

L'ÉVALUATION EXTERNE : Une obligation qui vous concerne

L'évaluation externe, un préalable au renouvellement de l'autorisation des établissements et services

*Une démarche globale
d'amélioration des
prestations délivrées
aux usagers*

*Un regard extérieur
sur les pratiques*

*Une étape supplémen-
taire dans la recherche
de qualité des presta-
tions réalisées*

Depuis la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, les démarches d'évaluation (interne et externe) ont pris une place officielle dans le secteur social et médico-social.

L'autorisation d'un établissement ou service social et médico-social (ESSMS) est désormais accordée pour une durée de 15 ans. Pour que le renouvellement soit examiné, les organismes doivent pratiquer des **évaluations de leurs activités et de la qualité des prestations délivrées**, au regard notamment de procédures, de références et de recommandations de bonnes pratiques professionnelles validées par l'ANESM (Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux).

L'évaluation externe s'inscrit dans cette démarche globale d'amélioration de la qualité initiée par les établissements et services ; en particulier, **elle prend appui sur l'évaluation déjà réalisée en interne.**

Les **certifications** organisées par l'Afnor, SGS ou le Bureau Veritas sont prises en compte, **et ouvrent des modalités spécifiques d'évaluation externe.**

Chaque ESSMS doit communiquer les résultats de son évaluation interne tous les 5 ans aux autorités de tutelle et faire procéder à **deux évaluations externes sur chaque période de 15 ans d'autorisation** : la première au plus tard 7 ans après la date de l'autorisation et la seconde au moins 2 ans avant la date de son renouvellement.

Les ESSMS autorisés et ouverts entre le 2 janvier 2002 et la date de promulgation de la loi n° 2009-879 du 21 juillet 2009 dite HPST, bénéficient d'un **régime dérogatoire** et doivent procéder au moins à une évaluation externe, au plus tard 2 ans avant la date du renouvellement de leur autorisation.

**Le calendrier
des évaluations**

*L'évaluation associe l'ensemble des acteurs,
dans une perspective de prise en compte des observations
et de reconnaissance de chacun, motivante*

Les objectifs de l'évaluation externe

L'évaluation externe consiste à porter une appréciation sur les activités et la qualité des prestations délivrées aux usagers, à mesurer la dynamique impulsée pour les améliorer et à apporter des préconisations pour la poursuite de cette qualité de service, au regard des besoins et attentes des usagers.

L'évaluation externe n'est pas une évaluation pour elle-même : **elle se positionne en appui des établissements et services**. Elle s'inscrit dans la démarche globale d'amélioration de la qualité déjà mise en œuvre et **tient compte des démarches réalisées**.

L'évaluation externe : comment ?

L'évaluation externe s'intéresse de manière privilégiée à la pertinence, à l'impact et à la cohérence des actions déployées par les établissements et services au regard, d'une part, des missions imparties et, d'autre part, des besoins et attentes de leur public.

Elle doit être réalisée sur la base d'une **démarche favorisant la participation d'un maximum d'acteurs**. C'est l'équipe d'évaluateurs qui organise les modalités du questionnement, en prenant appui sur la ou les évaluations internes déjà réalisées ; **les champs des évaluations externes et internes sont en effet les mêmes** afin d'assurer la complémentarité des analyses portées sur un même établissement ou service et pouvoir de fait apprécier les évolutions et les effets des mesures prises pour l'amélioration continue du service rendu.

Les éléments sont interrogés en prenant appui sur les recommandations de l'ANESM.

Le CEAS met en œuvre une démarche d'évaluation co-construite avec l'ESSMS, avec une méthodologie adaptée aux objectifs et aux spécificités de l'organisation.

L'évaluation est menée par deux évaluateurs au minimum, assurant ainsi une objectivité et une complémentarité des regards.

Les bonnes pratiques de l'ANESM

L'ANESM a pour mission de développer une culture de la bienveillance dans les établissements. Elle précise la notion et les critères de « bonnes pratiques » à mettre en œuvre. L'Agence met certes en évidence des passages obligés au regard des valeurs communes au secteur social et médico-social, mais il ne s'agit pas de standardiser et d'uniformiser les pratiques dans les établissements et services : seulement de les inscrire dans une perspective d'évolution.

