



## Programme de travail 2010 - 2011

### 1. La programmation des publications 2010

Les programmes 2008 et 2009 ont été établis en vue de permettre la couverture du champ de l'évaluation des établissements et services sociaux et médico-sociaux conformément aux dispositions du code de l'Action sociale et des familles qui indique que l'évaluation ne peut s'engager que pour une catégorie d'établissement et de services pour lesquels les procédures, références et recommandations ont été validées ou élaborées par l'Agence.

La programmation 2010 doit ainsi tenir compte de l'avancement dans les programmes créés à cet effet (programmes de 1 à 7 issus du programme de travail 2009, rappelés ci après).

Seront successivement présentés le bilan des programmes de travail antérieurs puis la programmation 2010.

#### 1.1 Les recommandations disponibles

Engagée par le contrat d'objectifs et de moyens qu'elle a passé avec l'Etat, l'Agence a retenu un rythme moyen de production de 8 recommandations par an. Disposant d'une antériorité de deux programmes de travail, son conseil d'administration avait prévu un nombre supérieur de recommandations.

Les programmes de travail 2008 et 2009 avaient ainsi inscrit l'engagement de 28 thèmes de recommandations. Parmi ces thèmes, 16 publications seront finalisées en fin d'année dans les programmes suivants :

##### **Programme 1 - Les fondamentaux**

- Bientraitance (édition 2008)

##### **Programme 2 – L'expression et la participation**

- Participation des usagers dans le secteur de l'inclusion (édition 2008)
- Expression et participation des usagers dans les établissements médico-sociaux relevant du secteur de l'addictologie (finalisation en cours 2009)

**Programme 3 - Les points de vigilance et la prévention des risques**

- Conduites violentes dans les établissements recevant des adolescents (édition 2008)
- Prévention et gestion de la maltraitance en établissement (édition 2008)
- Prévention et gestion de la maltraitance à domicile (édition 2009)
- Respect de la dignité des personnes avec autisme ou autres TED et lutte contre les dérives et pratiques dangereuses (en cours d'édition 2009)

**Programme 4 – Le soutien aux professionnels**

- Evaluation interne (les attendus) (édition 2008)
- Adaptation à l'emploi (édition 2008)
- Evaluation interne V2 (la méthode illustrée) (édition 2009)
- Projet d'établissement – Projet de service (en finalisation en cours 2009)

**Programme 5 – Les relations avec l'environnement**

- Ouverture de l'établissement (édition 2008)

**Programme 6 – Les relations avec la famille et les proches**

- Exercice de l'autorité parentale dans le cadre du placement (en cours d'édition 2009)

**Programme 7 – La qualité de vie**

- Les attentes de la personne et le projet individualisé (édition 2008)
- Concilier projet individuel et vie collective (édition 2009)
- Accompagnement médico-psycho-social des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer (édition 2009)

**1.2 Les thèmes reportés sur 2010**

Les thèmes adoptés n'ont ainsi pas tous donné lieu à finalisation, ceci conformément au programme de travail 2009 et au contrat d'objectifs et de moyens qui prévoyait que 8 recommandations soient éditées en 2009.

Parmi les 12 thèmes qui n'ont pas été finalisés, sont retenus ceux qui sont en cours, certains thèmes concernant le champ du handicap au regard des productions réalisées en 2008 et 2009, ces dernières ayant principalement porté sur des travaux à caractère transversal et sur le secteur des personnes âgées et le secteur des services.

Les travaux prévus sur le secteur de la protection judiciaire de la jeunesse n'ont pas été menés compte tenu de l'absence de mise à disposition par la Direction de la protection judiciaire de la jeunesse de l'agent qui devait être affecté à ces travaux.

Cette proposition se traduit par la programmation suivante pour 2010 :

**Programme 1 - Les fondamentaux**

- L'éthique et le cadre déontologique

Une étude de littérature a été engagée en 2009 sur ce thème et le groupe de travail a été mis en place. Poursuite des travaux en cours, premiers éléments de publication prévus juillet 2010.

