



FORMATION CONSEIL EN ORGANISATION
ET MANAGEMENT DES ENTREPRISES

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

Principes, méthode et mise en œuvre

SOMMAIRE

PRESENTATION

- Habilitation de l'ANESM p. 3
- Méthode et cadre déontologique p. 3

DEMARCHE METHODOLOGIQUE

- L'élaboration du projet évaluatif et la formalisation du contrat de prestation p. 4
- Le recueil des données p. 5
- L'analyse des données recueillies et la synthèse p. 5
- La formulation de propositions et/ou préconisations p. 6
- La rédaction du rapport d'évaluation externe p. 6

LE RAPPORT D'EVALUATION p. 7

MODALITES DE FACTURATION p. 8

ENGAGEMENT DES ORGANISMES HABILITES p. 9

Présentation

HABILITATION

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 (140 bis, rue de Rennes, 75006), LYON (63 Cours de la Liberté, 69003) et MARSEILLE (siège social)

METHODE ET CADRE DEONTOLOGIQUE

RH & organisation développe une approche de l'évaluation externe dans le respect du décret 2007-975 relatif à l'évaluation sociale et médico-sociale et des principes qui ont guidé ses travaux en matière d'évaluation interne depuis 2002 :

- Un questionnement évaluatif spécifique à chaque établissement ou service (*RH & organisation* n'utilise ni questionnaire préétabli, ni logiciel informatique)

➤ ***Un questionnement évaluatif centré sur des hypothèses élaborées en concertation avec l'établissement ou le service (Le rapport d'évaluation externe doit être pour l'établissement ou le service évalué un moyen de « valorisation » de son projet auprès des autorités administratives)***

- Une évaluation externe précédée d'une rencontre et d'un pré-diagnostic – non facturé – de l'état de préparation de l'établissement ou du service (afin d'éviter toute surprise en sortie d'évaluation)

➤ ***Une équipe d'évaluateurs pluridisciplinaire (l'équipe comprend obligatoirement un consultant spécialisé dans l'évaluation sociale et médico-sociale, un directeur d'ESSMS qualifié niveau I et certifié évaluateur externe et, le cas échéant, un médecin coordonnateur)***

- Une démarche participative fondée notamment sur la mise en place au sein de l'établissement ou du service d'un comité de suivi de l'évaluation¹.

Au contrat de prestation, il est joint 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 et celles figurant dans le dossier d'habilitation (voir annexe)

¹ Conformément au décret 2007-975, sa mise en place ou non par le responsable de l'ESSMS et sa composition, dans le premier cas, est précisée dans le contrat de prestation.

Démarche méthodologique

Le processus d'évaluation externe mis en œuvre par *RH & organisation* participe d'une démarche de gestion de projet. Il s'organise en quatre étapes.

1 – L'ELABORATION DU PROJET EVALUATIF ET LA FORMALISATION DU CONTRAT DE PRESTATION

Cette première étape est conduite à partir des éléments communiqués par l'établissement dans le cadre d'une mise en concurrence (cahier des charges) et/ou au terme d'une première rencontre. Le projet évaluatif comprend trois parties :

Le cadre de référence de l'évaluation

- Le fondement des activités déployées : cadre réglementaire, missions et/ou objectifs généraux
- L'établissement ou le service, son organisation et son fonctionnement

Le questionnement évaluatif

- Les objectifs de l'évaluation
- Les hypothèses évaluatives et le questionnaire évaluatif

Le plan d'évaluation

- Les modalités de mise en œuvre de l'évaluation et les phases de concertation à prévoir tout au long du processus évaluatif
- Les partenaires à mobiliser aux différentes étapes du processus évaluatifs : professionnels, usagers, proches...
- Le planning d'intervention

Le contrat de prestation

Le contrat de prestation comprend :

