



MARCHE PUBLIC DE FOURNITURES COURANTES ET SERVICES

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

(CCTP)

Pouvoir adjudicateur en charge de la passation :
Centre Hospitalier d'Avignon
305 Rue Raoul Follereau
84902 Avignon cedex 9

Service acheteur chargé de l'exécution du marché :
Direction des Achats et de la Logistique (DAL)

Objet du marché :

**Évaluation de la qualité des prestations délivrées
dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux
affiliés au Groupement Hospitalier de Territoire
« Hôpitaux Publics de Vaucluse »**

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

SOMMAIRE

Article 1	Objet du marché.....	3
1.1	Projet et objectif	3
1.2	Contexte	3
1.2.1.	<i>Contexte national.....</i>	<i>3</i>
1.2.2.	<i>Contexte régional.....</i>	<i>3</i>
1.2.3.	<i>Contexte local.....</i>	<i>4</i>
1.3	Contraintes particulières d'exécution de la prestation	4
1.3.1.	<i>Lieux d'exécution</i>	<i>4</i>
1.3.2.	<i>Circuit de facturation lié aux autres ESSMS affiliés au GHT « Hôpitaux Publics de Vaucluse »</i>	<i>7</i>
1.3.3.	<i>Délais de réalisation impératifs</i>	<i>8</i>
Article 2	Expression fonctionnelle détaillée de la prestation	9
2.1	Services attendus – exigences minimales obligatoires	9
2.1.1.	<i>Caractéristiques techniques de la prestation</i>	<i>9</i>
2.1.2.	<i>Moyens professionnels du titulaire.....</i>	<i>10</i>
2.2	Contraintes internes	11
2.2.1.	<i>Pluralité de logiciel de gestion des dossiers usagers informatisés (DUI).....</i>	<i>11</i>
2.2.2.	<i>Impact des nuisances liées à des travaux en cours.....</i>	<i>11</i>
2.2.3.	<i>Epidémies.....</i>	<i>12</i>
2.3	Contraintes externes – respect des normes et de la réglementation	12
2.3.1.	<i>Règlements et normes.....</i>	<i>12</i>
2.3.2.	<i>Accréditation</i>	<i>12</i>
2.3.3.	<i>Demandes de report des ESSMS.....</i>	<i>12</i>
Article 3	Mise en œuvre de la prestation	13
3.1	Calendrier.....	13
3.2	Phase préparatoire.....	13
3.3	Phase de visite	13
3.4	Phase post-visite	13
Article 4	Documents à fournir par le titulaire - traçabilité.....	14

Article 1 Objet du marché

1.1 Projet et objectif

Les stipulations du présent Cahier des Clauses Techniques Particulières concernent les prestations désignées ci-dessous :

Évaluation de la qualité des prestations délivrées aux personnes accompagnées par les établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) affiliés au GHT « Hôpitaux Publics de Vaucluse ».

Le présent marché concerne une prestation de service récurrente, dont la réalisation doit être réitérée tous les cinq ans.

L'évaluation de la qualité en ESSMS est prévue par l'article L312-8 du code de l'action sociale et des familles (CASF). Elle a pour but de faire apprécier par un tiers extérieur indépendant la qualité des prestations délivrées par les ESSMS aux personnes accompagnées.

1.2 Contexte

1.2.1. Contexte national

En France, quelque 40 000 ESSMS accompagnent les personnes âgées, les personnes en situation de handicap, les enfants protégés et les personnes confrontées à des situations de grande précarité ou concernées par des addictions.

Depuis la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, les ESSMS ont l'obligation de procéder à une évaluation régulière de leurs activités et de la qualité des prestations qu'ils délivrent.

Dans un objectif d'amélioration du dispositif d'évaluation, la loi du 24 juillet 2019 a fait évoluer les missions de la Haute Autorité de Santé (HAS), en lui confiant la responsabilité d'élaborer :

- une nouvelle procédure d'évaluation nationale, commune à tous les ESSMS ;
- un nouveau cahier des charges fixant les exigences requises pour devenir un organisme autorisé à réaliser ces évaluations.

Le nouveau dispositif d'évaluation construit par la HAS, s'appuie désormais sur un référentiel national commun à tous les ESSMS centré sur la personne accompagnée. Il répertorie les exigences à satisfaire par l'ESSMS et les éléments nécessaires à leur évaluation.

