

Association  
**Kervihan**



**ASSOCIATION KERVIHAN**

**EVALUATION EXTERNE**

Réunion d'ouverture du 14 Janvier 2014

Cabinet Alliance & Performance



**ALLIANCE ET  
PERFORMANCE**

# Evaluation externe

## PRESENTATION

Réunion d'ouverture  
Association KERVIHAN

Le 14 Janvier 2014



ALLIANCE ET  
PERFORMANCE

# Nos principes éthiques

- Nous défendons les intérêts de l'utilisateur
- Nous sommes ambassadeurs de concepts de management
- Nous préconisons des pistes d'amélioration continue sur la base d'un diagnostic partagé

# Dans le cadre de notre code de déontologie AFNOR

- Nous mettons en évidence les faits en toute objectivité, honnêteté et équité, avec exactitude et précision
- Nous maintenons en permanence une attitude de dialogue, nous évitons tout comportement arbitraire ou autoritaire et nous tenons un langage courtois
- Nous nous comportons de façon à ne pas porter atteinte à la réputation ou aux intérêts de l'organisme évalué

# Cadre juridique de notre intervention

- La LOLF du 1er août 2001
- Loi du 2 janvier 2002
- Loi du 11 février 2005
- Décret du 15 mai 2007
- Décret du 3 novembre 2010

# LOLF :

## Loi Organique relative aux Lois de Finance (1er août 2001)

- 3 objectifs
- Améliorer la transparence
- Favoriser la stratégie pluriannuelle
- Accroître l'efficacité de la gestion publique

# LOLF

- **Instauration d'un pilotage d'après les performances**
- **Performances mesurées d'après des résultats basés sur des indicateurs**
- **Le budget de l'Etat passe d'une logique de moyens à une logique de résultats**

# Loi du 2 janvier 2002

- **Droit des usagers**
- **Rend obligatoire l'évaluation externe des activités et de la qualité des prestations délivrées par les établissements et services sociaux et médico-sociaux**



# Loi du 11 février 2005

- Loi pour l'égalité des droits et des chances, la **participation et la citoyenneté** des personnes handicapées

# Le décret n°2007-975 du 15/05/07

- Fixe le contenu du **cahier des charges pour l'évaluation** des activités et de la qualité des prestations des établissements et services sociaux et médico-sociaux
- Cette évaluation s'appuie sur les **observations des pratiques** sur le terrain

# Décret du 3 novembre 2010

- Fixe le calendrier des évaluations internes et externes
- Une évaluation interne tous les 5 ans ;
- Deux évaluations externes sur une période de 15 ans.

# Sans oublier.....

- Les recommandations de bonnes pratiques professionnelles de l'ANESM comme par exemples :
  - Bientraitance
  - Intimité et participation à la vie en collectivité
  - Ouverture de l'établissement à et sur son environnement
  - Adaptation de l'accompagnement aux attentes et besoins des travailleurs handicapés en Esat
  - Projet Personnalisé
  - Accompagnement AUTISME
  - Etc.

# QUELQUES PRINCIPES GÉNÉRAUX

# FONDEMENTS DE L'ÉVALUATION EXTERNE

- L'évaluation interroge la mise en œuvre d'une action
- L'évaluation implique un diagnostic partagé
- L'évaluation s'appuie sur l'observation des pratiques

# FONDEMENTS DE L'EVALUATION EXTERNE

Il s'agit de :

- **comparer** une situation **prévue** à une situation **réelle**
- d'identifier les **écarts**
- de rechercher les **preuves**

# Notre démarche d'évaluation prend appui sur une recherche de preuves

- **Preuves orales** : entretiens direction, cadre, siège, salariés, bénéficiaires, partenaires...
- **Preuves écrites** : documents, affichages, dossiers, cahiers de liaison...



# Une précision importante

- Il ne s'agit pas de comparer les établissements ni les services entre eux
- Il ne s'agit pas d'évaluer des professionnels

# PORTEE DE L'EVALUATION EXTERNE

- **Un volet relatif à l'effectivité des droits des usagers**
- Conditions de participation et implication des bénéficiaires
- Mesures nécessaires au respect :
  - du choix de vie
  - des relations affectives
  - de l'intimité
  - de la confidentialité(relire la Charte des Droits et Libertés)
- dispositions pour assurer la sécurité des personnes

# PORTEE DE L'EVALUATION EXTERNE

- **Un volet adapté à l'établissement concerné**
  - logiques d'action, axes de travail,
  - accompagnement au développement et à l'autonomie
  - prise en compte des interactions avec les proches et l'environnement
  - l'inscription des actions dans la continuité des choix de l'individu
  - le travail mené sur l'accès au droit

# OBJECTIFS DE L'EVALUATION EXTERNE

- Porter une appréciation globale sur 7 points :
  - **Adéquation des objectifs du Projet** aux besoins et priorités des acteurs concernés, aux missions imparties
  - **Cohérence des objectifs entre eux**
  - **Adaptation aux objectifs** des moyens humains et financiers
  - **Existence et pertinence** de dispositifs de gestion et de suivi

