

## **Synthèse de l'évaluation externe**

**Selon le modèle diffusé par l'ANESM (désormais HAS)  
(3.5 de la section 3 du chapitre V de l'annexe 3-10 du code de l'action sociale et des familles)**

### **INTRODUCTION**

#### **1 - La démarche d'évaluation interne**

Un Comité de Pilotage a conduit l'évaluation interne du CRA Pays de la Loire qui s'est déroulée de janvier à juin 2016. Le CRA a sollicité la responsable qualité de l'ANCRA (Association Nationale des Centres de Ressources Autisme) au lancement de cette démarche. Le rapport d'évaluation interne a été transmis à l'ARS des Pays de la Loire en juillet 2017.

#### **Périmètre retenu**

Pour rendre compte des missions spécifique des CRA définies par la Circulaire interministérielle n°2005-124 du 8 mars 2005, le périmètre retenu de l'évaluation est celui proposé par l'ANCRA qui comprend notamment le chapitre et les sections suivantes :

- Les rôles et les obligations des CRA
- Accueillir et conseiller
- Documenter
- Appuyer la réalisation de bilans et d'évaluations approfondies
- Informer – sensibiliser - former
- Contribuer à la recherche, aux études et à l'innovation
- Animer un réseau régional – participer à une expertise nationale

#### **Démarche participative**

Après une formation sur l'évaluation interne, réalisée par la responsable Qualité de l'ANCRA, les professionnels du CRA ont participé à un des 9 groupes de travail sur le diagnostic, la cotation et les propositions d'action. A cette démarche ont été associés 10 professionnels extérieurs, 4 représentants des familles et une personne avec TSA.

Une enquête de satisfaction a été menée de janvier 2016 à février 2017 adressée aux personnes ayant participé à une démarche diagnostique depuis janvier 2015 afin de mesurer la satisfaction des usagers quant à l'accueil et les services proposés.

#### **Mesures d'amélioration et échéancier retenu**

Le plan d'actions d'amélioration comporte des objectifs concrets et priorités selon 3 niveaux. Chaque fiche-action comporte un calendrier de réalisation et un pilote nommé mais il manque les indicateurs de suivi.

Les priorités ont été établies pour les actions de mise en conformité : élaborer un projet d'établissement et un livret d'accueil, formaliser la participation des usagers avec la mise en place du COS. L'autre priorité est de poursuivre la construction du réseau diagnostic adulte avec les partenaires régionaux.

**Compte-tenu de tous ces éléments, l'établissement répond aux recommandations de la HAS pour créer les conditions de la démarche continue d'amélioration de la qualité**

**Les points forts** de la démarche d'évaluation interne initié en 2016 sont un référentiel adapté aux missions des CRA ; la composition du COPIL avec notamment les administrateurs du GCSMS et 1 représentant des associations de familles ; l'organisation de groupes de travail impliquant la participation de tous les professionnels du CRA associés aux représentants des usagers et aux partenaires à toutes les phases de l'évaluation ; un plan d'actions d'amélioration exhaustif déclinant clairement les actions, leur calendrier, leur pilote

**La recommandation** est de compléter le plan d'actions d'amélioration par des indicateurs de suivi examinés annuellement.

## **2/ Les recommandations des bonnes pratiques professionnelles.**

Les recommandations des bonnes pratiques professionnelles font partie de la culture de l'établissement puisque le CRA Pays de la Loire participe dans ses actions de conseil et de formation à la diffusion particulière des recommandations suivantes :

- Autisme et autres TED diagnostic et évaluation chez l'adulte (Juillet 2011).
- Autisme et autres troubles envahissants du développement : interventions éducatives et thérapeutiques coordonnées chez l'enfant et l'adolescent (mars 2012).
- Trouble du spectre de l'autisme : interventions et parcours de vie de l'adulte (Décembre 2017).
- Trouble du spectre de l'autisme - Signes d'alerte, repérage, diagnostic et évaluation chez l'enfant et l'adolescent (Février 2018).
- Trouble du neurodéveloppement – Repérage et orientation des enfants à risques (Février 2020).

