

Évaluation externe des activités et de la qualité des prestations



Sommaire

Introduction	3
Votre structure	3
Caractéristique	3
Public accueilli	3
Mieux nous connaître	4
Nos principes éthiques	5
Notre équipe d'évaluateurs	5
Notre valeur ajoutée	5
Vos interlocuteurs au CEPFOR	5
Les cinq phases de l'évaluation	6
PHASE 1 : EXAMEN DOCUMENTAIRE DES PIECES TECHNIQUES (SEMAINE 10).....	6
PHASE 2 : ELABORATION DU PROJET EVALUATIF (SEMAINE 12)	7
Le cadre de référence de l'évaluation.....	7
Le questionnement évaluatif	7
Le plan d'évaluation (voir annexe1)	7
PHASE 3: EVALUATION SUR SITE (SEMAINE 14 – DATE A DETERMINER ENSEMBLE - 1 JOUR).....	7
Réunion d'ouverture.....	7
Réalisation de l'évaluation	7
Réunion de clôture	7
PHASE 4 : ELABORATION DU PRE-RAPPORT D'EVALUATION (SEMAINE 18).....	8
PHASE 5 : ELABORATION DU RAPPORT DEFINITIF (SEMAINE 20)	9
Offre financière	10
Nos intervenants	11
Agnes SOULAT	11
Thèmes d'intervention	11
Expériences en tant que formateur et références.....	11
Expériences professionnelles	11
Formation.....	12
Références CEPFOR	13
Annexe 1 : Exemple d'un planning journalier de visite en SAAD (plan d'évaluation)	16
Annexe 2 : Habilitation ANESM	19
Annexe 3 : Engagement des organismes habilités	20
1. INTEGRITE	20
2. OBJECTIVITE	20
3. CONFIDENTIALITE	21
4. COMPETENCE	21

INTRODUCTION

Le processus d'évaluation externe est issu du "cahier des charges pour l'évaluation des activités et de la qualité des prestations des établissements et services sociaux et médico-sociaux" publié par décret n° 2007-975 du 15 mai 2007.

L'évaluation externe a été introduite par la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, portant sur les activités et la qualité des prestations des établissements et services visés à l'article L.312-1 du code de l'action sociale et des familles (CASF).

L'évaluation externe a pour objectif d'apprécier au sein des établissements et service sociaux et médico-sociaux la cohérence, la pertinence, l'efficacité, l'efficience et l'impact de l'activité poursuivie afin d'en garantir la meilleure qualité de service. Elle vise à l'amélioration continue des pratiques dans le cadre des prestations délivrées.

Les champs des évaluations externe et interne sont identiques, ce qui permet d'assurer une complémentarité des analyses portées sur une même structure et de fait, d'apprécier les évolutions et les effets de service rendu.

VOTRE STRUCTURE

Caractéristique

Raison sociale :	AU TEMPS DES SERVICES
Adresse :	3 bis avenue de Montalet 31130 FONSEGRIVES
Interlocuteur :	Madame Delphine CHWARTZ
Catégorie :	Service d'aide et d'accompagnement à domicile (S.A.A.D.)
Organisme gestionnaire :	AU TEMPS DES SERVICES
N° AGREMENT/ AUTORISATION :	SAP509796777
N° SIRET :	509796777 00019
Statut :	Société à responsabilité limitée unipersonnelle
Premier agrément :	15 janvier 2009

Public accueilli

Les Services d'Aide et d'Accompagnement à Domicile s'adressent aux personnes âgées, aux personnes dépendantes et aux personnes handicapées.

Les Services d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (S.A.A.D) assurent au domicile des personnes des prestations de services ménagers et des prestations d'aide à la personne pour les activités ordinaires et les actes essentiels de la vie quotidienne (l'entretien du logement, l'entretien du linge, la préparation des repas, les courses, l'aide à la toilette, l'aide à l'habillage et au déshabillage).

Le Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (S.A.A.D) est dit "prestataire" lorsqu'il met du personnel à disposition de la personne. Le SAAD est lui-même employeur de l'aide à domicile (à l'inverse du service dit "mandataire" où la personne est employeur du salarié).

MIEUX NOUS CONNAITRE

Adresse	700 l'occitane – 31670 LABEGE
Coordonnées	Tel : 05.61.39.19.00 site : www.cepfor.com Fax: 05.61.39.05.18 courriel : cepfor@cepfor.com
Personne référente	Jean-Paul Beyssen, Gérant
Statut	CENTRE D'EDUCATION PERMANENTE ET DE FORMATION CONTINUE (SARL) SARL au capital de 12 000 € - 342 386 547 RCS Toulouse n° de déclaration d'existence : 73 31 00786 31 n° Siret 342 386 547 000 18- code ape 8559A
Présentation	<p>Le CEPFOR est implanté depuis 1987 à Labège Innopole où il dispose de locaux fonctionnels pouvant accueillir 6 stages en même temps.</p> <p>Les stagiaires issus d'établissements hospitaliers et d'institutions sanitaires et sociales de toute la France sont accueillis au CEPFOR dans le cadre de stage inter.</p> <p>80 % de notre activité se déroule dans les établissements eux-mêmes où nous réalisons des stages « sur mesure ». Nous nous déplaçons dans toute la France ainsi que dans les DOM-TOM.</p> <p>Une centaine de formateurs expérimentés et performants dans leur domaine interviennent chaque année au CEPFOR.</p>
Certification	 Certifié ISO 9001 version 2008 par l'AFNOR : 1998/10409.5  Le CEPFOR est enregistré et évalué favorablement jusqu'au 30 Juin 2013 auprès de l'OG DPC.  Le CEPFOR est habilité par L'HAS, anciennement ANESM, son numéro d'agrément est H2010-12-645

NOS PRINCIPES ETHIQUES

CEPFOR aborde l'évaluation externe dans le respect strict du cahier des charges, contenu dans le décret 2007-975.

Au-delà du cadre réglementaire, nous souhaitons que l'évaluation externe contribue au développement de la qualité et qu'elle ne se résume pas à un contrôle. Ainsi nos évaluateurs vous préconiseront des pistes d'améliorations sur la base d'un diagnostic partagé.

