

## SOLIDARITÉS

### ÉTABLISSEMENTS SOCIAUX ET MÉDICO-SOCIAUX

MINISTÈRE DES AFFAIRES SOCIALES  
ET DE LA SANTÉ

*Direction générale  
de la cohésion sociale*

Service des politiques d'appui

Sous-direction  
des affaires financières  
et de la modernisation

Bureau de la gouvernance  
du secteur social et médico-social

#### **Instruction DGCS/SD5C n° 2013-427 du 31 décembre 2013 relative aux évaluations des activités et de la qualité des prestations délivrées dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux**

NOR : AFSA1332201J

*Annule et remplace la publication au Bulletin officiel santé, protection sociale, solidarité n° 2014/01 du 15 février 2014 de l'instruction, dont les annexes I et II sont modifiées*

Validée par le CNP du 20 décembre 2013. – Visa CNP 2013-250.

Examinée par le secrétariat général des ministères sociaux le 19 décembre 2013.

*Date d'application*: immédiate.

*Résumé*: la présente circulaire a pour objet d'apporter des précisions relatives à l'évaluation externe des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) autorisés, notamment concernant la prise en compte de la certification.

*Mots clés*: établissements et services sociaux et médico-sociaux – évaluations interne et externe – qualité – certification de services – référentiel de certification – Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux – traitement des rapports d'évaluation externe et renouvellement d'autorisation.

*Références*:

Articles L. 312-8, L. 313-1 et L. 313-5 du code de l'action sociale et des familles (CASF);

Articles D.312-195 à D.312-206 du CASF et son annexe 3-10;

Articles L. 115-27 et suivants et R. 115-1 et suivants du code de la consommation;

Norme NF EN 45011;

Arrêté du 17 avril 2013 portant reconnaissance de correspondance partielle entre le référentiel de certification de services constitué de la norme NF X 50-058 et des règles de certification NF 386 pour les établissements d'hébergement pour personnes âgées de la société par actions simplifiée AFNOR certification et le cahier des charges pour la réalisation des évaluations externes prévu à l'annexe 3-10 au code de l'action sociale et des familles;

Arrêté du 17 avril 2013 portant reconnaissance de correspondance partielle entre le référentiel de certification de services Qualicert RE/UPA/04 pour les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes de la société SGS International Certification Services et le cahier des charges pour la réalisation des évaluations externes prévu à l'annexe 3-10 au code de l'action sociale et des familles;

Arrêté du 9 décembre 2013 portant reconnaissance de correspondance partielle entre le référentiel de certification de services Qualicert RE/SAP/06 pour les services aux particuliers de la société SGS International Certification Services et le cahier des charges pour la réalisation des évaluations externes prévu à l'annexe 3-10 au code de l'action sociale et des familles;

Circulaire n° NOR JUSF1031963C du 2 décembre 2010 du garde des sceaux, ministre de la justice et des libertés, précisant les modalités d'application pour les établissements et services de la protection judiciaire de la jeunesse des dispositions issues de la loi n° 2009-879 du 21 juillet 2009 relatives aux établissements et services sociaux et médico-sociaux;

Circulaire n° DGCS/SD5C/2011/398 du 21 octobre 2011 relative à l'évaluation des activités et de la qualité des prestations délivrées dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux.

*Annexes :*

- Annexe I. – Réponses aux questions techniques relatives aux évaluations posées par les services instructeurs, les ESSMS, leurs gestionnaires ou leurs fédérations.
- Annexe II. – Différentes catégories d'établissements et services mentionnés à l'article L.312-1 du CASF.
- Annexe III. – Conditions de la prise en compte de la certification.
- Annexe IV. – Conditions de la régulation des organismes habilités et prestataires européens (OHP).
- Annexe V. – Recommandations de bonnes pratiques professionnelles de l'ANESM en matière d'évaluation interne.
- Annexe VI. – Formalisme du rapport d'évaluation externe.
- Annexe VII. – Aide à l'appréciation de l'évaluation externe.
- Annexe VIII. – Illustration d'un outil coopératif.

*La ministre des affaires sociales et de la santé à Mesdames et Messieurs les préfets de région ; Mesdames et Messieurs les directeurs généraux des agences régionales de santé ; Mesdames et Messieurs les directeurs régionaux de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale ; Mesdames et Messieurs les directeurs de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale d'outre-mer ; Mesdames et Messieurs les préfets de département ; M. le directeur de la direction régionale et interdépartementale de l'hébergement et du logement ; Mesdames et Messieurs les directeurs départementaux de la cohésion sociale ; Mesdames et Messieurs les directeurs départementaux de la cohésion sociale et de la protection des populations ; M. le directeur de l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux ; M. le président de l'Assemblée des départements de France (pour information).*

## 1. Introduction

La circulaire n° DGCS/SD5C/2011/398 du 21 octobre 2011 relative à l'évaluation des activités et de la qualité des prestations délivrées dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux a présenté le périmètre, le calendrier et le rythme des évaluations incombant aux établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS), ainsi que les méthodes et outils disponibles. Elle a également précisé les conséquences de l'évaluation sur l'autorisation, en soulignant que l'examen des évaluations déterminait le caractère tacite ou non du renouvellement de l'autorisation. Elle a ainsi rappelé les conséquences du non-respect de cette obligation qui empêche la tacite reconduction de l'autorisation et doit conduire à soumettre le gestionnaire à l'obligation de présenter une demande de reconduction expresse.

Un peu plus de deux ans après, il est apparu nécessaire de publier une instruction complémentaire en raison :

- des évolutions du régime de l'évaluation survenues depuis lors, après la publication du décret n° 2012-147 du 30 janvier 2012 relatif aux conditions de prise en compte de la certification dans le cadre de l'évaluation externe des établissements et services sociaux et médico-sociaux, d'une part, ainsi que du décret n° 2012-82 du 23 janvier 2012 relatif aux conditions d'exercice de l'activité d'évaluation externe des établissements et services sociaux et médico-sociaux par des prestataires établis dans un autre État membre de l'Union européenne ou partie à l'accord sur l'Espace économique européen ;
- de la proximité de la première échéance d'évaluation externe pour les établissements et services autorisés et ouverts avant la date de publication de la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant

l'action sociale et médico-sociale, le 3 janvier 2002, qui suscite de la part des services instructeurs comme des gestionnaires d'ESSMS de nombreuses interrogations à l'adresse de l'administration centrale.

C'est pourquoi la présente instruction vise à préciser les modalités de prise en compte de la certification par l'évaluation externe, ainsi que les conditions de la mise en œuvre de l'évaluation externe par des organismes habilités ou inscrits par l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ANESM). Elle propose également des orientations méthodologiques pour leur appréciation. Les réponses aux autres interrogations signalées depuis la précédente circulaire figurent à l'annexe I de la présente instruction.

## **2. Les modalités de prise en compte de la certification par l'évaluation externe**

L'usage de la certification de services régie par les articles L. 115-27 et suivants et R. 115-1 et suivants du code de la consommation constitue un recours volontaire à une procédure de contrôle de la qualité par l'ESSMS. Depuis plusieurs années, cette démarche qualité a été promue par certaines organisations de gestionnaires d'ESSMS, de manière distincte de l'obligation d'évaluation régulière des ESSMS instituée à l'article L. 312-8 du code depuis 2002<sup>1</sup> et sans que la législation ait initialement prévu d'articulation entre la procédure volontaire de certification et le dispositif obligatoire d'évaluation externe.

Afin d'éviter une double démarche évaluative, le législateur a souhaité permettre la prise en compte de la certification par l'évaluation externe: ce principe a été introduit par la loi n° 2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires, à l'article L. 312-8 du code de l'action sociale et des familles (CASF).

Il est mis en œuvre par l'article D.312-206 résultant du décret du 30 janvier 2012 précité; il subordonne la prise en compte de la certification dans l'évaluation externe à l'utilisation, par l'ESSMS concerné, d'un référentiel de certification dont la correspondance avec le chapitre II «Objectifs de l'évaluation externe» de l'annexe 3.10 au code précité (annexe III) a été reconnue par arrêté ministériel.

Ces dispositions ont permis la publication de trois arrêtés (deux datés du 17 avril 2013 et le dernier du 9 décembre 2013) portant respectivement reconnaissance de correspondance partielle entre le cahier des charges pour la réalisation des évaluations externes prévu à l'annexe 3-10 au code de l'action sociale et des famille et:

- le référentiel de certification de services constitué de la norme NF X 50-058 et des règles de certification NF 386 pour les établissements d'hébergement pour personnes âgées de la société AFNOR certification;
- le référentiel de certification de services Qualicert RE/UPA/04 pour les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes de la société SGS International Certification Services;
- le référentiel de certification de services Qualicert RE/SAP/06 pour les services aux particuliers de la société SGS International Certification Services.

La reconnaissance de la correspondance entre les deux dispositifs d'évaluation et de certification reste partielle, car la certification se borne à attester de la conformité d'un service à des caractéristiques définies par un référentiel de certification alors que l'évaluation externe, à partir d'un constat équivalant au constat de la certification, «interroge la mise en œuvre d'une action, sa pertinence, les effets prévus et imprévus, son efficience, en considération du contexte observé» (1.3. de la section 1 du chapitre 1<sup>er</sup> de l'annexe 3.10 au code précitée).

C'est pourquoi l'article D.312-206 du CASF précise que la prise en compte de la certification dans le cadre de l'évaluation externe «ne dispense pas l'établissement ou le service de l'obligation de faire procéder à l'évaluation externe prévue à l'article L.312-8».

Afin de faciliter la prise en compte de la certification dans l'évaluation, il appartient au gestionnaire de l'ESSMS certifié de veiller à préciser cette demande au contrat d'achat de prestation d'évaluation externe (définissant le périmètre, la nature et l'étendue de la prestation) en y faisant figurer expressément la mention de la référence de la certification obtenue et sa date de validité ainsi que celle de l'arrêté de reconnaissance de correspondance applicable. Il gagnera à transmettre le rapport d'audit et le certificat d'audit correspondant à l'organisme habilité afin qu'il puisse aisément la prendre en compte dans sa prestation.

Il convient de noter qu'il résulte des réglementations en vigueur, comme détaillé en annexe II que, sous réserve de situations de conflit d'intérêts, la lecture combinée des dispositions de l'annexe 3.10 au CASF, de la norme NF EN 45011 et du paragraphe 4.2.18-30 du guide international d'application

---

<sup>1</sup> Voir le point 2 de la circulaire du 21 octobre précitée.

IAF GD 5 ne fait pas obstacle à ce qu'un certificateur ou un évaluateur externe délivre d'autres prestations que celles de conseil en sa matière, telles celles d'évaluation (pour un certificateur) ou de certification (pour un évaluateur). La réglementation existante prohibe simplement la délivrance par les évaluateurs externes, d'une part, et les certificateurs, d'autre part, de prestations de conseil et d'assistance aux ESSMS auxquels ils délivreraient leurs prestations d'évaluation externe ou de certification et qui auraient pour objet la mise en œuvre de l'évaluation interne ou un objet similaire à la certification (cf. point 4 de l'annexe III).

### 3. Les conditions d'exercice de l'évaluation externe

Les évaluations externes sont réalisées par des organismes qui ont été préalablement habilités par l'ANESM en application des articles L.312-8 et D.312-199 du CASF.

Conformément à l'article D.312-197 du même code, transposant pour cette activité de prestation la directive 2006/123/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2006 relative aux services dans le marché intérieur, l'ANESM inscrit en outre les prestataires légalement établis dans un autre État membre de l'Union européenne ou partie à l'accord sur l'Espace économique européen.

La délibération du conseil d'administration de l'agence n°2008-1113-4 du 13 novembre 2008 précise les conditions pratiques de l'habilitation et l'inscription, notamment les formulaires de demande prévus aux articles D.312-197 et D.312-199 précités. Sur le fondement de l'article D.312-202 du même code, les organismes habilités ou prestataires cités au paragraphe précédent (OHP) doivent respecter une obligation de transmission à l'agence d'un rapport d'activité semestriel.

L'ANESM établit et actualise régulièrement la liste des OHP dans le but de s'assurer que les évaluateurs susceptibles d'être sélectionnés par les ESSMS sont et demeurent compétents, impartiaux et se soumettent au cahier des charges de l'annexe 3-10 au CASF. Les ESSMS sont invités à consulter régulièrement cette liste sur le site de l'ANESM ainsi que les décisions de suspension et de retrait des habilitations ou des inscriptions délivrées en application du pouvoir de suspension ou de retrait conféré à l'agence par le CASF pour assurer le bon fonctionnement du marché de cette catégorie de prestations et la sécurité des ESSMS acheteurs de prestations d'évaluation externe. L'ANESM dispose ainsi d'un pouvoir de régulation du marché des évaluations externes, comme détaillé à l'annexe IV.

