

# PROPOSITION - EVALUATION



A l'attention de :

Mme HISSANE  
Coordinatrice Réseau

Avenue de Curtis  
31490 - LEGUEVIN

Date d'élaboration :

07/10/2022

Version : Indice A - 07/10/2022

Date de validité :

30/11/2022





## AM CONSULTANTS

AM Consultants est un cabinet de conseil spécialisé dans le domaine médicosocial depuis une vingtaine d'années.

Il dispose de deux agences, l'une basée en Loire Atlantique (44) près de Nantes, l'autre dans le Nord (59) près de Lille.

Créé par Jérôme Morin, rejoint ensuite par Thomas Barras, ce cabinet à taille humaine intervient sur l'ensemble du territoire national.

Le cabinet est attaché à différents principes :

- Adapter ses interventions au contexte et aux besoins de la structure
- Mettre l'utilisateur au centre de chaque intervention
- Valoriser le travail et l'implication des équipes

# Une approche globale

AM Consultants intègre différents consultants spécialisés dans différents domaines, qui vous accompagnent sur l'ensemble des process de votre structure, quelque-soit l'état d'avancement de votre projet.

## Evaluation, Audit et Diagnostic

Nous voyons l'évaluation comme un véritable outil de management permettant de valoriser les pratiques professionnelles. Nous nous basons sur des outils spécifiques à chaque structure, que nous faisons évoluer. Notre intervention se veut bienveillante, tout en vous proposant des recommandations ou préconisations adaptées, cohérentes et réalistes.

Selon nos différents domaines de compétences, nous réalisons des audits et diagnostics afin de réaliser un état des lieux de l'existant, des pratiques professionnelles, des outils utilisés... et vous proposons un plan d'action de mise en conformité. Nous pouvons par exemple réaliser un audit financier, un audit organisationnel, un diagnostic sur la qualité de vie au travail et les risques psychosociaux, un audit sur l'organisation du circuit des médicaments...

## Stratégie et développement

Nos consultants peuvent accompagner votre structure en termes de développement stratégique selon plusieurs axes : la co-définition d'orientations stratégiques et leur déclinaison en une feuille de route pour les années à venir, l'identification des modalités de gestion économique et des partenaires à mobiliser, l'identification d'une nouvelle organisation interne, et la définition d'un plan de communication.

Nous intervenons également de manière périodique auprès de votre structure dans le cadre d'un accompagnement sur le long terme, en vous mettant à disposition nos compétences (exemple d'un « contrat de maintenance qualité »).

## Réorganisation

Une démarche de réorganisation concerne l'ensemble des métiers et impacte la vie personnelle des salariés. Notre démarche vise à l'amélioration de la qualité de vie des usagers, tout en assurant une équité et les meilleures conditions de travail possible pour les salariés. Nous conduisons cette démarche selon les prérequis préalablement fixés par la direction et le Comité de Pilotage, pour aboutir à une refonte des roulements et fiches de tâches



## Comptabilité - Gestion

Qu'il s'agisse de l'élaboration de votre EPRD ou de votre ERRD, de votre Plan Global de Financement Pluriannuel, ou pour un suivi sur le long terme, nous pouvons vous accompagner dans ce type de mission. Nous intervenons également pour la réalisation de votre Plan Pluriannuel d'Investissement dans le cadre de votre CPOM. Nous pouvons également vous former sur ces différents éléments.

## Qualité de Vie au Travail - RPS

Nos consultants spécialisés ont développé des outils permettant de travailler autour du Sens au Travail. Différents modules de formation sont proposés dans cette optique : rapprocher valeurs personnelles et institutionnelles, identifier les leviers de l'engagement au travail, mieux gérer son stress, prévenir les risques psychosociaux, améliorer la communication dans un groupe, et développer le collectif de travail, la juste proximité professionnelle et la bienveillance.

Ces modules peuvent être proposés ensemble ou indépendamment, et faire l'objet d'un accompagnement spécifique de vos équipes ou de vos encadrants.

## Démarche qualité

Nos consultants peuvent vous accompagner sur la mise en place d'un système qualité et de l'ensemble des outils qui y sont liés tels que : la définition d'une démarche qualité, la mise en place d'un plan d'action pluriannuel, l'élaboration d'un projet institutionnel, mise en place d'un système de gestion documentaire, de gestion des événements indésirables, d'enquêtes de satisfaction, élaboration de votre DUERP, mise en conformité RGPD, mise en place de projets personnalisés... Nos consultants peuvent également vous former sur ces différents thèmes.



**21 ans**



**+ 250 évaluations**



**+ 350 établissements**

## Ehpad Les Fontenelles et La Suzaié (44)

Réorganisation de l'ensemble des services - 2019

« L'équipe AM Consultants a su accompagner les collaborateurs dans le changement, en tenant compte des faiblesses et des forces individuelles et collectives. Leur méthode d'écoute active et participative est un réel outil managérial permettant de redonner du sens aux missions de chacun, de réveiller des potentiels et d'asseoir le socle commun de valeurs d'entreprise. Am Consultants a su rester fidèle aux axes stratégiques prédéfinis par la direction permettant aux collaborateurs de s'appropriier les objectifs et co-construire leur future organisation de travail.»

Mme Hardouin - Directrice

## LogiVitae (75)

Evaluation externe - 2019

« Contre toute attente, loin d'être une contrainte, ces deux journées ont été pour moi et mon équipe d'un grand intérêt. Le regard porté sur le travail de LogiVitae par des évaluateurs bien au fait de la réalité de notre secteur s'est avéré pertinent et éclairant. Il a souligné les éléments à améliorer mais également toutes les actions et initiatives bien menées.

Décortiquer les procédures mises en place et nous obliger ainsi à nous interroger sur nos pratiques est une démarche nécessaire. Dans le contexte subit par les SAAD, seuls ceux qui sont capables de s'interroger et d'être force de proposition pourront aider au mieux la population.

Je regrette qu'ils n'aient pu assister à une première visite à domicile, leur retour aurait été intéressant.

Je suis dans l'ensemble ravie de la façon dont l'évaluation s'est déroulée. »

Mme Mouchenik - Directrice

## SPRL Arc-en-Ciel Belgique (FV-FAM-MAS)

Supervision de l'établissement suite à un audit ; intervention tous les mois depuis 2015.

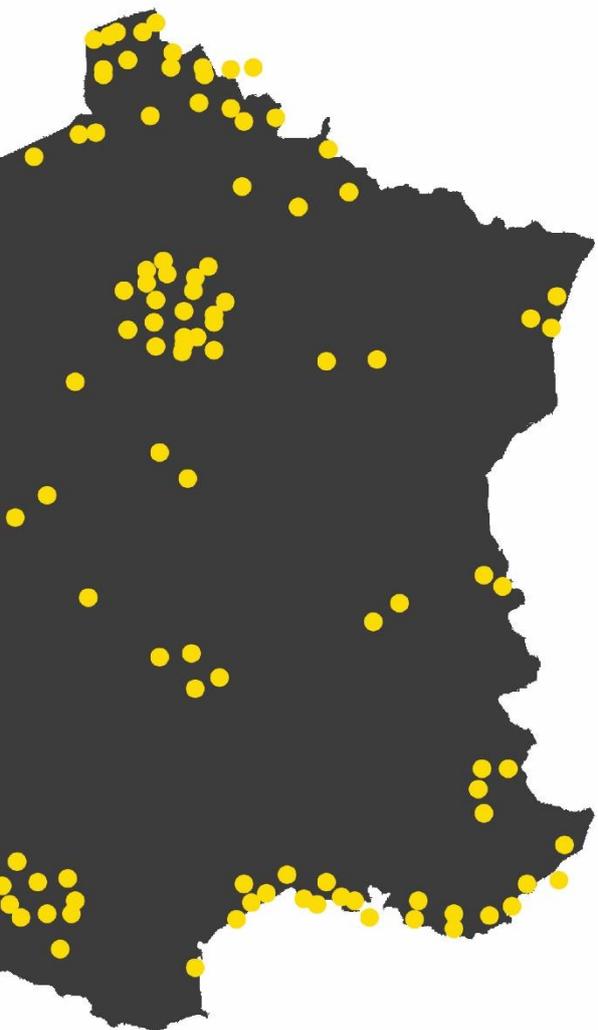
« Notre collaboration nous permet et permet à l'Etablissement d'obtenir :

Une écoute, une analyse et des conseils individualisés et collectifs

Une connaissance des problématiques RH mais également différentes solutions afin de palier aux manquements et/ou répondre à la demande des travailleurs (Bien-être au travail) et un soutien non négligeable pour les responsables.

Un "gage de qualité" (et de sérieux) auprès des autorités françaises et belges.»

M. Tripodi – Directeur



## ADAPAH (08)

Evaluation externe de l'association – 2019

« AM Consultants nous a accompagné et soutenu dans cette démarche. Le travail rendu a été incontestablement un point fort et a été très apprécié. L'Adapah des Ardennes a remarqué la grande rigueur mise en œuvre dans la conduite de notre évaluation externe, nous gardons l'image d'une équipe à notre écoute. Vous nous avez amené à nous poser les bonnes questions et contribué à l'élaboration d'une feuille de route. Un grand merci à vous deux. »

Mme Dauphy – Directrice de l'ADAPAH (08)



## Ehpad La Palmeraie (06) – DomusVi

Evaluation externe - 2019

« Excellents échanges avec les 2 évaluateurs qui ont une excellente compréhension des Ehpad. Les évaluateurs ont réellement cherché à comprendre les particularités de l'établissement pour en aborder objectivement les modes de fonctionnement, les atouts et les contraintes. Les évaluateurs ont été respectueux lors des entretiens avec les résidents, les familles, le personnel, les intervenants extérieurs. »

M. Paris, Directeur

# I. Table des matières

---

II.	AM Consultants Nord.....	8
III.	Votre demande.....	9
IV.	Notre proposition.....	10
V.	Projet d'intervention .....	11
	A. Qu'est-ce que l'évaluation ?.....	11
	B. Notre solution.....	12
VI.	Méthodologie générale .....	13
VII.	Déroulement détaillé .....	14
VIII.	Journées d'intervention .....	16
IX.	Nos Evaluateurs.....	18
X.	Planification théorique .....	20
XI.	Tarif de l'intervention.....	21
XII.	Engagement.....	22
XIII.	Annexes.....	23
	A. Annexe 1 : Références .....	23
	B. Annexe 2 : Contenu d'un projet évaluatif .....	27
	C. Annexe 3 : Exemple d'un planning d'évaluation en établissement (4 usagers rencontrés).....	31
	D. Annexe 4 : Exemple de grille d'évaluation .....	33
	E. Annexe 5 : CV des évaluateurs pouvant réaliser cette évaluation .....	34
	F. Annexe 6 : Code de déontologie.....	44
	G. Annexe 7 : Conditions générales de vente .....	45

# Nos Valeurs

L'usager est au coeur de nos préoccupations et la bienveillance au centre de nos démarches. Chacune de nos interventions est conduite par ces deux principes.

En dehors de cela, nous personnalisons et adaptons au maximum nos interventions aux besoins et attentes de nos clients. Nous sommes bien évidemment liés avec vous par le secret professionnel. Nos interventions sont orientées autour de la participation de l'ensemble des acteurs : encadrants, professionnels, personnes décisionnaires. Nous intégrons également de manière systématique les usagers, familles, et les partenaires extérieurs à nos démarches.

Nous avons également un positionnement bienveillant avec les structures dans lesquelles nous intervenons, en valorisant les bonnes pratiques et les points forts. Nous accompagnons nos clients dans la définition et la mise en œuvre d'actions d'amélioration cohérentes avec leurs contraintes, et répondant à leurs objectifs, dans un souci de faisabilité.

# Habilitations et certifications

**AM Consultants Nord est intégrée sur la liste HAS des organismes autorisés pour réaliser l'évaluation des ESSMS.**

AM Consultants réalise des formations et dispose d'une autorisation à ce titre. Elle est enregistrée comme organisme de formation sous le Numéro N°52/44/03415/44 auprès du Préfet des Pays de Loire.

AM Consultants a été certifiée QUALIOPi - RNCQ-AC-V1- 2019 en date du 7 Mai 2020 par l'APAVE, renouvelé en avril 2022.



## III. VOTRE DEMANDE

### La commande :

*Vous nous avez sollicité pour réaliser l'évaluation des 14 Ehpad du groupement Les IndEhpadants suivant les nouvelles obligations HAS 2022.*

### La demande :

*Réaliser l'évaluation de vos 14 Ehpad dont un sur le 1<sup>er</sup> semestre 2023 et les autres selon les délais imposés par les autorités, suivant les nouveaux outils et méthodologies de la HAS en portant un regard objectif et bienveillant sur les pratiques, outils et organisations en place.*

Vous trouverez en **Annexe 1** nos principales références.

## IV. NOTRE PROPOSITION

---

La réalisation de l'évaluation de vos structures, conformément à la méthodologie définie par le Référentiel d'évaluation de la qualité des ESSMS de la HAS.

### Notre méthodologie :

#### Préalable à l'intervention

Organisation de l'intervention

Réunion de cadrage

Analyse documentaire

#### Réalisation de l'évaluation

1- Accompagné traceur (3 à 4 usagers)

2- Traceur ciblé

3- Audit système

#### Restitution

Saisie du rapport d'évaluation

Echange et validation

### Nos atouts :

- AM Consultants Nord dispose d'une équipe d'évaluateurs internes et externes présentant les compétences nécessaires à la réalisation des évaluations suivant le cahier des charges HAS, et justifiant de l'expérience attendue auprès de chaque public concerné.
- Une très bonne connaissance du secteur et de vos problématiques.
- Nous avons retravaillé les outils évaluatifs afin de faciliter les échanges avec les usagers et les professionnels, pour rendre plus accessibles les questionnements et donc favoriser la remontée d'informations.

