



L'évaluation externe

● I. L'évaluation externe : rappel de la réglementation en vigueur

● L'obligation d'évaluer : rappels

La loi 2002-2 oblige les ESSMS à procéder à l'évaluation interne et externe de leurs activités et de la qualité de leurs prestations : **article L. 312-8 du CASF**.

Les résultats sont à transmettre aux autorités de délivrance de l'autorisation au moins tous les 5 ans pour l'évaluation interne. Pour l'évaluation externe, elle doit avoir lieu dans les sept ans suivant l'autorisation et au moins deux ans avant son renouvellement. La durée d'autorisation ayant été portée à 15 ans, il doit donc être procédé à deux évaluations externes durant cette période. Dans la même période de quinze ans, l'établissement doit réaliser au moins trois évaluations internes. Le renouvellement de l'autorisation est exclusivement subordonné aux résultats de l'évaluation externe, d'où son obligation prévue par la loi (article L.313-1 du CASF).

À retenir

- Article L.312-8 : Les établissements (...) procèdent à l'évaluation de leurs activités et de la qualité des prestations qu'ils délivrent au regard notamment des procédures et de recommandations de bonnes pratiques professionnelles (...).
- Les résultats sont communiqués tous les 5 ans à l'autorité ayant délivré l'autorisation.
- Les établissements font procéder à l'évaluation externe par un organisme extérieur habilité par l'ANESM.

Le décret n° 2007-975 du 15 mai 2007 et le cahier des charges de l'évaluation : le contenu minimal du rapport d'évaluation externe

Ce décret fixe **le contenu du cahier des charges pour l'évaluation des activités et de la qualité des prestations des ESSMS, dans le cadre de l'évaluation externe** : articles D. 312-198 à D. 312-202 du CASF qui précisent les obligations réciproques entre le commanditaire et l'organisme habilité à réaliser l'évaluation externe notamment le cahier des charges dont est fixé le contenu à l'annexe 3-10 du décret.

L'annexe 3-10 du CASF reprend d'abord dans son **chapitre I** les principes : les fondements de l'évaluation ; les conditions particulières qui précisent notamment que les champs des évaluations interne et externe doivent être les mêmes, que les évaluations externes doivent comporter deux volets complémentaires l'un relatif à l'effectivité des droits des usagers et l'autre plus adapté à l'établissement ou service considéré.

Le **chapitre II** de l'annexe précise les quatre objectifs de l'évaluation externe déclinés chacun par des points à examiner. **Les quatre objectifs sont les suivants** :

1. Porter une appréciation globale : adéquation des objectifs du projet d'établissement aux missions imparties, cohérence des objectifs entre eux etc.
2. Examiner les suites réservées aux résultats issus de l'évaluation interne.
3. Examiner certaines thématiques et registres spécifiques : quinze points sont spécifiés dans le décret.
4. Elaborer des propositions et/ou préconisations.

Le **chapitre III** est relatif à l'engagement de la procédure d'évaluation externe. Il est rappelé que l'initiative de l'évaluation externe revient à l'organisme gestionnaire de l'ESSMS. Il est aussi précisé le contenu du document de mise en concurrence, les qualifications et compétences des évaluateurs, la déontologie propre à la mission d'évaluation et enfin des éléments de cadrage pour la réalisation de l'évaluation externe.

Le **chapitre IV** de l'annexe concerne les étapes de la procédure d'évaluation qui sont les suivantes :

- **1. L'observation et la description :**
 - **a. La formulation du projet évaluatif :**
 - La construction du cadre de référence comportant un volet commun rappelant les orientations définies par les autorités et les recommandations de bonnes pratiques et un volet propre à chaque établissement. Ce cadre de référence doit être validé par le commanditaire.
 - L'élaboration du questionnaire évaluatif, validé par le commanditaire.
 - **b. La méthode et les outils de l'observation.**
- **2. L'étude et l'analyse : la mise en forme des informations utiles recueillies.**
- **3. La synthèse : la mise en évidence des écarts par rapports aux objectifs fixés ainsi que la formulation de propositions.**

Le **chapitre V** de l'annexe concerne les résultats de l'évaluation externe qui doivent être transmis aux autorités compétentes sous forme d'un rapport d'évaluation dont il est précisé le processus d'élaboration ainsi que le contenu :

- Les éléments de cadrage
- Le descriptif de la procédure d'évaluation externe
- Les développements informatifs
- Les résultats de l'analyse détaillée
- La synthèse
- Les propositions/préconisations
- Un abrégé du rapport établi selon un modèle fixé par l'ANESM et téléchargeable gratuitement sur son site internet¹. Cet abrégé est annexé au rapport.

