



CSMS

Commission en charge  
du social et  
du médico-social

RAPPORT  
D'ACTIVITÉ

20  
22



HAS

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ



# Sommaire

---

<b>Édito</b>	<b>4</b>
<b>1. La commission</b>	<b>5</b>
<b>2. Activité</b>	<b>6</b>
2.1. Chiffres clés	6
2.2. Guides et recommandations de bonnes pratiques	8
2.3. Recueil du point de vue des personnes accompagnées en établissements et services sociaux et médico-sociaux	11
2.4. Évaluation des établissements et services sociaux et médico-sociaux	12
<b>3. Perspectives</b>	<b>13</b>

# Édito

Dans cette année 2022, c'est le sujet du nouveau mode d'évaluation des établissements et services sociaux et médico-sociaux qui a encore fortement mobilisé la CSMS. À juste titre, car l'enjeu est toujours aussi fort en raison des interrogations persistantes de nos concitoyens dans de nombreux secteurs : personnes âgées, protection de l'enfance, situation de handicap, vulnérabilités sociales.

À lui seul, ce nouveau mode d'évaluation ne pourra tout résoudre. Il n'est pas un outil de contrôle, par exemple. Mais il a vocation à soutenir une politique de la qualité en offrant aux établissements et services des points de repère pour améliorer en continu l'offre d'accompagnement social et médico-social. Il vient donc soutenir la politique publique de recherche d'une meilleure qualité dans ces accompagnements, de façon dynamique, en pariant sur la mobilisation des professionnels et des services et établissements, qui auront à cœur, espérons-le, de s'en saisir pour améliorer le dialogue avec les personnes accompagnées au sein des conseils de la vie sociale. Ces derniers ont vu leurs prérogatives étendues par un décret du 25 avril 2022, ainsi que la place des personnes concernées accrue au sein de ces conseils ou autres formes de participation.

À n'en pas douter, il s'agit d'une nouvelle donne pour l'exigence de qualité dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux. Avec les membres de la CSMS, nous œuvrons tous pour une meilleure protection de ceux et celles qui sont accompagnés au sein de ces services et établissements dans leur autodétermination, dont la préservation est garantie par le législateur depuis la loi fondatrice du 2 janvier 2002, et dans leur qualité de vie, dont l'objectif constitue une ardente obligation dans de nombreux pays auxquels la France doit se féliciter d'appartenir.

Du côté des recommandations de bonnes pratiques, la commission a eu aussi à examiner plusieurs textes qui venaient compléter et enrichir les repères pour les professionnels et les services et établissements. Après ces années de production de recommandations, il reste sans doute quelques domaines à couvrir. Mais l'avenir sera marqué par l'entrée en révision de certaines de ces recommandations. Ce sera, n'en doutons pas, un moment d'ajustement des recommandations en fonction de leur utilité, mais aussi des remarques portées par les professionnels comme les personnes accompagnées par ces services et établissements sociaux et médico-sociaux.



**Christian Saout**

**Président de la commission de l'évaluation et de l'amélioration de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (CSMS), membre du Collège de la HAS**

# 1. La commission

Depuis l'élargissement des missions de la HAS aux champs social et médico-social, l'approfondissement de la coordination et de la collaboration entre les professionnels des différents secteurs est l'un des enjeux majeurs qui président aux travaux des instances de la HAS, et notamment de la commission de l'évaluation et de l'amélioration de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (CSMS).

Créée par décret, la CSMS encadre les travaux produits à destination des professionnels des établissements dans les champs de l'accompagnement des personnes âgées, de l'accompagnement des personnes en situation de handicap, de la protection de l'enfance et de l'inclusion sociale : recommandations de bonnes pratiques professionnelles, guides méthodologiques. Elle valide également les outils pour l'évaluation des ESSMS et en suit le déploiement.

Le président de la CSMS anime par ailleurs le comité de concertation qui réunit les parties prenantes de ces secteurs, instance d'échanges sur les enjeux du secteur social et médico-social.

## Missions

- Établir et diffuser les recommandations de bonnes pratiques professionnelles dans les champs de l'accompagnement des personnes âgées, de l'accompagnement des personnes en situation de handicap, de la protection de l'enfance et de l'inclusion.
- Élaborer la procédure d'évaluation de la qualité des prestations délivrées par les établissements et services sociaux et médico-sociaux.

[En savoir plus](#)

## 2. Activité

En 2022, la commission en charge du social et du médico-social s'est réunie à six reprises.

Elle a ainsi validé six notes de cadrage, deux recommandations de bonnes pratiques, trois guides de bonnes pratiques professionnelles et une fiche d'information.

La commission a également validé le rapport sur la phase pilote des enquêtes de recueil de la satisfaction et du vécu des résidents en Ehpad et des personnes en situation de handicap accueillies en ESSMS.

