

# **Mettre en œuvre l'évaluation interne**

Fédération Addiction

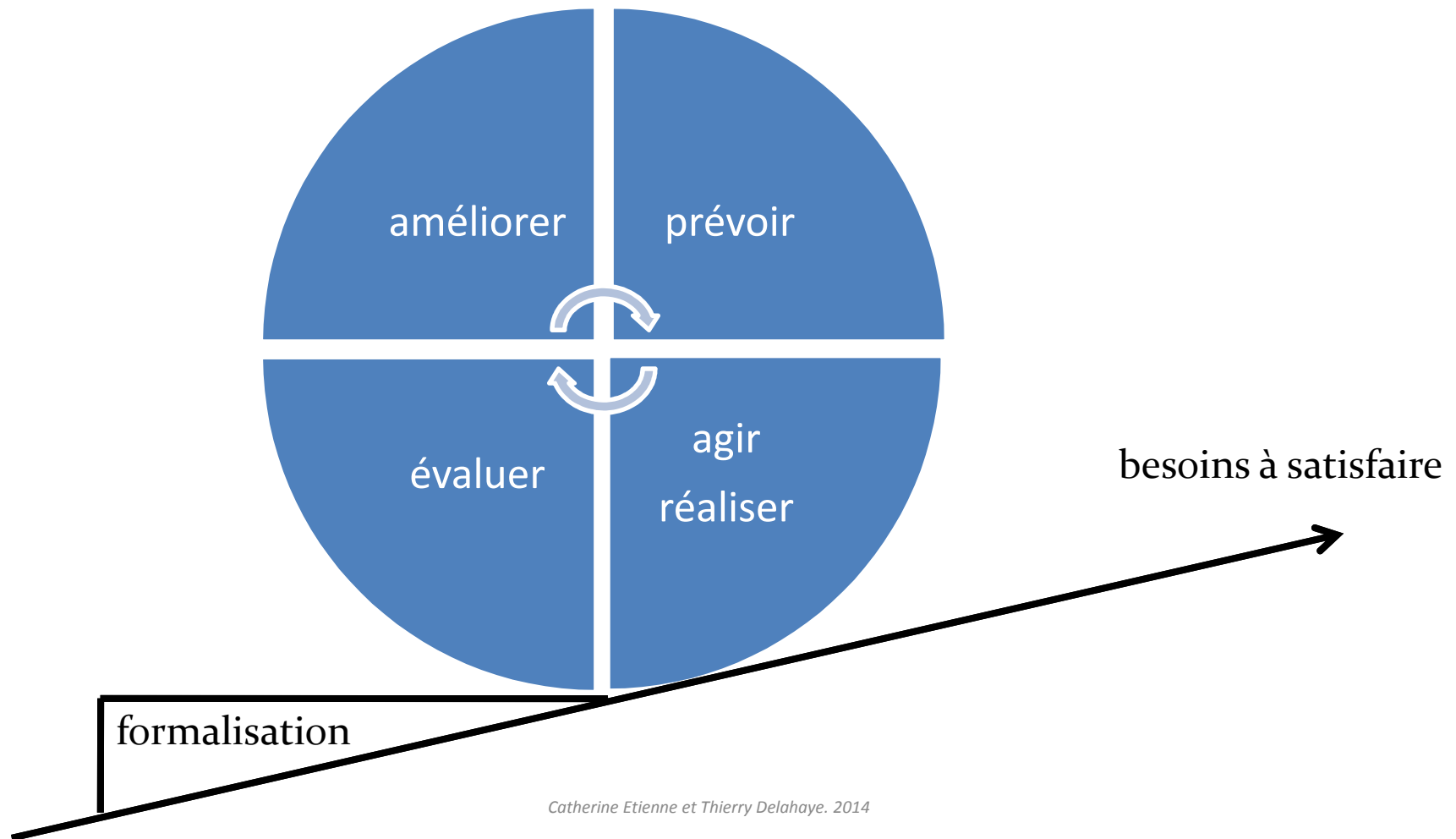
13 février 2014

*Catherine Etienne/ Thierry Delahaye*

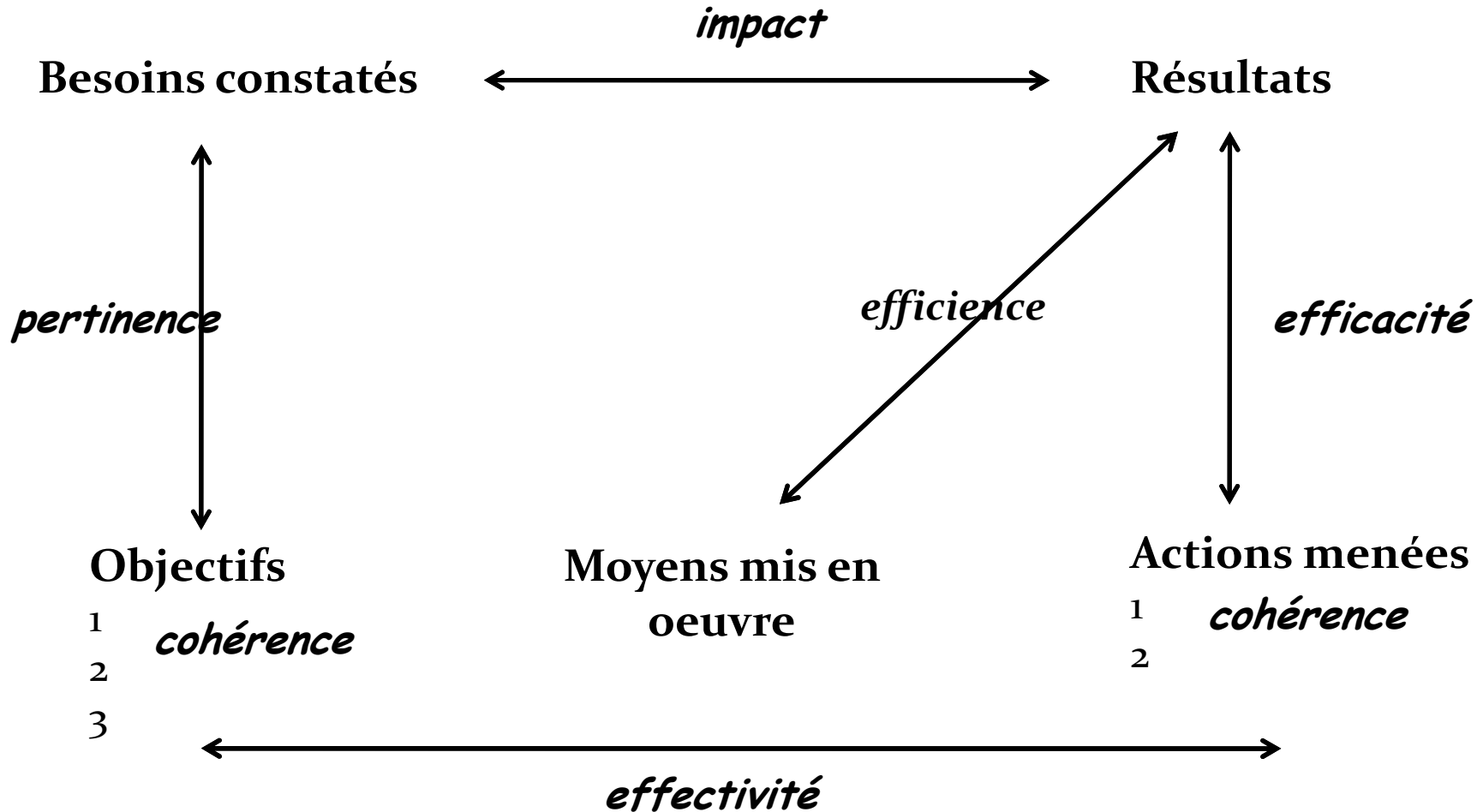
# Les principes de l'évaluation interne

- **Apprécier le sens et la valeur des actions menées, et les effets produits**, au regard :
  - des obligations légales
  - du projet associatif et d'établissement
  - des recommandations de bonnes pratiques
- **Questionner fonctionnements et pratiques d'équipe**
- **Un processus participatif** (tous les métiers, les usagers, éventuellement des partenaires)
- Un travail de connaissance **méthodique, rigoureux**
- **Une démarche dynamique**, en dialectique avec le projet d'établissement : cycle Prévoir (projet)/ Réaliser/ Evaluer/ Améliorer
- **Un outil de dialogue** entre organismes gestionnaires et pouvoirs publics
- **Un outil de repérage des besoins** qui contribue à l'évolution de l'offre sur un territoire