1.2.2. Contexte régional

L'Agence Régionale de Santé Provence-Alpes-Côte d'Azur (ARS PACA) et le Conseil Départemental de Vaucluse (CD 84) ont arrêté une programmation conjointe pour organiser la première campagne d'évaluation de la qualité des prestations délivrées par les ESSMS du département, suivant la nouvelle procédure d'évaluation nationale.

Cette programmation s'échelonne des années 2023 à 2027. Elle concerne l'ensemble des ESSMS rattachés aux centres hospitaliers et membres du GHT « Hôpitaux Publics de Vaucluse ».

1.2.3. Contexte local

Les **établissements parties** au GHT « Hôpitaux Publics de Vaucluse » sont les suivants :

- | | |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| 1. Centre Hospitalier du Pays d'Apt | 7. Centre Hospitalier Spécialisé de Montfavet |
| 2. Centre Hospitalier d'Avignon | 8. Centre Hospitalier d'Orange |
| 3. Centre Hospitalier de Carpentras | 9. Centre Hospitalier de Sault |
| 4. Centre Hospitalier de Cavaillon-Lauris | 10. Centre Hospitalier de Vaison-la-Romaine |
| 5. Centre Hospitalier de Gordes | 11. Centre Hospitalier de Valréas |
| 6. Centre Hospitalier de l'Isle-sur-la-Sorgue | 12. EHPAD de Bollène |

1.3 Contraintes particulières d'exécution de la prestation

1.3.1. Lieux d'exécution

La prestation doit être exécutée en plusieurs lieux correspondant aux adresses postales des ESSMS entrant dans le périmètre du marché.

Les ESSMS entrant dans le périmètre du marché sont les suivants :

Nom de l'ESSMS n° 01 : CAMSP du CH d'Avignon

Adresse postale :

Site n°1 : 400 rue Raoul Follereau, 84480 Avignon

Site n°2 : 400 chemin du Pont de la Sable, 84800 L'Isle-sur-la-Sorgue

Finess ET : 840006605

Statut : rattaché au Centre Hospitalier d'Avignon

Catégorie Finess : 190

Secteur d'intervention : médico-social (avec financement assurance maladie)

Type de structure : service (sans hébergement)

Public accompagné : personnes en situation de handicap enfant (PHE) jusqu'à 6 ans

Modes d'accompagnement : Nombre de séances/actes financés sur l'année : 9 081 ; Nombre total de personnes accompagnées sur l'année : 613

Nombre d'accompagnés traceurs souhaités : 3 pour le site d'Avignon et 2 pour le site de l'Isle-sur-la-Sorgue

Nom de l'ESSMS n° 02 : EHPAD La Lègue

Adresse postale : 156 rue Gabriel Fauré, 84200 Carpentras

Finess ET : 840006076

Statut : rattaché au Centre Hospitalier de Carpentras

Catégorie Finess : 500

Secteur d'intervention : médico-social (avec financement assurance maladie)

Type de structure : établissement (avec hébergement)

Public accompagné : personnes âgées

Modes d'accompagnement : hébergement permanent (100 lits dont 18 places en PASA et 18 lits en UVP/UHR) et temporaire (1 lit) ; accueil de jour (10 places)

Nombre d'accompagnés traceurs souhaités : 4 à 5

Nom de l'ESSMS n° 03 : SSIAD du CH de Carpentras

Adresse postale : 24 rond-point de l'Amitié, 84200 Carpentras

Finess ET : 840013650

Statut : rattaché au Centre Hospitalier de Carpentras

Catégorie Finess : 354

Secteur d'intervention : médico-social (avec financement assurance maladie)

Type de structure : service (sans hébergement)

Public accompagné : personnes âgées et personnes en situation de handicap adulte (PHA)

Modes d'accompagnement : 137 places dont 4 places PHA et 10 places équipe spécialisée Alzheimer

Nombre d'accompagnés traceurs souhaités : 4 à 5

Nom de l'ESSMS n° 04 : EHPAD du CHI Cavaillon Lauris

Adresse postale : 119 avenue Georges Clemenceau, CS 50157, 843004 Cavaillon Cedex

Finess ET : 840000418

Statut : rattaché au Centre Hospitalier Intercommunal de Cavaillon-Lauris

Catégorie Finess : 500

Secteur d'intervention : médico-social (avec financement assurance maladie)

Type de structure : établissement (avec hébergement)

Public accompagné : personnes âgées

Modes d'accompagnement : hébergement permanent (91 lits dont 14 places en PASA) ; accueil de jour (12 places)

