

## Réussir l'évaluation interne, préparer l'évaluation externe

### Contexte

L'évaluation interne et externe constitue l'enjeu des prochains mois pour les établissements et les services. Renouvellement d'autorisation, appels à projet, contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens, etc. sont dorénavant subordonnés aux résultats de cette évaluation.

Destinée aux directeurs, aux cadres responsables de service ainsi qu'à tous les professionnels impliqués dans la démarche, cette formation inscrit l'évaluation dans un double objectif : répondre à l'obligation légale et réglementaire de la façon la plus juste et dans les meilleures conditions ; faire de cette obligation une réelle opportunité de progrès pour les personnes accueillies mais également pour les professionnels.

### Objectifs

-- Maîtriser les textes de loi, les décrets, les instructions et les recommandations de la DGAS et de l'Agence nationale de l'évaluation (ANESM) qui organisent le fonctionnement de l'évaluation au sein des établissements et services

- Maîtriser les principaux concepts aux fondements de toute démarche d'évaluation et d'amélioration continue

- Organiser et animer une démarche d'évaluation interne en veillant en particulier à son caractère participatif

- Formaliser un plan d'amélioration continue de la qualité et rédiger un rapport d'évaluation interne

Concevoir les écrits, projet d'établissement, procédures et enregistrements, nécessaires au processus évaluatif

- Et plus globalement... préparer l'organisme, association, établissement ou service, aux exigences de l'évaluation externe.

### Contenu

## **MODULE 1 &ndash; LE CADRE LEGAL ET METHODOLOGIQUE DE L'EVALUATION SOCIALE ET MEDICO-SOCIALE**

La mise en œuvre de l'évaluation exige une connaissance précise des textes réglementaires.

De ces textes dépendent en effet pour partie certains choix méthodologiques.

• **L'obligation légale : l'article 312-8 du CASF**

Les « bonnes pratiques professionnelles » objet de l'évaluation sociale et médico-sociale  
Evaluation et renouvellement d'autorisation (article L313-1)  
Une référence au « management de la qualité »

• **Le cadre réglementaire : le décret 2007-975 du 15 mai 2007 relatif à l'évaluation externe**

Le projet d'établissement ou de service, objet de l'évaluation sociale et médico-sociale  
Une référence à la méthodologie d'évaluation des politiques publiques

• **Les méthodes d'évaluation et d'amélioration de la qualité**

Brève histoire de la qualité des origines à nos jours  
Le concept de qualité aujourd'hui  
Les deux modèles majeurs de management de la qualité : la certification ISO 9001 et la certification hospitalière

• **La méthodologie d'évaluation des politiques publiques**

Brève histoire de l'évaluation des politiques publiques  
Les principes méthodologiques de l'évaluation des politiques publiques  
Le référentiel d'évaluation d'une politique publique : pertinence, cohérence, efficacité, efficience et impacts

• **Éléments de méthode pour une évaluation interne sociale ou médico-sociale**

## **MODULE 2 &ndash; LA DEMARCHE D'EVALUATION INTERNE : PRINCIPES ET MISE EN ¼UVRE**

En imposant une évaluation « au regard de références, procédures et recommandations de bonnes pratiques professionnelles », l'Agence nationale de l'évaluation impose le recours à un référentiel. Restent en suspens cependant les questions concernant son contenu et sa mise en ½uvre.

• **Les référentiels de bonnes pratiques en action sociale et médico-sociale**

Les référentiels « historiques » : ANCREAI, VALORIS, ANGELIQUE  
Les référentiels ad hoc  
Le guide de la DGAS de mars 2004  
Principes d'un référentiel ad hoc (lien avec le projet, élaboré par l'équipe, etc.)

• **La construction d'un référentiel ad hoc**

Principes généraux : le référentiel, un « contrat » entre les parties prenantes ; le référentiel, un outil partagé ; le référentiel, un outil à visée opérationnelle  
La structure du référentiel  
La formalisation des indicateurs de « bonne pratique professionnelle »  
Choix des indicateurs par la méthode du « consensus formalisé »  
Les champs à couvrir par le référentiel

• **Manager la démarche d'évaluation interne et d'amélioration continue**

Les étapes de la démarche : logigramme de mise en ½uvre  
L'analyse de faisabilité  
Le lancement de la démarche  
La constitution d'un comité de pilotage  
Présentation de la démarche au personnel

L'élaboration du référentiel  
Les étapes de la construction du référentiel  
La démarche d'évaluation interne  
Le plan d'amélioration de la qualité  
Déroulement d'un plan d'amélioration de la qualité  
Planification et suivi des actions d'amélioration

• **La rédaction du rapport d'évaluation interne**

## **MODULE 3 &ndash; LA GESTION DOCUMENTAIRE, UNE OBLIGATION DU PROCESSUS EVALUATIF**

L'évaluation interne ne peut se réaliser que si l'établissement dispose d'un système documentaire (projet d'établissement et guide de fonctionnement) formalisé. Sans celui-ci, aucune évaluation à proprement parler ne pourrait être menée.

• **L'organisation d'un système documentaire**

Les différents types de documents  
La pyramide documentaire

• **Le projet d'établissement ou projet de service**

Le projet d'établissement, définition et cadre légal  
Le contenu d'un projet d'établissement  
La rédaction du projet d'établissement  
L'évaluation du projet d'établissement dans le cadre de la loi 2002-2

• **Le guide de fonctionnement de l'établissement**

La structure du guide de fonctionnement  
L'identification des documents  
L'inventaire documentaire  
La maîtrise documentaire

• **La formalisation documentaire**

La formalisation d'une procédure : la description synthétique d'une procédure, le logigramme et la fiche de tâche, les annexes  
La formalisation d'un enregistrement  
La rédaction d'une procédure : les étapes de la démarche ; les différents rôles