Enfin, elle a validé le référentiel, le manuel et la procédure d'évaluation de la qualité dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux, ce qui a permis le déploiement du nouveau dispositif d'évaluation.

### 2.1. Chiffres clés



## Recommandations de bonnes pratiques professionnelles et un guide usagers en FALC

- L'accompagnement de la personne présentant un trouble du développement intellectuel (TDI) – Volet 1

## Guide méthodologique

- La participation des personnes concernées à l'élaboration des recommandations de bonnes pratiques professionnelles pour le secteur social et médico-social

## 5 notes de cadrage

- Améliorer l'accompagnement des enfants à la sortie des dispositifs de protection de l'enfance. Volet 2 : accompagnement vers l'autonomie
- Le répit des aidants
- Vie affective et sexuelle dans le cadre de l'accompagnement des ESSMS
- Accompagner vers et dans l'habitat
- Accompagner la personne nécessitant une mesure de protection juridique dans l'exercice de ses droits et vers un parcours de vie inclusif

## 2.2. Guides et recommandations de bonnes pratiques

La HAS élabore des recommandations à destination des professionnels du secteur social et médico-social dans les domaines de l'accompagnement des personnes âgées, de l'accompagnement des personnes en situation de handicap, de l'inclusion sociale ou encore de la protection de l'enfance.

En 2022, la CSMS a validé six notes de cadrage :

Accompagner vers et dans l'habitat – note de cadrage validée le 25 janvier 2022

Vie affective et sexuelle dans le cadre de l'accompagnement en ESSMS – note de cadrage validée le 31 mai 2022

Répit des aidants – note de cadrage validée le 5 juillet 2022

Améliorer la prise en charge à la sortie des dispositifs de protection de l'enfance. Volet 2 : l'accès à l'autonomie – note de cadrage validée le 5 juillet 2022

Accompagner la personne nécessitant une mesure de protection juridique dans l'exercice de ses droits et vers un parcours de vie inclusif – note de cadrage validée le 29 novembre 2022

Programme pluriannuel pour soutenir les établissements et services sociaux et médico-sociaux dans le recueil du point de vue des personnes qu'ils accompagnent – note de cadrage validée le 29 novembre 2022

### **L'accompagnement de la personne présentant un trouble du développement intellectuel (TDI) Volet 1**

Ces recommandations en lien avec l'amélioration de la qualité de vie de la personne présentant un TDI et de son inclusion visent à fournir aux professionnels des repères et des outils pour :

- accompagner les personnes présentant un TDI sur le développement et la promotion de leur auto-détermination et de leur participation ;
- adapter l'accompagnement à la singularité des personnes présentant un TDI, leurs besoins, choix et attentes ;
- adapter les apprentissages et individualiser les soutiens des personnes présentant un TDI (objectifs, supports, etc.) aux différents objectifs visés et aux différents milieux dans lesquels elles évoluent.



## **Prévention des addictions et réduction des risques et des dommages (RdRD) dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS)**

Ces recommandations de bonnes pratiques professionnelles constituent le troisième volet d'un programme portant sur « la prévention des addictions et la réduction des risques et des dommages ». Le premier volet, consacré aux centres d'accueil et d'accompagnement à la réduction des risques pour usagers des drogues (CAARUD), est paru en octobre 2017. Le deuxième volet portant sur les centres de soins, d'accompagnement et de prévention en addictologie (CSAPA) a été publié en 2020.

Elles s'inscrivent dans le cadre d'orientations nationales qui accordent une attention particulière aux personnes accompagnées par les ESSMS, notamment le Plan national de mobilisation contre les addictions 2018-2022 et le Programme national de lutte contre le tabac (2018-2022).

L'objectif de ces recommandations déclinées en quatre documents correspondant aux quatre secteurs (personnes âgées, handicap, protection de l'enfance et inclusion) est de fournir des repères aux professionnels sociaux et médico-sociaux en vue de :

- prévenir ou retarder l'entrée dans les conduites addictives des personnes accompagnées et leur transition vers l'addiction ;
- réduire les risques et les dommages liés à ces pratiques et améliorer la qualité de vie des personnes ayant des conduites addictives ;
- accompagner vers les ressources spécialisées les personnes désireuses de se soigner ou de réduire leurs pratiques à risque et adapter le projet personnalisé d'accompagnement.

Elles s'adressent aussi à l'ensemble des professionnels des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) ainsi qu'à leurs partenaires, en particulier les acteurs de l'addictologie, ainsi qu'aux personnes accompagnées et à leur entourage.

Les recommandations ont été élaborées de manière transversale en prenant en compte les enjeux spécifiques de chaque secteur (caractéristiques du public accompagné, place de l'entourage...). Pour chaque secteur, la HAS a identifié les structures ressources et fournit des exemples concrets de pratiques existantes en France.