## **Programme 2 – L'expression et la participation**

- Le partage de l'information dans le secteur de la Protection judiciaire de la jeunesse et de l'Aide sociale à l'enfance

Sur l'avis des représentants du secteur de l'enfance émis au COS du 18 septembre 2009, il a été proposé de prioriser ce thème par rapport à celui de l'expression et de la participation des usagers dans le secteur de la protection de l'enfance, lequel serait reporté au programme de travail 2011.

Le partage de l'information est un enjeu sensible dans le secteur de la protection de l'enfance. La perspective proposée est de partir de la finalité du partage de l'information pour les personnes accompagnées (quelle utilité pour les usagers ?), pour élaborer ensuite des repères concernant le rôle d'articulation des ESSMS concernés, dans le cadre des différentes législations en vigueur ou récemment entrées en vigueur. Ce projet de recommandation nécessite à la fois une revue de littérature approfondie et une étude qualitative précise permettant de mettre en exergue les pratiques de terrain en tenant compte de la diversité des situations d'accompagnement.

## **Programme 4 – Le soutien aux professionnels**

- L'évaluation interne dans les Ehpad

Ce thème a été engagé à compter de l'été 2009 en réalisant une étude des indicateurs de suivi de la qualité à l'international. Il a été suivi par la mise en place d'un groupe de travail qui est en cours. Les travaux conduits devront par ailleurs permettre d'effectuer des propositions sur la coordination nécessaire entre l'évaluation interne et l'auto-évaluation à partir du référentiel Angélique.

- Favoriser l'intégration sociale et accompagner la scolarisation d'enfants en situation de handicap en Sessad

L'évolution de l'accompagnement en établissement des enfants en situation de handicap vers un accompagnement par les Sessad, manifeste depuis les années 2000 (34 000 places identifiées dans l'enquête ES de la DREES en 2006), constitue un changement majeur dans ce secteur. La question de la scolarisation des enfants, mais au-delà, de la mise en place d'un accompagnement qui soutienne plus généralement les enfants dans leur intégration actuelle et future, dans l'acquisition de compétences pour améliorer l'intégration au quotidien, sont l'objet de nombreuses interrogations, comme de pratiques innovantes et en consolidation.

La question de la guidance parentale, des pratiques d'évaluation des besoins des enfants font partie des axes majeurs à aborder dans ce document. Ce thème requiert une revue de littérature exhaustive sur les données disponibles en France, mais également sur les bonnes pratiques évaluées à l'international. L'opportunité de décliner ces recommandations sur des publics plus spécifiques sera évaluée à l'issue des travaux préalables.

- L'évaluation interne dans les services à domicile

La publication, en 2009, de la recommandation relative à la conduite de l'évaluation interne visait en priorité l'élaboration de repères utiles aux établissements sociaux et médico-sociaux. Cette recommandation sera déclinée en l'adaptant à la spécificité d'intervention des services à domicile et aux contraintes qui leur sont propres.

Elle se propose de traiter de manière détaillée la question de l'évaluation des coordinations et celle de l'évaluation des effets pour les usagers lorsque le service est partie prenante d'un accompagnement assuré en lien avec d'autres acteurs. Le champ couvert par cette recommandation porte à la fois sur le secteur de l'enfance (AED, prestation Ase et Aemo...) et sur ceux des personnes âgées/personnes handicapées, l'objectif étant de proposer des indicateurs et des repères pour en évaluer l'efficacité.

- La mesure 9-2 du plan Autisme : première déclinaison sur la socialisation et scolarisation des enfants et adolescents autistes ou atteints de TED :

Ce thème inscrit dans le cadre du plan Autisme, est subordonné à la réalisation du socle commun de connaissances qui doit être produit par la HAS. Il n'a ainsi pas été engagé en 2009. Un comité d'organisation est co-piloté avec la HAS sur le plan Autisme au vu des nombreuses interactions entre les mesures.

