Demi-journée d'accompagnement à la contractualisation et à la réalisation d'évaluation externe auprès des ESSMS de région ou dpt

Autorité organisatrice : à compléter

Ville, le 00 … 2014

1ère partie : Les enjeux de l'évaluation externe et le guide de l'ANESM

Eléments de contexte

- 28,4 % des ESSMS devant rendre leur rapport au 3 janvier 2015 sont engagés dans la procédure d'EE au 31 décembre 2013.
  - Soit environ 7000 ESSMS, dont 3000 secteur PH et 1800 secteur PA
  - **Parmi eux, 4 946 ESSMS ont transmis leur EE**

- 1213 organismes habilités à l'EE
  - 315 ont déclaré une activité au cours du 2e semestre 2013

Le coût moyen des EE

	Prix moyen TTC en € au 31 décembre 2013	Évolution depuis le 30 juin 2013
EHPAD	7777 €	stable
CHRS	6611 €	- 4.92%
OSAP	3447 €	stable
IME-ITEP	7267 €	stable
ESAT	6726 €	+ 11.89%
Foyer d'hébergement pour travailleurs handicapés	5654 €	+3.49%
MAS/FAM/Foyers	6120€	stable
SESSAD	4895 €	+5.52%
SAVS/SAMSAH	4535 €	+10.53%
MECS	7263 €	+13.93%
SSIAD	4892 €	+6.37%
CMPP	6888 €	stable
CAMSP	6 158 €	stable

Les enjeux de l'évaluation externe

Vue d'ensemble des enjeux

Pour les ESSMS

- Poursuivre une démarche collective et continue d'amélioration de la qualité du service rendu aux usagers
- Renouveler l'autorisation de fonctionnement
- Maintenir un dialogue en interne et avec les autorités de tarification et de contrôle

Pour les autorités administratives

- Acquérir une connaissance qualitative de l'offre de service social et médico-social
- S'assurer du caractère bientraitant des pratiques des structures

Le calendrier de droit commun des évaluations

- **Le cycle de l ’évaluation interne**

- Communication des résultats de l’évaluation interne tous les 5 ans, ou lors de la révision de leur contrat pluriannuel, à l’autorité ayant délivré l’autorisation

3 rapports évaluations internes sur 15 ans d’autorisation

- **Le rythme de l’évaluation externe**

- Réalisation d’une évaluation externe:
  - 7 ans après la date d’autorisation initiale
  - 2 ans avant la date de son renouvellement

2 évaluations externes sur 15 ans d’autorisation

Les régimes dérogatoires

- **Les ESSMS <u>autorisés et ouverts</u> avant le 2 janvier 2002**

  - communication des résultats d'une évaluation interne au plus tard 3 ans avant la date de renouvellement d'autorisation: **<u>3 janvier 2014</u>**

  - communication des résultats d'une évaluation externe au plus tard 2 ans avant la date de renouvellement d'autorisation: **<u>3 janvier 2015</u>**

- **Les ESSMS <u>autorisés et ouverts</u> entre le 2 janvier 2002 et le 21 juillet 2009**

  - communication des résultats d'une évaluation interne au plus tard 3 ans avant la date de renouvellement d'autorisation

  - communication des résultats d'une évaluation externe au plus tard 2 ans avant la date de renouvellement d'autorisation

Les régimes dérogatoires et le cas particulier des ESPJJ

- Les ESSMS autorisés et ouverts avant le 2 janvier 2002
- Les ESSMS autorisés et ouverts entre le 2 janvier 2002 et le 21 juillet 2009
- Les ESPJJ autorisés et ouverts avant la loi HPST du 21 juillet 2009
- Les ESPJJ dont le gestionnaire est l'Etat autorisés et ouverts après la loi HPST du 21 juillet 2009
- Les ESPJJ dont le gestionnaire n'est pas l'Etat autorisés et ouverts après la loi HPST du 21 juillet 2009