- 1) Le projet évaluatif
 - Le cadre de référence de l'évaluation
 - Le questionnement évaluatif
 - Le plan d'évaluation
- 2) La composition du comité de suivi de l'évaluation (direction, représentants des professionnels, membres du CVS...)
- 3) La composition de l'équipe d'évaluateurs
- 4) Les documents de référence à mettre à la disposition des évaluateurs
 - Les documents de cadrage réglementaires
 - Les documents à consulter sur place
- 5) Les modalités concrètes d'élaboration et de rendu du rapport
 - Le plan du rapport
 - Les modalités de remise du rapport (pré-rapport et rapport définitif)
- 6) Le Coût de la prestation

2 – LE RECUEIL DE DONNEES

Analyse des documents réglementaires communiqués par l'établissement ou le service :

- Tout document public permettant d'identifier la personne physique ou la personne morale de droit public ou de droit privé gestionnaire de l'établissement ou du service ;
- Une copie de l'autorisation ou de l'agrément délivré par l'autorité administrative avec un descriptif des activités et des publics accompagnés ;
- Les documents relatifs à l'hygiène et à la sécurité, le document unique d'évaluation des risques professionnels ;
- Le projet d'établissement ou projet de service ou une note décrivant les prestations proposées et les moyens mis en œuvre pour l'organisation et le fonctionnement de la structure (organigramme et document relatif aux personnels : effectifs en poste, répartition par catégorie) ;
- Le livret d'accueil ;
- Le règlement de fonctionnement ;
- Les comptes rendus du conseil de la vie sociale ou des autres formes de participation ;
- Les résultats de l'évaluation interne et les pièces techniques attestant de la participation des usagers (comptes rendus de groupes d'expression, enquête de satisfaction...)
- Le dernier bilan d'activité quantitatif et qualitatif prévu à l'article R7232-10 du code du travail ;
- Le cas échéant, la « charte de qualité » et les modalités d'évaluation de sa mise en œuvre par les établissements ou les services.

L'observation sur le terrain (pour tous les éléments relatifs notamment à l'accueil et au cadre de vie)

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

3 – L'ANALYSE DES DONNEES RECUEILLIES ET LA SYNTHESE

L'analyse est conduite, en cohérence avec le décret 2007-975 du 15 mai 2007 fixant le contenu du cahier des charges pour l'évaluation, dans une double perspective :

- « Confronter la situation observée au cadre de référence spécifique de l'évaluation [...] »
- « Examiner la prise en compte des procédures, références et recommandations de bonnes pratiques professionnelles validées ou élaborées par l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux. »

La synthèse de l'évaluation, s'articulera autour de trois axes :

- La qualité et la pertinence des activités (adaptation des objectifs aux besoins, missions imparties et priorités des acteurs, adéquation des moyens aux objectifs, atteinte des objectifs, etc.)

- L'évaluation de la dynamique d'amélioration engagée par l'établissement (modalités de mise en œuvre de l'évaluation interne)
- L'examen exhaustif des thématiques et registres spécifiques définis réglementairement (appréciation des écarts entre les pratiques constatées et les exigences réglementaires ou les recommandations de « bonnes pratiques professionnelles »)

Réalisations remarquables

Outre l'appréciation des écarts éventuels, l'évaluation externe mettra en évidence les « réalisations remarquables », c'est à dire les dispositions prises ou les activités mises en œuvre dont l'effet « bientraitant » sur les personnes accompagnées est notable.

4 – LA FORMULATION DE PROPOSITIONS ET/OU PRECONISATIONS

Dans la perspective de l'amélioration continue de la qualité des activités et prestations délivrées par l'établissement ou le service, l'évaluation externe conduira à la formulation de propositions et/ou préconisations.

Outre ces propositions et/ou préconisations, l'évaluation externe produira également toute observation utile à l'aide à la décision du commanditaire concernant l'adaptation des modalités d'accueil et d'accompagnement, au regard de l'évolution des besoins des usagers et en tenant compte des ressources.

