

LE MOT DU PRÉSIDENT

Bonjour à toutes et à tous.

L'ESSOR Info se veut un lien entre les différents acteurs de notre Association. Nous avons ces derniers mois réalisé une enquête auprès de VOUS, nos lecteurs pour mieux connaître vos souhaits concernant L'ESSOR Info. Merci à tous ceux qui ont répondu. Ceci nous a permis de recueillir une formidable liste de thèmes à traiter et de nombreuses suggestions très pragmatiques : plus d'illustrations, des interviews de salariés plus nombreuses et mieux mis en valeur, de nouvelles rubriques...

Nous avons essayé de les intégrer déjà en partie dans ce numéro : nous vous laissons juge du résultat !

Par ailleurs nous avons décidé de passer au (presque) tout numérique : il ne restera qu'un petit nombre de numéros imprimés à destination de nos adhérents et pour chaque dispositif de L'ESSOR pour un usage externe.

Le thème de ce numéro, L'Évaluation, nous concerne tous et nous est indispensable pour remplir nos différentes missions. Certes de nombreuses questions restent posées : nos évaluations sont-elles complètes et pertinentes ? N'y a-t-il pas des redondances entre ce qui nous est demandé par les uns et les autres ? Nous tenterons de les aborder dans ce numéro.

Bonnes fêtes de fin d'année et tous mes vœux pour 2025.



Dossier

Quand l'évaluation revient tous les 5 ans...



Alain
Champeaux
Président



ÉVALUATION : AU-DELÀ DU STRESS, UN LEVIER D'AMÉLIORATION ?



Adeline BOURDIER
Responsable Qualité

Depuis la loi du 2 janvier 2002, les établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) ont l'obligation de réaliser une évaluation tous les 5 ans, pour favoriser l'amélioration continue de la qualité d'accompagnement. Comment se déroule-t-elle et quels conseils retenir ? L'ESSOR Infos fait le point pour vous, avec sa Responsable Qualité en charge de l'évaluation, Adeline Bourdier.

L'occasion de faire le point sur nos pratiques

En 2024, ce ne sont pas moins de 13 établissements de L'ESSOR qui ont été évalués et autant à venir en 2025. Portée par la Haute Autorité de Santé (HAS), la démarche d'évaluation soutient bien sûr une approche centrée sur la personne accompagnée, visant à renforcer la dynamique qualité au sein des établissements. Les 4 valeurs du référentiel conçu par l'HAS sont au cœur de ce qui va être évalué : le pouvoir d'agir de la personne, le respect des droits fondamentaux, l'approche inclusive des accompagnements et la réflexion éthique des professionnels.

Pour favoriser l'objectivité, les évaluations à la charge de l'établissement sont réalisées par des organismes extérieurs indépendants, certifiés par le COFRAC.

Depuis début 2023, c'est l'organisme TLC qui a été choisi par L'ESSOR pour sa connaissance du sec-

teur médico-social. Les auditeurs en binôme se déplacent dans l'établissement pour réaliser 2 jours d'entretiens (personnes accompagnées, professionnels, gouvernance),



« Être au clair avec ce que l'on met en œuvre et pourquoi on le fait. L'évaluation, c'est avant tout pouvoir justifier sa pratique professionnelle. »

d'observations (pratiques, fonctionnement, points critiques) et de revue documentaire (dossier, personne accompagnée, procédure,

comptes rendus). Les entretiens avec les personnes accompagnées peuvent durer en moyenne 1 h 30 quand ceux avec les professionnels peuvent aller jusqu'à 3 h 30. Ce sont des entretiens assez



« La communication en amont est importante. Cela permet une pique de rappel par rapport à l'ESMS et cela nous a recentrés sur nos accompagnements. »

denses, avec de nombreuses questions. Ils peuvent s'avérer frustrants, car ils ne sont pas conçus pour générer des discussions ouvertes en profondeur. Pour 90 % des questions posées, il faut sur-



« On ne savait pas trop à quoi s'attendre dans les attentes des évaluateurs, ce qui est stressant. »

tout être en mesure de produire des éléments de preuve à l'appui des pratiques mises en place.

