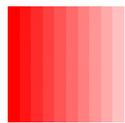


*Passer de l'évaluation interne
à l'évaluation
externe*



Thématique et registre spécifique.

Prévention des risques individuels et collectifs :

Vers une approche complexe

Pascal DREANO, CREAi Bretagne

Cadre évaluatif de l'évaluation interne (ANESM)

Journée régionale de formation
29 juin 2011



Promotion de l'autonomie et 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

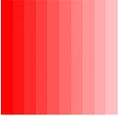
Insertion et ouverture de l'établissement sur et dans son environnement

Organisation interne, ressources, système d'information...

Cahier des charges de l'évaluation externe

Journée régionale de formation
29 juin 2011



 **Porter une appréciation globale**

 **Examiner les suites de l'évaluation**

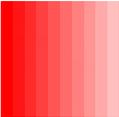
 **Examiner certaines thématiques et registres spécifiques**

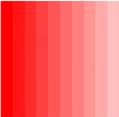
 **Elaborer des propositions et / ou des préconisations**

Examiner certaines thématiques et registres spécifiques

Journée régionale de formation
29 juin 2011



 Droits des usagers et personnalisation de l'accompagnement

 Ouverture sur l'environnement et ses interactions

 15 points d'étude en prenant en compte les spécificités de l'ES parmi lesquels **3 points relatifs à la politique de gestion des risques**

Modalités de mise en œuvre du rapport d'activité périodique que les organismes habilités à l'évaluation externe par l'Anesm doivent lui adresser.

Décision n°2010001 du 2 juillet 2010 (Anesm)

Journée régionale de formation
29 juin 2011

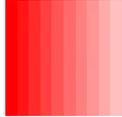


- Porter une appréciation sur l'existence et la pertinence des dispositifs de gestion et de suivi des activités et de la qualité des prestations délivrées ;
- Examiner la cohérence et la continuité des actions et interventions entre autre au regard du projet personnalisé ;
- Examiner les suites réservées aux résultats issus de l'évaluation interne et plus particulièrement les modalités de suivi et de bilan périodique ;
- **✓ Examiner la politique de gestion des risques individuels et collectifs ;**
- Examiner le respect des critères énoncés par la réglementation notamment relatifs à la qualité de l'hébergement ;
- Examen de la prise en compte des recommandations formulées par l'Anesm.

Points relatifs à la politique de gestion des risques

Journée régionale de formation
29 juin 2011



-  9° La prise en compte des **facteurs de risques et d'insécurité selon chaque contexte**

-  12° Les formes de mobilisation des professionnels en observant **l'organisation collective**

-  13° La capacité de l'ES à mettre en œuvre les dispositions d'alerte permettant de **mesurer la fatigue professionnelle**

Prévention des risques individuels et collectifs : Quelle lecture ?

Journée régionale de formation
29 juin 2011



Différents rapports à considérer simultanément

- Professionnels / usagers
- Professionnels/professionnels
- Encadrement /professionnels
- Employeur/ salariés
- Autorité publique /secteur social, secteur médico-social

D'ou plusieurs grilles de lecture à prendre en compte

- Droits des usagers : *prévention de la maltraitance et bientraitance*
- Responsabilité de l'encadrement : *mission du responsable d'es et rôle de l'encadrement dans la prévention de la maltraitance et la promotion de la bientraitance*
- Responsabilité de l'employeur : *protection des salariés*
- Solidarité à l'autonomie : *système de santé*
- ...

... de la complexité
*distinction, articulation,
implication*



Droits des usagers
*appréciation et mémoire
des risques*



Encadrement
conscience des risques

**Une combinaison de causes
et de facteurs de risques**



Protection des salariés
acceptation des risques



Système de santé
gestion du risque

Droits des usagers : prévention et traitement de la maltraitance

Journée régionale de formation
29 juin 2011



- Principe : *passer d'une approche cloisonnée à un management global, intégré, et coordonné des risques*
- Méthodologie : *identification (à priori et à postériori) des types et facteurs de risque, analyse (cause) et traitement des risques (fréquence et conséquence)*
- Domaines d'étude :
 - Caractéristiques des publics accueillis ou accompagnés
 - Conditions de prise en charge /d'accompagnement
 - Conditions d'organisation
 - Conditions d'installation

