

# Eva

« Décision n°H2009-07-092 portant habilitation du CNEH par l'ANESM »

## Méthode d'évaluation externe

des établissements et services  
pour personnes âgées dépendantes



## Habilitation du CNEH par l'ANESM

Dans le cadre de la loi du 2 janvier 2002 qui rend l'évaluation externe obligatoire, le CNEH a été habilité par l'ANESM pour procéder à des évaluations externes des établissements et services sociaux et médico-sociaux selon le décret n° 2007-975 du 15 mai 2007 fixant le contenu du cahier des charges pour l'évaluation des activités et de la qualité des prestations des établissements et services sociaux et médico-sociaux.

## La méthodologie Eva

Eva est une méthode d'évaluation externe des établissements et services pour personnes âgées dépendantes (EHPAD, USLD et SSIAD). Elle s'appuie sur le référentiel EVA, créé par des professionnels du secteur, et permet de porter une appréciation globale sur la qualité de votre établissement (y compris unités Alzheimer, UHR, PASA, accueil de jour, hébergement temporaire...) ou service et de proposer des points d'amélioration, en lien avec les résultats de l'évaluation interne, les objectifs du projet d'établissement ou de service, et la convention tripartite.

Le dispositif est piloté nationalement par le CNEH avec son comité scientifique Eva qui statue sur toute évolution du référentiel Eva. Une cinquantaine d'évaluations qualité ont été réalisées par le CNEH avec le référentiel Eva depuis 2003, permettant de proposer aujourd'hui une méthodologie d'évaluation externe pertinente au regard des réalités du terrain.

## Sur quoi porte l'évaluation ?

Le référentiel évalue la qualité de l'établissement ou du service selon 7 grands axes :

- ⇒ l'intégration physique,
- ⇒ l'intégration sociale,
- ⇒ la qualité de vie,
- ⇒ la qualité de la prise en charge des résidents,
- ⇒ le développement de l'autonomie,
- ⇒ la politique d'ouverture,
- ⇒ le management.

Chacun de ces axes est décliné en items qui font l'objet d'une cotation.

## Qu'attendre d'une évaluation ?

Inscrite dans une démarche d'amélioration continue de la qualité, l'évaluation externe Eva analyse la cohérence et la pertinence de la prise en charge. Elle souligne les forces de l'établissement ou du service ainsi que les défis à relever et propose une véritable stratégie de développement, déclinée en préconisations. Le rapport final dresse également la liste des non conformités réglementaires.

## Comment se déroule une évaluation ?

L'évaluateur référent effectue une pré-visite dans l'établissement au cours de laquelle il présente la méthodologie Eva à l'ensemble du personnel de l'établissement évalué. Lors de l'évaluation, une équipe pluridisciplinaire d'évaluateurs intervient. Pendant 24 heures, elle relève un maximum de faits et observe le fonctionnement de la structure et le vécu des résidents.

La cotation des items est ensuite collective et consensuelle afin d'objectiver les observations. Le troisième jour, les évaluateurs font une restitution orale à l'ensemble des personnels de l'établissement ou du service évalué.

## Qui sont les évaluateurs Eva ?

Les évaluateurs sont des professionnels de terrain, spécifiquement formés aux méthodes d'évaluation, à la démarche qualité et à la méthodologie Eva. Ils suivent un parcours pédagogique, à la fois théorique et pratique, validé et organisé par le Centre Gérontéval du CNEH. Afin de garantir l'objectivité et la qualité des évaluations, les évaluateurs ne peuvent effectuer d'évaluation externe Eva dans les établissements de leur département d'exercice. Ils sont par ailleurs soumis à une clause de confidentialité et seul le CNEH conserve et archive les rapports des établissements évalués.

Le CNEH a formé à ce jour près de 200 évaluateurs (directeurs, cadres administratifs, médecins gériatres, pharmaciens, cadres de santé, IDE, rééducateurs, responsables qualité, psychologues...)

