

FICHE

Évaluer la coordination territoriale dans les accompagnements

Précisions méthodologiques

Adoptée en CSMS le 24 mars 2026

L'essentiel

La transformation de l'offre médico-sociale engage un passage d'une logique de places à une logique de parcours personnalisés, modulables et évolutifs, centrés sur les besoins, les choix et la participation des personnes accompagnées. Les attentes des personnes et de leurs proches portent sur la possibilité de vivre comme les autres, d'être actrices de leur vie et d'exercer pleinement leurs choix.

Inscrite dans un cadre législatif et stratégique évolutif¹ cette transformation vise à **renforcer l'autodétermination, l'accès au droit commun, la continuité des parcours et l'inclusion**. Historiquement impulsée dans le champ du handicap, elle s'étend à l'ensemble du secteur médico-social, social et sanitaire.

Elle se traduit par la mise en place **d'organisations souples et décloisonnées**, favorisant la personnalisation, la modularité et la coordination des réponses.

Cette fiche vise à clarifier ce qu'implique cette transformation de l'offre et à guider les acteurs (organismes évaluateurs et acteurs de terrain) dans la lecture du référentiel afin de mesurer la qualité de la coordination des parcours des personnes accompagnées.

¹ - [Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées](#) et liens vers les décrets d'application - [Dossiers législatifs - Légifrance](#)
- [Circulaire N°DGCS/3B/2017/148 du 2 mai 2017 relative à la transformation de l'offre d'accompagnement des personnes handicapées dans le cadre de la démarche « une réponse accompagnée pour tous », de la stratégie quinquennale de l'évolution de l'offre médico-sociale et de la mise en œuvre des décisions du CIH du 2 décembre 2016](#)
- [Décret n° 2017-620 du 24 avril 2017 relatif au fonctionnement des établissements et services médico-sociaux en dispositif intégré prévu à l'article 91 de la loi n° 2016-41 du 26 janvier 2016 relative à la modernisation de notre système de santé - Légifrance](#)
- [LOI n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé \(1\) - Légifrance](#)
- [CIRCULAIRE N° DGCS/3B/DSS/1A/CNSA/DFO/2023/176 du 7 décembre 2023](#) relative à la mise en œuvre du plan de création de 50 000 nouvelles solutions et de transformation de l'offre médico-sociale à destination des personnes en situation de handicap 2024-2030, issu de la Conférence nationale du handicap 2023

Les ESSMS concernés

La transformation de l'offre s'adresse à l'ensemble des ESSMS engagés dans une évolution de leur organisation, de leurs modalités d'accompagnement et de leur inscription dans les parcours des personnes. Elle peut concerner aussi bien des dispositifs déjà reconnus réglementairement (par exemple les DITEP², les DIME³, les dispositifs intégrés, les PCPE⁴), comme des organisations construites progressivement par les gestionnaires pour adapter leur offre (regroupements EMT-hébergement, articulation MECS⁵-IME⁶, plateformes territorialisées, etc.).

Dans ce contexte, **les dispositifs issus de la transformation de l'offre se distinguent par leur fonctionnement** fondé sur la modularité, l'adaptation continue de l'accompagnement, une coordination renforcée entre les acteurs, une logique de parcours, une ouverture au droit commun et une coopération inter-acteurs renforcée.

Leur identification repose avant tout sur leurs organisations en dispositif ou en plateforme mais également sur des pratiques tournées sur la modularité et l'adaptation permanente de l'accompagnement pour une meilleure prise en compte des besoins des personnes. Pour les ESSMS du secteur enfant, il est essentiel de faire le lien avec la réforme tarifaire SERAFIN-PH⁷ qui vise également, à travers les dotations complémentaires, à soutenir les démarches de transformation de l'offre médico-sociale.

Qu'est-ce que l'on entend par « transformation de l'offre médico-sociale » ?

La transformation de l'offre désigne l'évolution des organisations médico-sociales, sociales et sanitaires vers une **logique de parcours personnalisés, modulables et coordonnés**, permettant de renforcer l'autodétermination, l'accès au droit commun et la continuité des réponses.

Elle ne correspond pas à un modèle unique, mais se manifeste à travers des organisations différentes selon les territoires, les besoins et les publics, tout en s'appuyant sur des principes communs **de personnalisation, d'agilité, de découplage et de sécurisation des parcours**. Seules des définitions contextuelles, évolutives et situées permettent d'en saisir la portée.

