évaluation se traduit par différents moyens d'évaluation que sont :

- les entretiens,
- les observations,
- la consultation documentaire.

Comment identifier la cible d'évaluation dans les méthodes du traceur ciblé et de l'audit système ?



L'ensemble des thématiques du référentiel doit être investigué. L'étape 1 "identification de la cible" pour les chapitres 2 et 3, permet d'organiser les séquences pour chacune des thématiques des chapitres (horaires des séquences, professionnels à mobiliser en fonction des thèmes abordés, etc.). Etant entendu que vous pouvez re-

grouper certaines thématiques d'un chapitre sur une même séquence d'entretien, si les professionnels à rencontrer sont communs.

Cf. Fiches pratiques 1, 4 et 5.

Quelle place faut-il donner à l'association gestionnaire ? Au siège ? ✓

Les membres de l'organisme gestionnaire peuvent participer à certaines séquences de la visite d'évaluation au titre de la gouvernance (chapitre 3). En revanche, il est indispensable que soient également présents les membres de la direction de la structure évaluée. En effet, ce sont eux qui ont directement la responsabilité de la bonne organisation et du bon fonctionnement au quotidien dans la structure.

Un entretien avec les membres du conseil de la vie sociale est-il prévu ? ✓

Pour les ESSMS soumis à l'obligation de création d'un Conseil de la vie sociale, un entretien est à réaliser avec les membres représentant les personnes accueillies et les familles.

Cet entretien doit permettre d'investiguer 10 critères pré-identifiés au sein des chapitres 1 et 3 du référentiel.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter la [fiche pratique n°6 du manuel d'évaluation](#).

Etant précisé que l'entretien avec les membres du CVS est un entretien collectif qui permet à l'évaluateur de s'entretenir avec les membres représentant les personnes accueillies et les membres représentant les familles ou les représentants légaux.

L'entretien avec les membres du CVS est réalisé uniquement pour les ESSMS soumis à l'obligation de création d'un CVS.

Les autres formes de participation sont abordées dans les critères de l'objectif 1.5 du référentiel d'évaluation.

Doit-on s'entretenir avec les membres du CVS lorsque celui-ci existe par choix de la structure mais qu'il n'est pas obligatoire ? ✓

Comme énoncé dans la [fiche pratique n°6 du manuel d'évaluation](#), l'entretien avec les membres du CVS pour le remplissage de la grille spécifique au CVS ne doit être réalisé qu'au sein des ESSMS qui ont l'obligation d'en installer un.

Les autres formes de participation sont abordées dans les critères de l'objectif 1.5 du référentiel d'évaluation.

Combien d'accompagnés traceurs seront réalisés lors d'une visite d'évaluation ? ✓

Quel que soit le type d'ESSMS, le nombre d'entretien avec les personnes accompagnées dépend essentiellement des différents profils de personnes accompagnées par la structure évaluée, afin que l'évaluateur puisse avoir une bonne représentativité des accompagnements proposés au sein de la structure.

Il est demandé de réaliser un minimum de trois accompagnés traceurs. Le chiffre exact sera à déterminer entre l'ESSMS et l'organisme accrédité retenu, lors de la contractualisation et de la planification de la visite d'évaluation.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter la [fiche pratique n°3 du manuel d'évaluation](#).

Comment choisir les différents profils des accompagnés traceurs ? ✓

Les personnes accueillies dans un ESSMS ont des profils et des parcours diversifiés (âge, sexe, situation personnelle, durée d'accompagnement, mode d'entrée, etc.).

Il est important que les différents « accompagnés traceurs » conduits lors d'une évaluation permettent d'appréhender les différentes modalités d'accompagnement proposées au sein de la structure et la diversité des publics accueillis par l'ESSMS.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter la [fiche pratique n°3 du manuel d'évaluation](#).

Le choix revient aux intervenants de l'organisme sur la base d'une liste de personnes accompagnées proposée par l'ESSMS. Cette liste doit comprendre à minima le double du nombre d'AT prévus.

Lorsque l'ESSMS accompagne des familles, qui représente la « personne accompagnée » ?