L'évaluation est une démarche d'écoute bienveillante des professionnels et des usagers.

L'évaluation n'est ni un jugement ni un audit mais un levier d'actions aux bénéficiaires des équipes et des financeurs.

Dans le cadre de notre Certification AFNOR ISO 9001 délivré par l'AFAQ :

Nous mettons en évidence les faits en toute objectivité, honnêteté et équité, avec exactitude et précision.

Nous maintenons en permanence une attitude de dialogue, un langage courtois et évitons toute attitude arbitraire et autoritaire.

Nous nous comportons de façon à ne pas porter atteinte à la réputation ou aux intérêts de l'organisme évalué.

NOTRE EQUIPE D'EVALUATEURS

Les évaluateurs CEPFOR respectent une obligation de réserve et de secret à l'égard de toute information dont ils ont connaissance dans le cadre de leur activité.

Les évaluateurs CEPFOR sont tous des professionnels du secteur.

NOTRE VALEUR AJOUTEE

L'**engagement dans la qualité** depuis notre Certification AFAQ, puis l'Habilitation ANESM.

Une solide **connaissance des problématiques** des établissements sociaux et médico-sociaux.

Une politique de **proximité** et de partenariat avec les ESSMS depuis plus de 30 ans.

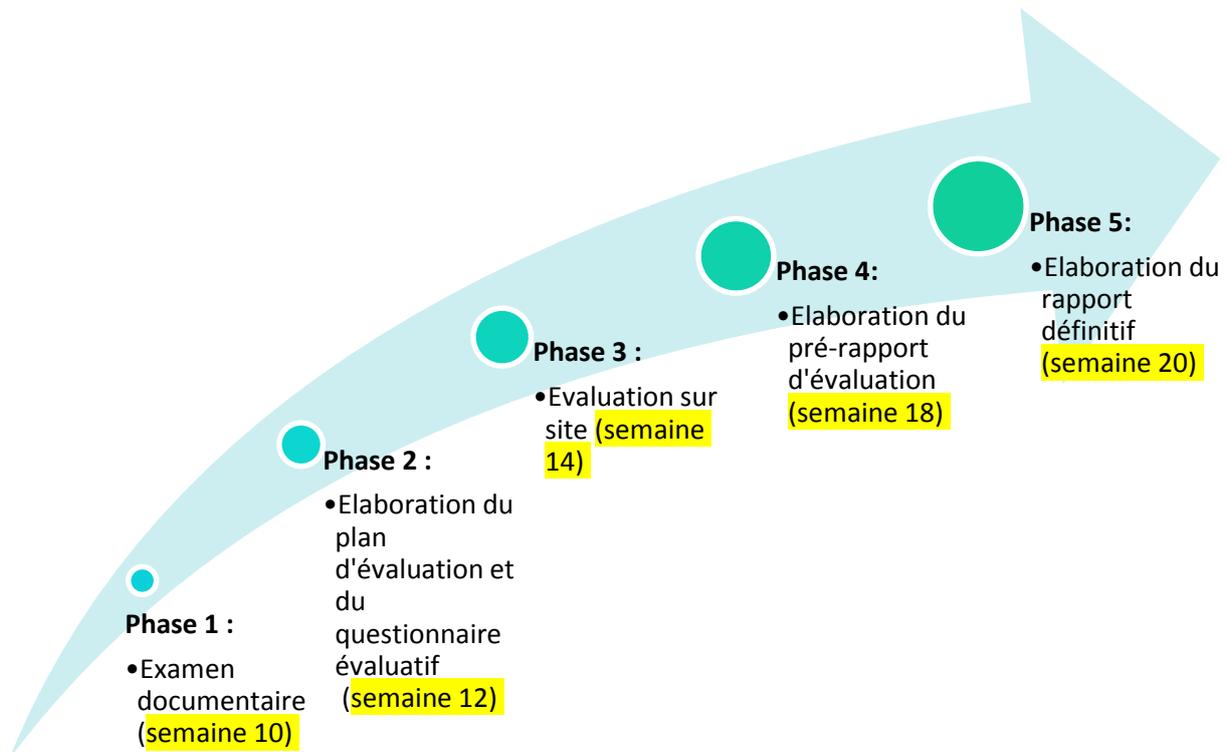
Nos évaluateurs sont basés en région, connaissent parfaitement le **schéma régional d'organisation des soins, les attentes des autorités de tutelles**. Ils sont dotés d'excellentes capacités humaines et professionnelles.

VOS INTERLOCUTEURS AU CEPFOR

L'ensemble de la mission sera piloté par Jean-Paul BEYSSEN, Gérant du CEPFOR.

Votre interlocutrice directe sera Lydia DI SANGRO 06 51 93 20 03.

LES CINQ PHASES DE L'ÉVALUATION



Durée du processus d'évaluation externe : 12 à 15 semaines

PHASE 1 : EXAMEN DOCUMENTAIRE DES PIÈCES TECHNIQUES (SEMAINE 10)

Le commanditaire s'engage à fournir au moins 60 jours avant le démarrage de l'évaluation externe les pièces suivantes mentionnées à la section 3 du chapitre III, de l'annexe 3-10 du décret 2007-975 :

- ◆ Tout document public permettant d'identifier la personne physique ou la personne morale de droit public ou de droit privé gestionnaire du service.
- ◆ Une copie de l'autorisation ou de la déclaration avec un descriptif des activités, des publics accueillis, un organigramme et un document relatif aux personnels : effectifs en poste, répartition par catégorie.
- ◆ Le projet de service et autres documents de référence utilisés : charte, supports de démarche qualité.
- ◆ Le livret d'accueil du service remis à chaque personne prise en charge.
- ◆ Le règlement de fonctionnement.
- ◆ Les documents relatifs à l'hygiène et à la sécurité, le document unique d'évaluation des risques professionnels.
- ◆ Les résultats de l'évaluation interne et tout autre document utile à la compréhension de sa réalisation.
- ◆ Une note retraçant les choix opérés pour donner suite aux préconisations de l'évaluation interne (plan d'amélioration continue de la qualité).
- ◆ Tout autre document à la discrétion du commanditaire.