Nombre d'accompagnés traceurs souhaités : 4

Nom de l'ESSMS n° 05 : EHPAD du CH de L'Isle-sur-la-Sorgue

Adresse postale : Place des Frères Brun, 84800 L'Isle-sur-la-Sorgue

Finess ET : 840012678

Statut : rattaché au Centre Hospitalier de L'Isle-sur-la-Sorgue

Catégorie Finess : 500

Secteur d'intervention : médico-social (avec financement assurance maladie)

Type de structure : établissement (avec hébergement)

Public accompagné : personnes âgées

Modes d'accompagnement : hébergement permanent (111 lits dont 14 places en PASA et 10 lits en UHR) ; accueil de jour (12 places)

Nombre d'accompagnés traceurs souhaités : 5

Nom de l'ESSMS n° 06 : SSIAD du CH de L'Isle-sur-la-Sorgue

Adresse postale : Place des Frères Brun, 84800 L'Isle-sur-la-Sorgue

Finess ET : 840013528

Statut : rattaché au Centre Hospitalier de L'Isle-sur-la-Sorgue

Catégorie Finess : 354

Secteur d'intervention : médico-social (avec financement assurance maladie)

Type de structure : service (sans hébergement)

Public accompagné : personnes âgées et personnes en situation de handicap adulte (PHA)

Modes d'accompagnement : 96 places dont 5 PHA et 10 places équipe spécialisée Alzheimer

Nombre d'accompagnés traceurs souhaités : 3

Nom de l'ESSMS n° 07 : Foyer de vie L'Epi

Adresse postale : 2 avenue de la Pinède, CS 20107, 84918 Avignon Cedex 9

Finess ET : 840003818

Statut : rattaché au Centre Hospitalier Spécialisé de Montfavet

Catégorie Finess : 382

Secteur d'intervention : social

Type de structure : établissement (avec hébergement)

Public accompagné : personnes en situation de handicap adulte

Modes d'accompagnement : internat (27 places) ; accueil de jour (6 places)

Nombre d'accompagnés traceurs souhaités : 3 minimum

Nom de l'ESSMS n° 08 : Foyer d'hébergement l'Epi

Adresse postale : 38 avenue de la Synagogue, 84800 Avignon

Finess ET : 840017404

Statut : rattaché au Centre Hospitalier Spécialisé de Montfavet

Catégorie Finess : 449

Secteur d'intervention : social

Type de structure : établissement (avec hébergement)

Public accompagné : personnes en situation de handicap adulte

Modes d'accompagnement : 21 places dont 1 d'urgence

Nombre d'accompagnés traceurs souhaités : 3 minimum

Nom de l'ESSMS n° 09 : Foyer d'accueil médicalisé du CH Montfavet

Adresse postale : 2 avenue de la Pinède, CS 20107, 84918 Avignon Cedex 9

Finess ET : 840019319

Statut : rattaché au Centre Hospitalier Spécialisé de Montfavet

Catégorie Finess : 448

Secteur d'intervention : médico-social

Type de structure : établissement (avec hébergement)

Public accompagné : personnes en situation de handicap adulte

Modes d'accompagnement : 10 lits

Nombre d'accompagnés traceurs souhaités : 3 minimum

Nom de l'ESSMS n° 10 : SAMSAH L'Epi

Adresse postale : 155 place de Vertun, 84200 Carpentras

Finess ET : 840019129

Statut : rattaché au Centre Hospitalier Spécialisé de Montfavet

Catégorie Finess : 445

Secteur d'intervention : médico-social

Type de structure : service (sans hébergement)

Public accompagné : personnes en situation de handicap adulte

Modes d'accompagnement : 15 places

Nombre d'accompagnés traceurs souhaités : 3 minimum

Nom de l'ESSMS n° 11 : MAS L'Epi

Adresse postale : 2 avenue de la Pinède, CS 20107, 84918 Avignon Cedex 9

Finess ET : 840016760

Statut : rattaché au Centre Hospitalier Spécialisé de Montfavet

Catégorie Finess : 255

Secteur d'intervention : médico-social

Type de structure : établissement (avec hébergement)

Public accompagné : personnes en situation de handicap adulte

Modes d'accompagnement : internat (90 places) ; semi-internat (6 places)

Nombre d'accompagnés traceurs souhaités : 3 minimum

Nom de l'ESSMS n° 12 : ESAT L'Epi

Adresse postale : 38 avenue de la Synagogue, 84000 Avignon

Finess ET : 840017180

Statut : rattaché au Centre Hospitalier Spécialisé de Montfavet

Catégorie Finess : 246

Secteur d'intervention : social

Type de structure : service (sans hébergement)