Les dispositions relatives à l'évaluation externe des établissements et services sociaux et médico-sociaux complétées

La loi HPST modifie l'article L. 312-8 du CASF s'agissant du calendrier prévu par la loi 2002-2 pour effectuer son évaluation interne et externe dont les modalités sont désormais fixées par le **décret n° 2010-1319 du 3 novembre 2010**², dont un résumé relatif au calendrier des évaluations est disponible sur le site de l'ANESM.

¹ En attente de mise en ligne sur le site de l'ANESM

² Cf. Annexe 2 relative au calendrier des évaluations internes et externes.

Le décret n° 2012-82 du 23 janvier 2012 relatif aux conditions d'exercice de l'activité d'évaluation externe des établissements et services sociaux et médico-sociaux par des prestataires établis dans un autre Etat membre de l'Union européenne ou partie à l'accord sur l'Espace économique européen, publié au Journal officiel du 25 janvier 2012, assure la mise en conformité de la réglementation française en matière de prestation d'évaluation externe ESSMS avec les dispositions de l'article 16 de la directive 2006/123/CE du 12 décembre 2006 relative aux services dans le marché intérieur. Les organismes désireux de participer à l'évaluation de la qualité de prestations délivrées par des structures sociales et médico-sociales, lorsqu'ils sont établis dans un autre Etat membre de l'Union européenne ou partie à l'accord sur l'Espace économique européen, peuvent exercer cette activité à titre temporaire et occasionnelle sur le territoire national, sur simple déclaration à l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ANESM).

- Le décret précise les modalités de mise en œuvre de cette formalité : formulaire à renseigner, pièces à fournir, modalités de transmission à l'ANESM.
- Ces modalités concourent à garantir que le prestataire répond bien aux exigences prévues par la loi : légalité de son établissement dans son pays d'origine, respect du cahier des charges pour l'évaluation externe, activité temporaire et occasionnelle en France.
- Ces dispositions ne sont pas applicables aux organismes étrangers implantés en France pour l'exercice d'une activité d'évaluation des établissements sociaux et médico-sociaux ; ils sont régis par le droit commun de l'habilitation défini à l'article L312-8 du code de l'action sociale et des familles.

Le décret n° 2012-147 du 30 janvier 2012 relatif aux conditions de prise en compte de la certification dans le cadre de l'évaluation externe des établissements et services sociaux et médico-sociaux, publié au Journal officiel du 31 janvier 2012 précise que les ESSMS qui doivent procéder à des évaluations externes de leurs activités et de la qualité de leurs prestations par un organisme habilité par l'Agence nationale d'évaluation et de la qualité des établissements sociaux et médico-sociaux, peuvent également engager des démarches de certification de tout ou partie de leurs activités et prestations par des organismes indépendants mentionnés à l'article L. 115-28 du code de la consommation.

- Afin d'articuler ces deux démarches, l'article L. 312-8 du code de l'action sociale et des familles prévoit que les certifications peuvent être prises en compte au titre de l'évaluation externe.
- Le décret détermine les conditions de cette prise en compte, étant précisé qu'il ne peut être reconnu de correspondance complète entre la procédure de certification et l'évaluation externe.

À retenir

La certification doit avoir été délivrée par un organisme accrédité par le **COFRAC** (Comité français d'accréditation) : la liste des organismes habilités est disponible sur le site Internet du COFRAC <http://www.cofrac.fr/> qui compte 3 organismes habilités dans le secteur social et médico-social : l'AFNOR, le SGC et VERITAS ;

La certification doit avoir été délivrée sur la base d'un référentiel de « **certification de service** » : sont donc exclues les certifications ISO, les certifications réalisées par la HAS dans le cadre des activités des établissements de santé, les certifications de produits, les certifications de management...

