



Mai 2022

Démarche qualité : la réforme entre en vigueur

Les démarches qualité au sein des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS), instaurées par la Loi du 2 janvier 2002, connaissent depuis 2018 de nombreuses évolutions : intégration de l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ANESM) au sein de la Haute Autorité de Santé (HAS), réforme des démarches d'évaluation, des calendriers d'évaluation, création d'un référentiel commun d'évaluation...

La censure par le Conseil Constitutionnel, pour des raisons techniques (CF. Décryptage de janvier 2022), de certaines dispositions relatives à la démarche qualité dans les ESSMS dans le cadre de la loi de financement de la sécurité sociale pour 2022 a laissé penser que l'entrée en vigueur de cette réforme globale des démarches qualité serait repoussée aux calendes grecques.

Or, les publications, par la HAS d'abord, en mars 2022, du référentiel commun d'évaluation et du manuel d'évaluation de la qualité, et par le Gouvernement ensuite, aux Journaux Officiels des 27 et 29 avril 2022, de deux décrets relatifs respectivement au rythme des évaluations et la procédure d'accréditation des évaluateurs externes, consacrent l'entrée en vigueur de cette réforme.

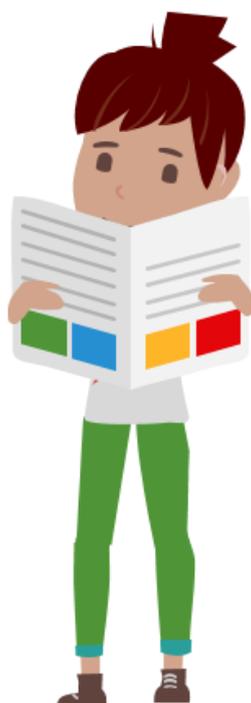
Textes de référence :

- Article 72 de la Loi n° 2017-1836 du 30 décembre 2017 de financement de la sécurité sociale pour 2018
- Article 75 de la loi du 24 juillet 2019 relative à l'organisation et à la transformation du système de santé
- Ordonnance n° 2020-313 du 25 mars 2020 relative aux adaptations des règles d'organisation et de fonctionnement des établissements sociaux et médico-sociaux
- Lettre interministérielle Réf. A-20-080188 du 16 décembre 2020
- Lettre interministérielle Ref. D-21-013138 du 25 mai 2021
- Décret n° 2021-1476 du 12 novembre 2021 relatif au rythme des évaluations de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux
- LOI n° 2021-1754 du 23 décembre 2021 de financement de la sécurité sociale pour 2022
- Décret n° 2022-688 du 25 avril 2022 portant modification du conseil de la vie sociale et autres formes de participation
- Décret n° 2022-695 du 26 avril 2022 modifiant le décret n° 2021-1476 du 12 novembre 2021 relatif au rythme des évaluations de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux
- Décret n° 2022-742 du 28 avril 2022 relatif à l'accréditation des organismes pouvant procéder à l'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux
- Référentiel d'évaluation de la qualité des ESSMS publié par la HAS
- Manuel d'évaluation de la qualité des ESSMS publié par la HAS

Décryptage vous propose de vous présenter l'ensemble de la réforme et ses conséquences sur vos démarches qualité.

SOMMAIRE

A – La suppression du formalisme de l'envoi d'un rapport d'évaluation interne... et la nécessité de procéder à des évaluations en interne _____	3
B- Un référentiel commun aux ESMS _____	3
C- La publication des résultats des évaluations externes _____	4
D- L'implication du conseil de la vie sociale dans la démarche _____	4
E- Le nouveau calendrier des évaluations externes _____	4
F- L'accréditation par le COFRAC des évaluateurs externes _____	6
G- Le financement du surcoût pour les ESSMS du recours à des organismes accrédités _____	8
H- Le contenu du référentiel commun d'évaluation externe _____	8
I- Le manuel et les nouvelles méthodes d'évaluation externe _____	10



A – La suppression du formalisme de l’envoi d’un rapport d’évaluation interne... et la nécessité de procéder à des évaluations en interne

L’article 75 de la loi n° 2019-774 du 24 juillet 2019 relative à l’organisation et à la transformation du système de santé a modifié l’article L. 312-8 du Code de l’action sociale et des familles qui pose les fondements des démarches qualité dans les ESSMS.

