



Version : Septembre 2022

L'évolution du cadre légal et réglementaire des ESSMS : La réforme de l'évaluation de la qualité du service rendu aux usagers

Il existe en France environ 40 000 Etablissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux qui ont pour mission d'accueillir et/ou d'accompagner un public « vulnérable », à tous les âges de la vie*. La plupart de ces ESSMS sont administrés par une association et sont réglementés par le Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF).

Depuis la [loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale](#), ils sont soumis à l'obligation d'évaluation de la qualité des activités et des prestations qu'ils délivrent, selon une procédure et des modalités réglementaires inscrites dans le CASF. Or, la [loi du 24 juillet 2019 relative à l'organisation et à la transformation du système de santé](#) a initié une réforme de ce dispositif, effective depuis mars 2022.

Ce Décryptage fait le point sur cette réforme, et sur ses enjeux pour les ESSMS et les accompagnements DLA.

Le cadre d'évaluation initié par la loi 2002-2

L'ambition affichée de la loi 2002-2 était de remettre les usagers « au centre des préoccupations » en imposant aux ESSMS la mise en place de différents outils** centrés sur leur participation et une meilleure prise en compte de leurs besoins et de leurs droits. L'obligation d'évaluation relève de cette ambition et a permis aux ESSMS de s'inscrire dans une dynamique d'amélioration continue de la qualité des prestations proposées aux personnes accompagnées.

La démarche d'évaluation retenue par le législateur s'appuie sur une analyse documentaire, l'observation des pratiques et le recueil du point de vue de différents acteurs. Elle articulait 2 modalités :

- Une évaluation interne, tous les 5 ans, conduite par la structure elle-même (on parle alors d'auto-évaluation ou aussi de diagnostic partagé)
- Une évaluation externe, tous les 7 ans, engagée à l'initiative de l'association gestionnaire et qui impliquait de recourir à un organisme habilité par la Haute Autorité de santé (HAS). Sur la base du rapport produit par l'organisme évaluateur, les autorités de tarification et de contrôle (Agence Régionale de Santé, Département ou services déconcentrés de l'Etat) statuaient sur le renouvellement – ou non – de l'autorisation de fonctionnement de la structure.

Par ailleurs, si les ESSMS étaient tenus de mettre en œuvre une démarche participative associant l'ensemble des parties prenantes (professionnels, usagers et leurs proches, partenaires), ils étaient en revanche libres quant au choix du référentiel d'évaluation et de l'organisme habilité à réaliser l'évaluation externe.

*Personnes âgées en perte d'autonomie, enfants et adultes en situation de handicap, mineurs en danger, personnes en situation d'exclusion sociale ou professionnelle, demandeurs d'asile, personnes en situation de dépendance à l'alcool ou aux drogues...

**Les outils de la loi : livret d'accueil, contrat de séjour, règlement de fonctionnement, projet personnalisé d'accompagnement, Conseil de la Vie Sociale, projet d'établissement, charte des droits et des libertés de la personne accueillie.



Version : Septembre 2022

Les nouvelles orientations de la loi du 24 juillet 2019

La procédure d'évaluation instituée par la loi de 2002 a fait l'objet de critiques récurrentes, tenant notamment aux modalités d'habilitation des évaluateurs externes et à l'absence d'un référentiel national unique pouvant servir de guide aux ESSMS et aux évaluateurs. C'est pourquoi, la loi du 24 juillet 2019 a confié à la HAS la responsabilité d'élaborer une nouvelle procédure d'évaluation nationale ainsi qu'un nouveau cahier des charges fixant les exigences requises pour devenir organisme évaluateur.

Les nouvelles orientations relatives à l'évaluation des ESSMS visent à répondre à 3 enjeux :

- permettre aux personnes accompagnées d'être actrices de leur parcours ;
- renforcer la dynamique qualité au sein des établissements et services ;
- promouvoir une démarche porteuse de sens pour les ESSMS et leurs professionnels.

Depuis le 13 mai 2022, tous les outils de la réforme de l'évaluation sont officialisés et disponibles.

Ce qui change concrètement

↳ Un référentiel national commun à l'ensemble des ESSMS

Le nouveau dispositif d'évaluation s'appuie désormais sur un référentiel national unique, construit par l'HAS en concertation avec des professionnels des secteurs social et médico-social et des personnes accompagnées et/ou leurs représentants.

Ce référentiel constitue un cadre commun d'analyse :

- aux ESSMS pour réaliser des auto-évaluations de manière autonome et s'en servir comme outil de pilotage de leur démarche d'amélioration continue de la qualité ;
- aux organismes évaluateurs comme outil de référence dans la conduite de l'évaluation.

Il est centré sur la personne accompagnée, dans le respect de l'auto-détermination qui lui est reconnue, et repose sur 4 principes-directeurs :

- Le pouvoir d'agir de la personne,
- Le respect des droits fondamentaux,
- L'approche inclusive des accompagnements,
- La réflexion éthique des professionnels.