# V. PROJET D'INTERVENTION

## A. QU'EST-CE QUE L'ÉVALUATION ?

L'évaluation de la qualité en Etablissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux (ESSMS) a pour objet d'apprécier la qualité des prestations délivrées dans les ESSMS mentionnés à l'article L.312-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF).

Cette évaluation est réalisée par un tiers extérieur indépendant lors d'une visite au sein de l'ESSMS, et porte sur le périmètre de l'autorisation délivrée par l'(les) autorité(s) d'autorisation et de contrôle.

L'évaluation est réalisée à partir du référentiel et du manuel d'évaluation publiés par la HAS sur son site internet. Les ESSMS engagés dans la procédure d'évaluation utilisent, au même titre que les organismes en charge des évaluations, le système d'information sécurisé dénommé Synaé, mis à disposition par la HAS qui organise leurs modalités d'accès.

Les évaluateurs répondent au cahier des charges de l'évaluation de la HAS et disposent des connaissances, compétences et expériences requises.



## B. NOTRE SOLUTION

### Informations

#### Structure(s)

Les 14 Ehpad du groupement Les IndEhpadants

#### Référent SMS

Thomas BARRAS

#### Période d'intervention

1 évaluation sur le 1er semestre 2023, les autres suivants délais imposés par les autorités.



### Solution

Notre équipe utilise la méthodologie et le référentiel d'évaluation de la qualité en ESSMS comme outils de références dans la conduite des visites d'évaluation. Nous avons réadapter notre référentiel afin de faciliter les échanges et remontées d'informations, que ce soit de la part des usagers, que des professionnels.

Nous conduisons l'évaluation par le biais des 3 méthodes évaluatives : Accompagné traceur, Traceur ciblé, Audit système. La personne accompagnée est placée au cœur des préoccupations tout au long de l'évaluation.

Les évaluateurs connaissent les spécificités de votre activité et du public accueilli et interviennent en toute bienveillance afin de valoriser au mieux l'organisation, les outils et les pratiques professionnelles.

### Enjeux

- Répondre à une obligation réglementaire.
- Porter un regard objectif et bienveillant.
- Valoriser l'ensemble des pratiques et outils de la structure.
- Intégrer l'ensemble des acteurs dans cette démarche (personnes accompagnées, gouvernance, professionnels).

### Challenges

- Permettre à la personne accompagnée d'être actrice de son parcours.
- Renforcer la dynamique qualité au sein des établissements.
- Promouvoir une démarche porteuse de sens.

# VI. METHODOLOGIE GENERALE

1

## 1. ORGANISATION DE LA DEMARCHE

### 2. REUNION DE CADRAGE

### 3. ANALYSE DOCUMENTAIRE

## PRELABLE

### EN AMONT DE LA DEMARCHE

Cette étape permet de préparer et d'organiser la visite d'évaluation.

Le consultant pilote transmet le projet évaluatif à la direction, afin de valider la démarche et notamment le nombre d'usagers à rencontrer, les évaluateurs mobilisés et les dates d'évaluation.

Ensuite, le consultant pilote anime la réunion de cadrage (avec le comité de pilotage) pour faire le point sur l'organisation de la démarche : les professionnels à mobiliser, les profils des usagers à rencontrer, les documents à transmettre en amont et à mettre à disposition sur place lors de l'évaluation...), la mise à disposition de lieux pour les entretiens, la date butoir d'envoi des documents au consultant pilote...

L'analyse documentaire permet de réaliser un premier état des lieux de l'existant des éléments qui seront abordés lors de la visite d'évaluation.

2

### 1. METHODE DE L'ACCOMPAGNE TRACEUR (ECHANGES, OBSERVATIONS, CONSULTATIONS DOCUMENTAIRES)

### 2. METHODE DU TRACEUR CIBLE (ECHANGES, OBSERVATIONS, CONSULTATIONS DOCUMENTAIRES)

### 3. METHODE DE L'AUDIT SYSTÈME (ECHANGES, OBSERVATIONS, CONSULTATIONS DOCUMENTAIRES)

## EVALUATIONS

### INTERVENTION SUR SITES

Cette étape concerne l'évaluation à proprement parler, qui se décline selon les 3 méthodes évaluatives.

#### 1. Méthode de l'accompagné traceur :

Les évaluateurs rencontrent dans un premier temps un panel de personnes accompagnées pour échanger sur leur parcours d'accompagnement. Les informations sont ensuite croisées par des entretiens avec les professionnels qui accompagnent au quotidien les personnes rencontrées.

#### 2. Méthode du traceur ciblé :

Les évaluateurs rencontrent les professionnels en équipe pluridisciplinaire pour évaluer la mise en œuvre réelle d'un processus sur le terrain, ainsi que sa maîtrise. Les évaluateurs rencontrent également la gouvernance pour éclairer les éléments recueillis et observés.

#### 3. Méthode de l'audit système :

Les évaluateurs rencontrent la gouvernance avant de s'entretenir avec les professionnels de terrain pour évaluer la maîtrise des processus sur le terrain. Un entretien avec les représentants du Conseil de la Vie Sociale est également organisé.

En parallèle de ces échanges, les évaluateurs sont amenés à mener des observations terrain et des consultations documentaires pour venir appuyer les éléments abordés et les considérer comme éléments de preuves. Un temps d'échange est prévu également avec les membres du Conseil de la Vie Sociale.

Une réunion de lancement et une réunion de synthèse sont prévues dans le cadre de l'évaluation, ainsi que la visite des locaux de la structure. Des temps quotidiens avec la gouvernance sont prévus en début de journée afin de faire un point synthétique sur les éléments abordés au fur et à mesure de l'avancée des évaluations.

3

### 1. SAISIE DES RAPPORTS

### 2. ECHANGE AVEC LA DIRECTION ET VALIDATION

## RESTITUTION DE L'EVALUATION

### FIN DE LA DEMARCHE

Les évaluateurs travaillent ensuite sur la saisie des grilles d'évaluation sur la plateforme Synaé.

Synaé va permettre de générer le rapport de visite qui présentera la synthèse des résultats, une appréciation générale sur le niveau de maturité atteint par l'établissement et sa dynamique d'amélioration continue de la qualité.

Ces éléments seront validés avec la direction.

## VII. DEROULEMENT DETAILLE

ETAPE 1 : Préalable à l'intervention					
Phase	Désignation	Description	Ressources	Echéance	Livrables
0	Engagement	Validation et signature par la direction de l'Association de la proposition commerciale. Une période d'intervention est bloquée avec chaque structure.	AM Consultants Nord (AMC Nord) <b>Direction (DIR)</b>		Proposition signée Période d'évaluation bloquée
1	Définition et co-construction du projet évaluatif	Le consultant pilote de l'évaluation adapte le projet évaluatif de la structure sur la base d'informations concernant sa capacité et les différents types d'accueil dont il dispose. Le projet évaluatif précise notamment : le nombre d'usagers à rencontrer, les dates d'évaluation et l'équipe d'évaluateurs.	AMC Nord	Dans les 3 mois avant l'évaluation	-
	Envoi de la documentation requise	Le consultant pilote prend contact avec la direction de la structure et lui transmet par mail : - Le projet évaluatif - La liste des documents à transmettre en amont de l'évaluation pour l'analyse documentaire - Un planning type d'évaluation - La liste type des usagers à rencontrer et le document de consentement - Une notice d'information destinée à être affichée dans la structure pour informer les usagers, proches / aidants / familles et personnels des dates et de la raison de l'évaluation	AMC Nord		Projet évaluatif adapté Documents types
	Validation du projet évaluatif et des éléments de réalisation	Par retour de mail (ou appel téléphonique), la direction doit valider le projet évaluatif et notamment : - Le nombre d'usagers à rencontrer - Les dates d'intervention - L'équipe d'évaluateurs	<b>DIR</b>		Projet évaluatif validé Proposition signée
2	Réunion de cadrage	Le consultant pilote programme avec la direction la réunion de cadrage en visioconférence. Peuvent être présents à cette réunion : la direction, les membres de l'encadrement et toute personne jugée nécessaire par la direction.	AMC Nord <b>DIR</b>	2 mois avant l'évaluation	Date de la réunion de cadrage et organisation, validées
		Le consultant pilote anime la réunion de cadrage qui permet : - De présenter la démarche, le cabinet, le déroulé et les profils des évaluateurs - D'adapter le planning d'intervention - De faire le point sur les documents à transmettre aux évaluateurs pour l'analyse documentaire et d'identifier la date butoire d'envoi de ces documents au consultant pilote - D'échanger sur l'organisation des rencontres avec les usagers - De faire le point sur la mise à disposition de lieux pour les différents échanges et entretiens	AMC Nord <b>DIR</b> <b>Comité de pilotage (COFIL)</b>		Validation du planning de l'évaluation
3	Analyse documentaire	La direction de l'établissement transmet les documents demandés en version électronique au consultant pilote, <b>au maximum 1 mois avant la date de l'évaluation.</b>	<b>DIR</b>	Dans les 2 mois avant l'évaluation	Analyse documentaire réalisée
		Les évaluateurs analysent les documents transmis.	AMC Nord		

<b>ETAPE 2 : Réalisation de l'évaluation</b>					
<b>Phase</b>	<b>Désignation</b>	<b>Description</b>	<b>Ressources</b>	<b>Echéance</b>	<b>Livrables</b>
<b>4</b>	Evaluation suivant le planning d'évaluation validé lors de la réunion de cadrage	<p>Les évaluateurs réalisent la réunion de lancement auprès du comité de pilotage (et autres membres du personnel selon le souhait de la direction).</p> <p>Les évaluateurs recueillent la liste des usagers à rencontrer et les attestations de consentement, et choisissent les usagers qui seront rencontrés.</p> <p>Les évaluateurs réalisent ensuite les différents temps d'évaluation selon les chapitres du référentiel HAS, en respectant les méthodes évaluatives :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entretiens avec les usagers, les professionnels, la gouvernance, le CVS</li> <li>- Consultations documentaires</li> <li>- Observations</li> </ul> <p>Un temps de débriefing est prévu en chaque fin de journée pour les évaluateurs.</p> <p>Un temps d'échange est prévu avec la gouvernance chaque début de matinée pour faire le point sur la journée précédente et aborder les éventuels points de vigilance.</p> <p>Si l'établissement ne répond pas à 1 ou plusieurs critères impératifs, les évaluateurs organisent un point spécifique avec la gouvernance pour analyser les actions entreprises et remplir le(s) formulaire(s) des critères impératifs.</p> <p>Les évaluateurs réalisent la réunion de synthèse à la fin de l'évaluation auprès du comité de pilotage (et autres membres du personnel selon le souhait de la direction).</p>	AMC Nord DIR COPIL Professionnels terrain, usagers...	J	Temps d'échange avec la gouvernance Réunion de synthèse de l'évaluation

<b>ETAPE 3 : Restitution de l'évaluation</b>					
<b>Phase</b>	<b>Désignation</b>	<b>Description</b>	<b>Ressources</b>	<b>Echéance</b>	<b>Livrables</b>
<b>5</b>	Etude et analyse des données	Les évaluateurs croisent l'ensemble des données et observations recueillies afin de les confronter et de les analyser.	AMC Nord	Dans les 15 jours qui suivent l'évaluation	-
<b>6</b>	Elaboration du rapport d'évaluation	<p>Les évaluateurs intègrent l'ensemble des cotations et commentaires dans Synaé.</p> <p>Le consultant pilote transmet le rapport d'évaluation à la direction.</p>	AMC Nord	Dans les 15 jours qui suivent l'évaluation	Rapport d'évaluation issu de Synaé
<b>7</b>	Validation du rapport d'évaluation	<p>La direction et le responsable qualité référent relisent le rapport d'évaluation et font remonter au consultants pilote leurs commentaires éventuels.</p> <p>Le consultant pilote analyse les commentaires et en fait un retour à la direction.</p> <p>La direction et le responsable qualité référent valident la version finale du rapport d'évaluation.</p>	DIR AMC Nord	<b>Dans le mois qui suit l'évaluation</b>	Rapport commenté
<b>8</b>	Restitution des résultats	<p>La direction de l'établissement transmet le rapport final d'évaluation à : l'ARS, au Conseil Départemental et à la HAS.</p> <p>Dans le cas où l'établissement ne répond pas à un ou plusieurs critères impératifs, la direction joint au rapport le plan d'action inhérent à ces critères.</p>	DIR	<b>Dans le mois qui suit l'évaluation</b>	-
<b>Fin du processus évaluatif</b>					

## VIII. JOURNEES D'INTERVENTION

Différents éléments viennent impacter le nombre de journées d'intervention pour l'évaluation d'une structure :

- Concernant les critères à évaluer :
  - ⦿ Le type d'établissement : social / médico-social (critères relatifs aux prises en soins ou au circuit des médicaments par exemple)
  - ⦿ Le type de structure : établissement / domicile (critères relatifs à l'aménagement des locaux)
  - ⦿ La population (critères spécifiques adultes / enfants, critères spécifiques handicap)
- Concernant les rencontres :
  - ⦿ La présence ou non d'un Conseil de la Vie Sociale
  - ⦿ Le nombre d'usagers à rencontrer :
    - ▶ 3 pour les « ESSMS de petite taille » selon la HAS
    - ▶ Les usagers rencontrés doivent être représentatifs de la population accompagnée et des prestations délivrées par l'ESSMS
- Le nombre de journées prévues pour l'analyse documentaire et l'élaboration du rapport d'évaluation peuvent aussi changer d'une structure à l'autre.