Dans le détail

1. Un levier pour l'actualisation du projet d'établissement
2. Un outil pour piloter l'évolution des autorisations
3. Un moyen de valoriser et susciter la participation des usagers
4. Une démarche d'amélioration et de valorisation des pratiques et des compétences
5. Inscrire l'ESSMS dans une dynamique d'amélioration continue de la qualité

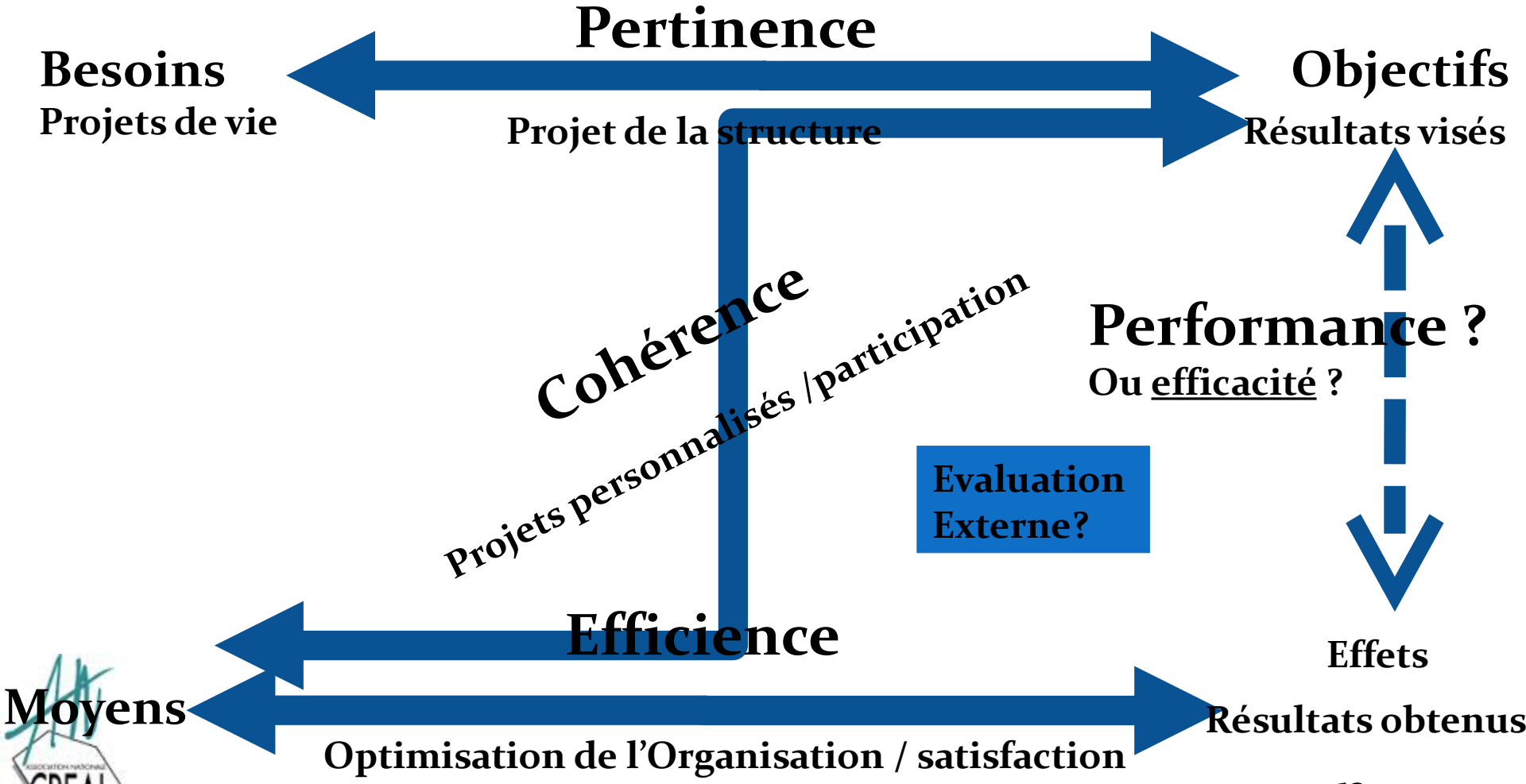
Finalités et mise en œuvre de l’évaluation externe