Deux arrêtés en date du 17 avril 2013 (JO du 08 mai 2013) portent respectivement reconnaissance de correspondance partielle entre le cahier des charges pour la réalisation des évaluations externes prévue à l'annexe 3-10 au Code de l'action sociale et des familles et les deux référentiels de certification de services suivants :

- référentiel de certification de services Qualicert RE/UPA/04 pour les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes ;
- référentiel de certification de services constitués de la norme AFNOR NF X 50-508 et des règles de certification NF 386 pour les établissements d'hébergement pour personnes âgées.

Les règles relatives au conflit d'intérêt

- Ni l'organisme habilité ni l'un des professionnels intervenant pour le compte d'un organisme habilité ne peut, à l'exception des opérations de facturation qui sont la contrepartie de la prestation d'évaluation, détenir au moment de l'évaluation, ou avoir détenu, au cours de l'année précédente, d'intérêt financier direct ou indirect dans l'organisme gestionnaire de l'établissement ou du service concerné ;
- Ni l'organisme habilité ni l'un des professionnels intervenant pour le compte d'un organisme habilité ne peut procéder à l'évaluation externe d'un établissement ou d'un service qu'il a directement ou indirectement conseillé ou assisté, au cours des trois dernières années, pour la mise en œuvre de ses obligations au titre de l'évaluation interne.

En cas de litige : l'interpellation de l'ANESM en cas de différends ou de manquements lors de l'évaluation externe

Si l'évaluation externe ne se déroule pas de manière satisfaisante, notamment en cas de différends ou manquements survenus en matière de méthodologie d'évaluation et de production des résultats, le gestionnaire de l'ESSMS, les acteurs de l'évaluation (par exemple, le Conseil de la vie sociale), ou encore les services déconcentrés, les conseils généraux, les agences régionales de santé pourront en informer l'ANESM qui appréciera l'opportunité d'engager une procédure de suspension ou de retrait de l'habilitation de l'organisme évaluateur visé par le signalement³.

³ Circulaire n° DGCS/SD5C/2011/398 du 21 octobre 2011 relative à l'évaluation des activités et de la qualité des prestations délivrées dans les établissements et services sociaux et médicosociaux.

● II. Les clés de réussite de l'évaluation externe

● 1. Comment choisir son évaluateur externe ?

● La vérification de l'habilitation

L'évaluation externe est réalisée par des organismes habilités par l'ANESM. Ils sont au nombre de 850 au 15 février 2012 (568 personnes morales et 262 personnes physiques)⁴. Il vous appartient donc de vérifier directement sur le site de l'ANESM, au moment du choix de l'évaluateur et tout au long de sa mission, que celui-ci n'a pas fait l'objet d'une procédure de retrait ou de suspension de son habilitation.

Pour choisir son organisme d'évaluation, il est indispensable que celui-ci réponde aux critères de :

- déontologie
- capacité à comprendre la commande
- qualifications et compétences des évaluateurs
- méthodes de travail : proposition du plan d'intervention ; la capacité d'écoute de l'évaluateur ; garanties d'un examen contradictoire des propositions d'évolution.

Indications de coût

La clarté et la précision du devis sont indispensables : indication du nombre de jours pour chaque étape, du prix par journée (HT et TTC), du rapport qualité/prix, des livrables produits, des frais de déplacement...

Les éléments de variation des coûts doivent être identifiés : taille de l'établissement ou du service (en fonction du nombre d'équivalents temps plein ou du nombre de professionnels ou du nombre d'usagers...), organisation dans l'espace (hors les murs, unités dédiées, antennes...)...

L'ANESM évalue le coût d'une évaluation externe à 10 000 euros¹ en moyenne pour un établissement moyen de 85 places. S'agissant des services, les coûts peuvent varier à la baisse en fonction du nombre de places et de l'organisation dans l'espace.

● 2. Le respect du cahier des charges de l'évaluation dans la prestation proposée

L'organisme habilité doit respecter le cahier des charges fixé par le décret 2007-975 du 15 mai 2007 codifié à l'annexe 3-10 du CASF (cf supra).

Il est à noter que l'article 3 du décret n° 2012-147 du 30 janvier 2012 relatif aux conditions de prise en compte de la certification dans le cadre de l'évaluation externe des ESSMS prévoit qu'un « **abrégé du rapport** »⁵ est établi par l'organisme habilité selon un modèle fixé par l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et

⁴ http://www.anesm.sante.gouv.fr/spip.php?page=article&id_article=354

⁵ Le modèle d'abrégé n'est à ce jour pas publié, mais devra être prévu dans la prestation de l'évaluateur.

médico-sociaux et téléchargeable gratuitement sur son site internet. Cet abrégé est annexé au rapport et constitue donc une partie de la prestation d'évaluation externe.

