



Journée régionale sur l'évaluation

Suites de la phase d'évaluation interne
« *Pour se préparer à l'évaluation externe* »

Combinaisons et documents

Pascal DREANO, conseiller technique CREA de Bretagne

L'évaluation : un processus complexe

Une double
évaluation

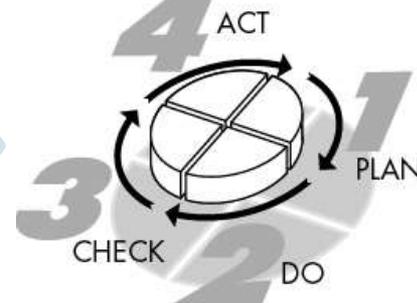
- Une **évaluation interne** à conduire par la direction de la structure selon des modalités libres et préparant l'évaluation externe
- Une **évaluation externe** à réaliser à l'initiative de la personne physique ou morale avec le concours obligatoire d'un organisme habilité

Une démarche
double

- L'évaluation : **Les activités**
- La démarche qualité : **La qualité des prestations**

Une démarche
globale de progrès

- Un processus dynamique où se succèdent phases d'évaluation et phases d'amélioration



L'évaluation des activités et la qualité des prestations : cahier des charges (décret n°2007-975)

Pour l'évaluation interne

- Viser à la production de connaissance et d'analyse
- Porter sur l'effectivité des droits des usagers et les conditions de réalisations du projet de la personne, notamment « *la capacité de l'établissement ou du service à évaluer avec les usagers les besoins et attentes* »
- ...

Pour l'évaluation externe

- Porter une appréciation globale
- Examiner les suites de l'évaluation interne
- Examiner certaines thématiques et des registres spécifiques
 - *Droits des usagers, et conditions de réalisation du projet personnalisé*
 - *L'ouverture de l'établissement ou du service sur son environnement, et des interactions*
- Elaborer des propositions et/ou des préconisations

L'évaluation interne : structuration de la démarche

(RBPP conduite de l'EI dans les ESMS. Anesm 2008) 1/2

Cadre évaluatif

- *Promotion de l'autonomie et la qualité de vie des personnes*
- *Personnalisation de l'accompagnement*
- *Garantie des droits et de la participation*
- *Protection des personnes et prévention des facteurs liés à la vulnérabilité*
- *Insertion et ouverture de l'ESSMS sur son environnement*
- *L'organisation interne, les ressources, le système d'information*

Recueil des informations

Analyse des informations

Elaboration d'un plan d'amélioration

Suites de l'évaluation interne : la phase d'amélioration 2/2

Communiquer /diffuser les propositions du groupe de travail, puis les décisions à :
professionnels, personne morale, partenaires institutionnels et de terrain, usagers

Mettre en œuvre mesures et échéancier:
Plan d'amélioration, calendrier et effets attendus

Définir les modalités de suivi, de bilan :
Accompagnement de la mise en œuvre et du suivi du plan d'amélioration

Assurer la participation des usagers au plan d'amélioration :
CVS, autres formes de participation : groupes de parole.. Information..

Démarche d'amélioration continue de la qualité des prestations

De nouvelles logiques à l'œuvre à combiner



De nouvelles logiques à l'œuvre à combiner

La temporalité

- De l'indéterminé au subordonné
De l'exercice simple au cycle séquencé

La gestion de projet

- De la compilation de plans à l'élaboration d'un système complexe d'action

La qualité des prestations

- De la reconduction annuelle d'activités à la planification à moyen terme de l'amélioration de l'offre de service

