



Rapport d'activité 2024

Commission en
charge du social
et du médico-social

CSMS

HAS

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

20 ANS
D'ÉCLAIRAGE
SCIENTIFIQUE

Développer la qualité dans le champ sanitaire, social et médico-social

Sommaire

Édito	4
1. La commission	5
2. Activité	6
2.1. Chiffres clés	6
2.2. Recommandations de bonnes pratiques	9
2.3. Programme de travail pluriannuel pour le recueil du point de vue des personnes accompagnées au sein des ESSMS	10
2.4. Évaluation des établissements et services sociaux et médico-sociaux	12
3. Perspectives	14

Édito

2024 aura été une année de transition pour la commission qui a vu le renouvellement de ses membres, en conjuguant continuité, puisque la moitié des membres ont choisi de recandidater, et sang neuf, puisque des membres nouveaux rejoignent l'instance. Ils viennent des quatre secteurs du domaine social et médico-social : l'inclusion sociale, la protection de l'enfance, l'accompagnement des personnes en situation de handicap et l'accompagnement des personnes âgées dans des proportions équilibrées, y compris en termes de genre, comme la HAS s'y attache le plus souvent.

Cette année 2024 a permis :

- de consolider le modèle d'évaluation des ESSMS dont le législateur a souhaité qu'il soit profondément rénové. C'est maintenant un modèle universel d'évaluation de la qualité qui opère en routine. Pour la première fois, des chiffres consolidés correspondant à 1/5 des établissements évalués ont pu être publiés. Ces résultats apportent de la satisfaction car les scores moyens sont assez élevés. Toutefois, lorsque l'on regarde les 18 indicateurs dits « impératifs » face aux 139 critères « standards », les résultats sont moins bons. Il y a donc encore des axes de progrès pour les établissements et services. Et il y a aussi du travail pour la HAS qui doit apporter des précisions à son modèle d'évaluation, ce qu'elle a déjà entrepris en expliquant mieux les modalités effectives de réalisation de cette évaluation, notamment en ce qui concerne le choix des « accompagnés traceurs », mais aussi du côté de la méthode de cotation pour rendre compte des résultats de l'évaluation de façon pertinente pour tous, notamment pour ceux qui veulent s'y référer pour le choix d'un établissement. En parallèle de ces travaux sur le modèle d'évaluation des établissements, ceux sur le recueil de la parole des personnes accompagnées sont entrés dans leur phase de déploiement avec la mise en place et les premières orientations du groupe de travail à caractère scientifique ;
- de poursuivre les travaux de recommandations professionnelles qui ont vu la validation de plusieurs documents dans le domaine de la protection de l'enfance, lequel en avait grand besoin. Ont également été validés les recommandations sur le « répit des aidants » et celles sur « la vie intime, affective et sexuelle des personnes accompagnées » ou encore des outils opérationnels comme celui sur l'évaluation des risques de maltraitance intrafamiliale sur personnes majeures en situation de vulnérabilité.

La commission a aussi accompagné et soutenu les démarches structurantes de la HAS sur l'actualisation des recommandations déjà existantes qui réclament, après de nombreuses années d'existence, d'être « rafraîchies », voire remaniées, pour tenir compte des données et des pratiques nouvelles et des cadres législatifs et réglementaires modifiés. Elle a également échangé sur les ambitions de la HAS quant au format des recommandations produites qui demandent aussi d'être rénovées en fonction des attentes nouvelles à l'heure de la communication digitale et des exigences de littératie en santé.

Rien dans cette activité 2024 n'indique qu'un ralentissement dans l'activité de la commission soit à venir. Au contraire. Continuité, approfondissement, actualisation et innovation seront au rendez-vous du menu 2025 !



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 2024, le mandat des membres de la commission venait à échéance au 30 juin. À la suite d'un appel à candidatures et de la validation du Collège de la HAS, la nouvelle commission a été installée lors de la séance du 16 septembre 2024.

Tout au long de l'année 2024, la commission en charge du social et du médico-social s'est réunie à sept reprises.

Elle a ainsi validé une note de cadrage et quatre recommandations de bonnes pratiques ainsi qu'un outil d'identification du besoin d'actualisation d'une recommandation de bonnes pratiques professionnelles.