Elle met également à disposition :

- un outil pour la réalisation du diagnostic des besoins et des ressources de la structure pour la prise en compte et l'accompagnement des conduites addictives ;
- des repères juridiques.

## **La participation des personnes concernées à l'élaboration des recommandations de bonnes pratiques professionnelles pour le secteur social et médico-social**

Ce guide a été élaboré dans la continuité du [guide méthodologique](#) relatif à l'élaboration des recommandations. Il accompagne une [fiche d'information destinée aux personnes concernées](#). Il permet de formaliser précisément les modalités de participation des personnes concernées aux travaux. Les personnes peuvent participer aux différentes étapes d'élaboration en tant que :

- partie prenante participant à titre collectif, c'est-à-dire tout représentant d'un organisme ou d'une association concernés par une ou des thématiques de la recommandation ;
- personne participant à titre individuel, c'est-à-dire toute personne sollicitée pour faire part de son expérience ou expertise sur un sujet donné.

## **FALC – L'accompagnement de la personne présentant un trouble du développement intellectuel (TDI)**

Ce premier volet des recommandations de la HAS dédiées à l'accompagnement des personnes présentant un trouble du développement intellectuel (TDI) a été transcrit en facile à lire et à comprendre (FALC) avec pour objectif que les personnes accompagnées puissent comprendre ce qui est recommandé aux professionnels qui les accompagnent.

Six fiches thématiques ont été élaborées et relues par des personnes concernées :

- Autodétermination, participation et citoyenneté
- Communication et habiletés sociales
- Cognition et apprentissages
- Littératie et numératie
- Sensorialité et motricité
- Accompagnement des professionnels et des familles

### **Fiche d'information sur la participation des personnes concernées à l'élaboration des recommandations de bonnes pratiques professionnelles pour le secteur social et médico-social**

La HAS fait de l'engagement des usagers une priorité. Pour cela, elle facilite la participation des personnes concernées par un accompagnement social ou médico-social à l'élaboration des recommandations de bonnes pratiques professionnelles pour ces secteurs.

Cette implication des personnes concernées permet de recueillir leur expérience et leur expertise acquises tout au long de leur accompagnement afin d'améliorer la pertinence, la faisabilité et l'acceptabilité des recommandations.

Pour favoriser leur contribution aux recommandations, il est nécessaire d'adapter les méthodes de travail aux contraintes des personnes et de les diversifier, aux différentes étapes d'élaboration des recommandations de bonnes pratiques :

- le cadrage ;
- les groupes de travail ;
- le groupe de lecture.

Cette fiche d'information destinée aux personnes concernées par un accompagnement social ou médico-social est complétée par un guide plus détaillé sur les modalités de participation des personnes concernées à l'élaboration des recommandations dans le champ social et médico-social.

Elle a été élaborée dans la continuité du guide méthodologique relatif à l'élaboration des recommandations et du guide de coopération entre la HAS et les usagers.

Par ailleurs, cette fiche précise également les modalités de participation des personnes concernées aux travaux de la DiQASM.

### **Bientraitance : promouvoir une culture commune pour les professionnels et les usagers des secteurs sanitaire et médico-social**

Ce guide est destiné à l'animateur d'une séance de sensibilisation ou de formation à la promotion de la bientraitance et à la lutte contre la maltraitance au sein des établissements de santé ou médico-sociaux.

Il a pour objectif de guider l'animation à partir de vidéos selon la méthode d'analyse de scénarios. Cette méthode permet de croiser les regards et de construire le partenariat entre professionnels et usagers pour améliorer les pratiques et les organisations.

Les vidéos, disponibles sur le site de la FORAP, sont des outils de formation et d'aide à l'analyse des pratiques et des organisations à destination des professionnels et des usagers permettant d'identifier les risques de maltraitance et les moyens de la prévenir.

Les vidéos ont été réalisées par les structures régionales d'appui à l'amélioration de la qualité des soins et de la sécurité du patient (SRA) de plusieurs régions, dans les suites des travaux engagés en 2012 par la FORAP et la HAS sur la bientraitance (outils d'aide au déploiement d'un programme bientraitance). Elles sont le résultat d'un travail conduit ensemble par des usagers et des professionnels d'un établissement de santé ou médico-social.

## **2.3. Recueil du point de vue des personnes accompagnées en établissements et services sociaux et médico-sociaux**

Un programme particulièrement innovant qui est appelé à se dérouler sur trois ans : « Soutenir les établissements et services sociaux et médico-sociaux dans le recueil du point de vue des personnes qu'ils accompagnent – Programme pluriannuel de travail » a été élaboré en 2022.