Concernant les conséquences de la suspension et/ou du retrait d'habilitation, je vous invite à vous reporter au point sur « La suspension et/ou le retrait de l'habilitation » dans la partie 3.2.2. Le contrôle *a posteriori* des organismes habilités par l'ANESM et les paragraphes 5 à 8 de la partie 4.2. Les conséquences du non-respect de ses obligations par l'ESSMS ou par l'évaluateur externe, de la circulaire n° DGCS/SD5C/2011/398 du 21 octobre 2011 relative à l'évaluation des activités et de la qualité des prestations délivrées dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux.

## 4. L'appréciation des évaluations

### 4.1. Rappels

Le dispositif d'évaluation des activités et de la qualité des prestations sociales et médico-sociales est fondé sur la recherche dynamique de l'amélioration continue de la qualité dans les ESSMS. Il importe donc que les ESSMS se placent dans une perspective d'amélioration de la qualité, distincte de la recherche de l'atteinte immédiate de résultats ou de conformité à un étalon, contrairement à ce qui existe dans le champ sanitaire avec la certification délivrée par la Haute Autorité de santé (HAS).

Dans le respect des recommandations de bonnes pratiques professionnelles transversales et sectorielles, propres à la réalisation de l'évaluation interne – rappelées à l'annexe V – ainsi que de l'annexe 3.10 au CASF qui fixe le contenu du cahier des charges pour la réalisation des évaluations externes (cf. annexe V), chaque ESSMS est ainsi invité à mettre au point son propre cadre évaluatif et fixer ses propres priorités d'amélioration.

En conséquence, l'exigence d'archétypes identiques sur l'ensemble du territoire ne peut être recherchée et :

- s'agissant de l'évaluation interne, d'une part, même si localement vous avez identifié des thèmes sensibles ou des zones à risques que vous souhaitez voir particulièrement pris en compte dans les rapports d'évaluation interne, ces orientations locales ne peuvent aboutir à restreindre le périmètre de l'évaluation interne qui s'en trouverait alors tronqué ;
- s'agissant de l'évaluation externe, d'autre part, si, à partir du modèle d'abrégé de l'ANESM, il est possible de définir une « grille de lecture » des rapports d'évaluation externe, adaptée aux

besoins propres des autorités compétentes assortie en tant que de besoin de priorités régionales et départementales, ces dernières ne peuvent pour autant pas réduire le champ de l'évaluation externe, ni anticiper sur le contenu de l'abrégé du rapport d'évaluation externe.

Cette hétérogénéité constitue un défi important pour les autorités chargées d'exploiter les résultats des évaluations externes dans la perspective du renouvellement des autorisations. Une bonne coordination du dispositif doit les aider à y faire face, ainsi que le partage d'outils de pilotage et de lecture en vue de favoriser une exploitation des évaluations la plus homogène possible, et garantir ainsi un traitement équitable entre les gestionnaires d'ESSMS candidats au renouvellement de leur autorisation.

#### 4.2. *La coordination des autorités compétentes pour le renouvellement des autorisations*

Si chaque autorité exerce seule sa compétence d'appréciation des évaluations préalablement aux décisions relatives au renouvellement de l'autorisation des établissements pour lesquelles elles disposent d'une compétence exclusive (*a, b, c* de l'article L. 313-3 du CASF), l'exercice de cette compétence doit être exercée de manière coordonnée en cas de compétence conjointe (*d* et *e* du même article).

Il apparaît qu'en région une coordination de la procédure d'appréciation des évaluations dans la perspective des décisions relatives au renouvellement des autorisations s'est largement mise en place pour le secteur médico-social entre les directeurs généraux des agences régionales de santé (ARS) et les services des autorités décentralisées (présidents de conseil général).

Il est recommandé aux différentes autorités déconcentrées de l'État dans le domaine social<sup>2</sup> de mettre en place une coordination analogue et de se rapprocher des agences régionales de santé de leur ressort, qui ont plus souvent initié des démarches en la matière, afin d'organiser en tant que de besoin la mutualisation des expériences par transferts d'outils déjà utilisés.

De manière plus générale, est recommandé à l'ensemble des autorités d'une même circonscription de développer une coordination même en l'absence de gestion d'autorisation conjointe.

En outre, une plate-forme dématérialisée collaborative va être mise en place par l'ANESM pour permettre la mise à disposition mutuelle entre l'ensemble des autorités concernées des différents outils de gestion de la procédure qu'elles ont pu mettre au point.

Il est rappelé que si les autorités compétentes se rapprochent et coordonnent leur gestion des procédures d'examen des rapports d'évaluation en cas d'autorisations conjointes, chacune d'entre elles doit bien accomplir les diligences qui lui incombent, celles accomplies par une autorité ne pouvant valoir pour celles relevant de l'autre autorité.

#### 4.3. *L'analyse des rapports*

Le renouvellement de l'autorisation « total ou partiel » étant « exclusivement subordonné aux résultats de l'évaluation externe » (art. L. 313-1 du CASF), les autorités compétentes doivent décider pour chaque ESSMS si les résultats d'évaluation externe « remis sous la forme d'un rapport » (1.1. du chapitre V de l'annexe 3.10 au CASF), que son gestionnaire leur a transmis, justifie soit le renouvellement implicite de l'autorisation (art. L. 313-5 du CASF), de son caractère total ou partiel, soit une procédure de renouvellement explicite sur demande adressée au gestionnaire.

À cette fin, vous devez vérifier en premier lieu si les rapports transmis sont complets, sans quoi les résultats seront nécessairement insuffisants.

Le caractère complet du rapport, et donc de celui des résultats de l'évaluation externe, requiert leur conformité aux prescriptions du chapitre V et aux principes du chapitre I de l'annexe 3.10 au CASF, plus particulièrement de ceux de ses points 2.1, 2.2 et 2.6. Cette conformité touche à la forme comme au fond.

Une rédaction du rapport lacunaire, comme une rédaction (trop) générale, stéréotypée, n'examinant pas de manière circonstanciée les suites réservées aux résultats issus de l'évaluation interne, certaines thématiques et des registres spécifiques ou n'élaborant pas des propositions et/ou préconisations circonstanciées, ne serait pas complète.

Elle justifie alors soit la demande de complément ou de reprise de l'évaluation externe, soit le refus de renouvellement implicite (*cf.* annexe V à la circulaire du 21 octobre 2011 précitée).

Pour l'examen des rapports d'évaluation, ensuite, les autorités peuvent se doter d'une doctrine de lecture en vue d'identifier le caractère satisfaisant, ou non, de l'évaluation en lien avec leur connais-

---

<sup>2</sup> Les préfets de région compétents en matière de tarification des ESSMS relevant du 8° du I de l'article L. 312-1 du CASF en application du 1° du I de l'article R. 314-3 du même code et les préfets de département compétents pour leur autorisation en application du 3° du II de l'article R. 313-1 du CASF.

sance des ESSMS et leurs priorités de politique publique sociale ou médico-sociale pour renforcer l'efficacité de cet examen dans le respect de la législation et de la réglementation applicable. Il est en effet de bonne pratique que les autorités compétentes définissent les points prioritaires de vigilance qu'il leur apparaît indispensable de contrôler dans le cadre de la lecture des rapports. Il est recommandé qu'ils soient partagés par toutes les autorités concernées en cas de compétence conjointe.

Dans le cadre de la mise au point d'une telle doctrine de lecture, certaines autorités ont pu travailler à la constitution d'outils d'aide à l'appréciation du rapport d'évaluation externe et de ses résultats basés sur la cotation des éléments constitutifs du rapport d'évaluation externe pondérés en fonction de l'importance donnée à chaque composante du rapport d'évaluation externe. La note qui pourrait en être la résultante ne pourra en aucun cas être le support de votre décision, l'importance relative des différents éléments ne devant pas être pondérée de façon automatique.

Pour l'ensemble de cette analyse, vous vous appuyerez utilement sur l'abrégé du rapport, rendu obligatoire pour les évaluations externes engagées à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2012 en application de l'article 3-III du décret n° 2012-147 du 30 janvier 2012. Son modèle est fixé par l'ANESM. Annexé au rapport, complété par les organismes habilités, il vise précisément à vous permettre d'apprécier rapidement la complétude du rapport et le sens de ses préconisations en vue de vous aider à vous prononcer sur les suites à donner aux évaluations.

#### 4.4. *Les suites de l'appréciation des résultats de l'évaluation*<sup>3</sup>

En cas de carence de l'évaluation externe, ou lorsque ses résultats attestent de dysfonctionnements affectant les conditions techniques minimales d'organisation et de fonctionnement visées à l'article L. 313-16 du CASF, l'autorité chargée des autorisations et de leur renouvellement est fondée à refuser de renouveler ladite autorisation. Le refus de renouvellement de l'autorisation ne sera prononcé qu'après que le représentant légal de l'ESSMS aura été mis à même de présenter des observations écrites et, le cas échéant, sur sa demande, des observations orales<sup>4</sup> et fera l'objet d'une notification par lettre recommandée avec accusé de réception motivée et qui comportera les voies et délais de recours<sup>5</sup>.

Pour mémoire, il convient de bien respecter les règles de formes prévues pour les décisions défavorables (point 4.3. de la circulaire n° DGCS/SD5C/2001/398 du 21 octobre 2011) et s'assurer que les décisions prises en matière d'évaluation soient exclusivement motivées sur le fondement des seules dispositions du code de l'action sociale, l'annexe 3-10 au CASF comprise, et des procédures, recommandations et références validées par l'ANESM auxquelles elles renvoient.

Cette extrémité devant rester très exceptionnelle, vous veillerez à obtenir des gestionnaires d'ESSMS la transmission des rapports d'évaluation externe, ou leur complément, dans les délais compatibles avec le calendrier prévu à l'article L. 313-5 du code de l'action sociale et des familles qui prescrit que l'autorité compétente peut s'opposer à la tacite reconduction du renouvellement de l'autorisation des ESSMS, de droit, à condition d'enjoindre à l'établissement ou au service de présenter une demande de renouvellement dans un délai de six mois, qui laissera alors six mois pour instruire les demandes de renouvellement expresses (voir annexe V de la circulaire du 21 octobre 2011 précitée).

Nous vous rappelons que vous disposez encore de la faculté d'assortir le renouvellement de l'autorisation de conditions particulières imposées dans l'intérêt des personnes accueillies, comme le prévoit l'article L. 313-4 du CASF.

En tout état de cause, la concertation entre autorités est indispensable pour déterminer les décisions de renouvellement et leur motivation, afin d'éviter les décisions et/ou motivations contradictoires.

Si, comme cela devrait être le cas le plus fréquent, les résultats de l'évaluation attestent tout à la fois du caractère satisfaisant de la prise en charge et de ce que l'établissement ou le service s'inscrit effectivement dans une dynamique de nature à conforter encore sa qualité, vous serez amenés à laisser courir le renouvellement tacite de l'autorisation qui est de droit commun. Il sera de bonne pratique, sans aller jusqu'à procéder par anticipation à un renouvellement express qui raccourcirait les délais de l'autorisation en cours, d'indiquer au plus vite cette position à l'établissement ou au service pour le rassurer sur le devenir de l'autorisation dont il est titulaire, à l'occasion par exemple

---

<sup>3</sup> Les suites sont ici détaillées particulièrement au regard du renouvellement de l'autorisation des ESSMS autorisés et ouverts avant la promulgation de la loi HPST dès lors qu'ils sont assujettis à un régime d'évaluation simplifié dérogatoire sur le fondement de l'article L. 312-8 du CASF et pour lesquels une évaluation unique va entrer en compte dans la décision de renouvellement de leur autorisation.

<sup>4</sup> Article 24 de la loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations.

<sup>5</sup> Loi n° 79-587 du 11 juillet 1979 relative à la motivation des actes administratifs et à l'amélioration des relations entre l'administration et le public.

de vos échanges autour des dialogues de gestion ou dans le cadre de réunions de suivi de l'exécution des CPOM, qui constituent un cadre particulièrement adapté à l'examen partagé avec les responsables d'ESSMS des résultats de leur évaluation.

L'exploitation des résultats des évaluations au fur et à mesure de leur transmission, en vue d'une décision de recours à un renouvellement tacite, aussi bien que de demande de complément ou encore de recours à un renouvellement express, vous permettra de mobiliser votre attention sur l'analyse des situations les plus difficiles d'établissements ou services qui peineraient à entrer dans la démarche évaluative et auront besoin de votre soutien pour ce faire. Vous pourrez également compter sur l'appui de l'ANESM dans ce contexte, qui doit mettre en place en 2014 un soutien aux ESSMS les plus en retard sous la forme de demi-journées d'information dédiées qui pourront être proposées à ceux des établissements et services que vous lui signaleriez, selon des modalités qui vous seront précisées prochainement.