La commission a également validé le bilan annuel 2023 du dispositif d'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux ainsi que la fiche technique du manuel d'évaluation sur le système de cotation du dispositif d'évaluation, et a donné un avis sur le programme santé mentale et psychiatrie de la HAS.

2.1. Chiffres clés

Chiffres clés

127

organismes autorisés
à pratiquer des évaluations

dont

85

accrédités COFRAC
au 31/12/2024

6 367

rapports d'évaluation
transmis à la HAS

soit

9 386

depuis 2023

4

journées organisées
pour échanges
avec 214 référents
d'organismes évaluateurs

Participation à

4

journées régionales
organisées par les structures
régionales d'appui (SRA) et les centres
régionaux d'études, d'actions
et d'informations (CREAI)

4

recommandations de bonnes pratiques professionnelles



- L'accompagnement vers et dans l'habitat par les professionnels des ESSMS Volet 1 – Socle transversal
- Améliorer la prise en charge à la sortie des dispositifs de protection de l'enfance : l'accompagnement vers l'autonomie
- Répit des aidants
- Évaluation du risque de maltraitance intrafamiliale sur personnes majeures en situation de vulnérabilité

2.2. 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 en perte d'autonomie, de l'accompagnement des personnes en situation de handicap, de l'inclusion sociale ou encore de la protection de l'enfance.

Répit des aidants

La question des aidants est une question sociétale qui concerne entre 9 et 11 millions de personnes qui aident, au quotidien, un proche en situation de handicap ou de perte d'autonomie.

Les recommandations proposées par la HAS sur le répit des aidants ont pour objectif de fournir des repères aux professionnels mobilisés auprès des aidants, pour leur permettre de :

- procéder à un repérage le plus en amont possible des situations pour une orientation vers le dispositif le plus adapté à la situation de l'aidant ;
- appréhender au plus juste la situation de l'aidant grâce à une évaluation globale ;
- personnaliser les propositions d'accompagnement en fonction des situations ;
- se coordonner avec les différents acteurs territoriaux.

Elles comprennent des éléments de définition du répit des aidants et de ses composantes ainsi que sur la mise en œuvre de solutions de répit.

Afin de les rendre plus opérationnelles, elles sont accompagnées d'une grille d'évaluation de la situation de l'aidant permettant de tenir compte de la spécificité de chacun. Les rubriques de la grille sont organisées par thématique (ressenti de l'aidant, besoins de l'aidant, situation du proche aidé, etc.) afin de faciliter le recueil des informations.

Coordination entre services de protection de l'enfance et services de pédopsychiatrie

La prévalence des troubles psychiques est estimée à près de quatre fois supérieure chez les enfants ayant une mesure de protection de l'enfance par rapport à celle observée en population générale. Malgré les besoins de ce public, l'accès aux soins psychiques est particulièrement difficile, la coordination des soins somatiques et psychiques apparaît également insuffisante et les services de protection de l'enfance et de psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent interviennent encore trop souvent de façon cloisonnée. Face à ces constats, la HAS propose une recommandation visant à répondre à trois objectifs :

- repérer le plus tôt possible les besoins de soins psychiques chez les enfants protégés ;
- faciliter l'accès aux soins psychiques dès lors qu'un besoin est repéré chez un enfant protégé ;
- permettre à chaque enfant protégé concerné de bénéficier d'un suivi approprié, aussi longtemps que nécessaire, en veillant à éviter les ruptures.

L'exercice des visites en présence d'un tiers en assistance éducative – Note de cadrage

La Haute Autorité de santé (HAS) engage des travaux dédiés à l'exercice des visites en présence d'un tiers (VPT) ordonnées par un juge des enfants. Dans le cadre de mesures judiciaires de placement en protection de l'enfance, les parents continuent à exercer les attributs de l'autorité parentale, sauf incompatibilité avec la mesure, et conservent notamment un droit de visite pour lequel le juge impose qu'il soit exercé en présence d'un tiers (VPT).

L'objectif principal de cette recommandation de bonnes pratiques professionnelles est de fournir une démarche méthodologique et pratique qui permette aux professionnels exerçant des mesures de VPT de repérer leur cadre d'intervention lors de ces visites et de développer les modalités et les pratiques d'une intervention de qualité auprès de l'enfant et de ses parents.