Ainsi, nous proposons le nombre de journées d'intervention par étape suivant pour la réalisation de l'évaluation d'un de vos Ehpad :

ETAPE 1		Préalable à l'intervention			
	Nbre évaluateur(s)	Nbre jour(s)		TOTAL	
		Site	Bureau		
Organisation de l'intervention	1	0,00	0,25	<b>0,25</b>	
Réunion de cadrage	1	0,25	0,00	<b>0,25</b>	
Analyse documentaire	2	0,00	0,75	<b>1,50</b>	

ETAPE 2		Réalisation de l'évaluation			
	Nbre évaluateur(s)	Nbre jour(s)		TOTAL	
		Site	Bureau		
1- Accompagné traceur : rencontre de 3 à 4 usagers et des équipes de professionnels qui accompagnent ces usagers ; rencontre avec le CVS : 0,75 journée à 2 évaluateurs.					
2- Traceur ciblé : rencontre des professionnels sur les thèmes inhérents au fonctionnement de la structure (et échange avec la gouvernance) : 0,75 journée à 2 évaluateurs.	2	2,75	0,00	<b>5,50</b>	
3- Audit système : rencontre de la gouvernance sur les différents process et politiques déployées (et échange avec les professionnels terrain) ; observation des pratiques : 1 journée à 2 évaluateurs.					

ETAPE 3		Restitution			
	Nbre évaluateur(s)	Nbre jour(s)		TOTAL	
		Site	Bureau		
Saisie du rapport d'évaluation	2	0,00	0,75	<b>1,50</b>	
Echange avec la gouvernance et validation du rapport d'évaluation.	1	0,25	0,25	<b>0,50</b>	

En complément de la méthodologie générale et de la décomposition des journées d'intervention par étape selon les structures, vous trouverez en **Annexe 2** le contenu type d'un projet évaluatif, un exemple de planning d'évaluation en **Annexe 3**, et en **Annexe 4**, un exemple d'adaptation des critères HAS pour un entretien usager.



# Notre équipe d'évaluateurs



## THOMAS BARRAS - Référent SMS

Son rôle au sein du cabinet est défini par le cahier des charges de la HAS applicable aux organismes chargés de l'évaluation des ESSMS.

Il est l'interlocuteur de la HAS pour toutes questions relatives aux missions d'évaluation réalisées, participe à la sélection, qualification, formation et surveillance des compétences des intervenants de l'organisme et garanti la tenue à jour de la liste des intervenants qualifiés de l'organisme.

De plus, il a à sa charge la transmission des connaissances acquises à chacun des intervenants (clés de compréhension du référentiel, du manuel et de la procédure d'évaluation, du système d'information dédié, de leurs mises à jour, etc.)

Pour finir il lui appartient d'effectuer des contrôles réguliers afin d'assurer la bonne application des outils et méthodes d'évaluation définis par la HAS.





## Types de Publics

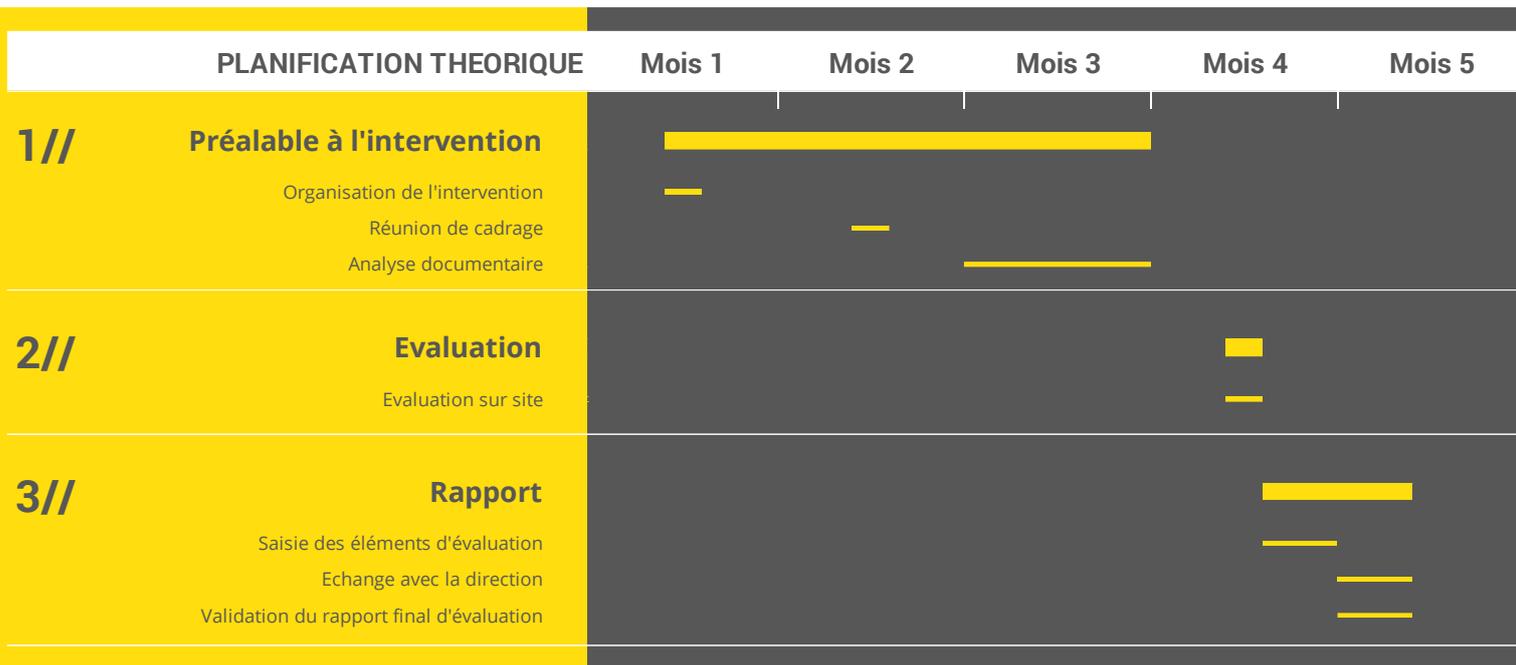
	Grand Age	Handicap	Addiction
<b>Nos Consultants Internes</b>			
Simon Bachelet	■	■	■
Thomas Barras	■	■	■
Marie Anais Dehove	■	■	■
Audrey Guidon	■	■	■
Elise Guillouzic	■	■	■
Yasmina Yahia Bacha	■	■	■
<b>Nos Consultants Partenaires</b>			
Christèle Bachelet	■	■	■
Ahmed Benyachi	■	■	■
Thierry Bordignon	■	■	■
Jean Marie Brunnin	■	■	■
Eva Canévet	■	■	■
Sylvie Henry-Espargillère	■	■	■
Elsa Kowalczuk	■	■	■
Sophie Monoky	■	■	■
Jérôme Morin	■	■	■
Alain Plumereau	■	■	■
Thomas Robert	■	■	■
Lise Sendré	■	■	■
Pauline Van Cauwenbergh	■	■	■

Vous trouverez les CV des consultants en **Annexe 5**



# X. PLANIFICATION THEORIQUE

AM Consultants Nord vous propose le rétroplanning ci-dessous pour l'évaluation d'un établissement. Celui-ci identifie les différentes phases des évaluations et les délais prévus. L'ensemble de ces étapes sont coordonnées par le consultant pilote qui sera identifié après signature du contrat.



La signature du contrat de prestation permet de bloquer une semaine prévisionnelle d'intervention pour la réalisation de vos évaluations (2<sup>ème</sup> trimestre 2023).

Le planning détaillé de l'évaluation, adapté et validé en réunion de cadrage avec la direction (et le comité de pilotage), ne pourra être modifié sans l'accord des deux parties.

Comme demandé par le client, AM Consultants Nord s'engage à ce que l'évaluation soit réalisée sur le 1<sup>er</sup> semestre 2023 afin de répondre à son obligation réglementaire.

# XI. TARIF DE L'INTERVENTION

DESCRIPTION	Nbre jour(s)	TARIF
<b>1 Préalable à l'intervention</b>		
<i>Organisation de l'intervention</i>	0,25	<b>1 800 €</b>
<i>Réunion de cadrage</i>	0,25	
<i>Analyse documentaire</i>	1,50	
<b>2 Réalisation de l'évaluation</b>		
<i>Réalisation de l'évaluation</i>	5,50	<b>4 950 €</b>
<b>3 Restitution</b>		
<i>Saisie du rapport d'évaluation</i>	1,50	<b>1 800 €</b>
<i>Echange avec la gouvernance et validation du rapport d'évaluation.</i>	0,50	
<b>TOTAL Journée(s)</b>	<b>9,50</b>	
	<b>Total HT</b>	<b>8 550 €</b>
	<b>TVA (20%)</b>	<b>1 710 €</b>
	<b>TOTAL TTC</b>	<b>10 260 €</b>

L'évaluation d'un établissement se décompose en 6,00 journées site et 3.50 journées bureau avec la présence de 2 évaluateurs, pour un montant total de 8 550€ HT.

Ces conditions tarifaires n'intègrent pas les frais de déplacements des consultants. Ceux-ci seront facturés à hauteur de 150€ / journée site / consultant.

Ces conditions tarifaires sont valables jusqu'au 30/11/2022.

## XII. ENGAGEMENT

### Le Prestataire (AM Consultants Nord) s'engage :

- 1- A mobiliser tous les moyens matériels, techniques et humains pour exécuter sa mission.
- 2- A informer le Client des difficultés particulières dépassant ses compétences, et d'une façon générale de toutes difficultés qu'il rencontrerait dans le cadre de l'exécution de sa mission.
- 3- A rendre compte de l'avancée de la prestation.
- 4- A respecter la méthodologie applicable à l'évaluation de la qualité en ESSMS portée par la HAS.
- 5- A être en mesure, au moment de l'évaluation, de réaliser la prestation au regard des exigences réglementaires requises.
- 6- A veiller au respect de l'ensemble des éléments mentionnés au présents contrat, ainsi qu'au Code de Déontologie du Cabinet, disponible en Annexe 6.

### Le Commanditaire s'engage :

- 1- A mettre tout en œuvre pour faciliter la mission du Prestataire (mise à disposition des outils et documents demandés, organisation de rencontres et de réunions, visites, etc.).
- 2- A transmettre au Prestataire toutes les informations nécessaires à la bonne exécution de la présente démarche.
- 3- A veiller au respect de l'ensemble des éléments mentionnés au présent contrat, notamment les conditions générales de vente, disponible en Annexe 7.

### SIGNATURE DU CLIENT

\_\_\_\_\_  
Nom - Fonction

\_\_\_\_\_  
Date

\_\_\_\_\_  
Cachet et signature

\_\_\_\_\_  
Nom de la structure

\_\_\_\_\_  
Contact (mail / téléphone)

\_\_\_\_\_  
Adresse

MERCI POUR VOTRE CONFIANCE

# XIII. ANNEXES

---

## A. ANNEXE 1 : REFERENCES

### 1. EVALUATIONS EXTERNES DE STRUCTURES D'HEBERGEMENT OU D'ACCUEIL

EHPAD :

- 4 Ehpads d'APREVA RMS
- Une 60aine d'EHPAD DomusVi entre 2014 et 2020
- Une 20aine d'EHPAD des groupements OMEGA 56 et GIR 44 sur le Morbihan et la Loire Atlantique.
- 10 Ehpads de la Mutualité Française Ardèche-Drôme
- 10 Ehpads de l'AREFO/ARPAD (actuellement ARPAVIE)
- Les 7 Ehpads du Réseau Les Familiales
- Les 10 EHPAD du Groupe Kerdonis
- EHPAD les Lilas – Marck (62)
- UGECAM NORD-PAS-DE-CALAIS – Les Maisons Bleues (3 sites - 59) ; Ehpads des Pays de Somme à Woincourt (80)
- Ehpads Résidence les Coteaux e St - Gallardon (22)
- Ehpads Résidence La Croix des Vignes – Toucy (89)
- Ehpads Notre Dame de Boulogne – Boulogne-sur-Mer (62)
- Ehpads La Pastourelle (26)

Accueils de Jour Alzheimer :

- Accueil de jour des Provinces du Nord
- Accueil de jour de l'ASSAD Dunkerque
- Accueil de Jour du CCAS de Graveline
- Retz Accueil – Machecoul
- Soins Santé – Angers

Résidences Autonomies :

- La Targette – ADMR 62
- RA Le Béguinage du CCAS de Gravelines
- Résidence Autonomie Les Terrasses de Mailheaux à Frouzins (31)
- 4 RA du CIAS du Choletais.
- 3 RA du CCAS de Royan.