Ces documents sont adressés en **format informatique** au CEPFOR qui s'engage à stocker l'ensemble des fichiers sur un **système interne sécurisé** permettant de garantir la **confidentialité des données**.

PHASE 2 : ELABORATION DU PROJET EVALUATIF (SEMAINE 12)

Le projet évaluatif est élaboré conjointement entre l'évaluateur et la Direction du service. Il comprend 3 parties :

Le cadre de référence de l'évaluation

Le fondement des activités déployées : cadre règlementaire, missions et/ou objectifs généraux
L'organisation et le fonctionnement du service

Le questionnement évaluatif

Les questions évaluatives hiérarchisées basées sur les conditions techniques et de fonctionnement établies dans les arrêtés des 24 novembre 2005 et 26 décembre 2011 (cahier des charges relatif à l'Agrément Qualité), les indications complémentaires fournies par le « programme national pour le renouvellement de l'agrément qualité » du 1^{er} février 2010 ainsi que sur l'ensemble des obligations issues de la Loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

Le plan d'évaluation (voir annexe1)

Les modalités de mise en œuvre de l'évaluation et les phases de concertation à prévoir tout au long du processus évaluatif

Les partenaires à mobiliser aux différentes étapes du processus évaluatif : usagers, professionnels.

PHASE 3: EVALUATION SUR SITE (SEMAINE 14 – DATE A DETERMINER ENSEMBLE - 1 JOUR)

Réunion d'ouverture

L'évaluateur présente la méthodologie et plan d'évaluation est confirmé ou ajusté (déroulement de la journée) avec la Direction.

Réalisation de l'évaluation

L'évaluateur procède à un recueil de données guidé par le référentiel d'évaluation, à partir de plusieurs méthodes :

- Entretiens individuels et collectifs (semi-directifs ou directifs) avec le Comité de pilotage (ou Comité de suivi de l'évaluation), avec les professionnels (personnel administratif, auxiliaire de vie, aide-ménagère,...), avec les personnes prises en charge (usagers).
- Consultation de la base documentaire qualité du service (projet de service, procédures, protocoles, enregistrements, compte-rendu de réunions, fiches de postes, fiches de tâches...).
- Les informations collectées sont validées par les personnes concernées.

Réunion de clôture

Cette réunion permet à l'évaluateur de présenter une synthèse des points forts et points à améliorer, puis de recueillir les observations de la Direction, du Responsable du service, des professionnels et enfin d'annoncer le délai et le contenu du pré-rapport et de remise du rapport définitif.

L'objectif étant de garantir « un examen contradictoire des points de vue exprimés », tel que le précise le décret n° 2007-975 du 15 mai 2007.

PHASE 4 : ELABORATION DU PRE-RAPPORT D'EVALUATION (SEMAINE 18)

Ce pré-rapport respectera les exigences du Décret du 15 mai 2007 et les recommandations de l'ANESM.

Il comprendra les observations effectuées au cours de l'évaluation, partagées et validées par la Direction et/ou le Comité de suivi de l'évaluation.

Il mettra en avant les points forts et les éléments exemplaires de l'organisation.

Il proposera des pistes de progrès et d'amélioration validées par la Direction du service.

En cas de désaccord entre l'évaluateur et la Direction du service, les arguments de chacune des parties feront l'objet d'un débat permettant d'aboutir à un diagnostic partagé.

PHASE 5 : ELABORATION DU RAPPORT DEFINITIF (SEMAINE 20)

Le rapport définitif est rédigé en tenant compte des commentaires formulés par la Direction du service quant au pré-rapport et les intègre si nécessaire.

Il est transmis en version papier et version informatique au commanditaire de la démarche d'évaluation externe qui devra le transmettre à l'autorité compétente tel que prévu par la réglementation en vigueur.

Plan du rapport d'évaluation externe

1. Présentation du SAAD

- Cadre réglementaire
- Missions du service
- Caractérisation du profil des personnes accompagnées
- Moyens humains

2. Méthodologie de la démarche d'évaluation externe

- Le projet évaluatif et les objectifs de l'évaluation (en cohérence avec le décret 2007-975)
- Les étapes de l'évaluation externe
- Le plan d'évaluation
- La méthode et les outils déployés par les évaluateurs

3. Analyse et synthèse des données recueillies

- Examen des suites données à l'évaluation interne
- Modalités de prise en compte des RBPP
- Conditions d'élaboration, de mise en œuvre et d'actualisation du projet de service et organisation de la qualité de la prise en charge des usagers
- Ouverture du service sur son environnement
- Personnalisation de l'accompagnement
- Expression et participation individuelle et collective des usagers
- Garantie des droits et la politique de prévention et de gestion des risques

4. Conclusion de l'évaluation externe

- Préconisations : propositions stratégiques et opérationnelles avec planification des priorités
- Appréciation globale de l'évaluateur externe

Annexes

- Contrat
- Composition de l'équipe d'évaluateurs
- Calendrier de réalisation de la procédure
- Abrégé du rapport

OFFRE FINANCIERE

ACTION	Coût jour	NB de jour	Total par phase HT
Examen documentaire, élaboration du questionnaire évaluatif	960 €	0,5	480,00 €
Elaboration du plan d'évaluation	960 €	0,75	720,00 €
Evaluation externe sur site (1 jour)	960 €	1	960,00 €
Elaboration du pré-rapport d'évaluation	960 €	0,75	720,00 €
Elaboration du rapport du rapport final	960 €	0,5	480,00 €
Coût de la prestation HT			3 360,00 €
Taux de TVA en vigueur			0,2
Coût de la prestation TTC			4 032,00 €
Frais de déplacement et d'hébergement			
Agnès SOULAT			47,00 €

NOS INTERVENANTS

AGNES SOULAT

Consultante formatrice – EVALUATRICE

Thèmes d'intervention

- Évaluations internes ET externes
- Audits de certification
- Conduite du changement en ESSMS. Pilotage et définition d'orientations stratégiques.
- Audits organisationnels
- Formation Responsables secteur et professionnels de l'aide à domicile, accompagnement VAE (CAFERUIS, AS, AES)

Expériences en tant que formateur et références

Depuis 2013 : Consultant Formateur – évaluateur interne et externe – auditeur certification services à la personne

- Structures sociales et médico-sociales, secteur de la santé, services à la personne...