² Dispositif Institut Thérapeutique, Éducatif et Pédagogique (DITEP)

³ Dispositif intégré Médico-Educatif (DIME)

⁴ Pôle de Compétences et de Prestations Externalisées (PCPE)

⁵ Maison d'enfants à Caractère Social (MECS)

⁶ Institut médico-éducatif (IME)

⁷ [Réforme tarifaire des ESSMS \(SERAFIN-PH\) : réunion du comité stratégique | handicap.gouv.fr](https://handicap.gouv.fr)

Repères pour évaluer la mise en œuvre de la transformation de l'offre dans les ESSMS

L'évaluation de la transformation de l'offre ne repose pas sur un critère unique. Elle s'appréhende à travers plusieurs thématiques du référentiel d'évaluation de la qualité, qui permettent de repérer comment l'ESSMS organise des réponses adaptées, modulables, coordonnées et centrées sur le projet de la personne.

L'analyse conduite par les évaluateurs porte ainsi sur la capacité de la structure à :

1. Personnaliser l'accompagnement et soutenir le pouvoir d'agir de la personne

- Adapter l'accompagnement aux besoins et aux choix de la personne ;
- Proposer des modalités diversifiées d'accompagnement, notamment dans le milieu ordinaire ;
- Soutenir l'autodétermination et la participation de la personne.

2. Organiser la coordination et sécuriser les parcours à l'échelle territoriale

- Coordonner les interventions et garantir la continuité du parcours ;
- Coopérer avec les partenaires internes et territoriaux ;
- Sécuriser les transitions et prévenir les ruptures.

Ces dimensions se retrouvent dans plusieurs critères du référentiel, particulièrement mobilisés pour apprécier les effets de la transformation de l'offre sur la qualité des accompagnements.

Planifier une évaluation d'ESSMS engagés dans la transformation de l'offre

Modalités pour réaliser la méthode accompagnée traceur

Conformément à la fiche pratique 3 « *comment conduire un accompagné traceur ?* », le choix des personnes doit **refléter l'ensemble des modalités d'accompagnement** proposées par le ou les ESSMS. Cette exigence garantit que l'analyse menée au travers du référentiel traduit réellement la transformation de l'offre. Il s'agira de sélectionner des personnes dont les parcours illustrent la diversité des dispositifs existants. Cette représentativité est indispensable pour mettre en évidence la cohérence et l'adaptabilité de l'offre, et mesurer la transformation engagée.

Cette vigilance concerne particulièrement les dispositifs qui ne sont pas intégrés, à la différence des ITEP, ainsi que ceux fonctionnant en plateforme. Pour les dispositifs non intégrés, il est indispensable de prendre en compte l'intégralité des modalités d'accompagnement afin de **garantir une évaluation complète du dispositif et de son fonctionnement**.

Exemple :

Les Dispositifs Institut Thérapeutique Éducatif et Pédagogique (DITEP) (un seul ESSMS – un seul FINESS géographique)

Contexte : un DITEP structuré en dispositif intégré, proposant différentes modalités d'accompagnement, notamment : des prestations en milieu ordinaire (PMO)⁸, des modalités d'accueil de jour, des actions favorisant l'inclusion scolaire.

Sélection possible des accompagnés traceurs :

- Jeune bénéficiant d'un parcours modulé combinant différentes modalités d'accompagnement au sein du dispositif (prestations en milieu ordinaire, accueil de jour, accompagnement éducatif à domicile)
- Jeune uniquement accompagné en PMO, sans aucune autre modalité.
- Jeune ayant bénéficié d'une inclusion scolaire renforcée, illustrant la coopération inter-partenaire et la mobilisation coordonnée des acteurs du dispositif

Ce que cela permet notamment d'observer :

- La capacité du dispositif à moduler les réponses,
- La coordination interne éducative/soin,
- Le rôle de la gouvernance dans le pilotage du dispositif unique.

⁸ [Décret du 5 juillet 2024 relatif aux modalités de fonctionnement en dispositif intégré des établissements et services médico-sociaux - Légifrance](#)

La planification d'une évaluation multi-ESSMS⁹

Il faut distinguer :

- **Les évaluations multi-sites** : un même ESSMS (même FINESS géographique) réparti sur plusieurs sites.
- **Les évaluations multi-ESSMS** : regroupement de plusieurs ESSMS (FINESS géographiques différents), rattachés à un même organisme gestionnaire¹⁰, et évalués dans une démarche coordonnée, donnant lieu à rapport unique.

