



FORMATION CONSEIL EN ORGANISATION  
ET MANAGEMENT DES ENTREPRISES

# ORGANISMES DE SERVICES A LA PERSONNE

---

**Agence Ile de France**  
140 bis rue de Rennes  
75006 PARIS  
01 70 38 25 22

**Agence Rhône Alpes**  
61 cours de la Liberté  
69003 LYON  
04 91 13 46 23

**Agence Provence**  
10 place de la Joliette  
13002 MARSEILLE  
04 91 13 46 23

## **Le renouvellement d'autorisation ou d'agrément qualité**

SARL au capital de 8 000 € – RCS Marseille B 430 485 201 – Siret 430 485 201 00015 – Code APE 741G

Siège Social & Administratif : 10 place de la Joliette – Atrium 10.6 – BP13543 – 13567 Marseille cedex 2 – Tél : 04 91 13 46 23  
econtact@rh-organisation.fr – www.rh-organisation.fr

# Présentation

## HABILITATION

*RH & organisation* est habilité par l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ANESM) à pratiquer l'évaluation externe.

Cette habilitation sous le n° H2009-11-123 (Bulletin officiel du ministère du Travail, des relations sociales, de la famille, de la solidarité et de la ville, et du ministère de la Santé et des Sports du 15 novembre 2009) est valable sur l'ensemble du territoire national.

*RH & organisation* est présent à PARIS (140 bis, rue de Rennes, 75006), LYON (63 Cours de la Liberté, 69003) et MARSEILLE (siège social)

## METHODE ET CADRE DEONTOLOGIQUE

*RH & organisation* développe une approche de l'évaluation externe dans le respect des principes qui ont guidé ses travaux en matière d'évaluation interne depuis 2002 :

- Un questionnement évaluatif spécifique à chaque service (*RH & organisation* n'utilise ni questionnaire préétabli, ni logiciel informatique)
- Une évaluation externe précédée d'un diagnostic-flash – non facturé – de l'état de préparation du service (afin d'éviter toute surprise lors de la remise du pré-rapport d'évaluation)
- Une démarche évaluative fondée sur l'étude d'éléments factuels attestant l'effectivité des « bonnes pratiques » mises en œuvre et non simplement le recueil d'opinions (validité de la démarche)
- Une équipe d'évaluateurs pluridisciplinaire : l'équipe comprend obligatoirement un directeur d'ESSMS certifié et/ou un consultant en évaluation externe qualifié.

# Démarche méthodologique

Le processus d'évaluation externe mis en œuvre par *RH & organisation* participe d'une démarche de gestion de projet. Il s'organise en quatre étapes.

## 1 - FORMALISATION DU PROJET EVALUATIF ET ELABORATION DU CONTRAT DE PRESTATION

### Le cadre de référence spécifique de l'évaluation

- Le fondement des activités déployées : cadre réglementaire, missions et/ou objectifs généraux
- Le service, son organisation et son fonctionnement

### Le questionnement évaluatif

- Les objectifs de l'évaluation
- Les recommandations de bonnes pratiques applicables l'établissement

### Le plan d'évaluation

- 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 évaluatifs : professionnels, usagers, partenaires...
- Le planning d'intervention

### Le contrat de prestation

Le contrat de prestation comprend :

- 1) Le projet évaluatif
  - Le cadre de référence de l'évaluation
  - Le questionnement évaluatif
  - Le plan d'évaluation
  - La composition du comité de suivi de l'évaluation (direction, représentants des professionnels, représentants des usagers...)
- 2) La composition de l'équipe d'évaluateurs
- 3) Les documents de référence à mettre à la disposition des évaluateurs
  - Les documents de cadrage réglementaires
  - Les documents à consulter sur place
- 4) Les modalités concrètes d'élaboration et de rendu du rapport
  - Le plan du rapport
  - Les modalités de remise du rapport (pré-rapport et rapport définitif)
- 5) Le coût de la prestation

Au contrat de prestation, il est joint une déclaration sur l'honneur par laquelle *RH & organisation* atteste remplir les conditions énoncées dans le décret 2007-975 et celles figurant dans le dossier d'habilitation.

## 2 – LE RECUEIL DE DONNEES

### **Analyse des documents réglementaires communiqués par le service :**

- Tout document public permettant d'identifier la personne physique ou la personne morale de droit public ou de droit privé gestionnaire de l'établissement ou du service ;
- Une copie de l'autorisation ou de l'agrément délivré par l'autorité administrative avec un descriptif des activités et des publics accompagnés ;
- Les documents relatifs à l'hygiène et à la sécurité, le document unique d'évaluation des risques professionnels ;
- Le projet d'établissement ou projet de service ou une note décrivant les prestations proposées et les moyens mis en œuvre pour l'organisation et le fonctionnement de la structure (organigramme et document relatif aux personnels : effectifs en poste, répartition par catégorie) ;
- Le livret d'accueil ;
- Un contrat type par catégorie de prestations ;
- Les résultats de l'enquête de satisfaction et les suites données ;
- Le dernier bilan d'activité quantitatif et qualitatif prévu à l'article R7232-10 du code du travail ;
- Le cas échéant, la « charte de qualité » et les modalités d'évaluation de sa mise en œuvre par les établissements ou les services.