Guide « Évaluation du risque de maltraitance intrafamiliale sur personnes majeures en situation de vulnérabilité »

Ce guide sur le repérage des risques de situations de maltraitance sur personnes majeures en situation de vulnérabilité s'inscrit dans le contexte d'une augmentation constante des signalements de maltraitances à domicile en intrafamilial, notamment depuis la crise sanitaire de la Covid-19 et les périodes de confinement successives. Il a pour objectif de fournir des repères aux professionnels mobilisés autour de la lutte contre les maltraitances intrafamiliales sur personnes majeures en situation de vulnérabilité.

Il est accompagné de trois grilles « populationnelles » d'aide au repérage : repérage chez la personne âgée, chez la personne victime de violences conjugales et chez le parent violenté, à savoir le parent victime des violences de son enfant adolescent ou jeune adulte. Il comprend aussi un mode d'emploi pratique de l'utilisation des grilles.

Accompagner la personne nécessitant une mesure de protection juridique

L'objectif de la recommandation est de définir et promouvoir un cadre d'intervention et de collaboration pour l'ensemble des acteurs accompagnant les personnes bénéficiant d'une mesure de protection juridique favorisant l'exercice de leurs droits pour être actrices d'un parcours de vie inclusif. Elle est, entre autres, accompagnée de deux fiches pratiques :

- l'une concerne les actes de la vie quotidienne afin de mieux informer sur les actes de la vie quotidienne et de mieux comprendre l'accompagnement des protecteurs dans ces actes. Cette fiche reprend les éléments thématiques (citoyenneté, vie familiale, droits fondamentaux, santé, logement, budget) et est transcrite en FALC ;
- l'autre est à destination des médecins inscrits sur la liste du procureur de la République. Elle fournit des éléments juridiques et concrets aux médecins qui doivent évaluer la personne en cas de demande de protection ou de renouvellement.

2.3. Programme de travail pluriannuel pour le recueil du point de vue des personnes accompagnées au sein des ESSMS

La HAS a démarré, en 2023, un programme de travail pluriannuel visant à soutenir les établissements et services sociaux et médico-sociaux dans le recueil du point de vue (expérience et satisfaction) des personnes accompagnées.

Ce programme s'inscrit dans des enjeux sociétaux et organisationnels transversaux aux différents types de publics concernés par l'accompagnement social et médico-social. Il a pour objectif de fournir des repères aux professionnels pour :

- porter la dynamique de recueil du point de vue des personnes en tant que donnée pertinente dans leur parcours d'accompagnement ;

- mobiliser des méthodes et outils adaptés aux spécificités des publics et fonction des finalités choisies.

Il est décliné en trois composantes :

- un groupe de travail à visée scientifique ayant pour objectif de décliner les concepts, méthodes et enjeux éthiques et déontologiques, au regard des spécificités du secteur et des publics concernés ;
- des groupes de travail « pratiques et organisation » ayant pour objectif de produire des supports opérationnels (guide, fiche outil...) ;
- une communauté de pratiques afin de colliger/partager des informations quant à l'impact et l'appropriation des différentes publications réalisées.

L'année 2024 a été dédiée au démarrage des deux premières composantes.

Groupe de travail à visée scientifique

Ce groupe a réuni 22 personnes (dont certaines au profil mixte) : 7 personnes accompagnées ou l'ayant été, 12 chercheurs et 7 professionnels.

Objectifs de travail :

- définir les objectifs et finalités au recueil du point de vue des personnes accompagnées ;
- caractériser les principes éthiques et déontologiques afférents ;
- préciser les concepts et méthodes adaptés au secteur social et médico-social.

L'analyse conjointe de la littérature et les expériences et savoirs des membres du groupe ont permis de confirmer l'intérêt d'une approche transversale à l'ensemble des publics accompagnés par les ESSMS :

- l'importance du recueil et de la prise en compte du point de vue des personnes accompagnées comme préalable à toute démarche participative ;
- des connaissances scientifiques et techniques développées pour un certain profil de personnes accompagnées pouvant être utiles et profitables à d'autres (par exemple, la communication alternative améliorée – CAA) ;
- des possibilités de développement des connaissances et compétences professionnelles comme atout en termes d'attractivité du secteur et d'opportunités de mobilité.

Ce travail a permis de produire un socle scientifique qui sera proposé à la validation au printemps 2025.

Le document sera transposé dans différents formats afin de le rendre accessible aux publics concernés par l'accompagnement social et médico-social.