***A/ Les conditions d'élaboration et de mise en œuvre du projet d'établissement ou de service (PEPS) et l'organisation de la qualité de la prise en charge ou de l'accompagnement des usagers***

### **3 - Le PEPS : actualisation, pertinence au regard des missions de l'ESSMS, déclinaison de l'objectif central en objectifs opérationnels cohérents et adaptés aux missions.**

Dans la dynamique initiée par la démarche d'évaluation interne, le Projet d'établissement 2019-2023 a été élaboré avec la contribution d'un groupe de travail pluridisciplinaire et par une réflexion collective des professionnels sur les valeurs du CRA en réunion institutionnelle.

Le Projet d'établissement est complet et équilibré tout en restant un document de communication par sa clarté et sa présentation (nombreux logos et graphiques).

La version synthétique du projet d'établissement permet de poursuivre sa diffusion auprès des nouveaux salariés (Synthèse incluse dans la liste des documents remis dans la procédure d'accueil) et auprès du public (présente au CDI et sur le site internet).

Les objectifs prioritaires du Projet d'établissement sont en accord avec la Stratégie Nationale pour l'autisme et les axes du CPOM définis avec l'ARS : Accompagner la mise en place des plateformes TND et réduire les délais d'attente pour les diagnostics.

### **4 - L'adaptation entre l'objectif central de l'ESSMS et les ressources humaines, financières et matérielles, mobilisées et celles de son territoire d'intervention**

Pour mieux répondre à l'étendue de ses missions à l'échelle d'une région, le CRA est organisé depuis 2013 avec un pôle régional situé à Angers et une antenne territoriale pour chacun des 5 départements.

Chaque antenne est animée au moins par un binôme de professionnels ayant de l'expérience auprès d'enfants et auprès d'adultes, comprenant au moins un psychologue et complété par un médecin référent.

Pour mettre en place le plan de réduction des délais d'attente construit entre le CRA et l'ARS, un renfort de 9,5 ETP professionnels a été prévu dont 8 professionnels déjà recrutés.

Chaque site d'accueil permanents (Saint-Herblain et CHU Angers) dispose de salles d'évaluation fonctionnelles, d'un centre de documentation et d'une salle de formation. De plus, le Pôle régional partagera prochainement ses locaux avec le CAMSP polyvalent du Maine et Loire et le service de neuropédiatrie, et avec la proximité du service de pédopsychiatrie.

## **5 - L'adéquation entre les besoins de la population accompagnée et le profil des professionnels (formation initiale, compétences)**

Les qualifications et les compétences dans le domaine des TSA des différents professionnels (psychiatres, pédopsychiatres, psychologues, éducatrice spécialisée, infirmière, psychomotriciens, orthophoniste, enseignant spécialisé, assistante sociale) permettent au CRA Pays de la Loire d'être un « Centre de Ressources Autisme » dont l'expertise spécifique est reconnue par tous les usagers (adultes avec autisme, familles, professionnels et partenaires).

## **6 - Les modalités d'accompagnement des professionnels dans leur prise de poste et actions (formation, réunions d'échange pluridisciplinaire, etc.) mises en œuvre pour permettre aux professionnels d'actualiser leurs connaissances et de consolider leurs compétences**

Avec une référence d'expertise, le CRA Pays de la Loire porte une attention particulière à la qualité de son recrutement, à l'accompagnement des nouveaux salariés et à la pertinence des formations proposées (conforme aux recommandations de l'HAS et actualisées).

De plus la majorité des professionnels du CRA garde une activité « clinique » pour consolider leurs compétences et la plupart sont impliqués dans les actions de sensibilisation ou de formation.

Les modalités d'organisation du travail (planification de la démarche diagnostique sur 6 semaines) et l'alternance des réunions cliniques et institutionnelles sont adaptées à la fois : à la nécessité de répondre au mieux à la demande croissante d'évaluations ; et au manque de disponibilité des nombreux salariés à mi-temps ou dispersés pour une partie sur 5 antennes territoriales.

## **7 - Les dispositifs de prévention des risques psychosociaux mis en œuvre dans l'ESSMS et les dispositifs de gestion de crise en matière de ressources humaines**

Par les changements imposés d'organisation à la suite de l'application du plan de réduction des attentes, certains professionnels ressentent une perte d'autonomie et un manque de confiance de la part du CRA, mais aussi plus de pression et de responsabilité avec moins de regard médical avant la synthèse.