Tout professionnel du secteur intéressé par la méthodologie Eva peut devenir évaluateur Eva puis, éventuellement, évaluateur référent et formateur d'évaluateurs.

### Parcours de l'évaluateur Eva



**Évaluateur référent**

Pré visites + évaluations en tant que chef d'équipe + rédaction de rapports d'évaluation

**Évaluateur confirmé**

Évaluations

**Évaluateur apprenti**

Évaluations encadrées

**Évaluateur stagiaire**

2 jours de formation théorique +  
3 jours de pratique

## Quelles sont les spécificités d'Eva ?

C'est toujours une forme de challenge pour un établissement ou service que de solliciter une évaluation externe et la confiance dans l'organisme « évaluateur » est déterminante.

Ce type d'évaluation présente l'avantage de renvoyer aux équipes un regard distancié sur leurs pratiques, et porte une attention particulière à l'objectivité de l'évaluation (méthodologie rigoureuse d'observation, de relevé de faits et de cotation...).

L'évaluation externe conduit également à stimuler l'engagement collectif des personnels et l'implication de chacun. En leur faisant prendre conscience des forces de leur établissement et des défis à relever, elle sert de point d'appui à l'élaboration en commun d'une stratégie de développement.

La méthode Eva repose sur une philosophie humaniste qui postule qu'il est essentiel de :

- croire en la valeur de la personne âgée,
- accorder toute son importance au potentiel de chaque être humain,
- réajuster les attentes et les représentations des professionnels sur la personne âgée,
- conserver un esprit critique sur les pratiques et les attitudes des professionnels, avec la finalité de mettre en œuvre la bienveillance,
- répondre à l'ensemble des besoins de l'être humain dans la prise en charge de la personne âgée.

### Dispositif piloté par le CNEH

Le CNEH, en tant qu'organisme habilité par l'ANESM, réalise des missions d'évaluation externe, et forme les évaluateurs à la méthodologie Eva. Il assure également l'animation du réseau des évaluateurs par le biais de la Lettre d'Eva - une publication trimestrielle -, et par l'organisation régulière de séminaires et de rencontres sur l'évaluation externe et la méthodologie Eva.

# Renseignements

Pour recevoir une proposition détaillée et chiffrée, envoyez votre demande en précisant :

- Statut et capacité autorisée de l'établissement ou du service
- Structure architecturale : nombre de bâtiments, nombre d'étages...
- Prises en charge spécifiques : hébergement temporaire, accueil de jour, unité Alzheimer, UHR, PASA...
- Éléments de contexte : dates de la dernière autoévaluation, du projet d'établissement et de la convention tripartite...
- Période souhaitée de l'évaluation externe

## Contact Eva

**Aude Pinel-Lucas**

Coordinatrice et référente Eva

**[aude.lucas@cneh.fr](mailto:aude.lucas@cneh.fr)**

**Le manuel Eva** est disponible auprès du  
Comité européen pour le développement  
de l'intégration sociale (CEDIS) :  
[ass.cedis@wanadoo.fr](mailto:ass.cedis@wanadoo.fr)

## Équipe Gérontéval - CNEH

**Agnès Bertrand,**  
directeur d'établissement,  
directeur du Centre Gérontéval

**Aude Pinel-Lucas,**  
économiste de la santé, consultante,  
coordinatrice et référente Eva

**Élodie Constant,**  
ingénieur qualité gestion des risques, consultante

**Amandine Bance,**  
économiste de la santé, consultante

**Laetitia Robillard,**  
Consultante spécialisée en ressources humaines



Centre National de l'Expertise Hospitalière

CNEH,  
Gérontéval  
3 rue Danton  
92240 Malakoff  
[www.cneh.fr](http://www.cneh.fr)

Assistante  
**Astrid Belloni**  
Tél. : 01 41 17 15 73  
Fax : 01 41 17 15 71  
[astrid.belloni@cneh.fr](mailto:astrid.belloni@cneh.fr)