# La roue de Deming : le cycle organisé et continu d'amélioration de la qualité des actions



# Le vocabulaire de l'évaluation



# La Fédération Addiction et l'évaluation

- Un premier référentiel et un guide méthodologique en 2008
- **En 2013** : l'enrichissement des outils à partir des textes de référence et des guides de recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM portant sur l'évaluation interne
  - **Un guide méthodologique**
  - **Un référentiel**
  - **Un guide de l'animateur** destiné à préparer les séquences de travail consacrées à l'évaluation

# S'organiser au sein de l'établissement

- **Les rôles : qui fait quoi?**
  - Pilotage/ arbitrages, validations
  - Coordination des travaux, animation
  - Réalisation de l'évaluation
- **Comment se fera l'évaluation?**
  - Toute l'équipe? Ou groupes de travail avec enrichissement et validation par l'équipe?
  - Consultation?
  - Association ponctuelle d'un professionnel à telle ou telle phase?
- **Quand? Calibrage et programmation du temps nécessaire**
  - La préparation
  - Les réunions : information, évaluation, mutualisation, etc.
  - Les consultations
  - La rédaction
- **Sur quoi?**
  - Thèmes prioritaires
  - Etalement des thèmes sur plusieurs années

# S'organiser au sein de l'établissement

- **Associer les personnes accueillies à l'évaluation : croiser les points de vue, enrichir les représentations**
  - **A quel niveau?**
    - Information
    - Consultation (au minimum)
    - Concertation
    - Coproduction
  - **Sur quoi?**
    - prestations,
    - organisation,
    - effets produits?
  - **Comment?**
    - Implication CVS ou groupe d'expression : participation au groupe d'évaluation, ou consultation
    - Utilisation d'extraits de référentiel
    - Enquêtes par questionnaire
    - Entretiens de groupe, avec guide d'animation semi directive...

# La démarche d'évaluation : repères méthodologiques

- 1. définir le cadre évaluatif
- 2. recueillir des informations fiables et pertinentes
- 3. analyser et comprendre les informations recueillies
- 4. piloter les suites : plan d'amélioration/ rédaction du rapport/ préparation évaluation externe/ actualisation du projet d'établissement



# 1. Définir le cadre évaluatif

- Énoncer **les fondements des actions** : missions, valeurs, cadre législatif...
- Caractériser **les profils des publics**
- Préciser **les objectifs de l'accompagnement**, en se référant aux 4 missions de tout ESMS:
  - Promouvoir autonomie, qualité de vie et santé
  - Garantir droits et participation
  - Protéger et prévenir les risques inhérents à la situation de vulnérabilité des usagers
  - Personnaliser l'accompagnement

# 1. Définir le cadre évaluatif

- Cela suppose que les projets d'établissement et de service formulent :
  - **Des objectifs d'action** = les réalisations que l'on projette « *qu'allons nous faire?* »
  - **Des objectifs d'effets** = « *Pourquoi? Que cherchons nous à obtenir?* »
    - **les résultats attendus à court terme** : relèvent de la résolution de problèmes (ouverture de droits, obtention d'un logement, etc.)
    - **Les effets, les impacts** : relèvent de changements d'attitude (confiance en soi, responsabilisation, etc.)

