



FORMATION CONSEIL EN ORGANISATION
ET MANAGEMENT DES ENTREPRISES

SERVICES D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT A DOMICILE (SAAD)

EVALUATION EXTERNE

Agence Ile de France
140 bis rue de Rennes
75006 PARIS
01 70 38 25 22

Agence Rhône Alpes
61 cours de la Liberté
69003 LYON
04 91 13 46 23

Agence Provence
10 place de la Joliette
13002 MARSEILLE
04 91 13 46 23

Evaluation externe et renouvellement d'autorisation

Avril 2017

SARL au capital de 8 000 € – RCS Marseille B 430 485 201 – Siret 430 485 201 00049 – Code APE 7022Z

Siège Social & Administratif : 10 place de la Joliette - BP13543 – 13567 Marseille cedex 2 – Tél. :04 91 13 46 23
econtact@rh-organisation.fr – www.rh-organisation.fr

HABILITATION ANESM

« *RH & organisation* » est habilité par l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ANESM) à pratiquer l'évaluation externe.

Cette **habilitation n° H2009-11-123** (Bulletin officiel du ministère du Travail, des relations sociales, de la famille, de la solidarité et de la ville, et du ministère de la Santé et des Sports du 15 novembre 2009) est valable sur l'ensemble du territoire national français.

« *RH & organisation* » est présent à Paris, Lyon et Marseille :

Agence Ile de France	140 bis rue de Rennes - 75006 PARIS 01 70 38 25 22
Agence Rhône Alpes	61, cours de la Liberté - 69003 LYON 04 91 13 46 23
Agence Provence	10, place de la Joliette - 13002 MARSEILLE 04 91 13 46 23
Siège social et administratif	10, place de la Joliette - BP13543 – 13567 Marseille cedex 2 04 91 13 46 23
Raison sociale	RH ET ORGANISATION
Nom du dirigeant	François CHARLEUX
Adresse	10 place de la Joliette - BP13543 – 13567 Marseille cedex 2
Nombre de salariés permanents	7
CA 2015	1 250 000 EUROS
CA réalisé au titre de l'habilitation ANESM	539 500 EUROS

NOTRE APPROCHE DE L'ÉVALUATION EXTERNE

LE CADRE RÉGLEMENTAIRE DE L'ÉVALUATION

L'évaluation externe des services d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD) relevant des 6° et 7° de l'article L312-1 porte sur le périmètre défini par **l'annexe 3-10 du Code de l'action sociale et des familles**. L'évaluation porte également sur le respect des conditions d'organisation et de fonctionnement des SAAD fixées par **le décret n°2016-502 du 22 avril 2016**¹.

LES TROIS ENJEUX DE L'ÉVALUATION EXTERNE

1- Répondre aux attentes des autorités de contrôle	2- Valoriser le projet de service	3- Soutenir la démarche d'amélioration continue
L'évaluation s'inscrit à terme dans une perspective de renouvellement d'autorisation. A cet effet, il convient de veiller à la conformité du rapport aux attendus du cahier des charges du 26 avril 2016, afin d'éviter tout risque de rejet du rapport par l'autorité en raison d'une éventuelle insuffisance (absence de certains registres, faiblesse des éléments de preuve, etc.). Il s'agira donc, pour l'évaluateur, de rendre compte ici de l' <i>effectivité</i> des dispositifs mis en œuvre par l'établissement pour garantir à la fois la qualité des prestations et les droits et libertés de la personne accompagnée.	L'évaluation doit mettre en avant les atouts du service. La démarche évaluative doit se fonder sur la compréhension des projets dans leur singularité. Elle doit pour cela permettre la production d'un rapport d'évaluation externe, véritable instrument de « défense et illustration » du service et, au-delà, de la visée de l'organisme gestionnaire.	L'évaluation est une opportunité de progrès pour le service et les personnes accompagnées. Au-delà d'un simple constat, la démarche évaluative doit s'inscrire dans un processus d'amélioration continue. Pour cela, elle doit être conduite avec la participation des professionnels et des personnes accompagnées. Le rapport définitif, notamment, doit être le résultat d'une observation partagée : le constat des forces, mais également des faiblesses, doit émerger autant qu'il est possible d'un consensus entre les parties prenantes. Les préconisations tiendront compte dans cette perspective des contraintes propres à chaque situation.