Je vous remercie de votre implication dans la mise en œuvre de ce dispositif essentiel pour la qualité des prises en charge dans l'ensemble des établissements et services sociaux et médico-sociaux, au service des très nombreuses personnes qu'ils accompagnent et soutiennent au quotidien, et vous remercie de me faire part de toute difficulté de mise en œuvre sous le présent timbre.

*La directrice générale de la cohésion sociale,*  
S. FOURCADE

ANNEXE I

RÉPONSES AUX QUESTIONS TECHNIQUES RELATIVES AUX ÉVALUATIONS POSÉES PAR LES SERVICES INSTRUCTEURS, LES ESSMS, LEURS GESTIONNAIRES OU LEURS FÉDÉRATIONS

AUTORISATION ET CHANGEMENTS

**Date d'autorisation à prendre en compte pour déterminer le calendrier des évaluations visées à l'article L.312-8 du CASF**

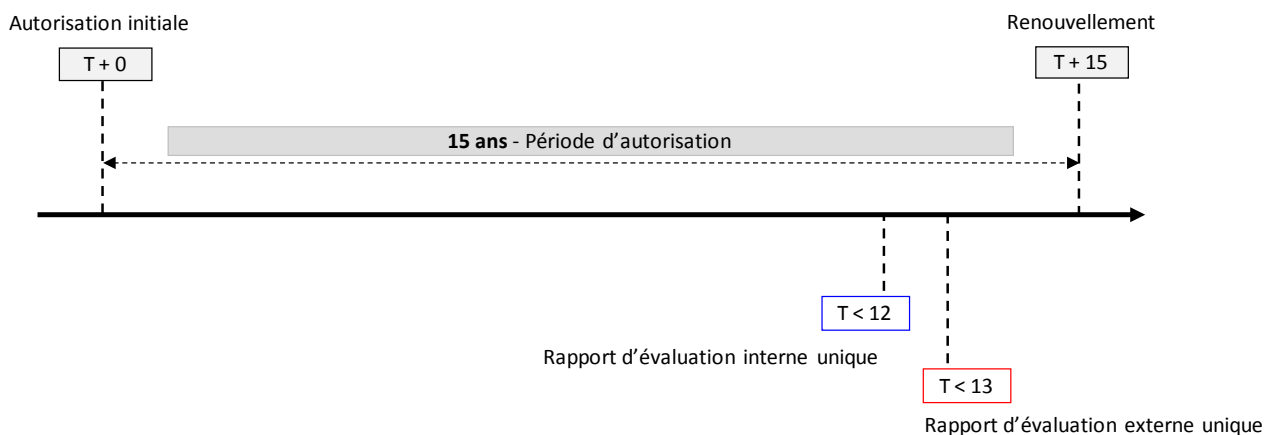
Le calendrier des évaluations est directement lié à la période d'autorisation des ESSMS.

Pour déterminer le calendrier des évaluations d'un ESSMS, il importe de se référer à sa date d'autorisation initiale ou à sa date de renouvellement d'autorisation, à partir de laquelle court sa période d'autorisation de quinze ans.

Cette date d'autorisation figure à l'arrêté d'autorisation initiale et, en cas de renouvellement d'autorisation, à l'arrêté de renouvellement de l'autorisation de l'ESSMS.

Il convient de se référer dans le secteur social et médico-social à la date d'autorisation de l'ESSMS, qui ne se confond pas avec la date d'ouverture au public accueilli ou la date d'installation de l'ESSMS.

Depuis la loi n° 2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires, le code distingue l'autorisation d'un ESSMS de son ouverture, à la seule fin de déterminer son éligibilité au calendrier dérogatoire des évaluations, prévu aux articles L.312-8 et D.312-204 du CASF (à savoir, une seule évaluation interne au plus tard trois ans avant la date de renouvellement et une seule évaluation externe au plus tard deux ans avant la date de renouvellement).



**Décisions administratives relatives à un ESSMS n'affectant pas la date d'autorisation d'un ESSMS**

La date de signature de la convention tripartite. Pour les EHPAD, l'article L.313-6 du CASF précise que l'autorisation est valable sous réserve de la conclusion de la convention tripartite mentionnée à l'article L.312-1 du CASF.

La date de signature d'un contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens (CPOM).

La date de déclenchement du financement par l'assurance maladie, ou autre organisme financeur, d'une partie des places autorisées.

La date d'autorisation de dispense de soins.

La date d'habilitation à recevoir des bénéficiaires de l'aide sociale. L'article L.313-6 du CASF prévoit que l'autorisation, sauf mention contraire, vaut habilitation à recevoir des bénéficiaires de l'aide sociale, sans réciproque).

La date de labellisation d'un centre local d'information et de coordination gérontologique (CLIC) : la procédure de labellisation des CLIC est prévue par la circulaire DGAS/AVIE/2 C n° 2001-224 du 18 mai 2001 relative aux centres locaux d'information et de coordination (CLIC) – modalités de la campagne de labellisation pour 2001 et fixe trois niveaux selon les missions des CLIC.



Au IV de l'article 56 du titre III de la loi n° 2004-809 du 13 août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales, il est précisé que les centres locaux d'information et de coordination qui, à la date de l'entrée en vigueur de la loi n° 2004-809 du 13 août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2005<sup>1</sup>, ont fait l'objet d'une décision conjointe de labellisation du représentant de l'État dans le département et du président du conseil général sont réputés autorisés au sens de l'article L. 313-1 du code de l'action sociale et des familles, pour une durée de quinze ans.

#### **Autorisation, caducité et visite de conformité**

Pour mémoire, l'autorisation est caduque si elle n'a pas reçu un commencement d'exécution (qui correspond à tout élément de réalisation tendant à rendre l'autorisation effective), dans un délai de trois ans (articles L. 313-1 et D. 313-7-2 du CASF). L'autorisation qui n'a pas reçu de commencement d'exécution, et qui est pourtant régulièrement formée, devient caduque et est privée d'effet pour l'avenir.

L'autorisation n'est valable que sous réserve du résultat de la visite de conformité, qui conditionne donc la seule validité de l'autorisation et qui est sans effet sur la date d'autorisation (art. L. 313-6 du CASF) ainsi que sur le décompte des délais du régime de l'évaluation.

Les articles D. 313-11 et D. 313-13 du CASF précisent que, deux mois avant l'ouverture de l'ESSMS autorisé, la personne morale ou physique, détentrice de l'autorisation, saisit les autorités compétentes pour que la visite de conformité soit conduite, au plus tard trois semaines avant la date d'ouverture.

Il résulte du CASF que la réalisation de la visite de conformité intervient avant la date d'ouverture de l'ESSMS.

Pour des raisons à la fois d'efficacité de la règle et de simplification administrative, lors d'une prochaine réforme, il est prévu que la visite de conformité dans le cadre du renouvellement des autorisations des ESSMS soit supprimée.

#### **Date à prendre en compte lorsque l'arrêté d'autorisation est suivi d'une transformation, d'une extension, de modifications ou d'un regroupement**

La création, la transformation ou l'extension d'ESSMS visés à l'article L. 312-1 du CASF (dont les lieux de vie et d'accueil) requiert une autorisation des autorités compétentes qui est publiée au registre des actes administratifs de chaque autorité compétente (art. L. 313-1-1, L. 313-3, R. 313-8 du CASF).

En cas de création, de transformation (avec modification de la catégorie de bénéficiaires de l'ESSMS au sens de l'article L. 312-1 du CASF), ou d'extension d'ESSMS (quelle que soit l'augmentation de capacité en résultant), ou de regroupement d'ESSMS requérant un financement public, la date à prendre en compte pour déterminer le calendrier d'évaluation de l'ESSMS est bien la date de création, dès lors que les décisions ultérieures éventuelles de transformation, d'extension ou de regroupement d'ESSMS requérant un financement public, bien qu'affectant l'autorisation initialement délivrée, ne la remplacent pas.

#### **Effets des modifications portant sur une partie seulement de la capacité initialement autorisée sur le calendrier des évaluations**

Lorsque l'autorisation initiale (ou renouvelée) délivrée par l' (ou les) autorité(s) compétente(s) fait l'objet de modifications soumises à autorisation et portant sur une partie seulement de la capacité initialement autorisée (ou renouvelée), celle-ci restant valide, il convient de se référer à la date d'autorisation initiale (ou renouvelée) pour fixer le calendrier des évaluations (internes et externes) de l'ensemble des capacités exprimées en places ou lits, y compris pour celles dernièrement modifiées.

Ainsi, l'autorisation d'extension de capacité d'un ESSMS, de regroupement requérant un financement public ou encore de transformation avec modification de la catégorie de bénéficiaires de l'ESSMS au sens de l'article L. 312-1 du CASF, et portant sur une partie seulement de la capacité initialement autorisée (ou renouvelée), ne modifie pas son calendrier évaluatif, qui commence bien à partir de la date d'autorisation initiale (ou renouvelée) de l'ESSMS.

En effet, la date d'échéance du renouvellement de l'ESSMS, lorsque son autorisation initiale (ou renouvelée) a subi des modifications ultérieures ou a été suivie d'une ou plusieurs autorisations complémentaires, reste fixée par référence à la date de délivrance de la première autorisation, conformément aux dispositions du dernier alinéa de l'article L. 313-5 du CASF.

---

<sup>1</sup> Aux termes de l'article 199 de la loi n° 2004-809 du 13 août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales, les dispositions des titres I<sup>er</sup> à VIII sont applicables, sous réserve de l'entrée en vigueur des dispositions relevant de la loi de finances et sauf disposition particulière de la présente loi, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2005.

### **Autorisation conjointe et non-concomitance des arrêtés d'autorisation conjointe**

Lorsque l'autorisation revêt un caractère conjoint, les autorités compétentes veillent à ce que leurs décisions concordent sur le fond et sur la forme.

En cas de non-concomitance des décisions des autorités compétentes pour délivrer une autorisation conjointe, cette dernière n'est valablement formée, en raison de sa nature commune et en vertu de la non-rétroactivité des actes administratifs<sup>2</sup>, qu'à partir de l'existence de l'ensemble des décisions d'autorisation des autorités compétentes.

Ainsi, l'autorisation conjointe n'est valablement formée qu'à compter de la date de la décision d'autorisation de la dernière autorité concernée.

Dans le cadre d'une autorisation conjointe, en cas de non-simultanéité des décisions des autorités compétentes, la date de référence de l'autorisation de l'ESSMS est celle de l'arrêté d'autorisation adopté par la dernière autorité compétente, date à compter de laquelle l'autorisation conjointe est valablement formée.

### **Évaluation et ESSMS**

De nombreuses questions relatives à la soumission de divers types d'établissements et services aux obligations d'évaluation, relevant de l'article L. 312-8 du CASF, nous conduisent à préciser les conditions de soumission au dispositif évaluatif pour les ESSMS.

La lecture combinée de l'article L. 312-8 et de l'article L. 312-1 du CASF enseigne que tous les ESSMS mentionnés à l'article L. 312-1 du CASF (sans distinguer entre les différents paragraphes de l'article – voir annexe II) sont soumis aux évaluations prévues à l'article L. 312-8 du même code.

Ces ESSMS sont autorisés conformément à l'article L. 313-1-1 du CASF par les autorités compétentes en vertu de l'article L. 313-3 du même code. Le renouvellement de leur autorisation est exclusivement subordonné aux résultats de l'évaluation externe comme le prévoit l'article L. 313-1 du CASF.

Deux conditions cumulatives sont nécessaires pour qu'un établissement ou service soit soumis aux évaluations de la qualité et des prestations qu'il délivre :

- compter parmi les établissements et services mentionnés à l'article L. 312-1 du CASF ;
- et détenir une autorisation délivrée par les autorités compétentes, en vertu de l'article L. 313-1-1 ou L. 313-2 du CASF pour assurer la prise en charge sociale ou médico-sociale de personnes vulnérables (CE 29 décembre 1995, n° 146270 publiée au recueil ; ordonnance CE 17 août 2007, n° 308602, inédite ; CE 16 octobre 1998, n° 171017 inédite).

Ainsi, pour déterminer si un établissement ou un service est visé par le dispositif évaluatif de l'article L. 312-8 du CASF, il convient de s'assurer qu'il compte bien parmi les ESSMS visés à l'article L. 312-1 du CASF et qu'il est détenteur d'une autorisation délivrée dans les conditions définies à l'article L. 313-3 du CASF. Certaines exceptions limitatives à ce principe existent.