L'activité

- Du rendu compte annuel à l'évaluation continue séquencée

Temporalité : *complexification* 1/1

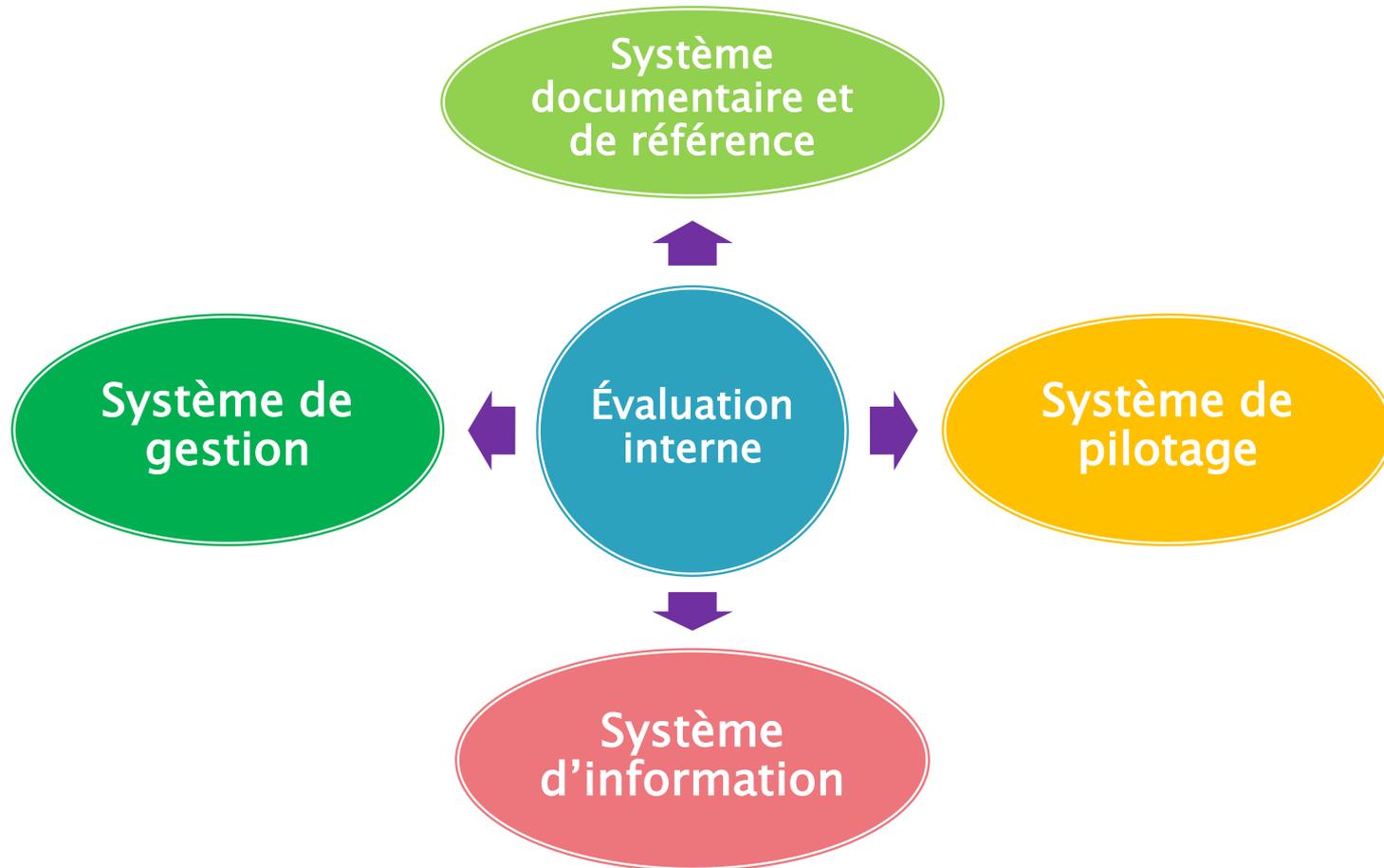
Autorisation

- **du perpétuel au renouvellement (conditionné) tous les 15 ans**
 - Subordonné à l'évaluation externe
 - Possibilité de convention pour l'habilitation à recevoir des bénéficiaires de l'aide sociale

Exercice

- **de l'annualité à la pluri annualité. 5 ans**
- **de la nécessité de synchroniser**
 - Projet d'établissement : maxi 5 ans
 - Evaluation interne : tous les 5 ans
 - CPOM 3 à 5ans
- **de la prépondérance de la démarche d'évaluation (EI +EE)**