### 2. EVALUATIONS EXTERNES DE STRUCTURES INTERVENANT AU DOMICILE

SAD Familles :

- Association Haut Marnaise pour l'Aide Familiale (52) - 2021
- GES MIRIAD (3 associations) (59) – 2020

## SAAD PA – PH :

- Services Partenaires – 2020
- AG CC Services – 2020
- AHPA - 2020
- CCAS Aix en Provence
- CCAS d'Armentières
- LogiVitae
- ADAPAH
- Groupe NESTOR (7 agences) – Nantes -Bretagne
- CCAS de Château-Gontier
- CIAS de Cholet
- ProxiServices Nord
- Ensemble des agences de DomusVi Domicile en 2017 (37 agences)
- CCAS de Cholet
- CCAS de Royan

## SSIAD :

- SSIAD ADMR 62 – 2020
- 3 SSIAD + 1 SSIAD Renforcé + 3 ESA de la Fondation Santé-Service - 2020
- 13 SSIAD et ESA de DomusVi
- SSIAD du CCAS de Vieux Condé
- SSIAD du CCAS de Marcoing
- SSIAD du CCAS de Bavay
- SSIAD du CCAS de Landrecies

### 3. EVALUATION EXTERNE - HANDICAP

- ARPIH : SAJ, SAVS, Résidences Services, Foyer d'Hébergement, ESAT (59)
- La Messagère : SAVS (59)
- La Maisonnée : Résidence Service (59)
- Esat Les Peupliers (59)
- SPRL Arc-en-Ciel Foyer de vie, FAM, MAS (Belgique – Péruwelz)
- ASBL Home Delano – Accueil de mineurs présentant une maladie mentale (orientations MDPH et ASE) - (Belgique – Péruwelz)
- L'éveil du Scarabée – Centre pour Autistes – Champcevrains (89)
- Association MARIE MOREAU – St NAZAIRE (SESSAD – ITEP – IME – SAVS) : évaluation et accompagnement depuis une quinzaine d'années

### 4. ACCOMPAGNEMENT A L'ELABORATION DU PROJET INSTITUTIONNEL / EVALUATION INTERNE / DEMARCHE QUALITE / DUERP...

- EHPADs Sainte Sophie et Saint Joseph : Elaboration des Projets d'établissements
- EHPAD Aigre Marine (59) : Diagnostic Qualité, Réorganisation de service et Elaboration du Projet d'établissement
- Résidence autonomie du CCAS de Gravelines
- Résidence autonomie du CCAS de Wattignies

- Foyer de vie Arc-en-Ciel (Belgique)
- Ehpad Eole et Galathéa (44) – FCES
- Ehpad Notre Dame de Boulogne (59)
- Orghandi : SAVS et SAMSAH (49)
- Ehpad Résidence du Père Laurent (44)
- Ehpad Résidence Louis Cubaynes (44)
- Ehpad Résidence Les 2 Roches – Sérent (56)
- Ehpad Résidence La Providence – Rouans (44)
- Formation : « Elaboration d'un projet d'établissement » - RA Valérie et le Suroît (17)
- Formation : « Piloter la démarche qualité via la gestion de projet » - Ehpad Luzarches (95)
- Formation : « Projet personnalisé et référent institutionnel » - Ehpad Saint Julien (44)
- Ehpad Domrémy (60)

## 5. MISE EN CONFORMITE RGPD

- ARPIH (ESAT, SAJ, SAVS, RS, FH) - (62) – 2021
- Ehpad Notre Dame de Boulogne (62) - 2020
- Ehpad La Sainte Famille (62) - 2020
- Ehpad Résidence Les Mouettes (62) – 2019
- Ehpad Notre Dame des Anges (59) – 2019
- Ehpad Résidence Le Moulin d'Ascq (59) – 2019
- Ehpad Maison Saint Jean (59) – 2019
- SPRL Arc-en-ciel – Belgique - 2019

## 6. SUIVI QUALITE

- SAMSAH et ESPRAD du GHICL (59) – Depuis 2021
- ARPIH (59) : SAVS, SAJ, ESAT, RS, FH – Depuis début 2019
- SPRL Arc-en-Ciel (Belgique) – Depuis 2015
- SSIAD de Landrecies (59) – Depuis 2018
- Ehpad La Pouterle (26) – 2018

## 7. REORGANISATION EHPAD

- EHPAD Résidence du DON– ISSE (44) - 2020
- Ehpad La Chataigneraie (44) - 2020
- Ehpad La Suzaie (44) - 2019
- Ehpad Les Fontenelles (44) - 2019
- Maison d'accueil – St Julien de Vouvantes – 2019
- Résidence St Paul – Rezé – 2017
- Résidence Louis ONORATI – Bubry – 2017
- EHPAD – Viarmes - 2017
- Résidence Le Marengo – Languidic (56) – 2016

## 8. ACCOMPAGNEMENTS RPS ET QVT

- Formation « Sens au travail » : SSIAD de Landrecies (59) - 2019
- Formation « Sens au travail » : Ehpad Andrée Rochefort (44) - 2019
- Formation « Valeurs » : Ehpad Notre Dame des Anges (59) - 2018
- Diagnostic RPS : Ehpad Les Portes du Martray (86) – ARPAVIE - 2018

## 9. ACCOMPAGNEMENT CPOM

- Ehpad Notre Dame de Boulogne (62) - 2019
- Ehpad La Sainte Famille (62) - 2019
- Résidence La Suzaie (44) - 2019
- Résidence Le Logis de la Petite Forêt (44) - 2018
- Association Marie Moreau – St Nazaire (44) – IME, ITEP, SESSAD - 2018
- Résidence Le Sillon (44) - 2017
- Ehpad Saint Gabriel (85) - 2017

## 10. AUDIT FINANCIER ET D'ACCOMPAGNEMENT

- Association Marie Moreau – St Nazaire – Pôle Enfance (IME-ITEP- SESSAD) et Pôle Adulte (ESAT social – ESAT Production – SAVS – Résidence Service) depuis une quinzaine d'années : suivi annuel
- Le Logis de la Petite Forêt – Bouvron (EPRD – ERRD – PPI) depuis une vingtaine d'années
- Restructuration de l'EHPAD de Thônes en lien avec le cabinet A2MO depuis 2016
- Résidence Autonomie – CCAS de Clisson avec le cabinet A2MO - 2017
- SAAD – CCAS de Royan – 2017 : Plan de retour à l'équilibre

## B. ANNEXE 2 : CONTENU D'UN PROJET EVALUATIF

### I. Table des matières

II. AM Consultants Nord .....	8
III. L'évaluation HAS 2022 .....	9
IV. Méthodologie .....	14
V. Déroulement détaillé .....	15
VI. Eléments évalués .....	17
VII. Organisation de l'évaluation .....	20
A. Dates d'évaluation.....	20
B. Nombre d'usagers rencontrés .....	20
C. Equipe d'évaluateurs .....	20
VIII. Journées d'intervention .....	21
IX. Planification théorique .....	22
X. Annexes.....	23
A. Annexe 1 : CV des évaluateurs.....	23

**Vous trouverez ci-dessous des extractions de différentes parties d'un projet évaluatif :**

## III. L'ÉVALUATION HAS 2022<sup>1</sup>

Depuis la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, les ESSMS ont l'obligation de procéder à une évaluation régulière de leurs activités et de la qualité des prestations qu'ils délivrent. L'objectif était d'apprécier la qualité des activités et prestations délivrées par ces structures aux personnes accueillies par des organismes habilités.

Dans un objectif d'amélioration du dispositif d'évaluation, la loi du 24 juillet 2019 a fait évoluer les missions de la HAS. Elle lui a confié la responsabilité d'élaborer :

- Une nouvelle procédure d'évaluation nationale, commune à tous les ESSMS ;
- Un nouveau cahier des charges fixant les exigences requises pour devenir un organisme autorisé à réaliser ces évaluations.

### A. CE QUI CHANGE CONCRETEMENT

#### 1. UN REFERENTIEL COMMUN A TOUS LES ESSMS

Le nouveau dispositif d'évaluation construit par la HAS, s'appuie désormais sur un référentiel national commun à tous les ESSMS centré sur la personne accompagnée. C'est le socle du dispositif d'évaluation. Il répertorie les exigences à satisfaire par l'ESSMS et les éléments nécessaires à leur évaluation.

Il a vocation à être utilisé :

- Par les ESSMS, pour réaliser des auto-évaluations de manière autonome ;
- Par les organismes évaluateurs, comme outil de référence dans la conduite de la visite d'évaluation.

Les champs d'application associés aux différents critères du référentiel permettent d'adapter le référentiel à la diversité du secteur social et médico-social.

#### 2. TROIS METHODES D'ÉVALUATION COMMUNES POUR TOUS LES ESSMS

Le référentiel s'appuie sur un manuel qui définit trois méthodes pour évaluer les pratiques et les organisations, au plus proche du terrain. Elles se traduisent par des entretiens avec les personnes accompagnées, les membres du conseil de la vie sociale, les professionnels et la gouvernance des ESSMS.

#### 3. LA FREQUENCE D'ÉVALUATION PASSE DE 7 A 5 ANS

Le rythme d'une évaluation tous les 5 ans est porteur de sens pour l'ESSMS et leurs professionnels car il correspond notamment à celui du projet d'établissement.

Il permet de réinterroger de manière plus régulière les pratiques et les organisations au bénéfice des personnes accueillies.

<sup>1</sup> Éléments issus de la HAS : [https://www.has-sante.fr/jcms/c\\_2838131/fr/comprendre-la-nouvelle-evaluation-des-essms](https://www.has-sante.fr/jcms/c_2838131/fr/comprendre-la-nouvelle-evaluation-des-essms)

# VI. ELEMENTS EVALUES

Chapitre 1			Documents et outils à mettre à disposition sur place
Personnes rencontrées	Thématiques	Points abordés	
Usagers	Droits de la personne accompagnée Expression et participation de la personne accompagnée Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement Accompagnement à la santé Accompagnement à l'autonomie Continuité et fluidité des parcours	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expression et prise en compte des choix/avis de la personne.</li> <li>• Expression concernant la perception de la bienveillance.</li> <li>• Participation aux instances représentatives.</li> <li>• Consentement éclairé.</li> <li>• Droits et devoirs dans le cadre de la vie en collectivité (informations claires et adaptées, documents associés).</li> <li>• Information et désignation d'une personne de confiance.</li> <li>• Attentes en matière de logement ou d'hébergement (informations, conseils et adaptation).</li> <li>• Respect de l'intimité et de la vie privée.</li> <li>• Modalités d'accès au dossier de la personne.</li> <li>• Soutien/ orientation dans l'exercice des droits individuels et participation à la vie citoyenne.</li> <li>• Participation à la vie sociale et culturelle du territoire.</li> <li>• Maintien et développement des liens sociaux dans et hors l'établissement.</li> <li>• Informations concernant les soins, l'état de santé et la stratégie thérapeutique.</li> <li>• Refus de soins.</li> <li>• Gestion du traitement médicamenteux (information, recherche d'adhésion).</li> <li>• Expression et gestion de la douleur.</li> <li>• Préservation de l'autonomie et de la santé.</li> <li>• Prévenir les situations de transition ou de rupture de parcours.</li> </ul>	
	Bienveillance et éthique Droits de la personne accompagnée Expression et participation de la personne accompagnée Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement Accompagnement à la santé Accompagnement à l'autonomie Continuité et fluidité des parcours	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expression et prise en compte des choix/avis de la personne.</li> <li>• Expression concernant la perception de la bienveillance.</li> <li>• Participation aux instances représentatives.</li> <li>• Consentement éclairé.</li> <li>• Droits et devoirs dans le cadre de la vie en collectivité (informations claires et adaptées, documents associés).</li> <li>• Information et désignation d'une personne de confiance.</li> <li>• Attentes en matière de logement ou d'hébergement (informations, conseils et adaptation).</li> <li>• Respect de l'intimité et de la vie privée.</li> <li>• Modalités d'accès au dossier de la personne.</li> <li>• Soutien/ orientation dans l'exercice des droits individuels et participation à la vie citoyenne.</li> <li>• Participation à la vie sociale et culturelle du territoire.</li> <li>• Maintien et développement des liens sociaux dans et hors l'établissement.</li> <li>• Informations concernant les soins, l'état de santé et la stratégie thérapeutique.</li> <li>• Refus de soins.</li> <li>• Gestion du traitement médicamenteux (information, recherche d'adhésion).</li> <li>• Expression et gestion de la douleur.</li> <li>• Préservation de l'autonomie et de la santé.</li> <li>• Prévenir les situations de transition ou de rupture de parcours.</li> </ul>	Dossiers administratifs et de soins (informatique et papier) du résident  Documents d'informations (Plaquette, outils loi 2002-2...)
CVS		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Révision des règles de vie collective et modalités de fonctionnement de l'établissement</li> <li>• Participation aux instances collectives et autres formes de participation</li> <li>• Information sur les suites données aux demandes formulées dans le cadre des instances collectives</li> <li>• Définition de la stratégie en matière de bienveillance</li> <li>• Respect des droits fondamentaux</li> <li>• Définition et mise en œuvre de la politique qualité et gestion des risques</li> <li>• Communication autour des plaintes, réclamations et événements indésirables</li> <li>• Définition d'un plan de gestion de crise et de continuité d'activité</li> </ul>	Comptes-rendus CVS Tous documents relatifs à l'organisation du CVS

## VII. ORGANISATION DE L'ÉVALUATION

### A. DATES D'ÉVALUATION

AM Consultants Nord interviendra au sein de votre établissement la semaine XXX, les :

- Mardi XXXX
- Mercredi XXX
- Jeudi XXXX

### B. NOMBRE D'USAGERS RENCONTRES

Qualification de l'établissement :

- Type : EHPAD
- Nombre de places :
- Accueil(s) spécifiques :
  - 
  -

Sur la base de ces informations, AM Consultants Nord vous propose de rencontrer :

- X usagers, dont les profils doivent être répartis de la manière suivante :
  - X usagers de l'hébergement « classique »
  - X usagers
  - ...