### **Programme 7 – La qualité de vie**

- La qualité de vie dans les Ehpad

Conçu d'emblée comme un programme de recommandations, ce thème devrait donner lieu à un document structuré en un volet général et en une déclinaison de recommandations visant plusieurs dimensions, toutes concourant à la qualité de vie des personnes accueillies en Ehpad. Les aspects de qualité des soins impactent le plus fortement la qualité de vie, mais également le maintien de l'identité personnelle et sociale, l'intégration, l'environnement, l'intimité et l'effectivité des droits, l'accompagnement en fin de vie, seront notamment abordés. Des repères visant à soutenir et consolider les pratiques de réhabilitation et la personnalisation des accompagnements le seront aussi.

Ces différents aspects seront traités en tant que tels mais également au niveau organisationnel, en proposant des repères visant à soutenir les professionnels dans l'amélioration de leur mise en œuvre dans un cadre pluridisciplinaire et dans la perspective de mieux articuler les ressources de l'environnement (filiale gériatrique, équipes mobiles). Enfin, seront également proposés des repères pour l'évaluation au quotidien de la qualité de vie des personnes accompagnées, en particulier lorsqu'elles ont des difficultés pour communiquer ou lorsqu'elles sont en fin de vie.

### **1.3 La programmation 2011**

Le bilan présenté aux points précédents fait apparaître le caractère pluriannuel des travaux conduits par l'Agence au regard des délais et étapes de production. Il est donc nécessaire pour le fonctionnement de l'Agence, que davantage de thèmes soient programmés afin que les objectifs de publication 2011 soient tenus.

Parmi les thèmes des programmes de travail 2009, sont maintenus :

- l'expression et la participation des usagers dans le secteur de la protection de l'enfance ;
- l'expression et la participation des usagers dans le secteur de la protection juridique des majeurs ;
- l'accès aux soins des personnes handicapées.

Suite à l'audition publique organisée par la HAS sur l'accès aux soins des personnes en situation de handicap en octobre 2008 d'élaborer, en partenariat avec celle-ci, un programme de recommandations sera élaboré avec celle-ci.

Il traitera le problème de l'accès aux soins somatiques des personnes en situation de handicap (notamment psychique). Au-delà, il est proposé d'aborder l'évaluation et l'intégration des besoins en santé des personnes en situation de handicap. Ces besoins, issus ou associés au handicap, ont un impact sur le vécu des personnes, et plus largement sur le projet d'accompagnement à élaborer avec elles. Cette meilleure prise en compte et intégration constituent un levier puissant d'amélioration des accompagnements. Cette thématique est au cœur de l'enjeu d'une meilleure intégration des différentes compétences professionnelles de

l'accompagnement, au bénéfice des usagers. A l'instar du programme qualité de vie en Ehpad, un comité de pilotage sera créé.

La recommandation « Besoins en santé – soins somatiques - des enfants autistes et atteints de TED » prévue en partenariat avec la Haute autorité de santé dans le cadre de la mesure 14 du plan Autisme sera intégrée à ce programme.

Les thèmes suivants seront ajoutés afin de renforcer les publications sur les secteurs de l'inclusion sociale et de l'enfance.

- Au titre d'un programme « Accès, continuité des parcours et organisation des sorties », deux projets de recommandations :
  - l'accès aux droits sociaux dans les CHRS (en substitution de l'exercice du droit au logement qui n'a pas été traité en 2008) :

On constate en effet que ce type d'information ne circule pas assez et que nombre d'usagers ne font pas valoir leurs droits. La recommandation aura pour objectif l'information sur les dispositifs et l'ouverture des CHRS sur d'autres partenaires comme Pôle Emploi.

- La prise en charge des personnes sortant de prison :

Constituant une part importante des celles accueillies en CHRS, ces personnes relèvent de besoins particuliers en matière de réinsertion sociale et professionnelle nécessitant une articulation spécifique avec d'autres types de partenaires.