Ainsi, les ESSMS ne sont plus dans l’obligation de remettre un rapport d’évaluation interne. Toutefois, la nécessité de procéder régulièrement à une évaluation en interne de sa démarche qualité par chaque structure n’est pas supprimée.

En effet, la loi précise que dans un objectif d’amélioration continue de la qualité, les ESSMS devront évaluer et faire procéder à l’évaluation de la qualité. Ainsi, si le formalisme de l’envoi du rapport d’évaluation interne aux autorités de tarification et de contrôle compétentes disparaît, les ESSMS devront justifier de la conduite d’une démarche continue d’évaluation interne et d’amélioration de leurs prestations. Le décret du 12 novembre 2021 prévoit à cet effet que les actions engagées dans le cadre de la démarche d’amélioration continue de la qualité devront être mentionnées dans le rapport annuel d’activité de chaque ESSMS concerné.

REMARQUE



La Haute Autorité de Santé encourage les ESSMS à continuer de procéder à une auto-évaluation de la qualité des accompagnements proposés afin de :

- Impulser une démarche collective et participative,
- Engager une dynamique d’amélioration continue de la qualité,
- S’approprier les exigences attendues,
- Définir des actions d’amélioration de la qualité des accompagnements.

Ainsi, lors de la visite d’évaluation externe, la structure pourra valoriser les actions d’amélioration de la qualité mises en œuvre suite à l’auto-évaluation et les actions spécifiques engagées en lien avec l’activité de la structure et le public accueilli.

B- Un référentiel commun aux ESMS

La loi prévoit qu’une commission de la HAS est chargée d’établir et de diffuser la procédure, les référentiels et les recommandations de bonnes pratiques professionnelles au regard desquelles la qualité des prestations délivrées par les ESSMS est évaluée.

REMARQUE

L’article 52 du projet de loi de financement de la sécurité sociale 2022 entendait apporter des évolutions à ce dispositif.

La procédure, « et le référentiel au regard desquels la qualité des prestations délivrées par les ESSMS est évaluée, ainsi que d’élaborer ou de valider les recommandations de bonnes pratiques professionnelles pour l’accompagnement des publics (accompagnées par des structures sociales ou médico-sociales).

Cet article 52 du projet de loi de financement de la sécurité sociale 2022 a été censuré par le Conseil Constitutionnel pour des raisons techniques.

Cependant, au regard des dispositions existantes, la HAS a publié en mars 2022 un référentiel commun d'évaluation de la qualité des ESSMS. Le caractère commun (et non unique) de ce référentiel à l'ensemble des ESSMS ne semble pas pouvoir être remis en cause par la formulation actuelle du texte de loi qui fait référence à des référentiels. En effet, si le référentiel est commun à l'ensemble des ESSMS, il n'est pas unique, certains items de ce référentiel ne s'appliquant pas en fonction de la nature de la structure et des publics qu'elle accompagne (cf. infra).

C- La publication des résultats des évaluations externes

La Loi prévoit qu'un décret détermine les modalités de publication des rapports d'évaluation externe des ESSMS.

REMARQUE



A ce jour, le décret définissant les modalités de publication des rapports d'évaluation externe n'a pas été publié. En effet, si le décret modifié du 12 novembre 2021 prévoit que le rapport d'évaluation externe doit être transmis aux autorités de tarification et de contrôle ainsi qu'à la HAS par l'ESSMS, qui pourra le cas échéant enrichir ce rapport de ses observations, la réglementation n'apporte pas à ce jour de précisions sur les modalités de publication de ces rapports.

D- L'implication du Conseil de la Vie Sociale dans la démarche

Le Décret n° 2022-688 du 25 avril 2022 portant modification du Conseil de la Vie Sociale (CVS) et autres formes de participation prévoit notamment que le CVS doit désormais être entendu lors de la procédure d'évaluation, être informé des résultats et être associé aux mesures correctrices à mettre en place.

E- Le nouveau calendrier des évaluations externes

1. Le principe

Le décret du 12 novembre 2021, modifié par un décret du 26 avril 2022, prévoit que les ESSMS devront transmettre tous les 5 ans les résultats des évaluations externes de la qualité des prestations qu'ils délivrent. Ces délais de transmissions feront l'objet de programmations pluriannuelles arrêtées par la ou les autorités compétentes pour délivrer l'autorisation de fonctionnement.