Les fondements de l'évaluation

L'évaluation…

- …doit viser à la « production de connaissance et d'analyse » : « implique un diagnostic partagé, la construction d'un cadre de référence spécifique d'évaluation, le choix d'outils de mesure et d'appréciation adaptés » ;
- …est distincte du contrôle des normes en vigueur et de la certification ;
- …interroge la mise en œuvre d'une action, sa pertinence, les effets prévus et imprévus, son efficience.
- Les champs des évaluations interne et externe sont les mêmes.

Une modélisation des objectifs et des enjeux de l'évaluation



Le périmètre du Rapport d'évaluation externe

- Porter une appréciation globale sur les activités et la qualité des prestations
- Examiner les suites réservées aux résultats de l'évaluation interne
- Examiner certaines thématiques et des registres spécifiques *parmi les 15 points obligatoires du cahier des charges de l'évaluation externe*
- Etablir des propositions et/ou préconisations

PAUSE

Echanges sur les enjeux de l'évaluation externe

2ème partie : l'engagement de la démarche d'évaluation externe

Anesm

Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux

SELECTIONNER son évaluateur
CO-CONSTRUIRE le référentiel
DIALOGUER en cours d'évaluation

ANCREAI

Les 4 étapes clés de la démarche l'évaluation externe

1. Produire un Cahier des charges personnalisé
2. Sélectionner un organisme habilité
3. Analyser le pré rapport et formuler des observations
4. Evaluer la démarche et la prestation d'évaluation externe

Réunir les conditions nécessaires

- Rassembler les docs obligatoires (cf. décret 2007, III-3-3.1)
- Rendre visible *ce qui s'est fait* depuis son évaluation interne
- Tenir prêts différents documents utiles (CR réunion, procédures, docs qualité…)

S'assurer de la participation collective et volontaire des différents acteurs et du caractère pluridisciplinaire à la démarche.

Elaborer le document de mise en concurrence

« *La sélection de l'organisme habilité est réalisée dans le cadre habituel des procédures de mise en concurrence, et pour les établissements publics dans le respect des règles du Code des marchés publics* ».

L'évaluation externe n'est pas extérieure à l'ESSMS !
Il en est le commanditaire.

Présenter l'ESMS , son histoire, ses spécificités

Formuler des questions ou des hypothèses à soumettre

Préciser les éléments de réponse attendus

Cahier des charges type personnalisé

La « personnalisation » du CDC-type

- La présentation de l'ESSMS (histoire, valeurs, évolutions importantes).
- L'articulation avec le projet d'établissement ou de service et les démarches d'évaluation interne et d'amélioration de la qualité.
- Les premiers éléments permettant de formuler des hypothèses et les premières questions susceptibles d'être posées.
  - Filtre important (garder la main) et intéressant (personnalisation de la réponse du prestataire à la demande)
- Les modalités de concertation à prévoir lors des phases initiales.
- Les modalités de suivi de l'évaluation externe (comité de pilotage, communication, association des différents acteurs).
- Les conditions d'accès à l'information et aux documents disponibles au sein de l'ESSMS.

