



EVALUATION EXTERNE

Les obligations légales et réglementaires

Décryptage pour un déroulement réussi

20 octobre 2011



Programme

- Un bref rappel réglementaire
- Le calendrier des évaluations
- Le cahier des charges de l'évaluation externe
- Le choix de l'évaluateur externe
- Le financement de l'évaluation externe



Un bref rappel réglementaire



L'évaluation externe

Article L312-8 du CASF

« Les établissements et services font procéder à l'évaluation de leurs activités et de la qualité des prestations qu'ils délivrent par un organisme extérieur. Les organismes habilités à y procéder doivent respecter un cahier des charges fixé par décret (N°2007-975 du 15 mai 2007). La liste de ces organismes est établie par l'Anesm. Les résultats de cette évaluation sont également communiqués à l'autorité ayant délivré l'autorisation.

Les établissements et services mentionnés à l'article L312-1 sont tenus de procéder à deux évaluations externes entre la date de l'autorisation et le renouvellement de celle-ci. Le calendrier de ces évaluations est fixé par décret (N°2010-1319 du 3 novembre 2010). »



L'autorisation

Article L313-1 du CASF

« Sauf pour les établissements et services mentionnés au 4° du I de l'article L312-1, l'autorisation est accordée pour une durée de quinze ans. Le renouvellement, total ou partiel, est exclusivement subordonné aux résultats de l'évaluation externe mentionnée au troisième alinéa de l'article L312-8. »

Article L313-5 du CASF

« L'autorisation est réputée renouvelée par tacite reconduction sauf si, au moins un an avant la date du renouvellement, l'autorité compétente, au vu de l'évaluation externe, enjoint à l'établissement ou au service de présenter dans un délai de six mois une demande de renouvellement. [...] »

Lorsqu'une autorisation a fait l'objet de modifications ultérieures, ou a été suivie d'une ou plusieurs autorisations complémentaires, la date d'échéance du renouvellement mentionnée au premier alinéa est fixée par référence à la date de délivrance de la première autorisation. »

Article 80 Loi N°2002-2 du 2 janvier 2002

« Les ESSMS et les lieux de vie autorisés à la date de la publication de la présente loi le demeurent dans la limite fixée au premier alinéa de l'article L313-1 du CASF. »



Le calendrier des évaluations

Décret N°2010-1319 du 3 novembre 2010
relatif au calendrier des évaluations et aux modalités
de restitution des résultats des évaluations des ESSMS

Le calendrier

Décret N°2010-1319 du 3 novembre 2010

« Les **évaluations internes** prévues au premier alinéa de l'article L312-8 reposent sur une **démarche continue retracée chaque année dans le rapport d'activité** des établissements et services concernés.

Les **résultats** de ces évaluations sont communiqués à l'autorité ayant délivré l'autorisation **tous les cinq ans** ou, pour les établissements et services ayant conclu un **contrat pluriannuel, lors de la révision** du contrat. »

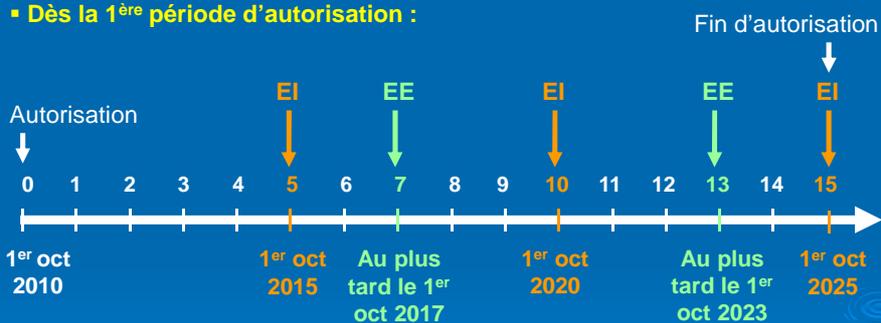
« La **première** des deux **évaluations externes** prévues au quatrième alinéa de l'article L312-8 est effectuée **au plus tard sept ans après la date de l'autorisation et la seconde au plus tard deux ans avant la date de son renouvellement**.