Ces programmations pluriannuelles devront être arrêtées par les autorités compétentes au plus tard le 1^{er} octobre 2022 et devront couvrir la période du 1^{er} juillet 2023 au 31 décembre 2027.

REMARQUE



Si les évaluations externes doivent, sauf exceptions (cf. infra), avoir lieu tous les 5 ans, ne seront pris en compte pour le renouvellement de l'autorisation que les évaluations externes transmises entre la date d'autorisation (ou de son renouvellement) et au plus tard deux ans avant la date de fin de l'autorisation. De plus, ces rapports d'évaluation externes devront avoir été transmis conformément à la programmation arrêtée par les autorités de tarification et de contrôle.

2. Les exceptions

Si le délai de 5 ans est celui posé par principe, le décret prévoit différents aménagements possibles :

- Les autorités de tarification pourront modifier la programmation pluriannuelle initialement prévue afin de tenir compte de changements intervenus dans la situation des établissements et services concernés,
- Pour les ESSMS ayant conclu un CPOM (obligatoire ou facultatif), le contrat pourra définir le calendrier de transmission des rapports.

3. La période de transition :

a) Les ESSMS autorisés entre le 1^{er} janvier 2008 et le 31 décembre 2009

Les ESSMS dont l'autorisation a été délivrée entre le 1^{er} janvier 2008 et le 31 décembre 2009 et qui n'a pas transmis avant l'entrée en vigueur de la réforme la seconde évaluation externe conditionnant le renouvellement de leur autorisation devront transmettre, entre le 1^{er} janvier 2023 et le 30 juin 2023, un rapport d'évaluation externe réalisé sur la base de la nouvelle méthode et du nouveau référentiel commun d'évaluation de la qualité des ESSMS.

b) Les ESSMS autorisés entre le 17 mars et le 31 décembre 2007

Ces ESSMS auraient dû remettre le rapport d'évaluation externe conditionnant le renouvellement de leur autorisation au plus tard deux ans avant le renouvellement de leur autorisation de 15 ans, soit entre le 20 mars 2020 et le 31 décembre 2020.

Or, en raison de la crise Covid-19, ces ESSMS, comme ceux qui devaient remettre leur rapport d'évaluation externe au cours de la 7^{ème} année de leur autorisation, ont bénéficié du moratoire sur leurs évaluations externes en application des courriers interministériels successifs Réf. A-20-080188 du 16 décembre 2020 et Ref. D-21-013138 du 25 mai 2021. Ces moratoires stipulaient que ces ESSMS étaient dispensés de l'envoi de tels rapports jusqu'au 31 décembre 2021.

Nous avons sollicité la DGCS afin de connaître la situation de ces ESSMS. Elle nous a indiqué que si ces ESSMS n'ont pas reçu une injonction des autorités de tarification lui demandant de déposer une demande de renouvellement d'autorisation, ils bénéficient alors d'un renouvellement par tacite reconduction de leur autorisation.

REMARQUE

La publication d'une circulaire, même si elles n'ont pas de caractère opposable en droit, visant à expliciter clairement cette position serait tout de même de nature à sécuriser ces structures.

F- L'accréditation par le COFRAC des évaluateurs externes

1. Le principe

Un décret du 28 avril 2022 a instauré une nouvelle procédure d'accréditation des organismes d'évaluation externe. Ainsi, ces organismes devront désormais être accrédités par le Comité Français d'Accréditation (COFRAC) selon la norme EN/ISO/IEC 17020.

Ils devront également se conformer aux exigences spécifiques, complémentaires à la norme d'accréditation, définies par la HAS dans le cadre d'un cahier des charges rendu public.

REMARQUE



La norme EN/ISO/IEC 17020 est une norme d'accréditation des organismes de contrôle et d'inspection.

En synthèse, les normes de contrôle et d'inspection répondent à des questions fermées (OUI ou NON) ne prenant pas en compte le contexte, n'ont pas vocation à identifier des suivis des écarts, servent à la délivrance d'une décision administrative et s'inscrivent par conséquent dans une démarche de contrôle.

Toutefois, le guide de l'évaluateur externe édité par la HAS (cf. infra) prévoit un niveau de cotation pour les évaluateurs externes (Pas du tout satisfaisant, plutôt pas satisfaisant, plutôt satisfaisant...) qui semble donner une latitude plus importante aux évaluateurs externes que ne le prévoit la norme d'accréditation choisie.