Comme il est précisé dans le préambule du référentiel d'évaluation, la « personne » est entendue au sens large. Si la structure accompagne une famille, l'entretien mené dans le cadre de la méthode de « l'accompagné traceur » est réalisé avec les membres de cette famille. C'est l'accompagnement dans son ensemble qui est pris en compte lors de l'évaluation de la structure.

Quels éléments de preuve associer à chacun des critères évalués ?

Un certain nombre d'éléments de preuve sont cités dans les fiches critères dans les rubriques « consultation documentaire ».

Ils ne sont pas exhaustifs. Chaque ESSMS peut présenter des éléments de preuve propres à sa structure qu'il juge pertinents pour répondre aux exigences du critère.

Point d'attention : dans le Chapitre 1 – Méthode de l'accompagné traceur : lors de l'entretien avec la personne accompagnée, aucun élément de preuve n'est attendu de la personne à l'appui de ses réponses.

Les entretiens prévus dans le cadre de l'évaluation peuvent-ils être réalisés à distance ?

Les entretiens à réaliser dans le cadre de l'évaluation d'un ESSMS sont à réaliser en présentiel exclusivement. Aucun entretien en distanciel n'est à prévoir.

Comme indiqué dans le manuel d'évaluation, le lieu choisi doit permettre un entretien avec une personne accompagnée au calme, de préférence dans le lieu de vie de la personne si elle l'accepte ou dans un endroit où elle se sent en confiance.

Il est donc possible de réaliser cet entretien pour un SAAD ou un SSIAD par exemple, directement au domicile de la personne accompagnée, si elle y consent.

Si cette personne préfère venir dans les locaux du service, évidemment rien ne s'y oppose.


La cotation

Quelles sont les cotations possibles ? 

Chaque élément d'évaluation d'un critère doit être coté.

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

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter la [fiche pratique n° 7 du manuel d'évaluation](#).

Quelle est la différence entre un critère standard et un critère impératif ? 

Les critères "standards" correspondent au niveau d'exigence attendu lors de l'évaluation.

Les critères "impératifs" sont des critères qui doivent être totalement satisfaits lors de l'évaluation de l'ESSMS. A défaut, si un critère impératif est coté 1, 2 ou 3 lors de l'évaluation, l'ESSMS devra prioriser un plan d'actions pour améliorer la situation et en rendre compte à l'autorité de tarification et de contrôle.

Pour plus d'informations sur les critères impératifs, vous pouvez consulter la [fiche pratique n° 8 du manuel d'évaluation](#).

Quand remplir un formulaire « critère impératif » ?



Lorsque, au cours de la visite d'évaluation, les intervenants de l'organisme cotent un ou plusieurs critères impératifs à 1, 2 ou 3, ils ont l'obligation de compléter un formulaire « critère impératif » pour chacun de ces critères. Ce formulaire est généré automatiquement dans la plateforme Synaé.

Après remise du rapport à l'ESSMS, celui-ci devra mettre en place un plan d'actions spécifique pour améliorer la situation au regard des constats faits lors de la visite d'évaluation. Ce plan d'actions prioritaire devra être adressé à l'autorité en même temps que le rapport d'évaluation.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter la [fiche pratique n° 8 du manuel d'évaluation](#).

Quels sont les critères impératifs applicables à mon secteur d'activité ?



Tous les critères impératifs sont applicables à tous les ESSMS, excepté pour le critère 3.6.2 (Les professionnels respectent la sécurisation du circuit du médicament) spécifique au secteur médico-social.

Vous avez la possibilité de réaliser une extraction de ces critères impératifs à partir du référentiel en [format Excel](#) disponible sur la page Internet de la HAS.

Cas particulier du critère impératif 3.6.2 : "Les professionnels respectent la sécurisation du circuit du médicament."



La plateforme Synaé a fait l'objet d'une évolution.

A titre exceptionnel, pour des structures médico-sociales évaluées qui ne réalisent aucune prise en charge médicamenteuse, le critère 3.6.2 pourra être coté « non concerné ».

Une justification de cette cotation sera attendue.

Procédure d'évaluation


Calendrier

Quand dois-je faire mon évaluation ? 