Groupes de travail « pratiques et organisation »

Un premier groupe a démarré en octobre 2024 avec pour sujet le recueil du point de vue des personnes âgées présentant des troubles neurocognitifs.

Ce groupe est constitué de 13 personnes (professionnels, chercheurs et aidants).

Il a pour objectif d'élaborer une fiche pratique de type « Flash info » à destination des professionnels qui accompagnent des personnes âgées atteintes de troubles neurocognitifs. Il vient en complément du guide « Recueillir le point de vue des personnes hébergées ou accueillies en EHPAD ».

Le document sera proposé à la validation en 2025. Cette même année, d'autres groupes de travail « pratiques et organisation » pourront être lancés : recueil du point de vue des jeunes enfants protégés ; des aidants ; des personnes allophones, etc.

Opportunités

Au-delà des productions directes de ce programme, les différentes présentations réalisées durant l'année 2024 (réseaux internationaux, colloque national des espaces éthiques, journées régionales professionnelles, etc.) ont non seulement confirmé la pertinence et l'importance du programme, mais également suscité un vif intérêt auprès de potentiels partenaires, ouvrant ainsi la voie à de futures collaborations prometteuses dans ce domaine (AP-HP, AP-HM, CNERER, fédérations, etc.)

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

Bilan 2023

Publié en mai 2024, le 1^{er} bilan annuel du dispositif portant sur 3 028 évaluations a permis de constater des résultats globaux satisfaisants sur le niveau de qualité des ESSMS. Cependant, lorsque l'on s'attache à une analyse plus fine de la maîtrise des critères impératifs d'une part et des attendus de la démarche qualité d'autre part, des marges de progression sont apparues.

L'évaluation devant permettre de mesurer le niveau de maturité de l'organisation déployée par les ESSMS et leur capacité à répondre qualitativement aux attentes et aux besoins des personnes accompagnées, il est apparu important de préciser des éléments de méthode du manuel d'évaluation et de poursuivre l'accompagnement de l'ensemble des acteurs dans l'appropriation de ce nouveau dispositif d'évaluation.

Publication de fiches techniques

L'obligation de mise en place d'un conseil de la vie sociale (CVS) – Précisions

Face au constat d'une difficulté à repérer les obligations réglementaires des ESSMS, cette fiche technique vise à éclaircir la liste des catégories d'ESSMS concernées par l'obligation de mettre en place un CVS et précise les modalités d'évaluation et de cotation lorsqu'une structure n'a pas satisfait à cette obligation.

Le système de cotation du dispositif d'évaluation de la qualité des ESSMS

Au-delà des cotations globalement élevées constatées en 2023, le contrôle des rapports d'évaluation réalisés par le service a parfois mis en lumière l'existence d'un manque de cohérence entre les cotations retenues et les commentaires renseignés. Dans ce contexte, la fiche cotation vient préciser les modalités de mise en application du système de cotation en lien avec les principes de la démarche qualité. Elle vise à améliorer l'harmonisation des pratiques en proposant un cadre commun tant aux organismes évaluateurs qu'aux ESSMS réalisant leur auto-évaluation.

L'élaboration de cet outil s'est appuyée sur la contribution de deux groupes de travail et d'un groupe de lecture composés de 45 experts (évaluateurs, professionnels du secteur social et médico-social).

Travaux initiés en 2024

L'analyse du bilan 2023 a révélé des besoins de précision méthodologique de la conduite de l'évaluation donnant lieu au lancement de deux chantiers.

L'un porte sur la conduite de la méthode de l'accompagné traceur afin de s'assurer d'un nombre suffisant d'entretiens avec les personnes accompagnées selon le nombre de places et les différents dispositifs d'accompagnement proposés par l'ESSMS. Ce travail s'appuie également sur les travaux du recueil du point de vue des personnes accompagnées afin de préciser les modalités d'une conduite d'entretien qualitative.

Le second sujet vise à identifier et à apporter un appui méthodologique sur l'usage de la cotation « non concerné » (NC) pour les structures d'appui qui accompagnent les acteurs sociaux et médico-sociaux, tout en répondant aux besoins spécifiques des personnes et de leurs aidants (par exemple, CLIC, CRA, SIE, SES, etc.).

Ces travaux sont conduits avec la mobilisation de groupes de travail d'experts.