# 1. Définir le cadre évaluatif

- **Pour vous aider à définir le cadre évaluatif** si votre projet d'établissement n'est pas formulé de manière suffisamment précise:
  - Le « guide de l'animateur » vous rappelle **les missions des CSAPA/ des CAARUD**; ainsi que **les obligations de la loi 2002-2**
  - Les tableaux pages 54 à 57 de **la reco Evaluation interne** déclinent un questionnaire sur les 4 missions
  - **Le référentiel** présente un ensemble de références qui définissent des ambitions, voire des exigences que l'établissement doit satisfaire / assorties de critères qui sont autant d'objectifs à atteindre

# 1. Définir le cadre évaluatif

- **Préparer les séquences d'évaluation :**
  - Se référer au guide de l'animateur pour :
    - **Comprendre l'architecture du référentiel** et se l'approprier
      - Des pictogrammes spécifiques concernant les obligations légales CSAPA ou CAARUD
    - **Comprendre le cheminement du questionnement évaluatif**
    - **Choisir les critères pertinents/** Voire en ajouter. **Pour adapter l'outil aux spécificités de votre Projet d'établ/ de service**
    - **Choisir les questions à poser** pour trouver des indicateurs de réalisation, et des indicateurs de résultats et d'effets produits sur les usagers
    - **Compléter éventuellement le référentiel** sur des missions spécifiques (*consultation de proximité, intervention en milieu pénitentiaire, etc.*)
    - **Lire les documents** indiqués en tête de chaque thème (*reco de l'ANESM et doc. Fédé Addiction*)

## 2. Recueillir des informations fiables et pertinentes

### 1. Collecter les informations concernant le critère

- À l'aide des questions posées par l'animateur (*cf. liste dans le guide de l'animateur*)
- Différentes sources : comptage/ observation de flux/ analyse de compte rendus, de rapports/ enquêtes/ description de parcours/ consultation d'acteurs, etc.

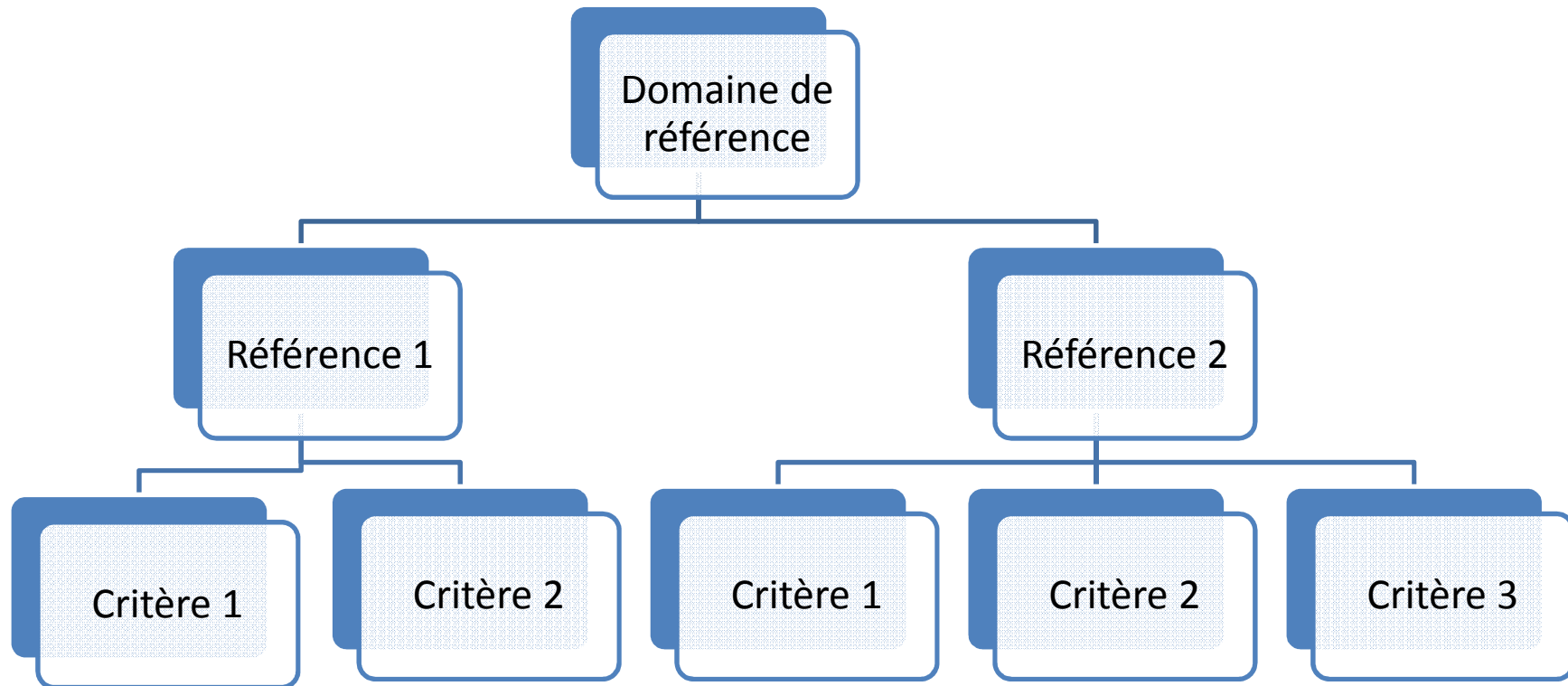
### 2. Formuler, rédiger les constats :