Public accompagné : personnes en situation de handicap adulte

Modes d'accompagnement : 65 places

Nombre d'accompagnés traceurs souhaités : 3 minimum

Nom de l'ESSMS n° 13 : IME Château de Mérignargues

Adresse postale : rue Pierre Bayle, CS 20107, 84140 Avignon

Finess ET : 840020408

Statut : rattaché au Centre Hospitalier Spécialisé de Montfavet

Catégorie Finess : 183

Secteur d'intervention : médico-social

Type de structure : service (sans hébergement)

Public accompagné : personnes en situation de handicap enfant

Modes d'accompagnement : internat (11 places) ; semi-internat (24 places)

Nombre d'accompagnés traceurs souhaités : 3 minimum

Nom de l'ESSMS n° 14 : EHPAD du CH Sault

Adresse postale : Quartier Mougne, Chemin de Saint Trinit 84390 Sault

Finess ET : 840007694

Statut : rattaché au Centre Hospitalier de Sault

Catégorie Finess : 500

Secteur d'intervention : médico-social (avec financement assurance maladie)

Type de structure : établissement (avec hébergement)

Public accompagné : personnes âgées

Modes d'accompagnement : hébergement permanent (40 lits) et temporaire (3 lits)

Nombre d'accompagnés traceurs souhaités : 3

Nom de l'ESSMS n° 15 : MAS du CH Sault

Adresse postale : Quartier Mougne, Chemin de Saint Trinit 84390 Sault

Finess ET : 840020416

Statut : rattaché au Centre Hospitalier de Sault

Catégorie Finess : 255

Secteur d'intervention : médico-social

Type de structure : établissement (avec hébergement)

Public accompagné : personnes en situation de handicap adulte

Modes d'accompagnement : 6 places

Nombre d'accompagnés traceurs souhaités : 2

1.3.2. Circuit de facturation lié aux autres ESSMS affiliés au GHT « Hôpitaux Publics de Vaucluse »

Sont également bénéficiaires du marché, trois EHPAD affiliés au GHT « Hôpitaux Publics de Vaucluse » :

Nom de l'ESSMS n° 16 : EHPAD « La Maison Paisible »

Adresse postale : 1440 Chemin du Lavarin 84800 Avignon

Finess ET : 840008379

Statut : en direction commune avec le Centre Hospitalier d'Avignon

Catégorie Finess : 500

Secteur d'intervention : médico-social (avec financement assurance maladie)

Type de structure : établissement (avec hébergement)

Public accompagné : personnes âgées

Modes d'accompagnement : hébergement permanent (150 lits dont 14 places en PASA de jour et expérimentation du PASA de nuit) et temporaire (1 lit)

Nombre d'accompagnés traceurs souhaités : 5

Nom de l'ESSMS n° 17 : EHPAD « Albert Artilland »

Adresse postale : Route de Malaucène, 84410 Bédoin

Finess ET : 840006118

Statut : en direction commune avec le Centre Hospitalier de Carpentras

Catégorie Finess : 500

Secteur d'intervention : médico-social (avec financement assurance maladie)

Type de structure : établissement (avec hébergement)

Public accompagné : personnes âgées

Modes d'accompagnement : hébergement permanent (67 lits dont 14 places en PASA et 12 places en UVP) et temporaire (3 lits)

Nombre d'accompagnés traceurs souhaités : 3

Nom de l'ESSMS n° 18 : EHPAD « Aimé Petre »

Adresse postale : 46 rue Saint Hubert, 84700 Sorgues

Finess ET : 840002216

Statut : en direction commune avec le Centre Hospitalier Spécialisé de Montfavet

Catégorie Finess : 500

Secteur d'intervention : médico-social (avec financement assurance maladie)

Type de structure : établissement (avec hébergement)

Public accompagné : personnes âgées

Modes d'accompagnement : hébergement permanent (95 lits dont 11 places pour personnes porteuses de troubles psychiques, 14 places en PASA de jour et 1 PASA de nuit)

Nombre d'accompagnés traceurs souhaités : non communiqué

La facture établie par le titulaire doit être directement adressée à ces EHPAD et non aux centres hospitaliers dont ils dépendent, conformément aux adresses de facturation indiquées dans l'annexe au CCAP.

