

# Décrets, arrêtés, circulaires

## TEXTES GÉNÉRAUX

### MINISTÈRE DES AFFAIRES SOCIALES ET DE LA SANTÉ

**Arrêté du 17 avril 2013 portant reconnaissance de correspondance partielle entre le référentiel de certification de services Qualicert RE/UPA/04 pour les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes de la société SGS International Certification Services et le cahier des charges pour la réalisation des évaluations externes prévu à l'annexe 3-10 au code de l'action sociale et des familles**

NOR : AFSA1310295A

La ministre des affaires sociales et de la santé,

Vu le code de l'action sociale et des familles, notamment ses articles L. 312-8 et D. 312-206 ;

Vu le code de la consommation, notamment les articles L. 115-27 et suivants et R. 115-1 et suivants ;

Vu l'accréditation n° 5-0018 délivrée par le Comité français d'accréditation à la société générale de surveillance et valide jusqu'au 31 mars 2015, pour les activités de certification de services entrant dans le champ d'application des articles L. 115-27 et suivants et R. 115-1 et suivants du code de la consommation ;

Vu l'avis de l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux en date du 28 novembre 2012 ;

Vu l'avis de la section sociale du Comité national de l'organisation sanitaire et sociale en date du 23 janvier 2013,

Arrête :

**Art. 1<sup>er</sup>.** – Pour l'évaluation de la mise en œuvre d'action prévue au 1.3 de la section 1 du chapitre I<sup>er</sup> de l'annexe 3-10 au code de l'action sociale et des familles, en application du 2<sup>o</sup> du 1.1 de la section 1 du chapitre IV de la même annexe, la correspondance entre le référentiel de certification de services Qualicert RE/UPA/04 pour les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes en vigueur à compter du 28 mars 2011 de la société SGS International Certification Services et les dispositions du chapitre II du contenu du cahier des charges pour la réalisation des évaluations externes prévu à l'annexe 3-10 au code de l'action sociale et des familles est établie conformément au récapitulatif annexé au présent arrêté.

**Art. 2.** – La directrice générale de la cohésion sociale est chargée de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 17 avril 2013.

Pour la ministre et par délégation :

*La directrice générale  
de la cohésion sociale,*

S. FOURCADE

### ANNEXE

CORRESPONDANCE ENTRE LES DISPOSITIONS DE L'ANNEXE 3-10 AU CASF ET LE RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION DE SERVICES QUALICERT RE/UPA/04 POUR LES ÉTABLISSEMENTS D'HÉBERGEMENT POUR PERSONNES ÂGÉES DÉPENDANTES DE LA SOCIÉTÉ SGS INTERNATIONAL CERTIFICATION SERVICES

CHAPITRE II. – OBJECTIFS DE L'ÉVALUATION EXTERNE	RÉFÉRENCES DU RÉFÉRENTIEL de certification	CORRESPONDANCE
Section 1. – Porter une appréciation globale		
1 <sup>o</sup> L'adéquation des objectifs du projet d'établissement ou de service par rapport aux besoins, aux priorités des acteurs concernés et aux missions imparties.	-	Absence de correspondance