- La pratique de l'évaluation pluridisciplinaire en protection de l'enfance :

En application des dispositions de l'article L.223-5 du CASF, le rapport élaboré par le service de l'Ase est établi après une évaluation pluridisciplinaire transmis au juge. La recommandation porterait sur la portée du rapport, ses modalités de rédaction, de transmission et d'information.

Enfin à la demande de la CNSA, certains de ses travaux devraient permettre la préparation de publications sur les thèmes suivants :

- le vieillissement des populations handicapées.  
Ce travail sera préparé en articulation avec les ateliers organisés en 2010 par la CNSA ;
- l'intervention précoce auprès d'enfants handicapés et leur accompagnement dès la naissance.  
Ces travaux seront préparés à partir de ceux menés par la CNSA sur les CAMSP ;
- les spécificités de l'accompagnement des personnes ayant un handicap rare.

Les sujets suivants seront reportés à d'autres programmations :

- les réseaux et partenariats : sujet qui n'a pas été engagé compte tenu des modifications du paysage administratif du secteur social et médico-social ;
- la vie affective et sexuelle des personnes handicapées.

## 2. L'habilitation des organismes

---

Constituant l'une des deux missions principales de l'Agence, l'habilitation des organismes en charge de l'évaluation externe des établissements et services a été définie dans ses principes et sa procédure en 2008 et déployée en 2009.

A ce jour, 348 organismes ont été habilités et près de 200 restent en cours d'instruction. L'Agence devra donc poursuivre la gestion de la procédure en 2010. Mais il convient de rappeler qu'il s'agit d'une procédure de régulation *a posteriori* du marché. Les organismes ayant pris un certain nombre d'engagements en matière d'indépendance, il conviendra d'en assurer le contrôle et la régulation dès 2010.

Questionnés par l'Agence sur les sollicitations dont ils avaient pu faire l'objet, les organismes ont indiqué que peu de missions s'engageaient à ce jour. Mais rappelons que les services agréés qualité seront pour partie concernés en 2010. L'Agence nationale des services à la personne dénombre actuellement les services devant faire l'objet d'un renouvellement d'agrément qualité en 2011 et qui devront ainsi faire procéder à une évaluation externe en 2010.

Au-delà de ces services, l'Agence ne dispose pas à ce jour de données relatives aux autres catégories de structures qui s'engageront en 2010. Il est toutefois souhaitable que les évaluations se réalisent progressivement afin que les autorités qui en seront destinataires n'aient pas à les traiter en intégralité en 2015, date limite de leur réalisation en vue du renouvellement des autorisations. Cette question sera toutefois traitée dans le cadre de la préparation du décret relatif aux calendriers des évaluations internes et externes dont le principe a été introduit par la loi « Hôpital, patients, santé, territoire »

En l'état, l'Agence doit s'organiser pour assurer les fonctions suivantes :

- vérifier l'indépendance des organismes et traiter les synthèses des missions à partir des rapports d'activité que ces derniers devront lui adresser ;
- examiner un échantillon de 5 à 15% des rapports d'évaluations conduites en s'assurant que les dispositions du décret fixant le cahier des charges de ces missions ont bien été respectées ;
- assurer une diffusion des prix moyens constatés pour la réalisation de ces évaluations ;
- répondre aux plaintes qui lui seront adressées et gérer, le cas échéant, les procédures de suspension et de retrait d'habilitation.

S'il est impossible de définir *a priori* une volumétrie de ces traitements, il est néanmoins majeur pour l'Agence d'en prévoir la mise en place dès 2010 avec un nombre limité d'agents dans un premier temps, l'ensemble de la procédure de régulation retenue reposant sur ce contrôle *a posteriori*.

Pour la mise en œuvre de ces fonctions, compte tenu du nombre limité d'agents à l'Agence, il est par ailleurs nécessaire d'éviter toute opération de saisie ou de manipulation de fichiers qui pourraient être adressés par voie électronique.

Il est donc prévu à cet effet, le développement d'une plateforme web (extranet) destinée à recueillir dans un premier temps les rapports d'activité des organismes et d'anticiper dès maintenant l'augmentation des volumes à traiter par l'Anesm avec la réalisation des 38 000 évaluations externes à venir sur les 6 ans qui viennent (2010 à 2015).