1997 – 2001 : Consultant Formateur – gérante de SARL

- Commerce électronique, technologies internet, e-learning

Plus de 60 évaluations externes réalisées à ce jour : EHPAD, EHPA, MARPA, Accueils de jour, PASA, Equipes spécialisées Alzheimer à domicile, SSIAD, SAAD, foyers d'hébergement, foyers de vie, SAVS, FAM, MAS, IEM, SESSAD, MECS, centre éducatif fermé, centre éducatif et technique, service éducatif et social d'accompagnement à la majorité, ...

Missions d'accompagnement et de conseils : pilotage, démarches qualité, projets d'établissement ou de service, CPOM, outils loi 2002.2, ... en EHPAD, foyers de vie, FAM, ESAT, foyers d'hébergement, SAAD, SSIAD, ITEP, accueillants familiaux, ... (une cinquantaine de références)

Expériences professionnelles

2009 – 2012 : Directrice d'établissements d'hébergement médicalisé

- Direction de 2 EHPAD successivement, de 77 résidents puis de 97 résidents dont 16 en unité protégée. Hébergement séquentiel et temporaire. Accueil de jour. PASA. UPHA.

2008 – 2009 : Chargée de mission

- Conduite d'un projet de mise en réseau de 2 EHPAD. Coopérations avec les acteurs de santé de la région toulousaine, mutualisations avec ESSMS du secteur du handicap.
- Conduite d'un projet de professionnalisation et de validation des compétences de travailleurs handicapés d'ESAT et d'entreprises adaptées

2004 – 2007 : Responsable projet

- Conduite de projets multimédias à vocation pédagogique pour collèges, lycées et universités

2001 – 2004 : Directrice pédagogique

- Accompagnement à l'inclusion professionnelle et sociale de personnes en situation de handicap et de personnes éloignées de l'emploi

1989 – 1997 : Attachée de direction

- Conduite de la certification ISO 9002 d'une usine de production de pièces injectées en thermoplastique. Auditeur interne)

Formation

2018 : Auditeur certification Services à la personne – Qualification BUREAU VERITAS CERTIFICATION

2013 : Responsable de l'évaluation qualité des organisations de l'économie sociale – Certification AFNOR évaluateur externe expert

2009 : Diplôme de niveau I délivré par l'École Des Hautes Études en Santé Publique de Rennes CAFDES (Certificat d'aptitude à la fonction de directeur d'établissement ou de service d'intervention sociale)

REFERENCES CEPFOR

Nom	Durée en jour	Nom2	Cp	Ville	Date_debut	Date_fin
EVALUATION EXTERNE	3,00	CCAS CUGNAUX	31270	CUGNAUX 31270	21/10/2019	20/12/2019
EVALUATION EXTERNE	5,00	ADPEP 66	66350	TOULOUGES CEDEX	02/09/2019	09/12/2010
évaluation externe	5,00	APD (Aide aux Personnes à Domicile)	31200	TOULOUSE	23/07/2019	31/10/2019
évaluation externe accueil de jour	3,00	MAISON DE L'AMITIÉ	81000	ALBI	13/05/2019	05/07/2019
Evaluation Externe	2,00	Association Aide Familiale Populaire AAFP	81500	LAVAUUR	22/04/2019	31/05/2019
EVALUATION EXTERNE	3,50	ASAP Aide et service à la personne	09130	LE FOSSAT	11/03/2019	12/03/2019
Evaluation externe	2,50	AFC - Association Familiale Intercantonale	31380	MONTASTRUC LA CONSEILLERE	24/12/2018	25/02/2019
EVALUATION EXTERNE - CARCASSONNE	4,50	Fédération Aude Résidente Habitat Jeunes de Castelnaudary Limoux et Carcassonne	11400	CASTELNAUDARY	23/05/2018	24/05/2018
EVALUATION EXTERNE LIMOUX	4,50	Fédération Aude Résidente Habitat Jeunes de Castelnaudary Limoux et Carcassonne	11400	CASTELNAUDARY	05/04/2018	06/04/2018
EVALUATION EXTERNE - CASTELNAUDARY	4,50	Fédération Aude Résidente Habitat Jeunes de Castelnaudary Limoux et Carcassonne	11400	CASTELNAUDARY	03/04/2018	03/04/2018
Evaluation Externe : Accompagnement	5,00	SSIAD de MIREPOIX	09500	MIREPOIX	13/10/2016	05/12/2016
Evaluation externe	5,00	EHPAD SAINT-VIDIAN	31220	MARTRES TOLOSANE	13/05/2016	06/07/2016
Evaluation externe	4,00	Foyer LEO LAGRANGE	81300	GRAULHET	02/02/2016	05/03/2016
évaluation externe	5,00	ASTRUIM FJT, Tarbes	65000	TARBES	31/08/2015	31/12/2015
évaluation externe	3,00	URHAJ Mazamet	81200	MAZAMET	17/06/2015	17/06/2015
évaluation externe	6,00	EHPAD CABIRAC	81260	ANGLES	11/06/2015	12/06/2015
Evaluation externe	5,00	URHAJ Foyer Jeunes Travailleurs le Corporal	81100	CASTRES	11/05/2015	11/05/2015
Evaluation externe	5,00	Habitat Jeunes Espérances	31000	TOULOUSE	20/03/2015	23/06/2015
Evaluation externe	4,00	Foyer LEO LAGRANGE	81300	GRAULHET	27/02/2015	27/02/2015
évaluation externe	5,00	centre raymond Sorel -IME	31200	TOULOUSE	01/02/2015	11/05/2015
Evaluation externe de la qualité des prestations	7,00	EHPAD SAINT JOSEPH	31430	LE FOUSSERET	29/01/2015	09/03/2015
Evaluation externe	4,00	URHAJ jeunes en Quercy	46000	CAHORS	23/01/2015	31/03/2015
Evaluation externe	5,00	URHAJ Jolimont	31500	TOULOUSE	12/01/2015	30/03/2015
évaluation externe	7,00	E.H.P.A.D. "LE COULOUMÉ"	31210	MONTESQUIEU VOLVESTRE	05/01/2015	31/01/2015
évaluation externe	6,00	E.H.P.A.D. "SAINT-JOSEPH" OUST	09140	OUST	08/12/2014	09/12/2014