CHAPITRE II. – OBJECTIFS DE L'ÉVALUATION EXTERNE	RÉFÉRENCES DU RÉFÉRENTIEL de certification	CORRESPONDANCE
2° La cohérence des différents objectifs entre eux.	-	Le référentiel n'examine pas cet objectif
3° L'adaptation aux objectifs des moyens humains et financiers mis en place.	-	
4° L'existence et la pertinence de dispositifs de gestion et de suivi.	-	
5° L'appréciation sur l'atteinte des objectifs, la production des effets attendus et d'effets non prévus, positifs ou négatifs.	-	
6° L'appréciation de l'impact des pratiques des intervenants sur les effets observés.	-	
7° Les conditions d'efficacité des actions et de réactualisation régulière de l'organisation.	-	
<i>Section 2. – Examiner les suites réservées aux résultats issus de l'évaluation interne</i>		
1° Apprécier les priorités et les modalités de mise en œuvre de la démarche de l'évaluation interne.	L'audit de certification	Correspondance partielle à hauteur d'un tiers (1)
2° Apprécier la communication et la diffusion des propositions d'amélioration résultant de l'évaluation interne et la manière dont les acteurs ont été impliqués.	Le référentiel de certification	Correspondance partielle à hauteur d'un tiers (2)
3° Analyser la mise en œuvre des mesures d'amélioration et l'échéancier retenu.	L'audit de certification	Correspondance partielle à hauteur de moitié (3)
4° Identifier les modalités de suivi et de bilan périodique.	Le référentiel de certification	Correspondance partielle à hauteur de moitié (4)
5° Apprécier la dynamique générale de la démarche d'amélioration continue de la qualité des prestations.	Le référentiel en lui-même	Correspondance complète
<i>Section 3. – Examiner certaines thématiques et des registres spécifiques</i>		
3.1. Les objectifs propres à l'évaluation des établissements et services sociaux et médico-sociaux sont de deux ordres		
1° Porter une appréciation sur les activités et la qualité des prestations au regard des droits des usagers et les conditions de réalisation de projet personnalisé.	Références nos 2, 3, 6, 7, 8, 12, 14, 18, 21, 27 à 35, 37, 38, 40, 47, 50, 51, 52, 54, 57, 62, 63	Correspondance complète
2° Donner des éléments d'appréciation sur les activités et la qualité des prestations au regard de l'ouverture de l'établissement ou du service sur son environnement et des interactions.	Références nos 2, 36, 49, 66	Correspondance complète
3.2. Les points suivants sont examinés en prenant en compte les particularités liées à l'établissement ou au service		
1° La capacité de l'établissement ou du service à évaluer avec les usagers leurs besoins et attentes dans le cadre du projet d'établissements ou de service, en prenant en compte les interactions avec l'environnement familial et social de la personne.	Références nos 1 à 3, 19, 21, 27, 33, 35, 57, 58, 60	Correspondance complète
2° L'enjeu de la personnalisation de l'écoute et de la réponse téléphoniques, y compris dans le traitement des demandes en urgence.	Références nos 17, 18, 39, 48, 49, 54	Correspondance complète
3° Les conditions dans lesquelles est élaboré le projet personnalisé et la capacité de celui-ci à prendre en compte les besoins et droits de l'utilisateur.	Références nos 3, 6, 14, 21, 27, 29, 33, 50, 51, 53, 62	Correspondance complète
4° L'effectivité du projet de l'établissement ou service sur l'accès et le recours aux droits.	Références nos 1, 14, 20, 30, 32, 33	Correspondance complète

CHAPITRE II. – OBJECTIFS DE L'ÉVALUATION EXTERNE	RÉFÉRENCES DU RÉFÉRENTIEL de certification	CORRESPONDANCE
5° La réponse de l'établissement ou du service aux attentes exprimées par les usagers.	Références n°s 57 à 60	Correspondance partielle à hauteur de moitié (5)
6° La capacité de l'établissement ou du service à faciliter et valoriser l'expression et la participation des usagers.	Références n°s 31, 32, 60	Correspondance complète
7° La capacité de l'établissement ou service à observer les changements et adapter son organisation.	Références n°s 45, 61	Correspondance partielle à hauteur des deux tiers (6)
8° La prise en compte des recommandations de bonnes pratiques professionnelles dans les modalités de réponses apportées aux usagers.	Références n°s 1 à 46, 55, 56, 62 à 66	Correspondance complète
9° La prise en compte des facteurs de risque et d'insécurité selon différents axes appropriés à chaque contexte : application de normes d'hygiène et de sécurité ; prévention des situations de crise ; mise en place d'un dispositif de régulation des conflits ; techniques de prise en charge offrant la sécurité individuelle et collective en rapport avec les pratiques professionnelles garantissant les droits fondamentaux des personnes ; plus généralement politique globale de gestion des risques.	Références n°s 3, 5 à 12, 16, 34 à 36, 42, 43, 45 à 47, 51 à 53, 55, 58, 59	Correspondance complète
10° La capacité de l'établissement ou du service pour assurer la cohérence et la continuité des actions et interventions.	Références n°s 1 à 3, 43, 45, 47 à 51, 66	Correspondance complète
11° Le respect des critères énoncés par la réglementation en vigueur et par les recommandations de bonnes pratiques professionnelles validées par l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux, relatifs notamment à la qualité d'hébergement.	Références n°s 4 à 10, 12 à 15, 26 à 29, 35, 37, 46, 51, 63	Correspondance complète
12° Les formes de mobilisation des professionnels, en observant l'organisation collective : organisation des échanges d'information, méthodes de travail, dispositifs de gestion de crise, modalités de formation des personnels.	Références n°s 3, 40 à 43, 45, 47, 50, 65, 66	Correspondance partielle à hauteur des trois quarts (7)
13° La capacité de l'établissement ou du service à mettre en œuvre des dispositifs d'alerte et de formation permettant de mesurer la fatigue professionnelle.	-	Absence de correspondance
14° Le rôle de l'établissement ou du service au regard des missions confiées par les autorités publiques à partir notamment de la confrontation des différents points de vue, mais aussi des réalisations :		
a) Perception de l'établissement ou du service et de ses missions par les partenaires, les usagers ;	-	Absence de correspondance
b) Formalisation des collaborations et des coopérations interinstitutionnelles ou interprofessionnelles autour et avec l'utilisateur.	Références n°s 10, 49, 66	Correspondance complète
15° L'inscription de l'établissement ou du service dans un territoire donné à partir notamment de :		
La prise en compte du réseau de proximité et de l'utilisation optimale des ressources du milieu.	Références n°s 3, 19, 33, 49, 66	Correspondance partielle à hauteur de moitié (8)
Sa contribution aux évolutions et à la modification de l'environnement.	-	Absence de correspondance
3.3. L'analyse précise quelles thématiques sont intégrées dans le plan d'amélioration continue de la qualité. L'ensemble des éléments recueillis sont organisés dans une synthèse restituant les problématiques abordées.	-	Absence de correspondance
<i>Section 4. – Elaborer des propositions et/ou préconisations</i>		
4.1. Cet objectif porte en premier lieu sur des aspects stratégiques et en second lieu sur des éléments plus directement opérationnels.	-	Absence de correspondance