Un soutien constant de L'ESSOR

Heureusement, le référentiel de la HAS contient tous les points abordés. Toute l'autoévaluation qui se déroule en **des temps continus** permet de s'y préparer. Entre la réception de l'arrêté de l'HAS **qui fixe les dates des évaluations** et le rapport final, il peut s'écouler de 12 à 18 mois. Adeline Bourdier suit et coordonne toutes les évaluations de L'ESSOR, aide à décrypter certains critères, explique le déroulement et les attendus, participe aux comités de pilotages pour

la préparation. Présente également en soutien lors des évaluations, elle sera également aux côtés de la direction des établissements pour

la dernière phase après la réception du pré-rapport.

Et après les 2 jours d'entretiens ?

Il y a différentes étapes qui vont clôturer l'évaluation :

- l'organisme évaluateur a 1 mois pour présenter un pré-rapport avec une cotation de chaque critère,
- l'établissement a ensuite 1 mois pour formuler des interroga-

tions et faire des observations, notamment sur les commentaires apportés,

- l'évaluateur a alors 15 jours pour apporter d'éventuelles modifications, pour générer le rapport final



Il faut travailler le vocabulaire car on dit les mêmes choses mais pas de la même manière avec les interlocuteurs.



envoyé à la Haute Autorité de Santé.

Si la cotation est inférieure à 4 sur des critères impératifs, un plan d'action correctif va être

établi par la direction de l'établissement, accompagnée par Adeline

Bourdier. Rapport final et plan d'action seront adressés à l'ARS ou au Conseil Départemental **selon l'autorité de contrôle compétente de chaque établissement ou service.**

Les auditeurs feront seulement des constats, mais n'ajouteront pas de préconisations dans leur pré-rapport. En revanche, le rapport final

L'évaluation : 2 jours d'entretiens

3 CHAPITRES



La personne accompagnée



Les professionnels



La structure

9 THÉMATIQUES

Bienveillance et éthique

Droits de la personne accompagnée

Expression et participation de la personne accompagnée

Co-construction, personnalisation du projet d'accompagnement

Accompagnement de l'autonomie

Accompagnement à la santé

Continuité et fluidité des parcours

Politiques des ressources humaines

Démarche qualité et gestion des risques

42 OBJECTIFS

157 CRITÈRES

dont

18 critères dits « impératifs »

impliquant la mise en place d'actions spécifiques s'ils ne sont pas satisfaits

4 conseils aux futurs évalués



- Pour avoir des éléments de preuve lors de l'évaluation, **oublier le bloc papier** : la traçabilité informatique est de toute façon essentielle, en cas de changement de personnel ou d'établissement pour la personne.
- **Centraliser au quotidien les informations** dans le dossier unique informatisé (DUI).
- **Penser à faire émerger les professionnels** de terrain associés aux comités de pilotage : c'est la preuve qu'ils sont associés aux démarches d'amélioration.
- **Informez et rassurez les personnes accompagnées** qui vont être interrogées (ou leurs représentants légaux) ainsi que les membres du Conseil de la Vie Sociale, en expliquant la démarche et les questions qui seront posées (indiquées dans le référentiel).



PAROLE À ...

assorti de son plan d'action peut toujours créer une dynamique et enclencher des améliorations. À nous d'envisager l'évaluation, non comme un examen inquisiteur, mais comme un levier d'amélioration continue. En considérant que le dispositif d'évaluation puisse lui aussi s'améliorer ?



Il faut penser à l'évaluation externe toute l'année car on ne note pas forcément tout.



L'avis de la Direction générale



La réforme de l'évaluation sur le référentiel HAS a été, dans un premier temps, mal accueillie.

La pression des pouvoirs publics à faire toujours

plus d'administratif laisse l'engagement dans l'accueil et l'accompagnement des personnes fragilisées. Mais la loi restant la loi, L'ESSOR est respectueuse du pouvoir législatif. Le défi était donc de (re)mporter cette nouvelle prérogative : faire avec et ne pas faire contre ! C'était tout l'engagement de l'association d'accompagner cette nouvelle réforme et c'est un pari réussi ! Cette loi nous a permis de créer une véritable dynamique de la qualité continue, au sein de chaque dispositif de L'ESSOR.

Toutefois, cette disposition n'empêche en rien les graves dysfonctionnements dans le secteur de l'intervention sociale et médico-sociale. Les procédures et les protocoles peuvent cacher les défaillances de certains établissements, cela reste donc l'affaire de chaque professionnel de terrain et une question d'éthique dans le travail social. L'une des valeurs de L'ESSOR est d'affirmer à la fois la priorité de la personne et la valeur éthique collective. L'engagement de chacun et la publication des résultats (et de la certification qui en découle) ne pourront que renforcer L'ESSOR dans son action en confirmant la qualité de chaque accompagnement.