### **3. Le suivi et l'accompagnement des établissements et services**

---

#### **3.1 Le suivi national**

Parmi les objectifs fixés à l'Agence, figure une fonction de suivi national de l'avancée de l'évaluation et du déploiement des recommandations. Pour répondre à cet objectif, plusieurs actions ont été déployées et seront reproduites :

- la mise en œuvre d'un questionnaire national relatif à l'évaluation, sur un échantillon de 3 000 établissements et services ;
- la mise en œuvre d'un questionnaire « Bientraitance » dans les Ehpad ;
- la mise en œuvre de questionnaires dans le cadre de travaux d'élaboration des recommandations.

Ces questionnaires ont été jusqu'alors confiés à un prestataire pour le premier et transmis sous format papier pour le second. Le coût du traitement devrait pouvoir être optimisé par l'utilisation de la plateforme web évoquée au titre de l'habilitation et par des partenariats avec la DREES. La direction générale de l'Action sociale doit s'assurer, sur ce dernier point, de l'inscription d'une partie de ces travaux au programme de travail de la DREES.

Par ailleurs, l'Agence devrait pouvoir fournir aux établissements et services des références en vue de l'évaluation. Ces références constituées de la compilation des données d'établissements sur un nombre limité d'items, leur permettront de se positionner par rapport à des données moyennes et d'identifier des champs où l'évaluation des pratiques devrait être engagée.

La plateforme web développée pour le recueil des rapports d'activité des organismes habilités et la DREES seront aussi mobilisées pour la mise en ligne de questionnaires et de données à renseigner dans cet objectif. Le recours à des prestataires devra toutefois être maintenu pour assurer les relances.

Il convient enfin de noter que le déploiement du questionnaire Bientraitance sur le secteur des personnes handicapées n'a pas été retenu au regard des moyens de l'Agence.

#### **3.2 L'accompagnement au déploiement des recommandations et de l'évaluation**

Conformément au programme de travail 2009, dix journées interrégionales ont été organisées dans toute la France entre le 19 novembre 2009 et le 14 janvier 2010 pour échanger autour des recommandations de l'Anesm et de la démarche d'évaluation que doivent engager les établissements et services sociaux et médico-sociaux.

Ces manifestations touchent près de 5 000 professionnels, institutionnels et représentants d'usagers. 21 régions sont impliquées soit directement, soit via les échelons départementaux.

Ce dispositif, soutenu par la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie, s'appuie sur les fédérations, associations et organisations professionnelles, membres du Comité d'orientation stratégique de l'Agence, dans le cadre d'une démarche partenariale et transversale. Il couvre les secteurs des personnes âgées, handicapées, de la protection de l'enfance et de l'inclusion sociale.

Les journées interrégionales 2009-2010			
19 novembre	Clermont Ferrand	23 novembre	Lille
26 novembre	Lyon	1er décembre	Orléans
9 décembre	Toulouse	11 décembre	Bordeaux
14 décembre	Strasbourg	17 décembre	Arles
18 décembre	Paris	14 janvier	Rennes

La mobilisation extrêmement forte des acteurs du secteur auprès de l'Agence traduit à la fois le besoin d'accompagnement au niveau local et l'intérêt suscité par les productions de l'Anesm. Toutes les manifestations ont rapidement été complètes et les organisateurs ont été amenés à refuser des demandes d'inscription dans des proportions significatives (exemple de l'interrégion Rhône-Alpes-Bourgogne-Franche-Comté qui a refusé près de 400 personnes). L'Agence accentuera en 2010 sa participation aux congrès et manifestations des fédérations et associations en régions. L'objectif est de promouvoir la mise en œuvre des recommandations et de l'évaluation.

Enfin, dans la continuité de ces journées, l'Agence organisera en 2010 une journée nationale sur ce sujet en synthèse des opérations en régions.