2. La période transitoire

Le recours à une accréditation préalable par le COFRAC nécessite une disposition législative qui a fait l'objet d'une censure, sur la forme et non sur le fond, par le Conseil Constitutionnel dans le cadre de la loi de financement de la sécurité sociale pour 2022.

Afin de contourner cette difficulté, le décret du 28 avril 2022 prévoit une période transitoire dans l'attente d'une loi permettant de consacrer légalement le principe du recours à une accréditation par le COFRAC des organismes d'évaluations externes.

Ainsi, un organisme qui justifie d'une recevabilité opérationnelle favorable mentionnant précisément la portée de l'accréditation sollicitée pourra procéder, dans l'attente de son accréditation, et pour une période de 18 mois, à des évaluations externes.

L'organisme évaluateur devra indiquer expressément par écrit à l'ESSMS évalué qu'il relève de ce régime dérogatoire.

Dans la mesure où l'organisme d'évaluation externe n'obtiendrait pas son accréditation, il devra en informer les autorités de tarification et de contrôle qui ont délivré les autorisations. Dans un délai de six mois, et au regard des résultats de l'évaluation, les autorités de tarification et de contrôle pourront demander aux ESSMS concernés de faire procéder à une nouvelle évaluation externe par un organisme accrédité. Les résultats de cette nouvelle évaluation devront être transmis aux autorités de tarification et de contrôle, qui devront en tenir compte dans le cadre de l'arrêté de programmation des évaluations externes (cf. supra), et à la HAS.

REMARQUE 1



De nombreux juristes du secteur s'interrogent sur la légalité de ce dispositif. En tout état de cause, son annulation par le Conseil d'Etat suite à un recours en excès de pouvoir ne serait pas sans conséquence pour les ESSMS qui auront procédé à leur évaluation externe sur la base d'une disposition juridique devenue illégale.

Espérons que les pouvoirs publics sauront trouver à ce moment-là des solutions pour que ces structures ne se retrouvent pas dans une incertitude juridique.

REMARQUE 2

La recevabilité opérationnelle constitue la dernière étape avant l'obtention de son accréditation par un organisme. Elle est délivrée après instruction du dossier de demande d'accréditation. Elle vise d'une part à vérifier que le demandeur a pris en compte les exigences d'accréditation et qu'il est en mesure de le démontrer, et d'autre part à déterminer les modalités de la future évaluation sur site au regard du règlement d'accréditation et de l'organisation de l'organisme, ultime étape de l'obtention de l'accréditation.

Cet examen de recevabilité peut inclure une évaluation documentaire partielle sur des aspects clés de l'activité présentée à l'accréditation.

Cette étape vise à éviter de déclencher une évaluation sur site qui serait vouée à l'échec, compte tenu d'une prise en compte partielle des exigences d'accréditation ou en présence d'écarts rédhibitoires pour l'obtention de l'accréditation.

3. Le retrait de l'accréditation

La HAS peut informer le COFRAC des manquements au cahier des charges qu'elle aura élaboré et dont elle a connaissance. En cas de suspension de l'accréditation, l'organisme évaluateur ne pourra plus réaliser d'évaluation externe jusqu'à la levée de suspension par le COFRAC. En cas de retrait de son accréditation, l'organisme évaluateur ne pourra plus procéder à des évaluations.

REMARQUE



Les ESSMS peuvent informer la HAS des différends ou manquements survenus en matière de déontologie d'évaluation et de production des résultats.

Au regard de ces informations, si la HAS considère que le cahier des charges n'a pas été respecté, elle peut, après avoir recueilli les observations de l'organisme d'évaluation externe, suspendre ou retirer son habilitation à procéder à des évaluations externes.

G- Le financement du surcoût pour les ESSMS du recours à des organismes accrédités

L'article censuré par le Conseil Constitutionnel de la Loi de financement de la sécurité sociale prévoyait que la CNSA contribue à la compensation des surcoûts supportés par les établissements et services médico-sociaux en raison du recours à des organismes accrédités par le COFRAC.

Cette disposition ayant été censurée par le Conseil Constitutionnel, aucune mesure financière de compensation du surcoût n'est prévue. De plus, cette mesure visait les seuls établissements et services médico-sociaux. Les structures du champ social ne relevant pas de la compétence de la CNSA, aucun dispositif de financement du surcoût n'a été à ce jour envisagé.

