

CREAI de BRETAGNE

JOURNEE REGIONALE DE FORMATION

« PASSER DE L'EVALUATION INTERNE A L'EVALUATION EXTERNE »

Rennes, 29 juin 2001

Jacques PAPAY

jacquespapay@wanadoo.fr

PLAN DE L'EXPOSE

1. COMMENT SE DEFINIT L'EVALUATION SOCIALE ET MEDICO-SOCIALE ?
2. L'OBJET DE L'INTERVENTION SOCIALE ET MEDICO-SOCIALE
3. L'INDISPENSABLE PROBLEMATISATION DE L'EVALUATION SMS
4. CONCRÈTEMENT, COMMENT SE PREPARER A L'EVALUATION EXTERNE ?

Ce que demande le législateur :

- D'assurer la visibilité et traçabilité des actions
- D'apprécier la cohérence et la pertinence des projets
- De renforcer le respect des droits et libertés,
l'expression et la participation des personnes pour ce qui les concerne
- De développer la bientraitance et la lutte contre la maltraitance
- De contribuer à l'inscription des ESSMS dans leurs territoires
- D'améliorer la communication à propos de ce qui est entrepris

« 1.1. L'évaluation doit viser à la **production de connaissance et d'analyse**.

Cette évaluation doit permettre de porter une **appréciation** qui l'inscrit dans une logique d'intervention et d'aide à la décision.

Elle a pour but de mieux **connaître et comprendre les processus**, d'apprécier les impacts produits au regard des objectifs tels que précisés ci-après, en référence **aux finalités prioritairement définies pour l'action publique**.

« 1.2. L'évaluation est **distincte du contrôle des normes** en vigueur.

Elle se **distingue** également de la certification.

L'évaluation telle que prévue à la présente annexe tient compte des résultats des démarches d'amélioration continue de la qualité que peuvent réaliser les établissements et services.

Concernant la méthode, il s'agit de développer :

- Un diagnostic partagé

- Des outils de mesure et d'appréciation adaptés
(observation de pratiques, analyse de systèmes complexes)

- La mobilisation des partenaires

- La complémentarité entre évaluations interne et externe

- Actions mises en œuvre, leur pertinence, leur efficacité

Ce qui doit être entrepris :

- Réaliser un projet d'établissement ou service performant
- Mettre en place et faire fonctionner un dispositif d'évaluation interne
- Être référé et cohérent en regard des recommandations de l'ANESM

L'objet de l'action sociale et médico-sociale est très spécifique :

- Les actions entreprises sont toujours dépendantes d'interactions
- Les actions entreprises s'inscrivent dans des temporalités-durées
- Prestations et service ne doivent pas être confondus
- Les procédures se contrôlent et les processus s'évaluent

Deux logiques différentes sont co-présentes dans l'action SMS :

- La logique de la preuve : il est possible de faire un constat objectif.

Ex : Les livrets d'accueil ont été remis, il y a un projet personnalisé pour chaque usager.

-La logique du témoignage : l'évaluation se dégage des récits.

Ex : Les usagers ont-ils compris leurs droits ? Le travail de l'équipe est interdisciplinaire.

Or, les outils méthodologiques ne sont pas les mêmes selon la logique que l'on poursuit

Pour PROUVER, il faut utiliser :

- Des outils de vérification
- Des outils d'objectivation
- Des outils de constats

Pour TEMOIGNER, au contraire :

- Des outils de compréhension
- Des outils de subjectivation
- Des hypothèses d'appréciation
- Des récits
- Des outils d'écoute

Dans les deux cas de figure, il faut :

- Savoir analyser le contenu recueilli
- Savoir le mettre en lien avec les CRITERES de la réglementation
- Et avec les RECOMMANDATIONS de l'ANESM

L'ANESM vient récemment d'insister sur ces derniers points dans un courrier aux organismes habilités pour l'évaluation externe.

Votre positionnement de départ en regard de l'évaluation externe précis :

- Elle doit vous être utile
- C'est le commanditaire qui est le « patron »
- Conservez un regard critique sur la méthodologie proposée

Il faut disposer de pré-requis cohérents :

-Le projet d'établissement ou de service

-Un dispositif d'évaluation interne

-Un suivi de l'évaluation interne

-Disposer d'une définition des perspectives et attentes vis-à-vis de l'évaluation externe

Il convient de créer une dynamique préparatoire à l'évaluation externe :

- Comité de pilotage, référent/qualité et/ou comité/qualité
- Organisation des activités préparatoires
- L'auto-évaluation « interne/externe »

Le cahier des charges, la mise en concurrence, la restitution des résultats.

- Vous devez réaliser un cahier des charges conséquent et précis
- Il faudra solliciter plusieurs prestataires et les mettre en concurrence
- Vous évalueriez les propositions d'intervention et vous comparerez les offres techniques et financières
- Vous élaborerez avec le prestataire retenu les modalités d'organisation de l'intervention
- Un dispositif de suivi pendant l'évaluation externe sera prévu
- La restitution des résultats se fera en deux temps (pré-rapport et rapport)