

## Discours de vœux de M. Didier Charlanne aux partenaires et agents de l'Anesm

Mesdames et messieurs les présidents,  
Mesdames et messieurs les directeurs,  
Mesdames et messieurs,  
Chers amis,

Dans deux mois, l'agence fêtera ses dix ans d'existence. Dans deux mois, il y aura dix ans que je m'exprimais devant vous lors de l'inauguration de l'agence en présence de monsieur Philippe Bas alors Ministre de la Santé, des Solidarités, de la Sécurité Sociale, des personnes âgées, des personnes handicapées et de la famille.

Dans le cadre du Plan Solidarité Grand Age, monsieur Philippe Bas a voulu mettre en place une Agence qui puisse coordonner, avec les acteurs du secteur, la politique de la bientraitance dans les établissements qui accueillent des personnes âgées, des personnes handicapées, mais aussi des enfants ou des personnes démunies. Cette nouvelle Agence devait élaborer des référentiels et des recommandations de bonnes pratiques professionnelles pour améliorer encore la qualité. Elle devait également habilitier les organismes extérieurs qui procéderaient sur la base de ses recommandations, à l'évaluation externe des activités des établissements et de la qualité des prestations qu'ils délivrent.

Aux termes mêmes de la loi de financement de la sécurité sociale pour 2007, l'Agence devait veiller à l'évaluation des activités et à la qualité des prestations délivrées. C'est toujours, à mon sens, la meilleure définition qui soit de la bientraitance et de notre vision consistant à offrir de la vie aux années après avoir offert des années à la vie.

En 10 ans, l'agence a produit plus de 50 recommandations, de nombreuses fiches repères, et habilité les organismes qui ont procédé à plus de 25 000 évaluations externes d'établissements et services sociaux et médico-sociaux.

Ces derniers se sont en outre massivement engagés dans la mise en œuvre de leur évaluation interne sous l'impulsion de l'agence et de ses partenaires.

Je tiens à cet égard à remercier les membres de l'assemblée générale pour leur appui constant :

- En premier lieu, bien évidemment sa Présidente Agnès Jeannet,
- En second lieu les administrations qui soutiennent l'agence dans son action en particulier la DGCS et son directeur général Jean-Philippe Vinquant ainsi que son adjointe madame Corinne Michel,
- En troisième lieu, les représentants des personnes accompagnées sans lesquelles notre action n'aurait pas de sens,
- En dernier lieu mais non des moindres, les fédérations qui orientent l'action de l'agence et la relaient.

Ce mode de gouvernance associant les usagers et les professionnels est inscrit dans les gènes de l'agence, tant au niveau des groupes de travail pour l'élaboration de ses recommandations qu'au niveau du comité d'orientation stratégique. Bien sur les débats peuvent être vifs, mais un consensus se dégage toujours à l'agence.

L'agence de l'évaluation n'a toutefois pu se satisfaire de ses productions sans se préoccuper de leur impact, elle a conduit à cet effet ses enquêtes dites "bientraitance".

Je veux dire combien les établissements ont progressé en termes de qualité depuis la création de cette agence. Si nous prenons le cas des Ehpad, en 2006 les évaluations se réalisaient sur la base d'un questionnaire annuel (Angélique), en 2010 nous réalisons notre première enquête bientraitance marquant le T zéro de notre suivi, en 2016 nous avons constaté qu'en 5 ans :

- Les Ehpad avaient fortement progressé dans leurs bonnes pratiques,

- Les présidents de conseil de vie sociale étaient près des 2/3 à avoir une bonne perception de la qualité de vie dans l'établissement contre un peu plus de la moitié en 2010!
- Par ailleurs, ces mêmes présidents ont été associés à plus de 80%, aux évaluations externes !

Ces résultats (plus de 50 recommandations, 25 000 évaluations externes, des progrès significatifs dans la qualité des prestations rendues) ne sont pas les seuls résultats de l'agence. Ils appartiennent aussi aux fédérations qui se sont mobilisées sans faillir au sein du Comité d'orientation stratégique de l'agence et aux membres de son bureau qui se sont investis sans compter.

Permettez-moi de les remercier en notre nom à tous et de saluer la présence d'un de nos partenaires les plus actifs : la Fédération Hospitalière de France.

Pour autant, de nombreux défis restent à relever au cours de cette nouvelle année 2017 qui sera une année très importante pour le secteur social et médico-social. Tous devons rester mobilisés !

L'Anesm a en premier lieu, un programme de travail dense. Ses productions sont attendues sur tous les secteurs tant en termes de recommandations et de fiches repères que de résultats d'enquêtes "bienveillance" sur la protection de l'enfance, des FAM, MAS et IME puis du domicile.

Je salue à cette occasion la présence de madame Danielle Langlois présidente d'autisme France et celle de la DPJJ.