Le Décret n° 2022-695 du 26 avril 2022 donne compétence aux autorités de tarification et de contrôle (ATC) pour fixer la programmation pluriannuelle des évaluations pour la période de juillet 2023 à décembre 2027.

Seuls les ESSMS autorisés en 2008 - 2009 doivent rendre leurs évaluations entre le 1er janvier 2023 et le 30 juin 2023.

Tous les autres ESSMS doivent se conformer au calendrier arrêté par leur ATC qui a été publié à partir du 1er octobre 2022.

A quel moment l'ESSMS aura-t-il connaissance de sa date de visite par l'organisme évaluateur (OA) retenu ? 

Les ATC ont la responsabilité d'établir la programmation pluriannuelle des évaluations sur la période de juillet 2023 à décembre 2027.

Une fois cette programmation connue, c'est à l'ESSMS de programmer en lien avec l'OA sélectionné, la date de réalisation de la visite d'évaluation de sa structure.

Qu'en est-il des établissements autorisés en 2007 ? 

Le Décret n° 2022-695 du 26 avril 2022 donne compétence aux autorités de tarification et de contrôle (ATC) pour fixer la programmation pluriannuelle des évaluations pour la période de juillet 2023 à décembre 2027.

Seuls les ESSMS autorisés en 2008 - 2009 doivent rendre leurs évaluations entre le 1er janvier 2023 et le 30 juin 2023.

Tous les autres ESSMS doivent se conformer au calendrier arrêté par leur ATC qui a été publié à partir du 1er octobre 2022.

Les structures autorisées avant 2008 ont bénéficié d'une tacite reconduction de leur autorisation dans les conditions fixées par le CASF, sauf demande de renouvellement express formulée par l'autorité compétente.

Que répondre à une autorité qui demande encore une évaluation interne ? ✓

Il n'y a plus d'évaluation interne. L'annexe 3-10 du CASF a été abrogée, c'est donc le nouveau dispositif HAS qui s'applique. Ce dispositif ne fait référence qu'à l'évaluation réalisée par un tiers extérieur tous les 5 ans.

Le terme employé dans le nouveau dispositif est "l'auto-évaluation".

Cette auto-évaluation, réalisée en interne, n'est pas obligatoire, même si nous la recommandons pour que chaque ESSMS puisse se préparer au mieux à la visite d'évaluation.

Peut-on réaliser une seule évaluation par regroupement de plusieurs ESSMS ? ✓

Le périmètre de l'évaluation ne change pas entre l'ancien et le nouveau dispositif.

La règle étant toujours la même c'est à dire une autorisation = une évaluation.

Seules les autorités de tarification et de contrôle peuvent éventuellement accepter des regroupements d'autorisations sur une seule évaluation.

Je suis une structure expérimentale, est-ce que je dois faire mon évaluation ?

En tant que structure expérimentale vous n'êtes pas soumis à l'obligation d'évaluation telle que prévue par l'article L312-8 du CASF.

Votre structure fera l'objet d'une évaluation dans le cadre du projet expérimental dans les conditions prévues par l'autorité compétente.

C'est uniquement si vous entrez ensuite dans le droit commun et que vous disposez d'une autorisation au titre d'un ESSMS figurant dans la liste de l'article L.312-1 du CASF que vous serez dans l'obligation de vous conformer à une évaluation dans le cadre de ce dispositif.

Coût d'une évaluation

Combien coûte une évaluation ?

Le dispositif d'évaluation de la qualité en ESSMS ne peut faire l'objet d'un encadrement des prix. Ces derniers sont soumis aux règles de la libre concurrence.

D'ici quelques mois, sur la base du coût réel des évaluations qui auront été réalisées, nous pourrons calculer le coût moyen d'une évaluation et le mettre à disposition de tous.

Auto-évaluation

L'auto-évaluation est-elle obligatoire ?

L'auto-évaluation n'est pas obligatoire. Toutefois, l'ESSMS est encouragé à réaliser une auto-évaluation pour alimenter sa dynamique d'amélioration continue de la qualité.