Par exemple, sont des ESSMS autorisés et visés par les évaluations de la qualité et des prestations qu'ils délivrent les établissements et services suivants :

- les logements-foyers doublement visés par le CASF et le code de l'habitat et de la construction, ces derniers sont autorisés, au titre des ESSMS visés au 6° du I de l'article L. 312-1 du CASF (établissements qui accueillent des personnes âgées), par le président du conseil général en vertu de l'article L. 313-3 du CASF ;
- les résidences senior n'ayant pas signé de convention tripartite et ne bénéficiant pas de financement public de la part de l'agence régionale de santé, si elles disposent d'une autorisation délivrée au titre du 6° du I de l'article L. 312-1 du CASF (établissements qui accueillent des personnes âgées), par une autorité compétente, en vertu de l'article L. 313-3 du CASF ;
- les lieux de vie et d'accueil, au titre du III de l'article L. 312-1 du CASF, même s'ils ne sont pas des ESSMS au sens du I du même article, ils sont soumis à l'autorisation mentionnée à l'article L. 313-1 du CASF ;
- les foyers de jeunes travailleurs, doublement visés par le code de l'habitat et de la construction et le 10° du I de l'article L. 312-1 du CASF. Pour mémoire, les résidences sociales n'ont pas la qualité d'ESSMS ;
- les services à la personne (SAP) ayant opté pour le régime des autorisations, au titre du 6° et/ou 7° du I de l'article L. 312-1 du CASF en application du 1° de l'article L. 313-1-2 du code<sup>3</sup>.

---

<sup>2</sup> Principe illustré dans l'arrêt du Conseil d'État du 25 juin 1948, Société du journal *L'Aurore*.

<sup>3</sup> Pour mémoire, les services ayant opté pour le régime du 2° du même article sont régis par le régime d'agrément et de renouvellement d'agrément prévu aux articles R.347-1 à R.347-3 du CASF.

**Autorisation et regroupement de services autorisés  
au sein d'un service polyvalent d'aide et de soins à domicile (SPASAD)**

L'article D. 312-7 du CASF prévoit que les services polyvalents d'aide et de soins à domicile (SPASAD) assurent au profit de personnes âgées ou de personnes handicapées, conformément aux dispositions des 6° et 7° de l'article L. 312-1 du CASF, les missions d'un service de soins infirmiers à domicile (SSIAD), défini à l'article L. 312-1 du CASF, et d'un service d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD), tel que défini à l'article D. 312-6 du CASF.

Lorsqu'un SPASAD est créé, afin d'assurer les missions de services de soins infirmiers et d'aide et d'accompagnement à domicile autorisés, lorsqu'il dispose d'une autorisation, celle-ci se substitue aux autorisations des services dont il assure les missions, sauf mention contraire à l'arrêté d'autorisation portant création du SPASAD. Dans ce dernier cas, il appartient aux autorités compétentes de prévoir les conséquences de l'autorisation du SPASAD sur celles des services dont il assure les missions.

**CALENDRIER DES ÉVALUATIONS**

(DATE DE DÉCLENCHEMENT, ARTICULATION DES RÉGIMES DE DROIT COMMUN ET DÉROGATOIRE, CALENDRIER SPÉCIAL...)

**Passage du calendrier dérogatoire des évaluations au calendrier de droit commun**

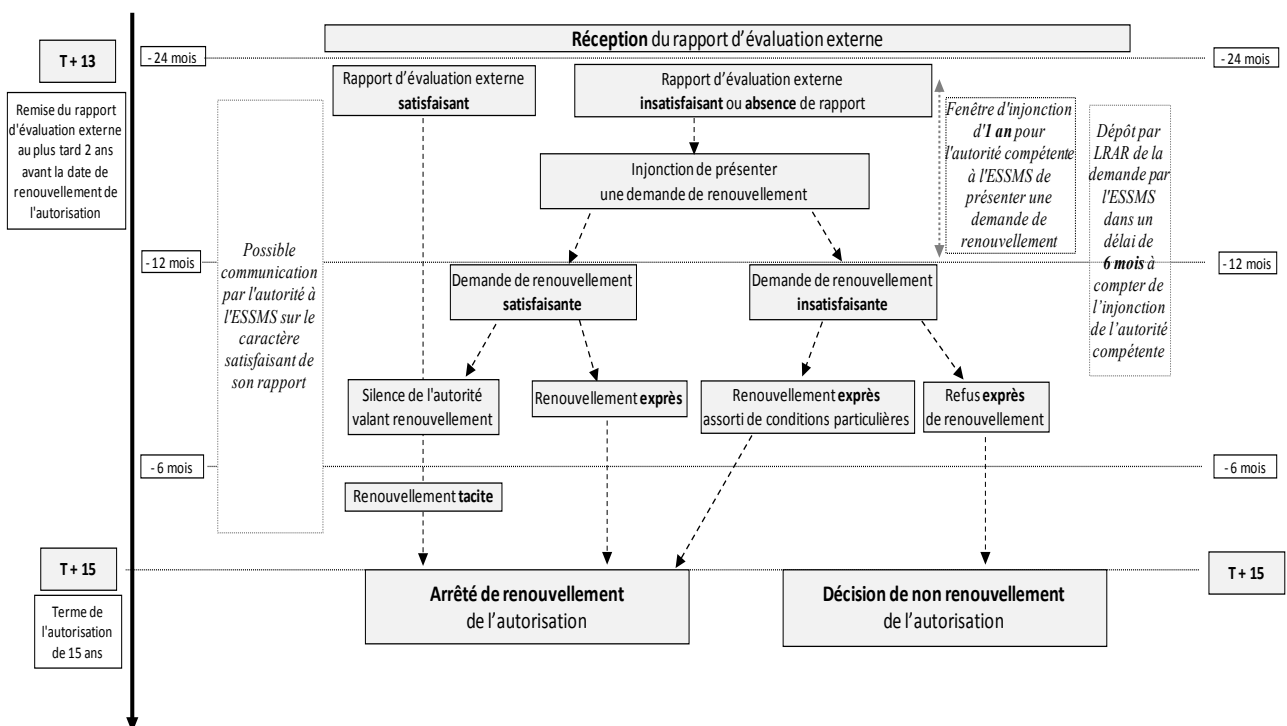
À la fin des évaluations uniques prévues dans le cadre du calendrier dérogatoire fixé par les articles L. 312-8 et D. 312-204 du CASF, le calendrier des évaluations de droit commun démarre à compter de la date de renouvellement de l'autorisation.

**Anticipation du renouvellement des autorisations**

Dès la circulaire du 21 octobre 2011 relative aux évaluations, afin d'éviter que les services instructeurs n'aient à faire face à la remise d'un volume très important de rapports d'évaluation simultanément, vous étiez invités à inciter les ESSMS à anticiper la remise des rapports d'évaluation interne et externe, sans que cela aboutisse à modifier les dates d'autorisation des ESSMS, ni celles des visites de conformité correspondantes.

À l'issue de la lecture du rapport d'évaluation externe transmis par un ESSMS et par anticipation sur sa date de renouvellement, l'autorité compétente peut simplement informer l'ESSMS de ce qu'au regard des éléments contenus dans son rapport d'évaluation externe rien ne s'oppose au renouvellement tacite de son autorisation pour une durée de quinze ans à compter de la date prévue de renouvellement.

Il est recommandé d'adopter un arrêté de renouvellement, que ce dernier soit tacite ou non, qui comprendrait au minimum les mentions suivantes: l'établissement ou le service concerné, le cas échéant le gestionnaire de l'ESSMS, les références de l'arrêté d'autorisation initiale, la durée d'autorisation à venir et la capacité autorisée correspondante.



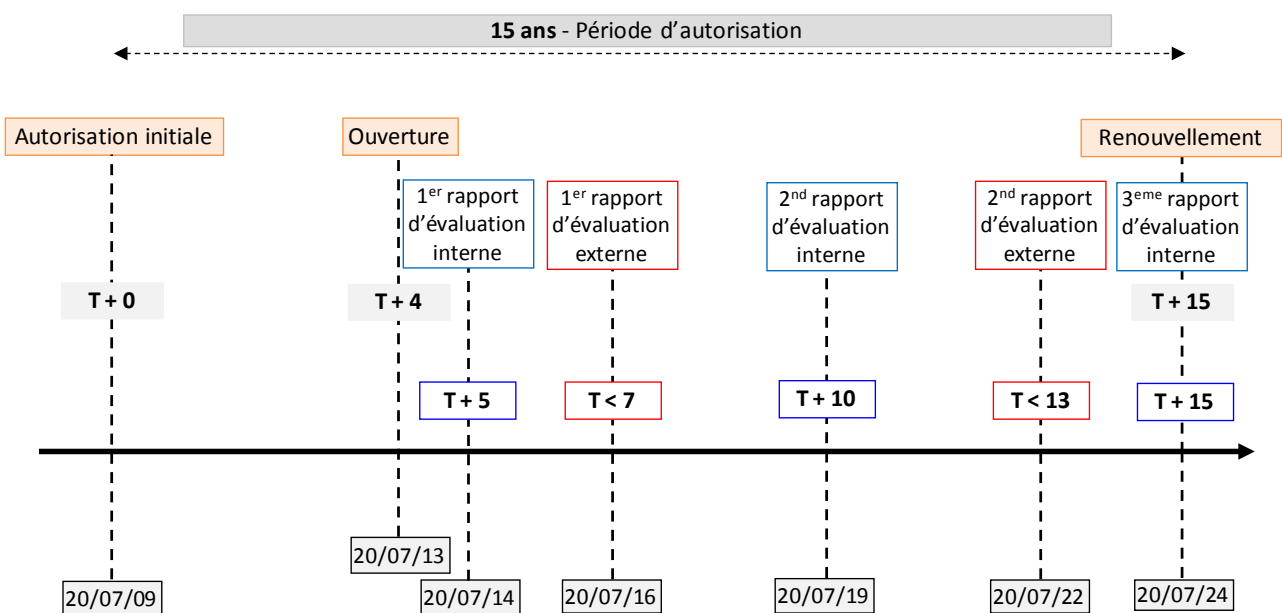
### Limites à l'aménagement du calendrier des évaluations

Le gestionnaire de plusieurs ESSMS peut choisir de faire converger leur calendrier évaluatif, à condition de respecter la réglementation applicable en matière d'évaluations et l'intangibilité des dates d'autorisation et de renouvellement des ESSMS concernés. Une telle démarche de convergence ne saurait aboutir à une exonération des obligations d'évaluations pesant sur chacun des ESSMS.

En cas de démarches d'évaluation rendues matériellement impossibles, pour des raisons indépendantes et extérieures à l'ESSMS (par exemple, ouverture de l'ESSMS intervenant à proximité ou après la première échéance d'évaluation interne), il revient au gestionnaire de l'ESSMS d'en rendre compte à l' (ou aux) autorité(s) chargée(s) du renouvellement de son autorisation qui fera le constat du non-respect de la formalité rendue matériellement impossible.

Par exemple, un ESSMS, autorisé le 20 juillet 2009 et ouvert le 20 juillet 2013, devra communiquer les résultats de ses évaluations selon le calendrier de droit commun, à commencer par la remise d'un rapport de la première évaluation interne, cinq ans après la date d'autorisation initiale, à savoir le 20 juillet 2014 (voir schéma ci-après).

Je vous rappelle qu'il vous appartient d'apprécier les situations individuelles en les replaçant dans leur contexte, sans pouvoir assouplir le calendrier des évaluations, qui est fixé par décret, et que votre niveau d'exigence doit être corrélé à la situation dans laquelle sont placés les ESSMS.

