

## Formation action Conduire l'évaluation interne

### L'évaluation interne dans les établissements sociaux et médico-sociaux

La loi du 2 janvier 2002 a introduit, pour les établissements et services sociaux et médico-sociaux une obligation d'évaluation interne tous les 5 ans, et une obligation d'évaluation externe par des organismes habilités tous les 7 ans.

Les établissements et services peuvent se faire accompagner dans leur démarche pour lancer et conduire l'évaluation interne.

Le Collège Coopératif de Paris, organisme de formation pour adultes qui intervient notamment dans le champ social et médico-social propose une formation action sur mesure autour de la conduite d'une démarche d'évaluation interne, et de l'élaboration et du suivi des outils de la loi du 2 janvier 2002 : projet de service et d'établissement, livret d'accueil, contrat d'accompagnement et DIPC, projet personnalisé, participation et mesure de la satisfaction des usagers (CVS et enquêtes de satisfaction), outils de suivi de l'activité, d'évaluation des besoins, etc.

*Ces formations viennent compléter l'activité du Collège Coopératif de Paris qui dispense des formations longues et diplômantes par la recherche action<sup>1</sup>, des formations spécifiques de courte durée en intra et en inter et qui anime des études et recherche et des ateliers coopératifs de recherche action.*

### Objectifs

- Comprendre et s'appropriier les enjeux, les perspectives et les outils de l'évaluation interne ;
- Comprendre et s'appropriier les recommandations de bonnes pratiques professionnelles formulées par l'ANESM ;
- Construire collectivement des critères de qualité, un référentiel (description des activités, objectifs, critères et indicateurs) : passer en revue tous les éléments d'un dispositif d'intervention ;
- Savoir se positionner par rapport à ce référentiel : valoriser les points forts et mettre en lumière les axes d'amélioration et points de vigilance ;
- Mobiliser une dynamique institutionnelle et professionnelle autour d'un projet commun dans une démarche participative;
- Développer une culture de l'évaluation partagée favorisant l'amélioration de la réponse aux besoins des personnes
- Mettre en évidence des pistes d'amélioration et élaborer un plan d'amélioration continue de la qualité.

---

<sup>1</sup> CAFERUIS en partenariat avec IRIS : Certificat d'Aptitude aux fonctions d'encadrement et de responsable d'unité d'intervention sociale ; DHEPS : Diplôme des Hautes Etudes en Pratiques sociales ; DUPITH : Diplôme Universitaire Chargé de projet d'insertion des travailleurs handicapés ; DUFA : Diplôme Universitaire de formateur d'adultes.

## Contenu adapté en fonction des besoins et demandes de chaque structure

Ce programme doit être lu comme **une trame qui sera adaptée** en fonction des besoins exprimés par les structures.

La formation action s'articule autour de plusieurs grandes étapes

### 1. Présentation des enjeux, des outils et perspectives de l'évaluation interne et de la démarche qualité dans un établissement ou service social et médico-social autour de 4 domaines :

- L'effectivité des droits et de la participation des usagers : personnalisation de l'intervention, modalités d'évaluation et de suivi des besoins et attentes des personnes
- L'établissement ou le service dans son environnement
- Le projet d'établissement ou de service et ses modalités de mise en œuvre
- L'organisation de l'établissement ou du service

### 2. Travail sur le référentiel et les outils de la loi du 2 janvier 2002 :

- Description des activités (objectifs, critères, indicateurs)
- Travail sur les outils : livret d'accueil, contrat de séjour et/ou DIPC, projet d'établissement, outils de participation des usagers, etc.
- Réflexion sur le projet de l'établissement ou du service.

### 3. Lancer l'évaluation interne

- Mettre en place une démarche participative au niveau des personnels et des usagers, avec un engagement fort de la direction et la mise en place d'instances chargées du suivi et de la cohérence de la démarche (comité de pilotage, référent, association des usagers)
- Elaborer un diagnostic pour définir les priorités évaluatives : décrire les activités, valoriser les points forts et porter l'analyse sur les écarts
- Cibler les procédures à mettre en place au regard des exigences qualité, cerner les principaux décalages.
- Définir des priorités et un plan d'action

### 4. Réaliser l'évaluation interne, suivre le plan d'actions

Des modules de formation spécifiques peuvent être intégrés dans le cadre de la formation action :

- Conduire et animer un groupe de travail
- Méthodologie de projet
- Elaborer un diagnostic (outils, méthodes, étapes)
- Elaborer et suivre un plan d'actions (outils, méthodes, étapes).
- La relation avec les usagers
- La bientraitance
- La gestion et la prévention de la violence
- Les écrits professionnels

## Public

Equipes d'établissements et de services sociaux et médico-sociaux.