Le recueil d'information

Une analyse documentaire est prévue ; à cet effet, l'établissement/service devra transmettre un ensemble de documents dont la liste lui sera communiquée à l'avance.

Les évaluateurs visitent les locaux et apprécient les moyens proposés aux usagers et personnels.

L'évaluation des pratiques s'appuie sur des entretiens individuels ou collectifs avec des usagers de l'établissement/service, éventuellement leur entourage familial, les salariés, les intervenants extérieurs mais également, le cas échéant, avec des élus des différentes instances (membres du CA, délégués du personnel, CHSCT, ...). Ces entretiens peuvent être complétés par un questionnaire adressé à l'ensemble des acteurs.

Ces éléments sont analysés par l'équipe d'évaluateurs affectée à l'action.

Le rapport d'évaluation

Outre des éléments de présentation de l'ESSMS et de l'activité mise en œuvre, le rapport final contient le résultat des analyses des évaluateurs : ces derniers dressent une synthèse et avancent des propositions d'améliorations tenant compte des moyens et ressources de l'établissement, de l'évolution des besoins des usagers et des modalités particulières de l'accompagnement proposé. Le rapport contient un abrégé conforme aux exigences de l'ANESM.

L'évaluation externe : qui ?

Le principe est d'apporter un regard externe, indépendant et pertinent sur l'activité de l'ESSMS. Ainsi, **les organismes évaluateurs sont habilités par l'ANESM** au vu de critères d'expérience et de connaissance du secteur, dans le respect de règles déontologiques fortes (impartialité, intégrité, confidentialité).



*Un centre d'évaluation expert
du secteur social et médico-social*

Une équipe de 4 consultants pluridisciplinaires développe des activités d'**évaluation**, de **conseil**, d'**accompagnement** et de **formation** dans le champ du développement social et médico-social.

Organisme évaluateur habilité par l'ANESM sous le numéro H 2010 03-377

Activités :

Ingénierie et accompagnement au projet d'établissement ou de service - Mise en œuvre de démarches qualité - Évaluations internes - Organisation du travail - Plans de formation - Prévention des risques - Évaluations externes de fonctionnement pour les services et établissements - Accompagnement des services et établissements sur l'organisation, l'amélioration des conditions de travail - Démarches de coopérations - Études territoriales de besoins des populations - Formations dans les métiers de l'aide à la personne : DEAES - TP ADVF - tuteurs - encadrants de service...

*Spécialistes de votre secteur d'activité,
les évaluateurs du CEAS prennent en compte
vos spécificités dans le cadre d'échanges constructifs*

Vos enjeux

- Anticiper l'évaluation pour préparer dans de bonnes conditions la reconduction de l'autorisation de votre établissement ou service.
- Vous approprier l'évaluation dans le cadre de votre démarche managériale.
- L'intégrer à votre organisation et aux outils en place.
- Optimiser la mobilisation du personnel.
- Vous approprier les recommandations de l'ANESM.
- Communiquer sur une démarche continue de recherche de qualité.

Notre approche

- Comprendre vos enjeux et vous proposer une méthodologie d'évaluation sur mesure.
- Optimiser son articulation avec vos autres démarches : projet, qualité ...
- Sélectionner les recommandations vous concernant et les intégrer dans la démarche d'évaluation.
- Adapter nos outils d'évaluation à la spécificité de votre service.
- Valoriser les forces de votre service ou établissement.
- Faire des propositions d'amélioration réalistes en prenant en compte votre contexte (contraintes, équipe, besoins des personnes).



Le Centre d'Études et d'Action Sociale est une association créée en 1963.

Depuis plus de 50 ans, le CEAS a toujours situé son intervention en considérant le développement des personnes. Ces valeurs humanistes s'illustrent dans la mise en œuvre de l'évaluation externe, dans le cadre d'une démarche participative fondée sur le dialogue et la transparence, avec la garantie de confidentialité.

Nous contacter
02 51 37 28 36

Centre d'Études et d'Action Sociale

22 rue Anita Conti – BP 674
85016 LA ROCHE SUR YON CEDEX
ceas@ceas-vendee.fr - www.ceas-vendee.fr