La transformation de l'offre peut impliquer plusieurs ESSMS d'un même gestionnaire, mobilisés autour d'un projet commun ou d'une réorganisation partagée. La planification doit alors :

- Définir un **calendrier coordonné** permettant aux évaluateurs d'accéder aux professionnels et aux informations nécessaires de l'ensemble du dispositif
- Garantir que les accompagnés sélectionnés **couvrent l'ensemble des modalités d'accompagnement** proposées,
- Organiser les entretiens, observations et la collecte des documents en tenant compte des modalités organisationnelles communes et des spécificités de chaque structure.

En pratique, ce que cela implique :

- **Pour les accompagnés traceurs (personnes accompagnées) :**
 - o Choisir des personnes dont la prise en charge inclut **plusieurs modalités d'accompagnement**
 - o Vérifier **l'accès homogène aux prestations et aux droits**
 - o Identifier les **risques de ruptures** ou de fragilité de la prise en charge de la personne ainsi que les points forts de l'accompagnement afin de valoriser les réussites mais aussi les axes d'amélioration de l'accompagnement
- **Pour les traceurs ciblés (professionnels) :**
 - o Explorer les **processus transversaux** (admissions, coordination inter-ESSMS, continuité...)
 - o Vérifier que les **outils et procédures** existent et sont partagés et utilisés par l'ensemble du dispositif afin d'en garantir l'efficacité
 - o Rendre compte de **l'évolution des pratiques**
- **Pour l'audit système (gouvernance) :**
 - o Analyser la **gouvernance du dispositif** : pilotage de la transformation : coordination, circulation de l'information, arbitrages, cohérence des orientations
 - o Examiner la capacité du gestionnaire à garantir **l'équité et la cohérence** entre les différentes composantes du dispositif
 - o Mesurer **l'adaptation des compétences professionnelles** aux évolutions attendues

⁹ [La conduite d'une évaluation « multi-ESSMS »](#)

Les évaluateurs doivent identifier comment la transformation est effectivement déployée et vécue sur chaque site, et pas uniquement comment elle est perçue au niveau de l'organisme gestionnaire. Elle doit permettre d'identifier :

- Les **cohérences et les écarts** entre les différentes modalités d'accompagnement,
- La **contribution de chaque modalité d'accompagnement** dans la personnalisation et la fluidité des parcours
- Les **effets concrets** sur les parcours et la qualité de l'accompagnement,
- La **solidité du pilotage transversal** qui soutient la transformation.

Exemple : Equipe mobile + Hébergement – organisation multi-ESSMS

Contexte : un service d'hébergement (FINESS géographique A) et une équipe mobile (FINESS géographique B) partageant un projet commun.

Sélection possible des accompagnés traceurs :

1. Personne accompagnée par l'hébergement, mobilisant ponctuellement l'équipe mobile pour prévenir des ruptures
2. Personne suivie principalement par l'équipe mobile, sans hébergement avec interventions à domicile
3. Personne ayant un parcours « mixte », entrée en hébergement après un accompagnement mobile ou inversement

Ce que cela permet notamment d'observer :

- La continuité du parcours,
- La coordination entre les équipes (réunions partagées, transmissions, décisions...),
- L'impact réel de la transformation « hébergement + équipe mobile » sur la prévention des ruptures,
- Le pilotage conjoint.

Quels sont les principaux critères du manuel en lien avec la transformation de l'offre ?

Tableau 1 : Grille d'analyse des critères concernant la transformation de l'offre

