

**Améliorer la qualité des ESSMS : Les défis de l'évaluation et de l'accompagnement des structures du secteur social et médico-social**



Le 20 mai 2025, s'est tenue une réunion stratégique au Conseil Départemental de la Sarthe, réunissant des représentants institutionnels et des experts de la gestion des Établissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux (ESSMS). Cette rencontre avait pour objectif de discuter des enjeux majeurs relatifs aux évaluations des ESSMS ainsi que des dispositifs d'accompagnement à mettre en place pour garantir la qualité des services rendus aux usagers.

Sous la présidence de M. Dominique PIVRON, représentant du Conseil Départemental de la Sarthe, cette session a rassemblé plusieurs intervenants clés. Parmi eux, les sociétés de conseil partenaires ADELANCE Group, représentée par M. Patrick QUINTY Président, et M. Laurent CUZIN, Responsable du développement, ainsi que SYNOTEA, représentée par son Président, M. Guillaume SALOMON. Ces experts ont partagé leur vision et leur expertise en matière de management et de soutien aux établissements sociaux et médico-sociaux.

L'événement a attiré un public de quarante dirigeants d'ESSMS. Ce cadre a permis de poser les bases d'une réflexion collective sur l'optimisation des pratiques évaluatives, en vue de renforcer l'efficacité des ESSMS et d'assurer un accompagnement toujours plus adapté aux besoins des usagers.

Au cours de cette présentation, il a été question des méthodes d'évaluation des établissements, des enjeux liés à la qualité des services, ainsi que des dispositifs de soutien qui peuvent accompagner la mise en place de ces évaluations pour une meilleure prise en charge des usagers.

### **Introduction de la réunion**

La réunion a été ouverte par M. Dominique PIVRON, chargé de mission auprès du conseil départemental de la Sarthe, qui a souligné l'importance du nouveau cadre réglementaire imposant les évaluations des ESSMS selon le référentiel de la Haute Autorité de Santé (HAS). Il a également réaffirmé la volonté du Conseil Départemental de la Sarthe d'accompagner au mieux les structures concernées dans cette démarche.

### **Objectifs de la réunion**

Cette rencontre visait à répondre aux besoins exprimés par les dirigeants d'ESSMS, identifiés comme suit :

- **Préparation à l'évaluation HAS** : Les dirigeants ont besoin d'aide pour se préparer aux nouvelles exigences de la HAS et, suite au rapport d'évaluation, pour transformer les contraintes en opportunités de croissance et d'optimisation.
- **Besoin d'accompagnement personnalisé** : Les dirigeants recherchent un soutien adapté à la maturité de leur structure et à leur expérience **avant mais aussi après l'évaluation**

Dans ce contexte, les objectifs spécifiques de la réunion étaient de :

- Informer les dirigeants d'ESSMS sur les exigences de la nouvelle démarche d'évaluation.
- Présenter les offres d'accompagnement proposées par ADELANCE GROUP et SYNTEA.
- Répondre aux interrogations du terrain et rassurer les structures sur les modalités de mise en œuvre.

### **Interventions des partenaires**

#### **ADELANCE GROUP**

Avec une équipe d'experts issus du secteur médico-social, ADELYANCE Group s'est donné pour mission de guider les ESSMS dans cette réforme complexe. Loin de proposer une solution standardisée, l'accompagnement est pensé pour répondre aux spécificités de chaque établissement, qu'il soit associatif, public ou privé

M. Patrick QUINTY et M. Laurent CUZIN ont détaillé les missions et l'expertise de leur cabinet. Ils ont mis en avant leur rôle dans l'accompagnement stratégique des ESSMS, la conduite du changement et la préparation aux évaluations HAS, notamment dans le cadre de la création du service autonomie. Leur présentation a insisté sur l'importance d'anticiper et de structurer les démarches qualité.

## **SYNOTEA**

### **Cabinet expert dans l'évaluation HAS des ESSMS**

M. Guillaume SALOMON a apporté des précisions techniques sur le référentiel d'évaluation de la HAS, ses exigences, sa méthodologie et le déroulement d'une évaluation in situ. Son intervention a permis de clarifier des points complexes pour les établissements.

### **Temps d'échange**

Les échanges avec les dirigeants d'ESSMS ont été très constructifs. Ils ont permis de :

- Lever de nombreuses interrogations sur les modalités pratiques des évaluations.
- Recueillir les inquiétudes légitimes concernant les délais, les moyens humains et financiers.
- Apporter des réponses concrètes et rassurantes grâce à l'accompagnement proposé par les partenaires.

### **Bilan et perspectives : Une offre de services globale et continue**

Les participants ont unanimement salué la qualité et la clarté des interventions, jugeant le format de la réunion très utile pour une meilleure compréhension des enjeux. Plusieurs responsables ont exprimé leur intérêt pour un accompagnement futur avec les structures partenaires.

L'offre de services présentée est globale et complémentaire :

### **Rôle d'ADELYANCE GROUP**

ADELYANCE GROUP intervient en amont et en aval de l'évaluation pour accompagner les ESSMS dans la construction d'une démarche qualité solide, pérenne et cohérente avec le référentiel HAS. Leurs services incluent :

- **Étude préliminaire organisationnelle et stratégique** : Identification des points forts, axes d'amélioration et écarts par rapport au référentiel HAS.
- **Mise en conformité** : Aide à l'alignement des pratiques professionnelles, procédures internes et outils de pilotage avec les exigences de la HAS.

- **Sensibilisation et mobilisation des équipes** : Facilitation du changement pour assurer l'implication du personnel.
- **Préparation méthodologique** : Accompagnement à la structuration de la démarche qualité, formalisation des preuves et rédaction des documents (projets d'établissement, procédures, etc.).
- **Formation des équipes dirigeantes** : Compréhension des enjeux et maîtrise des leviers de réussite.
- **Accompagnement post-évaluation** : Suite au rapport d'évaluation, aide à transformer les contraintes en opportunités, incluant une analyse approfondie du rapport, l'élaboration d'un plan d'action stratégique, le renforcement des pratiques et le développement des compétences managériales et du leadership.

## Rôle de SYNOTEA

SYNOTEA intervient dans le cadre de l'évaluation proprement dite, en tant qu'acteur habilité, garantissant une évaluation fiable, équitable et formatrice. Leur expertise se manifeste par :

- **Maîtrise du référentiel HAS** : Connaissance approfondie des attendus, critères et méthodes d'évaluation.
- **Évaluation externe objective** : Garantie d'une évaluation indépendante, structurée et conforme aux exigences de la HAS.
- **Approche professionnelle et bienveillante** : Création d'un climat de confiance pour une évaluation constructive.
- **Restitution claire et pédagogique** : Rapports d'évaluation compréhensibles, exploitables et servant de base à l'amélioration continue.

## Conclusion

Cette réunion a créé un espace d'information et de dialogue essentiel autour d'un enjeu majeur pour les ESSMS. Elle constitue une première étape vers un accompagnement plus structuré et partenarial, dans un contexte de forte évolution réglementaire et organisationnelle. ADELANCE GROUP et SYNOTEA ont chaleureusement remercié les participants pour leur enthousiasme et M. Dominique PIVRON pour son implication dans l'organisation de cette rencontre.