1.3.3. Délais de réalisation impératifs

Les prestations doivent être réalisées par le titulaire dans les délais suivants :

1. Délai global fixé par les arrêtés de programmation : la réalisation de la visite d'évaluation sur site doit être réalisée par le titulaire au cours du trimestre arrêté, pour chaque établissement évalué, dans la programmation des autorités de contrôle et de tarification.
2. Délais de transmission des rapports : le titulaire doit transmettre à l'établissement évalué le rapport préliminaire de visite, dans un délai maximal de 30 jours à compter de la dernière date de visite. Il doit procéder à la clôture du rapport d'évaluation après réception des observations de l'établissement évalué. Le rapport final est transmis dans un délai maximal de 15 jours à compter de la réception des observations de l'établissement.

Un tableau récapitulatif reprenant la programmation des ESSMS à évaluer est intégré en annexe du CCAP.

Article 2 Expression fonctionnelle détaillée de la prestation

2.1 Services attendus – exigences minimales obligatoires

2.1.1. Caractéristiques techniques de la prestation

Le titulaire doit respecter les chapitres, séquences et thématiques du référentiel et appliquer les trois méthodes de la procédure d'évaluation de la HAS (accompagné traceur, traceur ciblé et audit système). Les documents constituant son offre comprennent notamment un mémoire technique prévoyant une proposition de planning adaptée à la catégorie d'établissement ou de service évalué. Il est précisé que dans son offre, le titulaire aura cherché à mutualiser au maximum les prestations, notamment lorsque plusieurs établissements à évaluer sont rattachés à un même centre hospitalier.

Le référentiel d'évaluation est structuré en 3 chapitres organisés en 9 thématiques, certaines étant transversales aux trois chapitres, d'autres étant spécifiques à un ou deux chapitres. Au total, 42 objectifs doivent être appréciés par le titulaire au travers de 157 critères d'évaluation.

Le titulaire doit prendre en compte le fait qu'à chaque chapitre du référentiel correspond une méthode d'évaluation : l'accompagné traceur pour le chapitre 1 intitulé « La personne » ; le traceur ciblé pour le chapitre 2 intitulé « Les professionnels » ; l'audit système pour le chapitre 3 intitulé « L'ESSMS »

Les thématiques que le titulaire doit aborder durant l'évaluation sont les suivantes :

- Bientraitance et éthique ;
- droits de la personne accompagnée,
- expression et participation de la personne accompagnée,
- co-construction et personnalisation du projet d'accompagnement,
- accompagnement à l'autonomie,
- accompagnement à la santé,
- continuité et fluidité des parcours,
- politique ressources humaines,
- démarche qualité et gestion des risques.

Le titulaire doit prendre en compte le fait que cette liste est susceptible d'évoluer en cas d'actualisation du manuel d'évaluation de la HAS et devra aborder durant l'évaluation les éventuelles nouvelles thématiques instaurées.

Le titulaire s'assure de recueillir tous les éléments préparatoires nécessaires à la réalisation de la visite d'évaluation en amont de celle-ci, en listant précisément ses besoins et en les transmettant à l'ESSMS évalué de telle sorte qu'il dispose d'un délai raisonnable pour y satisfaire.

Le titulaire doit se rendre sur site pour réaliser une visite d'évaluation au sein de chaque ESSMS entrant dans le périmètre du marché (selon le Finess géographique / ET indiqué) en veillant à optimiser la durée de la visite.

La durée minimale de la visite d'évaluation par ESSMS est fixée à 2 jours. Un planning de visite est établi pour chaque ESSMS à évaluer et validé avec ce dernier en amont de la visite dans un délai compatible avec le bon déroulement de la visite. Si au regard de l'offre du titulaire et dans un objectif de mutualisation des prestations objet du marché, une partie du planning de visite est commune à plusieurs ESSMS, celle-ci devra alors être validée par les ESSMS concernés mais également par le centre hospitalier auxquels ils sont rattachés.

La visite comprend au minimum une réunion d'ouverture le premier jour, un temps de synthèse entre intervenants par jour, un temps de débriefing avec la gouvernance de l'ESSMS par jour et une réunion de clôture le dernier jour. Elle comprend plusieurs séquences méthodologiques afin de couvrir la totalité des thèmes à aborder.

En phase de visite, le titulaire doit assurer au moins 3 séquences accompagnés traceurs par ESSMS évalué en veillant à prendre en compte la capacité de la structure, la diversité des modes d'accompagnement et des profils des personnes accompagnées. La durée d'une séquence accompagné traceur ne peut être inférieure à 45 minutes. Un focus méthodologique est attendu dans le mémoire technique sur la séquence accompagné traceur eu égard à la diversité des ESSMS à évaluer.

Le titulaire doit respecter les impératifs calendaires imposés à chaque ESSMS évalué telles que fixées à l'article 5 du CCAP.