N° du critère	Intitulé du critère	Ce que le critère vient interroger ?
1.6.3	Les professionnels analysent le recueil de l'expression de la personne accompagnée et en tirent les enseignements.	Comment l'ESSMS recueille les attentes et la satisfaction de la personne sur son accompagnement et comment il utilise ces informations pour ajuster l'accompagnement ?
1.17.1	La personne est accompagnée pour prévenir les situations de transition ou de rupture dans son parcours	Comment l'ESSMS anticipe les moments sensibles dans le parcours de la personne, assure la continuité et la coordination entre les acteurs, adapte l'accompagnement à l'évolution de ses attentes et de ses besoins en assurant un parcours cohérent ?
1.17.2	Les professionnels accompagnent la personne et mobilisent les partenariats nécessaires en cas de situation de rupture concernant son parcours.	Comment les professionnels identifient les ressources du territoire et travaillent les partenariats, avec les acteurs du droit commun et du champ social et médico-social, afin de proposer une solution d'accompagnement, même en cas de rupture de parcours ?
1.17.3	Les professionnels apportent leur(s) expertise(s) en soutien d'autres intervenants dans l'accompagnement de la personne.	Comment les professionnels apportent-ils leur appui aux structures externes (crèche, école, centres sociaux, bailleurs) pour les aider à accueillir des personnes et leur garantir un accompagnement au plus proche de leurs attentes et de leurs besoins ?
1.8.3	Les professionnels informent la personne accompagnée sur l'offre d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs, recueillent ses attentes et respectent ses choix de participation.	Comment les professionnels favorisent l'inclusion des personnes accompagnées, et accompagnent les partenaires impliqués dans cette inclusion (collectivités, clubs sportifs ou de loisirs, centres sociaux, etc.) ?

2.3.2	Les professionnels soutiennent et/ou orientent la personne accompagnée pour accéder aux services et dispositifs de droit commun.	Comment les professionnels informent et accompagnent les personnes dans l'exercice de leurs droits. Comment ils partagent leur expertise avec les partenaires de droit commun pour un accompagnement au plus proche des attentes et besoins de la personne ?
2.10.1	Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à l'accompagnement de la personne.	Comment les professionnels organisent une circulation fluide et sécurisée de l'information avec les partenaires, au profit de la cohérence, la continuité et la qualité de l'accompagnement ?
3.4.1	L'ESSMS met en œuvre une approche inclusive des accompagnements proposés.	Comment l'ESSMS repère et développe de nouvelles formes d'accompagnement avec le milieu ordinaire ?
3.4.2	L'ESSMS s'inscrit dans des partenariats pour enrichir son offre d'accompagnement au bénéfice des personnes	Comment l'ESSMS cartographie les ressources du territoire, apprécie leur capacité à répondre aux besoins pour enrichir et adapter la réponse aux besoins d'accompagnement ?
3.4.3	L'ESSMS s'inscrit dans des projets communs avec les partenaires du territoire pour renforcer l'offre d'accompagnement.	Quelle connaissance l'ESSMS a-t-il des acteurs du territoire, et comment identifie-t-il les partenaires à mobiliser pour apporter une réponse réellement adaptée aux attentes et aux besoins spécifiques de la personne ?
3.4.4	L'ESSMS est force de proposition et d'innovation pour améliorer la qualité des accompagnements et les modalités d'intervention	Comment l'ESSMS fait évoluer ses modalités d'intervention, expérimente de nouvelles solutions d'accompagnement et propose des réponses plus adaptées, plus souples et plus inclusives ?
3.8.3	L'ESSMS adapte sa gestion des emplois et des parcours professionnels aux évolutions du secteur et de sa stratégie.	Comment l'ESSMS accompagne et forme les professionnels pour faire évoluer les pratiques et répondre aux nouveaux enjeux que sont l'inclusion, l'autodétermination, la posture de ressources pour le milieu ordinaire, etc. ?



L'évaluation ne doit pas se limiter à une lecture critère par critère : elle doit intégrer l'ensemble des informations recueillies par les différentes méthodes d'investigation. Cette approche transversale garantit une appréciation cohérente, interprétable et porteuse de sens pour l'établissement comme pour les professionnels. Dans le cadre de la coopération territoriale des parcours, cela permet de rendre compte du caractère systémique de l'organisation mise en place.

Logique d'analyse et de questionnement pour l'évaluation des critères dans un contexte de transformation de l'offre

Dans un contexte de transformation de l'offre, l'évaluation vise à apprécier dans quelle mesure les pratiques traduisent **une logique de parcours modulable, évolutive et centrée sur la personne**.

Afin de structurer l'observation et le questionnement des pratiques, les entretiens doivent suivre une progression logique, en lien avec les différentes dimensions des critères évalués et les attendus de la transformation de l'offre.

Un certain nombre d'interrogations peuvent ainsi se poser, dont certaines relèvent du cadre commun de toute évaluation de la qualité, tandis que d'autres s'inscrivent plus spécifiquement dans la lecture des pratiques au regard de la transformation de l'offre.

