

UNE DEMARCHE, DES VALEURS



L'équipe Cidées Certification	2
Les plus de Cidées Certification	4
Déontologie et principes d'intervention de Cidées Certification	6
La gestion de projet	8

Cidées Certification



UNE DEMARCHE, DES VALEURS

L'équipe Cidées Certification

Présentation de Cidées Certification

Précédemment habilité par l'ANESM depuis 2009 sous le n° H2009-11-235, Cidées a créé en 2019 une filiale, **Cidées Certification**, qui est un acteur majeur de :

- **L'évaluation des Etablissements ou Services Sociaux et Médicosociaux (ESSMS) selon le référentiel HAS.** Cidées Certification a été accréditée par le COFRAC sous le numéro 3-1971 (portée disponible sur www.cofrac.fr)
- **La certification QUALIOPi des Organismes Prestataires d'Actions concourant au développement des Compétences (OPAC).** A ce titre, Cidées Certification est accréditée par le COFRAC sous le numéro 5-0630 (portée disponible sur www.cofrac.fr)

L'accréditation COFRAC constitue une garantie quant à l'expertise et la compétence des évaluateurs et, de ce fait, à la qualité des évaluations qu'ils réalisent.

Cidées Certification a su développer une relation de confiance avec ses clients en s'appuyant sur ses 4 valeurs durables :

- **Responsabilité** : Rigueur, Engagement, Autonomie, Ouverture, Respect
- **Esprit d'équipe** : Confiance, Bienveillance, Solidarité
- **Privilégier l'être au paraître** : Simplicité, Humilité, Honnêteté, Transparence, Pragmatisme, Empathie
- **Excellence** : Ambition, Performance, Audace, Persévérance.

Les membres de l'équipe **Cidées Certification**, au-delà des valeurs partagées, ont tous des connaissances et des expériences professionnelles du secteur des ESSMS garantissant un professionnalisme sans faille. Les compétences des évaluateurs, acquises à travers leur expérience professionnelle, sont renforcées par un processus de qualification des évaluateurs particulièrement exigeant.

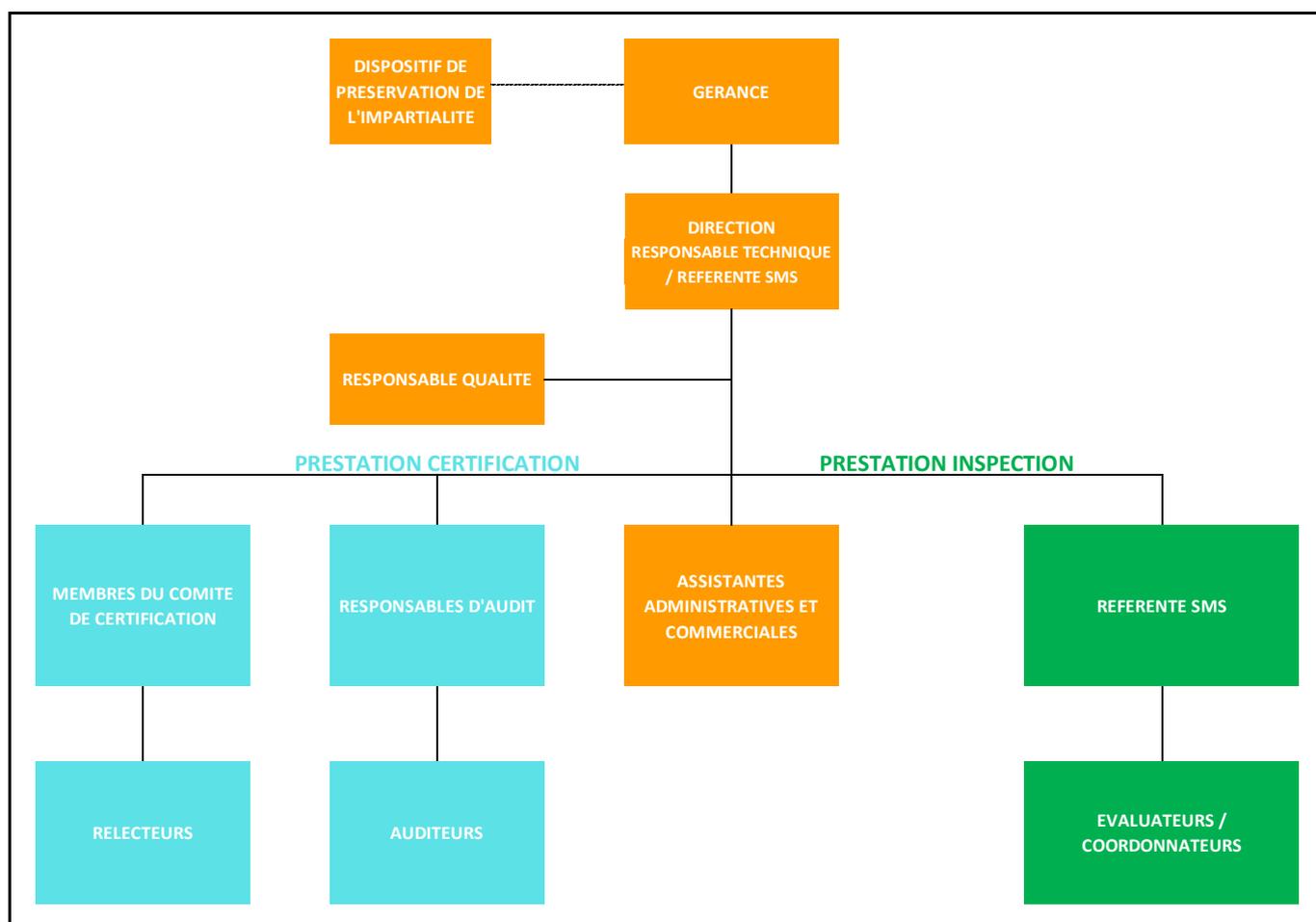
En effet, le candidat sélectionné par **Cidées Certification** doit, pour acquérir la qualification d'évaluateur - intervenant :