La gestion de projet : *des interactions* 1/3



Systeme documentaire et de référence

- ***Projet d'ES et pratiques professionnelles associées (modes opératoires)***
- ***Référentiel***
- ***Autres outils de la loi 2002-02, livret d'accueil, reg^{lt} de fonctionnement***
- ***Procédures & enregistrements***
- ***Appropriation des RBPP***

Systeme d'information et d'évaluation

- ***Dossier individuel, base de données, outils & protocoles de transmission interne et externe***
- ***Rendu compte de la démarche de progrès : rapport d'évaluation***
- ***Rendu compte de l'activité (rapport)***
- ***Procédure réponse appel à projet***

Gestion de projet : *des interactions*

3/3

Systeme de pilotage

- *Dispositif d'actualisation /animation du projet d'ES*
- *Tableaux de bord*
- *Groupe de(s) progrès thématiques*
- *Groupement de coopération*

Systeme de gestion

- *Ressources humaines : plans formation, prévention des risques professionnels, risques inhérents à la vulnérabilité*
- *Ressources financières : budget alloué ou CPOM*

Qualité des prestations :

Plan d'amélioration et effets attendus 1/3

**Promotion de
l'autonomie et la
qualité de vie des
personnes**

- Réponse de l'ES aux attentes exprimées par les usagers.
- Continuité de l'accompagnement
- Réduction liste d'attente
- Prise en compte des RBPP

• ...

**Personnalisation
de
l'accompagnement**

- rapprochement/maintien en milieu ordinaire,
- prise en compte de l'environnement de la personne (parents et aidants naturels, ressources environnementales...)
- Prise en compte des RBPP.

• ...

Qualité des prestations :

Plan d'amélioration et effets attendus 2/3

Garantie des droits et participation

- *Développement d'outils pour des droits, accès effectif à des droits fondamentaux,*
- *Association effective au projet*
- *Prise en compte des RBPP*
- ...

Protection des personnes et prévention des facteurs liés à la vulnérabilité

- *Sécurisation des usagers*
- *Accessibilité dispositions de droit communs*
- *Dispositions spécifiques*
- *Coûts sociaux évités*
- *Prise en compte des RBPP*
-

Qualité des prestations :

Plan d'amélioration et effets attendus 3/3

Ouverture de l'ES à et sur son environnement

- *pratiques partenariales, inscription dans le territoire, participation à l'animation*
- *contribution à l'accès à un niveau de service dans une logique d'équité entre territoires,*
- *initiatives d'information, de sensibilisation, d'éducation, de citoyenneté, visant à une meilleure acceptation de la différence...*
- *liens entre groupes ou ESSMS, articulations et coopérations nouvelles, (conventions de coopérations),*

• ...

L'organisation interne

- *Adaptation des modes d'accueil et d'accompagnement, innovation organisationnelle,*
- *progression formation continue, montée en compétences collective et individuelle,*
- *modification dans les interactions, les modes de relation ou d'expression, autonomie et responsabilité, expression individuelle et collective, coûts moindres ou évités,*

• ...

Vers un plan d'amélioration global

Domaines d'évaluation (Anesm)	Systèmes			
	référence	information	pilotage	Gestion
<i>Promotion de l'autonomie et la qualité de vie des personnes</i>				
<i>Personnalisation de l'accompagnement</i>				
<i>Garantie des droits et de la participation</i>				
<i>Protection des personnes et prévention des facteurs liés à la vulnérabilité</i>				
<i>Insertion et ouverture de l'ES sur son environnement</i>				
<i>L'organisation interne, les ressources, le système d'information</i>				

L'activité : du rendu annuel à l'évaluation continue séquencée 1/2

Calendrier des évaluations interne et externe : projet de décret

En matière d'évaluation interne : une démarche continue et un principe de communication des résultats tous les 5 ans.

Les
ESSMS
devront

Rendre compte **annuellement** (dans les rapports d'activité) des procédures d'évaluation interne mises en place.