### C. EQUIPE D'ÉVALUATEURS



**Thomas Barras**

Evaluateur – Pilote de la mission



**Simon Bachelet**

Evaluateur

*Vous trouverez en Annexe 2 le CV des évaluateurs.*

# C. ANNEXE 3 : EXEMPLE D'UN PLANNING D'ÉVALUATION EN ETABLISSEMENT (4 USAGERS RENCONTRES)



Planning de déroulement de l'évaluation - 4 usagers

Référence : Planning évaluation  
Version : V00  
Validé le :

Horaire prévu		Temps estimé (min)	Chapitre	Thèmes évalués	Fonctions des personnes à rencontrer	Méthode utilisée	Lieux et documents/outils à mettre à disposition	Evaluateur(s)
DE	A							
<b>JOUR 1</b>								
09h00	09h20	20	Réunion de lancement	Présentation de la démarche, des évaluateurs et de la méthodologie.	Gouvernance et encadrement			2 évaluateurs
09h20	10h20	60	Visite de l'établissement	Appréhension de la structure, identification des lieux, conditions d'accessibilité et de sécurisation des locaux.	Encadrement	Observation	Zone d'accueil Locaux communs (unités de vie, salons.) Locaux techniques Bureaux/ salles de soins	2 évaluateurs
10h20	10h35	15	Préparation des entretiens	Choix des résidents à rencontrer (parmi la liste des usagers à rencontrer) Présentation des éléments d'actualité/éléments sensibles relatifs à l'accompagnement des résidents.	Encadrement			2 évaluateurs
10h35	11h20	45	Chapitre 1 - Accompagné traceur	Entretien Personne 1	Personne 1 (+ accompagnant éventuel)	Entretien Observation	Chambre/ logement du résident.	Evaluateur 1
10h35	11h20	45	Chapitre 1 - Accompagné traceur	Entretien Personne 2	Personne 2 (+ accompagnant éventuel)	Entretien Observation	Chambre/ logement du résident.	Evaluateur 2
11h20	12h15	45	Chapitre 1 - Accompagné traceur	Entretien Personne 3	Personne 3 (+ accompagnant éventuel)	Entretien Observation	Chambre/ logement du résident.	Evaluateur 1
11h20	12h15	45	Chapitre 1 - Accompagné traceur	Entretien Personne 4	Personne 4 (+ accompagnant éventuel)	Entretien Observation	Chambre/ logement du résident.	Evaluateur 2
12h15	12h30	15		Vérification des différents affichages.		Observation	Lieux d'affichage	2 évaluateurs
12h30	13h30		Déjeuner					
13h30	14h45	75	Chapitre 1 - Accompagné traceur	Thématiques : Droits de la personne accompagnée Expression et participation de la personne accompagnée Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement Accompagnement à la santé Accompagnement à l'autonomie Continuité et fluidité des parcours	Professionnels qui accompagnent le résident 1 (exhaustif) : Soignant(s) Coordinateur(s) Animateur(s) Professionnels paramédicaux (Kinésithérapeute, Ergothérapeute, psychologue) Médecin coordonnateur	Entretien Consultation documentaire	Dossiers administratifs et de soins (informatique et papier) du résident Documents d'informations (Plaquette, outils loi 2002-2...) Comptes-rendus de réunions Procédures et protocoles Tous éléments relatifs aux formations et sensibilisations	Evaluateur 1
13h30	14h45	75	Chapitre 1 - Accompagné traceur	Thématiques : Droits de la personne accompagnée Expression et participation de la personne accompagnée Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement Accompagnement à la santé Accompagnement à l'autonomie Continuité et fluidité des parcours	Professionnels qui accompagnent le résident 2 (exhaustif) : Soignant(s) Coordinateur(s) Animateur(s) Professionnels paramédicaux (Kinésithérapeute, Ergothérapeute, psychologue) Médecin coordonnateur	Entretien Consultation documentaire	Dossiers administratifs et de soins (informatique et papier) du résident Documents d'informations (Plaquette, outils loi 2002-2...) Comptes-rendus de réunions Procédures et protocoles Tous éléments relatifs aux formations et sensibilisations	Evaluateur 2
14h45	16h00	75	Chapitre 1 - Accompagné traceur	Thématiques : Droits de la personne accompagnée Expression et participation de la personne accompagnée Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement Accompagnement à la santé Accompagnement à l'autonomie Continuité et fluidité des parcours	Professionnels qui accompagnent le résident 3 (exhaustif) : Soignant(s) Coordinateur(s) Animateur(s) Professionnels paramédicaux (Kinésithérapeute, Ergothérapeute, psychologue) Médecin coordonnateur	Entretien Consultation documentaire	Dossiers administratifs et de soins (informatique et papier) du résident Documents d'informations (Plaquette, outils loi 2002-2...) Comptes-rendus de réunions Procédures et protocoles Tous éléments relatifs aux formations et sensibilisations	Evaluateur 1
14h45	16h00	75	Chapitre 1 - Accompagné traceur	Thématiques : Droits de la personne accompagnée Expression et participation de la personne accompagnée Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement Accompagnement à la santé Accompagnement à l'autonomie Continuité et fluidité des parcours	Professionnels qui accompagnent le résident 3 (exhaustif) : Soignant(s) Coordinateur(s) Animateur(s) Professionnels paramédicaux (Kinésithérapeute, Ergothérapeute, psychologue) Médecin coordonnateur	Entretien Consultation documentaire	Dossiers administratifs et de soins (informatique et papier) du résident Documents d'informations (Plaquette, outils loi 2002-2...) Comptes-rendus de réunions Procédures et protocoles Tous éléments relatifs aux formations et sensibilisations	Evaluateur 2
16h00	17h00	60	Chapitre 1 - Accompagné traceur	Rencontre avec le CVS	Membres du CVS	Entretien Consultation documentaire	Comptes-rendus CVS Tous documents relatifs à l'organisation du CVS	Evaluateur 2
16h00	17h15	75	Chapitre 2 - Traceur ciblé	Thématique : Droits de la personne accompagnée	Professionnels terrain (exhaustif) : Personnels administratifs Soignant(s) Coordinateur(s) Animateur(s) Psychologue Médecin coordonnateur ASH		Dossiers administratifs et de soins (informatique et papier) des résidents Tous éléments relatifs aux formations et sensibilisations Procédures et protocoles Documents d'informations (Plaquette, outils loi 2002-2...)	Evaluateur 1
17h15	18h15	60	Synthèse de la journée entre intervenants	Analyse des données recueillies, échanges sur les points à aborder lors du Briefing du lendemain matin	Intervenants AM Consultants			2 évaluateurs

JOUR 2							
9h00	9h30	30	<b>Débriefing du matin</b>	Présentation des éléments analysés la veille, voire des motifs d'alerte et des investigations complémentaires nécessaires	Gouvernance		2 évaluateurs
09h30	11h00	90	<b>Chapitre 2 - Traceur ciblé</b>	Thématiques : Accompagnement à l'autonomie Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement Expression et participation de la personne accompagnée	Professionnels terrain (exhaustif) : Personnels administratifs Soignant(s) Coordinateur(s) Animateur(s) Psychologue	Entretien Consultation documentaire	Dossiers administratifs et de soins (informatique et papier) des résidents Tous éléments relatifs aux formations et sensibilisations Procédures et protocoles
09h30	11h00	90	<b>Chapitre 2 - Traceur ciblé</b>	Thématiques : Accompagnement à la santé Continuité et fluidité des parcours Bienveillance et éthique	Professionnels terrain (exhaustif) : Soignant(s) Coordinateur(s) Psychologue	Entretien Consultation documentaire	Dossiers administratifs et de soins (informatique et papier) des résidents Tous éléments relatifs aux formations et sensibilisations Procédures et protocoles
11h00	12h00	60	<b>Chapitre 2 - Traceur ciblé</b>	Entretien avec la gouvernance	Gouvernance (Direction, encadrement)	Entretien Consultation documentaire	Tous éléments relatifs aux formations et sensibilisations Documents d'informations (Plaquette, outils loi 2002-2...) Comptes-rendus de réunions
11h50	12h30	40		Observation de la préparation et distribution des médicaments. Observation du temps de repas.	Professionnel réalisant la préparation et distribution des médicaments	Observation	Suivi du professionnel Salle de soins et salle de restauration
12h00	13h00		<b>Déjeuner</b>				
13h00	14h30	90	<b>Chapitre 3 - Audit système</b>	Thématiques : Bienveillance et éthique Droits de la personne accompagnée Expression et participation de la personne accompagnée	Gouvernance (Direction, encadrement)	Entretien Consultation documentaire	Tous éléments relatifs aux formations et sensibilisations Documents d'informations (Plaquette, outils loi 2002-2...) Procédures et protocoles Comptes-rendus de réunions
13h00	14h30	90	<b>Chapitre 3 - Audit système</b>	Thématiques : Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement Accompagnement à l'autonomie Accompagnement à la santé	Gouvernance (Direction, encadrement)	Entretien Consultation documentaire	Tous éléments relatifs aux formations et sensibilisations Documents d'informations (Plaquette, outils loi 2002-2...) Procédures et protocoles Comptes-rendus de réunions
14h30	16h00	90	<b>Chapitre 3 - Audit système</b>	Thématique : Politique ressources humaines	Gouvernance (Direction, encadrement)	Entretien Consultation documentaire	Documents relatifs aux Ressources Humaines Tous éléments relatifs aux formations et sensibilisations Documents relatifs aux risques professionnels Procédures et protocoles
14h30	16h00	90	<b>Chapitre 3 - Audit système</b>	Thématique : Démarche qualité et gestion des risques	Gouvernance (Direction, encadrement)	Entretien Consultation documentaire	Documents relatifs à la politique de démarche qualité et à la gestion des risques Documents relatifs à la politique de développement durable Procédures et protocoles Tous éléments de traçabilité (Comptes-rendus, outils de déclaration/suivi...)
16h00	17h00	60	<b>Synthèse de la journée entre intervenants</b>	Analyse des données recueillies, échanges sur les points à aborder lors du Debriefing du lendemain matin	Intervenants AM Consultants		2 évaluateurs
JOUR 3							
9h00	9h30	30	<b>Débriefing du matin</b>	Présentation des éléments analysés la veille, voire des motifs d'alerte et des investigations complémentaires nécessaires	Gouvernance		2 évaluateurs
9h30	11h00	90	<b>Chapitre 3 - Audit système</b>	Thématiques : Bienveillance et éthique Accompagnement à l'autonomie Accompagnement à la santé	Professionnels terrain (exhaustif) : Soignant(s) Coordinateur(s) Animateur(s) Psychologue Médecin Coordinateur	Entretien Consultation documentaire	Tous éléments relatifs aux formations et sensibilisations Dossiers administratifs et de soins (informatique et papier) des résidents Procédures et protocoles Comptes-rendus de réunions
11h00	12h30	90	<b>Chapitre 3 - Audit système</b>	Thématiques : Politique ressources humaines Démarche qualité et gestion des risques	Professionnels terrain (exhaustif) : Soignant(s) Coordinateur(s) Animateur(s) Psychologue ASH	Entretien Consultation documentaire Observation	Documents relatifs à la politique de démarche qualité et à la gestion des risques Documents relatifs aux Ressources Humaines Tous éléments relatifs aux formations et sensibilisations Procédures et protocoles Tous éléments de traçabilité (Comptes-rendus, outils de déclaration/suivi...)  Observation stockage des médicaments
12h30	13h30		<b>Déjeuner</b>				
13h30	14h00	30	<b>Synthèse de la journée entre intervenants</b>	Analyse des données recueillies, échanges sur les points à aborder lors du Debriefing du lendemain matin	Intervenants AM Consultants		2 évaluateurs
14h00	15h00	60	<b>Bilan de fin de visite</b>	Présentation des principaux résultats (focus sur les points forts et les axes de progrès) et présentation des prochaines échéances	Gouvernance Encadrement		2 évaluateurs

## D. ANNEXE 4 : EXEMPLE DE GRILLE D'ÉVALUATION

Voici un exemple de quelques critères du référentiel unique HAS, réorganisés et précisés pour nos évaluateurs, et facilitant l'échange avec l'utilisateur (Chapitre 1 – Entretien avec la personne) :

OBSERVATIONS	COTATION
<p><b>Pour quelles raisons avez-vous fait appel au service ?</b></p> <p><b>La personne accompagnée exprime ses choix sur son cadre de vie ou d'accompagnement.</b>                      * Besoin clairement exprimé par la personne (aide dans les actes de la vie quotidienne, besoin de sécurité, isolement / retrouver du lien social...)</p>	
<p><b>Les choix de la personne accompagnée sont pris en compte.</b>                      * Réponses adaptées avec le besoin (planning et horaires de passages adaptés, prestations réalisées suivant ses besoins, adaptation des profils et interventions éventuellement en binôme, prise en compte de l'entourage et du rythme de vie, habitudes respectées, ...)</p>	
<p><b>Êtes-vous en accord avec le choix du service qui intervient et l'accompagnement qu'il vous propose ?</b></p> <p><b>La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer son consentement éclairé.</b>                      * Temps d'échanges en amont de l'admission (visite domicile ou à l'hôpital), temps de réflexion, explications des modalités d'accueil, ...</p>	
<p><b>Comment vous-a-t-on présenté l'organisation du service ?</b></p> <p><b>La personne accompagnée reçoit toutes les informations sur ses droits et devoirs dans le cadre de la vie collective ou du fonctionnement du service.</b>                      Vous-a-t-on expliqué les modalités d'organisation, les tournées, les changements d'intervenants, les horaires, les plannings mensuels... ?                      * Règlement de fonctionnement avec explications.</p> <p><b>La personne accompagnée a reçu les documents et explications associés.</b>                      Vous-a-t-on donné des documents ? Lesquels ?                      * Règlement de fonctionnement, contrat de prestation, charte des droits et des libertés, livret d'accueil, synthèse du projet de service, outils loi 2002-2</p>	

**E. ANNEXE 5 : CV DES EVALUATEURS POUVANT REALISER CETTE EVALUATION**

# SIMON BACHELET



## EVALUATION - ACCOMPAGNEMENT - FORMATION

### CONTACT

Site NORD  
59 - Mouvaux

06 19 01 80 63

simon.bachelet@am-consultant.fr

### FORMATIONS

**Licence :** Ingénierie et Santé Publique – Spécialité « Qualité en secteur Sanitaire et Médico-Social » - ILIS

**Master 1 et Master 2 :** Ingénierie de la Santé - Parcours : « Business Healthcare »

#### Formations complémentaires :

- ▶ Formation à l'audit interne et à la mise en place de démarches évaluatives pour les normes
  - Iso 13 485 v2016 (2017)
  - Iso 9001 v 2015 (2015)
- ▶ Gestion des risques :
  - PCR (2018)
  - OHSAS 18001 (2014)

### CONSULTANT

Intervenant sur les publics :

- ⊕ Handicap
- ⊕ Personnes Agées

### PARCOURS

**Simon Bachelet** est diplômé d'un Master spécialisé en management et développement des entreprises du secteur médical. Cette formation rassemble une grande majorité des compétences à maîtriser pour permettre la direction effective de tout type de structure évoluant dans un contexte réglementaire et normatif strict. Le management par la qualité, la gestion des ressources humaines, la gestion comptable, la conduite du changement et le développement commercial sont les piliers de cette formation.