- Suivre une formation sur :
 - o La procédure d'évaluation, le référentiel d'évaluation et le manuel d'évaluation publiés par la HAS / Le fonctionnement de Synaé ;

UNE DEMARCHE, DES VALEURS

- Les méthodes d'évaluation (Accompagné traceur / Traceur ciblé / Audit système) ;
- Les documents du Système Qualité de Cidées Certification qui le concernent.
- Obtenir des résultats satisfaisants (> 70%) aux tests d'évaluation des acquis ;
- Suivre un parcours de qualification en fonction de son expérience professionnelle antérieure (observation / tutorat / supervision).

Notre équipe compte à ce jour une responsable technique, une référente SMS et une trentaine d'évaluateurs.





UNE DEMARCHE, DES VALEURS

Les plus de Cidées Certification

Expérience :

Cidées était **habilité par l'ANESM** depuis 2009 sous le n°H2009-11-235 et ses évaluateurs ont réalisé à ce titre plus d'une centaine d'évaluations externes ainsi que de nombreux accompagnements et des évaluations internes.

Professionalisme :

L'équipe d'évaluateurs est composée en grande majorité de **professionnels en exercice** dans les ESSMS qui maîtrisent donc parfaitement le secteur et la démarche d'évaluation. Par ailleurs, au moins deux séminaires sont organisés chaque année avec l'ensemble de l'équipe pour échanger et harmoniser les pratiques. Ces séminaires sont complétés par des réunions mensuelles.

Un process de qualification des évaluateurs est mis en œuvre afin de répondre aux exigences de la HAS et un accompagnement de proximité est mis en œuvre par l'encadrement.

L'équipe d'évaluateurs bénéficie :

- des services d'une **juriste**, leur permettant d'être toujours en veille sur les nouvelles exigences (Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles et Textes réglementaires)
- de l'appui d'un **pool d'infirmières DE** pour perfectionner leurs compétences en lien avec l'évaluation de l'organisation des soins.

Cidées Certification, conscient de la variété des tâches réalisées par les ESSMS et de leur impact sur le service rendu à l'utilisateur, demande à ses évaluateurs d'établir un planning prenant en compte toutes les séquences de la journée ainsi que les temps de transmission et de relève des équipes.

Cidées Certification s'adapte au public rencontré. Lors des séquences Accompagné traceur, la personne peut être accompagnée par la personne de son choix (proche, tuteur, parent...), hors professionnels de l'ESSMS. Les évaluateurs sont sensibilisés aux signes non verbaux qui transitent par les expressions du visage, les gestes et postures, le ton de la voix, les silences et le toucher.

Facilitation :

Un **interlocuteur unique** est affecté à votre dossier.

Pour vous faciliter la préparation et l'organisation, **Cidées Certification** met à votre disposition :

- Le **Kit Accompagné traceur** qui vous permet de sensibiliser, d'identifier et de recueillir le consentement des accompagnés traceurs
- Si approprié, le **kit CVS** permettant de préparer l'entretien avec les représentants du CVS.

Dans le mois suivant la signature du bon de commande, les dates de visite sont fixées et le planning vous est communiqué, ce qui vous permet de bien anticiper la préparation de l'intervention. Nous vous transmettons également à cette période le nom et les coordonnées de votre interlocuteur unique qui suivra tout le processus d'évaluation.

Une **réunion de cadrage** est organisée en visio dans les mois précédant l'évaluation afin d'ajuster le planning en fonction de vos contraintes et de répondre à toutes les questions que vous pourriez vous poser.

Cidées Certification a une **approche d'investigation pédagogique** (adaptation à vos contraintes organisationnelles, pas d'acronyme, adaptation du vocabulaire employé en fonction de vos habitudes et de l'interlocuteur rencontré...).