EVALUATION EXTERNE

Evaluation externe - EHPAD Emeraude Anne Laffont	7,00	EHPAD Emeraude Anne Laffont	31770	COLOMIERS	04/12/2014	05/12/2014
Evaluation externe	5,00	SSIAD ASTARAC ARROS EN GASCOGNE	32300	MONTAUT	01/12/2014	02/12/2014
évaluation externe	6,00	Résidence Les Terrasses du Pastel	81990	PUYGOUZON	27/11/2014	28/11/2014
Evaluation externe	6,50	MAISON DE RETRAITE FRANCIS CATALA	66320	VINÇA	27/11/2014	28/11/2014
Evaluation externe EHPAD	6,50	EHPAD RÉSIDENCE FORÇA RÉAL	66170	MILLAS	25/11/2014	26/11/2014
évaluation externe	3,00	MAPA	32310	VALENCE SUR BAÏSE	21/11/2014	21/11/2014
evaluation externe	6,00	Residence de la vallée du volp	09230	SAINTE CROIX VOLVESTRE	19/11/2014	20/11/2014
évaluation externe	7,00	C.E.S.D.D.A. "PAULIN ANDRIEU"	31400	TOULOUSE	18/11/2014	20/11/2014
Evaluation externe	5,50	PUPILLE D'ENSEIGNEMENT PUBLIC	31200	TOULOUSE	17/11/2014	18/11/2014
évaluation externe	7,00	EHPAD la chartreuse	31140	PECHBONNIEU	13/11/2014	14/11/2014
Evaluation externe SSIAD MILLAS	4,50	EHPAD RÉSIDENCE FORÇA RÉAL	66170	MILLAS	04/11/2014	05/11/2014
Evaluation externe	4,50	SESSD ITEP ST EXUPÉRY	31340	VILLEMUR SUR TARN	04/11/2014	05/11/2014
evaluation externe	5,50	Association de maintien, de soutien, et de soins à domicile de la mont	81200	MAZAMET	03/11/2014	03/11/2014
évaluation externe	7,00	Maison de retraite "la Mazière"	81170	CORDES SUR CIEL	30/10/2014	31/10/2014
évaluation externe	6,00	MAISON DE RETRAITE MÉDICALISÉE RÉSIDENCE LES CONSULS	46600	MARTEL	29/10/2014	31/10/2014
évaluation externe	7,00	EHPAD Paul Ane	09140	SEIX	27/10/2014	28/10/2014
Evaluation externe	7,00	MAISON DE RETRAITE - RÉSIDENCE "LOUISE DE ROQUELAURE"	09500	MIREPOIX	27/10/2014	28/10/2014
evaluation externe	7,00	EHPAD le Paginet	12270	LUNAC	22/10/2014	23/10/2014
evaluation externe	7,00	E.H.P.A.D. - RÉSIDENCE LOBLIGEOIS	24260	LE BUGUE	16/10/2014	17/10/2014
Evaluation Externe de EHPAD	7,00	E.H.P.A.D. - RESIDENCE "LE PERIGORD" DE MONPAZIER-CAPDROT	24540	MONPAZIER	14/10/2014	15/10/2014
Evaluation externe	4,50	IME Henri Dinguirard	31420	AURIGNAC	09/10/2014	10/10/2014
évaluation externe	2,00	IME Henri Dinguirard	31420	AURIGNAC	09/10/2014	10/10/2014
Evaluation externe	7,00	LES QUIETUDES	81440	LAUTREC	06/10/2014	07/10/2014
évaluation externe	6,00	E.H.P.A.D. MAISON DE RETRAITE "LES CHARMILLES"	81380	LESCURE D ALBIGEOIS	02/10/2014	03/10/2014
évaluation externe	7,00	EHPAD LES TILLEULS	31024	TOULOUSE CEDEX 3	29/09/2014	30/09/2014
évaluation externe	8,00	EHPAD DU BOSQ	81400	CARMAUX	23/09/2014	24/09/2014
evaluation externe	2,00	résidence Le théron	12120	SALMIECH	23/09/2014	23/09/2014

