

1. PREAMBULE

Le PROFESSIONNEL demande à SGS ICS, qui l'accepte, de procéder à l'évaluation de la qualité de son établissement ou service social ou médico-social.

2. OBJET

La mise en œuvre de la mission d'évaluation sera effectuée par SGS ICS dans le respect :

- De l'article L312-8 du code de l'action sociale et des familles,
- Du décret n°2022-742 du 28 avril 2022 relatif à l'accréditation des organismes pouvant procéder à l'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS),
- De la procédure d'évaluation des établissements et services sociaux et médico-sociaux, disponible sur le site internet de la HAS,
- Du référentiel d'évaluation disponible sur le site internet de la HAS,
- Du manuel d'évaluation disponible sur le site internet de la HAS,
- Du cahier des charges applicables aux organismes chargé de l'évaluation des ESSMS,
- Du manuel qualité inspection de SGS ICS et des procédures de SGS ICS relatives à l'évaluation de la qualité des établissements ou services sociaux et médico-sociaux,
- De la norme d'accréditation NF EN ISO/CEI 17020.

3. RESPONSABILITE

Selon les termes de la norme NF EN ISO/ CEI 17020 et des textes réglementaires, la mission de SGS ICS consiste à évaluer la qualité de l'ESSMS du PROFESSIONNEL et à délivrer un rapport d'évaluation. Dans ce contexte, l'obligation de SGS ICS est une obligation de moyens, ce que le PROFESSIONNEL reconnaît expressément.

4. MODALITES D'EVALUATION

4.1 ENVOI DU DOSSIER DE CANDIDATURE

SGS ICS envoie au PROFESSIONNEL une fiche de renseignements, qui est un questionnaire général d'informations relatif à son organisation.

4.2 ENVOI DE L'OFFRE DE VERIFICATION

SGS ICS examine le dossier de candidature reçu afin de vérifier que le dossier est dûment complété et recevable (la société est éligible au regard des dispositions réglementaires).

SGS ICS établit une offre d'évaluation sur la base des informations communiquées dans le dossier de candidature. L'offre précise les modalités d'évaluation conformément aux textes réglementaires applicables, les conditions tarifaires pour la réalisation de la prestation, le présent règlement d'évaluation et les conditions générales de service.

Le PROFESSIONNEL retourne l'offre d'évaluation à SGS ICS datée et signée.

4.3 REVUE DE CONTRAT ET PLANIFICATION

À réception de l'offre signée par le PROFESSIONNEL, SGS ICS étudie sa capacité de réponse aux exigences du PROFESSIONNEL (délai de réalisation de la mission, intervenants habilités, impartiaux et disponibles).

SGS ICS planifie l'évaluation. Le PROFESSIONNEL est informé par écrit des jours et des intervenants mandatés sur la mission. Le PROFESSIONNEL peut récuser un ou plusieurs des intervenants proposés par SGS ICS. En cas de refus d'un intervenant, le PROFESSIONNEL en justifie la cause.

4.4 REALISATION DE LA VISITE D'EVALUATION

SGS ICS fait réaliser une visite d'évaluation par plusieurs intervenants habilités. L'un des intervenants membre de l'équipe d'évaluation étant désigné coordonnateur de la visite. Cette

dernière consiste en une évaluation de l'ESSMS à partir du référentiel et du manuel d'évaluation publiés par la HAS.

Les critères du référentiel d'évaluation applicables sont définis au regard du profil de l'ESSMS et de l'(les) autorisation(s) considérée(s) (délivrée(s) par l'(les) autorité(s) d'autorisation et de contrôle compétente(s)).

Trois types d'éléments sont pris en compte pour déterminer le champ d'application des critères :

- Le secteur d'intervention (tous ESSMS, secteur social ou médico-social) ;
- Le type de structure (toutes structures, établissements ou services) ;
- Le public accompagné (tous publics : personnes âgées, personnes handicapées adultes, personnes handicapées enfants, protection de l'enfance, protection judiciaire de la jeunesse, personnes handicapées en difficultés spécifiques, accueil hébergement insertion).

Ces données sont issues des données FINESS (catégorie d'ESSMS) et reportées dans la plateforme Synaé (plateforme dématérialisée créée par la HAS et dédiée aux évaluations en ESSMS).

La mission d'évaluation mesure le respect, par l'ESSMS, des critères du référentiel d'évaluation de la qualité publié par la HAS.

Chaque critère fait l'objet d'une fiche détaillée dans le manuel d'évaluation, qui précise son champ d'application, le niveau d'exigence, la méthode d'évaluation, les éléments d'évaluation, ainsi que les références associées.

L'évaluation est réalisée sur la base du référentiel d'évaluation et des méthodes décrites dans le manuel d'évaluation.

Le PROFESSIONNEL s'engage à communiquer aux intervenants tous les documents nécessaires à son évaluation et faciliter les rencontres avec ses personnels.

SGS ICS a l'obligation d'informer le représentant légal de l'ESSMS et l'(les) autorité(s) compétente(s) des faits ou manquements mettant en jeu la sécurité des personnes accompagnées que les intervenants auraient constatés au cours d'une visite.

Le PROFESSIONNEL s'engage à accueillir dans ses locaux d'éventuels observateurs (évaluateur de l'organisme d'accréditation ou personnel de SGS ICS).

4.5 RESULTATS DE L'EVALUATION : LE RAPPORT D'EVALUATION

À l'issue de la visite, un rapport d'évaluation est élaboré. Il reprend l'ensemble des éléments d'évaluation du référentiel cotés.