Proximité :

Soucieux de la qualité des prestations rendues au client, **Cidées Certification** a fait le choix de s'entourer d'une **équipe à taille humaine** permettant une facilité d'adaptation aux besoins des clients et une harmonisation des pratiques d'évaluation.

Le service administratif de **Cidées Certification** possède une expérience de plusieurs années sur des dispositifs accrédités COFRAC. Les retours clients soulignent **la grande disponibilité de nos assistantes, leur compétence technique et leur réactivité.**



Déontologie et principes d'intervention de Cidées Certification

Pluralité

Les méthodes employées par **Cidées Certification** pour réaliser l'évaluation permettent un regard croisé des usagers, des professionnels et des membres de la gouvernance.

Par ailleurs, nos interventions sur un établissement ou service sont toujours suivies par un binôme d'évaluateurs pour améliorer l'approche. Nous établissons des binômes comprenant au moins un évaluateur ayant une expérience significative auprès de la typologie de public que vous accompagnez.

Distanciation

Nous nous engageons à assurer l'indépendance de notre équipe vis-à-vis des ESSMS que nous évaluons. Tout évaluateur est tenu au respect des règles de confidentialité et s'engage par là-même à respecter la confidentialité relative aux informations obtenues dans le cadre de la mission d'évaluation ici proposée. En tant que personnel sous contrat, il est soumis aux exigences d'impartialité, indépendance, absence de conflits d'intérêt, intégrité, attendues par les référentiels.

En complément de leur contrat, les évaluateurs signent lorsque la mission leur est affectée un engagement de confidentialité et d'impartialité (disponible sur demande).

Compétences

Les évaluateurs de **Cidées Certification** mettent en œuvre des compétences spécifiques en matière de conduite de l'évaluation, de méthodes de collecte de données et d'interprétation des résultats. Ils ne s'engagent que dans des travaux pour lesquels les connaissances, le savoir-faire et l'expérience nécessaires sont acquis.

Les évaluateurs s'efforcent en permanence d'améliorer leurs compétences, l'efficacité et la qualité de leurs travaux, par exemple en participant aux séminaires organisés régulièrement par **Cidées Certification** (au moins 2/an). Ils s'engagent à appliquer les principes fondamentaux déterminés par l'HAS, garantissant notamment la qualité des procédures suivies en matière d'évaluation.



UNE DEMARCHE, DES VALEURS

Respect des personnes

Nos évaluateurs sont sensibilisés à chaque séminaire au respect des droits, de l'intégrité et de la sécurité de toutes les parties concernées. Ils s'interdisent de révéler l'origine nominative des informations ou opinions recueillies, sauf accord des personnes concernées.

Transparence

Les constats réalisés par l'équipe d'évaluation sont présentés au démarrage de chaque journée lors du point réalisé avec la gouvernance, puis repris lors du bilan de fin de visite. Les fiches « Critère impératif » font l'objet d'un exposé clair. La diffusion du rapport par le biais de Synaé garantit l'intégrité des résultats.

La gestion de projet

Toutes les évaluations réalisées par **Cidées Certification** sont supervisées par un **réfèrent SMS**.

Sa mission est de :

- Être l'interlocuteur du client en cas de besoins spécifiques : présentation d'une offre, récusation d'un évaluateur, gestion de l'insatisfaction client...
- Valider les dossiers de candidature clients et établir les durées d'évaluation.
- S'assurer de la bonne application des outils et méthodes d'évaluation définis par la HAS.
- Soutenir les évaluateurs en cas de difficultés rencontrées lors de la planification, la conduite d'évaluation ou la rédaction du rapport.
- Effectuer la revue des pré-rapports.
- En collaboration avec la responsable technique, déterminer les actions appropriées suite au signalement d'un coordonnateur ayant constaté un risque immédiat et significatif (par exemple des faits ou manquements mettant en jeu la sécurité des personnes accompagnées).
- Assurer la veille réglementaire et la veille des RBPP.
- Organiser la sélection, la qualification, la formation et la surveillance des compétences des évaluateurs.
- Transmettre les 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...).
- Affecter les évaluateurs en regard des demandes clients.
- Suivre en continu la qualification des évaluateurs.
- Animer les séminaires d'équipe et les réunions mensuelles.

Par ailleurs, l'équipe d'évaluation sera constituée d'un coordonnateur et d'un évaluateur dont les missions sont :

Coordonnateur	Assurer l'interface avec l'ESSMS durant toutes les phases de l'évaluation. Réaliser l'évaluation conformément au guide de l'évaluation de Cidées Certification . Assurer la direction d'une équipe d'évaluation, la programmation et l'organisation de l'évaluation.
Evaluateur	Réaliser l'évaluation conformément au guide de l'évaluation de Cidées Certification .

Le **coordonnateur** est ainsi votre interlocuteur unique, ses coordonnées vous sont communiquées dans le mois suivant la signature du bon de commande.