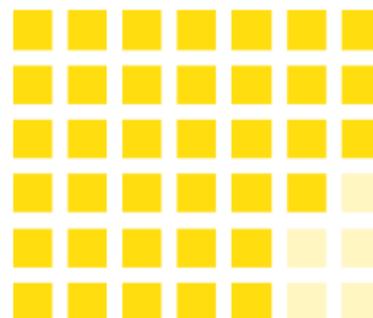
Ce cursus orienté autour du pilotage de projets, du développement et de l'optimisation des ressources lui a permis d'intervenir comme business developer puis directeur d'entreprise fabricant des dispositifs médicaux. Il a dû mettre en avant ses qualités managériales et organisationnelles pour assurer la réussite de ses équipes et projets dans un secteur très réglementé et concurrentiel. En complément de ces activités, Simon Bachelet a suivi des formations sur la mise en place d'audits et de démarches évaluatives notamment suivant les référentiels ISO 13 485 et ISO 9001 et sur le management de la santé et de la sécurité au travail.

Depuis 2013, il intervient ponctuellement au sein de cabinets spécialistes du secteur médicosocial sur des problématiques de montage de projets, sur la mise en place d'outils de développement et de prévention en accord avec les différents cadres réglementaires concernant les ESSMS. Ces interventions lui ont permis de parfaire sa connaissance du secteur médicosocial au fil des années.

Depuis 2019, il intervient au sein du cabinet AM consultant. En plus des missions courantes du cabinet, il intervient principalement sur des évaluations externes, mise en conformité RGPD et sur des accompagnements au développement commercial et stratégique.

### COMPETENCES

- ⊕ EVALUATION DIAGNOSTIC
- ⊕ STRATEGIE ET DEVELOPPEMENT
- ⊕ DEMARCHE QUALITE
- ⊕ GESTION DES RISQUES
- ⊕ REORGANISATION
- ⊕ COMPTABILITE GESTION



### MISSIONS RECENTES

ADAPEI 974 Evaluation externe des structures du pôle adulte de l'association (FV, FAO et SAVS).

EHPAD les collines (85) Transformation organisationnelle

L'Espéranderie (IME - FAM - MAS) Accompagnement à la réalisation de l'évaluation interne et du projet d'établissement - Péruwelz (Belgique)

EHPAD - FAM Domrémy (31) - Accompagnement à l'évaluation interne

DomusVi - plusieurs évaluations externes de SSIAD, EHPAD, SAAD

Accueil de jour du CCAS de Gravelines (59) - Evaluation externe

GCSMS GIR 44 Accompagnement à la mise en place du RGPD

# THOMAS BARRAS



## EVALUATION - ACCOMPAGNEMENT - FORMATION

### CONTACT

Site NORD  
59 - Mouvaux

06 84 44 81 71

thomas.barras@am-consultant.fr

### FORMATIONS

**Licence :** Ingénierie et Santé Publique – Spécialité « Qualité en secteur Sanitaire et Médico-Social » - ILIS

**Master 1 et Master 2 :** Ingénierie de la Santé - Parcours : « Management des établissements de santé » et « La logistique en Santé » - ILIS  
Modules spécifiques audits et évaluations.

Accrédité certification Qualiopi

CNAM : Psychologue du Travail

### CONSULTANT

Intervenant sur les publics :

- ⊕ Handicap
- ⊕ Personnes Agées

### PARCOURS

**Thomas Barras** est diplômé d'un Master spécialisé en logistique et management des établissements sanitaires et médico-sociaux. Cette formation, orientée autour du management, de la conduite du changement, de l'analyse des flux, de la qualité, la gestion des risques et de l'audit, lui a permis de cerner l'organisation et le fonctionnement du système de santé et plus précisément le secteur médico-social.

Sa formation orientée autour de l'audit et de la réalisation d'évaluations lui permet d'intervenir dans le cadre d'évaluations internes et externes.

Au cours de ses expériences il est intervenu comme adjoint de direction, puis a travaillé comme chargé de mission et responsable dans un cabinet de conseil. Il s'est associé à M. Morin en 2016 au sein de AM Consultants.

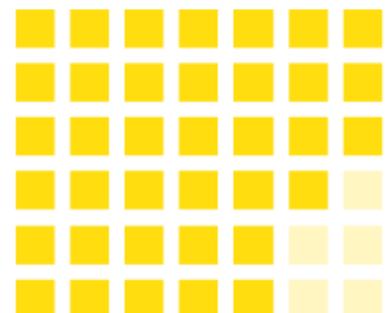
Il a ainsi réalisé de nombreuses évaluations externes (plus de 150 établissements et services évalués). Il est aussi intervenu sur de la conduite et de l'aide au pilotage de démarches telles que l'élaboration du projet d'établissement, la définition d'une politique de gestion des risques professionnels... et réalise des formations autour des démarches qualité et des outils qui s'y rapportent. Il est également intervenu sur des missions d'audits et d'accompagnements à la réorganisation d'établissements.

Enfin, il intervient auprès de professionnels et encadrants autour de thématiques comme "Les valeurs", "La bientraitance", "Développer le collectif de travail"... Et intervient autour de diagnostic des Risques Psycho-Sociaux et Qualité de Vie au Travail.

En parallèle il donne des cours à l'ILIS en Licence 1 sur les Bases de la Qualité, en Licence 2 sur les Outils et le Pilotage de la démarche qualité, et en Master 2 sur la Gestion du Risque Psycho-Social.

### COMPETENCES

- ⊕ EVALUATION DIAGNOSTIC
- ⊕ DEMARCHE QUALITE
- ⊕ REORGANISATION
- ⊕ STRATEGIE ET DEVELOPPEMENT
- ⊕ QUALITE DE VIE AU TRAVAIL RPS
- ⊕ COMPTABILITE GESTION



### MISSIONS RECENTES

Ehpad La Chataigneraie (44) - Réorganisation

Ehpad Ornano (75) - DomusVi - Evaluation externe

Accueil de Jour du Temps Bleu (59) - ASSAD - Evaluation externe

SSIAD Paris 8 + Bois Colombes - DomusVi Domicile - Evaluation externe

SSIAD du CCAS de Landrecies (59) - Formation Sens au travail

Arc-en-Ciel (FV, FAM, MAS) - Belgique - Suivi qualité (2015 - 2020)

ARPIH (ESAT, RS, SAVS, SAJ, FV) - 59 - Suivi qualité (2019 - 2020)

# MARIE-ANAÏS DEHOVE



## EVALUATION - ACCOMPAGNEMENT - FORMATION

### CONTACT

SITE NORD  
59 - MOUVAUX

03.62.14.13.91

marie-anais.dehove@am-consultant.fr

### FORMATIONS

**Licence** : Ingénierie et Santé Publique  
Spécialité « Qualité en secteur Sanitaire et Médico-Social » - ILIS

**Master 1 et Master 2** : Management des Etablissements, Services et Organisations de Santé – Université Paris Est Marne La Vallée

Certifiée Manager DISC

### CONSULTANTE

Intervenant sur les publics :

- Personnes âgées

### PARCOURS

**Marie-Anaïs DEHOVE** est diplômée d'un Master spécialisé en Management des établissements, services et organisations de santé. Cette formation, effectuée en alternance au sein d'un EHPAD indépendant, lui a permis de développer une compréhension globale des enjeux sociaux, institutionnels, économiques et managériaux des établissements et services médico-sociaux.

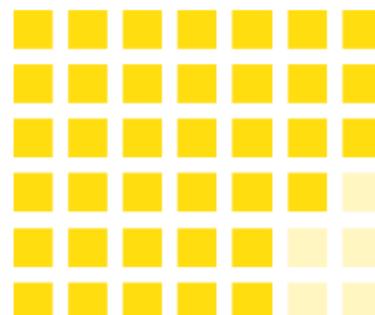
Au cours de ses expériences elle est intervenue en tant que Directrice Adjointe puis Directrice d'un EHPAD de 84 lits, et a donc ainsi accompagné pendant près de 10 ans une équipe de 53 salariés grâce à son expertise dans les domaines clés de la gestion d'une structure médico-sociale : mise en œuvre d'une démarche qualité, refonte du projet d'établissement, stratégie budgétaire et CPOM, politique de qualité de vie au travail, accompagnement au changement et aux réorganisations, cohésion d'équipe, gestion de son attractivité et de sa marque employeur...

De part son expérience terrain importante, mais également de ses formations régulières, elle est à même de comprendre et d'appréhender les particularités de la gestion d'un établissement médico-social. Spécifiquement formée à la démarche d'évaluation externe, il lui est primordial de mettre l'utilisateur au cœur de toute démarche.

Les valeurs de bienveillance, de respect, et son engagement pour participer à la construction du monde de la santé de demain, sont au cœur de son accompagnement.

### COMPETENCES

- CONDUITE DU CHANGEMENT
- DEMARCHE QUALITE
- STRATEGIE BUDGETAIRE
- REORGANISATION
- PREVENTION DES RPS
- GESTION MARQUE EMPLOYEUR



### MISSIONS RECENTES

- Pilotage d'une politique qualité
- Préparation et mise en œuvre d'un CPOM
- Gestion et stratégie budgétaire (EPRD – ERRD)
- Planification & réorganisation suite à un projet d'extension
- Refonte de l'ensemble des plannings d'un établissement (53 salariés)
- Mise en place d'une politique managériale bienveillante

# AUDREY GUIDON



## CONSULTANTE

### EVALUATION - ACCOMPAGNEMENT - FORMATION

#### CONTACT

SITE NORD  
59 - MOUVAUX

07.69.67.01.10.

audrey.guidon@am-consultant.fr

#### FORMATIONS

**BTS Services et Prestations des secteurs Sanitaire et Social**

**Licence Pro : Gestion des associations** Université de Lille - ILIS

**Licence Science pour la santé - Ingénierie en santé** - ILIS

**Master : Ingénierie de la Santé - Parcours : « Management des établissements de santé, des risques, des flux et de la qualité »**

Modules spécifiques : « audits et évaluations » et « évaluation des pratiques professionnelles ». - ILIS.

#### CONSULTANTE

Intervenant sur les publics :

- ⊕ Handicap
- ⊕ Personnes Agées

#### PARCOURS

**Audrey Guidon** est diplômée d'un Master spécialisé en management des établissements sanitaires et médico-sociaux.

Cette formation, orientée autour du management, de la conduite du changement, de la qualité, la gestion des risques et de l'audit, lui a permis de cerner l'organisation et le fonctionnement du système de santé et plus précisément le secteur médico-social. Sa formation orientée autour de l'audit et de la réalisation d'évaluations lui permet d'intervenir dans le cadre d'évaluations auprès des ESSMS.

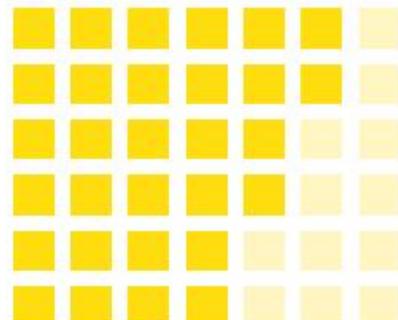
Au cours de ses expériences, elle a travaillé pour la CAF et la MSA sur des missions de création de tableaux de bord, négociation de plans de recouvrement avec les allocataires ou encore l'instruction de dossiers de pensions de retraites.

Elle est également intervenue au sein de différentes structures médicosociales telles que des EHPAD qu'ils soient privés lucratifs ou associatifs et a travaillé autour de démarches de gestion documentaire (mise à jour de procédures et documents de traçabilité ; mise en place d'un système de gestion documentaire), mise à jour du DUERP, actualisation du projet d'établissement, réalisation d'audits (tels que sur les dossiers résidents et salariés), mise à jour des outils de la Loi 2002-02. Elle a ainsi pu conduire les groupes de travail, élaborer les rapports d'intervention et comptes rendus relatifs à ces différentes démarches. Elle est également intervenue sur des réorganisations de services, ou encore sur le pilotage de la démarche d'amélioration continue de la qualité (et notamment le suivi des plans d'actions).

Elle a rejoint le cabinet AM Consultants en début 2020 et intervient sur des missions d'évaluation, de réorganisation de service, de formation, ainsi que sur des missions de pilotage et de suivi de la démarche qualité.

#### COMPETENCES

- ⊕ EVALUATION ET DIAGNOSTIC
- ⊕ DEMARCHE QUALITE
- ⊕ REORGANISATION
- ⊕ STRATEGIE ET DEVELOPPEMENT
- ⊕ QUALITE DE VIE AU TRAVAIL RPS
- ⊕ COMPTABILITE GESTION



#### MISSIONS RECENTES

Résidences Sainte Sophie et Saint Joseph (85) - Projets d'établissements

Résidence Saint Martin (44) - Réorganisation de services

EHPADs du Groupe Automne (44) - Evaluations externes

Accueil de jour ADMR (44) - Evaluation externe

EHPAD Champfleuri (44) - Réorganisation de services

# JEROME MORIN



## EVALUATION - ACCOMPAGNEMENT - FORMATION

### CONTACT

Secteur OUEST  
44 - NANTES

06 63 64 28 24

jerome.morin@am-consultant.fr

### FORMATIONS

#### Maitrise en Droit

#### IAE

3<sup>ème</sup> cycle Certificat à l'Administration  
des  
entreprises

Master en Droit  
et Gestion des  
Ressources Humaines

Formation initiale  
en musicothérapie

Accrédité certification  
Qualiopi

Enseignant à l'université de Nantes en  
3<sup>ème</sup> cycle de ressources humaines

### CONSULTANT PARTENAIRE

Intervenant sur les publics :

- + Handicap
- + Personnes Agées

### PARCOURS

Juriste et comptable de formation initiale, **Jérôme Morin** a suivi en formation continue (1998/1999) un Master de Droit et Gestion des Ressources Humaines. Suite à cette formation et après une vingtaine d'années d'expérience en cabinet d'expertise-comptable, Jérôme Morin crée en Juin 1999 la société AM Consultants. Cette société est spécialisée dans le secteur médico-social et principalement dans le secteur des personnes âgées et handicapées.