Laurence VALVERDE
Référente qualité de
L'ESSOR LA FORÊT (83)

L'ESSOR LA FORÊT accueille des enfants de 6 à 15 ans et intervient principalement sur le territoire du Var et de la Provence Verte. Une évaluation a eu lieu en janvier 2024.

Comment s'est passée l'évaluation dans votre établissement ?

Laurence Valverde : C'était une première pour l'équipe et la direction, mais tout s'est bien passé. Après l'appréhension naturelle, nous sommes ressortis plutôt contents de l'expérience.

Comment vous étiez-vous préparés dans l'équipe ?

LV : Tous les deux mois, nous avons eu un comité de pilotage qualité avec la direction des services généraux, administratifs et thérapeutiques pour travailler sur les critères impératifs avec les professionnels de nos deux sites. Madame Bourdier nous a accompagnés dès le début et était sur place pour l'évaluation.

Et les enfants, comment ont-ils réagi ?

LV : En fait, ils étaient enchantés de participer, qu'on se préoccupe de leur accueil. Les auditeurs ont été très bienveillants avec eux. Nous avons sélectionné et informé 6 familles dans chaque site (Châteauvert et Barjols) pour obtenir un accord signé de leur part. Ensuite, c'est un tirage au sort qui a déterminé les 2 enfants par site, effectivement interrogés par l'auditeur.

Qu'est-ce qui a été finalement le plus difficile ?

LV : Il peut y avoir une difficulté à réunir très vite pendant l'évaluation des éléments de preuve auxquels on n'avait pas pensé. Les membres de l'équipe qui ne sont pas interrogés peuvent aussi se sentir frustrés de ne pas pouvoir soutenir les collègues qui devront répondre.

Des conseils à donner aux « futurs évalués » qui vont lire L'ESSOR Infos ?

LV : Tout d'abord, éviter de s'en faire tout un monde, rester concret et ne pas avoir peur de dire qu'on ne sait pas. Les auditeurs sont simplement là pour nous aider à mieux nous organiser. Par exemple, cela a renforcé chez nous l'idée d'une réunion régulière avec tout le monde pour faire le point sur la législation.



DOSSIER



CHRISTINE DELPRAT

Résidente et membre du CVS à l'EAM Saint-Hilaire de L'ESSOR Terres d'Albret et du Lot

Cet EAM (Établissement d'Accueil Médicalisé) accueille des personnes en situation de handicap psychique âgées de 50 à 82 ans. L'évaluation a eu lieu en janvier dernier, avec 5 résidents en entretien.

Vous êtes accueillie à l'EAM depuis longtemps ?

CD : Depuis 4 ans, mais il y a des personnes qui sont là depuis 22 ans !

Comment avez-vous vécu l'entretien d'évaluation ?

CD : Très bien. J'ai apprécié de parler de la vie ici. C'était un rôle important et on avait vu avant ensemble les questions qui seraient posées. L'entretien était assez long, environ une heure quand même.

Quel type de questions vous ont été posées ?

CD : Des questions sur les activités quotidiennes, l'organisation des journées, les accompagnateurs, l'occupation du temps libre, les repas... Il y avait des questions personnelles et aussi des questions générales sur le CVS puisque j'y participe. Les personnes étaient bienveillantes, même si un des évaluateurs ne reformulait pas trop les questions.

Vous seriez volontaire pour une prochaine évaluation ?

CD : Oui, volontiers. C'était un peu stressant, mais finalement très intéressant. Après, il faut aussi passer le relais à d'autres résidents pour la prochaine fois. Comme conseil, je leur dirai qu'il faut être soi-même, rester simple et tout se passe bien.

Effectivement, après cette première évaluation sur le nouveau référentiel de l'HAS, la direction envisage de solliciter d'autres profils auxquels elle n'avait pas pensé. Reste à bien réviser la terminologie technique utilisée par les évaluateurs...

UN PROCESSUS QUI DURE ENTRE 12 ET 18 MOIS

01

31 décembre

Réception de l'arrêté de l'HAS qui indique la date du rapport final.