Lorsqu'un **contrat pluriannuel** a été conclu par les établissements et services concernés, **le calendrier de ces évaluations peut être prévu** par le contrat dans les limites fixées à l'alinéa précédent. »

Le calendrier

ESSMS sauf ceux autorisés et ouverts avant le 22 juillet 2009

▪ Dès la 1^{ère} période d'autorisation :



⇒ 3 EI : une tous les 5 ans

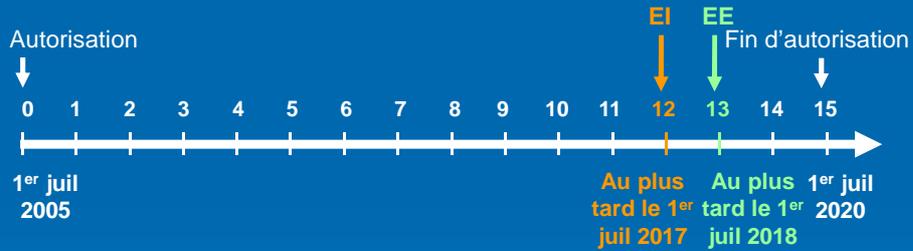
⇒ 2 EE : la 1^{ère} au plus tard 7 ans après la date de l'autorisation
la 2^{nde} au plus tard 2 ans avant la date de renouvellement



Le calendrier

ESSMS autorisés et ouverts avant le 22 juillet 2009

▪ 1^{ère} période d'autorisation :



- ⇒ 1 EI au plus tard 3 ans avant la date de renouvellement
- ⇒ 1 EE au plus tard 2 ans avant la date de renouvellement

▪ Périodes d'autorisation suivantes :

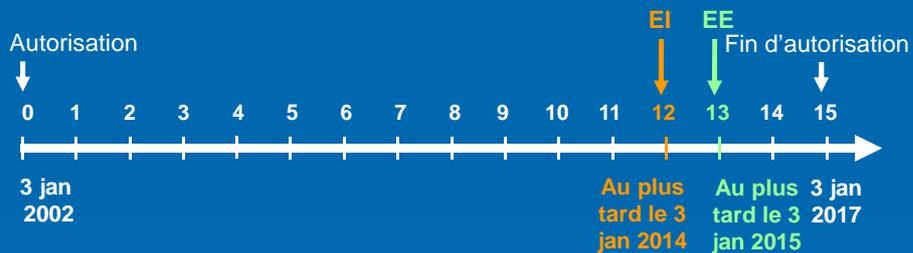
- ⇒ Le rythme sera de 3 EI et 2 EE.



Le calendrier

ESSMS autorisés et ouverts avant le 22 juillet 2009

▪ 1^{ère} période d'autorisation :



- ⇒ 1 EI au plus tard 3 ans avant la date de renouvellement
- ⇒ 1 EE au plus tard 2 ans avant la date de renouvellement

▪ Périodes d'autorisation suivantes :

- ⇒ Le rythme sera de 3 EI et 2 EE.



Quelle position associative sur le calendrier des évaluations ?

- Respecter le calendrier réglementaire fixé par le décret du 3 novembre 2010
- Déterminer le calendrier dans le cadre des CPOM
- Négocier le calendrier afin de garder une approche spécifique
- Prendre appui sur la position de l'ADF



Le cahier des charges de l'évaluation externe

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 ESSMS



Les étapes incontournables

- I. Pré sélection de différents organismes évaluateurs par appel d'offre et mise en concurrence
- II. Choix de l'organisme évaluateur
- III. Rédaction & signature du contrat entre le commanditaire et l'organisme retenu
- IV. Préparation des documents généraux et des 9 pièces techniques
- V. Réalisation de l'évaluation externe : principes et portées
- VI. Pré rapport d'évaluation externe : principes et mode opératoire
- VII. Rapport d'évaluation externe : principes et contenu
- VIII. Transmission du rapport d'évaluation externe
- IX. Contrôle a posteriori de l'activité de l'organisme habilité



I. Pré sélection de différents organismes évaluateurs par appel d'offre et mise concurrence

Un document de mise en concurrence doit être élaboré.