Points de vigilance

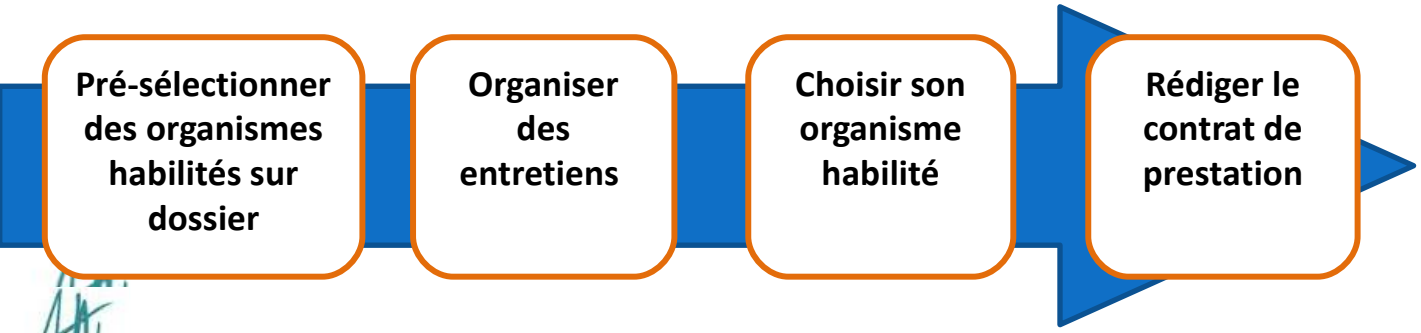
- Prendre en compte la **spécificité** de la structure évaluée (nombre d'ESSMS à évaluer, nb de lots, secteur d'activité…)
- Consulter **la liste des organismes habilités** et **les retraits ou suspensions** d'habilitation (site ANESM) http://www.anesm.sante.gouv.fr
- **Sélectionner** minimum 3 organismes habilités par l'ANESM et adresser par courrier ou par mail le dossier en fixant une **date limite de réponse**;
- Demander aux organismes un **dossier de réponse** contenant au minimum:
  - Une première note synthétique et personnalisée,
  - La présentation d'une première trame d'un déroulé d'évaluation,
  - Des éléments d'information sur l'organisme,
  - Des références récentes d'interventions,
  - Les CV des personnes chargées de l'évaluation,
  - Un prix forfaitaire global incluant les frais de déplacement,
  - Les dates de début et de fin de la mission.

Présentation d'un modèle de cahier des charges personnalisable
Présentation de l'outil d'aide à l'élaboration du CDC

Choisir son prestataire

- Choix réalisé à partir d'une analyse des offres reçues
- Caractère objectif de l'analyse des propositions fondé sur des critères de sélection validés
- Contrat fixant les obligations des deux parties à élaborer au terme de la procédure de sélection

Sélectionner l'organisme habilité



Outil d'aide à la sélection de l'Evaluateur externe

En veillant notamment à prendre en compte :

- **Qualifications et compétences des évaluateurs**
- Une expérience professionnelle dans le champ SMS
- Une formation aux méthodes évaluatives
- Une connaissance actualisée dans le domaine de l'action sociale et des politiques d'action sociale, des RBPP…
- Une connaissance du contexte local du déploiement de ces politiques (schémas)
- Une pluridisciplinarité des évaluateurs

En veillant notamment à prendre en compte :

- **Qualité technique de l'offre**
  - La clarté et la précision du plan d'intervention
  - La cohérence du plan d'intervention au regard des hypothèses évaluatives de la structure
  - La capacité de l'évaluateur à se situer dans une logique d'écoute et d'aide à la décision
  - La garantie d'un examen contradictoire des points de vue

Analyser la proposition : points de vigilance sur la méthodologie proposée

- Est-il prévu un travail préparatoire d'analyse du cadre réglementaire de l'ESSMS, l'analyse des documents fournis…?
- La proposition tient-elle compte de la spécificité de l'ESSMS et de sa demande évaluative particulière ?
- Existe-t-il un référentiel ? Sur quelle conception de l'évaluation est-il fondé ? Quels sont les principaux critères retenus ? Est-il personnalisable ?

Analyser la proposition : points de vigilance sur la méthodologie proposée

- Quels sont les matériaux d'enquête que l'évaluateur jugerait utiles ? Pourquoi ?
- Est-il prévu une visite de la structure ? Est-il prévu d'interroger chaque catégorie de professionnels (y compris de nuit) ? Les stagiaires ? Les IRP ? les usagers ?
- La proposition fait-elle état d'une programmation précise ?