Journées d'information

Journées régionales et webinaires

Afin de poursuivre l'accompagnement des professionnels et des ESSMS dans l'appropriation du nouveau dispositif d'évaluation de la qualité, la HAS a participé à trois journées régionales d'information et un webinaire, organisés par le CREAL ou les structures régionales d'appui (SRA), en lien avec les ARS.

Le service est également intervenu dans le cadre d'un webinaire organisé par la fédération UNAF, avec la volonté de renforcer les échanges et de répondre aux nombreuses interrogations des professionnels et managers d'ESSMS.

Journées référents SMS

Conformément au cahier des charges obligeant l'ensemble des référents SMS des organismes évaluateurs à participer à une journée d'information au sein de la HAS, le second module a permis au service d'accueillir près de 200 référents sur 4 journées, afin de leur apporter des précisions méthodologiques et de répondre à leurs nombreuses questions. Une attention particulière a été portée aux écarts observés dans le cadre du bilan et du contrôle des rapports.

Ces journées ont aussi révélé un besoin de renforcer les échanges d'information entre la HAS et les organismes évaluateurs, ce qui a été réalisé par la création de messages d'information réguliers disposant d'une identité visuelle « HAS – Évaluation ESSMS », afin de communiquer sur les évolutions fonctionnelles de Synaé et les outils méthodologiques produits par le service.

Formation continue

2024 a également été l'occasion d'intervenir auprès d'étudiants en formation continue dans quatre centres de formation universitaires et de travail social.

3. Perspectives

L'année 2025 sera très dense pour la mise en œuvre du dispositif d'évaluation, pour lequel nous sommes toujours dans la première itération de 5 ans.

À la suite de la publication du décret du 4 décembre 2024, fixant les modalités de publication des résultats des évaluations de la qualité des prestations délivrées par les établissements et services sociaux et médico-sociaux, la HAS pilotera la mise en ligne des résultats des évaluations selon un format qui rende lisible et accessible le niveau de qualité constaté par les organismes évaluateurs. Cela répond à un enjeu fort de mise en visibilité de la qualité des accompagnements proposés aux personnes dans tous les établissements et services du territoire. La mise en ligne des résultats est prévue pour le 1^{er} juillet 2025 et ensuite au fil de l'eau, 3 mois après la transmission du rapport d'évaluation finalisé à la HAS. Les structures auront également l'obligation d'afficher ces mêmes informations dans leurs locaux, sous un format harmonisé et téléchargeable sur le site internet de la HAS.

La poursuite de la précision de la méthodologie des évaluations est également un enjeu fort, basée sur les constats du retour des évaluations depuis le démarrage au 1^{er} janvier, sachant que l'on atteint fin 2024 un volume d'environ ¼ des 41 000 structures qui ont désormais été évaluées selon le nouveau dispositif. L'approfondissement de la participation des personnes accompagnées, tant en nombre qu'en qualité de l'approche, ainsi que la production d'outils d'appui aux structures pour utiliser la préparation et l'utilisation de l'évaluation dans toutes leurs potentialités seront notamment mis en œuvre.

En 2025, la CSMS validera par ailleurs le premier livrable, fondateur, du programme pluriannuel de soutien aux établissements et services sociaux et médico-sociaux dans le recueil du point de vue des personnes, qui sera le document socle scientifique de ce programme. La promotion de l'importance de la pleine association de toute personne accompagnée à son parcours de vie, le fait de convaincre professionnels et entourages de la prise en compte des souhaits des personnes, quelle que soit leur situation, sont des leviers fondamentaux et non négociables de la qualité dans le secteur social et médico-social. Nous serons donc très attentifs à la réception de ce premier document et mobilisés pour accompagner sa diffusion et sa prise en main par les équipes des structures.

En 2025 enfin, le programme de travail du service des recommandations de bonnes pratiques professionnelles est particulièrement chargé et concerne tous les secteurs : prévention spécialisée, établissements de la protection de l'enfance, enfants avec troubles du spectre autistique... Le renforcement de l'équipe pour les sujets d'appropriation et d'impact des recommandations permettra également d'aller vers les professionnels pour recueillir leurs attentes et leur utilisation des documents et de travailler sur de nouveaux formats pour en faciliter l'appropriation.

Retrouvez tous nos travaux sur
www.has-sante.fr