Cette démarche vise à :

- définir les bases conceptuelles et méthodologiques valides scientifiquement pour le secteur ;
- co-élaborer des supports diversifiés et adaptés aux contextes des ESSMS et aux spécificités des publics ;

- inscrire la dynamique dans une approche d'émulation entre pairs.

Les grands principes de ce programme ont été soumis à certains membres du comité de concertation, au cours de 30 entretiens, et ont suscité un vif intérêt des parties prenantes.

Le cadrage de la mise en œuvre de ce programme a été validée par la CSMS en novembre 2022.

## 2.4. Évaluation des établissements et services sociaux et médico-sociaux

Depuis la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, est prévue une évaluation régulière de la qualité dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS). En 2019, la loi relative à l'organisation et à la transformation du système de santé a fait évoluer le cadre de cette évaluation et a confié à la HAS la mission d'élaborer un nouveau dispositif permettant une démarche d'amélioration continue de la qualité afin de proposer le meilleur accompagnement des personnes, où qu'elles soient et quel que soit leur parcours de vie.

Après plus de deux ans de travail avec l'ensemble des acteurs du secteur social et médico-social, ainsi qu'une grande consultation publique, la HAS a publié le référentiel national d'évaluation commun à tous et le manuel d'évaluation qui l'accompagne, ainsi que la nouvelle procédure d'évaluation.

### Référentiel et manuel d'évaluation

Centré sur la personne accompagnée, ce nouveau référentiel validé lors de la commission sociale et médico-sociale (CSMS) du 8 mars 2022 vise à évaluer la qualité des prestations délivrées par les structures sociales et médico-sociales. Il s'agit d'évaluer comment l'expression des attentes et souhaits de la personne accompagnée est prise en compte, comment son implication dans la construction de son projet d'accompagnement est favorisée. Le référentiel d'évaluation a également pour objectif de permettre à chaque structure d'impulser une dynamique et de favoriser un accompagnement de qualité, en mobilisant les équipes autour du projet des personnes accompagnées, renforçant ainsi le sens donné à leur travail au quotidien.

Le référentiel d'évaluation est structuré en 3 chapitres, 9 thématiques, 42 objectifs et 157 critères et vise, grâce aux méthodes d'évaluation associées, à permettre une analyse croisée du recueil de l'expérience de la personne accompagnée, de l'évaluation des pratiques mises en œuvre par les professionnels et de la dynamique impulsée par la gouvernance de l'ESSMS.

Le manuel d'évaluation qui accompagne le référentiel détaille les exigences associées aux 157 critères et décrit au travers de dix fiches pratiques comment la nouvelle démarche d'évaluation est mise en œuvre.

### La procédure d'évaluation

Lors de la CSMS du 10 mai 2022, la procédure d'évaluation applicable aux ESSMS mentionnés à l'article L. 312-1 du Code de l'action sociale et des familles a été validée. L'évaluation porte sur le périmètre de l'autorisation délivrée par l'(les) autorité(s) d'autorisation et de contrôle et est réalisée par un organisme accrédité inscrit sur la liste publiée par la HAS.

### 3. Perspectives

Les perspectives pour 2023 concernent tout d'abord le déploiement du dispositif d'évaluation des ESSMS, avec les premières visites d'évaluation qui auront lieu à compter de janvier 2023. L'enjeu sera de poursuivre l'accompagnement de ce déploiement par l'organisation de journées régionales tout au long de l'année, afin d'échanger avec les autorités de tarification et les structures sur la mise en œuvre des évaluations. Les référents des organismes autorisés à réaliser les évaluations seront également réunis régulièrement pour les accompagner dans l'optique d'une bonne appropriation des outils.

Le programme pluriannuel de soutien aux établissements et services sociaux et médico-sociaux dans le recueil du point de vue des personnes démarrera par la mise à disposition de premiers travaux, en l'occurrence un guide méthodologique relatif à la démarche de recueil de la satisfaction qui devra être réalisée par chaque Ehpad auprès des résidents, conformément au décret n° 2022-688 du 25 avril 2022 portant modification du conseil de la vie sociale et autres formes de participation. Ce guide contiendra une synthèse des expériences nationales ou internationales et des initiatives inspirantes locales.

En 2023, des recommandations de bonnes pratiques professionnelles structurantes, sur des enjeux très importants, seront finalisées, et notamment des travaux menés en co-pilotage avec le service de bonnes pratiques de la direction de l'accès aux soins, RBPP sur la grande précarité et les troubles psychiques.

L'élaboration d'un « outil d'évaluation du risque de maltraitance intrafamiliale sur personnes majeures en situation de vulnérabilité » se révélera également un axe de travail majeur et très attendu pour éclairer et soutenir les professionnels dans l'identification des situations de maltraitance.





---

Retrouvez tous nos travaux sur  
[www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)

---