Elle permet également à la structure de se familiariser avec la nouvelle démarche d'évaluation, de permettre aux professionnels de s'approprier les exigences du référentiel et de mettre à jour le plan d'actions qualité. L'ESSMS pourra également valoriser cette démarche lors de la visite d'évaluation.

Quel outil utiliser pour réaliser mon auto-évaluation ?



La HAS met à disposition des ESSMS, via la plateforme Synaé, l'ensemble des outils d'évaluation qui seront mobilisés par les organismes lors des visites d'évaluation. Les ESSMS qui le souhaitent, peuvent les utiliser pour réaliser leur auto-évaluation.

La visite d'évaluation

Des visites « surprises » sont-elles prévues ?



Il ne peut y avoir de visite d'évaluation surprise. Cette visite est planifiée par l'ESSMS avec l'organisme évaluateur et respecte la programmation pluriannuelle fixée par l'autorité de tarification et de contrôle (ATC).

Il ne faut pas confondre visites d'évaluation et visites d'inspection, qui elles peuvent être réalisées par les ATC de manière inopinée.

Existe-t-il une visite de nuit ?



Aucune visite de nuit n'est imposée durant la visite d'évaluation.

Néanmoins, si une équipe de nuit existe au sein de l'ESSMS, il est essentiel qu'elle soit représentée dans les temps d'entretiens entre les évaluateurs et les professionnels. Cela permettra de bien identifier le fonctionnement et l'organisation de la structure dans sa continuité.

Combien de temps dure une visite ?



La durée d'une visite d'évaluation n'a pas été encadrée par la HAS. Le planning type de la visite donné en exemple dans le manuel d'évaluation ([fiche pratique 1](#)) a été élaboré sur 2 journées. Cette durée peut varier en fonction du nombre d'intervenants, de la taille de la structure, du nombre de professionnels à rencontrer et d'accompagnés traceurs à réaliser. La durée exacte et les dates de visites sont convenues entre l'ESSMS et l'organisme choisi. Il est essentiel que toutes les séquences nécessaires à l'évaluation soient intégrées au planning de visite.

Combien d'évaluateurs interviendront lors d'une visite d'évaluation ?



La composition de l'équipe d'évaluation ne peut être fixée à un nombre inférieur à deux intervenants. Il est possible que plus d'intervenants soient mobilisés lors d'une visite d'évaluation selon la taille, le profil, l'activité de l'ESSMS, etc. Cette composition, comme la durée de la visite d'évaluation, est arrêtée dans le contrat entre l'organisme et l'ESSMS.

Le binôme d'évaluateurs doit-il toujours être mobilisé sur les mêmes séquences ? Ou peuvent-ils se séparer ?



Lors de la visite d'évaluation, le binôme d'évaluateurs peut se « séparer » afin de réaliser plusieurs entretiens en même temps.

En revanche, il est important qu'ils soient présents aux moments de synthèse, débriefing, etc.

En effet, les évaluateurs ne seront pas mobilisés sur les mêmes séquences d'évaluation et il est important qu'ils puissent croiser leurs regards sur les éléments recueillis. Pour plus d'information, nous vous invitons à [consulter le cahier des charges au point 7.1](#).

Quelle est la place attribuée au projet d'établissement lors de la visite d'évaluation ? ✓

Le projet d'établissement est un élément fondamental à mettre à disposition des évaluateurs lors de leur venue sur site. Il constitue l'un des éléments de preuve qui pourra être consulté, notamment pour le chapitre 3 du manuel d'évaluation.

De plus, les résultats de l'évaluation peuvent également servir de base de travail lors de la mise à jour du projet d'établissement ou de son renouvellement.

Rapport d'évaluation

Quels sont les différents éléments que l'on retrouve dans un rapport d'évaluation ? ✓

Le format du rapport d'évaluation sera identique quelle que soit la structure évaluée.

Il est automatiquement généré depuis Synaé, à partir des éléments complétés par les intervenants de l'organisme.

Nous vous invitons à consulter la [fiche pratique n°9 du manuel d'évaluation](#), disponible sur le site internet de la HAS.