## Démarche proposée

La formation action articule apports théoriques et méthodologiques et mise en pratique. Elle est conçue comme un projet et vise, outre le transfert de connaissances et de compétences à accompagner la conduite de l'évaluation interne dans les établissements et services.

Outre la **sensibilisation aux enjeux de la démarche qualité et aux exigences de l'évaluation interne**, l'accompagnement du Collège Coopératif de Paris portera sur :

- La conduite de la démarche (animation ou co-animation des groupes de travail, aide à l'élaboration et au suivi du plan d'actions)
- L'aide à l'élaboration du référentiel, des outils dans le cadre d'une démarche concertée avec l'équipe
- L'orientation de l'équipe pour se positionner par rapport aux recommandations de l'Agence Nationale de l'Evaluation et de la Qualité des Etablissements et Services sociaux et médico-sociaux<sup>2</sup>

L'expertise du Collège Coopératif de Paris dans des établissements et services médico-sociaux permet également d'apporter un regard sur les pratiques professionnelles : retours d'expérience, présentation de bonnes pratiques, aide à l'auto évaluation.

## Contact et demande d'information

Pour plus d'information sur les formations actions « Conduire l'évaluation interne » dans le secteur social et médico-social, vous pouvez contacter Jenny Eksl :

[jenny.eksl@cc-paris.org](mailto:jenny.eksl@cc-paris.org)

Tél. : 01 58 30 55 09

---

<sup>2</sup> Recommandations de bonnes pratiques professionnelles publiées par l'ANESM : mise en place de l'évaluation interne, rôle de l'encadrement, l'ouverture sur l'établissement, le projet personnalisé, la bientraitance, etc.

## Les références du Collège Coopératif de Paris

### *En matière d'évaluation interne*

- Accompagnement du Service d'Accompagnement à la Vie Sociale (SAVS) et du Service d'Accompagnement médico-social Adultes Handicapés (SAMSAH) du Centre la Gabrielle accueillant des personnes handicapées mentales dans l'**élaboration des outils de mesures de satisfaction des usagers**, décembre 2008-février 2009
- Formation action « **Conduire la démarche qualité dans un centre social** », Centre Social Debussy, 2009 (en cours)
- Formation action « **Lancer l'évaluation interne et construire les outils de la loi du 2 janvier 2002** », Service d'Accompagnement à la Vie Sociale en cours d'ouverture sur Paris (en cours)

### *Formations en lien avec l'évaluation interne et les recommandations de l'ANESM dans le domaine social et médico-social*

- **Approche de la bientraitance**
  - Union Nationale des Amis et Parents de l'enfance inadaptée (UNAPEI), 2009
  - SOS Habitat et Soins (CHRS Gambetta, ACT Paris, LHSS Maubeuge, Service de soins infirmiers à domicile, Service de maintien à domicile, Foyer de vie Les Guérins), 2009
  - SOS Drogue International, Direction Régionale Ile de France, 2009
  - Hôpital Jean Jaurès
- **Gestion et prévention de la violence et des situations difficiles**
  - SOS Habitat et Soins, secteur de l'urgence sociale, 2008-2009
  - JCLT, Protection de l'enfance, Maison pour Enfant à caractère social, 2008
  - SOS Drogue International, Sleep In, depuis 2006
- **Travail en équipe autour du projet de service**
  - CRESCENDO, Petite enfance, 2008-2009
  - Hôpital Jean Jaurès, 2009
- **Les écrits professionnels en établissement social et médico-social**
- **Supervisions d'équipe et groupes d'analyse de la pratique**

*Depuis 2006, le Collège Coopératif de Paris prépare également, en partenariat avec l'Institut IRIS au Certificat d'Aptitude aux Fonctions d'Encadrement et de Responsable d'Unité d'Intervention Sociale (CAFERUIS)*