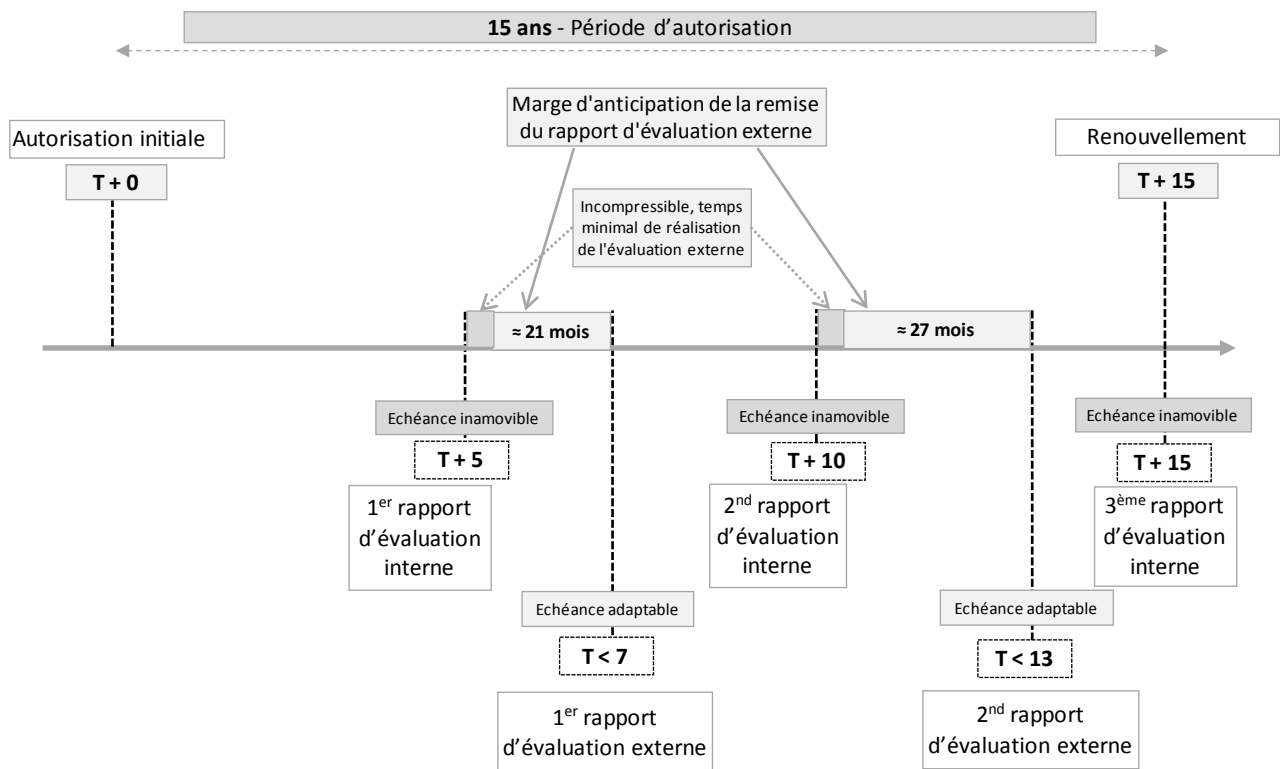


#### Calendrier des évaluations et calendrier d'un contrat pluriannuel (CPOM- CTP)

Afin de répondre au mieux aux stratégies de convergence en matière d'amélioration continue de la qualité, il est possible dans le cadre d'un contrat pluriannuel de prévoir un calendrier spécifique de remise des résultats des évaluations comme suit :

- au moment de la révision du contrat pluriannuel pour l'évaluation interne (second alinéa de l'article D.312-203 du CASF), plutôt que tous les cinq ans ;
- et entre les bornes définies par la réglementation concernant l'évaluation externe (second alinéa de l'article D.312-205 du CASF), soit en anticipant l'échéance des sept ans au plus tard après la date d'autorisation et celle des deux ans avant son renouvellement (le tout en veillant à l'articulation nécessaire entre évaluation interne et évaluation externe).

Il est ainsi loisible à l'organisme gestionnaire de plusieurs établissements et services complémentaires de recourir à une seule et même mission d'évaluation pour l'ensemble de ses structures, dans le respect de l'accomplissement dans chaque ESSMS d'une évaluation externe et de la remise d'un rapport par autorisation, permettant ainsi l'individualisation des résultats d'évaluation externe, garantie d'une lecture et d'une analyse facilitée par les autorités chargées des autorisations, dans la perspective des renouvellements d'autorisation.



### Conditions de dépôt de la demande de renouvellement présenté par l'ESSMS sur injonction de(s) l'autorité(s) compétente(s)

Conformément aux dispositions de l'article L. 313-5 du CASF, un décret en Conseil d'État fixera prochainement les conditions de dépôt de la demande de renouvellement d'un ESSMS, après que l'autorité compétente l'aura enjoint de présenter une demande de renouvellement.

#### LE CAS PARTICULIER DES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES EXPÉRIMENTAUX

##### **Autorisation et durée des établissements et services expérimentaux**

Les autorisations des établissements et services à caractère expérimental, mentionnés au 12<sup>o</sup> du I de l'article L. 312-1 du CASF, sont accordées pour une durée déterminée, qui est au moins égale à deux ans et au plus égale à cinq ans (art. L. 313-7 et R. 313-7-3 du CASF).

Leur autorisation est renouvelable une fois au vu des résultats positifs d'une évaluation.

Au terme de la période ouverte par le renouvellement et au vu d'une nouvelle évaluation positive, l'établissement ou le service relève alors de l'autorisation à durée déterminée mentionnée à l'article L. 313-1 du CASF, à savoir quinze ans.

Ainsi, après la période initiale d'autorisation « expérimentale », comprise entre deux et cinq ans, et la période renouvelée d'autorisation « expérimentale », de même durée, et au vu des résultats positifs de deux évaluations, l'établissement ou service expérimental entre dans le droit commun des ESSMS, devenant titulaire d'une autorisation de droit commun.

À compter de la date d'autorisation pour quinze ans, ce dernier se voit appliquer le régime de droit commun de la durée d'autorisation et des évaluations prévues par l'article L. 312-8 du CASF.

##### **Évaluation du dispositif expérimental**

Il s'agit pour les autorités compétentes d'évaluer le dispositif expérimental qu'elles ont autorisé, une première fois lors du renouvellement de sa durée expérimentale initiale, puis à la sortie du dispositif expérimental vers l'intégration de l'établissement ou du service au régime de droit commun des établissements et services visés à l'article L. 312-1 du CASF ou vers la fin de l'expérimentation.

#### LES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES VISÉS AU 9<sup>o</sup> DU I DE L'ARTICLE L. 312-1 DU CASF ET OUVERTS AVANT LE 21 JUILLET 2009

Ces établissements et services assurent l'accueil et l'accompagnement de personnes confrontées à des difficultés spécifiques en vue de favoriser l'adaptation à la vie active et l'aide à l'insertion

sociale et professionnelle ou d'assurer des prestations de soins et de suivi médical, dont les centres de soins, d'accompagnement et de prévention en addictologie, les centres d'accueil et d'accompagnement à la réduction des risques pour usagers de drogue, les structures dénommées « lits halte soins santé », les structures dénommées « lits d'accueil médicalisés » et les appartements de coordination thérapeutique (9° du I de l'article L. 312-1 du CASF).

Avec la loi n° 2011-940 du 10 août 2011 modifiant certaines dispositions de la loi n° 2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires et à titre transitoire, la durée d'autorisation des ES, relevant du 9° du I de l'article L. 312-1 du CASF, est passée de trois ans à quinze ans pour que le droit commun des ESSMS leur soit appliqué.

Lorsque ces établissements et services étaient ouverts avant la date de promulgation de la loi n° 2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires, ils bénéficiaient d'un calendrier dérogatoire spécial pour leur évaluation interne unique, prévue à l'article D. 312-204 CASF, et étaient autorisés à communiquer les résultats d'au moins une évaluation interne « au plus tard deux ans après la date du renouvellement de leur autorisation ».

Ce calendrier dérogatoire spécial correspondait à l'ancienne durée d'autorisation spéciale de ces ES de trois ans.

Il convient de se référer pour ces établissements et services, ouverts avant la date de promulgation de la loi n° 2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires, au régime dérogatoire de droit commun des ESSMS, à savoir la communication des résultats d'au moins une évaluation interne « au plus tard trois ans avant la date du renouvellement de leur autorisation », conformément aux dispositions de l'article D. 312-204 du CASF.

La disposition relative au délai de communication des résultats de l'évaluation interne dans le cadre du régime dérogatoire pour les ES du 9° du I de l'article L. 312-1 du CASF, ouverts avant la date de promulgation de la loi n° 2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires, est devenue inadéquate depuis l'alignement de la durée d'autorisation des ES du 9° du I de l'article L. 312-1 du CASF sur celle du reste des ESSMS et sera prochainement supprimée.

## ANNEXE II

 DIFFÉRENTES CATÉGORIES D'ÉTABLISSEMENTS  
 ET SERVICES MENTIONNÉS À L'ARTICLE L. 312-1 DU CASF

DIFFÉRENTES CATÉGORIES D'ÉTABLISSEMENTS et services mentionnés à l'article L.312-1 du CASF	CODIF. FINESS	RÉF. DU CASF pour l'autorité compétente
<b>L.312-1-I 1° : Les établissements ou services prenant en charge habituellement, y compris au titre de la prévention, des mineurs et des majeurs de moins de vingt et un ans relevant des articles L.221-1, L.222-3 et L.222-5</b>		
Service d'aide éducative à domicile (AED)	295 (SAEMO)	L.313-3 a
Service d'accompagnement en économie sociale et familiale		L.313-3 a
Service de techniciens en intervention sociale et familiale	346	L.313-3 a
Clubs et équipes de prévention spécialisée	286	L.313-3 a
Maison d'enfants à caractère social (MECS)	177	L.313-3 a
Pouponnière	172	L.313-3 a
Centres maternels	166	L.313-3 a
Foyer de l'enfance	175	L.313-3 a
Centre placement familial socio-éducatif (CPFSE)	236	L.313-3 a
Intermédiaire de placement social	411	L.313-3 a
Village d'enfants	176	L.313-3 a
<b>2° Les établissements ou services d'enseignement qui assurent, à titre principal, une éducation adaptée et un accompagnement social ou médico-social aux mineurs ou jeunes adultes handicapés ou présentant des difficultés d'adaptation</b>		
Institut médico-éducatif (IME)	183	L.313-3 b
Établissement prenant en charge des enfants ou adolescents polyhandicapés	188	L.313-3 b
Jardin d'enfants spécialisé	4101/402	L.313-3 b
Établissement d'accueil temporaire pour enfants handicapés	390	L.313-3 b
Centre d'accueil familial spécialisé	238	L.313-3 b
Institut thérapeutique, éducatif et pédagogique (ITEP)	186	L.313-3 b
Institut d'éducation motrice (IEM)	192	L.313-3 b
Institut pour déficient visuel	194	L.313-3 b
Institut pour déficient auditif	195	L.313-3 b
Établissement d'éducation sensorielle pour enfants déficients visuels et auditifs	196	L.313-3 b
Centre médico-psycho-pédagogique (CMPP)	189	L.313-3 b
Service de soins et d'aide à domicile (SSAD)		L.313-3 b
Service d'éducation spéciale et de soin à domicile (SESSAD)	182	L.313-3 b
<b>3° Les centres d'action médico-sociale précoce mentionnés à l'article L.2132-4 du code de la santé publique</b>	190	L.313-3 d
<b>4° Les établissements ou services mettant en œuvre les mesures éducatives ordonnées par l'autorité judiciaire en application de l'ordonnance n° 45-174 du 2 février 1945 relative à l'enfance délinquante ou des articles 375 à 375-8 du code civil ou concernant des majeurs de moins de vingt et un ans ou les mesures d'investigation préalables aux mesures d'assistance éducative prévues au code de procédure civile et par l'ordonnance n° 45-174 du 2 février 1945 relative à l'enfance délinquante</b>		
Établissement de placement éducatif		L.313-13 c
Établissement de placement éducatif et d'insertion		L.313-13 c
Service territorial éducatif de milieu ouvert	441	L.313-13 c
Service territorial éducatif de milieu ouvert et d'insertion	441	L.313-13 c
Service éducatif auprès du tribunal (SEAT)	427	L.313-13 c
Centre éducatif fermé		L.313-13 c
Centre éducatif renforcé		L.313-13 c
Service territorial éducatif d'insertion		L.313-13 c