Quelles sont les modalités de publication du rapport d'évaluation ? ✓

La loi du 24 juillet 2019 a prévu la publication des résultats de l'évaluation et renvoie vers un décret pour en fixer les modalités.

Ce décret n'a pas encore été publié. Nous préciserons les modalités de publication dès qu'elles seront connues.

Quelles sont les modalités de diffusion du rapport d'évaluation ? ✓

La structure transmet le rapport d'évaluation à :

son autorité de tarification et de contrôle selon les modalités convenues avec elle ;

la HAS en version dématérialisée via la plateforme Synaé.

La structure diffuse également en interne, dans ses différentes instances, les résultats de l'évaluation.

Comment faire état du suivi des actions d'amélioration issues du rapport d'évaluation ? ✓

A l'issue de l'évaluation, le Code de l'action sociale et des familles prévoit que la structure fait état du suivi et des avancées de son plan d'actions d'amélioration de la qualité dans son rapport d'activité qu'elle adresse annuellement à son ATC.

Les organismes accrédités

Choix des organismes accrédités

Où peut-on trouver la liste des OA ? ✓

La liste des organismes accrédités est mise à disposition des ESSMS via la plateforme Synaé ainsi que sur le site internet de la HAS. Cette liste est mise à jour au fil de l'eau.

La liste est toujours présentée par régions et départements pour en faciliter la lecture, mais l'intervention des organismes couvre la France entière.

Comment choisir un organisme accrédité ?



Chaque ESSMS peut choisir un organisme pour réaliser son évaluation quinquennale au sein de la liste publiée sur le site de la HAS ainsi que sur la plateforme Synaé. Ce choix se fait après une mise en concurrence préalable permettant à l'ESSMS de faire un choix éclairé au regard de ses attentes (profil des intervenants de l'organisme, coût, durée de l'évaluation, etc.)

Point de vigilance : il faut que l'organisme figure toujours sur la liste publiée par la HAS au moment de la réalisation de l'évaluation.

Doit-on choisir obligatoirement l'organisme accrédité spécifique à notre département ?



Vous pouvez choisir un organisme d'un département/d'une région autre que le/la vôtre. En effet, la liste est présentée par régions et départements pour en faciliter la lecture, mais l'intervention des organismes couvre la France entière.

Point d'attention : la liste est mise à jour régulièrement avec de nouveaux organismes autorisés, dès finalisation de l'instruction de leur dossier par le Cofrac.

Peut-on solliciter un organisme qui réalise déjà des formations pour le compte de l'ESSMS ou de l'organisme gestionnaire. Existe-t-il un risque de conflit d'intérêt ?



Chaque ESSMS va pouvoir choisir un organisme pour la réalisation de son évaluation quinquennale au sein de la liste publiée sur le site de la HAS, après mise en concurrence. Il vous appartient d'en définir les contours au regard des spécificités que vous souhaitez mettre en avant (profil des personnes accompagnées, types d'accompagnement proposé, profil d'évaluateurs recherchés, etc).

Il importe également que l'organisme accrédité choisi respecte les exigences du cahier des charges (CDC), notamment celles relatives à l'impartialité et l'indépendance (point 4.1 du CDC) : « L'orga-

nisme doit pouvoir démontrer, à tout moment, pour lui-même et pour ses intervenants mandatés pour l'évaluation des ESSMS, qu'ils interviennent de manière objective et impartiale et qu'ils n'ont pas agi en tant que conseiller (assistance conseil, consulting, coaching) pour l'ESSMS ou l'organisme gestionnaire de l'ESSMS durant les 24 mois précédent la visite et les 12 mois suivant la visite d'évaluation ». Nous vous invitons à vérifier ce point avant toute contractualisation et pour plus de précisions, vous pouvez vous référer à la partie 4 du CDC.

Accréditation des organismes

Est-ce que les organismes anciennement habilités par la HAS doivent demander une accréditation ?



Le décret n°2022-742 du 28 avril 2022 relatif à l'accréditation des organismes pouvant procéder à l'évaluation de la qualité des ESSMS introduit l'accréditation des organismes dans les conditions fixées par la norme 17020 et par le cahier des charges élaboré par la HAS relatif aux exigences spécifiques, complémentaires à la norme d'accréditation.