Il doit comprendre au moins les 10 éléments suivants :

- 1- La présentation de l'établissement ou du service
- 2- L'articulation avec le projet d'établissement ou service, l'évaluation interne et les démarches formalisées visant à améliorer le service rendu
- 3- Les premiers éléments permettant de formuler des hypothèses et les premières questions susceptibles d'être posées
- 4- Les modalités de concertation à prévoir lors des phases initiales de l'évaluation
- 5- Les modalités de suivi de l'évaluation externe
- 6- Le contexte et les éventuelles contraintes liées à l'organisation ou aux particularités des activités
- 7- Les conditions d'accès à l'information et aux documents disponibles
- 8- Les modalités concrètes d'élaboration et de rendu du rapport
- 9- Le temps nécessaire et le calendrier
- 10- Les modalités de facturation



II. Choix de l'organisme évaluateur

Pré requis

- Pas d'intérêt financier direct ou indirect dans l'année qui précède ; Conflit d'intérêt avéré ou non respect des règles déontologiques ⇒ Retrait de la liste des organismes habilités
- Sélection de l'organisme habilité dans le cadre habituel des procédures de mise en concurrence
- Publication de la liste des organismes habilités par l'Anesm (<http://www.anesm.sante.gouv.fr/>)



II. Choix de l'organisme évaluateur

Qualifications et compétences des évaluateurs : 5 critères demandés

- 1- Une expérience professionnelle dans le champ social ou médico-social
- 2- Une formation aux méthodes évaluatives s'appuyant sur celles existant en matière d'évaluation des politiques publiques
- 3- Des connaissances actualisées et spécifiques dans le domaine de l'action sociale, portant sur les RBPP validées, sur les orientations générales des politiques de l'action sociale et sur les dispositifs
- 4- En fonction de l'offre disponible, le commanditaire privilégie le caractère transversal et la capacité d'adaptation à la diversité des problématiques des évaluateurs
- 5- Des modalités de travail qui garantissent un examen contradictoire des points de vue exprimés



II. Choix de l'organisme évaluateur

Crédibilité de la proposition de l'évaluateur : 5 points clés

- 1- Les références individuelles ainsi que l'engagement de l'évaluateur à soumettre à l'agrément préalable du commanditaire toute modification ultérieure de l'équipe d'évaluateurs
- 2- La compréhension par l'évaluateur du projet d'établissement ou service, du contexte et sa capacité à définir des questions
- 3- La proposition de plan d'intervention (étapes, méthode d'évaluation envisagée, modalités de recueil des informations)
- 4- La capacité de l'évaluateur à se situer dans une logique d'écoute des professionnels et des usagers pour faire émerger des propositions d'évolution
- 5- La clarté et la précision du devis (notamment le nombre de jours pour chaque étape de la procédure et le prix par journée, le rapport qualité/prix)



III. Rédaction & signature du contrat entre le commanditaire et l'organisme évaluateur

Les éléments obligatoires

- Déclaration sur l'honneur de l'évaluateur attestant remplir les conditions énoncées dans le décret et dans le dossier d'habilitation
- Obligation de réserve et de secret à l'égard de toute information dont les évaluateurs ont connaissance dans le cadre de leur activité ; Modalités de recueil des déclarations d'intérêt et modalités de contrôle interne accessibles au responsable de l'établissement ou service et au commanditaire
- Information préalable sur la finalité et le déroulement de l'évaluation auprès des personnels et usagers



III. Rédaction & signature du contrat entre le commanditaire et l'organisme évaluateur

La signature

- Engagement de la procédure d'évaluation à l'initiative du gestionnaire de l'ESSMS
- Responsabilité du gestionnaire pour la signature du contrat avec l'organisme habilité ; Association possible du responsable de l'établissement à l'élaboration du contrat
- Possibilité de mise en place d'un comité de suivi de l'évaluation