Transmettre les résultats de l'évaluation tous les 5 ans à l'autorité ayant délivrée l'autorisation

Mesure transitoire pour les structures autorisées et ouvertes avant le 22/07/2009.

Communiquer les résultats d'une évaluation interne au moins 3 ans avant le renouvellement de leur autorisation

En matière d'évaluation externe : 2 évaluations à réaliser :

Une 1^{ère} évaluation dans les 7 ans suivant l'autorisation.

Une 2^{de} évaluation au moins 2 ans avant le renouvellement de leur autorisation.

L'activité : du rendu annuel à l'évaluation continue séquencée 2/2

Le rapport d'activité

Chaque année

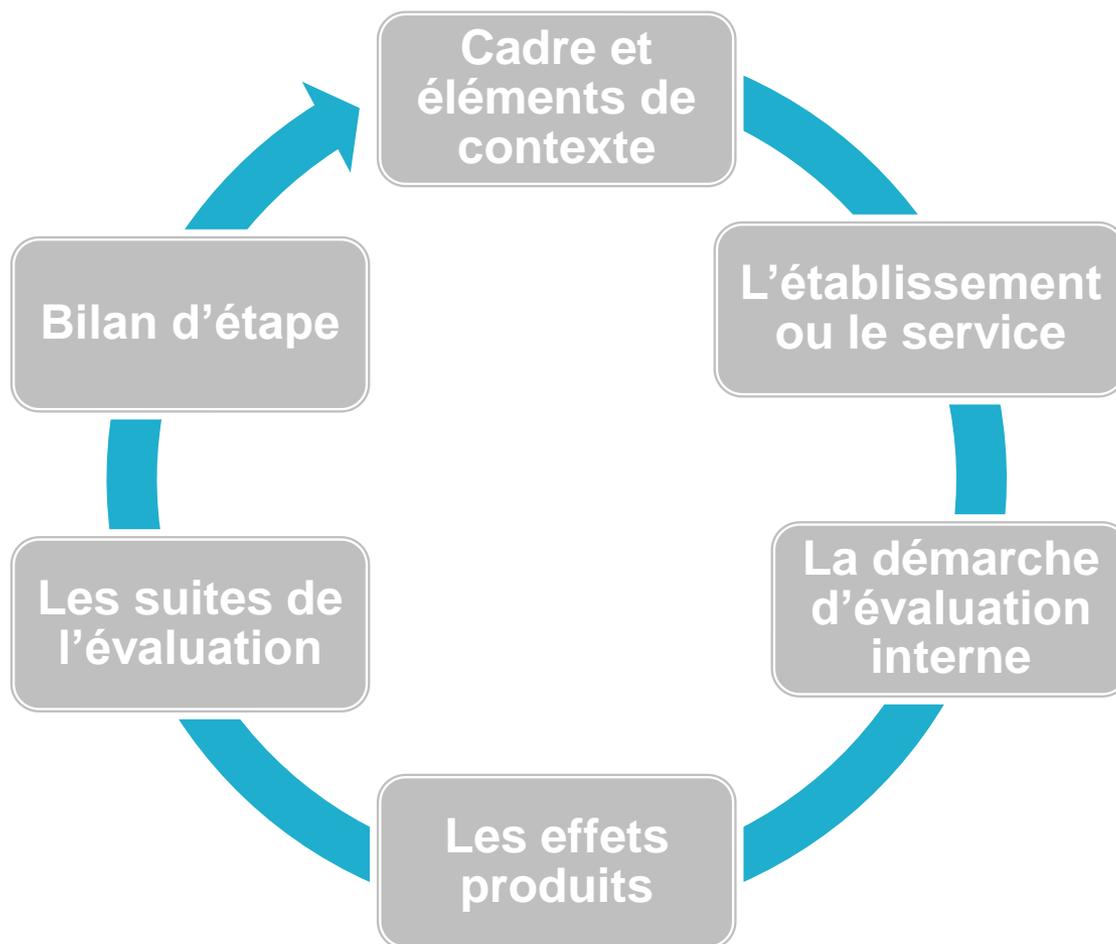
- L'activité de la séquence annuelle du projet d'établissement ou du service + procédures d'évaluation interne en cours
- *Des liens : base de données, rapport d'évaluation, cahier explicatif / suivi CPOM..*

