



## DÉLIBÉRATIONS

Le 28 février 2025 à 14h34 les membres du Conseil d'Administration du CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE ROUEN, se sont réunis au CCAS, 2, Rue de Germont - sous la présidence de Madame Caroline DUTARTE

Étaient présents :

Madame Elisabeth ALAZARD, Madame Zohra AMIMI, Madame Katherine COEUFF, Madame Caroline DUTARTE, Madame Hortense HECTOR, Madame Annick LAMBARD, Madame Martine LELAIT, Madame Geneviève LARMARAUD, Madame Amèle MANSOURI, Monsieur Jean-Pierre TRÉDET, Madame Mireille VACHE-PICAT

Était représentés :

Monsieur Jean DE BEIR ayant donné pouvoir à Madame Amèle MANSOURI  
Madame Marie DESBORDES ayant donné pouvoir à Madame Hortense HECTOR  
Madame Marie-Françoise MARCASSIN ayant donné pouvoir à Madame Martine LELAIT  
Monsieur Nicolas MAYER-ROSSIGNOL ayant donné pouvoir à Madame Caroline DUTARTE  
Madame Félicie RENON ayant donné pouvoir à Madame Zohra AMIMI

Étaient excusée :

Madame Béatrice BOCHET

Secrétaire de séance :

Madame Vanessa RAPITEAU, Directrice du C.C.A.S. de Rouen

**Date de convocation : 21 février 2025**



# DÉLIBÉRATIONS

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

076-267600450-20250228-2802202513-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 06/03/2025

Publication : 07/03/2025

Préfecture de la Seine-Maritime, autorité compétente par délégation



## 9 RÉSULTATS DES ÉVALUATIONS DE LA QUALITÉ DES RÉSIDENCES AUTONOMIE

MESDAMES, MESSIEURS,

Le Centre Communal d'Action Sociale de Rouen gère quatre résidences autonomie (Bonvoisin, Rose des Sables, Saint Filleul et Trianon).

L'obligation pour les établissements et services sociaux et médico-sociaux (E.S.S.M.S.) de réaliser une évaluation a été introduite par la loi du 2 janvier 2002, rénovant l'action sociale et médico-sociale.

La loi du 24 juillet 2019, relative à l'organisation et à la transformation du système de santé, qui modifie le Code de l'Action Sociale et des Familles (C.A.S.F.) a impulsé une nouvelle dynamique, visant à renouveler, rationaliser et uniformiser l'évaluation des actions des E.S.S.M.S. dans le cadre de leur démarche qualité. Depuis celle-ci, c'est la Haute Autorité de Santé (H.A.S.) qui établit le cadre commun d'analyse et d'évaluation.

Le décret du 12 novembre 2021 relatif au rythme des évaluations de la qualité des E.S.S.M.S. et son décret modificatif du 26 avril 2022 définissent le nouveau cadre réglementaire applicable aux nouvelles évaluations réalisées sur la base d'un nouveau référentiel de la H.A.S. Ils prévoient notamment le passage à un rythme quinquennal des évaluations au cours de la période d'autorisation de 15 ans, et la prise en compte désormais, pour le renouvellement de l'autorisation, des résultats de l'ensemble des évaluations transmises à compter de la date de l'autorisation et au plus tard deux ans avant la fin.

Dans ce cadre, le Département de Seine-Maritime a communiqué en octobre 2022 la date limite de transmission des résultats d'évaluations des 4 résidences autonomie gérées par le C.C.A.S., fixée au 31/12/2024.

Les objectifs et enjeux de l'évaluation sont de mettre en avant les démarches appliquées par l'établissement pour améliorer la qualité de leur accompagnement et notamment :

- Intégrer la personne et la faire actrice de son parcours
- Consolider la dynamique qualité dans les établissements et services
- Favoriser une démarche porteuse de sens pour l'établissement et ses professionnels

En s'appuyant sur 4 valeurs :

- Le pouvoir d'agir de la personne
- Le respect des droits fondamentaux
- L'approche inclusive des accompagnements
- La réflexion éthique des professionnels

La méthode d'évaluation permet l'analyse croisée du recueil de l'expérience de la personne accompagnée, de l'évaluation des pratiques mises en œuvre par les professionnels et de la dynamique impulsée par la gouvernance de l'établissement ou du service. L'objectif étant de permettre une vision intégrée du niveau de qualité des accompagnements proposés et d'identifier des axes de progrès.

Ainsi, pour les résidences autonomie 138 critères ont été évalués dont 18 considérés comme « impératifs », regroupés dans 3 chapitres : la personne, les professionnels et l'E.S.S.M.S. et sa gouvernance.

Le C.C.A.S., dans le cadre d'une procédure de marché public, a sélectionné l'organisme Autonomii, accrédité par le Comité Français d'Accréditation (COFRAC).

Chacune des résidences a été évaluée sur une durée de 2 jours, se répartissant du 9 au 20 septembre 2024, par 2 évaluateurs, dont un coordonnateur commun aux 4 structures.

# DÉLIBÉRATIONS

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

076-267600450-20250228-2802202513-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 06/03/2025

Publication : 07/03/2025

Pour l'autorité compétente par délégation



Les rapports définitifs ont été transmis le 25 novembre 2024. L'ensemble des critères de chaque chapitre a été noté sur 4. La synthèse des résultats est la suivante :

|                                 | La Rose des Sables | Trianon      | Bonvoisin    | Saint Filleul |
|---------------------------------|--------------------|--------------|--------------|---------------|
| Chapitre 1 : La personne        | 3,37               | 3,23         | 3,75         | 3,63          |
| Chapitre 2 : Les professionnels | 3,18               | 3,05         | 3,28         | 3,37          |
| Chapitre 3 : L'E.S.S.M.S.       | 3,27               | 3,08         | 3,4          | 3,29          |
| <b>Note générale /4</b>         | <b>3,27</b>        | <b>3,12</b>  | <b>3,48</b>  | <b>3,43</b>   |
| <b>TOTAL/20</b>                 | <b>16,37</b>       | <b>15,60</b> | <b>17,38</b> | <b>17,15</b>  |

Les cotations moyennes sur l'ensemble des chapitres du référentiel H.A.S. mettent en évidence de bonnes pratiques professionnelles favorisant l'exercice des droits des personnes accompagnées.