IV. Préparation des 9 pièces techniques nécessaires pour l'analyse documentaire

- 1- Tout document public permettant d'identifier la personne physique ou morale gestionnaire
- 2- Une copie de l'autorisation avec un descriptif des activités et des publics accueillis, un organigramme et un document relatif aux personnels (effectifs en poste, répartition par catégorie)
- 3- Le projet d'établissement et autres documents de référence utilisés (charte, supports de démarche qualité)
- 4- Le livret d'accueil
- 5- Le règlement de fonctionnement
- 6- Les comptes rendus du CVS ou de toute autre forme de participation
- 7- Les documents relatifs à l'hygiène et à la sécurité
- 8- Les résultats de l'évaluation interne et tout document utile à la compréhension de sa réalisation
- 9- Une note retraçant les choix opérés pour donner suite aux préconisations de l'évaluation interne



V. Réalisation de l'évaluation externe : principes

- Le cahier des charges, défini par le décret du 15 mai 2007, fixe les principes déontologiques, les objectifs, l'organisation et la mise en œuvre de l'évaluation effectuée par des organismes habilités ainsi que la présentation et le contenu des résultats qui en sont issus
- Le responsable de l'établissement ou du service veille au bon déroulement de l'évaluation et au respect des termes du contrat



V. Réalisation de l'évaluation externe : principes

- Production de connaissance et d'analyse ; Appréciation dans une logique d'intervention et d'aide à la décision ; Connaissance et compréhension des processus, Appréciation des impacts produits au regard des objectifs en référence aux finalités prioritairement définies pour l'action publique
- Distincte du contrôle des normes en vigueur et de la certification ; Prise en compte des résultats des démarches d'amélioration continue de la qualité réalisées par les établissements et services
- Mise en œuvre d'une action, sa pertinence, les effets prévus et imprévus, son efficacité, en considération du contexte observé ; Diagnostic partagé, construction d'un cadre de référence spécifique d'évaluation, choix d'outils de mesure et d'appréciation adaptés ; Mobilisation des partenaires concernés aux différentes étapes de la démarche évaluative
- Coopération entre les usagers, les professionnels, les gestionnaires des ESSMS et les autorités publiques



V. Réalisation de l'évaluation externe : portées

- Activités et qualité des prestations délivrées
- Champs des évaluations interne et externe doivent être les mêmes ⇒ complémentarité des analyses portées sur un même établissement ou service ; Evaluations successives ⇒ appréciation des évolutions et des effets des mesures prises pour l'amélioration continue du service rendu
- Comparaison possible dans le temps des résultats des évaluations pour un établissement ou service donné
- Observation des pratiques sur le terrain, analyse des systèmes complexes intégrant l'interférence de nombreux facteurs, notamment les interactions entre bénéficiaires et institutions et des facteurs externes
- Orientations des politiques sociales et médico-sociales ⇒ domaines explorés



V. Réalisation de l'évaluation externe : portées

Deux volets complémentaires

1- L'effectivité des droits des usagers

Conditions de participation et implication des personnes bénéficiaires des prises en charge ou accompagnements, mesures nécessaires au respect du choix de vie, des relations affectives, de l'intimité, de la confidentialité et s'il y a lieu, dispositions prévues pour assurer la sécurité des personnes

2- Les logiques d'action et les axes de travail de l'établissement ou du service considéré

L'accompagnement au développement personnel, à l'autonomie, selon la personnalité, les limitations d'activités ou la situation de fragilité de chaque individu, la sensibilisation au risque d'isolement affectif et social, la prise en compte des interactions avec les proches et l'environnement, l'inscription des actions dans la continuité des choix de l'individu, le travail mené sur l'accès aux droits

V. Réalisation de l'évaluation externe

Etape 1 : Observation et description

Cette étape doit aboutir à la formalisation du projet évaluatif qui comprend :

- La **construction du cadre de référence** spécifique de l'évaluation résultant des deux volets suivants :

1- Un volet commun comportant le rappel des orientations définies par les autorités compétentes sur le champ observé et les RBPP validées par l'Anesm

2- Un volet propre à chaque établissement ou service, décrivant la stratégie, les objectifs de l'établissement ou du service et les missions confiées sur un territoire géographique donné, dans le cadre des procédures d'autorisation

Ce cadre de référence spécifique de l'évaluation ainsi défini doit être validé par le commanditaire de l'évaluation