***Droits des usagers : prévention et
traitement de la maltraitance
Cause et facteurs de risques***

Journée régionale de formation
29 juin 2011



- Caractéristiques des populations accueillies ou accompagnées
 - Vulnérabilité, pathologie, dépendance
- Conditions de prise en charge
 - Atteinte aux droits fondamentaux et spécifiques, limitation de vie sociale, absence d'individualisation dans l'accompagnement
- Conditions d'installation
 - Inadéquation des locaux, manque de sécurité et d'entretien
- Conditions d'organisation
 - Pilotage de la structure, accompagnement des professionnels, animation et coordination des équipes, absence de prise en compte de la parole des usagers, organisation du travail, isolement de la structure

- Principe : *démarche positive et **mémoire du risque***
- Méthodologie : *interprétation concrète et momentanée d'une série d'exigences se définissant dans le croisement de la rencontre de perspectives de toutes les parties en présence*
- Domaines d'étude :
 - l'usager co-auteur de son parcours
 - La qualité du lien entre professionnels et usagers
 - L'enrichissement d'apports extérieurs
 - Le soutien aux professionnels

... de la complexité
*distinction, articulation,
implication*



Droits des usagers
*appréciation et mémoire
des risques*



Encadrement
conscience des risques

**Une combinaison de causes
et de facteurs de risques**



Protection des salariés
acceptation des risques



Système de santé
gestion du risque

Encadrement :
*engagement, responsabilité,
justice*

- Principe : *la maltraitance un risque incontournable, consubstantiel des pratiques pour les professionnels au contact des personnes vulnérables quelque soit leur métier, l'exercice de leur mission appelle donc **la conscience du risque et la vigilance qu'elle induit***
- Méthodologie : *développement d'une conscience et d'une connaissance des risques, organisation et pratiques d'encadrement, traitement systématique des faits de maltraitance.*
- Domaines d'étude :
 - Dimension institutionnelle
 - Les outils d'appui
 - La valorisation des ressources des professionnels
 - Présence et engagement de l'encadrement

- Dimension institutionnelle
 - outils loi 2002-2, responsabilisation, aménagement rythme et organisation du T, modalités de préparation, d'échange et de coordination, dispositifs d'analyse des pratiques, regard extérieur
 - Les outils d'appui
 - dossier individuel, dispositions formelles de régulation de situation de conflit et de gestion de crise, de traitement de situation indésirable et de maltraitance,
 - La valorisation des ressources des professionnels
 - Recrutement, valorisation des compétences individuelles et collectives par la formation continue, prise en compte du risque d'usure professionnelle, les voies de recours, participation / contribution au dispositif d'amélioration continu de la qualité des prestations
 - Présence et engagement de l'encadrement
 - vigilance au quotidien, positionnement, réactivité, communication et suivi des professionnels, formation continue, dispositif d'analyse des pratiques

... de la complexité
*distinction, articulation,
implication*



Droits des usagers
*appréciation et mémoire
des risques*



Encadrement
conscience des risques

**Une combinaison de causes
et de facteurs de risques**



Protection des salariés
acceptation des risques



Système de santé
gestion du risque

Protection des salariés

Prévention du risque psychosocial

Journée régionale de formation
29 juin 2011



- Principe : *les tensions sont envisagées comme le fruit d'un système récuratif. Recherche des causes orientée prioritairement sur l'environnement et les conditions de travail. Indétermination de la relation cause – effet de probabilité*
- Méthodologie : *caractérisation de « situation problème » à risque psycho social, objectivation, identification de niveau d'acceptation sociale du risque*
- Domaines d'étude
 - Les exigences du travail et son organisation
 - Le management et les relations au travail
 - La prise en compte des valeurs et attentes des salariés
 - Les changements dans le travail