Les critères du référentiel doivent être appréciés, évalués et cotés de manière objective et exhaustive par le titulaire, en prenant en considération les critères spécifiques éventuels liés au type de structure ou au public accompagné.

A l'issue de la visite, des documents doivent être fournis par le titulaire à l'ESSMS évalué conformément aux exigences fixées à l'article 4 du CCTP.

2.1.2. Moyens professionnels du titulaire

Les exigences suivantes constituent les exigences professionnelles minimales obligatoires dont le titulaire doit disposer pour satisfaire aux besoins du marché.

Composition de l'équipe

L'organisme titulaire doit mettre à disposition les ressources composées :

- d'un référent SMS, membre de l'organisme en charge de garantir notamment le bon déroulement des missions d'évaluation, ainsi que la surveillance des compétences des intervenants.
- au moins deux intervenants dont un coordonnateur : personnes physiques ayant les compétences et expérience requises pour réaliser des évaluations en ESSMS, au titre de l'organisme et conformément au manuel d'évaluation des ESSMS de la HAS.

Exigences en matière d'expérience des intervenants

Chaque intervenant proposé par l'organisme titulaire doit :

- démontrer une expérience professionnelle d'au moins trois années dans le secteur social et médico-social (métier de l'intervention sociale, éducative ou soignante, d'encadrement technique et opérationnel en ESSMS, d'auditeur, d'évaluateur ou de qualificateur) ;
- être en activité ou avoir cessé d'exercer une activité professionnelle depuis moins de trois ans ;
- disposer, le cas échéant, des compétences spécifiques nécessaires à l'évaluation de l'organisation des soins pour l'évaluation de la qualité des prestations délivrées dans le secteur médico-social.

Exigence d'impartialité et d'objectivité des intervenants

Le titulaire doit pouvoir démontrer, à tout moment, pour lui-même et pour ses intervenants mandatés pour l'évaluation des ESSMS, qu'ils interviennent de manière objective et impartiale et qu'ils n'ont pas agi en tant que conseiller (assistance conseil, consulting, coaching) pour l'ESSMS ou l'organisme gestionnaire de l'ESSMS durant les 24 mois précédant la visite et les 12 mois suivant la visite d'évaluation. Les délais s'entendent à compter de la date de réalisation de la mission d'évaluation de l'ESSMS considéré, soit le 1er jour de la visite d'évaluation.

Exigences d'indépendance des intervenants

L'organisme doit pouvoir démontrer, à tout moment, pour lui-même et pour ses intervenants mandatés pour l'évaluation des ESSMS, qu'ils interviennent en toute indépendance.

À ce titre, l'organisme doit répondre aux exigences fixées par la norme EN ISO/IEC 17020 pour les organismes d'inspection de type A ou C.

Il doit également disposer d'une procédure interne permettant la prévention des conflits d'intérêts et exiger de chacun des intervenants une déclaration personnelle d'intérêts qui doit être enregistrée et faire l'objet d'une actualisation régulière. Il doit veiller à ce que chaque intervenant déclare tout lien d'intérêts susceptible de compromettre son indépendance dans la réalisation des missions d'évaluation qui lui sont confiées.

Exigences en matière de prévention des conflits d'intérêt

L'organisme titulaire doit veiller à ce que chaque intervenant dans une mission d'évaluation :

- n'exerce pas son activité professionnelle au sein d'un ESSMS du même département que l'ESSMS évalué ;
- n'exerce pas, ou plus, son activité professionnelle depuis cinq années dans l'ESSMS évalué, ni au sein de l'organisme gestionnaire ;
- n'a pas d'intérêts directs ou indirects depuis cinq années dans l'ESSMS évalué, ni au sein de l'organisme gestionnaire ;
- n'exerce pas au sein des autorités d'autorisation, de tarification et de contrôle des ESSMS, ni au sein de la HAS.

Exigences concernant la posture des intervenants durant l'évaluation

L'intervenant doit veiller à installer les conditions nécessaires à un échange constructif avec les membres de la gouvernance et les professionnels rencontrés. Il doit poser des questions ouvertes, non orientées, permettant l'expression des membres de la gouvernance et des professionnels. Ces questions peuvent être complétées de questions fermées portant sur des éléments non abordés spontanément.

L'intervenant doit procéder à l'investigation des différents éléments d'évaluation identifiés au travers de questions évaluatives adaptées et ajustées au cadre d'intervention et aux missions de l'ESSMS et des professionnels rencontrés.

Il favorise l'installation d'un climat de confiance facilitant les échanges, sans culpabilisation des professionnels ni jugement sur les réponses apportées.

