

## Evaluation et contrôle des Ehpad: "De la pédagogie, et non pas de la démagogie!"

---

Article 07/06/2022



Didier Sapy, directeur de la Fnaqpa au 21e congrès du Synerpa. Photo: Valérie Lespez/APMnews/Gerontonews.

*Il ne faut pas confondre évaluation et contrôle, a martelé le directeur de la Fnaqpa, Didier Sapy, au congrès du Synerpa, en tempêtant contre la mauvaise utilisation, par les pouvoirs publics, du référentiel d'évaluation de la qualité des établissements médico-sociaux et des indicateurs afférents.*

Si tous les établissements sont désormais dotés des outils pour mener leur évaluation nouvelle génération, encore faut-il les comprendre et se les approprier. Et encore faut-il aussi que les professionnels et les pouvoirs publics en fassent la même lecture...

cet enjeu a été débattu lors d'une table ronde organisée par le Syndicat national des établissements et résidences privés pour personnes âgées (Synerpa), qui s'est tenu les 2 et 3 juin à Cannes.

Depuis 2018, c'est la Haute autorité de santé (HAS) qui est chargée de construire le nouveau dispositif d'évaluation de la qualité des prestations délivrées par les structures sociales et médico-sociales, dont les Ehpad. [Le premier référentiel national](#) unique a été publié en mars et la nouvelle procédure d'évaluation est [parachevée depuis mai](#).

"On avait un petit peu peur du référentiel, au départ, et du fait que ce soit la HAS; on avait un petit peu peur du côté sanitaire. On avait peur que nos spécificités médico-sociales ne soient pas suffisamment prises en compte et on avait peur que le référentiel ne soit pas assez centré sur la personne", a avancé Didier Sapy, lors d'une table ronde.

"Et de ce point de vue-là, la HAS a fait le travail qu'on lui a demandé, et elle l'a plutôt bien fait. Le référentiel est de bonne facture. Il intègre bien nos cultures médico-sociales. Il s'inspire bien des référentiels de bonnes pratiques qu'on pouvait utiliser, qu'on continue d'utiliser dans le secteur", a-t-il approuvé.

"Même si on n'a plus qu'une obligation, qui est l'évaluation externe tous les cinq ans, je pense qu'il faut continuer de faire des évaluations internes avec le référentiel", a-t-il au passage encouragé, sur la [ligne de la HAS](#).

Cela dit, le directeur de la Fnaqpa a soulevé de sérieuses réserves, "pas sur le référentiel, [...] pas sur la HAS", mais "sur l'utilisation qui va en être faite".

"On mélange tout!", a-t-il prévenu. "Dans le flot de démagogie et d'incompétence dont on nous a abreuvés à la suite du traumatisme émotionnel Orpea, on a dit tout et n'importe quoi!", a-t-il jugé. Il a souligné "l'incompétence de la part d'un certain nombre d'autorités, nationales, régionales, beaucoup d'autorités, de la part de politiques, de la part de candidats des élections".

### Le coût journalier alimentaire en Ehpad... et chez McDo

"On a entendu absolument n'importe quoi sur le référentiel. Cela fait quatre ans qu'on bosse dessus et que le processus est lancé. Et tout d'un coup, on nous explique que c'est suite à l'affaire Orpea qu'on va sortir un référentiel qualité", a exposé le directeur de la Fnaqpa.

De fait, le référentiel avait été cité parmi les [mesures prises](#) par l'ancienne ministre déléguée à l'autonomie, Brigitte Bourguignon pour répondre à l'émoi suscité par la publication du livre sur Orpea "[Les Fossoyeurs](#)".

"Le référentiel est un outil qui est très professionnel, qui est complexe à appréhender, qui se base sur un certain nombre de textes", sur des concepts comme "le résident accompagné, l'accompagnateur traceur" que le secteur doit "apprendre" à manier, a-t-il assuré.

"Je suis pour la transparence. Que le rapport d'évaluation externe, ou interne, soit présenté au conseil de la vie sociale [CVS], qu'il soit publié sur le site internet de l'établissement, sur le site internet de l'ARS [agence régionale de santé], dans la presse... je n'ai pas de problème avec cela. Mais il faut faire de la pédagogie et non pas de la démagogie!", a-t-il insisté.

Il s'est dit résolument contre le fait de "transformer le référentiel en outil de contrôle comme peuvent le faire certaines ARS, comme a pu le laisser entendre la ministre sortante...".