Le référentiel s'accompagne d'un guide « explicatif » qui détaille les exigences associées aux 157 critères d'évaluation et qui décrit les éléments nécessaires à sa mise en œuvre (méthodologie, système de cotation, sélection de l'organisme évaluateur, modalités d'organisation de la visite d'évaluation et de remise du rapport, etc.).

L'ensemble des critères du référentiel n'a pas vocation à être évalué dans tous les ESSMS. Les critères applicables sont définis au regard du profil de la structure, selon 3 dimensions : le secteur d'intervention, le type de structure (établissement ou service) et le public accompagné (personnes âgées, personnes en situation de handicap, protection de l'enfance, etc.)



Version : Septembre 2022

↳ Un rythme d'évaluation « externe » passant de 7 à 5 ans

Le nouveau dispositif marque la fin de la distinction entre « évaluation interne » et « évaluation externe ». La nouvelle procédure est construite selon un cycle en correspondance avec la durée de validité du projet d'établissement et qui inclut :

- Une évaluation tous les 5 ans réalisée par un organisme tiers indépendant ;
- 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.

↳ De nouvelles exigences pour les organismes évaluateurs

Dorénavant, les organismes évaluateurs devront être à la fois accrédités par le Comité français d'accréditation (COFRAC) et habilités par la HAS selon un cahier des charges publié en mai 2022. Ce dernier fixe des exigences complémentaires par rapport à la norme d'accréditation dans le but affiché de garantir l'impartialité, la robustesse des méthodes employées et l'indépendance des organismes accrédités.

Les ESSMS devront avoir recours à l'un de ces organismes pour réaliser leur évaluation quinquennale, après une procédure de mise en concurrence.

La liste de ces organismes est publiée et mise à jour sur le site internet de la HAS.

NB : certaines têtes de réseau ont souligné la complexité du nouveau système d'accréditation par le COFRAC, en pointant notamment une procédure pouvant s'avérer longue (jusqu'à 18 mois) et chronophage pour les organismes évaluateurs. Par ailleurs, la procédure d'accréditation est payante et implique de nombreuses démarches de la part de ces organismes qui pourraient aboutir à une baisse du nombre d'évaluateurs externes et/ou à des surcoûts pour les ESSMS liés aux évaluations.

↳ Une trame commune et une diffusion élargie des rapports d'évaluation

Dans un objectif d'harmonisation et de facilité de lecture, les rapports d'évaluation établis par les organismes évaluateurs devront être construits selon une trame prédéfinie, commune à tous les ESSMS (disponible via « Synae », plateforme dématérialisée dédiée aux évaluations). Ils devront notamment reprendre « l'ensemble des éléments d'évaluation du référentiel cotés » et présenter « une représentation graphique des résultats pour en faciliter la lecture au niveau global, par chapitre et par thématique ». Ils devront également intégrer « un focus sur la cotation des critères impératifs ».

Les ESSMS devront transmettre leur rapport d'évaluation aux autorités de tarification et de contrôle et également à la HAS.

Les résultats de l'évaluation devront être portés à la connaissance de l'instance délibérante, de l'instance de représentation des personnels et du conseil de la vie sociale de l'ESSMS et faire l'objet d'une diffusion publique, selon des modalités fixées par décret.



Version : Septembre 2022

Les enjeux de cette réforme

- Le déploiement de cette réforme va sans doute nécessiter du temps pour les ESSMS, tant dans l'appropriation du référentiel que dans son intégration dans une démarche d'amélioration continue de la qualité. Si le DLA n'a pas vocation à accompagner la mise en œuvre de cette obligation réglementaire, il pourrait cependant être sollicité par certaines structures pour accompagner des démarches d'auto-évaluation visant à familiariser les acteurs avec ce nouveau dispositif (mobilisation et implication de l'ensemble des parties prenantes) et anticiper la réalisation de l'évaluation par un organisme habilité.
- Le déploiement de cette réforme pourrait également avoir un impact sur le recrutement de prestataires DLA dans le secteur social et médico-social. En effet, les cabinets-conseil « évaluateurs » devront démontrer qu'ils n'ont pas agi « *en tant que conseiller* (assistance conseil, consulting, coaching) *pour l'ESSMS ou l'organisme gestionnaire durant les 24 mois précédant la visite et les 12 mois suivant la visite d'évaluation* ». Certains cabinets-conseil devront donc arbitrer entre faire de l'évaluation et privilégier d'autres formes d'interventions.

Liens utiles

- Synthèse [« Evaluation de la qualité en ESSMS - Une dynamique continue et partagée »](#)
- Référentiel national d'évaluation de la qualité des ESSMS : [ICI](#)
- Manuel d'évaluation de la qualité des ESSMS : [ICI](#)
- Cahier des charges applicable aux organismes chargés de l'évaluation des ESSMS : [ICI](#)
- Liste des organismes accrédités (actualisée régulièrement) : [ICI](#)
- Pour appréhender la mise en œuvre d'une évaluation : [ICI](#)