Vous trouverez le cahier des charges, ainsi que la décision du Collège de la HAS du 12 mai 2022 sur notre site internet (onglet "organismes accrédités").

Aussi, depuis le 13 mai 2022, les organismes souhaitant procéder à des évaluations en ESSMS doivent se conformer aux nouvelles exigences fixées, et déposer une demande d'accréditation auprès du COFRAC ou de l'instance nationale d'accréditation.

Cette nouvelle procédure s'applique à tous les organismes souhaitant s'investir dans cette activité, y compris ceux anciennement habilités par la HAS sur la base de l'annexe 3-10 du CASF (abrogée par le décret du 26 avril 2022).

Comment puis-je déposer mon courrier de recevabilité ?



Dans un premier temps, vous devez créer votre compte. Pour ce faire, nous vous invitons à consulter le guide Synaé ([page 4 et suivantes](#)).

Une fois votre compte créé vous pourrez y déposer le courrier de recevabilité opérationnelle qui vous a été envoyé par le COFRAC et intitulé « courrier de notification de recevabilité opérationnelle favorable ».

Les étapes sont décrites dans le [guide Synaé - dépôt d'un document](#).

Quelles sont les exigences relatives aux évaluateurs ?



Les exigences sont fixées par la norme d'accréditation 17020 et par le cahier des charges (CDC) élaboré par la HAS relatif aux exigences spécifiques, complémentaires à la norme d'accréditation. Nous vous invitons à consulter plus précisément le point 4.1 du CDC relatif à l'impartialité et l'indépendance ainsi que le point 6.1 relatif aux compétences et expériences requises. Toutes les informations sont disponibles sur le site internet de la HAS.

Dans le cas où un OA n'obtiendrait pas son accréditation après sa période de recevabilité opérationnelle favorable, est ce que cela remettrait en cause l'évaluation réalisée dans l'ESSMS ?

Le décret n°2022-742 du 28 avril 2022 relatif à l'accréditation des organismes pouvant procéder à l'évaluation de la qualité des ESSMS précise notamment dans son article 3 « L'établissement ou le service social et médico-social ayant fait procéder à l'évaluation prévue à l'article L. 312-8 du code de l'action sociale et des familles par un organisme évaluateur qui n'obtient pas l'accréditation mentionnée à l'article 2, en informe la ou les autorités ayant délivré son autorisation.

Dans un délai de six mois à compter de cette information, et au vu des résultats de l'évaluation, ces autorités peuvent lui demander de faire procéder à une nouvelle évaluation par un organisme accrédité. »

Le rôle des référents SMS et des coordonnateurs des organismes

Que signifie la mention du CDC qui précise que le référent SMS doit être « un membre de l'organisme disposant de l'autorité pour assumer les responsabilités associées à la fonction » ?

L'article 5.2 du Cahier des charges applicable aux organismes chargés de l'évaluation des ESSMS précise au premier alinéa que le référent SMS doit « être un membre de l'organisme disposant de l'autorité pour assumer les responsabilités associées à la fonction » ; cela suppose donc que le référent SMS travaille pour l'organisme de façon permanente, et qu'il soit pleinement intégré à l'organisation managériale de l'organisme puisque, comme le précise également l'alinéa 5 du même paragraphe, il devra « disposer de compétences pédagogiques et d'animation d'équipe ». Cela exclut de fait les contrats de collaboration occasionnels et de prestation temporaire. Nous vous invitons par ailleurs à consulter le paragraphe « le rôle du référent SMS » qui précise les attendus.

Est-ce que le référent SMS peut être intervenant/évaluateur ?

Le référent SMS d'un organisme peut tout à fait intervenir en tant qu'évaluateur dans une évaluation à partir du moment où il remplit les exigences liées au cahier des charges.

Quel est le rôle du coordonnateur de l'évaluation ?

Le rôle du coordonnateur de la visite est précisé dans la procédure d'évaluation des établissements et services sociaux et médico-sociaux, point 3.2.

Il est notamment en charge de coordonner toute la mission d'évaluation afin de s'assurer que celle-ci se déroule dans les conditions prévues au contrat.