# OBJECTIFS DE L'EVALUATION EXTERNE

- (suite) Porter une appréciation globale sur 7 points
  - **Appréciation sur l'atteinte des objectifs, la production des effets attendus et non attendus, positifs ou négatifs**
  - **Appréciation de l'impact des pratiques des intervenants sur les effets observés**
  - **Conditions d'efficience des actions et de réactualisation régulière de l'organisation**

# OBJECTIFS DE L'ÉVALUATION EXTERNE

- **Examiner les suites aux résultats de l'évaluation interne : 5 points à apprécier**
  - les priorités et modalités de mise en œuvre de la démarche
  - la communication et la diffusion des propositions d'amélioration et la manière dont les acteurs ont été impliqués
  - **mise en œuvre des mesures d'amélioration et l'échéancier**
  - Les modalités de suivi et bilans périodiques
  - La **dynamique générale** de la démarche d'amélioration continue

# OBJECTIFS DE L'ÉVALUATION EXTERNE

- **Examiner certaines thématiques**
  - **Capacité à évaluer avec les usagers leurs besoins et attentes** en prenant en compte les interactions avec l'environnement familial et social de la personne
  - **Conditions dans lesquelles le projet personnalisé est élaboré**
  - **Enjeu de la personnalisation de l'écoute et de la réponse téléphonique**, y compris dans le traitement des demandes en urgence

# OBJECTIFS DE L'ÉVALUATION EXTERNE

- **Examiner certaines thématiques**
  - Capacité à faciliter et valoriser l'expression et la participation des usagers
  - Capacité à observer les changements et à adapter l'organisation
  - Prise en compte des **recommandations de bonnes pratiques**
  - Politique globale de **gestion des risques**



# OBJECTIFS DE L'EVALUATION EXTERNE

## ➤ (Suite) Examiner certaines thématiques

- Capacité à assurer la **cohérence et la continuité des actions et interventions**
- Le respect de la réglementation en vigueur
- Les formes de mobilisation des professionnels en observant l'organisation collective : organisation des échanges d'information, méthodes de travail, dispositifs de gestion de crise, formation des personnels

# OBJECTIFS DE L'ÉVALUATION EXTERNE

- (suite) Examiner certaines thématiques
  - Capacité à mettre en œuvre des dispositifs d'alerte et de formation permettant de mesurer la fatigue professionnelle
  - Perception par les partenaires, les usagers
  - Formalisation des collaborations et des coopérations inter-institutionnelles ou inter-professionnelles autour et avec l'utilisateur
  - Inscription de l'établissement dans un territoire donné

# En bref

- Une obligation légale (décret)
- Au spectre large
- Effectuée par un organisme habilité
- A la demande de l'organisme gestionnaire

# DEMARCHE D'EVALUATION EXTERNE

Repose sur

- L'étude préalable de certains documents
- Une observation des pratiques
- Des visites et entretiens individuels ou collectifs
- Une collecte d'informations

# DEMARCHE D'EVALUATION EXTERNE

**L'étude préalable de certains documents :**

- Le projet d'établissement
- Le livret d'accueil
- Le règlement de fonctionnement
- Les résultats de l'évaluation interne
- Les suites aux préconisations de l'évaluation interne
- Les documents relatifs à l'hygiène et la sécurité
- Les comptes rendus du Conseil à la Vie Sociale ou de toute autre forme de participation

# DEMARCHE D'EVALUATION EXTERNE

## Une observation des pratiques collectives

- Manières de faire, de dire, d'agir de la part des professionnels
- L'observation porte sur les prestations et les activités

# DEMARCHE D'EVALUATION EXTERNE

**Des visites et entretiens individuels ou collectifs**

- L'évaluateur peut animer des réunions
- Concerne l'ensemble des professionnels y compris ceux de nuit, les stagiaires, les usagers, leurs proches, les prestataires..

# DEMARCHE D'EVALUATION EXTERNE

- Les résultats donnent lieu à un rapport transmis à l'organisme gestionnaire
- qui le transmet à l'autorité ayant délivré l'autorisation



**EVALUATION EXTERNE :**  
**UNE MENACE**  
**OU UNE OPPORTUNITE ?**

# Menace ou opportunité ?

- Le résultat **conditionne le renouvellement de l'autorisation de fonctionnement**
- Le rapport doit donner une **appréciation de l'efficacité** de l'organisation
- Le rapport doit **apporter des propositions ou préconisations** (des pistes d'amélioration)

# La proposition Alliance et Performance

Et si nous faisons plutôt de l'évaluation externe  
une opportunité pour

- Valoriser l'établissement,
- Reconnaître et améliorer les bonnes pratiques
- Généraliser la démarche qualité