Il adopte une posture bienveillante à l'égard des usagers et des membres du CVS rencontrés.

Les informations relatives au(x) coordonnateur(s) sont transmises par l'organisme accrédité sur Synaé.

La composition de l'équipe d'intervenants pour une mission d'évaluation en ESSMS doit être enregistrée dans la plateforme Synaé.

Remplacement des intervenants en cours d'exécution du marché

Si la disponibilité des intervenants sélectionnés venait à faire défaut en cours d'exécution du marché, l'organisme titulaire devra proposer à l'ESSMS concerné des profils équivalents. L'intervention d'un nouveau consultant devra obligatoirement faire l'objet d'une validation écrite de la part de l'ESSMS, qui est en droit de refuser les profils qui lui sont proposés.

Si, suite à la présentation de trois profils différents par le prestataire à l'ESSMS, aucun des profils n'est validé, le Centre Hospitalier d'Avignon se réserve le droit de mettre un terme au marché, sans défraiement du prestataire, ni possibilité de recours. Le titulaire devra alors prendre en charge l'éventuel surcoût entraîné par la réalisation de la prestation objet du marché par un tiers.

2.2 Contraintes internes

2.2.1. Pluralité de logiciel de gestion des dossiers usagers informatisés (DUI)

Les ESSMS entrant dans le périmètre d'évaluation n'utilisent pas un logiciel convergent pour la gestion des dossiers usagers informatisés. Le titulaire doit veiller à ce que l'accès aux éléments du dossier de soin des personnes accompagnées, nécessaires pour apprécier les critères d'évaluation, fasse l'objet d'une préparation méthodologique.

2.2.2. Impact des nuisances liées à des travaux en cours

Le titulaire doit prendre en compte dans son appréciation les éventuelles nuisances générées par des travaux en site occupé dans les ESSMS évalués au moment de la visite d'évaluation, dans la mesure où ces nuisances peuvent avoir une incidence sur l'évaluation.

2.2.3. Epidémies

En cas d'épidémie au sein de l'ESSMS évalué (notamment grippe saisonnière, gastroentérite, Covid-19) l'obligeant à prendre des mesures de précaution visant la santé des usagers et du personnel, le titulaire est tenu d'accepter de reprogrammer la visite d'évaluation prévue si l'établissement en fait la demande dans un délai de 72 heures précédant le premier jour de la visite. Le titulaire doit proposer un nouveau planning de visite dans les 5 jours ouvrés suivant la demande de l'ESSMS évalué.

2.3 Contraintes externes – respect des normes et de la réglementation

2.3.1. Règlements et normes

La prestation d'évaluation doit respecter les obligations fixées par la réglementation et par la haute autorité de santé (HAS), notamment :

- Code l'action sociale et des familles (CASF)
- Loi n°2019-774 du 24 juillet 2019 relative à l'organisation et à la transformation du système de santé
- Décret n°2022-742 du 28 avril 2022 relatif à l'accréditation des organismes pouvant procéder à l'évaluation de la qualité des ESSMS
- Référentiel d'évaluation de la qualité des ESSMS publié le 8 mars 2022 par la HAS
- Manuel d'évaluation de la qualité des ESSMS publié le 8 mars 2022 par la HAS
- Procédure d'évaluation des ESSMS publiée le 10 mai 2022 par la HAS
- Cahier des charges applicable aux organismes chargés de l'évaluation des ESSMS publié le 12 mai 2022 par la HAS
- Fiche pratique sur le système de cotation du dispositif d'évaluation de la qualité des ESSMS publiée le 9 octobre 2024 par la HAS

2.3.2. Accréditation

L'organisme titulaire doit apporter la preuve de son accréditation en cours de validité par le Comité Français d'Accréditation (Cofrac) avec la remise de son offre et pendant toute la durée du marché. Cette accréditation porte sur le domaine « Prestation d'organisme pour l'évaluation de la qualité des Etablissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux ».

En cas de retrait ou non-renouvellement de l'accréditation Cofrac au Titulaire, le marché est résilié de plein droit aux risques du titulaire, sans défraiement, ni possibilité de recours du Titulaire. Ce dernier est dans l'obligation de rembourser l'intégralité des frais engagés par les établissements qui seraient dans l'obligation de réaliser une nouvelle visite.

2.3.3. Demandes de report des ESSMS

L'organisme titulaire est tenu de prendre en compte les demandes de report de visite d'évaluation des ESSMS acceptées par les autorités de tutelle, intervenant en cours d'exécution du marché quel qu'en soit le motif.