Le rapport d'évaluation

Tous les 5 ans

- Phase d'évaluation + phase d'amélioration (tout ou partie de la réalisation du plan d'amélioration et ses effets produits)
- *Des liens : actualisation outils droits des usagers, CPOM, réponse appel à projet ..*

Pour se préparer à l'évaluation externe : *Du plan d'amélioration au rapport d'évaluation* 1/3



Pour se préparer à l'évaluation externe :

Du plan d'amélioration au rapport d'évaluation 2/3

Cadre et éléments de contexte

- Cahier des charges,
- Recommandations en cours
- Schéma, PRIAC
- CPOM
- Antériorité de la démarche continue d'évaluation

l'ES

- Présentation de l'ES
- Public accueilli et problématiques en cours

La démarche d'évaluation interne

- Choix des modalités et organisation
- Conditions effectives
- Choix du cadre évaluatif, priorités retenues , itinéraire
- Association des usagers, des partenaires

Pour se préparer à l'évaluation externe ..

Du plan d'amélioration au rapport d'évaluation 3/3

Les effets produits

- Apports théoriques, méthodologiques
- Analyse, aide à la décision
- Valorisation des pratiques (*points forts, points à améliorer*)
- Contribution à l'innovation

Les suites de l'évaluation interne

- Communication et diffusion des propositions puis les décisions
- Mise en œuvre des mesures prioritaires visant à l'amélioration et échéancier
- Effets attendus /indicateurs
- Définition des modalités de suivi, de bilan
- Participation des usagers

Bilan d'étape

- Domaines d'évaluation
- Disposition participatives
- Effets produits
- Tableaux de bord, Indicateurs

.. et au renouvellement de l'autorisation..

- ▶ Outils de régulation : *une nouvelle combinaison*
 - **Le(s) rapport(s) d'évaluation : un outil stratégique de valorisation**
 - *Un document de « sortie » de l'évaluation interne et « d'entrée » dans l'évaluation externe¹*
 - *Assorti d'une procédure formelle de consultation, d'approbation, de diffusion et de transmission*
 - **Le rapport de propositions/préconisations de l'organisme d'évaluation externe à destination des autorités de contrôle et de tarification**
- ▶ Echéance d'envoi de rapport d'évaluation : au plus tard fin 2013
 - **Renouvellement programmé début 2017 (2002 + 15 ans)**
 - *Application des dispositions transitoires pour les ESMS autorisés avant le 22.07.09*
 - *Rétro planning incluant une évaluation externe réalisée au moins 2 ans avant la date de renouvellement*

De l'opportunité à la pertinence du projet (besoins identifiés / objectifs poursuivis)

¹ François Charleux, Daniel Guaquère in Réussir l'EI en action sociale

Autorisation (renouvellement) et appel à projet

Des éléments du cadre d'étude communs

- ▶ **Un dispositif administratif (commission):**
 - *sélection d'appel à projet social ou médico-social et procédure d'autorisation (et renouvellement) des ESMS*
- ▶ **Des critères de recevabilité et d'éligibilité:**
 - *compatibilité (schéma, PRIAC), conformité règles d'organisation et de fonctionnement, mise en œuvre des démarches d'évaluation et systèmes d'information (amélioration continue de la qualité ses prestations)*
- ▶ **Des éléments de cahier des charges**
 - *coût de fonctionnement prévisionnels, critères de qualité des prestations, exigences architecturales et environnementales, dispositions de coopération, de contractualisation, d'évaluation de la réponse aux besoins*

À signaler par ailleurs :

- ▶ **L'émergence d'indicateurs de performance dans le médico-social (Anap)**
 - *Parcours de personnes, gestion du patrimoine, ressources humaines, ressources financières...*

De la pertinence à l'efficience du projet (ressources attribuées/résultats obtenus)

D'une régulation tutélaire à une régulation contractuelle