### **L'observation sur le terrain (pour tous les éléments relatifs notamment à l'accueil physique et téléphonique)**

### **Les entretiens individuels et collectifs nécessaires pour compléter les réponses au questionnaire évaluatif**

## 3 – ANALYSE DES DONNEES RECUEILLIES ET SYNTHESE

L'analyse est conduite dans une double perspective :

- « Confronter la situation observée au cadre de référence spécifique de l'évaluation [...] »
- « Examiner la prise en compte des procédures, références et recommandations de bonnes pratiques professionnelles validées ou élaborées par l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux. »

La synthèse de l'évaluation, en cohérence avec l'arrêté du 24 novembre 2005 (cahier des charges relatif à l'agrément qualité) et avec les indications complémentaires

fournies par le « programme national pour le renouvellement de l'agrément qualité » du 1<sup>er</sup> février 2010, s'articule autour des cinq axes suivants :

**L'accueil physique et téléphonique** - Cohérence des modalités d'accueil avec l'offre de service, documentation mise à disposition, affichage, adaptation des locaux, etc.

**L'élaboration du contrat d'intervention** – Prise en compte de la demande des bénéficiaires, adaptation des modes d'intervention, formalisation et recueil de l'accord du bénéficiaire, contenu du contrat, etc.

**Les modalités de mise en œuvre, de suivi et d'évaluation des interventions** – Continuité des interventions, respect des horaires et du contenu des prestations, information des intervenants, circulation des informations, prévention des risques de maltraitance, évaluation et réactualisation des prestations, etc.

**La gestion des ressources humaines** – Procédure de recrutement, d'accueil et d'intégration, qualification des professionnels à l'embauche, formation en cours d'emploi, etc.

**L'évaluation et l'amélioration continue** – Le traitement des réclamations, les modalités de contrôle des prestations, les enquêtes de satisfaction, les actions d'amélioration conduites, la charte qualité, etc.

#### ***Non-conformités et actions remarquables***

L'analyse des données recueillies conduit au repérage des « *non-conformités* » (écarts entre les pratiques constatées et les obligations légales ou réglementaires, ou les recommandations de « bonnes pratiques »), mais vise également à l'identification des « réalisations remarquables », c'est à dire des dispositions prises ou des activités mises en œuvre ne relevant d'aucune obligation ou recommandation mais dont l'effet sur le public en terme de bienveillance est « remarquable ».

#### ***4 - LA REDACTION DU RAPPORT D'EVALUATION EXTERNE***

Un pré-rapport d'évaluation externe est communiqué à l'organisme afin que les différentes parties prenantes s'assurent de la représentation des opinions de chacune des personnes interrogées et, le cas échéant, formulent leurs observations. La version définitive du rapport est remise à la personne physique ou à la personne morale de droit public ou de droit privé gestionnaire de l'établissement ou du service social ou médico-social conformément aux dispositions prévues à l'article R. 312-200.

# Le rapport d'évaluation

Le rapport d'évaluation constitue le « produit de sortie » de l'évaluation externe. C'est sur la base de ce document, en fonction de sa pertinence, que l'autorité administrative décidera ou non du renouvellement de l'autorisation (ou de l'agrément) par tacite reconduction.

## **PLAN DU RAPPORT D'ÉVALUATION EXTERNE REMIS DANS LE CADRE DU RENOUELLLEMENT D'AGREMENT QUALITE**

### **Introduction**

#### **1 - Le cadre de l'évaluation**

- Présentation du service et de ses missions
  - Caractérisation du profil des personnes accompagnées (caractéristiques générales et besoins des personnes)
  - Présentation des prestations (objectifs poursuivis pour les usagers et critères d'appréciation)
- Le questionnement évaluatif
  - Les objectifs de l'évaluation (en cohérence avec le décret 2007-975 relatif à l'évaluation externe)
  - Le périmètre de l'évaluation (en cohérence avec l'arrêté du 24 novembre 2005 relatif à l'agrément « qualité »)

#### **2 - La procédure d'évaluation**

- Description des étapes de la procédure d'évaluation externe
- Le plan d'évaluation

#### **3 – Résultats et synthèses en termes de points forts et points à améliorer**

- l'accueil physique et téléphonique ;
- l'élaboration du contrat d'intervention ;
- les modalités de mise en œuvre, de suivi et d'évaluation des interventions ;
- la gestion des ressources humaines ;
- l'évaluation et l'amélioration continue

#### **4 - Préconisations**

# Modalités de facturation

La facturation s'effectue au terme de la démarche, après la remise du rapport d'évaluation externe.

Le montant des honoraires facturés est précisé en même temps que le projet évaluatif est défini. Celui-ci dépend essentiellement de :

- la taille de la structure (nombre de salariés et de personnes accompagnées)
- le nombre de sites à partir desquels le service est proposé au public.

## **DEMANDE DE DEVIS**

*Pour une proposition personnalisée et un pré-diagnostic :*

[www.rh-organisation.fr](http://www.rh-organisation.fr), rubrique « Evaluation externe »



**RH & organisation est qualifié OPQF pour les deux domaines suivants :**

- 1) La gestion des ressources humaines (GPEC, entretiens professionnels, techniques de recrutement...)**
- 2) Les systèmes de management de la qualité (outils de l'évaluation interne, plan d'amélioration de la qualité, audit interne...)**

# Engagement des organismes habilités

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. Intégrité**

- 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. Objectivité**

- 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. Confidentialité**

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. Compétence**

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 ».