La direction du CRA a mis en place un cycle de réunions et un temps d'accompagnement au changement avec des rencontres d'écoute et d'éclaircissement.

Il reste à formaliser l'organisation de groupes d'analyse des pratiques prévues comme prévention dans le DUERP et le plan d'amélioration de 2016.

## **8 - Les données (qualitatives et quantitatives) disponibles au sein de l'ESSMS permettant : de caractériser le profil de la population accompagnée ; de décrire les modalités d'accompagnement et d'apprécier les ressources mobilisées dans la mise en œuvre des activités principales d'accompagnement, d'apprécier les effets de l'accompagnement pour les usagers**

Les rapports d'activité d'une grande qualité de présentation et de contenu font état avec précision de l'évolution du nombre de contacts des usagers et de leur objet, du nombre de bilans effectués et leurs résultats, des origines territoriales et des tranches d'âge concernées, des outils d'évaluation utilisés. De même les profils de professionnels concernés par les formations proposées sont bien identifiés. Tous ces données permettent d'ajuster au mieux l'organisation et les actions menées.

## **9 - La cohérence entre les objectifs développés dans les projets personnalisés et les objectifs opérationnels déclinés par l'ESSMS**

Le CRA Pays de la Loire a une mission de diagnostic, de bilans et d'évaluations et non d'une mission de soins et d'accompagnement. De ce fait il n'y a pas de projets personnalisés établis pour les usagers. **Les points forts** de la mise en œuvre du projet d'établissement 2019-2023 sont que ses objectifs prioritaires en accord avec la Stratégie Nationale pour l'autisme et les axes du CPOM définis avec l'ARS sont tournés vers la petite enfance et le public des adultes.

**La recommandation** est d'établir un tableau regroupant les actions majeures de l'évaluation interne et du projet d'établissement afin d'en faciliter le suivi.

### ***B/ L'ouverture de l'établissement ou du service sur son environnement institutionnel, géographique, socioculturel et économique***

## **10 - Les partenariats mis en place en externe et/ou en interne (dans le cadre d'un organisme gestionnaire) : niveau de formalisation, natures et effets des partenariats développés, modalités de participation de l'ESSMS à l'évolution de son environnement**

Le CRA Pays de la Loire apporte son expertise à tous les acteurs concernés par l'accompagnement des personnes avec TSA tant au niveau de l'aide au diagnostic que de la prise en charge éducative. Toutes les interventions du CRA avec les MDPH, les instances territoriales, le dispositif sanitaire et l'Education Nationale, font l'objet de convention de partenariat.

Ces actions concernent entre autres les expertises diagnostiques, la formation d'un réseau d'alerte (PMI, médecins scolaires), le développement des plateformes de coordination et le niveau 2 de diagnostic adulte, les journées de sensibilisation et de formation des personnels.

## **11 - La perception des partenaires à l'égard du rôle et des missions de l'ESSMS**

Les entretiens avec les familles et leurs représentants, les responsables d'établissement enfant ou adulte et les professionnels libéraux, confirment les rôles essentiels du CRA dans la réalisation des missions suivantes :

- La sensibilisation indispensable aux recommandations HAS des Bonnes Pratiques Professionnelles.
- L'expertise reconnue pour l'évaluation des situations complexes et le soutien constant pour la mise en place des 1<sup>er</sup> et 2<sup>ème</sup> niveau de repérage et de diagnostic.
- La qualité des actions de formations et les opportunités offertes en direction de tout professionnel et des aidants familiaux.
- Les 2 sites du Centre d'Information et de Documentation par son accueil, les facilités d'emprunts de livres, DVD et matériel pédagogique sont perçus comme un outil de premier plan.

Certains représentants d'usagers souhaiteraient voir de la part du CRA encore plus de présence médiatique pour mieux faire connaître l'autisme, et malgré que ce ne soit pas dans les missions du CRA, de jouer un rôle de coordination des prises en charge ou d'avoir par l'autorité de son expertise, une démarche de contrôle de la compétence des institutions de niveau 2.