Les clauses spécifiques à intégrer dans le contrat :

- Le prestataire s'engage à respecter les dispositions de l'annexe 3-10 du CASF
  - Conflit d'intérêt
  - Suspension ou retrait d'habilitation
- Clause financière relative à la réalisation insatisfaisante ou à la non réalisation de la prestation (en cas de suspension ou de retrait d'habilitation par exemple)
- Clause en cas de demande de complément au rapport d'évaluation externe

Présentation de l'outil d'aide à la sélection de l'organisme habilité

Analyser et formuler des observations sur le pré-rapport

- Le commanditaire est « co-responsable» de la qualité du rapport qui sera transmis aux autorités de tarification et de contrôle

- **Nécessité d'un dialogue et d'échanges entre ESSMS et le prestataire.**

Echanger avec l'évaluateur

Lire et analyser le pré-rapport → Echanger jusqu'à entente avec l'organisme → Envoyer le rapport final à l'autorité de tarification → Modifier le PACQ et mettre en œuvre de nouvelles actions d'amélioration

outil d'analyse du pré-rapport et de formulation des observations

A l'issue de la mission de l'évaluateur externe

- **Le dossier d'évaluation externe : 4 composantes**
  - Un **pré-rapport**
    - communiqué à l'OG et au responsable de l'ESSMS
    - consultable par toute personne ayant contribué à l'EE
    - en cas de désaccord, le responsable peut formuler des observations
  - Un **rapport**
  - Une **synthèse** (partie intégrante du rapport)
  - Un **abrégé** du rapport

Contenu du rapport

- Eléments de cadrage *(introduction)*
- Descriptif de la procédure d'évaluation externe
- Développements informatifs
- Résultats de l'analyse détaillée
- Synthèse (cf. objectifs de l'éval. – *chap. 2*)
  - Conditions d'élaboration et de mise en œuvre du Proj. d'Etab.
  - L'expression et la participation des usagers (CVS)
  - Prévention et gestion des risques de maltraitance individuelle et institutionnelle
  - Ouverture de l'ESSMS sur son environnement institutionnel, géographique, socioculturel et économique
- Propositions / Préconisations
- Annexes (**abrégé**, contrat, composition de l'équipe d'évaluation, calendrier,…)

Points de vigilance

Durant cette phase, l'ESSMS organise avec le COPIL une relecture critique du pré-rapport afin de s'assurer :

- De l'objectivité des constats ;
- Du respect des attendus énoncés dans le cahier des charges ;
- Du respect du Décret n°2012-147 du 30 janvier 2012 ;
- De la clarté des observations formulées.

Le COPIL procède à la relecture du pré rapport en s'assurant du respect d'un certain nombre de critères :

- La lisibilité et la qualité du rapport
- L'exactitude des éléments administratifs relatifs à l'établissement
- La qualité de l'analyse et son niveau de documentation
- La qualité et la faisabilité des préconisations
- Les propositions d'axes de travail susceptibles d'apporter des améliorations dans la prise en compte des besoins des usagers

Présentation de l'outil d'analyse du pré-rapport et de formulation des observations développé

Evaluer l'évaluateur externe

Possibilité pour l'ESSMS de faire part à l'autorité de tarification et à l'ANESM de ses réserves sur la prestation réalisée par l'organisme habilité.

Présentation de l'outil d'évaluation de la prestation d'évaluation externe

Deux rappels pour conclure…

- L'évaluation externe **n'a pas pour objectif de comparer** les ESSMS entre eux mais de :
  - s'intéresser à l'évolution du même ESSMS dans le temps,
  - renouveler l'autorisation de fonctionnement de l'ESSMS,
  - d'impulser une démarche d'amélioration continue du service rendu à l'usager
  - et de repositionner le management à l'interne.

- L'évaluation est distincte de l'audit et de la certification.

Vous avez des questions ?

Partage d'expérience avec des ESSMS ayant achevé leur démarche d'évaluation externe

Nous vous remercions de votre attention et restons à votre disposition pour toute précision.