- ce que l'on fait (réalisations),
- ce que cela produit (résultats et impacts)

*Objectiver : sur quels éléments tangibles nous appuyons nous pour faire ces constats?*

# 2. Recueillir des informations fiables et pertinentes

## L'outil référentiel



# L'outil référentiel

Critères	Réalisations que fait l'équipe? Comment? Effets produits? (résultats et impacts)	Analyse points forts	Analyse Points faibles	cotation	Proposition D'amélioration
Issus des obligations légales					
Issus des BP					
Issus de la Fédé					
Issus du PE					

# L'outil référentiel

- **Reprise d'une grande partie du référentiel de 2008 et réorganisation dans les 4 missions des ESMS**
  - Promotion de la qualité de vie, de l'autonomie, de la santé et de la participation sociale
  - Personnalisation de l'accompagnement
  - Garantie des droits et participation des usagers
  - Protection et prévention des risques inhérents à la situation de vulnérabilité
  - Élaboration du projet au regard des caractéristiques des publics
  - Insertion et ouverture à et sur son environnement
  - Organisation interne, ressources humaines et financières, système d'information
  - Domaines spécifiques : Hébergement...
- **Une intégration des guides thématiques de recommandations de bonnes pratiques**
- **Des références et des critères nouveaux**



# 3. Analyser et comprendre

- **1. Analyser et comprendre ces constats** : les + et les –, prononcer un avis, mettre en dialogue différents points de vue, pondérer...
- **2. Eventuellement coter (1 à 4)**
- **3. Proposer des améliorations**
- **4. Synthétiser chaque thème** dans un tableau qui sera repris dans le rapport d'évaluation

## **4. Piloter les suites**

- **Définir un plan d'amélioration de la qualité**
- **Restituer**
- **Prévoir les modalités de suivi du plan**
- **Mettre en œuvre**
- **Rédiger le rapport d'évaluation interne**
- **Préparer l'évaluation externe**
- **Actualiser le projet d'établissement/ de service**

# 4. Piloter les suites

- **Le plan d'amélioration continue de la qualité**

thème	Objectifs	Effets attendus	Coordina- -teur	Moyens méthodes	Echéance	Bilans d'étape prévus
Action 1						
Action 2						
Action 3						

# 4. Piloter les suites

Fiche action

<b>objectif</b>	
Effet attendu	
Indicateurs de réalisation/ de résultats et d'effets	
coordinateur	
Sous la responsabilité de	
Acteurs impliqués	
Moyens , méthodes	
Bilans, analyse	
Suites données	

# 4. Piloter les suites

- **Le rapport d'évaluation**
  - **Présentation de l'établissement** (*cf. phase « définir le cadre évaluatif*)
    - Missions, cadre réglementaire
    - Caractéristiques des publics
    - Objectifs
  - **Éléments de méthode**
    - Protocole
    - Modalités de participation des différents acteurs
    - Référentiels, documents utilisés...
  - **Présentation des résultats**
    - Synthèses thématiques (*réalisées au fur et à mesure*)
    - Plan d'amélioration continue, et modalités de suivi
  - **Bilan de l'évaluation**
    - Évolutions constatées
    - Réflexions induites en termes d'adéquation offres/besoins sur le territoire