

Dans une société où croît, sous la contrainte économique et politique, une véritable culture du résultat, l'enjeu majeur pour la pérennité des organismes en charge de missions de service public réside dans le maintien de certains équilibres fondamentaux : équilibre entre les impératifs budgétaires et la satisfaction des usagers ou des bénéficiaires ; équilibre entre une exigence d'efficacité et le respect des besoins des personnes au travail ; équilibre également, entre cette exigence de résultats et les codes éthiques et déontologiques des professionnels du secteur non marchand.

## Les domaines de formation de RH & organisation

### Projet associatif et projet d'établissement

Elaborer et rédiger un projet associatif - Maîtriser la méthode d'analyse stratégique (Modèle LCAG) au fondement d'un projet associatif - Elaborer et négocier un contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens - Elaborer et rédiger un projet d'établissement, etc.

### Evaluation interne et démarche qualité

Evaluer ex-post ou ex-ante un projet d'établissement ou de service social - Réussir l'évaluation interne et préparer l'évaluation externe - (Re)dynamiser sa démarche d'évaluation interne - Identifier les attentes des parties prenantes d'un projet d'établissement ou de service - Elaborer un système documentaire : du projet d'établissement au guide de fonctionnement - Rédiger son rapport d'évaluation interne - Pratiquer la méthode d'évaluation des pratiques professionnelles (EPP) - Repérer et prévenir les risques d'événements indésirables en établissements social ou médico-social, etc.

### Gestion des ressources humaines

Mettre en place une démarche de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences - Elaborer le projet social d'un établissement - Bâtir un système d'appréciation des

compétences - Conduire un entretien annuel d'activité - Elaborer et mettre en place des tableaux de bord sociaux - Gérer les relations sociales au sein d'un établissement, etc.

### Conseil en recrutement

RH & organisation réalise des missions de recrutement de cadres dirigeants d'association, d'établissement ou de service sociaux et médico-sociaux



RH & organisation est qualifié OPQF\* (Office professionnel de qualification des organismes de formation) pour les deux domaines de formation suivants :

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

## Nos partenaires

AAPEI - l'Epanou (74) • ABPEI (30) • Association AFAH (13) • Association AMSP (13) • APAJH du Nord (59) • Association ARERAM (75) • Association ACTES (06) • ADAEAR (69) • ADAEAR (42) • ADIMC (74) • Association des Dames de la Providence (13) • ADS (06) • ADMR (73) • ADVSEA (84) • AFIPAEIM (38) • ANPAA (69) • Association La Chênevaie (38) • Association CONTACT (38) • Association le Foyer Clairefontaine (69) • Association La Maison des Enfants (74) • La Chrysalide Marseille (13) • Association le Renouveau (38) • Association Sainte Agnès (38) • Association Santé Mentale et Communautés (69) • Atelier SIIS (38) • AVIPTH (84) • Centre Médical Germaine Revel (69) • Etablissement Louis Philibert (13) • Fédération APAJH (75) • Fédération de l'Arche en France (75) • Foyer Roger Legrand - APAJH (22) • Foyer Clairefontaine des sourds adultes (69) • Foyers de vie Les Hirondelles (26) • I.M.E. Présence (83) • MAS l'Eveil (13) • MAS Sainte Elisabeth (13) • MAS Bellevue • MECS l'Abri (13) • MECS Bois Fleuri (13) • Institut d'Enfants Seillon (01) • Institut Frédéric Corsy (13) • Institut Régional du Travail Social PACA (13) • Institution Joséphine Guillon (01) • Les Papillons Blancs (91) • Les papillons blancs de Dunkerque (59) • Le Relais Ozanam (38) • OLPPR (69) • Association Le Prado (69) • UDAF du Rhône (69) • UDAPEI (74) • URIOPSS PACA (13) • URIOPSS Rhône-Alpes (69) • URIOPSS Ile-de-France (75) • Association SERENA (13).

### Pour nous contacter

Siège social : Espace Provence - 10, Place de la Joliette - BP 13543 - 13567 Marseille Cedex 2

Tél. : 04 91 13 46 23 - e-mail : contact@rh-organisation.fr

Agences sur Marseille et Lyon



## REUSSIR L'EVALUATION INTERNE PREPARER L'EVALUATION EXTERNE

### FORMATION ET ACCOMPAGNEMENT DE PROJET

#### Un enjeu stratégique pour les établissements et les services

L'évaluation en action sociale et médico-sociale est l'objet d'une actualité récente riche en événements. En mars 2007, la création de l'Agence nationale de l'évaluation (ANESM), en remplacement du Conseil national de l'évaluation sociale et médico-sociale a marqué un renforcement dans la volonté des pouvoirs publics de voir les établissements et services s'engager dans la démarche d'évaluation.

