



Donner un nouvel élan
à chaque histoire

Evaluation interne et externe pour les établissements des secteurs Personnes Âgées et Enfance Famille

Depuis 2010 l'association Temps de Vie s'est engagée avec ses établissements et services dans une démarche d'évaluation (cf. Loi du 02/01/2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale*).

Afin de conduire les évaluations internes, des référentiels d'évaluation « Maison » ont été élaborés par type d'activité, en collaboration avec les équipes de direction des établissements et services.

« Pourquoi un référentiel « Maison » :

- Volonté d'implication forte des personnels
- Centré sur la relation d'aide, l'accompagnement personnalisé ; évaluation du lien avec l'utilisateur »

La démarche d'évaluation externe a fait suite aux évaluations internes réalisées dans l'ensemble des établissements et services de l'association.

Tel que défini par la réglementation, la réalisation de l'évaluation externe est confiée à un prestataire externe, habilité par l'ANESM.

A ce titre, le cabinet *MétaProject* a été mandaté pour réaliser les évaluations externes sur le secteur Enfance, Familles, Jeunes, Adultes en difficultés. Le cabinet *Ogip* a quant à lui été mandaté sur le secteur Personnes Agées.

Les conclusions des évaluations externes mettent en avant une qualité de service rendu explicitée par l'analyse que les évaluateurs font de la manière dont nos établissements et services répondent aux missions qui sont les leurs. La qualité du travail mené est ainsi largement soulignée.

Ne sont, de ce fait, formulées dans ces rapports que des préconisations ayant vocation à nous permettre d'améliorer encore et toujours la qualité du service rendu, aucune injonction concernant des manquements en terme de sécurité ou de conformité n'ayant été relevée.

Les résultats des évaluations internes et externes ont été communiqués aux autorités chargées de délivrer les autorisations de fonctionnement des ESSMS, conditionnant ainsi les renouvellements d'autorisation.

A ce jour, l'ensemble des ESSMS de l'association Temps de Vie a satisfait à l'obligation d'évaluation interne et externe.

En outre, les évaluations interne et externe reposent sur une démarche continue retracée chaque année dans le rapport d'activité des établissements, témoignant ainsi de la volonté de porter, à travers l'évaluation interne et externe, une démarche de progrès et d'amélioration continue.

La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a introduit le principe d'évaluation dans les ESSMS

A/ Principes généraux de l'évaluation externe :

- Les évaluations interne et externe poursuivent le **même objectif** : évaluation des activités et de la qualité des prestations délivrées ; étude des effets produits, de l'impact des actions en lien avec les objectifs poursuivis ; étude des processus, le tout mis en perspective au regard des missions imparties à l'organisation évaluée
- Les évaluations interne et externe ont la **même finalité** : production de connaissance et d'analyse
- A ce titre, les évaluations interne et externe portent sur les **mêmes thématiques** afin d'assurer une complémentarité d'analyse
- L'évaluation externe, qui fait suite à l'évaluation interne, doit ainsi permettre d'**objectiver** et de compléter le regard porté par un établissement sur sa situation, d'**apprécier** la dynamique d'amélioration continue du service rendu engagée par l'établissement à travers notamment les évolutions constatées faisant suite à l'évaluation interne

B/ Champ de l'évaluation :

- Les droits des usagers (*concernant notamment la sécurité et le projet d'accompagnement personnalisé*)
 - Le projet d'établissement
 - L'organisation **de l'établissement** : **gestion des risques (maltraitance...), respect de la réglementation, mobilisation des professionnels, cohérence/continuité...**
 - Le lien avec l'environnement = **dynamique territoriale** : **inscription de l'établissement dans son environnement, coopérations inter-institutionnelles**
 - L'atteinte des objectifs d'accompagnement **des usagers** par l'étude des effets et impacts des actions = **évaluation, effets et impacts des actions**
-