Au démarrage, les interventions concernaient principalement la mise en place des conventions tripartites en Ehpad et des accompagnements (réorganisations) à la mise en place des 35 heures. Très rapidement, Jérôme Morin s'est familiarisé avec la Démarche Qualité, l'utilisation du référentiel ANGELIQUE et la mise en place des plannings et roulements. Ces vingt années lui ont permis, au gré des nombreuses missions réalisées, de se forger une solide expérience professionnelle.

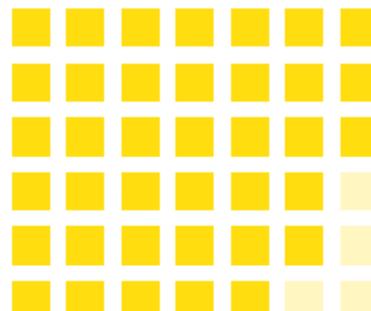
Ses compétences juridiques et financières lui ont permis de réaliser des audits de fonctionnement et de la paye et d'accompagner les établissements dans des projets de restructuration en réalisant le plan de financement.

Jérôme MORIN s'est qualifié à la démarche qualité lors d'une formation AFNOR concernant les exigences de l'ISO 9001 en 2002. Depuis il intervient sur des évaluations internes et externes.

Jérôme Morin travaille régulièrement sur la mise en place de CPOM tant au niveau du diagnostic partagé, des éléments financiers et de la négociation auprès des Tutelles en appui de l'établissement. Il accompagne des structures pour l'élaboration annuelle des EPRD/ERRD/PPI/PGFG et il réalise également des formations autour de ces mêmes thématiques.

### COMPETENCES

- + EVALUATION DIAGNOSTIC
- + COMPTABILITE GESTION
- + REORGANISATION
- + DEMARCHE QUALITE
- + STRATEGIE ET DEVELOPPEMENT
- + QUALITE DE VIE AU TRAVAIL RPS



### MISSIONS RECENTES

EHPAD - La Chataigneraie (44) - Réorganisation  
EHPAD La palmeraie (06) - DomusVi - Evaluation externe  
EHPAD APREVA (62) - Evaluation Externe  
EHPAD La Flocellière (85) - CPOM  
SAAD - (62) Plan de retour à l'équilibre  
SESSAD-SAVS -IME - ITEP - Marie Moreau (44) - Accompagnement depuis 2005

# EVA CANÉVET



## EVALUATION - ACCOMPAGNEMENT - FORMATION

### CONTACT

Secteur Ile de France  
75 - Paris

03.62.14.13.91

eva.canevet@am-consultant.fr

### FORMATIONS

**Master 2 :** Gestion et Management des Institutions et Organisations sanitaires et médico-sociales

**DU :** Gestion du Risque en milieu de soin CCLIN Paris Nord

**Cadre infirmier**

**Certificat d'aptitude aux fonctions d'infirmière de salle d'opération - IBODE**

**IDE Diplômée d'Etat**

**Mémoire de fin d'étude Master :**

La gestion des risques, un outil pertinent de management ?

### CONSULTANTE PARTENAIRE

Intervenant sur les publics :

+ Personnes Agées

### PARCOURS

**Eva CANÉVET**, Infirmière diplômée d'état de formation initiale, s'est ensuite orientée vers l'univers des blocs opératoires.

IBODE puis Chef de bloc, elle a poursuivi son parcours en s'engageant successivement dans les responsabilités d'Infirmière générale puis d'adjointe de direction.

Riche de 25 années au poste de Directrice d'établissement de santé, **Eva CANÉVET** maîtrise les segments sanitaires mais également sociaux, médico-sociaux et HAD.

Dès le début de sa carrière, l'évolution constante des obligations réglementaires et recommandations de bonnes pratiques l'ont naturellement conduite à s'impliquer dans les Démarches Qualité/ Gestion des risques alors en plein essor.

Diplômée d'un Master spécialisé en Gestion et Management des Institutions et Organisations sanitaires et sociales, ainsi que d'un DU de gestion du Risque en milieu de soin, elle a alors confirmé son goût du management, de la gestion, de la stratégie d'établissement, de la conduite du changement, de l'analyse des processus et organisations, de la qualité et de la gestion des risques, ainsi que de l'audit.

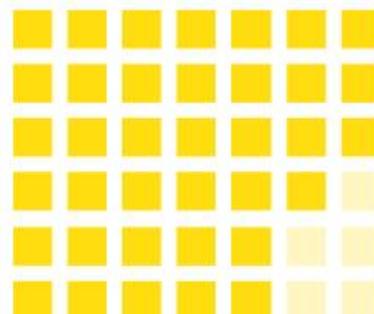
Sa pratique de terrain en lien avec l'amélioration des organisations, des circuits, des fonctionnements tant dans le secteur sanitaire que dans le secteur médico-social, lui confèrent une analyse juste et pragmatique, appréciée des équipes.

Riche de ses différentes expériences professionnelles et formations en lien avec le management, l'audit, l'évaluation et le conseil, elle intervient régulièrement dans le cadre d'évaluations internes et externes mais également de certifications HAS.

Elle a ainsi initié et accompagné de nombreuses évaluations et audits et est également intervenue sur de la conduite et l'aide au pilotage de démarches telles que l'élaboration de projets d'établissement et de projets associatifs ainsi que sur la stratégie et politique de gestion de structures médico-chirurgicales, EHPAD, SSIAD et HAD.

### COMPETENCES

- ⊕ EVALUATION DIAGNOSTIC
- ⊕ DEMARCHE QUALITE
- ⊕ REORGANISATION
- ⊕ STRATEGIE ET DEVELOPPEMENT
- ⊕ QUALITE DE VIE AU TRAVAIL RPS
- ⊕ COMPTABILITE GESTION



### MISSIONS RECENTES

Projet stratégique, de synergie et de rapprochement des associations Collectif Association Florence Nightingale (SSIDPAH Loire) et Accompagnement soins et santé (ASS) - 2021

Projet stratégique de développement et de positionnement des structures de l'Union des Mutuelles de Corse Santé (HAD, SSIAD et SAAD) - 2021

Projet stratégique du SSIAD et du SAAD de l'Association Soins à Domicile de Saulx Les Chartreux (positionnement sur le territoire, organisation du travail et outils de pilotage, gestion financière, prise en soins,...) - 2021

# SYLVIE HENRY



## EVALUATION - ACCOMPAGNEMENT - FORMATION

SECTEUR SUD OUEST

03.62.14.13.91

sylvie.henry@am-consultant.fr

### FORMATIONS

Formation AFNOR : Expert-e en Risques des Etablissements Sociaux et Médico-Sociaux – Espace SENTEIN

Master 1 et Master 2 : Qualité, Management des Performance – UFR Besançon

Intervenante en Prévention des Risques Professionnels (IPRP) enregistrée à la DREETS Nouvelle-Aquitaine (n°2021.33.015)

### CONSULTANTE PARTENAIRE

Intervenant sur les publics :

⊕ Personne âgée

### PARCOURS

**Sylvie HENRY** est diplômée d'un Master « Qualité, Management des Performances »

Après 5 années d'accompagnement et d'audit des démarches qualité au sein de l'Assurance Maladie (certification ISO 9001), elle se tourne vers le secteur du médico-social.

Responsable Qualité et Gestion des Risques d'un GCSMS, elle a mis en place les démarches Qualité & Risques de 10 EHPAD : gestion documentaire ; amélioration continue via les événements indésirables, les enquêtes et réclamations ; pilotage des plans d'actions ; réalisation des évaluations internes et externe ; rédaction des projets d'établissement ; diagnostics CPOM ; analyse des risques professionnels et infectieux ; gestion de crise et retours d'expérience ; mise en place du RGPD...

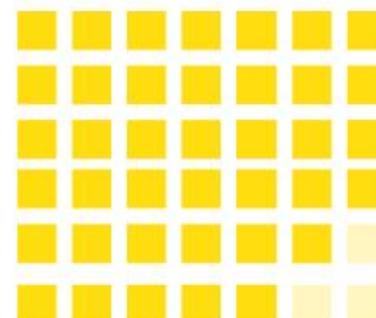
En 2020, elle apporte son aide à d'autres EHPAD du territoire, dépourvus de qualificateur et dépassés par la crise sanitaire.

En 2021, elle choisit de créer son cabinet conseil et accompagne les structures médico-sociales dans la réalisation de leurs projets Qualité & Risques au travers de conseils ciblés, d'évaluations à blanc, de formations-actions, mais également via du temps dédié sur 6 à 12 mois, où elle permet aux ESSMS d'externaliser la fonction « Qualité & Risques » et de bénéficier d'une expertise immédiate et adaptable.

En parallèle, elle anime pour le Centre Pierre Veaux (APDHES), les modules « Qualité & Risques » destinés aux professionnels de la Fonction Publique Hospitalière.

### COMPETENCES

- ⊕ EVALUATION DIAGNOSTIC AUDIT
- ⊕ DEMARCHE QUALITE & RISQUES
- ⊕ CONDUITE DE PROJET
- ⊕ GESTION DE CRISE
- ⊕ RISQUE INFECTIEUX
- ⊕ RGPD APPLICABLE AUX ESSMS



### MISSIONS RECENTES

CSMR Podensac (33) – Mise en **conformité RGPD** (programme national HOP'EN)  
EHPAD Les Ramondias (65) – **Externalisation de la fonction Qualité & Risques** (2021-2022)

MECS Foyer du Château (47) – Rédaction du **Projet d'Etablissement** 2022-2026  
EHPAD Les Ramondias (65) – **Evaluation à blanc HAS ESSMS**

CIAS d'Aire sur l'Adour (40) – Refonte du **DUERP** de l'EHPAD et du SPASAD  
Albert Restauration (33) – **Audits annuels HACCP** d'une quinzaine de sites

APDHES (33) – Module de **formation « Qualité & Risques »** à destination des professionnels du sanitaire et du médico-social (FPH)

# ALAIN PLUMEREAU



## EVALUATION, AUDIT & DIAGNOSTIC REORGANISATION, STRATEGIE ET DEVELOPPEMENT DEMARCHE QUALITE

### CONTACT

Secteur OUEST  
22 - Langueux

03.62.14.13.91

Alain.plumereau@am-consultant.fr

### FORMATIONS

Master : A.G.I.S (U.E.R Marseille)  
-Gérontologue  
-Ingénieur social, spécialité  
« conduite de projet »

Diplôme d'études supérieures en  
commerce et gestion. (Sup de Co  
Toulon)

### CONSULTANT PARTENAIRE

Intervenant sur les publics :

+ Personnes Agées

### PARCOURS

**Alain PLUMEREAU**, Gérontologue, est diplômé d'un Master A.G.I.S., spécialisé en Ingénierie sociale et conduite de projet des établissements sanitaires et médico-sociaux. Cette formation, orientée autour du management, de la conduite du changement, de la qualité, la gestion des risques et de la réorganisation, lui a permis d'évoluer à divers postes de direction et de cerner l'organisation et le fonctionnement du système de santé et plus précisément le secteur médico-social.

Sa formation et les différents postes occupés dans sa carrière lui permettent d'œuvrer dans le cadre d'évaluations internes et externes.

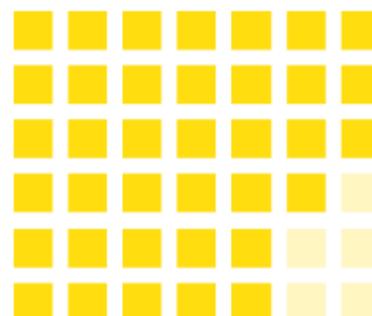
Au cours de ses expériences il est intervenu comme, formateur, directeur d'Etablissements médico-sociaux et d'établissements dont les activités étaient en lien avec l'accompagnement de la personne âgée.

Il a ainsi réalisé des évaluations interne et externes, des certification qualité, est aussi intervenu sur de la conduite et de l'aide au pilotage de démarches telles que l'élaboration du projet d'établissement, la QVT et Les RPS ainsi que sur une politique de gestion des risques professionnels. Il est également acteur sur des missions d'audits et d'accompagnements à la réorganisation d'établissements.

Enfin, il intervient auprès de professionnels, dans l'accompagnement dans les démarches de validation des acquis de l'expérience et dans la réalisation des DU.

### COMPETENCES

- + EVALUATION DIAGNOSTIC
- + COMPTABILITE GESTION
- + STRATEGIE ET DEVELOPPEMENT
- + DEMARCHE QUALITE
- + REORGANISATION
- + QUALITE DE VIE AU TRAVAIL RPS



### MISSIONS RECENTES

Ehpad Tiers Temps Lyon (05) - Réorganisation, démarche qualité et RPS.

Ehpad La Capitainerie (71) - Réorganisation et Evaluations.

Ehpad Les jardins Médicis (71) - Réorganisation et Evaluations.

Réseau de santé (71) - Réorganisation, stratégie et développement

Ehpad Les Peupliers (13) - Ouverture, organisation, stratégie et développement.

Blanchisserie Méditerranéenne Industrielle - Audit et réorganisation.

