



9 février 2024

## PARCOURS QUALITE

Depuis mars 2022, les ESMS sont soumis à un même référentiel d'évaluation de la qualité, porté par la Haute Autorité de Santé. Le processus d'évaluation proposé apporte plusieurs changements par rapport au système précédent, tant **sur la méthode que sur le référentiel** :

- 📌 **Une évaluation externe obligatoire tous les 5 ans**, menée par des organismes évaluateurs accrédités par le COFRAC
- 📌 La suppression des évaluations internes au profit **d'une démarche d'auto-évaluation, continue et volontaire**, conçue dans une démarche d'amélioration continue
- 📌 **La participation de l'ensemble des parties prenantes** au processus d'évaluation (personnes accompagnées, proches, professionnels, gouvernance, CVS)
- 📌 Un **référentiel unique** pour l'ensemble des champs
- 📌 **18 critères impératifs** parmi 157 et **9 thématiques** transversales centrées les personnes accompagnées (bienveillance et éthique, droits des personnes, expression et participation, projet d'accompagnement, autonomie, santé, parcours, politique sociale et démarche qualité, gestion des risques)

Alors que cette réforme de l'évaluation vient répondre aux scandales de l'affaire ORPEA qui portent sur la gestion des EHPAD par les acteurs privés lucratifs, le nouveau dispositif d'évaluation s'applique à l'ensemble des ESMS engagés dans le secteur du social et du médico-social, quels que soient leurs statuts, modes de gouvernance et modèle économiques.

Or, si les associations se retrouvent dans les objectifs du contenu du référentiel (bienveillance, éthique...) et sur la méthode qui implique la participation active des personnes accompagnées et des instances (Conseils de Vie sociale), **le réseau défend une approche humaniste et solidaire de la qualité, porteuse de sens pour l'ensemble des acteurs (personne accompagnée, professionnels, gouvernance, pouvoirs publics...).**

Dans cette optique, l'URIOPSS soutient **une démarche d'évaluation formative plutôt que normative**. Le réseau défend ainsi une **approche de la qualité fondée sur** :

- 📌 **Des critères qualitatifs** qui privilégient les modes d'expression individuels et collectifs des personnes vulnérables
- 📌 L'acceptation du débat contradictoire dans une **démarche réflexive et constructive**
- 📌 L'intégration des **questionnements éthiques** inhérents aux pratiques professionnelles et aux situations rencontrées par les personnes concernées
- 📌 **La recherche du partenariat et de la coopération entre savoirs professionnels et savoirs expérientiels**
- 📌 La défense de la **responsabilité collective** de l'ensemble des acteurs, notamment institutionnels, dans la lutte contre les maltraitances.



### Une éthique de responsabilité collective des parties prenantes

Le choix d'une organisation à but privé non lucratif s'appuie des **valeurs fondatrices humanistes** (telles que la solidarité, l'entraide, l'écoute, la confiance, la gouvernance partagée) qui fondent la **bienveillance** et la **cohésion sociale** dans les territoires. A ce titre, la qualité des accompagnements est au cœur des projets des adhérents de l'URIOPSS Pays de la Loire.




Afin d'en rendre compte et **de rendre visibles les impacts de nos choix d'organisations sur l'accompagnement des personnes**, l'Union soutient les démarches éthiques et réflexives d'amélioration continue avec et pour toutes les parties prenantes : les personnes accompagnées, leurs proches, les organismes publics, les institutions. L'enjeu réside dans l'amélioration des pratiques et dans l'interpellation des décideurs politiques pour promouvoir la bienveillance des personnes accompagnées.

### La libre expression et la participation des personnes accompagnées dans les démarches qualifiées

L'approche néolibérale de la qualité répond avant tout à des enjeux gestionnaires en favorisant des formes d'organisation centralisées, voire concentrées et hors sols. Celles-ci ont des effets délétères sur la bienveillance des personnes accompagnées et des professionnels.

Pour soutenir des accompagnements de proximité, au plus près des besoins des personnes, l'URIOPSS soutient tous les espaces d'expressions et de dialogues citoyens qui permettent d'entendre, d'écouter les parties prenantes sur la qualité des accompagnements. L'enjeu réside dans l'effectivité des droits fondamentaux pour les personnes vulnérables. L'URIOPSS soutient ainsi le renforcement des CVS (ou espaces équivalents) dans l'ensemble des ESMS et le pouvoir d'agir des personnes accompagnées. A d'autres échelles, l'URIOPSS investit les espaces de démocratie en santé et citoyens (CTS, CDCA, CRSA, CESER...).

L'URIOPSS Pays de la Loire revendique :

-  **Des financements publics** des outils, dispositifs, actions, innovations qui favorisent la diffusion et l'effectivité des recommandations de bonnes pratiques
-  **Un taux d'encadrement et taux directeurs** cohérents au regard des situations de vulnérabilité.
-  **Le soutien aux dispositifs territoriaux de lutte contre les maltraitances** : protection des lanceurs d'alerte, plaidoyer des Etats généraux des luttes contre les maltraitances, suivi des événements indésirables (réclamations et plaintes), création d'espaces de médiations, partenariats avec France asso santé et Défenseur de droits...

#### Contact :

Eugénie MALANDAIN,  
Chargée de mission et conseils, politique autonomie et santé – santé mentale  
URIOPSS Pays de la Loire  
Tél. 02 51 84 50 10 / 06 84 33 14 08  
[e.malandain@uriopss-pdl.fr](mailto:e.malandain@uriopss-pdl.fr)  
<https://www.uriopss-pdl.fr/>