L'abrégé est présenté comme un élément du rapport et une grille de lecture du rapport pour les autorités en charge de l'autorisation. L'ANESM précise qu'il ne s'agit ni d'un référentiel, ni d'un substitut au rapport d'évaluation externe.

Si le regard extérieur de l'organisme entraîne une distanciation plus objective que lors de l'évaluation interne, l'évaluation externe n'est pas pour autant une évaluation extérieure car elle intègre aussi la dimension participative.

● 3. La qualité de la démarche proposée par le prestataire

En préalable à la procédure de mise en concurrence⁶, le commanditaire de l'évaluation externe, le directeur d'établissement ou du service, doit établir un pré diagnostic de la situation. Ce pré diagnostic pourra être utilisé comme une aide à la décision lors du choix du candidat afin que ce dernier réponde aux besoins d'évaluation de l'établissement ou du service.

Les étapes attendues de la procédure d'évaluation externe :

● La définition du cadre de l'évaluation

Cette étape, recommandée, doit permettre de contextualiser la démarche et d'identifier les items à évaluer au vu des besoins des usagers, du contexte réglementaire qui s'impose à l'établissement et du contexte local dans lequel il s'inscrit. Les items à évaluer sont avant tout déterminés par le cahier des charges (annexe 3.10 du CASF) fixé par le décret du 15 mai 2007.

● L'élaboration du projet évaluatif

Cette étape doit se réaliser dans une logique de co-construction. Il faut tout d'abord définir un cadre de référence que le commanditaire doit valider. Ce cadre de référence doit être réalisé selon les orientations définies par les autorités compétentes et recommandations de l'ANESM et les objectifs propres à chaque établissement : stratégie, objectifs, missions et doit déterminer la méthode et les outils de l'observation.

Le projet évaluatif comporte la formulation d'un questionnaire évaluatif, adapté à la logique de l'établissement et aux spécificités de l'établissement (le public accueilli etc.).

Cette étape a notamment vocation à permettre la sélection des questions à poser, la planification des entretiens et la date de remise du projet évaluatif.

● La réalisation de l'évaluation

Cette étape se déroule dans le cadre d'une phase d'observation (visites, entretiens...) et d'une phase de description, puis par la confrontation entre la situation observée et le cadre de référence construit.

● Le pré-rapport : ouverture de la phase d'échanges contradictoires

Le pré-rapport est l'un des livrables attendus de la prestation. Il est remis au commanditaire dans les délais prévus au contrat et fait l'objet d'une phase d'échanges contradictoires avec le prestataire évaluateur.

⁶ Voir Cahier des charges prestations évaluation externe et Règlement de consultation prestations évaluation externe en annexe

Sur la base de ces échanges, le pré-rapport est enrichi et sert de base à la rédaction du rapport final.

Il est communiqué à l'organisme gestionnaire et au responsable de l'établissement.

● **Le rapport final**

Il comporte une partie d'analyse et une partie présentant des propositions et/ou préconisations. Il a vocation à mettre en exergue les points forts et proposition de pistes d'amélioration le cas échéant.

Il peut contenir une proposition de plan d'actions à l'attention de l'établissement.

Il est obligatoire d'y faire figurer : des éléments de cadrage, un descriptif de la procédure d'évaluation externe, des développements informatifs, les résultats de l'analyse détaillée, la synthèse finale.

On peut y voir aussi d'autres éléments relatifs notamment :

- aux conditions d'élaboration et de mise en œuvre du projet d'établissement, d'organisation de la qualité de la prise en charge des usagers et les modalités de leur évaluation ;
- à l'expression et la participation des usagers : fonctionnement CVS... ;
- à la politique de prévention et de gestion des risques de maltraitance individuelle ou collective ;
- à l'ouverture de l'établissement sur son environnement institutionnel, géographique, socio-culturel et économique.

Le rapport est remis par l'organisme habilité à la personne physique ou morale gestionnaire de l'établissement. C'est à cette dernière de transmettre ce rapport à la/les autorités ayant délivré l'autorisation.