## **12 - Les modalités de coordination et d'intégration des interventions des personnes extérieures à l'ESSMS autour du projet de chaque personne ; informations relatives aux système(s) de circulation de l'information permettant d'articuler ces interventions**

L'animation d'un réseau Autisme permet au CRA de mettre en relation différents acteurs au service d'un projet : par exemple écoles, professionnels paramédicaux, associations de parents, établissements médico-sociaux. Lors des synthèses de bilan, avec l'accord des personnes avec autisme ou de leur famille, des partenaires peuvent être invités.

## **13 - Les ressources mobilisées sur le territoire pour maintenir ou faciliter les liens sociaux et de citoyenneté des personnes accompagnées et éléments (architecture, outil de communication, etc.) permettant de développer le caractère accueillant de l'ESSMS**

Le Centre de documentation joue un rôle important de communication par sa rubrique « Les actualités » sur le site internet du CRA, la diffusion de sa lettre d'information électronique et la page Facebook du CRA.

Des réunions d'information et d'échanges pour les personnes adultes avec un diagnostic de TSA sans déficience intellectuelle et leurs proches sont organisées autour de thématiques diverses.

**Les points forts** du CRA sont son implication dans toutes les modalités possibles de sensibilisation à son initiative ou comme partenaire, et son offre de formation pour les aidants familiaux et les professionnels.

**La recommandation** est de proposer régulièrement son concours à l'ensemble des MDPH et MDA concernant l'appui et la formation.

### ***C/ Personnalisation de l'accompagnement, expression et participation individuelle et collective des usagers***

## **14 - Les outils et méthodes d'observation, de recueil et d'évaluation adaptés permettant à l'ESSMS d'élaborer les projets personnalisés, en particulier ceux qui permettent une approche globale interdisciplinaire**

Les professionnels du CRA sont formés aux différents outils, recommandés par la HAS, de diagnostic et d'évaluation des compétences.

Ces observations pluridisciplinaires sur plusieurs séances (parfois aussi in situ) permettent aux équipes éducatives (associées aux familles) de bâtir ensuite avec plus de pertinence un projet personnalisé.

Le rôle du CRA est aussi de former à l'utilisation des outils d'évaluation recommandés et d'expérimenter différents outils en vue de leur validation.

## **15 - Les modes de participation des usagers (ou, le cas échéant de leur représentant légal) à l'élaboration de leur projet personnalisé et à son actualisation ; modes de prise en compte des besoins et attentes, des capacités et potentialités des usagers, y compris pour ceux ayant des difficultés de communication ; le mode de consultation pour toute décision les concernant.**

Tous les usagers ou leurs représentants rencontrés soulignent la disponibilité des professionnels du CRA pour écouter les demandes et expliquer chaque étape de l'évaluation.

Si au cours de la démarche diagnostique, d'autres examens complémentaires sont souhaitables, ils seront proposés en expliquant aux usagers les questionnements.

Après la réunion de synthèse avec les partenaires, un compte-rendu des résultats du bilan est expliqué aux usagers et une proposition de rencontre ou de contact post-diagnostic est faite.

Il faut ajouter le rôle essentiel de l'assistante sociale pour les démarches liées à la MDPH.

## **16 - Le rythme d'actualisation du projet personnalisé et adaptation de celui-ci à la situation (et à l'évolution des attentes et des besoins) des personnes accompagnées**

Pour gérer sa mission première de centre de « diagnostic complexe », le CRA n'élabore pas de projet personnalisé. A des moments « charnières » ou à la suite de changements significatifs : changement d'institution, passage à l'adolescence puis à l'âge adulte, seulement des évaluations et des bilans peuvent être reproposés.

## **17 - Les modalités permettant aux usagers (ou le cas échéant à leur représentant légal) d'accéder aux informations les concernant**

L'accès de l'utilisateur aux informations le concernant est possible en adressant la demande par mail à l'adresse suivante : [dpo@cra-paysdelaloire.fr](mailto:dpo@cra-paysdelaloire.fr)

Une procédure plus détaillée devrait figurer dans le livret d'accueil et le règlement de fonctionnement quand ces documents seront élaborés.

## **18 - La prise en compte de la perception de l'ESSMS et de ses missions par les usagers**

Le CRA, lors de son évaluation interne, a procédé à une enquête de satisfaction en 2016. Le plan d'actions d'amélioration et l'offre de formation tient compte des remarques et suggestions.