Société CLIN - Ouverture, stratégie et développement.

# THOMAS ROBERT

## EVALUATION - ACCOMPAGNEMENT - FORMATION

 SITE NORD  
59 - MOUVAUX

 03.62.14.13.91

 thomas.robert@am-consultant.fr

### FORMATIONS

- Prévention des risques professionnels dans les EHPAD 2018 (formation CARSAT)
- Certification AFNOR (Paris) Mars 2016  
Evalueur Externe des organisations de l'économie sociale 2015-2016
- Evalueur Interne des organisations de l'économie sociale 2015 Espace SENTEIN (Lille)
- Promotion de la bientraitance 2014
- Projet Personnalisé Conduite d'audit 2013
- HACCP niveau 2 2012
- HACCP niveau 1 2011

### CONSULTANT PARTENAIRE

Intervenant sur les publics :

-  Handicap
-  Grand Âge

### PARCOURS

**Thomas ROBERT** a fait ses classes dans le secteur médico-social tout d'abord en tant qu'animateur qualité (2003) au sein d'une grande association du Pas de Calais (VIE ACTIVE) puis en tant que responsable qualité au sein d'un EHPAD. Tout au long de ses années, il a continué à se former au milieu de la qualité qui le passionne en alliant la théorie à la pratique sur différents secteurs : EHPAD, ESAT, FOYERS, IME, ITEP, SAMSAH ...

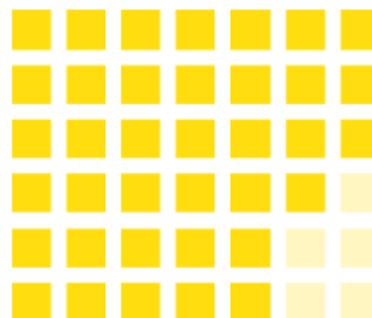
**Certifié AFNOR** pour les évaluations Internes et Externe, il a créé son propre cabinet d'audit avec deux associés aux compétences complémentaires en 2016.

Depuis 2016 il enchaîne les missions auprès des structures et services du secteur médico-social à travers :

- Des missions d'évaluations internes
- Des missions d'évaluations externes
- Des missions d'accompagnements sur les évaluations internes et externes
- Des formations à la démarche qualité
- Des créations de référentiels qualités pour les structures
- Du suivi de plan d'actions qualité
- Des formations : Projet de vie, HACCP, création projet d'établissement ...

### COMPETENCES

-  EVALUATION DIAGNOSTIC
-  DEMARCHE QUALITE
-  HYGIENE ALIMENTAIRE (HACCP-PMS)
-  ANALYSE DES PRATIQUES
-  STRATEGIE ET DEVELOPPEMENT
-  MANAGEMENT / COMMUNICATION



### MISSIONS RECENTES

Formation aux outils de communication et développement de l'activité pour les services d'aide à domicile de Tourcoing (INTERPROXIM)

Evaluation externe Association Bien être

Evaluation Externe pour 6 établissements ou services de l'association Trisomie 21 France

Evaluation externe de services en Belgique (brugellette) dans le cadre des échanges transfrontaliers (mission ARS)

## F. ANNEXE 6 : CODE DE DEONTOLOGIE

Tout intervenant d'AM Consultants Nord s'engage à respecter et faire respecter les principes cités ci-dessous dans le cadre des missions qu'il réalise.

### **Intégrité**

AM Consultants Nord s'engage à réaliser ses missions avec une intégrité rigoureuse dans un esprit d'équité et responsable vis-à-vis de toutes les parties prenantes.

Le cabinet s'engage à ne pas subordonner l'intérêt de son client à ses intérêts propres, commerciaux ou de toutes autres natures.

### **Confidentialité**

AM Consultants Nord s'engage à garder confidentielles les informations de nature non publique dont le cabinet est amené à avoir connaissance de la part de son client dans le cadre de la mission qu'il mène auprès de ce dernier.

En interne, AM Consultant Nord s'engage à mettre en œuvre un système de protection des données par tous moyens appropriés.

Cependant, au regard de la législation en vigueur, et uniquement dans ce cadre, le cabinet peut être amené à divulguer certaines informations. Dans ce cas, le client systématiquement tenu informé en amont de cette divulgation.

### **Impartialité**

Chaque intervenant d'AM Consultants Nord s'engage à garder une attitude impartiale, caractérisée par l'absence de tout préjugé et parti pris. AM Consultants Nord refuse toute influence ou toute pression (commerciales, financières ou d'autres types) sur l'ensemble de ses missions, exercée par toute partie. Le cabinet intervient de manière indépendante sur le plan technique et fait en sorte que seul cet aspect soit pris en compte dans les conclusions émises dans le cadre des missions.

Chaque intervenant s'engage à signaler immédiatement auprès de sa hiérarchie tout conflit d'intérêt découlant notamment de ses relations personnelles et professionnelles.

AM Consultants Nord procède en interne à une analyse des risques associés à cette impartialité au minimum de manière annuelle.

### **Compétence**

Dans le cadre de ses missions, le cabinet AM Consultants Nord s'engage à mettre à disposition toutes les compétences nécessaires dont il dispose afin d'assurer la bonne exécution de ces missions et s'en porte garant.

Il s'engage à maintenir et développer dans la continuité son capital de compétences, notamment au regard des évolutions réglementaires et innovantes.

Les intervenants d'AM Consultants Nord s'engagent à informer immédiatement sa hiérarchie de toute condition ne lui permettant pas de répondre aux principes cités ci-dessus.

Face à des situations imprévues ou exceptionnelles, AM Consultants Nord prend les mesures qui s'imposent en se référant à l'ensemble des principes du présent code de déontologie.

AM Consultants Nord peut, de sa propre initiative ou sur demande en cas de litige, émettre un avis sur une question d'éthique, dans un esprit de médiation afin d'aider à sa résolution.

## **G. ANNEXE 7 : CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

### **Article 1 : Objet du contrat**

Le présent contrat définit les conditions générales dans lesquelles la société AM Consultants Nord s'engage à réaliser pour le Client la proposition d'intervention, lesquelles feront ensemble la loi exclusive des parties.

### **Article 2 : Conditions d'exécution des prestations**

**2.1** Dans le cadre de prestation réglementée, soumise à des exigences spécifiques, AM Consultants Nord s'engage à respecter la méthodologie, les outils, ainsi que les délais selon la réglementation en vigueur. AM Consultants Nord s'engage à maintenir à jour ses habilitations nécessaires à l'exécution des prestations qui le nécessitent.

**2.2** Le Client s'engage à apporter, en temps voulu, les données et les renseignements dont la communication est jugée utile par AM Consultants Nord pour l'exécution du contrat. Les matériels et supports d'information que le client fournit doivent satisfaire aux spécifications d'AM Consultants Nord, préalablement portées à la connaissance du client. Le Client met à disposition d'AM Consultants Nord la logistique d'accueil requise pour l'exécution des prestations dans ses locaux.

**2.3** AM Consultants Nord s'engage à fournir au Client un ensemble de compétences spécifiques.

**2.4** AM Consultants Nord s'engage à mettre à disposition du Client des moyens humains qualifiés et vérifiés, salariés de la société ou intervenant en tant que sous-traitants. AM Consultants Nord avisera systématiquement le Client de son intention de faire intervenir l'un de ses sous-traitants dans le cadre de l'exécution de toute ou partie de la prestation prévue à ce contrat.

**2.5** Les CV des intervenants potentiels sont annexés au présent contrat. AM Consultants Nord se garde la liberté de sélectionner les intervenants de son choix, tout en garantissant l'adéquation de leurs compétences aux missions confiées.

### **Article 3 : Tarification**

Le prix correspondant aux prestations objet du présent contrat est égal au produit du tarif journalier par le nombre de jours d'intervention, et inclut, sauf indication contraire, les frais de déplacement. Le prix est majoré de la TVA au taux en vigueur. Sauf stipulations particulières ou complémentaires, les prix sont réputés forfaitaires et non révisables.

Le montant de la prestation est arrêté de manière ferme et définitive à la somme indiquée dans la Partie « Tarif de l'intervention » de ce présent contrat.

### **Article 4 : Modalités de paiement et facturation**

**4.1** Un acompte de 30% du montant total de la prestation pourra être demandé par AM Consultants Nord lors de la signature de la commande.

**4.2** Le règlement des prestations s'effectuera de la manière suivante : règlement à 30 jours de la date de facture pour les actions courtes qui s'étalent sur une période de moins d'un mois, ou bien par facturation à l'avancement pour les prestations qui s'étalent sur plus d'un mois selon les modalités définies dans un courrier complémentaire.

**4.3** Le règlement des factures sera effectué par chèque à l'ordre d'AM Consultants Nord ou par virement selon le RIB qui sera communiqué.

**4.4** En application de la loi N° 92-1442 du 31.12.92 les clauses ci-après seront appliquées :

- En cas de retard de paiement par rapport à la date de paiement, AM Consultants Nord demandera au Client le versement de pénalités pour retard.
- Ces pénalités seront calculées par application d'un taux égal à une fois et demie le taux de l'intérêt légal en vigueur à la date de paiement fixée.

**Article 5 : Propriété intellectuelle**

AM Consultants Nord détient, sur l'ensemble des prestations effectuées au titre des présentes, l'intégralité des droits patrimoniaux et moraux de l'auteur. Le Client s'engage à ne pas utiliser à toutes fins commerciales les méthodes et outils d'AM Consultants Nord à toute fin commerciale ou à les diffuser.

En toute hypothèse, AM Consultants Nord conserve la propriété des méthodes, du savoir-faire et des procédés qu'il aura développés ou mis en œuvre dans le cadre des présentes, et qu'il pourra librement utiliser pour d'autres projets au profit de tiers.

**Article 6 : Modalités d'exécution du contrat**

Cette proposition, signée des deux parties et accompagnée du règlement de l'acompte, vaudra commande dans le respect des termes de l'offre. Aucune intervention ne pourra être effectuée avant la réception de la commande. Dès l'acceptation de la commande, AM Consultants Nord met à disposition de son Client toutes ses compétences et son expérience pour le bon déroulement de la mission.

**Article 7 : Responsabilités**

Chacune des parties sera responsable de la bonne exécution des obligations qui lui incombent.

AM Consultants Nord ne sera responsable que des dommages directs causés au Client résultant de ses fautes ou de sa négligence (à l'exclusion de tout cas de force majeure ou de l'usage par le Client du service non conforme aux préconisations d'AM Consultants Nord). Par ailleurs, AM Consultants Nord s'engage à souscrire une assurance professionnelle afin de couvrir tous les dommages corporels et matériels pouvant nuire à autrui, et notamment au Client.

Chacune des parties s'engage en conséquence à prévenir l'autre sans délai de tout retard ou de tout manquement dans l'exécution du contrat ou des missions prévues dans le contrat.

**Article 8 : Résiliation du contrat**

Le présent contrat pourra être résilié, en cas de manquement à l'une de ses obligations, par l'une ou l'autre des parties, 8 jours après une mise en demeure par lettre recommandée restée infructueuse, sans préjudice de tous dommages et intérêts qui pourraient être réclamés à la partie défaillante.

En cas de rupture du contrat par le Client, AM Consultants Nord doit :

- Restituer au Client l'intégralité des notes et documents reçus.
- Reverser les sommes trop perçues après évaluation du travail réellement exécuté.

**Article 9 : Confidentialité - Références**

**9.1** AM Consultants Nord, les Consultants, ou sous-traitants, que la société est amenée à missionner, et le Client lui-même, sont soumis à respecter une discrétion professionnelle absolue pour tout ce qui concerne les connaissances, les faits ou informations dont ils auraient connaissance dans le cadre de la prestation.

Cette obligation de discrétion et de confidentialité se prolonge après la fin du présent contrat de prestation. AM Consultants Nord peut être tenu par la loi de diffuser des informations confidentielles, de rendre des informations publiques. Dans ce cas, AM Consultants Nord informera en amont le Client des informations qui seront divulguées, sauf si la loi l'interdit.

AM Consultants Nord accepte, en son propre nom et au nom de chacun de ses employés et/ou sous-traitants, de ne pas faire de copies d'une quelconque information confidentielle, sauf en ce qui concerne les copies nécessaires relatives aux discussions et/ou à l'exécution des relations.

**9.2** AM Consultants Nord pourra librement faire figurer le nom du Client sur une liste de références.

### **Article 10 : Protection des données**

Pour tout traitement de données personnelles effectué en relation avec le présent contrat, les parties se conformeront au règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données), ainsi qu'à toutes les règles complémentaires applicables aux données personnelles en France (ci-après « RGPD »).

**10.1** Chaque partie déclare et garantit à l'autre partie qu'elle se conformera strictement au RGPD pour tout traitement de données personnelles effectué en rapport avec ce contrat.

**10.2** AM Consultants Nord pilote une politique interne de traitement de données lui permettant de veiller à la protection de celles-ci.

**10.3** Si AM Consultants Nord effectue d'autres traitements de données personnelles du Client, ou permet à un tiers de le faire, il devra en informer celui-ci et se conformer au RGPD, et le cas échéant donner instruction au tiers d'en faire de même et garantir qu'il s'y conformera.

### **Article 11 : Loi applicable - Litiges**

**11.1** AM Consultants Nord met à disposition du Client un système de recueil et de traitement des réclamations via le site internet AM Consultants (onglet « Contact »). Ce système de réclamation permet au Client de déclarer, suivre l'évolution de sa demande.

**11.2** Le contrat est soumis au droit français. Il est convenu d'un commun accord que tout litige lié à l'exécution du présent contrat sera réglé à l'amiable.

Dans le cas contraire, le litige relèvera de la seule compétence du Tribunal de Commerce de Lille.



**Là où se trouve une  
volonté, il existe un  
chemin.**

**Winston Churchill**