- **L'élaboration du questionnaire évaluatif**

Cette phase aboutit à la formulation de questions évaluatives hiérarchisées et adaptées à la logique de chaque établissement ou service. L'évaluateur doit aider l'établissement ou service à la formalisation de chacun des points précédemment évoqués. Ce questionnaire intègre les objectifs de l'évaluation et il est validé par le commanditaire de l'évaluation

V. Réalisation de l'évaluation externe

Etape 1 : Observation et description

Cette étape s'appuie sur une **méthode et des outils de l'observation** :

- L'observation s'appuie sur une analyse des pratiques collectives, définies comme l'ensemble des manières de faire, de dire et d'agir des professionnels. Elle ne doit pas être une évaluation de la pratique individuelle. L'observation porte sur les prestations et les activités, qui sont un ensemble d'actions et interventions organisées autour d'un ou plusieurs objectifs

- L'évaluateur doit pouvoir disposer des informations quantitatives et qualitatives disponibles

- Il programme des visites et entretiens individuels ou collectifs ; il peut animer des réunions. Ces auditions concernent l'ensemble des professionnels y compris ceux de nuit, les stagiaires, les usagers et leurs proches

- Les informations collectées sont validées par les personnes concernées



V. Réalisation de l'évaluation externe

Etape 1 : Observation et description

Cette étape permet la construction des deux premiers éléments du rapport d'évaluation externe :

- **Des éléments de cadrage**

Cette partie introductive présente de façon synthétique l'établissement ou service et le contexte

- **Un descriptif de la procédure d'évaluation externe**

La démarche, les sources d'information, les choix opérés et les difficultés rencontrées sont rappelés. En annexe doivent figurer le contrat, la composition de l'équipe des intervenants et le calendrier de réalisation



V. Réalisation de l'évaluation externe

Etape 2 : Etude et analyse

Cette étape permet une mise en forme des informations utiles pour :

- Répondre précisément aux questionnements relatifs aux thématiques et registres spécifiques identifiés dans le cadre de l'évaluation, et en regard des objectifs d'évaluation

- Confronter la situation observée au cadre de référence spécifique de l'évaluation : il s'agit notamment de déterminer la réalisation des objectifs initiaux, en tenant compte des mesures d'amélioration prises à l'issue des évaluations déjà conduites

- Examiner la prise en compte des procédures, références et RBPP validées ou élaborées par l'Anesm



V. Réalisation de l'évaluation externe

Etape 2 : Etude et analyse

Cette étape doit répondre à quatre objectifs :

- ❖ Porter une appréciation globale
- ❖ Examiner les suites réservées aux résultats issus de l'évaluation interne
- ❖ Examiner certaines thématiques et des registres spécifiques
- ❖ Elaborer des propositions et/ou des préconisations



V. Réalisation de l'évaluation externe

Etape 2 : Etude et analyse

Porter une appréciation globale

L'évaluation des activités et de la qualité des prestations sera organisée de façon à fournir des éléments synthétiques sur les 7 points suivants :

- 1- L'adéquation des objectifs du projet d'établissement ou de service par rapport aux besoins, aux priorités des acteurs concernés et aux missions imparties
- 2- La cohérence des différents objectifs entre eux
- 3- L'adaptation aux objectifs des moyens humains et financiers mis en place
- 4- L'existence et la pertinence de dispositifs de gestion et de suivi
- 5- L'appréciation sur l'atteinte des objectifs, la production des effets attendus et d'effets non prévus, positifs ou négatifs
- 6- L'appréciation de l'impact des pratiques des intervenants sur les effets observés
- 7- Les conditions d'efficience des actions et de réactualisation régulière de l'organisation



V. Réalisation de l'évaluation externe

Etape 2 : Etude et analyse

Examiner les suites réservées aux résultats issus de l'évaluation interne

- 1- Apprécier les priorités et les modalités de mise en œuvre de la démarche de l'évaluation interne
- 2- Apprécier la communication et la diffusion des propositions d'amélioration résultant de l'évaluation interne et la manière dont les acteurs ont été impliqués
- 3- Analyser la mise en œuvre des mesures d'amélioration et l'échéancier retenu
- 4- Identifier les modalités de suivi et de bilan périodique
- 5- Apprécier la dynamique générale de la démarche d'amélioration continue de la qualité des prestations