Les représentants des usagers (familles et professionnels) au COPIL du GCSMS confirment l'écoute attentive et constructive des responsables du CRA aux remarques faites.

Les professionnels du CRA partagent aussi en équipe les attentes perçues lors des échanges avec les usagers, les familles, les professionnels, les établissements sanitaires et médico-sociaux, ainsi que lors des instances de concertation.

## **19 - Les modalités de participation favorisant l'expression collective des usagers ; modalités d'analyse des informations recueillies à partir de cette expression pour améliorer l'accompagnement**

Le CRA Pays de la Loire organise des formations pour les aidants familiaux et des rencontres pour les adultes avec TSA sans déficience intellectuelle et leurs proches. Ces temps permettent de recueillir la parole des participants.

Une synthèse aussi des questionnaires de satisfaction liées au diagnostic est établie annuellement.

**Les points forts** du CRA sont le regard et l'écoute de l'ensemble de l'équipe pluridisciplinaire pendant les évaluations pour adapter la démarche diagnostique à chacun.

**La recommandation** est d'élaborer le Livret d'accueil et le Règlement de fonctionnement pour formaliser les droits des usagers.

### ***D/ La garantie des droits et la politique de prévention et de gestion des risques***

## **20 - Les modes d'organisation de l'ESSMS pour permettre le respect de la dignité et du droit à l'intimité**

Une attention particulière est donnée à chaque usager à toutes les étapes d'accueil, de consultation, de bilan et d'évaluation pour respecter ses droits à la confidentialité.

La procédure de constitution des dossiers rappelle les précautions à prendre pour respecter le droit à la confidentialité, les autorisations à demander comme le droit à l'image et la recherche de consentement.

Enfin un rappel sur l'utilisation et la conservation des données personnelles par le CRA et sur le droit d'accès, d'opposition, de rectification et de suppression est précisé aussi dans le dossier juste avant la signature de l'adulte concerné. Une fiche d'étude RGPD a été élaborée par la DPO.

**21 - Les modalités de traitement et d'analyse des événements indésirables (dysfonctionnement, incident, plainte, situation de crise...) permettant d'améliorer l'accompagnement ; moyens permettant de traiter et d'analyser les faits de maltraitance**

La commission qualité a établie en 2019 une procédure de gestion des évènements indésirables comprenant l'enregistrement sur une Fiche formalisée, une réponse dans les 15 jours et les actions correctives ou préventives mise en place si besoin, une analyse annuelle des évènements indésirables après un archivage papier et informatique des Fiches.

Cependant faute d'un Livret d'accueil et d'un règlement de fonctionnement les usagers n'ont pas de modalités formalisées pour le recueil des plaintes et signaler des faits de maltraitance.

**22 - La prise en compte des principaux risques relatifs aux spécificités des usagers et aux conditions d'accompagnement, identifiés par l'ESSMS ; dispositions mises en place, dont la formation des professionnels, pour prévenir ces risques ; modes de concertation avec les usagers utilisés à cet effet ; dans le respect de l'autonomie et des droits de l'utilisateur ; mise en place de réunions régulières d'écoute et de partage interprofessionnels**

Spécialistes de l'autisme, les professionnels sont particulièrement attentifs à tenir compte des spécificités de ces troubles et de leurs besoins lors du déroulement des évaluations.

Pour prévenir la fatigabilité et l'hypersensibilité sensorielle, les évaluations se font par demi-journées d'évaluation ou des pauses sont proposées. Les sessions se déroulent dans des salles au décor neutre. Enfin, si besoin les bilans peuvent se dérouler en binôme pour tenir compte de troubles de comportement.

**Les points forts** du CRA Pays de la Loire, concernant les droits et la prévention des risques, résident d'une part, dans l'attention de chaque professionnel à organiser le meilleur accueil des usagers compte-tenu des spécificités de leurs troubles et de leurs besoins ; d'autre part, dans la culture de la confidentialité et de la sécurité des informations concernant l'utilisateur.