A chaque proposition, il est joint en annexe une déclaration sur l'honneur par laquelle « RH & organisation » ainsi que les professionnels exerçant les fonctions d'évaluateur externe pour son compte attestent remplir les conditions énoncées dans le décret 2007-975 fixant le cahier des charges de l'évaluation externe et celles figurant dans le dossier d'habilitation (voir annexe : Engagements des organismes habilités)

¹ Décret n° 2016-502 du 22 avril 2016 relatif au cahier des charges national des services d'aide et d'accompagnement à domicile et modifiant le code de l'action sociale et des familles

LES ETAPES DE LA DEMARCHE

TABLEAU SYNOPTIQUE

Pour chaque service la démarche d'évaluation externe s'organise en cinq étapes principales que résume le tableau suivant :

ETAPES	OBJECTIFS	LIVRABLES
1- Formalisation de la proposition de prestation	Définir les objectifs évaluatifs et les modalités de mise en œuvre de l'évaluation	« Proposition de prestation » dans lequel est intégré le « projet évaluatif »
2- Recueil de données	Recueillir les données à partir d'observations, d'études de documents et d'entretiens individuels ou collectifs	Restitution orale des résultats de l'évaluation
3 – Analyse, synthèse et remise d'un pré-rapport	Analyser les données et rédiger et communiquer au service le pré-rapport d'évaluation	Pré-rapport d'évaluation sur support numérique
4 – Recueil des observations de l'établissement	Recueillir les observations des parties prenantes	
5- Rédaction du rapport définitif	Rédiger le rapport définitif en tenant compte des observations du service	RAPPORT D'EVALUATION EXTERNE

DEROULEMENT DE L'EVALUATION EXTERNE

Etape 1 – Elaboration du projet évaluatif et formalisation de la proposition de prestation

Cette première étape est conduite à partir des éléments communiqués par le service dans le cadre de la consultation. Le projet évaluatif adressé au service deviendra « contrat de mission », signé par les deux parties, si la proposition est acceptée.

Etape 2 – Recueil de données

Le recueil de données constitue la phase principale de la démarche évaluative. Elle se déroule sur site et suppose la mise en œuvre de trois types de méthode :

1° L'analyse des documents réglementaires, notamment :

-Le livret d'accueil ;

- Les résultats de l'enquête de satisfaction conduite auprès des bénéficiaires ;
- Les contrats de prestations ;

2° L'observation sur le terrain (pour tous les éléments relatifs notamment à l'accueil)

3° Les entretiens individuels et collectifs nécessaires pour compléter les réponses au questionnaire évaluatif

Ces entretiens sont détaillés dans le plan d'évaluation ci-dessous : personnes rencontrées, thèmes abordés, durées des entretiens, éléments examinés.

Etape 3 – Analyse, synthèse et remise du pré-rapport

L'analyse des données est conduite, en cohérence avec le cahier des charges issu de décret du 22 avril 2016 auquel le service est soumis dans le cadre de son autorisation.

Etape 4 – Recueil des observations du service

Un pré-rapport d'évaluation externe est communiqué au service afin que les différentes parties prenantes s'assurent de la représentation des opinions de chacune des personnes interrogées et, le cas échéant, formulent leurs observations.

Les observations éventuelles sont retournées à l'évaluateur externe en vue de leur prise en compte.

Etape 5 - Rédaction du rapport définitif

La version définitive du rapport est rédigée en tenant compte des observations du service. Le rapport est remis ensuite à la personne physique ou à la personne morale de droit public ou de droit privé gestionnaire du service, conformément aux dispositions prévues à l'article R. 312-200.

Cette dernière séquence permet à l'évaluateur externe d'explicitier les constats auxquels l'évaluation a conduit. Il s'agit en particulier :

- de rendre compte des forces ou des atouts de la structure
- de favoriser la prise de conscience des points de progrès

En recherchant l'adhésion la plus large des professionnels aux constats établis, la démarche vise à instituer une évaluation « formative » : l'enjeu pour l'évaluation externe est bien de s'inscrire dans le processus d'amélioration continue engagé par le service.

A noter

Equivalence entre certification et évaluation externe

Un projet de décret envisage la possibilité d'une équivalence complète entre certification et évaluation externe. Cependant l'application de cette disposition implique qu'un arrêté ministériel soit publié reconnaissant une équivalence à 100 %, ce que l'ANESM n'a jamais permis jusqu'à présent.