L'agence doit aussi poursuivre sa mission de régulation du marché de l'évaluation externe qui se conduit encore actuellement dans de nombreux établissements et services. Dans les prochaines semaines, elle adressera conjointement avec la DGCS, une invitation aux autorités de contrôle et de tarification, à lui signaler les rapports présentant des manquements méthodologiques n'ayant pas fait l'objet de signalement. Sa mission de police administrative n'est pas terminée.

L'année a aussi commencée pour les établissements et services, par le renouvellement de 25 000 autorisations de fonctionnement (nous étions d'ailleurs le 30 décembre, au soir, en appui d'autorités pour la rédaction des arrêtés de renouvellement). Ces établissements et services doivent capitaliser leur investissement tant financier qu'humain et engager leurs plans

d'amélioration issus de ces évaluations et entamer sur ces bases le dialogue de gestion avec les autorités.

Au niveau national, des axes d'évolution des pratiques sont mettre en œuvre sur la base des dernières productions de l'agence. Les enquêtes conduites dans le cadre de ses productions démontrent la nécessité que les établissements et services s'en saisissent. Je pense entre autres et sans priorité, aux déficiences sensorielles des personnes âgées ou à la gestion des médicaments dans les Ehpad, au développement de la prise en charge des dommages liés aux addictions en complément de la réduction de leurs risques, à la prévention de la récurrence des auteurs de violence conjugale et à l'accompagnement des victimes, aux modalités de gestion des comportements problématiques des personnes handicapées, aux actions éducatives au bénéfice de ces jeunes dits "incasables" ou à l'accès à l'autonomie des personnes handicapées psychiques.

Sur ce dernier sujet, je suis heureux de vous annoncer la signature d'un partenariat entre l'Anesm et monsieur le délégué interministériel au logement et à l'accès à l'habitat (DIHAL) visant au pilotage du déploiement dans 20 villes "d'un chez-soi d'abord " pour les personnes handicapées psychiques à la rue.

Afin de coordonner nos actions, nous avons par ailleurs associé à nos travaux sur les secteurs de la protection de l'enfance et des enfants handicapés, l'éducation nationale et l'école nationale de la magistrature.

Les missions de l'agence et celles des établissements et services sociaux et médico-sociaux comme vous le voyez, nécessitent une politique transversale de la qualité des prestations associant les acteurs du sanitaire, du logement, de l'emploi, de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur, de l'apprentissage, de la justice. L'agence œuvre à cela dans un objectif de décloisonnement global.

Par ailleurs, le dispositif de pilotage de la qualité des prestations rendues aux personnes dites vulnérables prévu par la loi 2002-2, a aujourd'hui plus de 15 ans. Ce dispositif s'est traduit par une dépense publique de plus de 150 millions d'Euros au titre des évaluations externes.

Les fédérations comme la FEHAP et la FHF ou des syndicats comme le SYNERPA, se sont naturellement inquiétés de la valeur ajoutée de ce dispositif en questionnant leurs adhérents.

L'Etat a lui naturellement inscrit l'évaluation de ce dispositif parmi ses objectifs de 2017, au regard de la charge qu'il représente en termes de dépenses

publiques. Cette évaluation de politique publique, décidée par monsieur le Premier Ministre, s'est engagée sous l'égide du Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique avec l'appui de l'inspection générale de l'action sociale.

Un comité de pilotage de cette évaluation a été mis en place rassemblant largement les parties prenantes. Sa première réunion s'est tenue lundi dernier pour en préciser le périmètre, les modalités et le calendrier.

Des axes de satisfaction et d'amélioration du dispositif ont d'ores et déjà fait l'objet de communications par les membres du comité. J'ai pour ma part souligné la nécessité de préciser les diligences à opérer par les évaluateurs, l'annexe 3-10 laissant trop de marge d'interprétation et ne fixant pas de plan pour le rapport d'évaluation externe. Par ailleurs, les calendriers des évaluations internes ou externes conduisent à la réalisation et l'examen par les autorités d'un trop grand volume de rapports nuisant à leur pleine exploitation.

Le résultat de cette évaluation de politique publique devrait être disponible en juin prochain.

Cette nouvelle année porteuse de nombreux enjeux pour nous tous, me conduit à formuler le vœu que nous restions tous mobilisés sur nos missions. N'oublions pas que notre action demeure celle prévue par le législateur, que notre action n'a qu'une raison d'être celle de l'action publique au travers de ses financements ceci au bénéfice des plus vulnérables, de la bonne prestation à la bonne personne dans une stratégie de personnalisation qui écarte la standardisation.

Je veux enfin remercier les équipes de l'agence, car je puis témoigner de leur engagement et de leur sens du service public. Ces agents méritent aussi d'être salués car s'ils ne sont pas directement dans l'accompagnement des personnes au quotidien, leur action à tous (ceux qui élaborent les recommandations, ceux qui contrôlent les organismes évaluateurs et ceux qui organisent nos travaux) est portée par le souci de garantir une meilleure qualité de vie à chacun des bénéficiaires de notre action.

Je vous souhaite à tous et à vos proches une bonne année 2017.