**La recommandation** est de mettre en place les groupes d'analyse des pratiques prévues dans le DUERP.

## **Abrégé du rapport d'évaluation externe**

**(3.7 de la section 3 du chapitre V de l'annexe 3-10 du code de l'action sociale et des familles)**

### **1. La démarche d'évaluation interne**

Items (5 maximum)	Forces	Faiblesses	Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe
<b>Mise en œuvre de la démarche d'évaluation interne</b>	Formation préalable des professionnels Référentiel approprié aux missions du CRA Participation de l'ensemble des professionnels dans les groupes de travail		
<b>Participation des usagers</b>	Composition du COPIL avec 1 représentant d'usagers Participation d'usagers et de partenaires aux groupes de travail		
<b>Elaboration du plan d'amélioration et suivi</b>	Plan d'amélioration exhaustif avec des objectifs et actions priorisés.	Manque d'un suivi annuel régulier du Plan d'actions d'amélioration	Compléter le plan d'actions d'amélioration par des indicateurs de suivi
<b>Diffusion des résultats</b>	Les résultats ont été présentés aux salariés et au GCSMS		
<b>Effets de la démarche</b>	Dynamique continue de la « Démarche d'amélioration de la qualité »		



## 2. La prise en compte des recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles publiées par la HAS relatives à l'ESSMS.

Items (5 maximum)	Forces	Faiblesses	Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe
<b>Mobilisations des recommandations en fonction des sujets traités</b>	Professionnels en charge de diffuser les RBPP liées à l'autisme auprès des équipes d'établissements médico-sociaux		

## 3. Les conditions d'élaboration, de mise en œuvre et d'actualisation du projet d'établissement ou de service et l'organisation de la qualité de la prise en charge ou de l'accompagnement des usagers.

Items (5 maximum)	Forces	Faiblesses	Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe
<b>Formalisation du projet d'établissement</b>	Elaboration d'un projet d'établissement pertinent dans la dynamique de la démarche qualité initiée par l'évaluation interne Participation du personnel à des groupes de travail et présence d'un représentant des usagers au COPIL Elaboration d'une synthèse du Projet de service comme outil de communication		Compléter le projet d'établissement par la formalisation d'un « Plan d'action » et « Fiches-actions » en complément du plan d'amélioration de l'évaluation interne
<b>Adaptation des activités et des prestations</b>	Organisation en un pôle régional et 5 antennes territoriales pour une plus grande proximité auprès des usagers Rôle essentiel des 2 pôles du Centre de documentation Offre très complète et actualisée de formation pour tous les publics Adaptation organisationnelle pour une réduction des délais d'attente des bilans.		

#### 4. L'ouverture de l'établissement ou du service sur son environnement institutionnel, géographique, socioculturel et économique

Items (5 maximum)	Forces	Faiblesses	Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe
<b>Perception du rôle de l'établissement et de ses missions par les partenaires</b>	Le CRA est perçu comme un pôle essentiel d'expertise et de référence		
<b>Formalisation des collaborations autour et avec l'usager</b>	Partenariats multiples avec tous les acteurs des territoires concernés par l'accompagnement des personnes avec TSA	Pas de conventions réactualisées avec certaines MDPH	Sollicitation régulière de l'ensemble des MDPH/MDA
<b>Prise en compte du réseau de proximité</b>	Mise en place et soutien de réseaux locaux d'alerte, d'équipes de diagnostic et de professionnels		Continuer la déclinaison des groupes de réflexion inter-structures dans tous les départements
<b>Contribution aux évolutions et à la modification de l'environnement</b>	Réactivité et réponse adaptée à toutes les demandes de sensibilisation et de formation pour tous publics		

#### 5. Personnalisation de l'accompagnement

Items (5 maximum)	Forces	Faiblesses	Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe
<b>Evaluation avec les usagers de leurs besoins et attentes</b>	Bienveillance, écoute et recherche de réponses personnalisées de la part de tous les professionnels Evaluation et bilan par une équipe pluridisciplinaire Expertise reconnue de la qualité des diagnostics complexes et de leur compte-rendu		-
<b>Modalités du déroulement des bilans</b>	Antennes territoriales pour une évaluation de proximité Possibilité de se déplacer pour compléter les bilans sur les lieux de vie Accompagnement post-diagnostic	Délai d'attente pour effectuer un bilan	Mettre en place une procédure de suivi et d'information régulière des délais d'attente