EVALUATION EXTERNE

évaluation externe	8,00	EHPAD DU BOSC	81400	CARMAUX	23/09/2014	24/09/2014
évaluation externe ssiad luzenac	3,00	ARIEGE ASSISTANCE	09000	FOIX	19/09/2014	19/09/2014
évaluation externe	5,00	EHPAD ST JOSEPH	65150	CANTAOUS	19/09/2014	19/09/2014
évaluation externe du ssiad castillon	3,00	ARIEGE ASSISTANCE	09000	FOIX	18/09/2014	18/09/2014
Evaluation externe	5,00	ARIEGE ASSISTANCE	09000	FOIX	16/09/2014	17/09/2014
évaluation externe	7,00	EHPAD Saint Joseph BRASSAC	81260	BRASSAC	15/09/2014	16/09/2014
évaluation externe	7,00	EHPAD "RENE LENCOU"	81120	REALMONT	08/09/2014	09/09/2014
évaluation externe	7,00	MAISON DE L'AMITIÉ	81000	ALBI	04/09/2014	05/09/2014
Evaluation externe Centre d'accueil de jour autono	1,50	MAISON DE L'AMITIÉ	81000	ALBI	03/09/2014	03/09/2014
évaluation externe restaurant	1,50	MAISON DE L'AMITIÉ	81000	ALBI	03/09/2014	03/09/2014
Evaluation externe foyer logement Olga Ducoudray	3,00	MAISON DE L'AMITIÉ	81000	ALBI	02/09/2014	02/09/2014
Evaluation externe	4,00	CIAS grand auch	32000	AUCH	26/06/2014	27/06/2014
Evaluation externe	7,00	Maison de retraite La Résidence	81130	L' ISLE SUR TARN	03/06/2014	04/06/2014
Evaluation Externe	5,00	Association Aide à domicile Le Violet	31480	CADOURS	15/05/2014	16/05/2014
Evaluation externe	3,50	ADMR - VIC-FEZENSAC	32190	VIC FEZENSAC	12/05/2014	13/05/2014
évaluation externe	7,00	MAISON DE RETRAITE "RESIDENCE DU PARC"	81140	SAINT AMANS SOULT	06/05/2014	07/05/2014
évaluation externe	7,00	E.H.P.A.D. - MAISON DE RETRAITE "LES LAVANDES"	46700	PUY L EVEQUE	24/04/2014	25/04/2014
évaluation externe	7,00	MAPAD CEPIERE	31100	TOULOUSE	01/04/2014	02/04/2014
évaluation externe	6,00	Maison de retraite "Résidence du Mailhol"	81210	LACROUZETTE	17/03/2014	18/03/2014
Evaluation externe	6,00	EHPAD Plénitude Saint Michel	31400	TOULOUSE	13/03/2014	14/03/2014

ANNEXE 1 : EXEMPLE D'UN PLANNING JOURNALIER DE VISITE EN SAAD (PLAN D'ÉVALUATION)

Horaire	Parties rencontrées	Domaines	Documents examinés
	Responsable du service et/ou Comité de suivi de l'évaluation	<p>Réunion d'ouverture :</p> <p>Présentation de la démarche d'évaluation</p> <p>Confirmation du calendrier des 2 jours de visite</p>	<ul style="list-style-type: none"> Plan d'évaluation
	Responsable du service	<p>Projet de service et modalités de mise en œuvre</p> <p>Le projet au regard des besoins identifiés : adaptation du projet aux missions imparties du service- pertinence des objectifs du projet au regard des besoins des bénéficiaires- efficacité des dispositifs de gestion et de suivi des interventions- modalités de réactualisation du projet- connaissance du secteur.</p> <p>Cohérence du projet au regard des missions : adaptation des objectifs aux moyens humains et financiers (organigramme)- analyse de la qualité des partenariats et des modalités de coordination- identification et analyse des objectifs d'accompagnement poursuivis- appréciation de l'impact des pratiques sur les effets observés.</p> <p>La place du projet dans son organisation institutionnelle : participation des professionnels et des usagers, connaissance et accessibilité du projet par les professionnels et les partenaires.</p> <p>Les locaux : adéquation des locaux aux besoins du service- commission communale de sécurité.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Autorisations/Agrément Conventions/Habilitations Projet de service Rapport d'activité Résultat de l'auto-évaluation Plannings d'activités CR de réunions Registre de sécurité Attestations de formations du personnel administratif Et tout autre document susceptible d'éclairer ce thème
	<p>Responsable du service</p> <p>Personnel administratif</p> <p>Représentants du personnel (auxiliaire de vie, aide ménagère)</p>	<p>Organisation du service</p> <p>Gestion des ressources humaines : procédure de recrutement- modalités d'intégration des nouveaux salariés, stagiaires- modalités de remplacement- développement des compétences et adéquation au poste de travail- plan de formation- prévention des risques professionnels- entretien d'évaluation.</p> <p>Organisation du travail-continuité et cohérence des services apportés : plannings de travail- organisation des tournées- adaptation à l'emploi des professionnels salariés- description des fonctions, responsabilités et délégation- coordination, permanence et continuité du service- réunions institutionnelles- accessibilité des informations liées au fonctionnement- analyse des pratiques- adaptation des matériels et des locaux- traçabilité, transmissions et circulation des informations.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Plan de formation Livret d'accueil du salarié/stagiaire Procédures- protocoles de GRH Plannings de travail et d'intervention Fiche « relevé horaires » Règlement intérieur Organigramme Fiches de poste Visite des lieux de transmission et de travail Outils de transmissions DUERP Fiche individuelle d'exposition aux risques Affichages CR de réunions Outils de transmissions Visite des lieux de transmissions et de travail Projets personnalisés