CHAPITRE II. – OBJECTIFS DE L'ÉVALUATION EXTERNE	RÉFÉRENCES DU RÉFÉRENTIEL de certification	CORRESPONDANCE
4.2. Des priorités sont formulées, en regard de critères explicités.	-	Absence de correspondance
<p>(1) L'évaluateur externe devra examiner les documents relatifs à la certification pour trouver les éléments nécessaires à la satisfaction des exigences du 1° de la section 2 du chapitre II de l'annexe, la mise en place d'une démarche de certification qui comporte un audit interne, présentant autant de garanties méthodologiques et de périmètre que l'évaluation interne. L'évaluateur externe examine ce que le référentiel de certification ne prend pas en compte.</p> <p>(2) L'évaluateur externe devra examiner les documents relatifs à la certification pour trouver les éléments nécessaires à la satisfaction des exigences du 2° de la section 2 du chapitre II de l'annexe, la mise en place d'une démarche de certification qui comporte un audit interne, présentant autant de garanties méthodologiques et de périmètre que l'évaluation interne. L'évaluateur externe examine ce que le référentiel de certification ne prend pas en compte.</p> <p>(3) Le référentiel de certification permet d'analyser partiellement la mise en œuvre des mesures d'amélioration et l'échéancier retenu pour l'évaluation interne. L'évaluateur externe examine ce que le référentiel de certification ne prend pas en compte.</p> <p>(4) Le référentiel de certification permet d'identifier partiellement les modalités de suivi et de bilan périodique de l'évaluation interne. L'évaluateur externe examine ce que le référentiel de certification ne prend pas en compte.</p> <p>(5) Le référentiel de certification comprend plusieurs références renvoyant à l'évaluation et au suivi des besoins et attentes des usagers et à leur satisfaction. Ce qui n'est pas le cas de la réponse de l'établissement ou du service à ces besoins et attentes exprimés. Une partie seulement de l'exigence posée par l'annexe 3-10 du CASF est remplie. Le référentiel est conforme à 50 % de cette exigence. L'évaluateur externe examine la réponse de l'établissement aux attentes exprimées par les usagers, préalablement constatées par le certificateur.</p> <p>(6) L'évaluateur externe examine la capacité de l'établissement ou service à observer les changements et adapter son organisation non prise en compte par la certification.</p> <p>(7) Le référentiel de certification ne contient aucune référence relative à des dispositifs de gestion de crise. Sur les quatre éléments recherchés dans le 12° de la section 3 du chapitre II de l'annexe 3-10 du CASF, seuls trois éléments sont regardés par le certificateur. L'évaluateur externe examine les formes de mobilisation des professionnels, en observant l'organisation collective des dispositifs de gestion de crise.</p> <p>(8) L'évaluateur externe examine l'utilisation optimale des ressources du milieu non prise en compte par le référentiel de certification.</p>		