## 6. L'expression et la participation individuelle et collective des usagers

Items (5 maximum)	Forces	Faiblesses	Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe
<b>Effectivité des droits individuels</b>	Recherche constante du consentement des usagers et de leur participation à l'évaluation.		
<b>Participation collective des usagers</b>	Constitution collégiale du GCSMS avec la participation des associations de familles, des établissements sanitaires et médico-sociaux, des professionnels libéraux. Questionnaire de satisfaction joints aux comptes-rendus d'évaluation ou remis en fin de formation Rubrique « <i>Donnez-nous votre avis</i> » sur le site internet du CRA		
<b>Prise en compte de l'expression des usagers</b>	Les représentants des usagers confirment la grande réactivité du CRA à leurs propositions		

## 7. La garantie des droits et la politique de prévention et de gestion des risques

Items (5 maximum)	Forces	Faiblesses	Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe
<b>Garantie des droits</b>	Culture par tous les professionnels de la confidentialité et du consentement recherché	Manque de formalisation des droits de l'utilisateur	Création d'un livret d'accueil avec le souci de la clarté et de la compréhension par les personnes avec TSA
<b>Prise en compte des principaux risques relatifs aux spécificités des usagers</b>	Modalités d'accueil et d'accompagnement pendant les bilans qui prennent en compte les spécificités des troubles du spectre autistique		

## 8. Appréciation globale de l'évaluateur externe

Le CRA Pays de la Loire, devant l'étendue de son territoire, a su trouver une organisation qui permet grâce aux antennes et ses deux pôles du Centre de documentation une plus grande proximité avec les usagers et les réseaux locaux.

Depuis l'évaluation interne en 2016, le CRA a initié une véritable démarche continue de questionnement qui s'est concrétisée en premier lieu par un projet d'établissement et sa synthèse d'une grande qualité. Il reste à formaliser le livret d'accueil et le DIPC comme outils complémentaires des droits des usagers.

La compétence des professionnels, leur pluridisciplinarité, leur sens de l'accueil et de l'écoute, permettent au CRA de répondre à l'étendue des missions qui lui sont confiées.

Lors des entretiens de l'évaluation externe, les familles, les adultes avec TSA, les représentants d'usagers et les partenaires, confirment que le CRA, du fait de la qualité de ses évaluations de diagnostic complexes et du panel complet de ses formations proposées, joue un rôle moteur et de référence pour développer une approche de l'autisme dans le respect des recommandations de la HAS.

Les efforts du CRA pour répondre aux nombreuses demandes de sensibilisation, son animation de réseau sur le plan local, et surtout les opportunités offertes aux professionnels et aux familles de se former en présentiel ou à distance, permettent de constater que les possibilités de repérage et de diagnostic simple pour les enfants sont plus nombreuses. Cependant une disparité d'offre de diagnostic simple (surtout pour les adultes) et d'accompagnement entre les territoires subsiste.

Par ses équipes dédiées aux antennes territoriales et les postes transversaux, le CRA soutient les réseaux locaux de professionnels et les rencontres inter-structures. Son apport notamment dans l'aide à l'insertion professionnelle des personnes avec TSA est essentiel.

La constitution collégiale du GCSMS démontre l'attachement du CRA à associer aux groupes de réflexion les représentants des associations de familles, les établissements sanitaires et médico-sociaux, les professionnels libéraux.

Face à la demande croissante d'évaluation, réduire le délai d'attente reste le défi majeur des prochaines années. Au 2<sup>ème</sup> semestre 2020, le CRA a su se réorganiser complètement pour augmenter progressivement le nombre de bilans réalisés. L'accompagnement des équipes doit se poursuivre par la régularité des entretiens professionnels ou individuels et la mise en place de groupes d'analyse des pratiques.