Il a aussi ironisé sur certains indicateurs proposés par le gouvernement: "J'ai adoré celui sur la restauration, le coût alimentaire journalier. C'est absolument hallucinant! Quand vous dites aux Français que le coût alimentaire journalier en Ehpad est moins de 5 € par jour et par résident, évidemment, la presse, les Français, nous disent 'On affame les résidents!'", a-t-il rapporté.

"Sauf que quand vous allez au restaurant manger votre plat du jour, le coût alimentaire de votre plat du jour n'est pas beaucoup plus élevé [...]. Est-ce que vous connaissez est le coût alimentaire chez McDo? 10 centimes! À 5 € par jour, je leur [aux résidents] donne 50 McDo tous les jours!", a-t-il lancé.

"C'est de la démagogie de dire qu'on va publier des indicateurs de ce type-là sans les expliquer. Avec le référentiel, c'est la même chose. On nous fait confondre le contrôle et l'évaluation. L'évaluation, c'est une démarche continue de qualité. On a cette culture-là depuis 20 ans dans le secteur", a-t-il assuré.

"L'Etat n'a pas de doctrine. Il mélange les choses. Il n'est plus compétent. Les représentants de l'Etat qui parlent sont déniés de compétences sur le sujet de la qualité dans les établissements, et du coup, ils disent n'importe quoi, ils mélangent le contrôle et l'évaluation", a-t-il assené.

## Comprendre et expliquer les indicateurs

"Aujourd'hui, on a encore réglementairement des choses qui ne sont pas normales et qui sont à clarifier [...]", comme "le lien entre l'évaluation et l'autorisation", sur lequel "la HAS dit elle-même que ce lien n'a pas de sens", a poursuivi Didier Sapy.

"La démarche évaluative n'est pas une démarche de contrôle et il faut l'expliquer", a-t-il répété. "Et donc, si on publie [des indicateurs], il faut expliquer."

Le président de la commission sociale et médico-sociale de la HAS, Christian Saout, a opiné: "Si ça n'est pas expliqué, on va aboutir à peu près au résultat des palmarès des hôpitaux dans L'Express, Le Point et les autres."

La HAS a fait "cet effort" d'explication dans le domaine sanitaire avec sa plateforme Scope santé, a-t-il émis. "C'est déjà très difficile sur des indicateurs [sanitaires] extrêmement objectifs extrêmement quantitatifs. [Pour le médico-social], on est quand même sur des indicateurs sociaux, de sciences humaines... Les comparaisons sont parfois difficiles à faire", a-t-il estimé.

"Si l'idée qu'on a en tête est d'améliorer la comparabilité entre les différents termes de l'offre, de manière à ce que les Français choisissent, il faut évidemment faire assaut d'une pédagogie extrêmement importante pour que tout ne soit pas confondu, mélangé", a insisté Christian Saout.

Il faut comprendre "les indicateurs qui viennent du contrôle, ceux qui viennent de l'amélioration continue de la qualité, ceux qui viennent d'une certification, ceux qui viennent aussi de l'analyse de satisfaction, ou de l'analyse de l'expérience client comme on l'appelle aujourd'hui. Tout cela est tout à fait possible. Il peut y avoir sur la table, demain, 40, 50, 100 indicateurs". Mais "si chacun ne connaît pas quelle est la source de l'indicateur, et comment il se joue par rapport à une tendance moyenne observée, on n'aura pas beaucoup fait avancer les choses", a-t-il prévenu.

"Restaurer la confiance doit passer par plus de transparence, et plus de communication, mais une communication honnête", a estimé Didier Sapy. "Elle doit être honnête aussi de la part de nos autorités. Et si nos autorités n'ont pas une communication honnête sur le référentiel et l'utilisation qu'elles veulent en faire, alors on va dans le mur..."

### **Un "comité national des familles" avec un pouvoir d'enquête chez DomusVi**

DomusVi, par la voix de son directeur général France, Eric Eygasier, a annoncé le 2 juin au congrès du Synerpa la création "l'année prochaine" d'une instance "indépendante", un "comité national des familles", "doté d'un budget" que le groupe "envisage à 0,50 € ou 1 € par lit par jour" soit "entre 4 et 8 millions d'euros par an", qui "sera à même de faire des enquêtes inopinées, de suivre nos résultats qualité et de les analyser".

"En fait, ce sera le poil à gratter, mais côté familles", a-t-il qualifié, expliquant que DomusVi "est en train de réfléchir" à sa composition, mais qu'y siégeront "sûrement [...] certaines associations" représentantes des résidents et des familles, et "forcément des résidents".

Il a précisé qu'il y aurait des "comités régionaux des familles", à côté du comité national.

Valérie Lespez