Préparation de l'établissement à l'appui de l'autoévaluation continue

1 an en moyenne

02

03

Entretiens d'évaluation dans l'établissement

2 jours

L'évaluateur adresse le pré-rapport à l'établissement

Délai : 1 mois

04

05

L'établissement répond au pré-rapport

Délai : 1 mois

L'évaluateur modifie et envoie le rapport final

Délai : 15 jours

06

07

Envoi éventuel d'un plan d'action par l'établissement



UN SOURIRE POUR FINIR

LA BLAGUE DE DIDIER

L'erreur est humaine

A L'ESSOR, chaque évaluation permet de mettre en place des axes d'amélioration car, dans chaque dispositif, tout n'est pas parfait et on s'aperçoit que dans tous les rapports envoyés, il y a au moins une erreur. Autrement dit, dans chaque évaluation, une « bourde y est » (Bourdier). Merci vraiment à Adeline BOURDIER, Responsable Qualité, pour son aide précieuse !



SURVEILLANT DE NUIT, le gardien du sommeil



L'ESSOR compte aujourd'hui 53 surveillants de nuit. Une mission essentielle qui demande un grand sérieux, mais aussi de vraies qualités relationnelles pour rassurer les résidents. Dans un établissement comportant un internat, le (ou la) surveillant(e) de nuit doit garantir la sécurité et

les conditions de repos, savoir gérer les systèmes d'alarme, les situations d'urgence et de tension, assurer le relais avec les éducateurs et participer à certaines réunions. C'est une fonction accessible avec un diplôme de niveau CAP/BEP.

L'ESSOR Infos est allé à la rencontre de **Francis Brousse, surveillant de nuit depuis 17 ans et demi à l'IMPro de Vérone**, qui accueille des jeunes déficients intellectuels de 14 à 20 ans. Une vocation et un rythme de vie qu'il a très vite adopté.

La nuit, une opportunité devenue une évidence

« Avant d'exercer ce métier, j'ai d'abord été militaire, puis agent de sécurité dans le privé. C'est ma première expérience de 2002 à 2003 dans un centre d'hébergement d'urgence à Agen qui m'a fait découvrir le secteur social et le travail de nuit. Une révélation : cela me convenait beaucoup mieux finalement. J'ai ensuite passé le diplôme SSIAP (Service de Sécurité Incendie et Assistance aux Personnes), indispensable pour au moins un des surveillants présents dans un établissement. »

Un nuit-type à l'IMPro

« Je prends mon service à 22h15 et tout commence par un échange avec les éducateurs de la journée, pour connaître l'effectif exact et les points de vigilance. Ensuite, c'est la première ronde pour vérifier la fermeture des issues et s'assurer que tout le monde est bien dans sa chambre. Par nuit, il y a 2 à 3 rondes... et heureusement, je n'ai eu qu'une seule fugue à gérer en 17 ans. C'est un public plutôt calme, qui doit surtout être rassuré par notre présence, avec mon autre collègue surveillant. À 4 h du matin, c'est le petit « coup de barre » et le premier café, avant un deuxième à 4 h 30 et une brève sortie à l'extérieur vers 5 h. Chacun doit trouver sa routine pour rester vigilant. Et en fin de nuit, on note toutes les informations utiles pour les transmissions. »

Fait ou pas pour le travail de nuit ?

« Le conseil que je donnerais pour faire ce métier, c'est d'abord de ne pas être un gros dormeur au départ ! Au bout de 3 à 4 nuits d'affilée, on sait déjà si on sera dans son élément. L'avantage du travail de nuit,



c'est qu'on a aussi des jours de repos compensateur supplémentaires, et on ne fait que 4 nuits consécutives. Moi, ce que j'apprécie aussi beaucoup dans ce métier, c'est l'autonomie un peu hors du temps pendant la nuit et la responsabilité de protéger ces jeunes qui sont attachants et ont besoin de nous. »

ON L'A DIT SUR LINKEDIN

L'ESSOR
1732 abonnés
3 mois · Modifié

Une journée inoubliable à Roland Garros pour les enfants grâce à Récréavie

Un grand merci à l'association Récréavie et à Sabia Chambrette, prof d'EPS à L'ESSOR CEOP, pour avoir offert aux enfants une journée exceptionnelle à Roland Garros pendant les JO Paralympiques !

Quatre groupes ont eu la chance d'assister à deux matchs de Tennis Fauteuil : Chine vs Japon et Turquie vs Pays-Bas. Quelle expérience incroyable et quelle ambiance de folie !

Merci infiniment pour ce moment unique et inoubliable 🙏 !

#RolandGarros #JOParalympiques #TennisFauteuil #Gratitude #Merci #jeuxparalympiques2024 #recreavie #JOParis2024 #jeuxparalympiques #tennisfauteuil #RolandGarros #lessorceop #essor