V. Réalisation de l'évaluation externe

Etape 2 : Etude et analyse

Examiner certaines thématiques et des registres spécifiques

Deux types d'objectifs :

- 1- Porter une appréciation sur les activités et la qualité des prestations au regard des droits des usagers et les conditions de réalisation du projet personnalisé
- 2- Donner des éléments d'appréciation sur les activités et la qualité des prestations au regard de l'ouverture de l'établissement ou du service sur son environnement et des interactions



V. Réalisation de l'évaluation externe

Etape 2 : Etude et analyse

Examiner certaines thématiques et des registres spécifiques

15 points sont examinés en prenant en compte les particularités liées à l'établissement ou au service

- 1- La capacité de l'établissement ou du service à évaluer avec les usagers leurs besoins et attentes dans le cadre du projet d'établissement ou de service, en prenant en compte les interactions avec l'environnement familial et social de la personne
- 2- L'enjeu de la personnalisation de l'écoute et de la réponse téléphoniques, y compris dans le traitement des demandes en urgence
- 3- Les conditions dans lesquelles est élaboré le projet personnalisé et la capacité de celui-ci à prendre en compte les besoins et droits de l'utilisateur
- 4- L'effectivité du projet de l'établissement ou service sur l'accès et le recours aux droits
- 5- La réponse de l'établissement ou du service aux attentes exprimées par les usagers



V. Réalisation de l'évaluation externe

Etape 2 : Etude et analyse

Examiner certaines thématiques et des registres spécifiques

15 points sont examinés en prenant en compte les particularités liées à l'établissement ou au service

- 6- La capacité de l'établissement ou du service à faciliter et valoriser l'expression et la participation des usagers
- 7- La capacité de l'établissement ou service à observer les changements et adapter son organisation
- 8- La prise en compte des RBPP dans les modalités de réponse apportées aux usagers
- 9- La prise en compte des facteurs de risque et d'insécurité selon différents axes appropriés à chaque contexte : application de normes d'hygiène et de sécurité - prévention des situations de crise - mise en place d'un dispositif de régulation des conflits - techniques de prise en charge offrant la sécurité individuelle et collective en rapport avec les pratiques professionnelles garantissant les droits fondamentaux des personnes - plus généralement politique globale de gestion des risques
- 10- La capacité de l'établissement ou du service pour assurer la cohérence et la continuité des actions et interventions



V. Réalisation de l'évaluation externe

Etape 2 : Etude et analyse

Examiner certaines thématiques et des registres spécifiques

15 points sont examinés en prenant en compte les particularités liées à l'établissement ou au service

11- Le respect des critères énoncés par la réglementation en vigueur et par les RBPP validées par l'Anesm, relatifs notamment à la qualité d'hébergement

12- Les formes de mobilisation des professionnels, en observant l'organisation collective : organisation des échanges d'information, méthodes de travail, dispositifs de gestion de crise, modalités de formation des personnels

13- La capacité de l'établissement ou du service à mettre en oeuvre des dispositifs d'alerte et de formation permettant de mesurer la fatigue professionnelle



V. Réalisation de l'évaluation externe

Etape 2 : Etude et analyse

Examiner certaines thématiques et des registres spécifiques

15 points sont examinés en prenant en compte les particularités liées à l'établissement ou au service

14- Le rôle de l'établissement ou du service au regard des missions confiées par les autorités publiques à partir notamment de la confrontation des différents points de vue, mais aussi des réalisations :

- perception de l'établissement ou du service et de ses missions par les partenaires, les usagers
- formalisation des collaborations et des coopérations interinstitutionnelles ou interprofessionnelles autour et avec l'utilisateur

15- L'inscription de l'établissement ou du service dans un territoire donné à partir notamment de :

- la prise en compte du réseau de proximité et de l'utilisation optimale des ressources du milieu
- sa contribution aux évolutions et à la modification de l'environnement

L'analyse précise quelles thématiques sont intégrées dans le plan d'amélioration continue de la qualité. L'ensemble des éléments recueillis sont organisés dans une synthèse restituant les problématiques abordées