Le coordonnateur disposera également d'un profil dédié dans Synaé ([cf. guides d'utilisation de Synaé disponibles sur le site internet de la HAS](#)), lui permettant de gérer l'équipe et le déroulé de l'évaluation.

Surveillance des compétences et formation des intervenants de l'organisme

Quelle formation complémentaire pour les intervenants ?



Il n'y a pas de formation complémentaire préconisée par la HAS.

Les évaluateurs doivent faire état d'une formation qui répond aux exigences fixées par le cahier des charges (CDC). C'est à chaque organisme accrédité qu'il revient de vérifier et d'ajuster les compétences de ses intervenants. Nous vous invitons à consulter le CDC, notamment le point 6.1 relatif au personnel.

La plateforme Synaé

Accès Synaé

Comment créer un compte SYNAE ?



La plateforme Synaé est accessible aux ESSMS et aux organismes accrédités à partir de notre site internet. Après avoir cliqué sur le bouton "créer mon compte" de notre page internet, vous serez directement dirigé vers le site qui vous permettra de débiter la création de votre compte.

Merci de consulter [le guide utilisateur](#) qui va vous accompagner dans cette démarche et vous guider lors de votre première connexion.

Je rencontre systématiquement des problèmes avec mes mots de passe : obligation de faire "mot de passe oublié" à chaque



connexion.

Le problème semble lié au cache de votre navigateur.

Nous vous invitons à vider le cache de ce dernier et/ou de retenter une connexion en mode « navigation privée ».

Puis-je accéder à Synaé au titre de mon association, organisme gestionnaire, etc. ?



Il est possible d'avoir accès à l'ensemble des ESSMS en tant qu'organisme gestionnaire. Toutefois, il n'est pas possible de créer un compte directement en tant qu'organisme gestionnaire.

En effet, il faut être un ESSMS pour ouvrir un compte dans Synaé et permettre à l'outil d'identifier la catégorie Finess rattachée à cet ESSMS. Cela permet à Synaé de prendre en compte les champs d'application des critères du référentiel.

Ainsi, n'apparaissent dans les grilles d'évaluation que les seuls critères qui s'appliquent à l'ESSMS concerné.

Pour cela, lorsque vous allez créer votre compte dans Synaé, vous devez le rattacher à un ESSMS.

A partir de là, vous allez retrouver tous les ESSMS qui ont le même Finess juridique.

Vous trouverez toutes les précisions utiles dans la [partie 13 du guide utilisateur- Auto-évaluation](#).

SYNAE est-il obligatoire pour réaliser les auto-évaluations ?



La plateforme Synaé est mise à disposition de tous les ESSMS qui souhaitent réaliser leur auto-évaluation. Il n'y a aucune obligation à utiliser Synaé pour la réalisation de cette auto-évaluation et vous pouvez donc utiliser vos propres outils.

Les OA ont-ils accès aux auto-évaluations réalisées par l'ESSMS via Synaé ? ✓

Les évaluateurs n'ont pas accès à vos auto-évaluations dans Synaé. Ces données sont confidentielles et demeurent la propriété de l'ESSMS.

Vous pourrez, si vous le souhaitez, partager ces résultats avec eux lors de la visite d'évaluation et valoriser les actions d'amélioration que vous aurez déjà engagées, notamment dans le cadre de l'évaluation de l'objectif 3.10 du référentiel d'évaluation.

Les évaluateurs auront leur propre accès à Synaé pour la conduite des évaluations.

Extraction des données

Comment extraire les résultats de mon auto-évaluation depuis Synaé ? ✓

Au terme de son auto-évaluation, l'ESSMS peut extraire de Synaé une synthèse au format Excel pour lui permettre d'exploiter les résultats en articulation avec les autres outils qu'il a déjà pu déployer dans sa structure.

Nous contacter



Contact service évaluation des ESSMS
[**contact.evaluation-sms@has-sante.fr**](mailto:contact.evaluation-sms@has-sante.fr)

Toutes nos publications sur

Certification des établissements de santé

Qualité et sécurité des soins

Secteur social et médico-social