

FICHE PRATIQUE : l'évaluation externe 1/3

A RETENIR :

Le cadre légal :

Loi 2 janv. 2002

- Institue l'évaluation externe dans les établissements sociaux et médicaux sociaux

Décret 15 mai 2007

- L'évaluation externe doit porter sur l'effectivité des droits des usagers et les conditions de réalisation du projet de la personne

Les objectifs de l'évaluation externe :

- ✓ L'évaluation externe s'intègre dans « la démarche d'amélioration continue de la qualité des prestations » et répond à un **cahier des charges fixé par décret**.
- ✓ L'évaluation externe a **quatre objectifs principaux** (cf. décret du 15 mai 2007):
 - Apprécier la qualité générale des prestations
 - Examiner les suites données à l'évaluation interne
 - Approfondir l'évaluation des thématiques transversales (droits des usagers, ouverture de l'établissement ou du service sur son environnement...)
 - Elaborer des propositions et préconisations



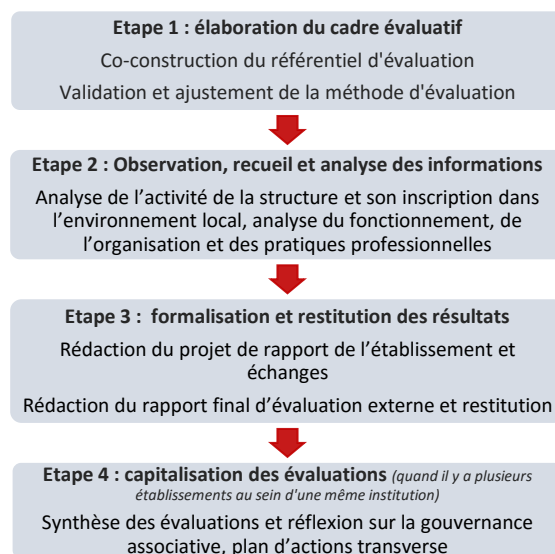
A savoir : 1 autorisation = une évaluation externe. Exemple : dans le cas d'une association composée d'un siège social et de deux établissements autorisés, les deux établissements doivent être évalués (avec association du siège social).

Les enjeux de l'évaluation externe :

- ✓ L'évaluation externe doit pointer les atouts de la structure, mais également ses marges de progrès. Il s'agit de :
 - Porter un regard neutre et extérieur sur le fonctionnement de l'établissement : pour cette raison l'évaluation externe doit être menée par un prestataire extérieur à la structure
 - Interroger la pertinence des prises en charge, leur cohérence avec les objectifs et agréments/autorisations des établissements, les orientations et les recommandations en vigueur
 - Apprécier l'impact des actions pour les personnes accompagnées



Les étapes de l'évaluation externe :



FICHE PRATIQUE : l'évaluation externe 2/3

Déroulement de l'évaluation externe :

Le cadrage de l'évaluation externe :

- ✓ Cette étape est essentielle. Le cadrage de l'ensemble de la démarche doit faire l'objet d'échanges entre l'évaluateur et la structure, à la fois pour ajuster les documents (le référentiel, la trame de rapport, les questionnaires diffusés, etc.), et pour organiser les différentes phases de la démarche (le temps de l'évaluateur sur site, le calendrier, les modalités de restitution, etc.).
- ✓ Le référentiel et la trame de rapport peuvent être adaptés selon les spécificités de la structure (missions, activités, public accompagné, etc.). Ainsi, dès lors que les éléments évalués restent conformes au cahier des charges, il est possible d'adapter la formulation des questions, d'en ajouter de nouvelles, ou d'en supprimer lorsque ce n'est pas pertinent.

L'observation, le recueil et l'analyse des informations :

- ✓ Le recueil d'informations par l'évaluateur se fait de trois façons :
 - Des entretiens avec les professionnels de la structure, des usagers, des partenaires de la structure - **déclaratif**
 - La lecture et l'analyse des documents qui cadrent l'intervention de la structure (règlements, projet de service, rapport d'évaluation interne, procédures internes, conventions de partenariat, agrément, etc.) - **documentation**
 - L'observation non participante de l'activité et du fonctionnement de la structure. L'évaluateur pourra ainsi observer les locaux, participer à un temps de réunion d'équipe, un temps d'accompagnement, etc. - **observation**
 Les informations recueillies sont ainsi croisées de différentes façons.
- ✓ Les différentes fonctions de professionnels présentes au sein de la structure doivent idéalement être rencontrées par l'évaluateur (un temps de rencontre avec les fonctions administratives, un temps de rencontre avec les intervenants, etc.). Les usagers doivent également être consultés (questionnaires + entretiens individuels/collectifs)
- ✓ Les thématiques **obligatoirement** analysées dans le cadre de l'évaluation externe et mentionnées dans le rapport sont les suivantes :
 - Les conditions d'élaboration et de mise en œuvre du projet d'établissement ou de service
 - Les conditions d'organisation de la qualité et de la prise en charge ou de l'accompagnement, et de leur évaluation avec le concours des usagers
 - L'expression et la participation des usagers : le fonctionnement du Conseil de la vie sociale ou autre forme de participation, appréciation sur la prise en compte des avis des usagers et l'effectivité
 - La politique de prévention et de gestion des risques de maltraitance institutionnelle et individuelle
 - L'ouverture de l'établissement ou de service sur son environnement institutionnel, géographique, socioculturel et économique

FICHE PRATIQUE : l'évaluation externe 3/3

A RETENIR :

Les résultats de l'évaluation externe :

- ✓ Un rapport provisoire est rédigé, puis doit faire l'objet d'échanges avec la structure.
- ✓ Un rapport définitif est ensuite formalisé. Il doit être transmis aux autorités ayant délivré l'autorisation par l'établissement.



L'évaluation externe étant significativement basée sur le « déclaratif » (les entretiens), elle permet de contextualiser et d'expliquer les réponses apportées aux différents items. A ce titre, l'évaluateur pourra répondre aux items en prenant en compte les moyens dont dispose la structure pour réaliser ses missions par exemple. Par ailleurs, il ne s'agit pas pour l'évaluateur de cocher des cases pour répondre aux questionnements, mais bien d'explicitier les éléments de réponse.

- ✓ Le rapport intègre un plan d'action regroupant l'ensemble des préconisations émises par l'évaluateur.

Les bonnes pratiques :



- ✓ Communiquer sur la démarche d'évaluation externe avant la venue de l'évaluateur auprès du personnel, expliquer les objectifs et intérêts de la démarche afin de rassurer les équipes
- ✓ Adapter les modalités de rencontre avec les usagers selon leurs spécificités
- ✓ Organiser une restitution collective de l'évaluation externe auprès du personnel en amont de la rédaction du rapport afin :
 - d'associer jusqu'au bout les personnes qui y ont participé et d'échanger avec elles sur les résultats de la démarche
 - d'ajuster les résultats de l'évaluation, en fonction des échanges éventuels
- ✓ Etablir un seul et unique « plan d'actions qualité », regroupant ceux issus de l'évaluation interne et de l'évaluation externe