## 9. Méthodologie de l'évaluation externe

Items	
<b>Outils et référentiels</b>	- référentiel Ancrage©
<b>Méthodologie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboration en commun du planning de l'évaluation</li> <li>- Analyse des documents remis</li> <li>- Proposition du Cadre évaluatif</li> <li>- Observations sur site</li> <li>- Réunion de restitution avec le COPIL</li> </ul>
<b>Modalités d'implication</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réunion de lancement en présence du Directeur du CRA et les Cheffes de service</li> <li>- Interviews individuelles et collectives de la Direction, des professionnels, des représentants d'usagers, des partenaires</li> <li>- Echanges téléphoniques avec des parents d'enfants diagnostiqués, des adultes avec TSA, des professionnels libéraux ou responsables de structure</li> </ul>
<b>Nombre d'entretiens conduits</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En individuel : 14</li> <li>- En groupe : 15</li> <li>- En interviews complémentaires par téléphone : 7</li> </ul>
<b>Organisation de l'évaluation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prise de connaissance hors et sur site des documents</li> <li>- Evaluation externe sur site du 23 au 26 novembre 2020 (3 jours 1/2)</li> <li>- Echange autour du pré-rapport de l'évaluation externe le 01/02/2021 en présence du directeur du CRA et d'une cheffe de service.</li> <li>- Restitution auprès du COPIL planifiée le 19/02/2021</li> </ul>

## 10. Commentaires de l'ESSMS sur l'évaluation externe

<b>Commentaires de l'ESSMS</b>	
Sur le déroulement de l'évaluation externe	Sur les conclusions de l'évaluation externe
<p>L'évaluation externe a été menée, conformément au rétroplanning, d'octobre 2020 à février 2021. L'ensemble des échéances ont été respectées, y compris sur les livrables intermédiaires. Chaque étape s'est déroulée de manière fluide et efficace, dans la mesure où les organisations et attendus étaient bien planifiés à l'avance.</p> <p>Les 4 jours de visite, menés par l'évaluateur externe, se sont très bien déroulés. Tant sur l'aspect organisationnel que sur la qualité des échanges. La plupart des personnes ayant été rencontrées en ont témoigné. Elles ont notamment fait part de leur satisfaction quant à l'attention accordée à leurs propos. Les 2 éléments clefs nous ayant amené à retenir le cabinet Effigen étaient la connaissance du territoire régional et la connaissance des CRA et de leurs spécificités. Et de fait, ces atouts ont été perceptibles tout au long de la démarche à travers le positionnement et les questionnements de l'évaluateur.</p> <p>Le temps mobilisé au pilotage interne de cette action par notre chef de service et référente qualité, aura permis d'assurer un suivi global de cette action et une logistique opérationnelle autour des recensements/partages de documents et de l'organisation du planning des visites. L'utilisation d'un espace Web de partage de documents entre Effigen et le CRA a, à ce titre, utilement servi à la mise à disposition des divers documents et éléments de preuves.</p>	<p>Il est évidemment satisfaisant pour le CRA de prendre connaissance des conclusions de cette évaluation externe dans la mesure où ces conclusions sont majoritairement favorables. Quand l'évaluateur externe souligne « la qualité de ses évaluations de diagnostic complexes », « un projet d'établissement ... d'une grande qualité » ou encore « le rôle moteur et de référence pour développer une approche de l'autisme dans le respect des recommandations de bonnes pratiques », c'est l'ensemble du travail mené par l'équipe pluridisciplinaire du CRA qui est loué et mis en avant.</p> <p>Pour autant, même s'il est important de savoir partager ses réussites et de s'appuyer sur ses points forts, le CRA ne peut se satisfaire de ces seuls éléments tant il est préoccupé par le problème des délais d'attente pour l'obtention d'un diagnostic sur la région. Ce « défi majeur des prochaines années », comme le nomme l'évaluateur externe, ne pourra être résolu que dans la conjonction de multiples facteurs. Certains d'ordre interne, qui feront appel à la capacité du CRA à résoudre certains de ses points de fragilité : montage complexe, manque de souplesse, déficit d'attractivité sur certains postes... et d'autres d'ordre externe, qui passeront par la consolidation et l'intensification des parcours diagnostiques chez les divers acteurs investis sur l'activité de diagnostic. En ce sens, les diverses recommandations formulées par l'évaluateur permettront au CRA de continuer à progresser, dans son suivi global de plan d'action, dans ses liens de partenariats, notamment avec les MDA/MDPH ou dans sa formalisation des droits des usagers.</p>

## **Annexes**

Pièces du marché

Contrat d'engagement