		<ul style="list-style-type: none"> • Contrats de formation ou de VAE • Diplômes de l'encadrement et des intervenants au domicile • Composition du dossier • Et tout autre document susceptible d'éclairer ce thème
Responsable du service Représentants du personnel (auxiliaire de vie, aide ménagère)	<p><u>Sécurité et prévention des risques</u></p> <p>Sécurité des personnes et des biens : sécurité des données personnelles contenues dans les dossiers (CNIL)- respect des règles d'hygiène et de sécurité- gestion des clés et autorisations d'accès chez l'usager- gestion des risques liés à la vulnérabilité des usagers- procédure d'alerte vis-à-vis des risques et des situations de crise- recueil des réclamations et événements indésirables- prise en compte des RBPP.</p> <p>Prévention des risques professionnels : CHSCT, DUERP, risques psycho-sociaux, conditions spécifiques de sécurité d'intervention à domicile, gestion et élimination des déchets de soins, maintenance du parc automobile.</p> <p>Sécurité des usagers – prévention de la maltraitance : procédure ou protocole de signalement de la maltraitance, connaissance de la procédure par les professionnels, dynamique de lutte contre la maltraitance au sein du service.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Registre de sécurité • CR commission de sécurité • Plan bleu • Registre des appels et des interventions • DUERP • CR du CHSCT • Plan de formation • Affichages • Contrat de maintenance ou de prestations • Procédures- protocoles • Procédure de signalement • Et tout autre document susceptible d'éclairer ce thème
Evaluateur	• Synthèse partielle	
	• Repas	
Responsable du service Représentants du personnel (auxiliaire de vie, aide ménagère) Usagers	<p><u>Droits et participation des usagers, personnalisation des prestations</u></p> <p>Respect des droits de l'usager : prise en compte des droits dans le projet de service (intimité, intégrité, vie privée, dignité, lutte contre les discriminations, connaissances et respect des chartes)- connaissance des droits et valeurs par les personnels- participation et expression des usagers, de leurs représentants parents ou proches, informations contenues dans le livret d'accueil (liste des personnes qualifiées en cas de conflit, chartes...)- recherche du consentement.</p> <p>Participation des usagers, de leurs représentants et de leurs proches : réunions d'expression- questionnaires de satisfaction- consultation des usagers dans l'élaboration du projet de service.</p> <p>Personnalisation de l'intervention : modalités de recueil des besoins et attentes de l'usager- dossier de l'usager et sa confidentialité- projet de soins personnalisé de l'usager (DIPC)- information à l'usager des soins prodigués et recherche de son consentement- modalités de suivi des besoins et réactualisation du projet personnalisé.</p> <p>Gestion administrative et comptable : gestion du dossier du bénéficiaire- gestion des transmissions- modalités de facturation.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Projet de service • Livret d'accueil • Règlement de fonctionnement • Procédures et protocoles • Plan de formation • Projets personnalisés • Livret d'accueil des salariés • Règlement intérieur du CVS • 3 derniers comptes-rendus • PV d'élections • Autres CR de réunions d'expression et de participation des usagers • 2 dernières enquêtes de satisfaction • Suivi des réponses apportées • Procédures- protocoles • Echantillon aléatoire de 10 projets personnalisés • Tableau de suivi des projets personnalisés • Et tous documents susceptibles d'éclairer ce thème
Responsable du service et/ou Comité de suivi de l'évaluation	Synthèse de la journée	

Horaire	Parties rencontrées	Domaines	Documents examinés
	Usagers	Rencontre avec les usagers à leurs domiciles ou dans les locaux du SAAD	
	Responsable du service Représentants du personnel	<p>Amélioration continue de la qualité</p> <p>Evaluation interne et amélioration continue de la qualité : suivi de la satisfaction- traitement des réclamations- évaluation interne et plan d'actions- actions d'amélioration conduites- dynamique de l'équipe et pluridisciplinarité.</p> <p>Système documentaire : architecture du système documentaire- connaissance du système par les professionnels- modalités de mise à jour du système.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Projet de service ● Questionnaire de satisfaction ● Rapport évaluation interne ● Plan d'amélioration continue ● CR de réunions ● Guide de fonctionnement du système documentaire ● Procédures, protocoles, enregistrements ● Et tous documents susceptibles d'éclairer ce thème
	Responsable du service	<p>Le service dans son environnement</p> <p>Accessibilité du service : organisation et adaptation de l'accueil physique et téléphonique- compétences et formation des personnels chargés de l'accueil- existence et utilisation de la procédure d'accueil et de renseignement.</p> <p>Insertion du service dans le contexte territorial : place du service au sein du réseau- participation à l'analyse des besoins du territoire- connaissance du service par les partenaires et acteurs du territoire- implication du service dans la vie locale, associative.</p> <p>Ouverture du service à et sur son environnement : conventions de collaboration et partenariats avec les structures sanitaires et médico-sociales, professionnels libéraux du territoire- lien avec les besoins des usagers- conventions et partenariats.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Conventions ● Livret d'accueil ● Affichages ● Plaquettes de présentation ● Site internet ● Rapport d'accessibilité ● Plans ● Signalétique ● Convention de partenariat et de collaboration ● CR de réunions ● Et tout autre document susceptible d'éclairer ce thème
Repas			
	Evaluateur	Synthèse partielle	
	Responsable du service et/ou Comité de suivi de l'évaluation	<p>Réunion de clôture :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Synthèse des points forts et points à améliorer ● Recueil des observations des parties prenantes ● Annonce du pré-rapport (délai et contenu) et de la procédure à suivre de remise et présentation du rapport 	

La prestation se déroulera dans les locaux du SAAD et éventuellement au domicile de certains usagers préalablement informés de la démarche, si ces derniers ne peuvent se déplacer dans les locaux du SAAD.

Le plan d'évaluation est personnalisé pour chaque service. Il prend en compte la disponibilité des professionnels.

ANNEXE 2 : HABILITATION ANESM



Agence nationale de l'évaluation
et de la qualité des établissements
et services sociaux et médico-sociaux

DECISION n°H2010-12-645 PORTANT HABILITATION A L'ÉVALUATION EXTERNE DES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES SOCIAUX ET MÉDICO-SOCIAUX

Vu le code de l'Action sociale et des familles, notamment ses articles L.312-8 et R.312-201,

Vu l'arrêté du 13 avril 2007 portant approbation de la convention constitutive du groupement d'intérêt public dénommé « Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et des services sociaux et médico-sociaux »,

Vu la délibération n°20081113-4 du conseil d'administration de l'Anesm en date du 13 novembre 2008 approuvant la procédure d'habilitation et la composition du dossier de demande d'habilitation,

Vu l'avis favorable n°2008-09 du conseil scientifique de l'Anesm en date du 2 octobre 2008 approuvant les conditions et modalités de l'habilitation,

Vu la demande reçue le 20 octobre 2010 présentée par l'organisme CEPFOR (CENTRE D'ÉDUCATION PERMANENTE ET DE FORMATION CONTINUE) et le dossier joint à cette demande en vue d'obtenir l'habilitation de l'Anesm pour l'évaluation des établissements et services visés à l'article L.312-1 du code de l'Action sociale et des familles, en application des dispositions des articles L.312-8 et R.312-201 du code de l'Action sociale et des familles,

Le Directeur de l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (Anesm) décide :

Article 1^{er} : l'organisme CEPFOR (CENTRE D'ÉDUCATION PERMANENTE ET DE FORMATION CONTINUE) - sis Avenue l'occitane - BP 97262 - 31672 - LABEGE Cedex, dont le n° Siren est 342386547, est habilité sous le n°H2010-12-645 à procéder à l'évaluation externe des activités et de la qualité des prestations des établissements et services sociaux et médico-sociaux visés à l'article L.312-1 du code de l'Action sociale et des familles.