5 - LA REDACTION DU RAPPORT D'EVALUATION EXTERNE

Un pré-rapport d'évaluation externe est communiqué à l'organisme 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. La version définitive du rapport est remise à la personne physique ou à la personne morale de droit public ou de droit privé gestionnaire de l'établissement ou du service social ou médico-social conformément aux dispositions prévues à l'article R. 312-200.

Le rapport d'évaluation

Le rapport d'évaluation constitue le « produit de sortie » de l'évaluation externe. C'est sur la base de ce document, en fonction de sa pertinence, que l'autorité administrative décidera ou non du renouvellement de l'autorisation par tacite reconduction (article L313-5 du Code de l'action sociale et des familles).

Sa rédaction répond donc à un double objectif : mettre en évidence l'efficacité du projet au regard des besoins des personnes accompagnées, et garantir la mise en œuvre des dispositions nécessaires à leur sécurité.

PLAN DU RAPPORT D'ÉVALUATION EXTERNE

Introduction

1 - Le cadre de l'évaluation

- Présentation du projet d'accompagnement et des missions de l'établissement
 - Caractérisation du profil des personnes accompagnées (caractéristiques générales et besoins des personnes)
 - Spécification des objectifs de l'accompagnement (objectifs poursuivis pour les usagers et critères d'appréciation)
- Le questionnement évaluatif
 - Les hypothèses ou questions évaluatives élaborées en concertation avec l'établissement
 - Les objectifs de l'évaluation (en cohérence avec le décret 2007-975 relatif à l'évaluation externe)

2 - La procédure d'évaluation

- Description des étapes de la procédure d'évaluation externe
- Le plan d'évaluation

3 – Résultats et synthèses en termes de points forts et points à améliorer

- Le projet d'établissement
- La démarche d'amélioration continue et les suites réservées à l'évaluation interne
- L'examen de certaines thématiques ou registres spécifiques

4 – Préconisations

- propositions stratégiques et opérationnelles avec planification des priorités

DEMANDE D'INTERVENTION

Pour une proposition personnalisée et un pré-diagnostic :

www.rh-organisation.fr, rubrique « Evaluation externe »

Modalités de facturation

La facturation s'effectue au terme de la démarche, après la remise du rapport d'évaluation externe.

Le montant des honoraires facturés est précisé en même temps que le projet évaluatif est défini. Ce montant dépend de plusieurs facteurs :

- **La nature des activités de la structure (éducatives, pédagogiques, thérapeutiques...)**
- **La taille de la structure (nombre de salariés et de personnes accompagnées)**
- **Le regroupement dans la même évaluation de plusieurs établissements ou services rattachés à un même siège social.**
- **La nature des hypothèses ou questions évaluatives soumises aux évaluateurs externes par l'établissement ou le service.**



RH & organisation est qualifié OPQF pour les deux domaines suivants :

- 1) **La gestion des ressources humaines (GPEC, entretiens professionnels, techniques de recrutement...)**
- 2) **Les systèmes de management de la qualité (outils de l'évaluation interne, plan d'amélioration de la qualité, audit interne...)**

Engagement des organismes habilités

« Ces obligations ne se substituent pas aux dispositions législatives et réglementaires applicables. Elles complètent et précisent, notamment, les dispositions de même nature contenues dans le décret n° 2007-975 du 15 mai 2007 fixant 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, et son annexe, dispositions qui s'imposent à tout organisme habilité.

Règles de conduite applicables aux organismes et à leurs équipes intervenant à l'occasion de missions d'évaluation externe

1. Intégrité

- 1.1. Accomplir une mission avec honnêteté, diligence et responsabilité.
- 1.2. Respecter la loi et faire les révélations requises par les lois et les règlements.
- 1.3. Ne pas prendre part à des activités ou prises illégales d'intérêts.
- 1.4. Respecter et contribuer aux objectifs éthiques et légitimes de leur activité.
- 1.5. Déclarer sans délai au commanditaire et à l'Agence toute modification affectant la situation, le statut, les capacités de l'organisme habilité ou des personnes chargées de réaliser les évaluations.