H- Le contenu du référentiel commun d'évaluation externe

1. Les principes fondamentaux sur lesquels repose le référentiel

La HAS indique en introduction du référentiel commun d'évaluation de la qualité des ESSMS que la démarche d'évaluation portée par la HAS vise à :

- Permettre à la personne d'être actrice de son parcours ;
- Renforcer la dynamique qualité au sein des ESSMS ;
- Promouvoir une démarche porteuse de sens pour les ESSMS et les professionnels.

A cet effet, le référentiel est construit autour de 4 valeurs prioritaires :

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

2. Présentation des grandes lignes du référentiel

Le référentiel est organisé en chapitres, thématiques et critères.

a) Les trois chapitres

Les trois chapitres du référentiel concernent la personne, les professionnels et l'ESSMS.

b) Les 9 thématiques

Six thématiques sont communes aux 3 chapitres. Il s'agit de :

- La bientraitance et l'éthique ;
- Les droits des personnes accompagnées ;
- L'expression et la participation de la personne accompagnée ;
- La co-construction et la personnalisation du projet d'accompagnement ;
- L'accompagnement à l'autonomie ;
- L'accompagnement à la santé.

Une thématique est commune aux chapitres relatifs à la personne et aux professionnels :

- Continuité et fluidité des parcours.

Deux thématiques sont spécifiques au chapitre relatif à l'ESSMS :

- Politique Ressources Humaines,
- Démarche qualité et gestion des risques.

c) Les 157 critères

Si le référentiel est commun à l'ensemble des ESSMS, il comporte des adaptations en fonction de chaque catégorie d'ESSMS :

- 126 critères s'appliquent à tous les ESSMS, toutes les structures et tous les publics,
- 31 critères s'appliquent selon le secteur (social/médico-social), la structure (établissement/service) ou le public (personnes âgées – PA / personnes handicapées adultes – PHA / personnes handicapées enfants - PHE / personnes en difficultés spécifiques – PDS / accueil hébergement insertion – AHI / protection de l'enfance et protection judiciaire de la jeunesse – PE PJJ).

Par ailleurs, le référentiel comporte également deux grandes familles de critères :

- 139 critères standards,
- 18 critères impératifs auxquels les ESSMS devront impérativement répondre.

Les 18 critères impératifs concernent les chapitres relatifs aux professionnels et à l'ESSMS. Pour le chapitre relatif aux professionnels, les 8 critères impératifs sont :

- Les professionnels respectent la liberté d'aller et venir de la personne accompagnée ;
- Les professionnels respectent la dignité et l'intégrité de la personne accompagnée ;
- Les professionnels respectent la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée ;
- Les professionnels respectent la liberté d'opinion, les croyances et la vie spirituelle de la personne accompagnée ;
- Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée ;
- L'ESSMS favorise l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée ;
- L'ESSMS garantit la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée ;
- Les professionnels respectent la sécurisation du circuit du médicament.

Pour le chapitre relatif aux ESSMS, les 10 critères impératifs sont :

- L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées.
- L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives.
- L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.

- L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.
- Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives.
- L'ESSMS organise le recueil et le traitement des évènements indésirables.
- L'ESSMS communique sur le traitement des évènements indésirables auprès des parties prenantes.
- Les professionnels déclarent et analysent en équipe les évènements indésirables et mettent en place des actions correctives.
- L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement.
- L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe.

I- Le manuel et les nouvelles méthodes d'évaluation externe

1. Le manuel d'évaluation

Le manuel d'évaluation décrit, pour chacun des critères :

- La thématique dont il relève (Bientraitance et éthique, Droits de la personne...),
- L'objectif poursuivi (La personne accompagnée est informée de ses droits de façon claire et adaptée. Sa compréhension est recherchée et favorisée)
- Le critère à évaluer (Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la connaissance des droits de la personne accompagnée),
- Le niveau d'exigence : Standard / Impératif
- Le champ d'application : Tous ESSMS/ Social / Médico-social ; Toutes structures/ Etablissements/ Services ; Tous Publics, PA, PHA, PHE, PDS, AHI, PJJ-PE.
- Les éléments utiles à l'évaluation en fonction de chaque critère : entretiens avec la personne, les professionnels, l'ESSMS et/ou le CVS / les documents à consulter / L'observation
- Les références : RBPP globales ou spécifiques / références légales et réglementaires / Autres références.