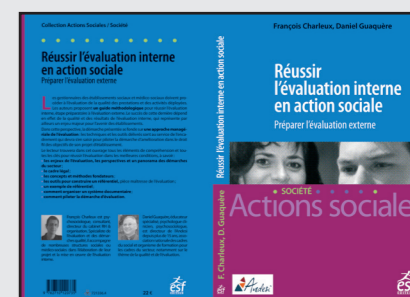
La publication du décret n° 2007-975 du 15 mai 2007 a modifié ensuite de façon sensible le contenu de celle-ci. Il a en particulier introduit une référence à la méthodologie d'évaluation des politiques publiques qui n'apparaissait pas dans l'article L. 312-8 du Code de l'action sociale et des familles à l'origine de l'évaluation.

Enfin, la publication par l'ANESM, en avril 2008 et juillet 2009, de deux recommandations, fournit des éléments de méthode complémentaires qui devraient s'imposer aux établissements et services.

La formation proposée par RH & organisation pour réussir l'évaluation interne et préparer l'évaluation externe poursuit ainsi un double objectif : permettre aux établissements et services de 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.

#### « Réussir l'évaluation interne en action sociale – Préparer l'évaluation externe », ESF Editeur, octobre 2009

François CHARLEUX, directeur de RH & organisation est l'auteur avec Daniel GUAQUERE, directeur de l'ANESM, d'un ouvrage sur l'évaluation et les démarches d'amélioration continue dans les établissements sociaux et médico-sociaux.



# NOTRE PROPOSITION

Cette formation-action s'adresse aux directeurs, chefs de service, référents qualité, etc. qui ont la responsabilité d'organiser, planifier et piloter au sein de leur établissement ou service l'évaluation des activités et de la qualité des prestations délivrées. Elle se déroule « en intra » et peut regrouper plusieurs établissements ou services d'un ou plusieurs organismes gestionnaires (groupement de coopération)

## OBJECTIF GÉNÉRAL

La formation proposée vise à accompagner les établissements et les services, individuellement ou collectivement, dans la réalisation de leur évaluation interne, jusqu'à la rédaction du rapport réglementaire.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Maîtriser les concepts aux fondements de toute démarche d'amélioration de la qualité,
- Identifier les différentes approches existantes en matière d'évaluation et d'amélioration de la qualité,
- Maîtriser la méthode d'appropriation/élaboration d'un référentiel qualité spécifique à l'établissement ou au service,
- Définir l'architecture et bâtir le système documentaire nécessaire à la réalisation des auto-évaluations et, à terme, des évaluations externes,
- Elaborer et piloter un plan d'amélioration de la qualité.

## CONTENU PÉDAGOGIQUE

### Le cadre légal et réglementaire de l'évaluation

- La notion de « bonnes pratiques professionnelles » et la référence aux démarches qualité
- L'« évaluation globale du projet » et la référence à la méthodologie d'évaluation des politiques publiques

### Spécificités de l'évaluation dans les associations, les établissements et les services sociaux et médico-sociaux.

### Le référentiel de bonnes pratiques, pierre angulaire du dispositif d'évaluation et d'amélioration continue.

- Les référentiels qualité dans le secteur social et médico-social.

- La construction d'un référentiel ad hoc ou référentiel de structure

### La méthodologie d'évaluation des politiques publiques

- Principes de construction d'un référentiel pour l'évaluation du projet d'établissement ou de service
- Mesure de la cohérence, de la pertinence et de l'efficacité d'un projet.

### La conception du système documentaire inhérent à la démarche d'évaluation

- Elaboration du guide de fonctionnement d'un établissement ou d'un service,
- conception et formalisation d'une procédure ou d'un mode opératoire.

### La mise en œuvre d'une démarche d'évaluation et d'amélioration continue.

- Information et participation des professionnels,
- La place des usagers dans l'évaluation
- La conduite de l'évaluation interne,
- L'élaboration d'un plan d'amélioration continue.