DIFFÉRENTES CATÉGORIES D'ÉTABLISSEMENTS et services mentionnés à l'article L.312-1 du CASF	CODIF. FINESS	RÉF. DU CASF pour l'autorité compétente
Service d'investigation éducative	440	L.313-13 <i>c</i>
Services d'enquêtes sociales (sera à terme un service d'investigation éducative)	418	L.313-13 <i>c</i>
Service de réparation pénale		L.313-13 <i>c</i>
Centre placement familial socio-éducatif habilité justice (CPFSE)	236	L.313-13 <i>e</i>
Service d'action éducative en milieu ouvert (SAEMO)	295	L.313-13 <i>e</i>
MECS habilitée justice	177	L.313-13 <i>e</i>
<b>5° Les établissements ou services :</b> a) D'aide par le travail, à l'exception des structures conventionnées pour les activités visées à l'article L.322-4-16 du code du travail et des entreprises adaptées définies aux articles L.323-30 et suivants du même code b) De réadaptation, de préorientation et de rééducation professionnelle mentionnés à l'article L.323-15 du code du travail		
Établissement et service d'aide par le travail (ESAT)	246	L.313-3 <i>b</i>
E/S de réadaptation, de préorientation et de rééducation professionnelle mentionnés au code du travail	198 et 249	L.313-3 <i>b</i>
<b>6° Les établissements et les services qui accueillent des personnes âgées ou qui leur apportent à domicile une assistance dans les actes quotidiens de la vie, des prestations de soins ou une aide à l'insertion sociale</b>		
Établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD)	non codifié	L.313-3 <i>d</i>
Foyers-logements	202	L.313-3 <i>a</i>
Établissement d'hébergement pour personnes âgées (EHPA)	maison de retraite pour Finess : 200	L.313-3 <i>a</i>
Services de soins infirmiers à domicile (SSIAD)	354	L.313-3 <i>b</i>
Service polyvalent d'aide et de soins à domicile (SPASAD)	209	L.313-3 <i>d</i>
Centre d'accueil de jour		L.313-3 <i>d</i>
Service d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD) autorisé	460	L.313-13 <i>a</i>
<b>7° Les établissements et les services, y compris les foyers d'accueil médicalisé, qui accueillent des personnes adultes handicapées, quel que soit leur degré de handicap ou leur âge, ou des personnes atteintes de pathologies chroniques, qui leur apportent à domicile une assistance dans les actes quotidiens de la vie, des prestations de soins ou une aide à l'insertion sociale ou bien qui leur assurent un accompagnement médico-social en milieu ouvert</b>		
Service d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD) autorisé	460	L.313-3 <i>a</i>
Maison d'accueil spécialisée (MAS)	255	L.313-3 <i>b</i>
Foyer d'accueil médicalisé (FAM)	437	L.313-3 <i>d</i>
Foyer de vie ou foyer occupationnel	382	L.313-3 <i>a</i>
Foyer d'hébergement pour adultes handicapés	252	L.313-3 <i>a</i>
Service d'accompagnement médico-social pour PH (SAMSAH)		L.313-3 <i>d</i>
Services d'accompagnement à la vie sociale (SAVS)	446	L.313-3 <i>a</i>
Service polyvalent d'aide et de soins à domicile (SPASAD)	209	L.313-3 <i>d</i>
Service de soins infirmiers à domicile (SSIAD)	354	L.313-3 <i>b</i>
Foyer d'accueil polyvalent pour adultes handicapés	253	L.313-3 <i>d</i>
Établissement d'accueil temporaire pour adultes handicapés	395	L.313-3 <i>a</i> ou <i>d</i>
<b>8° Les établissements ou services comportant ou non un hébergement, assurant l'accueil, notamment dans les situations d'urgence, le soutien ou l'accompagnement social, l'adaptation à la vie active ou l'insertion sociale et professionnelle des personnes ou des familles en difficulté ou en situation de détresse</b>		
CHRS	214	L.313-3 <i>c</i>
<b>9° Les établissements ou services qui assurent l'accueil et l'accompagnement de personnes confrontées à des difficultés spécifiques en vue de favoriser l'adaptation à la vie active et l'aide à l'insertion sociale et professionnelle ou d'assurer des prestations de soins et de suivi médical, dont les centres de soins, d'accompagnement et de prévention en addictologie, les centres d'accueil et d'accompagnement à la réduction des risques pour usagers de drogue, les structures dénommées « lits halte soins santé » et les appartements de coordination thérapeutique</b>		



DIFFÉRENTES CATÉGORIES D'ÉTABLISSEMENTS et services mentionnés à l'article L.312-1 du CASF	CODIF. FINESS	RÉF. DU CASF pour l'autorité compétente
Centres de soins d'accompagnement et de prévention en addictologie (CSAPA)	Répertoriés d'après la DRESS au 160 ou 162	L.313-3 <i>b</i>
Centres d'accueil et d'accompagnement à la réduction de risques pour usagers de drogues (CAARUD)	178	L.313-3 <i>b</i>
Lits halte soins santé	180	L.313-3 <i>b</i>
Lits d'accueil médicalisés		
Appartements de coordination thérapeutique	165	L.313-3 <i>b</i>
<b>10° Les foyers de jeunes travailleurs qui relèvent des dispositions des articles L.351-2 et L.353-2 du code de la construction et de l'habitation</b>	Ne sont pas soumis à autorisation	
<b>11° Les établissements ou services, dénommés selon les cas centres de ressources, centres d'information et de coordination ou centres prestataires de services de proximité, mettant en œuvre des actions de dépistage, d'aide, de soutien, de formation ou d'information, de conseil, d'expertise ou de coordination au bénéfice d'usagers, ou d'autres établissements et services</b>		L.313-3 <i>a, b, c</i>
Centre local d'information et de coordination gérontologique (CLIC)	463	L.313-3 <i>a</i>
Centres de ressources		<i>a, b, c</i>
Centres d'information et de coordination		<i>a, b, c</i>
Centres prestataires de services de proximité		<i>a, b, c</i>
Unité d'évaluation de réentraînement d'orientation sociale et professionnelle (UEROS)		L.313-3 <i>b</i>
<b>12° Les établissements ou services à caractère expérimental</b>		L.313-3
Établissement expérimental enfance protégée	378	
Établissement expérimental autres adultes	380	
Établissement expérimental en faveur des personnes âgées	381	
Établissement expérimental en faveur des adultes handicapés	379	
Établissement expérimental pour enfance handicapée	377	
<b>13° Les centres d'accueil pour demandeurs d'asile mentionnés à l'article L.348-1</b>	4601/ 443	L.313-3 <i>c</i>
<b>14° Les services mettant en œuvre les mesures de protection des majeurs ordonnées par l'autorité judiciaire au titre du mandat spécial auquel il peut être recouru dans le cadre de la sauvegarde de justice ou au titre de la curatelle, de la tutelle ou de la mesure d'accompagnement judiciaire</b>		
Service MJPM	4608/ 340	L.313-3 <i>c</i>
<b>15° Les services mettant en œuvre les mesures judiciaires d'aide à la gestion du budget familial</b>	4504/ 344	L.313-3 <i>c</i>

## ANNEXE III

### CONDITIONS DE LA PRISE EN COMPTE DE LA CERTIFICATION

#### 1. Pour être prise en compte par l'évaluation externe, la certification de services

Doit être :

- en cours de validité lorsque le référentiel prévoit que celle-ci est obtenue pour une durée limitée;
- réalisée dans l'ESSMS par un des organismes certificateurs mentionnés à l'article L. 115-28 du code de la consommation et dûment accrédités par l'instance nationale d'accréditation (le Comité français d'accréditation [COFRAC]), ou sous son contrôle<sup>1</sup>;
- réalisée avec un référentiel de certification :
  - élaboré par un organisme certificateur, dûment accrédité, ayant recueilli le point de vue des parties intéressées, en application de l'article L. 115-27 du code de la consommation;
  - et ayant fait l'objet d'une reconnaissance de correspondance par arrêté du ministre chargé des affaires sociales, pris après avis de l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ANESM) sur la base d'un tableau de correspondance entre le référentiel de certification et les dispositions de l'annexe 3-10 au présent code.

La reconnaissance adoptée est valable sous réserve de modifications ultérieures, soit du référentiel dont la correspondance est établie, soit de l'annexe 3-10 au CASF, susceptibles de rendre nécessaire un nouvel examen partiel ou complet de correspondance.

#### 2. Le principe d'un allègement de l'évaluation externe

La prise en compte de la certification allège le poids de l'évaluation externe, dans les limites de la correspondance reconnue par arrêté ministériel.

En effet :

- l'évaluation externe des « activités et de la qualité des prestations » que les ESSMS « délivrent par un organisme extérieur » « au regard notamment de procédures, de références et de recommandations de bonnes pratiques professionnelles validées ou, en cas de carence, élaborées, selon les catégories d'établissements ou de services, par l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux » (art. L. 312-8 du CASF), « interroge la mise en œuvre d'une action, sa pertinence, les effets prévus et imprévus, son efficacité, en considération du contexte observé (...), implique un diagnostic partagé, la construction d'un cadre de référence spécifique d'évaluation, le choix d'outils de mesure et d'appréciation adaptés. Elle repose sur la mobilisation des partenaires concernés aux différentes étapes de la démarche évaluative » (1.3 de la section 1 du chapitre I<sup>er</sup> de l'annexe 3-10 du code de l'action sociale et des familles);
- la certification de service soumise au sens de l'article L. 115-27 du code de la consommation est « l'activité par laquelle un organisme, distinct du fabricant, de l'importateur, du vendeur, du prestataire ou du client, atteste qu'un produit, un service ou une combinaison de produits et de services est conforme à des caractéristiques décrites dans un référentiel de certification. Le référentiel de certification est un document technique définissant les caractéristiques que doit présenter un produit, un service ou une combinaison de produits et de services, et les modalités de contrôle de la conformité à ces caractéristiques. L'élaboration du référentiel de certification incombe à l'organisme certificateur qui recueille le point de vue des parties intéressées ».

La certification dresse un constat de conformité, qui constitue la première étape de l'évaluation externe, complétant et approfondissant l'état des lieux auquel procède la certification.

Les arrêtés de reconnaissance rappellent, par référence à la réglementation de l'annexe 3.10 du CASF, la valeur de constat de la prise en compte de la certification et renvoient à un tableau en annexe la détermination du niveau de la correspondance (absence, complète ou partielle) entre le référentiel et le chapitre II de l'annexe précitée.

En cas de correspondance partielle aux rubriques du chapitre II de l'annexe, une référence de bas de page précise l'étendue concrète de la correspondance du constat et les éléments de constats requis pour la rubrique auquel l'évaluateur externe doit procéder préalablement à l'appréciation de la pertinence de l'action et de ses effets.

<sup>1</sup> Cas des référentiels prévoyant une certification multisite par une entité d'audit du gestionnaire elle-même audité régulièrement par le certificateur ainsi qu'une partie des établissements et services aléatoirement.

Exemple tiré du tableau de l'arrêté du 17 avril 2013 portant reconnaissance de correspondance partielle entre le référentiel de certification de services (...):

CHAPITRE II. — OBJECTIFS de l'évaluation externe	RÉFÉRENCES DU RÉFÉRENTIEL de certification	CORRESPONDANCE
( ... )		
Section 2. – Examiner les suites réservées aux résultats issus de l'évaluation interne		
( ... )		
1° Apprécier les priorités et les modalités de mise en œuvre de la démarche de l'évaluation interne.	L'audit de certification	Correspondance partielle à hauteur d'un tiers <sup>1</sup>
2° Apprécier la communication et la diffusion des propositions d'amélioration résultant de l'évaluation interne et la manière dont les acteurs ont été impliqués.	Le référentiel de certification	Correspondance partielle à hauteur d'un tiers <sup>2</sup>
3° Analyser la mise en œuvre des mesures d'amélioration et l'échéancier retenu.	L'audit de certification	Correspondance partielle à hauteur de moitié <sup>3</sup>
( ... )		
3.2. Les points suivants sont examinés en prenant en compte les particularités liées à l'établissement ou au service		
( ... )		
5° La réponse de l'établissement ou du service aux attentes exprimées par les usagers	Références nos 57 à 60	Correspondance partielle à hauteur de moitié <sup>5</sup>

( ... )  
<sup>1</sup> L'évaluateur externe devra examiner les documents relatifs à la certification pour trouver les éléments nécessaires à la satisfaction des exigences du 1° de la section 2 du chapitre II de l'annexe, la mise en place d'une démarche de certification qui comporte un audit interne, présentant autant de garanties méthodologiques et de périmètre que l'évaluation interne. L'évaluateur externe examine ce que le référentiel de certification ne prend pas en compte.

<sup>2</sup> L'évaluateur externe devra examiner les documents relatifs à la certification pour trouver les éléments nécessaires à la satisfaction des exigences du 2° de la section 2 du chapitre II de l'annexe, la mise en place d'une démarche de certification qui comporte un audit interne, présentant autant de garanties méthodologiques et de périmètre que l'évaluation interne. L'évaluateur externe examine ce que le référentiel de certification ne prend pas en compte.

<sup>3</sup> Le référentiel de certification permet d'analyser partiellement la mise en œuvre des mesures d'amélioration et l'échéancier retenu pour l'évaluation interne. L'évaluateur externe examine ce que le référentiel de certification ne prend pas en compte.

( ... )  
<sup>5</sup> Le référentiel de certification comprend plusieurs références renvoyant à l'évaluation et au suivi des besoins et attentes des usagers et à leur satisfaction. Ce qui n'est pas le cas de la réponse de l'établissement ou du service à ces besoins et attentes exprimés. Une partie seulement de l'exigence posée par l'annexe 3-10 du CASF est remplie. Le référentiel est conforme à 50 % de cette exigence. L'évaluateur externe examine la réponse de l'établissement aux attentes exprimées par les usagers, préalablement constatées par le certificateur.

