



GUIDE

DES INDICATEURS

EVALUATION DES ESSMS

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Ce guide a été réalisé au cours d'un groupe de travail de la Commission nationale Justice des Enfants et des Adolescents de Citoyens & Justice regroupant plusieurs professionnel.le.s des associations suivantes :

*AAPÉ (Paris), ADSEA 77 (Melun), ADSEAO (Tillé), AGASEF (St Etienne),
AIDAPHI (Orléans), APASO (Paris), APREMIS (Amiens), Association Faire (Paris),
ARSEA (Strasbourg), AVEDEACJE (Evreux), CODASE (Grenoble), CPEY (Auxerre),
En droits d'enfance (Montmorency), Fondation AJD (Caluire),
Montjoye (Nice), SEAY (Versailles)*

AVANT-PROPOS

Depuis le 1er janvier 2023, le **référentiel d'évaluation des Etablissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux (ESSMS)** est entré en vigueur.

La **Haute Autorité de Santé (HAS)** a établi **157 indicateurs** dont **18 critères impératifs** à partir desquels les structures seront évaluées, tous les 5 ans, par un organisme extérieur indépendant autorisé.

Les indicateurs questionnent à la fois la gouvernance associative, les professionnel.le.s et la personne accompagnée sur un même sujet.

Cette démarche permet de croiser les regards afin d'évaluer la co-construction, la cohérence, la compréhension, l'utilisation et l'efficacité des procédures mises en place. La qualité de l'accompagnement des personnes est au centre de cette évaluation externe avec la volonté de garantir leur participation non seulement dans l'élaboration des projets d'accompagnement, mais aussi dans la formalisation des procédures et dispositifs pensés pour et avec elles.

Les dates d'évaluation de chaque établissement et service doivent avoir été publiées avant le 1er octobre 2022 par arrêté signé par l'autorité ou, conjointement, par les autorités ayant délivré l'autorisation et doivent s'échelonner entre le 1er juillet 2023 et le 31 décembre 2027.

Les résultats de ces évaluations externes quinquennales et les plans d'actions correctifs qui en découleront auront un impact sur la décision de renouvellement des arrêtés d'autorisation prise tous les 15 ans.

S'agissant des établissements et services autorisés par le préfet sur instruction de la Direction de la Protection Judiciaire et de la Jeunesse (DPJJ), la durée de l'arrêté d'autorisation est indéfinie mais nul doute que le résultat des évaluations sera étudié attentivement lors des renouvellements des arrêtés d'habilitation justice.

Les critères, dont le nombre varie selon le numéro FINESS, se décomposent en :

139 critères standards au maximum notés selon une cotation allant de 1 à 4, 1 étant le niveau le plus « bas ». L'évaluateur peut également indiquer «*» qui signifie que le niveau atteint est optimisé. Enfin, les mentions « NC » et « RI » signifient respectivement que l'établissement ou le service est jugé non concerné par le critère et que la personne accompagnée a donné une réponse inadaptée à l'évaluateur.

18 critères impératifs qui comme leur nom l'indique sont obligatoires sans dérogation possible et doivent impérativement recueillir la cotation la plus haute. Toute cotation inférieure à 4 donne lieu à la mise en place d'actions spécifiques dans la continuité immédiate de l'évaluation.

La Commission nationale Justice des Enfants et des Adolescents de Citoyens & Justice a constitué un groupe de travail, fin 2022, afin d'accompagner les associations dans la compréhension des attendus et dans la vérification ou l'adaptation de leur procédure qui en résulte. Le contenu de ce livret est le fruit de leurs échanges. Le groupe de travail a fait le choix de prioriser les critères impératifs au vu des enjeux de mise en conformité immédiate avec une entrée très pratico-pratique. Les critères sont présentés et regroupés par fiche thématique.

Ce guide sera finalisé courant 2024, par l'ajout des critères standards encore au travail.

Cependant, la plupart des critères standards auront déjà été appréhendés lors de l'évaluation des critères impératifs qui viendront compléter les fiches thématiques.



ZOOM SUR LES ORGANISMES ÉVALUATEURS

L'évaluation est réalisée par un organisme tiers indépendant de la structure. Vous trouverez sur ce lien la liste des organismes autorisés à évaluer, mise à jour quotidiennement par la HAS.

Liste des organismes autorisés à évaluer



CONSEILS DE CITOYENS & JUSTICE

Pour choisir l'organisme évaluateur, n'hésitez pas à les mettre en concurrence pour trouver la proposition qui vous conviendra le mieux notamment en termes de :

- Prix qui varient grandement,
- Méthodes de travail .

Les associations membres de C&J ayant plusieurs types de structures indiquent qu'elles ne choisissent pas les mêmes organismes en fonction du type d'établissement ou de service à évaluer.



ZOOM SUR L'AUTO-ÉVALUATION ET L'ÉVALUATION CONTINUE

En amont de l'évaluation externe, l'association a la possibilité de réaliser une auto-évaluation. Celle-ci est volontaire et non obligatoire. **Attention** : certains organismes la réclament avant de réaliser l'évaluation externe. **Cette pratique est non conforme**. L'auto évaluation HAS est une option et seulement une option.

Elle peut être réalisée sur une plateforme en ligne comme Sinaé, plateforme recommandée par la HAS.

A noter : l'association propose une liste des professionnel.le.s et d'usagers aux évaluateurs. Il faut veiller à proposer des profils variés et représentatifs des personnes accompagnées et ne pas hésiter à faire participer l'ensemble des professionnel.le.s ou bénévoles (fonction éducative, fonction support, soin, administrateur, membre du comité d'éthique etc.).

Guide d'utilisation de la plateforme



Jusqu'au 1er janvier 2023, les évaluations externes avaient lieu tous les 7 ans et les évaluations internes tous les 5 ans. Désormais, les évaluations internes ne sont plus obligatoires. Cependant, il est nécessaire de penser une évaluation continue de la qualité en adaptant les procédures de travail et les rendus-comptes aux attendus de l'évaluation externe afin de la rendre la moins chronophage possible.

Des résultats rendus publics

Les résultats de l'évaluation sont transmis à l'autorité de tarification et de contrôle et à la HAS. Ils sont aussi diffusés aux instances délibérantes et de représentation des personnels et du conseil de la vie sociale. Ils sont enfin rendus publics dans un format qui sera défini par décret.

RETOUR D'EXPÉRIENCES DE L'AGASEF SUR L'ÉVALUATION EXTERNE

« La réalisation de l'auto évaluation Sinae en équipe a été d'une grande aide pour préparer la venue de l'organisme extérieur et répertorier l'ensemble des éléments de preuves attendus. »

« Que l'on soit un petit ou un grand service/établissement, une petite ou grande association avec ou sans responsable qualité, ce temps de préparation est riche d'enseignements et d'échanges ».

SOMMAIRE

RESPECT DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCOMPAGNÉE	4
• Droits et libertés de la personne accompagnée	5
• Liberté d'aller et venir	8
• Dignité, intégrité, vie privée et intimité	10
• Respect de la liberté de conscience	12
• Respect du droit à l'image	14
• Confidentialité des données	16
PLAN DE PRÉVENTION DES RISQUES DE MALTRAITANCE ET DE VIOLENCE	18
• Plans de prévention et gestion des risques de maltraitance et de violence, (de gestion de crise et continuité de l'activité) et évènements indésirables.....	19
• Plan de gestion de crise et de continuité de l'activité	24
• Gestion des plaintes et des réclamations.....	26