Faisons le point

1. Le choix d'un organisme obéit aux règles de la mise en concurrence.
2. L'organisme choisit doit être habilité par l'ANESM.
3. La prestation proposée doit être conforme au cahier des charges de l'évaluation externe.
4. Les livrables attendus sont : le projet évaluatif, le pré-rapport (ouvre le contradictoire), le rapport final et l'abrégé du rapport.
5. En cas de non satisfaction par le commanditaire ou de litige avec l'organisme habilité, le directeur de l'établissement ou du service peut saisir l'ANESM. Celle-ci jugera du litige et pourra rayer de la liste d'habilitation l'organisme d'évaluation externe.

Opportunités pour les adhérents

La création des SARA (structures associatives de rationalisation des achats) permet de mettre à la disposition des adhérents un panel de prestataires, sélectionnés à partir de critères objectifs.

Ainsi, la région Ile de France bénéficie aujourd'hui de ce dispositif : dans un premier temps, SARA Ile de France a référencé des prestataires qui constituent le panel fournisseurs et dans un second temps, les établissements franciliens remettent en concurrence sur simple courrier ledit panel pour sélectionner le prestataire de leur choix. Ce travail permet à la fois de jouer sur l'effet volume, tout en permettant aux adhérents de choisir leur prestataire en fonction de leurs besoins. Il permet également d'effectuer un choix éclairé, au sein d'un marché fournisseurs dense et inégal d'un point de vue qualitatif.

Tous les éléments permettant d'activer ce dispositif sont disponibles dans l'espace ad hoc SARA Ile de France sur la plateforme achats : www.platforme-achats-fehap.fr

Ce dispositif peut être reproduit pour chacune des SARA mis en œuvre par les différentes délégations régionales : la mutualisation des achats passe également par la mutualisation des dossiers et des méthodologies.

Annexe 1	Evaluation interne	Evaluation externe	Références juridiques CASF
Calendrier	Les ESSMS communiquent les résultats de leur évaluation interne tous les 5 ans ou lors du renouvellement du CPOM	<p>Les ESSMS doivent procéder à <u>2 évaluations externes</u> au plus tard :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 7 ans après la date de l'autorisation, pour la première ; • 2 ans avant la date du renouvellement de l'autorisation, pour la deuxième. <p>Un CPOM peut préciser le calendrier de réalisation des évaluations externes dans le respect de la réglementation applicable.</p>	<p>Article L.312-8</p> <p>Articles D.312-198 à D. 312-205</p>
Outils	<ul style="list-style-type: none"> • Recommandation ANESM « La conduite de l'évaluation interne dans les établissements et services visés à l'article L.312-1 du CASF » (juillet 2009) • Choix par l'ESSMS de son outil d'évaluation interne • Rapport d'évaluation 	<ul style="list-style-type: none"> • Libre choix d'un organisme habilité par l'ANESM : <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Liste actualisée et consultable sur le site de l'ANESM ⇒ Obligation de vérifier que l'organisme remplit un certain nombre d'obligations • Prise en compte de la certification : tableau de concordance produit par l'ANESM 	<p>Article L.312-8</p> <p>Articles D.312-198 à D. 312-205</p> <p>Annexe 3-10 CASF</p> <p>Article L.312-8 + décret n° 2012-147 du 30 janvier 2012 relatif aux conditions de prise en compte de la certification dans le cadre de l'évaluation externe des ESSMS</p>
Périmètre	<p><u>4 grands domaines précisés par l'ANESM :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • la promotion de la qualité de vie, de l'autonomie, de la santé et de la participation sociale ; • la personnalisation de l'accompagnement ; • la garantie des droits et la participation des usagers ; • la protection et la prévention des risques inhérents à la situation de vulnérabilité des usagers. 	<ul style="list-style-type: none"> • Porter une appréciation globale notamment sur : <ul style="list-style-type: none"> ⇒ l'adéquation des objectifs du projet d'établissement ou de service par rapport aux besoins, aux priorités des acteurs concernés et aux missions imparties ; ⇒ la cohérence des différents objectifs entre eux ; ⇒ l'adaptation aux objectifs des moyens humains et financiers mis en place ... • Examiner les suites réservées aux résultats issus de l'évaluation interne ; • Examiner certaines thématiques et des registres spécifiques ; • Elaborer des propositions et/ou préconisations sur des aspects stratégiques ; des éléments plus directement opérationnels ; des priorités sont formulées, en regard de critères explicités. 	<p>Article L.312-8</p>