– *Des questionnements transversaux, communs à toute évaluation*

- **L'information** : Comment la personne accompagnée est informée sur l'offre disponible (activités, dispositifs, ressources) ? L'information est-elle claire, accessible et adaptée ?
- **Le recueil des attentes** : Comment les attentes, besoins et préférences de la personne sont prises en compte dans le projet personnalisé et les décisions de l'accompagnement ?
- **La prise en compte des choix** : Dans quelle mesure les choix exprimés par la personne sont respectés, soutenus et traduits dans la réflexion des professionnels et l'organisation de l'accompagnement ?

– *Des questionnements renforcés dans le contexte de la transformation de l'offre*

- **L'ajustement de l'offre** : Comment les professionnels du dispositif adaptent, modulent et font évoluer l'accompagnement en fonction des besoins, des choix et de l'évolution du parcours de la personne ?
- **L'accessibilité et la mobilisation des ressources** : Dans quelle mesure l'offre d'accompagnement permet un accès au droit commun ? Les professionnels sont-ils en capacité de mobiliser les ressources internes et externes pour garantir l'inclusion et la continuité du parcours ?

Cette structuration permet d'inscrire l'analyse du critère dans une **approche dynamique et systémique**, cohérente avec la logique de transformation de l'offre. Elle met en évidence non seulement l'existence de pratiques, mais aussi leur **articulation**, leur **évolutivité** et leur **contribution** à la qualité du parcours de la personne accompagnée.

Exemple – Indications pour l'évaluation du critère 1.17.2 au sein d'un DITEP

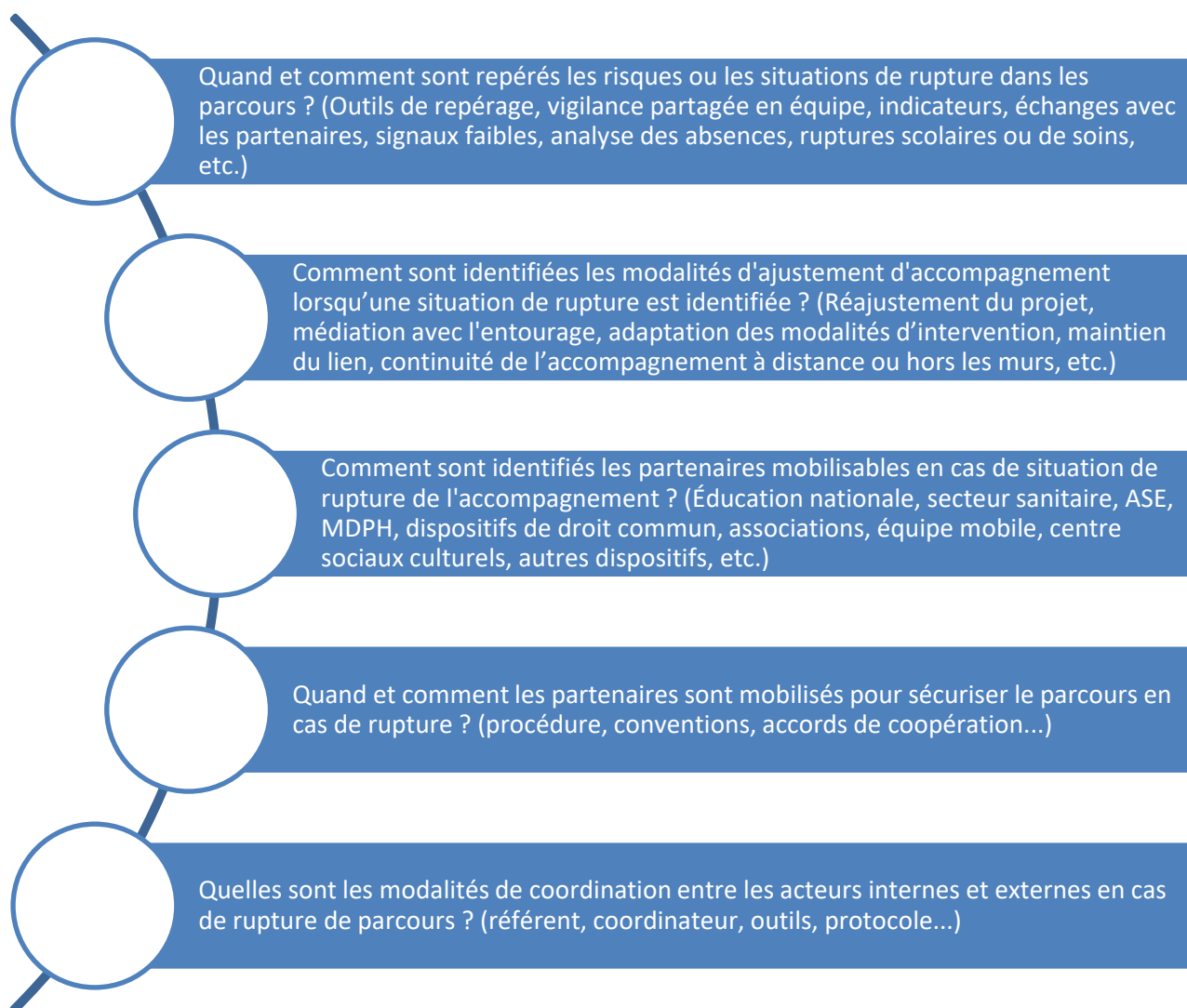
1.17.2 – Les professionnels accompagnent la personne et mobilisent les partenariats nécessaires en cas de situation de rupture concernant son parcours.