Protection des salariés

Facteurs de risques : approche comparée

Journée régionale de formation
29 juin 2011



Ministère du travail	Collège d'expertise	Cahier DRP Unifaf R-A
<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Les exigences du travail et son organisation</i>▪ Le management et le relations au travail▪ <i>La prise en compte des valeurs et attentes des salariés</i>▪ Les changements dans le travail	<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Intensité du travail et temps de travail</i>▪ <i>Exigences professionnelles</i>▪ <i>autonomie</i>▪ Rapports sociaux dans l'entreprise▪ <i>Conflits de valeurs</i>▪ Insécurité de la situation de travail	<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Le lien à l'activité professionnelle</i>▪ <i>le lien et le soutien social</i>▪ Le lien managérial▪ l'organisation et le processus décisionnel▪ <i>Le lien à l'emploi et l'environnement du poste</i>

Protection des salariés

Facteurs de risques

Journée régionale de formation
29 juin 2011



- L'activité professionnelle
 - Qualité du travail, charge de travail et charge émotionnelle équilibre, glissement des rôles et des responsabilités, adaptation des pratiques et compétences professionnelles aux situations de travail
- Le lien et le soutien social
 - Isolement dans l'activité fonctionnement du collectif,
- Le lien managérial
 - Marges de manœuvres du manager, style et soutien managérial,
- L'organisation et le processus décisionnel
 - Dérégulation des flux et /ou inadéquation de l'utilisation de la ressource, management à distance, articulations pluridisciplinaires, conduite du changement
- Le lien à l'emploi et l'environnement du poste
 - Conflit de valeurs,, conditions d'emploi et possibilités d'évolution, rupture dans l'équilibre de vie au travail/hors travail, risque inhérents à une nouvelle forme de travail

... de la complexité
*distinction, articulation,
implication*



Droits des usagers
*appréciation et mémoire
des risques*



Encadrement
conscience des risques

**Une combinaison de causes
et de facteurs de risques**



Protection des salariés
acceptation des risques



Système de santé
gestion du risque

Systeme de sante : amelioration de l'efficience

Journée régionale de formation
29 juin 2011



- Principe : approche globale de la **gestion du risque comme « état d'esprit »** et approche par **activité intégrant la dimension financière** dans l'analyse et permettant de réunir plusieurs activités ayant une logique propre
- **Méthodologie** : *analyse des dysfonctionnements (nature de l'inefficience, cause, enjeu financier), recherche de solutions, validation scientifique de la réponse (référentiel), et déploiement (détermination de populations cibles : professionnels, usagers..)*
- Domaines d'activités et métiers (double approche micro et macro économique)
- Compétences GRD/ARS : Études, dvpt de programmes (PRGDR), actions sur les comportements, pilotage du dispositif
- Des programmes en cours de construction « les 10 priorités 2010/2011 »

Causes et facteurs de risques repérés dans le secteur médico-social

Journée régionale de formation
29 juin 2011



- Premiers domaines identifiés
 - Le système d'information et de la connaissance statistique et de son activité
 - Les sujets-frontières ? (ville, CG, DRJSCS..)
- Premiers établissements ciblés
 - EHPAD..
- Premiers thèmes prioritaires (embryonnaires)
 - Efficience (coordination des professionnels, amélioration de la connaissance, développement approche coût/qualité

Domaines de facteurs de risques individuels et collectifs

E.E	Droits des usagers	Encadrement	Protection salariés	Système santé
9° facteurs de risques et d'insécurité suivant contexte	Caractéristiques des publics. Conditions p.e.c, et d'installation l'utilisateur co-auteur de son parcours. Qualité du lien prof/ usagers	Dimension institutionnelle Outils d'appui Présence et engagement de l'encadrement	Le lien à l'activité professionnelle Le lien et le soutien social	Efficiace de la prescription
12° mobilisation organisation collective	L'enrichissement d'apports extérieurs conditions d'organisation,	Valorisation des ressources des professionnels	Le lien managérial L'organisation et le processus décisionnel	Système d'information coordination des professionnels, Développement approche coût/qualité
13° fatigue professionnelle	Le soutien aux professionnels		Le lien à l'emploi l'environnement du poste	