<p>Financement</p>		<p><u>Instruction budgétaire et comptable M22 : évaluation considérée comme une immobilisation incorporelle</u> Les dépenses afférentes à l'obligation légale de procéder à une évaluation externe comme condition de renouvellement de l'autorisation de fonctionner sont à imputer au compte 2031 « frais d'établissement ».</p> <p>Rappel des <u>fourchettes du coût</u> des évaluations externes déjà réalisées, citées dans le rapport d'activité 2010 de l'ANESM :</p> <ul style="list-style-type: none"> - EHPAD : 7.400€ à 9.400€ - Etablissements et services pour personnes handicapées : 5.600€ à 9.200€ 	<p>L'article 73 de la LFSS pour 2012 prévoit la création d'un article L.312-8-2 qui dispose que les amortissements des évaluations dans les EHPAD et FAM/SAMSAH sont répartis entre les différents financeurs selon des modalités définies par décret (en attente).</p>
<p>Dérogations</p>	<p>Etablissements et services PJJ relevant de l'article L.312-1 4° CASF (autorisés sans limitation de durée) : Communiquent les résultats de leur évaluation interne tous les 5 ans à l'autorité ayant délivré l'autorisation.</p> <p>ESPJJ autorisés et ouverts avant le 21 juillet 2009 : Communiquent les résultats d'au moins une évaluation interne dans les 5 ans suivant la promulgation de la loi, soit avant le 21 juillet 2014.</p> <p>Autres ESSMS : ⇒ <u>ESSMS autorisés et ouverts avant le 21 juillet 2009</u> Communiquent les résultats d'au moins une évaluation interne, au plus tard 3 ans avant la date du renouvellement de leur autorisation.</p> <p>⇒ <u>ESSMS autorisés et ouverts avant le 3 janvier 2002</u> Communiquent les résultats d'au moins une évaluation interne, au plus tard avant le 3 janvier 2014.</p>	<p>ESPJJ relevant de l'article L.312-1 4° CASF (autorisés sans limitation de durée) : ⇒ <u>ESPJJ autorisés et ouverts avant le 21 juillet 2009 :</u> pas d'évaluation externe exigible</p> <p>⇒ <u>ESPJJ autorisés et ouverts après le 21 juillet 2009 :</u> Une seule évaluation externe dans les 7 ans suivant leur autorisation suffit pour toute la vie de la structure ; Régime spécifique pour les ESPJJ gérés par l'Etat : tous les 7 ans, conduite d'une évaluation externe de la qualité et des prestations de ces établissements.</p> <p>Autres ESSMS : ⇒ <u>ESSMS autorisés et ouverts avant le 21 juillet 2009</u> Procèdent au moins à une évaluation externe, au plus tard 2 ans avant la date du renouvellement de leur autorisation.</p> <p>⇒ <u>ESSMS autorisés et ouverts avant le 3 janvier 2002</u> Avoir procédé au moins à une évaluation externe, au plus tard avant le 3 janvier 2015.</p>	<p>Article L.312-8 Article D.312-204</p>

Dispositions communes

Le renouvellement de l'autorisation est exclusivement conditionné aux résultats de l'évaluation. Ce renouvellement peut être tacite ou non.