Axes d'observation

L'évaluateur doit se poser plusieurs questions afin d'apprécier les pratiques mises en œuvre dans leur globalité, et sous tous les angles pertinents. Cette analyse lui permet de rédiger des commentaires étayés qui fondent une cotation clairement argumentée.

Dans un DITEP, la notion de rupture de parcours est particulièrement centrale du fait de la diversité des modalités d'accompagnement (PMO, modalités d'accueil de jour ou de nuit, accompagnements éducatifs, soins, inclusion scolaire et sociale...) et de la logique de parcours modulable qui structure l'offre. L'évaluation doit donc apprécier non seulement la capacité des professionnels à repérer et gérer les ruptures, mais aussi leur aptitude à anticiper ces situations et à mobiliser des partenariats adaptés pour sécuriser le parcours de la personne accompagnée.

Exemples de questions pour permettre la mesure :



En résumé, le critère est identique pour l'ensemble des ESSMS. Ce qui est différent, c'est la manière dont la lecture évaluative s'adapte au fonctionnement en dispositif.

Dans un DITEP, l'évaluation ne consiste pas seulement à vérifier si les professionnels réagissent lorsqu'une rupture survient. Elle doit aussi permettre de comprendre comment le dispositif dans son ensemble sécurise et facilite le parcours de la personne, grâce à une organisation pensée pour assurer la continuité et la modularité de l'accompagnement.

Autrement dit, il s'agit d'observer si les pratiques montrent que l'organisation du dispositif est réellement capable d'anticiper les risques de rupture, d'ajuster les modalités d'accompagnement et de mobiliser un réseau de partenaires pour éviter les interruptions dans le parcours.

Equipe projet :

Marion Tallet, Cheffe de projet, service évaluation, DIQASM

Clarence Firpion, Chef de projet, service évaluation, DIQASM

Hélène Lussier, Cheffe de service, service évaluation, DIQASM

Méthodologie

Une veille juridique et documentaire a été réalisée, couvrant les principaux aspects de la transformation de l'offre. Des auditions ont été conduites auprès de sept parties prenantes, notamment des fédérations, des ATC et des ESSMS. Enfin, la fiche a fait l'objet d'une relecture par plusieurs acteurs de l'écosystème concernés par cette transformation.

Remerciements aux professionnels ayant participé à la relecture de la fiche

Roland DYSLI, Président, AIRe et Directeur du Pôle Handicap de la Fondation Arc en Ciel

Annelise GARZUEL, Déléguée nationale, AIRe

Krystyna GAILLARD, consultante, Cabinet Forvis Mazars

Maeva FRANK, consultante, Cabinet Forvis Mazars

Eleonore KEROUEDAN, Adjointe à la cheffe du bureau Insertion, citoyenneté et parcours de vie des personnes en situation de handicap, Bureau SD3B - DGCS

Anabelle COLIBEAU, Cheffe du bureau insertion, citoyenneté et parcours de vie des personnes en situation de handicap, SD3B - DGCS

Nicolas DEMENET, Chargé de mission transformation de l'offre, SD3B - DGCS

Ce document présente les points essentiels de la publication : **Transformation de l'offre : évaluer l'approche parcours**, méthode,
Toutes nos publications sont téléchargeables sur www.has-sante.fr