### La rédaction du rapport d'évaluation interne

## DÉMARCHE MÉTHODOLOGIQUE

La démarche proposée pour conduire l'évaluation s'inscrit dans le droit fil de la recommandation du Conseil national de l'évaluation diffusée en septembre 2006 : *L'évaluation interne – Guide pour les établissements et services sociaux et médico-sociaux*. Elle tient compte également des préconisations récentes diffusées par l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ANESM), diffusées en juillet 2009 : *La conduite de l'évaluation interne dans les établissements et services visés à l'article L.312-1 du code l'Action sociale et des familles*.

### Information des acteurs

1

### Formation des personnels aux outils de l'évaluation

2

### Appropriation ou élaboration d'un référentiel

3

Chaque établissement s'approprié un référentiel existant ou construit son propre référentiel avec la participation des personnels.

### Evaluation interne au moyen du référentiel

4

### Planification et mise en œuvre des actions d'amélioration

5

L'élaboration ou l'appropriation d'un référentiel permet une réactualisation simplifiée du projet institutionnel.

### Nouvelle évaluation interne ou évaluation externe

6

## Attentes des DDASS et des Conseils généraux concernant l'évaluation interne

L'enquête nationale menée par l'ANESM en 2008 auprès des DDASS et des Conseils généraux relative à l'évaluation interne révèle que « leurs principales attentes concernent prioritairement :

1. – une appréciation synthétique des prestations et de leur qualité (86 %).
2. – une appréciation de la conformité de l'établissement et service social et médico-social aux exigences de la loi du 2 janvier 2002 (65 %).
3. – une appréciation de la mise en œuvre de la bientraitance et de la prévention de la maltraitance (61 %).

## Les formateurs-consultants de RH & organisation

### François Charleux,

psychosociologue, directeur de RH & organisation, intervient depuis plus de vingt ans en formation et conseil auprès d'organismes publics et d'établissements du secteur social et médico-social.

### Patricia Brotto

Diplômée en science de l'éducation, formatrice et consultante depuis plus de vingt ans auprès d'institutions sanitaires et sociales et d'établissements publics.

### Jean-Jacques Perrin

Psychologue du travail, consultant et formateur, intervient en gestion des ressources humaines, management et conduite du changement auprès d'institutions sanitaires, sociales et médico-sociales.

### Sylvain Jouve

Psychologue du travail, consultant et formateur, accompagne les établissements et services sociaux et médico-sociaux dans leur projet d'évaluation interne et la gestion des ressources humaines

## Publications des formateurs-consultants de RH & organisation

### Evaluation et qualité en action sociale

F.Charleux et D.Guaquère (ANDESI), ESF Editeur, 2003 et 2006

### Gérer les ressources humaines en action sociale

F.Charleux, P.Brotto, P.Debieuvre (DRH ADAPEI), J.-J.Perrin, ESF Editeur, 2007

### Réussir ses recrutements en action sociale

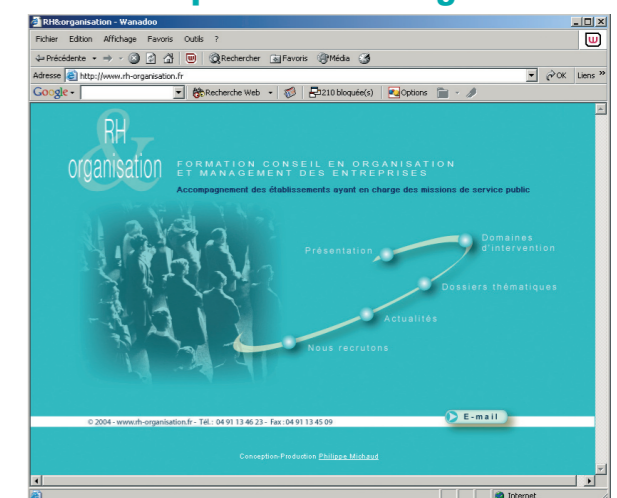
F.Charleux, S.Jouve, J.-J.Perrin, ESF Editeur, 2009

### Réussir l'évaluation interne en action sociale, préparer l'évaluation externe

F.Charleux et D.Guaquère (ANDESI), ESF Editeur, 2009

## C'est aussi un site Internet...

<http://www.rh-organisation.fr>



Avec des dossiers thématiques, des actualités et tous nos domaines d'intervention...