( ... )

### 3. Les degrés de correspondance

Dans le cas d'une correspondance complète d'un élément du référentiel de certification à une subdivision du chapitre II de l'annexe 3-10 au CASF, un complément d'évaluation externe est nécessaire pour couvrir les autres dimensions de l'évaluation, à savoir: la pertinence de l'action, les effets prévus et imprévus et son efficience.

La correspondance partielle est le cas de figure où certaines thématiques sont prises en compte incomplètement par le référentiel de certification, un complément de constat de la mise en œuvre de l'action visée reste alors à accomplir, en plus de l'analyse de la pertinence de l'action, les effets prévus et imprévus et son efficience.

En cas d'absence de correspondance, l'évaluation externe complète est alors réalisée par l'organisme habilité (ou inscrit sur la liste établie) par l'ANESM.

Dans tous les cas, l'évaluateur procède à un complément à la certification de services dûment délivrée, ce qui permet l'allègement d'évaluation externe dans la limite de la correspondance reconnue.

#### 4. La compatibilité de l'exercice de l'évaluation ou de la certification avec des prestations de services autres que le conseil

##### 4.1. Les conditions de compatibilité tenant à l'évaluation externe

Aux termes :

- du dernier alinéa de l'article D.312-199 du CASF, « ni l'organisme habilité ni l'un des professionnels intervenant pour le compte d'un organisme habilité ne peut, à l'exception des opérations de facturation qui sont la contrepartie de cette opération, avoir, au moment de l'évaluation, ou avoir eu, au cours de l'année précédente, d'intérêt financier direct ou indirect dans l'organisme gestionnaire de l'établissement ou du service concerné. L'existence d'un conflit d'intérêt avéré peut entraîner le retrait de la liste des organismes habilités par l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux [...] » ;
- de la section I « Principes généraux » du chapitre III de l'annexe au CASF « Engagement de la procédure d'évaluation externe », « [...] 1.3. Ni l'organisme habilité ni l'un des professionnels intervenant pour le compte d'un organisme habilité ne peut, à l'exception des opérations de facturation qui sont la contrepartie de la prestation d'évaluation, détenir au moment de l'évaluation, ou avoir détenu, au cours de l'année précédente, d'intérêt financier direct ou indirect dans l'organisme gestionnaire de l'établissement ou du service concerné. 1.4. Ni l'organisme habilité ni l'un des professionnels intervenant pour le compte d'un organisme habilité ne peut procéder à l'évaluation externe d'un établissement ou d'un service qu'il a directement ou indirectement conseillé ou assisté, au cours des trois dernières années, pour la mise en œuvre de ses obligations au titre de l'évaluation interne. [...] ».

Empêchent la réalisation de l'évaluation externe d'un ESSMS par un OHP (organisme habilité ou prestataire légalement établis dans un autre État membre de l'Union européenne ou partie à l'accord sur l'Espace économique européen inscrit) les situations de conflit d'intérêt de celui-ci, la détention par ce dernier d'intérêts financiers dans l'organisme gestionnaire de l'ESSMS dans l'année précédente, l'accomplissement d'une prestation de conseil ou d'assistance, directement ou indirectement, pour la mise en œuvre des obligations d'évaluation interne de l'ESSMS, dans les trois ans précédents.

La détention d'intérêts financiers dans la structure gestionnaire ne saurait équivaloir à la notion de vente de prestations de services. Auquel cas, la partie législative du code l'aurait prévue dans des termes précis analogues à ceux de l'article L.813-1 du code de commerce qui prévoit une interdiction de rétribution ou de paiement aux experts en diagnostic d'entreprise désignés en justice par les entreprises dont ils sont chargés d'établir par le juge un rapport sur leur situation économique. Les OHP ne constituent pas une profession réglementée.

La notion de détention d'intérêt dans une personne morale économique au sens du CASF – le gestionnaire à statut lucratif ou non lucratif d'ESSMS<sup>2</sup> – renvoie à une situation de participation ou de contrôle du capital ou de participation aux organes dirigeants de ce dernier.

Le conflit d'intérêt est une situation dans laquelle les liens d'intérêts d'une personne, au cas présent l'évaluateur externe, sont susceptibles, par leur nature ou leur intensité, d'être en opposition avec ses devoirs (professionnels au cas présent) et donc de mettre en cause son impartialité ou son indépendance – dans l'exercice de la mission confiée au cas présent – (voir par exemple CE 20 mai 2011, n° 316522, CE 17 février 2012, n° 349431, 12 juin 2013, n° 349185 mentionnées aux tables et Civ.1<sup>re</sup>, 12 mai 2011, n° 10-11813, publiée au bulletin).

C'est pour prévenir les situations par nature de conflit d'intérêt que le code prévoit expressément une impossibilité temporaire générale pour l'évaluateur externe de réaliser concomitamment des prestations de conseil ou d'assistance pour l'évaluation interne pour un ESSMS. Une limitation *a priori* plus générale méconnaîtrait les obligations du droit communautaires de non-discrimination et de proportionnalité applicables à l'encadrement de l'activité des prestataires de services (voir également annexe IV).

Il appartient donc aux OHP comme aux acheteurs d'évaluation externe, dans la mesure de leurs moyens d'investigation (déclaration sur l'honneur de l'OHP, liste des suspensions et retraits diffusée par l'ANESM...), de s'assurer que les premiers, y compris leurs personnels, ne sont pas dans une situation de conflit d'intérêt. Les prestataires s'attacheront à éviter et prévenir de telles situations.

<sup>2</sup> Statut qui n'exclut pas d'activité économique du gestionnaire (CJCE 23 avril 1991, aff. C-41/90 Höfner et Elser, CJCE, 29 novembre 2007, aff. C-119/06, Commission c/Italie, Cass. Civ. 1<sup>re</sup> 12 mars 2002 n°99-15.598, 99-13.917, 99-17.209, publiées au bulletin, ni son caractère lucratif (CE Section 1<sup>er</sup> octobre 1999, n°170289, Association Jeune France).

#### 4.2. Les conditions de compatibilité tenant à la certification de services

Aux termes de la norme NF EN 45011 : « La structure de l'organisme de certification doit être telle qu'elle donne confiance dans ses certifications. En particulier, l'organisme de certification doit assurer que les activités d'organismes apparentés n'affectent ni la confidentialité, ni l'objectivité, ni l'impartialité de ses certifications, en outre il ne doit : 1) fournir, ni ne concevoir aucun produit du type de ceux qu'il certifie ; 2) offrir, ni ne fournir de conseils au postulant quant à des méthodes permettant de traiter des questions faisant obstacle à l'obtention de la certification demandée ; 3) fournir aucun autre service susceptible de compromettre la confidentialité, l'objectivité ou l'impartialité de son processus et ses décisions de certification. » La nouvelle norme ISO/CEI 17065, qui va remplacer la norme NF EN 45011 sous peu reprend les mêmes exigences à son paragraphe 4.2.6 : « L'organisme de certification et tout autre partie de la même entité juridique, ainsi que les entités dépendant de son contrôle organisationnel ne doivent pas : (...) ; e) proposer ou fournir leurs clients des activités de conseil. »

Aux termes du paragraphe 4.2.19-30 du guide international d'application IAF GD 5 : « La prestation de conseil sur des sujets qui font obstacle à la certification est la participation active et créative au développement, au suivi ou à l'amélioration du produit ou du processus ou service, telle que :

- apporter un support ou une aide spécifique sur des éléments de la conception ;
- préparer ou fournir des manuels, notices ou procédures ;
- être impliqué dans le suivi réalisé par le fournisseur, ou dans les processus de revue ou de décisions applicables au produit. »

Il en résulte qu'*a priori* la prestation d'évaluation externe ne peut s'interpréter comme une participation active et créative au développement, suivi ou amélioration du service.

Ainsi, aux termes des paragraphes précités, les normes d'accréditation ne font pas obstacle à ce qu'un organisme certificateur réalise l'évaluation externe sur les activités ayant fait l'objet de la certification qu'il aura délivré.

Sous condition d'une certification de services délivrée et réalisée sur la base d'un référentiel ayant fait l'objet d'un arrêté ministériel de reconnaissance, l'organisme certificateur, dûment habilité par l'ANESM, peut alors réaliser le complément d'évaluation externe restant à effectuer.

Il résulte de tout ce qui précède, sous réserve de conflits d'intérêts qui ne se présument pas du seul accomplissement de prestations autres que de conseil avec celles d'évaluation externe ou de certification, et sous réserve des règles applicables à des professions réglementées ou à d'autres activités économiques, qu'un même prestataire, dans le respect des règles applicables, puisse accomplir pour un même établissement ou service des prestations d'évaluation externe, de certification ou de certification des comptes.

## ANNEXE IV

### CONDITIONS DE LA RÉGULATION DES ORGANISMES HABILITÉS ET PRESTATAIRES EUROPÉENS (OHP)

#### **1. L'ANESM peut retirer l'habilitation (ou l'inscription) sur la base de manquements prévus par le second paragraphe de la première sous-section de la section 5 du chapitre II du titre I<sup>er</sup> du livre III de la partie réglementaire du CASF au terme d'une procédure contradictoire**

##### *1.1. Plusieurs types de manquements possibles*

Les manquements qui doivent justifier une suspension ou un retrait d'habilitation sont prévus par le CASF dans leur principe par l'article D.312-202 qui précise que l'ANESM peut suspendre ou retirer l'habilitation :

- lorsque les dispositions du cahier des charges, fixées dans le CASF à son annexe 3-10, ne sont pas respectées ;
- lorsque le rapport d'activité n'a pas été transmis avant la date limite.

En application de l'article D.312-199 du CASF, l'ANESM peut également retirer une habilitation en raison :

- d'un conflit d'intérêt avéré, dont l'intérêt financier direct ou indirect dans l'organisme gestionnaire de l'ESSMS considéré ;
- du non-respect de règles déontologiques.

Les règles déontologiques visées à l'article D.312-199 du CASF renvoient aux principes déontologiques dont l'article D.312-198 du même code prévoit l'inscription au cahier des charges codifié à l'annexe 3-10 au même code.

L'évaluateur externe doit se conformer aux conditions énoncées par le formulaire de demande d'habilitation qu'il signe, fixé par la délibération du conseil d'administration de l'agence n° 20081113-4 du 13 novembre 2008, dans la limite de la réglementation applicable (art. D.312-199 du CASF précité et 2.2. du chapitre III de l'annexe 3-10 au CASF). Pour mémoire, le conseil d'administration de l'agence a été remplacé depuis par une assemblée générale (voir point suivant).

Le formulaire actuellement en vigueur prévoit vingt-trois règles de conduite regroupées en quatre rubriques relatives à l'intégrité, à l'objectivité, à la confidentialité et à la compétence. Les ressortissants européens souscrivent à un formulaire de déclaration préalable de portée équivalente.

##### *1.2. Une procédure contradictoire*

L'article D.312-202 du CASF prévoit que « l'Agence peut, après avoir recueilli les observations de l'organisme ou du prestataire concerné, suspendre ou retirer l'habilitation ou, lorsqu'il relève des dispositions de l'article D.312-197, suspendre ou retirer son inscription sur la liste mentionnée à l'article D.312-201 ».

Le 6 de l'article 17 de la convention constitutive de l'ANESM, dans sa version en vigueur résultant de l'arrêté du 11 décembre 2013 portant approbation de l'avenant n° 3 modifiant la convention constitutive du groupement d'intérêt public « Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux », qui reprend sans modification les dispositions des versions antérieures de la convention constitutive de l'agence, stipule que l'organe délibérant de l'ANESM fixe la procédure d'octroi, refus, retrait et suspension de l'habilitation des organismes extérieurs devant assurer les évaluations externes, sans examen des situations individuelles, et son article 23 stipule que le directeur prononce les décisions de suspension et de retrait.

La procédure à suivre, ainsi que l'obligation de motivation, en application de la loi n° 79-587 du 11 juillet 1979 relative à la motivation des actes administratifs et à l'amélioration des relations entre l'administration et le public, est rappelée aux 3.2.1 et 3.2.2 de la circulaire du 21 octobre 2011 n° DGCS/SD5C/2011/398 relative à l'évaluation des activités et de la qualité des prestations délivrées dans les ESSMS.