Il est également tenu de prendre en compte l'impact de la réforme des SSIAD sur le calendrier d'évaluation car l'arrêté de programmation portant sur l'évaluation des SSIAD n'est pas réputé définitif. En effet, le décret n° 2023-608 du 13 juillet 2023 prévoit une période transitoire de gel des évaluations, jusqu'au 1^{er} juillet 2025, afin de tenir compte de la mise en conformité des SSIAD avec le cahier des charges des services autonomie à domicile. Les dates indiquées dans l'annexe au CCAP sont donc susceptibles de faire l'objet d'une modification après l'attribution du marché.

Article 3 Mise en œuvre de la prestation

3.1 Calendrier

Le calendrier de mise en œuvre de la prestation doit respecter les délais impératifs fixés à l'article 1.3.3 du CCTP.

L'offre du candidat comporte un calendrier prévisionnel par ESSMS évalué, dont une partie peut-être commune aux ESSMS rattachés au même centre hospitalier.

Après l'attribution du marché, le titulaire est tenu de valider avec l'ESSMS évalué le calendrier de l'évaluation durant la phase préparatoire. Compte tenu de l'objectif de mutualisation, il doit tenir compte, le cas échéant, des demandes formulées par les ESSMS évalués pour regrouper les phases d'audit système des établissements en direction commune et présentant une programmation synchronisée.

3.2 Phase préparatoire

La prestation inclut une phase préparatoire consistant à préparer la visite d'évaluation afin d'en garantir le bon déroulement.

Elle consiste notamment à :

- Valider le calendrier de visite
- Recueillir et analyser les documents énoncés dans le référentiel d'évaluation
- Identifier les professionnels à rencontrer
- Identifier les usagers / accompagnés à rencontrer
- Identifier les moyens matériels (ex : bureau, connexion wifi, accès provisoire au DUI...)

3.3 Phase de visite

La phase de visite sur site comprend :

- Animation d'une réunion d'ouverture le premier jour de la visite
- Visite de la structure (et le cas échéant hors structure, par exemple pour les SSIAD)
- Observation des pratiques et du fonctionnement in situ relatifs aux 9 thématiques qui permettent d'évaluer la qualité des prestations délivrées aux usagers
- Conduite d'entretiens auprès des usagers (accompagnés traceurs)
- Conduite d'entretiens auprès de plusieurs professionnels
- Conduite d'entretiens auprès de la gouvernance de l'ESSMS
- Conduite d'entretiens auprès des membres du CVS
- Consultation documentaire complémentaire
- Réunion de synthèse quotidienne entre intervenants
- Débriefing quotidien avec la gouvernance
- Animation d'une réunion de bilan le dernier jour de la visite
- Rédaction et communication d'un bilan de fin de visite présentant les principaux résultats de la visite d'évaluation de l'ESSMS et faisant un focus sur les points forts et les axes de progrès identifiés, conformément à la méthodologie décrite dans le manuel, le référentiel et la procédure d'évaluation ESSMS de la HAS

3.4 Phase post-visite

La phase post-visite porte sur la production de plusieurs livrables :

- la rédaction d'un pré-rapport (ou rapport préliminaire) ;
- le recueil des observations de l'ESSMS évalué ;
- la rédaction d'un rapport final prenant en compte les observations formulées par l'établissement évalué ;
- le cas échéant, l'élaboration d'un plan d'action associé aux critères impératifs.

Article 4 Documents à fournir par le titulaire - traçabilité

A l'issue de chaque visite d'évaluation dans les ESSMS évalués, le titulaire produit un rapport d'évaluation préliminaire et un rapport d'évaluation final.

Ces rapports comprennent :

- la présentation de l'ESSMS évalué ;
- la cotation des différents critères et objectifs du référentiel ;
- un focus sur les critères impératifs ;
- une synthèse par chapitre des différentes thématiques du référentiel d'évaluation ;
- le niveau global atteint par l'ESSMS ;
- les observations émises par l'ESSMS (uniquement dans le rapport final).

Comme indiqué à l'article 3.3 du présent CCTP, le titulaire produit également un bilan de fin de visite présentant les principaux résultats de la visite d'évaluation de l'ESSMS et faisant un focus sur les points forts et les axes de progrès identifiés.

La communication des rapports préliminaire et final de visite par le titulaire, ainsi que les observations intermédiaires de l'ESSMS évalué doit s'effectuer via la plateforme Synaé.

Les délais impératifs de transmission des rapports sont indiqués à l'article 1.3.3 du CCTP.