Facteurs de risques individuels et collectifs

Journée régionale de formation
29 juin 2011



EE	Droits des usagers	Encadrement	Protection des salariés
9°	connaissance des problématiques des publics accueillis, droits fondamentaux et spécifiques, vie sociale, individualisation dans l'accompagnement, adéquation des locaux, sécurité et d'entretien	Recrutement responsabilisation dispositions régulation de conflit et de gestion de crise. traitement de situation indésirable et de maltraitance. dispositifs d'A.P. regard extérieur	Qualité charge de travail et charge émotionnelle équilibre, glissement rôles et responsabilités, adaptation des pratiques et compétences professionnelles aux situations de travail
12°	Pilotage ES, accompgt des personnels animation /coordination des équipes, prise en compte parole des usagers, org du T implantation de la structure	rythme et org du travail Echange/ coordination Contribution amélioration continu de la qualité des prestations Valorisation compétences ind et col par la F.C	Isolement dans l'activité fonctionnement du collectif, Marges de manœuvres. Style et soutien managérial, Dérégulation des flux et /ou inadéquation de l'utilisation de la ressource, management à distance, articulations pluridisciplinaires, conduite du changement
13°		prise en compte du risque d'usure professionnelle, voies de recours,	Conflit de valeurs,, conditions d'emploi et possibilités d'évolution, rupture dans l'équilibre de vie au travail/hors travail, risque inhérents à une nouvelle forme de travail

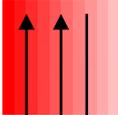
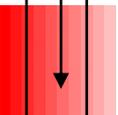
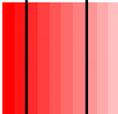
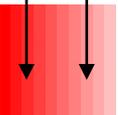
Quelques indicateurs

Journée régionale de formation
29 juin 2011



EE	Droits des usagers	Encadrement	Protection des salariés
9°	Projet d'établissement ou de service, outils loi 2002-2, qualification des personnels, DUD, fiches emploi, dossier individuel, enregistrements Inventivité. Soutien social et technique (compensation, relais), temps conviviaux Ancrage territorial des activités, coopérations internes et externes , réciprocité Proximité de l'encadrement Dispositifs réflexifs des pratiques. Regards extérieurs Plans (formation continue, DUPRP, entretien des locaux ..) Dispositions formelles de régulation de conflit et de gestion de crise. Traitement de situation indésirable et de maltraitance. Transmission d'informations préoccupantes, signalement		
12°	Clarté du système d'information. Présence de temps de préparation. Etablissement des rythmes et organisation du travail, Modalités d'échange et de coordination Participation et engagement dans les dispositifs d'évaluation et d'actualisation de projet individuels et collectifs Valorisation des compétences individuelles et collectives par la formation continue Effectivité des IRP et des dispositifs de dialogue social Observation des processus décisionnels descendants et ascendants		
13°	Accès à la formation continue. Entretien professionnel Accès aux voies de recours. Absentéisme, accident du travail Ergonomie du poste de travail Parcours et mobilité professionnelle. Conditions de départ des personnels		

**Suite de l'évaluation interne et
préparation à l'évaluation externe :
Application thématique et
mise en lien**

	<p>Plan d'amélioration de la prévention des risques individuels et collectifs</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Connaissance des publics et pratiques professionnelles (9°) ✓ Mobilisation des professionnels et organisation collective (12°) ✓ Installation (9°)
	<p>Document unique de prévention des risques</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Hygiène et sécurité (9°) ✓ PRS (13°)
	<p>Rapport annuel d'activité Rendu-compte de la démarche d'amélioration</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Prévention des risques individuels et collectifs
	<p>Projet d'établissement ou de service</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Protection des risques liés à la vulnérabilité ✓ Organisation interne

Références documentaires

Journée régionale de formation
29 juin 2011



- Recommandations de bonnes pratiques professionnelles (Anesm)
 - *La bientraitance : définition et repère pour la mise en œuvre*
 - *Mise en œuvre d'une stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels au regard des populations accompagnées*
 - *Mission du responsable de l'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance*
 - ...
- Rapport du Collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail, faisant suite à la demande du Ministre du travail, de l'emploi et de la sante (2011).
 - *Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser*
- Cahiers Unifaf (février 2011):
 - *Connaître, prévenir et prendre en compte les situations de souffrance au travail*
- Rapport de l'IGAS
 - *La gestion du risque (décembre 2010)*