REMARQUE



La rédaction de l'article du Projet de Loi de financement de la sécurité sociale censuré par le Conseil Constitutionnel semblait indiquer que la qualité des prestations délivrées par les ESSMS ne sera évaluée qu'au regard du futur référentiel.

En effet, cet article indiquait que la HAS devait élaborer et valider les Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles pour l'accompagnement des publics en situation de vulnérabilité, sans que le lien avec la démarche qualité ne soit clairement établi.

L'intégration des références aux Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles dans le guide des évaluateurs externes indique que l'évaluation des ESSMS doit se faire au regard de ces dernières.

2. Les nouvelles méthodes d'évaluation externe

3 nouvelles méthodes d'évaluation, correspondant aux 3 chapitres du référentiel, devront être mises en œuvre par les évaluateurs externes.

a) La personne et l'accompagné traceur

La méthode de l'accompagné traceur consiste pour les évaluateurs externes à identifier, en lien avec l'ESSMS, la ou les personne(s) accompagnée(s) avec lesquelles ils vont s'entretenir sur son accompagnement et son expérience. Après le(s) entretien(s) avec la ou les personne(s) accompagnée(s), les évaluateurs externes s'entreprendront avec des professionnels sur l'accompagnement de la personne tout au long de son parcours.

Cette méthode d'évaluation, centrée sur l'expression de la personne sur son accompagnement, poursuit les objectifs suivants :

- renforcer l'engagement de la personne comme actrice de son accompagnement,
- permettre aux personnes accompagnées d'être de véritables partenaires de l'ESSMS dans l'amélioration des pratiques.

b) Les professionnels et le traceur ciblé

La méthode du traceur ciblé consiste pour les évaluateurs externes à choisir la « cible » au regard de la thématique visée par le référentiel, de reconstituer le circuit et, à chaque phase, de s'entretenir avec les professionnels impliqués, d'observer leurs pratiques et de consulter la documentation. A l'issue de ce travail, les évaluateurs externes rencontreront la gouvernance pour évaluer l'organisation et les moyens déployés. Ils compléteront leurs investigations en cas d'écart entre le processus et sa mise en œuvre.

Cette méthode d'évaluation, centrée sur la mise en œuvre réelle d'un processus ciblé, poursuit les objectifs suivants :

- valoriser les bonnes pratiques des professionnels,
- permettre aux professionnels de rentrer dans un processus d'amélioration continue de leurs pratiques.

c) L'ESSMS et l'audit système

La méthode de l'audit système consiste pour les évaluateurs externes à choisir la « cible » au regard de la thématique visée par le référentiel et à consulter la documentation. Sur une(des) thématique(s) donnée(s), les évaluateurs externes analyseront la stratégie, l'organisation et les actions mises en place par la gouvernance pour s'assurer de la capacité de l'ESSMS à maîtriser et à atteindre ses objectifs. A l'issue de cette démarche, les évaluateurs externes devront vérifier, à travers des entretiens avec des professionnels, la bonne diffusion de la stratégie, de l'organisation et des actions de l'ESSMS sur la thématique considérée et sa déclinaison par les professionnels de terrain.

Cette méthode permet d'évaluer les organisations et leur maîtrise par le terrain.

d) L'entretien avec les CVS

Pour les ESSMS soumis à l'obligation d'avoir un CVS, les évaluateurs externes devront s'entretenir avec les membres du CVS sur 10 critères, à savoir :

- La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service et des outils favorisant leur compréhension,
- La personne accompagnée participe aux instances collectives ou à toutes autres formes de participation,

- La personne accompagnée est informée de la suite donnée aux demandes formulées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation,
- L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bien-être et en partage une définition commune avec l'ensemble des acteurs,
- L'ESSMS garantit un cadre de vie respectueux des droits fondamentaux des personnes accompagnées,
- L'ESSMS définit sa politique qualité et gestion des risques,
- L'ESSMS met en œuvre sa démarche qualité et gestion des risques,
- L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes,
- L'ESSMS communique sur le traitement des événements indésirables auprès des parties prenantes,
- L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement.

Le guide de l'évaluateur comporte l'ensemble des questions évaluatives qui devront être posées au CVS.

Cet entretien avec les membres du CVS vise à apprécier l'implication du CVS dans :

- Le développement de la qualité de l'accompagnement des personnes ;
- La promotion de l'expression et la dynamique de participation des personnes accompagnées ;
- Les évolutions du fonctionnement et de l'organisation de l'ESSMS ;
- La bonne circulation des informations.