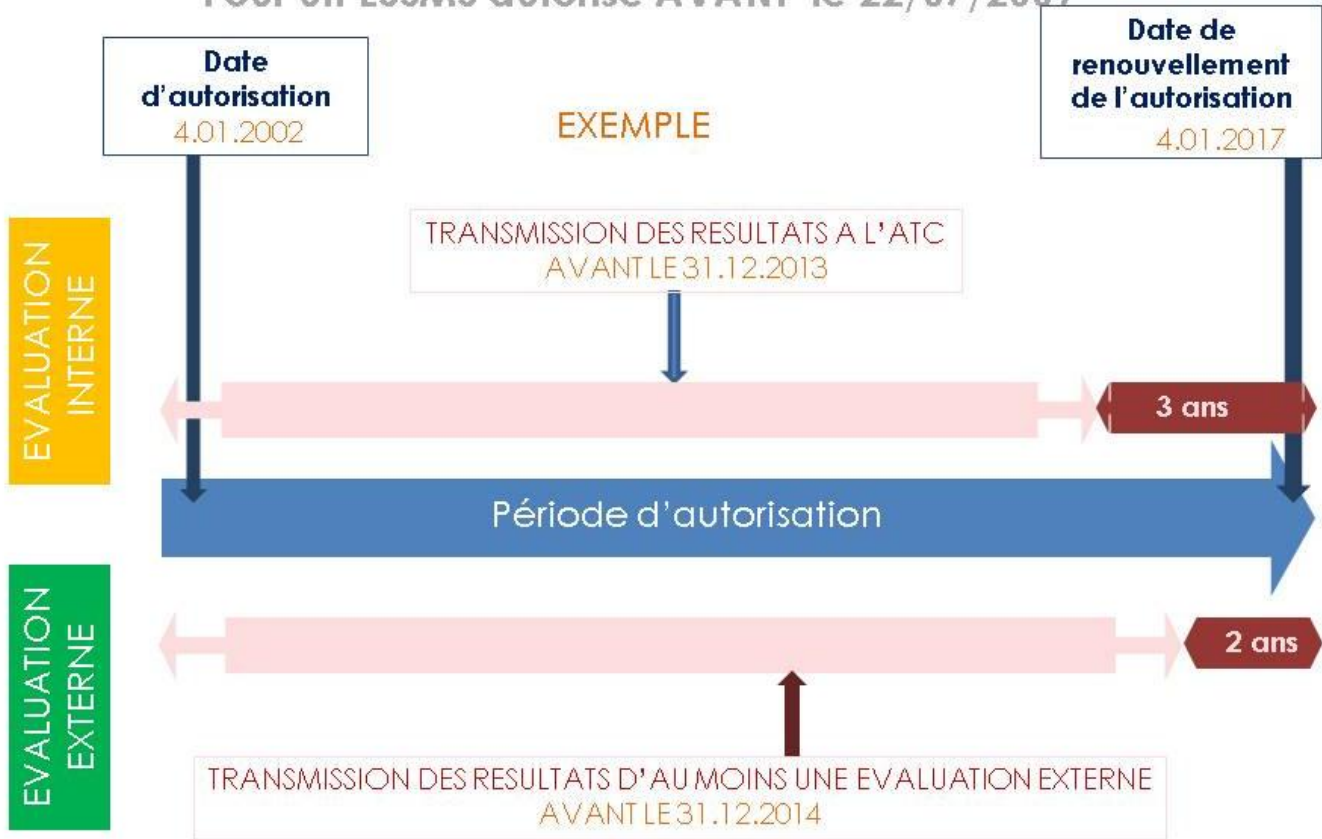
Le renouvellement de l'autorisation requiert une visite de conformité.

Le décret n° 2012-82 du 23 janvier 2012 relatif aux conditions d'exercice de l'activité d'évaluation externe des établissements et services sociaux et médico-sociaux par des prestataires établis dans un autre Etat membre de l'Union européenne ou partie à l'accord sur l'Espace économique européen, publié au Journal officiel du 25 janvier 2012.

Rappel : L'évaluation interne et l'évaluation externe doivent porter toutes deux sur les activités et la qualité des prestations que délivrent les établissements et services. Par conséquent, elles doivent avoir le même périmètre, et rien n'interdit que ce dernier soit large, incluant la vérification de la pertinence du projet d'établissement, de la bonne insertion de la structure dans son environnement, de l'efficacité du dispositif retenu.

La complémentarité des regards successifs portés sur une même structure, dans le cadre de l'évaluation interne, puis de l'évaluation externe, doit permettre de disposer de points de vue croisés. La succession dans le temps des deux types d'évaluation doit créer une dynamique. L'évaluation externe doit se prononcer à la fois sur le sérieux de l'évaluation interne, sur la pertinence des conclusions qui en ont été tirées, sur les améliorations effectivement enregistrées ; et les mesures prises à la suite de l'évaluation externe seront à leur tour évaluées lors de la phase suivante. Ainsi, l'évaluation concourt à la dynamique d'amélioration continue de la qualité des prestations. (Source : Note d'orientation du Conseil national de l'évaluation sociale et médico-sociale relative au champ de l'évaluation et à la complémentarité entre évaluation interne et évaluation externe, novembre 2005).

Calendrier de l'évaluation interne et externe Pour un ESSMS autorisé AVANT le 22/07/2009



Calendrier de l'évaluation interne et externe Pour un ESSMS autorisé APRES le 22/07/2009