Le site Internet de l'ANESM détaille le caractère contradictoire de la procédure : « La convention constitutive de l'ANESM prévoit qu'une suspension ou qu'un retrait d'habilitation doit faire l'objet d'une décision du directeur de l'ANESM. Le non-respect des engagements pris par l'organisme habilité ou le prestataire inscrit sera notifié par le directeur de l'ANESM à l'organisme prestataire mis en cause et peut être à l'origine d'une suspension ou d'un retrait d'habilitation/d'inscription. À réception de la notification, l'organisme habilité ou le prestataire inscrit disposera d'un délai d'un mois pour transmettre ses observations à l'agence et régulariser sa situation. »

## **2. Le pouvoir de régulation de l'agence**

Les articles L. 312-8, D. 312-199 et D. 312-202 du CASF n'ont pas été rédigés dans une finalité répressive. L'ANESM doit établir et actualiser régulièrement la liste des organismes habilités dans le but, préventif, de s'assurer que les évaluateurs susceptibles d'être sélectionnés par les ESSMS sont et restent compétents, impartiaux et se soumettent au cahier des charges de l'annexe 3-10 du CASF. À défaut, elle peut prononcer suspension ou retrait.

Le pouvoir de suspension ou de retrait a donc bien été conféré à l'agence, non pour sanctionner les manquements des évaluateurs à leurs obligations, mais, pour assurer la sécurité des ESSMS acheteurs de prestations d'évaluation externe et le bon fonctionnement du marché de cette catégorie de prestation au sens de la décision du Conseil d'État du 22 juin 2001, n° 193392, société Athis (publiée au recueil). La prestation d'évaluation externe étant une prestation de service concurrentielle, la procédure d'habilitation des organismes évaluateurs doit respecter les dispositions la directive 2006/123/CE du 12 décembre 2006 relative aux services dans le marché intérieur et de la jurisprudence de la juridiction communautaire relative à la liberté de prestation.

Dès lors, l'agence doit donc également veiller à retirer ou à suspendre les habilitations en respectant les critères communautaires de non-discrimination, de justification par d'impérieuses nécessités d'intérêt général et de proportionnalité, qui concordent avec les conditions générales de régularité de telles décisions en droit administratif français.

ANNEXE V

RECOMMANDATIONS DE BONNES PRATIQUES PROFESSIONNELLES DE L'ANESM<sup>1</sup>  
EN MATIÈRE D'ÉVALUATION INTERNE

À ce jour, l'ANESM a publié trois recommandations relatives à l'évaluation interne :

- la recommandation de bonnes pratiques professionnelles (RBPP) relative à « La conduite de l'évaluation interne dans les établissements et services visés à l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles » d'avril 2009 ;
- celle portant sur « L'évaluation interne : repères pour les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes » de février 2012 ;
- la troisième intitulée « L'évaluation interne : repères pour les services à domicile au bénéfice des publics adultes » d'avril 2012.

L'ANESM continue la déclinaison sectorielle de la RBPP transversale de 2009 sur la conduite de l'évaluation interne en proposant des RBPP spécifiquement dédiées à chacune des catégories d'ESSMS et assorties des indicateurs particuliers de suivi de la qualité (annexe n° 4). Deux autres recommandations sur l'évaluation interne sont inscrites au programme de travail de l'agence pour les ESSMS du secteur de la protection de l'enfance et de l'inclusion sociale.

Des axes d'évaluation spécifiquement adaptés, cinq pour les EHPAD :

Garantie des droits individuels et collectifs.

Prévention des risques liés à la santé inhérents à la vulnérabilité des résidents.

Maintien des capacités dans les actes de la vie quotidienne et l'accompagnement de la situation d'invalidité.

Personnalisation de l'accompagnement.

Accompagnement de fin de vie.

Et quatre pour les SAD :

La garantie des droits individuels et la participation des usagers.

La prévention des risques.

La promotion de l'autonomie et de la qualité de vie.

La continuité de l'accompagnement et la coordination des interventions.

Des indicateurs de suivi de la qualité adaptés, quinze pour les EHPAD :

1. Taux de contention passive.
2. Taux de réponses apportées aux demandes du CVS.
3. Taux d'évaluation de la douleur.
4. Taux de résidents ayant chuté.
5. Taux d'escarres acquises dans l'EHPAD.
6. Taux de résidents pesés une fois par mois.
7. Taux d'évaluation des troubles de l'humeur et du comportement.
8. Résultat de l'autoévaluation réalisée avec la manuel du GREPHH.
9. Taux d'hospitalisations en urgence.
10. Taux de résidents dont la mobilité a diminué entre deux évaluations.
11. Taux de résidents dont la capacité à faire sa toilette a diminué entre deux évaluations.
12. Taux de résidents ayant donné leur avis sur leur projet d'accompagnement.
13. Taux de résidents satisfaits des activités collectives proposées.
14. Taux de résidents isolés.
15. Taux de recueil des souhaits relatifs à la fin de vie.

Et vingt-cinq pour les SAD :

1. Taux de réclamations analysées traitées.
2. Taux de satisfaction relatif au respect des droits.

<sup>1</sup> Les RBPP, de manière générale, sont des références que doit prendre en compte l'ESSMS dans l'amélioration continue de la qualité de ses activités et des prestations qu'il délivre et donc les personnels de l'ESSMS dans leurs pratiques professionnelles. Il s'agit de guides à la pratique professionnelle. En cas d'écart, l'ESSMS doit pouvoir en justifier.



3. Taux d'accès au dossier.
4. Taux de participation au projet.
5. Taux de questionnaires de satisfaction retournés ou renseignés.
6. Taux de participation à un groupe d'expression.
7. Taux de sanctions disciplinaires.
8. Taux de signalements.
9. Taux de réclamations relatives aux relations avec les professionnels.
10. Taux de satisfaction relatif à l'aménagement du domicile.
11. Taux d'escarres.
12. Taux d'accidents du travail avec arrêt.
13. Taux de ruptures d'interventions.
14. Taux de recueil des habitudes de vie.
15. Taux de satisfaction relatif au respect des habitudes de vie.
16. Taux de satisfaction relatif au respect de l'autonomie.
17. Taux d'usagers isolés.
18. Taux d'orientation sociale.
19. Nombre moyen de professionnels par usager.
20. Taux de changement d'intervenant (SAAD/SAVS/SAMSAH).
21. Taux d'usagers ne se déclarant pas informés des absences professionnelles.
22. Taux d'intervention (SSIAD).
23. Taux de non-réorientation.
24. Nombre de réunions de coordination.
25. Taux de satisfaction de la coordination.

## ANNEXE VI

### FORMALISME DU RAPPORT D'ÉVALUATION EXTERNE

Le rapport de l'évaluation externe sera lu en tenant compte de l'appréciation antérieurement portée à la situation de l'établissement et du dernier rapport d'évaluation interne, tout particulièrement lorsque les services de l'autorité compétente auront relevé la nécessité de renforcer le respect du périmètre ou du contenu du rapport d'évaluation interne, de la prise en compte des RBPP, d'évolution à apporter aux modalités de délivrance des prestations pour en améliorer la qualité ou de toutes autres observations en relation avec l'évaluation interne, que ce relevé ait été ou non porté à la connaissance de l'ESSMS ou fait l'objet d'invitation à tirer les conséquences des observations portées à la connaissance.

Les sept éléments constitutifs du rapport d'évaluation externe sont :

- éléments de cadrage ;
- descriptif de la procédure d'évaluation externe ;
- développements informatifs ;
- résultats de l'analyse détaillée ;
- synthèse ;
- propositions et/ou préconisations et toute observation utile à l'aide à la décision du commanditaire concernant l'adaptation des modalités d'accueil et d'accompagnement, au regard de l'évolution des besoins des usagers et en tenant compte des ressources ;
- abrégé du rapport (en annexe).

Que l'abrégé figure en dernière position du plan du rapport d'évaluation externe indique sa nature d'outil d'aide à la lecture rapide des résultats de l'évaluation externe de l'ESSMS, sans dispenser pour autant de la lecture du rapport d'évaluation externe complet composé des sept éléments constitutifs préalablement cités et de même importance.

Seront annexés au rapport d'évaluation externe les éléments suivants :

- le contrat, la composition de l'équipe des intervenants et le calendrier de réalisation (point 3.2 de la section 3 du chapitre V de l'annexe 3-10 au CASF) ;
- l'abrégé (point 3.7 de la section précédemment visée).

Conformément aux exigences du décret n° 2012-147 du 30 janvier 2012 relatif aux conditions de prise en compte de la certification dans le cadre de l'évaluation externe des établissements et services sociaux et médico-sociaux, dès la fin du 1<sup>er</sup> semestre 2012, l'ANESM a rendu accessibles et téléchargeables gratuitement, sur son site Internet, un modèle de synthèse et un modèle d'abrégé.

Ces deux éléments du rapport d'évaluation externe, prévus à la section III « Contenu général » du chapitre V « Résultats de l'évaluation externe » de l'annexe 3-10 du CASF, modélisés par l'ANESM, sont des guides de rédaction pour les organismes et prestataires procédant aux évaluations externes et des guides de lecture pour les autorités destinataires des rapports d'évaluation externe.

Le rapport d'évaluation externe a ainsi été complété d'un abrégé par le décret du 30 janvier 2012 précité. L'annexe IV sur le contenu du rapport d'évaluation externe et la partie n° 3.2.5 sur le contenu minimum du rapport d'évaluation externe de la circulaire de 2011 sur les évaluations s'en trouvant ainsi modifiées, vous trouverez, ci-après, le contenu du rapport d'évaluation externe.

La synthèse est « établie par l'évaluateur au regard des objectifs énoncés au chapitre II et concourt à une meilleure connaissance du service rendu au travers des activités et prestations. Dans tous les cas, devront figurer dans le rapport les points suivants :

1° Les conditions d'élaboration et de mise en œuvre du projet de l'établissement ou du service, d'organisation de la qualité de la prise en charge ou de l'accompagnement des usagers et les modalités de leur évaluation avec le concours des usagers.

2° L'expression et la participation des usagers : fonctionnement du conseil de la vie sociale ou autre forme de participation, appréciation sur la prise en compte des avis des usagers et l'effectivité.

3° La politique de prévention et de gestion des risques de maltraitance institutionnelle ou individuelle.

4° L'ouverture de l'établissement ou du service sur son environnement institutionnel, géographique, socio-culturel et économique ».

L'abrégé doit permettre de faciliter la lecture rapide du rapport par les autorités et d'en extraire les éléments clés.

## ANNEXE VII

### AIDE À L'APPRÉCIATION DE L'ÉVALUATION EXTERNE

L'ANESM met à disposition des autorités, délivrant les autorisations des ESSMS, des codes d'accès à son extranet, l'ExtrANESM (<https://extranesm.sante.gouv.fr/admin/login.php>), ouvrant droit à une série d'informations concernant les évaluations externes réalisées, suspendues ou en cours dans les ESSMS de leur seul ressort géographique.

Plusieurs référents au sein d'une même autorité peuvent bénéficier d'un droit d'accès à cet extranet et ainsi consulter les données relatives aux évaluations externes réalisées ou en cours dans les ESSMS de leur territoire.

Cette source d'informations peut venir alimenter un signalement auprès de l'ANESM.

## ANNEXE VIII

### ILLUSTRATION D'UN OUTIL COOPÉRATIF : UN TABLEAU DE BORD DE SUIVI DES ESSMS ET DE LEURS ÉCHÉANCES ÉVALUATIVES DÉMATÉRIALISÉ ET ACCESSIBLE SUR UNE PLATE-FORME COLLABORATIVE

Le recensement préalable de l'ensemble des ESSMS du territoire considéré, de leurs dates d'autorisation et d'ouverture permet de déterminer, pour chaque ESSMS, son propre calendrier évaluatif propre.

L'outil est complété conjointement par l'ensemble des autorités du territoire et consultable par chaque ESSMS pour ce qui le concerne.

Les caractéristiques d'un tel outil précisées ci-après sont celles de l'outil utilisé par l'ARS et les conseils généraux de la région de Poitou-Charentes.

L'outil est un répertoire des ESSMS relevant de la compétence conjointe des autorités, où figurent les renseignements utiles à leur suivi (raison sociale, catégorie d'ES relevant des rubriques du I de l'article L. 312-1, localisation communale – nom et numéro de commune –, numéro FINESS, adresse électronique) classés par localisation et par période d'autorisation (avant 2002, 2002-2009, après 2009).

Pour chaque ligne de tableau identifiant un ESSMS, figurent en colonne :

- les échéances d'évaluation interne, la date de réalisation, le délai restant à courir jusqu'à la prochaine échéance, la date limite d'évaluation, la date de la relance, la date de réception du rapport par chaque autorité, la date d'accusé de réception de chaque autorité, nature (dématérialisée ou non) du support du rapport ;
- les échéances d'évaluation externe, mêmes renseignements que dans le cadre du suivi de l'évaluation interne ;
- le renouvellement des autorisations, la date de renouvellement, le délai restant à courir jusqu'au renouvellement.

Le dispositif comporte un formulaire d'accusé de réception type qui est complété au moyen des liens hypertextes et envoyé directement par messagerie électronique à l'ESSMS concerné.