En résumé, les points forts repérés concernant :

- La satisfaction et la confiance des résidents concernant leur accompagnement, par des professionnels qui les écoutent,
- L'engagement, l'investissement et la posture des professionnels,
- Les partenariats nombreux (sanitaires, médico-sociaux, culturels, sportifs, liés à la démarche écologique, etc.).

Dont les pratiques dites « exemplaires » :

- Une logique d'inclusion et de décroisement des résidences avec une vraie politique du lien social,
- La démarche d'ouverture sur l'extérieur et les projets en lien (intergénérationnel, inter-résidence, numérique), les amicales de résidents, et la recherche de financements,
- La richesse et la diversité des animations, événements et intervenants,
- Les nombreux espaces d'expressions des résidents.

Les critères dits « impératifs » cotés à moins de 4/4 concernent les thématiques suivantes :

- La mise à jour du document de droit à l'image,
- La confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée, notamment lié à l'absence de logiciel métier sécurisé,
- La gestion des plaintes, réclamations et événements indésirables, insuffisamment formalisée,
- La formalisation d'un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité spécifique à chaque résidence.

Les autres axes d'amélioration concernent :

- La formalisation de la démarche qualité et gestion des risques,
- L'amélioration et la sécurisation de la traçabilité des suivis des situations d'accompagnement et le partage d'informations,
- L'amélioration des projets d'accompagnement personnalisés,
- La formation des professionnels en lien avec les thématiques du référentiel H.A.S.

Pour les critères impératifs cotés à moins de 4/4, des plans d'actions ont été obligatoirement formalisés et transmis en même temps que les rapports d'évaluation au Département de Seine-Maritime le 31/12/2024.



## DÉLIBÉRATIONS

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

076-267600450-20250228-2802202513-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 06/03/2025

Publication : 07/03/2025

Pour l'autorité compétente par délégation



Pour chaque structure, les deux derniers résultats des rapports d'évaluation seront disponibles sur le site internet de la Haute Autorité de Santé. Par ailleurs, à compter du 1<sup>er</sup> avril 2025, les structures devront afficher de manière accessible dans leurs locaux la fiche synthétique des résultats de la dernière évaluation. Sur demande, les résidents ou leur représentant pourront consulter dans leur intégralité les rapports d'évaluation.

Par la suite, le Département de la Seine-Maritime, en tant qu'autorité de tarification et de contrôle, sera amené à établir un nouveau Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens pour chaque résidence, s'appuyant sur les résultats de cette évaluation.

Le Conseil d'Administration est invité à :

- prendre connaissance des rapports d'évaluation de la qualité des résidences Bonvoisin, La Rose des Sables, Saint Filleul et Trianon,
- prendre connaissance des plans d'actions transmis au Département de Seine-Maritime, annexés aux rapports d'évaluations,
- autoriser l'affichage des synthèses de résultats dans chaque résidence,

**LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DU C.C.A.S. DE ROUEN**

VU le Code de l'Action Sociale et des Familles,

VU la Loi du 24 juillet 2019, relative à l'organisation et à la transformation du système de santé, qui modifie le Code de l'Action Sociale et des Familles,

VU le Décret du 12 novembre 2021 relatif au rythme des évaluations de la qualité des E.S.S.M.S. et son décret modificatif du 26 avril 2022,

VU l'Arrêté n°2022-456 du Département de Seine-Maritime, portant programmation pour les années 2023-2027 des évaluations de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux relevant de l'article L.312-1 du C.A.S.F.

CONSIDÉRANT que le C.C.A.S de Rouen gère quatre résidences autonomie (Bonvoisin, Rose des Sables, Trianon et Saint Filleul),

CONSIDÉRANT que les résidences, conformément à la réglementation des établissements et services médicaux sociaux, ont été évaluées par l'organisme Autonomii,

APRÈS EN AVOIR DÉLIBÉRÉ,  
À L'UNANIMITÉ DE SES MEMBRES :

1. Prend acte des rapports d'évaluation de la qualité des résidences autonomie et du plan d'action, ci-annexés.
2. Autorise l'affichage des synthèses des résultats des évaluations dans chaque résidence.

## DÉLIBÉRATIONS

-----

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

076-267600450-20250228-2802202513-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 06/03/2025

Publication : 07/03/2025

Pour l'autorité compétente par délégation



Fait à Rouen, les jours, mois et an susdits.

POUR EXTRAIT CONFORME,  
Pour le Président et par délégationVanessa RAPITEAU  
Directrice du C.C.A.S. de Rouen

Madame la Directrice du C.C.A.S. de Rouen certifie, sous sa responsabilité, le caractère exécutoire de cet acte, et informe qu'il peut faire l'objet d'un recours auprès du Tribunal Administratif de Rouen (53, avenue Gustave Flaubert, 76000 Rouen) dans un délai de deux mois à compter de sa publication et de sa transmission aux services de l'Etat. De même, en cas de recours ne nécessitant pas la présence d'un avocat, vous pourrez saisir le tribunal susmentionné par le site « Télérecours Citoyens » à l'adresse suivante : [www.telerecours.fr](http://www.telerecours.fr), et ce en application de l'article R421-1 du Code de la Justice Administrative.