

Le Media Social



Véronique Ghadi, directrice de la qualité de l'accompagnement social et médico-social à la Haute autorité de santé (HAS), et Laurent Barbe, consultant. - © Capture d'écran

Vifs débats autour de la réforme de l'évaluation des ESSMS

À quelques semaines de l'entrée en vigueur de la réforme de l'évaluation, Véronique Ghadi, directrice de la qualité à la Haute autorité de santé (HAS), a défendu le nouveau modèle, et tenté de répondre aux inquiétudes des acteurs, le 2 décembre, lors des Rencontres Directions.

« L'évaluation des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) n'est pas une démarche "piège" », a martelé Véronique Ghadi, directrice de la qualité de l'accompagnement social et médico-social à la Haute Autorité de santé (HAS), le 2 décembre,

lors des [Rencontres Directions](#) *. Face à des consultants, souvent critiques, et un parterre de directeurs de structures parfois inquiets sur l'application de cette nouvelle procédure en janvier prochain, elle a rappelé la philosophie de la réforme « centrée sur la personne accompagnée ».

Expérimentations

Ainsi, le nouveau processus d'évaluation « a vocation à évaluer le service rendu aux personnes » et porte quatre valeurs que sont le renforcement du pouvoir d'agir, le respect des droits fondamentaux, l'approche inclusive et la réflexion éthique. Il repose sur un référentiel unique dont la deuxième version a été expérimentée cet automne auprès de « 20 établissements de tous les champs du secteur », a précisé Véronique Ghadi.

Ajustements

Selon elle, les retours de ce test sont « globalement positifs » et montrent en particulier que « 90 % des critères sont applicables à tous les ESSMS ». Néanmoins, des ajustements sont en train d'être réalisés pour que la démarche soit « plus facile à porter auprès des professionnels et des personnes ». Cette troisième version est en cours de validation et sera publiée courant janvier.

Normalisation

Face à ce satisfecit, [Laurent Barbe](#), consultant et spécialiste de l'évaluation, n'a pas caché son scepticisme. Il dénonce en effet une réforme « de la normalisation » et un « discours de la contrainte ». Pour lui, le référentiel unique porte « une vision descendante de la qualité qui serait la même quel que soit le secteur ».

En outre, il juge ce référentiel « très médico-social » et « difficile à appliquer à tous les ESSMS », en particulier dans les structures de la protection de l'enfance ou de la prévention spécialisée. Le danger est de « créer un méta-langage qui n'intègre pas suffisamment ce que l'on demande aux structures de faire évoluer comme, par exemple, le problème des jeunes incasables ou de l'exclusion ».

Sa crainte ? « Que les professionnels aient du mal à se sentir pris en compte » et que cette démarche « soit vécue comme une contrainte de plus ».

Nouvelles méthodes

« Nous n'avons rien construit de descendant puisque les professionnels ont été associés à la définition des critères d'évaluation », a rétorqué Véronique Ghadi.

Par ailleurs, elle assure que les nouvelles méthodes qui vont être utilisées, en particulier l'accompagné traceur (voir encadré), pour recueillir la parole des personnes, « permettent de coller à la réalité des pratiques ».

De plus, l'expérimentation montre que ces outils conduisent à « une appropriation des résultats par les professionnels eux-mêmes ».

Quel financement ?

Parmi les autres questionnements apparus durant le débat, celui du financement de cette démarche alors que les ESSMS ont des enveloppes budgétaires très hétérogènes. Sur ce point, Véronique Ghadi a renvoyé le sujet à la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS). Elle juge « *indispensable que les résultats de l'évaluation viennent nourrir le dialogue de gestion avec les autorités de tarification et de contrôle* ». Pour elle, la négociation du CPOM doit être un espace où on identifie des objectifs en termes de qualité face auxquels sont déterminés des moyens.

Nourrir les politiques

Enfin, « *est-ce que cette démarche servira à ajuster les politiques sociales ?* », s'est interrogée une directrice travaillant dans le champ du droit d'asile. « *La HAS n'a pas vocation à présenter les résultats des évaluations au gouvernement mais je ne peux qu'engager les acteurs à se saisir de ces enseignements pour défendre des politiques plus globales* », a conclu Véronique Ghadi.

** Le magazine Direction[s] est une publication des Éditions Législatives (groupe Lefebvre Dalloz), comme Le Media Social.*

Les nouvelles méthodes d'évaluation

L'évaluation des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) va s'appuyer sur trois nouvelles méthodes.

1. **L'accompagné traceur** : il évalue la qualité de l'accompagnement de la personne dans l'ESSMS. L'évaluateur devra recueillir, après l'obtention de son consentement, l'expérience de la personne et/ou de ses proches.
2. **Le traceur ciblé** : il consiste à évaluer, sur le terrain, la mise en œuvre réelle d'un processus, sa maîtrise et sa capacité à atteindre les objectifs. L'évaluateur rencontrera les équipes, consultera les documents nécessaires et réalisera les observations associées.
3. **L'audit système** : il consiste à évaluer un ensemble de processus pour s'assurer de leur maîtrise et de leur capacité à atteindre les objectifs. L'évaluateur rencontrera l'équipe de gouvernance et consultera, dans un premier temps, l'ensemble des éléments constitutifs du processus. Puis, dans un deuxième temps, il évaluera, avec les professionnels, dans quelle mesure le processus est mis en œuvre sur le terrain.

À lire également :

- [Réforme de l'évaluation : nouveau rythme de transmission des résultats](#)
- [Évaluation des ESSMS : "Partir des perceptions de la personne accompagnée"](#)
- [Secteur social et médico-social : vers la fin de l'évaluation ?](#)