

# 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 constitué de la norme NF X 50-058 et des règles de certification NF 386 pour les établissements d'hébergement pour personnes âgées de la société par actions simplifiée AFNOR certification 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 : AFSA1310457A

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 ses articles L. 115-27 et suivants et R. 115-1 et suivants ;

Vu l'accréditation n° 5-0030 délivrée par le Comité français d'accréditation à la société AFNOR certification et valide jusqu'au 30 septembre 2014, 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 25 janvier 2013 ;

Vu l'avis de la section sociale du Comité national de l'organisation sanitaire et sociale en date du 27 février 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 constitué de la norme NF X 50-058 et des règles de certification NF 386 pour les établissements d'hébergement pour personnes âgées de la société par actions simplifiée AFNOR certification 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 tableau 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

### A N N E X E

CORRESPONDANCE ENTRE LES DISPOSITIONS DE L'ANNEXE 3-10 AU CASF ET LE RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION DE SERVICES CONSTITUÉ DE LA NORME NF X 50-058 ET DES RÈGLES DE CERTIFICATION NF 386 POUR LES ÉTABLISSEMENTS D'HÉBERGEMENT POUR PERSONNES ÂGÉES DE LA SOCIÉTÉ PAR ACTIONS SIMPLIFIÉE AFNOR CERTIFICATION

| CHAPITRE II. – OBJECTIFS DE L'ÉVALUATION EXTERNE  | RÉFÉRENCES DU RÉFÉRENTIEL de certification | CORRESPONDANCE            |
|---|--|---------------------------|
| <i>Section 1. – Porter une appréciation globale</i>   |  |                           |
| 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.  | –   |  |
| 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'efficience 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.   | Règles de certification 2.2.1 C1, 2.2.3 A2, fiche n° 2, fiche n° 3 et lettre type n° 2  | Correspondance partielle à hauteur de trois quarts (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.  | Règles de certification 2.2.1 E et 2.2.3 B2   | Correspondance partielle à hauteur de trois quarts (2) |
| 3° Analyser la mise en œuvre des mesures d'amélioration et l'échéancier retenu.  | Règle de certification 2.2.4, fiche n° 3, norme 4.2.  | Correspondance complète                                |
| 4° Identifier les modalités de suivi et de bilan périodique.   | Règles de certification 1, 1.2.2, 2, 7.1, fiche n° 3  | Correspondance complète                                |
| 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 du projet personnalisé.   | Normes 4.2.2, 4.2.3, 5.1.2.3, annexe A, 5.1.1, 5.1.3, 5.1.4, 5.3.4.1, 7.1<br>Règles de certification 2.2.1 C à C2, 2.2.3 C1         | 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.  | Règles de certification 2.2.2 B à B5  | 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. | Normes 4.2.1, 4.2.2, 5.1.1.3, 5.1.2, 5.1.3, 5.1.4, 5.1.5, 5.3.3.1, 5.3.4.2, 6.2.1, annexe A<br>Règles de certification 2.2.1 B à C3 | 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.  | Normes 5.1.1.2., 5.1.1.3. et 6.2.2.2  | 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.  | Normes 4.1, 4.2.3, 4.2.4, 5.1.4.3, 5.1.5.2, 5.1.5.3, 5.3.3.1.<br>Règle de certification 2.2.1 C2                                    | Correspondance complète                                |

| CHAPITRE II. – OBJECTIFS DE L'ÉVALUATION EXTERNE  | RÉFÉRENCES DU RÉFÉRENTIEL de certification  | CORRESPONDANCE  |
|---|---|---|
| 4° L'effectivité du projet de l'établissement ou service sur l'accès et le recours aux droits.  | Normes 4.1, 4.2.1, 4.2.2, 5.1.4.1, 7.1<br>Règles de certification 2.2 à 2.2.1 C1                            | Correspondance complète                                 |
| 5° La réponse de l'établissement ou du service aux attentes exprimées par les usagers.  | Normes 4.1, 4.2.3, 5.1.2.1, 5.1.2.2, 7<br>Règles de certification 2.2.1. C1, 2.2.3. C1, C3, D1 et D2, 2.2.4 | Correspondance complète                                 |
| 6° La capacité de l'établissement ou du service à faciliter et à valoriser l'expression et la participation des usagers.  | Normes 4, 5.5.2.1, 5.5.2.2, 7.1 et 7.2<br>Règles de certification 2.2.3. C1, C3 et D2                       | Correspondance complète                                 |
| 7° La capacité de l'établissement ou service à observer les changements et à adapter son organisation.  | Règle de certification 2.2.1 A  | Correspondance partielle à hauteur des deux tiers (3)   |
| 8° La prise en compte des recommandations de bonnes pratiques professionnelles dans les modalités de réponses apportées aux usagers.  | Règles de certification 2.2.1 A et C, 2.2.2 B et C  | 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. | Norme 5.2.<br>Règles de certification 2.2.1 C   | Correspondance complète                                 |
| 10° La capacité de l'établissement ou du service pour assurer la cohérence et la continuité des actions et interventions.   | Normes 4.2, 5.3<br>Règle de certification 2.2.2 B5  | 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.  | Normes 4.2.2, 4.2.3 et 5.2<br>Règles de certification 1.3, 2.1 et 2.2.2 B1 et B5                            | 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.  | Norme 6<br>Règle de certification 2.2.2.C   | Correspondance partielle à hauteur des trois quarts (4) |
| 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.   | –   | Correspondance partielle à hauteur des trois quarts (5) |
| 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 ;  | –   | Aucune correspondance                                   |
| b) Formalisation des collaborations et des coopérations interinstitutionnelles ou interprofessionnelles autour et avec l'utilisateur.   | Règles de certification 2.2.2 B, B1, B2, B3, B4 et B5 et 2.2.3 D.1 et D.2                                   | Correspondance partielle à hauteur des trois quarts (6) |
| 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 ;   | Normes 5.1.2.1 et 5.5.1.5 à 5.5.1.7   | Correspondance partielle à hauteur de la moitié (7)     |
| Sa contribution aux évolutions et à la modification de l'environnement.   | –   | Aucune 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.   | –   | Aucune 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.   | –   | Aucune 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.   | -  | Aucune 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. L'évaluateur externe examine ce que le référentiel de certification ne prend pas en compte.</p> <p>(2) Le référentiel de certification permet partiellement d'apprécier la communication et la diffusion des propositions d'amélioration résultant de l'évaluation interne et la manière dont les acteurs ont été impliqués. L'évaluateur externe ce que le référentiel de certification ne prend pas en compte.</p> <p>(3) L'évaluateur externe examine la capacité de l'établissement ou service à observer les changements et à adapter son organisation non prise en compte par la certification.</p> <p>(4) 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>(5) L'évaluateur externe examine 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, non prise en compte par le référentiel.</p> <p>(6) L'évaluateur externe examine la formalisation des collaborations interinstitutionnelles et interprofessionnelles autres que celles avec les sous-traitants et les professionnels de santé, non prise en compte par le référentiel de certification.</p> <p>(7) L'évaluateur externe examine l'utilisation optimale des ressources du milieu non pris en compte par le référentiel de certification.</p> |  |                       |