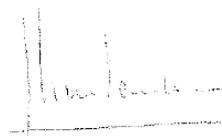
Cette habilitation est délivrée pour une durée indéterminée sous réserve d'une suspension ou d'un retrait par décision de l'Anesm.

Cette habilitation est valable sur l'ensemble du territoire national français.

Article 2 : la présente décision est notifiée à Monsieur Jean-Paul BEYSSEN.

Article 3 : la liste des organismes habilités à procéder à l'évaluation externe des activités et de la qualité des prestations des établissements et services sociaux et médico-sociaux visés à l'article L.312-1 du code de l'Action sociale et des familles est publiée par insertion au Bulletin officiel du ministère chargé de l'Action sociale et consultable sur le site internet de l'Anesm (www.anesm.sante.gouv.fr).

Fait à Saint-Denis, le 9 novembre 2010



Le Directeur de l'Anesm
Didier CHARLANNE

ANNEXE 3 : ENGAGEMENT DES ORGANISMES HABILITES

« Ces obligations ne se substituent pas aux dispositions législatives et réglementaires applicables. Elles complètent et précisent, notamment, les dispositions de même nature contenues dans le décret n° 2007-975 du 15 mai 2007 fixant le contenu du cahier des charges pour l'évaluation des activités et de la qualité des prestations des établissements et services sociaux et médico-sociaux, et son annexe, dispositions qui s'imposent à tout organisme habilité.

Règles de conduite applicables aux organismes et à leurs équipes intervenant à l'occasion de missions d'évaluation externe

1. INTEGRITE

1.1. Accomplir une mission avec honnêteté, diligence et responsabilité.

1.2. Respecter la loi et faire les révélations requises par les lois et les règlements.

1.3. Ne pas prendre part à des activités ou prises illégales d'intérêts.

1.4. Respecter et contribuer aux objectifs éthiques et légitimes de leur activité.

1.5. Déclarer sans délai au commanditaire et à l'Agence toute modification affectant la situation, le statut, les capacités de l'organisme habilité ou des personnes chargées de réaliser les évaluations.

1.6. Ne pas avoir de conflit d'intérêt avec un organisme gestionnaire, une fédération ou tout groupement d'organismes gestionnaires, en lien avec un établissement ou service qu'il évalue.

2. OBJECTIVITE

2.1. Ne pas prendre part à des activités ou établir des relations qui pourraient compromettre ou risquer de compromettre le caractère impartial d'une évaluation externe.

2.2. S'interdire, à l'exception des opérations de facturation qui sont la contrepartie de cette opération, d'avoir, au moment de l'évaluation externe, 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.

2.3 S'interdire, avant l'expiration d'un délai d'une année après la fin de la mission, toute relation professionnelle directe ou indirecte avec l'établissement ou le service qui a été évalué en tout ou partie, ou avec l'organisme gestionnaire.

2.4. Ne rien accepter qui pourrait compromettre ou risquer de compromettre un jugement professionnel.

2.5. Révéler dans le rapport d'évaluation externe tous les faits matériels dont les organismes habilités auront connaissance et qui, s'ils n'étaient pas révélés, auraient pour conséquence de fausser leur rapport.

2.6. A compter du premier jour de la mission d'évaluation et pendant une année après la remise du rapport d'évaluation externe, ne pas prendre, recevoir ou conserver, directement ou indirectement, un intérêt auprès de l'établissement, du service ou de l'organisme gestionnaire dont il est chargé pour tout ou partie de l'évaluation externe, d'une personne qui le contrôle, ou qui est contrôlé par lui au sens de l'article L. 233-3 du code de commerce.

2.7. Lorsqu'un organisme habilité est affilié à un réseau national ou international, dont les membres ont un intérêt économique commun et qui n'a pas pour activité exclusive l'évaluation externe, il ne peut postuler auprès d'un établissement, d'un service ou d'un organisme gestionnaire qui, en vertu d'un contrat conclu avec ce réseau ou avec un membre de ce réseau, bénéficie d'une prestation de services, non directement liée à la mission d'évaluation externe telle que prévue à l'article L. 312-8 du code de l'action sociale et des familles.

2.8. A compter de son habilitation, ne pas prendre, recevoir ou conserver, directement ou indirectement, un intérêt de quelque nature avec une personne dépositaire de l'autorité publique amenée à intervenir dans la décision d'autorisation de l'établissement ou du service dont il assure tout ou partie de l'évaluation.

2.9. Ne pas avoir contribué à l'évaluation interne de l'établissement ou du service concerné qui précède l'évaluation.

3. CONFIDENTIALITE

3.1. Se tenir à une obligation de réserve et de secret à l'égard de toute information connue dans le cadre de l'évaluation exercée.

3.2. Protéger les informations recueillies dans le cadre des évaluations pratiquées.

3.3. Ne pas utiliser ces informations pour en retirer un bénéfice, ou d'une manière qui contreviendrait aux dispositions légales et réglementaires.

4. COMPETENCE

4.1. Ne s'engager que dans des travaux pour lesquels les connaissances, le savoir-faire et l'expérience nécessaires sont acquis.

4.2. Toujours s'efforcer d'améliorer la compétence, l'efficacité et la qualité des travaux.

4.3. Appliquer les principes fondamentaux déterminés par l'ANESM conformément à ses missions fixées par l'arrêté du 13 avril 2007 approuvant sa convention constitutive, garantissant notamment la qualité des procédures suivies en matière d'évaluation interne et externe, ainsi que leur articulation et leur complémentarité.

4.4. Contribuer à faire progresser les principes fondamentaux visés à l'alinéa précédent en transmettant à l'ANESM, un détail des procédures suivies.

4.5. Alimenter le système d'information conçu par l'ANESM renseignant la mise en œuvre et le suivi des évaluations dans les établissements et services et la publicité des habilitations des organismes d'évaluation ».