1.6. Ne pas avoir de conflit d'intérêt avec un organisme gestionnaire, une fédération ou tout groupement d'organismes gestionnaires, en lien avec un établissement ou service qu'il évalue.

2. Objectivité

- 2.1. Ne pas prendre part à des activités ou établir des relations qui pourraient compromettre ou risquer de compromettre le caractère impartial d'une évaluation externe.
- 2.2. S'interdire, à l'exception des opérations de facturation qui sont la contrepartie de cette opération, d'avoir, au moment de l'évaluation externe, ou avoir eu, au cours de l'année précédente, d'intérêt financier direct ou indirect dans l'organisme gestionnaire de l'établissement ou du service concerné.
- 2.3 S'interdire, avant l'expiration d'un délai d'une année après la fin de la mission, toute relation professionnelle directe ou indirecte avec l'établissement ou le service qui a été évalué en tout ou partie, ou avec l'organisme gestionnaire.
- 2.4. Ne rien accepter qui pourrait compromettre ou risquer de compromettre un jugement professionnel.
- 2.5. Révéler dans le rapport d'évaluation externe tous les faits matériels dont les organismes habilités auront connaissance et qui, s'ils n'étaient pas révélés, auraient pour conséquence de fausser leur rapport.
- 2.6. A compter du premier jour de la mission d'évaluation et pendant une année après la remise du rapport d'évaluation externe, ne pas prendre, recevoir ou conserver, directement ou indirectement, un intérêt auprès de l'établissement, du

service ou de l'organisme gestionnaire dont il est chargé pour tout ou partie de l'évaluation externe, d'une personne qui le contrôle, ou qui est contrôlé par lui au sens de l'article L. 233-3 du code de commerce.

2.7. Lorsqu'un organisme habilité est affilié à un réseau national ou international, dont les membres ont un intérêt économique commun et qui n'a pas pour activité exclusive l'évaluation externe, il ne peut postuler auprès d'un établissement, d'un service ou d'un organisme gestionnaire qui, en vertu d'un contrat conclu avec ce réseau ou avec un membre de ce réseau, bénéficie d'une prestation de services, non directement liée à la mission d'évaluation externe telle que prévue à l'article L. 312-8 du code de l'action sociale et des familles.

2.8. A compter de son habilitation, ne pas prendre, recevoir ou conserver, directement ou indirectement, un intérêt de quelque nature avec une personne dépositaire de l'autorité publique amenée à intervenir dans la décision d'autorisation de l'établissement ou du service dont il assure tout ou partie de l'évaluation.

2.9. Ne pas avoir contribué à l'évaluation interne de l'établissement ou du service concerné qui précède l'évaluation.

3. Confidentialité

3.1. Se tenir à une obligation de réserve et de secret à l'égard de toute information connue dans le cadre de l'évaluation exercée.

3.2. Protéger les informations recueillies dans le cadre des évaluations pratiquées.

3.3. Ne pas utiliser ces informations pour en retirer un bénéfice, ou d'une manière qui contreviendrait aux dispositions légales et réglementaires.

4. Compétence

4.1. Ne s'engager que dans des travaux pour lesquels les connaissances, le savoir-faire et l'expérience nécessaires sont acquis.

4.2. Toujours s'efforcer d'améliorer la compétence, l'efficacité et la qualité des travaux.

4.3. Appliquer les principes fondamentaux déterminés par l'ANESM conformément à ses missions fixées par l'arrêté du 13 avril 2007 approuvant sa convention constitutive, garantissant notamment la qualité des procédures suivies en matière d'évaluation interne et externe, ainsi que leur articulation et leur complémentarité.

4.4. Contribuer à faire progresser les principes fondamentaux visés à l'alinéa précédent en transmettant à l'ANESM, un détail des procédures suivies.

4.5. Alimenter le système d'information conçu par l'ANESM renseignant la mise en œuvre et le suivi des évaluations dans les établissements et services et la publicité des habilitations des organismes d'évaluation ».