Le rapport de visite doit garantir l'anonymat des personnes qui ont pris part à l'évaluation.

Au plus tard 1 mois après la visite d'évaluation, SGS ICS transmet à l'ESSMS (via la plateforme Synaé) le rapport de visite (pré-rapport).

L'ESSMS dispose alors de 1 mois à compter de la réception du pré-rapport pour rédiger ses observations (via la plateforme Synaé) et les retourner à SGS ICS.

SGS ICS, après réception des observations de l'ESSMS, procède à la clôture du rapport d'évaluation et le communique définitivement à l'ESSMS (via la plateforme Synaé).

En cas de silence gardé par l'ESSMS au terme du délai imparti pour formuler ses observations, SGS ICS considèrera ce silence comme valant acceptation du pré-rapport, sans observation, et SGS ICS clôturera le rapport de sorte qu'il devienne définitif.

L'ESSMS peut signaler à la HAS, via la plateforme Synaé, tout manquement de SGS ICS, ou des intervenants de SGS ICS, constaté lors de la visite ou dans le déroulé de la procédure d'évaluation.

5. STOCKAGE DES ARCHIVES

L'archivage des rapports d'évaluation est par ailleurs réalisé de manière électronique dans les outils de SGS ICS. Est conservé le rapport de la dernière évaluation.

6. PROPRIETE ET COMMUNICATION

Tout rapport fourni par SGS ICS est et restera la propriété de SGS ICS et le PROFESSIONNEL ne pourra modifier ou dénaturer le contenu sous quelle que nature que ce soit.

Le PROFESSIONNEL n'est pas autorisé à faire référence à l'accréditation de SGS ICS (sous aucune forme : textuelle ou logo de l'organisme d'accréditation).

7. CONFIDENTIALITE

"Information Confidentielle" signifie toute information écrite ou orale qu'une partie acquiert de l'autre partie conformément au Contrat ou les informations relatives aux activités fournies par l'autre partie. En revanche, cette Information Confidentielle n'inclut pas toute information qui :

- est ou devient généralement connue du public ci-après ;
- était disponible pour la partie récipiendaire sur une base non confidentielle antérieurement à la date de divulgation par la partie divulgateuse ;
- est divulguée à une partie par une tierce personne indépendante habilitée à divulguer ladite Information.

Sauf exigé par la Loi ou par toute autorité judiciaire, réglementaire ou toute autre autorité, ni la partie ni ses agents ou sous-traitants ne sont habilités à utiliser l'Information Confidentielle pour des fins autres que celles du Contrat et à divulguer à l'une quelconque des personnes ou tiers les Informations Confidentielles, sans le consentement écrit préalable de l'autre partie, sauf autre stipulation expresse prévue dans les présentes.

8. RECOURS ET RECLAMATION

8.1 DEFINITION

Recours : demande du PROFESSIONNEL de reconsidérer les constats de SGS ICS formalisés dans le rapport d'évaluation (après les observations établies par l'ESSMS prévue dans le cadre de la procédure d'évaluation de la HAS).

Réclamation : insatisfaction émise relative aux activités de SGS ICS ou aux activités d'un organisme pour lequel SGS ICS a émis un rapport d'évaluation.

8.2 DESCRIPTION DU PROCESSUS DE TRAITEMENT

La notification écrite de demande de recours doit parvenir à SGS ICS dans un délai maximum de 8 jours calendaires à compter de la réception du rapport définitif par le PROFESSIONNEL.

A la suite d'une demande de recours ou d'une réclamation, SGS ICS en accuse réception et procède aux enregistrements nécessaires tout au long du processus de traitement pour en assurer un suivi jusqu'à leur clôture. Cette dernière est elle-même confirmée par écrit, dans la mesure du possible, auprès de l'appelant ou du plaignant.

Avant de lancer le processus d'analyse, SGS ICS s'assure que la réclamation est liée à ses activités d'évaluation. Si tel n'est pas le cas, le plaignant en est informé. Si tel est le cas, SGS ICS traite la réclamation tel que décrit ci-après.

Toute demande de recours ou réclamation est soumise à une instance n'ayant pas été impliquée dans les activités d'évaluation à l'origine de la réclamation ou de la demande de recours. Les décisions prises sont motivées, et en cas de réserve, l'instance précise les sujets pour lesquels elle souhaite obtenir des informations complémentaires de la part de l'appelant ou du plaignant.

SGS ICS reste pleinement responsable de toutes décisions prises à tous les niveaux du processus de traitement.

Lorsqu'une réclamation concerne un organisme pour lequel SGS ICS a émis un rapport d'évaluation, SGS ICS l'en informe et mène les actions nécessaires dans la limite de ses responsabilités.

9. EVOLUTION DU DISPOSITIF

Les modalités du présent règlement sont définies au regard des exigences de la réglementation et des modalités d'évaluation sous accréditation en vigueur au moment de la signature du contrat. En cas d'évolution des dispositions, SGS ICS modifiera le présent règlement et en informera le PROFESSIONNEL qui s'engage à en accepter les termes. Dans le cas où les nouvelles dispositions entraîneraient une modification des prestations de SGS ICS et des conditions tarifaires, un avenant sera envoyé au PROFESSIONNEL. En cas de refus du dit avenant, SGS ICS se réserve le droit de procéder à la résiliation du contrat.