V. Réalisation de l'évaluation externe

Etape 2 : Etude et analyse

Elaborer des propositions et/ou des préconisations

- Cet objectif porte en premier lieu sur des aspects stratégiques, et en second lieu sur des éléments plus directement opérationnels
- Des priorités sont formulées, en regard de critères explicités



V. Réalisation de l'évaluation externe

Etape 2 : Etude et analyse

Cette étape permet la construction des deux éléments suivants du rapport d'évaluation externe :

- **Des développements informatifs**

Le diagnostic de situation réalisé doit éclairer sur le projet, les buts poursuivis et l'organisation mise en place ; il apporte une synthèse des connaissances existantes et dégage des connaissances nouvelles

- **Les résultats de l'analyse détaillée**

La présentation doit distinguer les analyses consécutives aux informations collectées et celles utilisant les méthodes d'interprétation des données



V. Réalisation de l'évaluation externe

Etape 3 : La synthèse

- Cette étape doit mettre en relation les intentions du projet d'établissement ou du service et les constats issus de l'évaluation externe en se centrant sur la qualité des prestations et les pratiques dans le but d'apprécier le service rendu aux usagers, les points forts et les adaptations à conduire, dans une vision globale et stratégique de l'établissement ou du service tenant compte de son environnement
- Lorsque la synthèse établie par l'évaluateur met en évidence des différences, des écarts, des contradictions en regard du cadre de référence spécifique, il fournit une analyse et une interprétation sur la base des informations quantitatives et qualitatives qu'il a obtenues
- L'évaluateur analyse la pertinence des activités et de l'organisation par rapport aux besoins identifiés et aux objectifs assignés, en tenant compte des moyens disponibles de l'établissement ou du service et des choix opérés dans leur affectation
- Il formule des propositions et/ou préconisations au regard des différents champs couverts par l'évaluation externe



V. Réalisation de l'évaluation externe

Etape 3 : La synthèse

La **synthèse** permet la construction des deux derniers éléments du rapport :

- Elle est menée au regard des objectifs énoncés et concourt à une meilleure connaissance du service rendu au travers des activités et prestations. Dans tous les cas, devront figurer dans le rapport les 4 points suivants :
 - 1- Les conditions d'élaboration et de mise en œuvre du projet de l'établissement ou du service, d'organisation de la qualité de la prise en charge ou de l'accompagnement des usagers et les modalités de leur évaluation avec le concours des usagers
 - 2- L'expression et la participation des usagers : fonctionnement du CVS ou autre forme de participation, appréciation sur la prise en compte des avis des usagers et l'effectivité
 - 3- La politique de prévention et de gestion des risques de maltraitance institutionnelle ou individuelle
 - 4- L'ouverture de l'établissement ou du service sur son environnement institutionnel, géographique, socioculturel et économique



V. Réalisation de l'évaluation externe

Etape 3 : La synthèse

- Dans la perspective de l'amélioration continue de la qualité des activités et prestations délivrées par l'établissement ou le service, l'évaluateur formule, outre **les propositions et/ou préconisations** ci-dessus mentionnées, **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



VI. Pré rapport d'évaluation : principes et mode opératoire

- Un pré rapport d'évaluation externe est communiqué à l'organisme gestionnaire et au responsable de l'établissement ou du service ; ils s'assurent de la représentation des opinions de chacune des personnes interrogées et, le cas échéant, formulent leurs observations
- Le pré rapport est consultable par toutes les personnes de l'établissement ou du service ayant contribué à l'évaluation externe
- La version définitive rédigée par l'évaluateur est remise au gestionnaire de l'ESSMS

VII. Rapport d'évaluation externe : contenu

Le rapport comporte les éléments suivants :

- ❖ Des éléments de cadrage
- ❖ Un descriptif de la procédure d'évaluation externe
- ❖ Des développements informatifs
- ❖ Les résultats de l'analyse détaillée
- ❖ La synthèse
- ❖ Les propositions et/ou préconisations et toute observation utile à l'aide à la décision...

VII. Rapport d'évaluation externe : principes

- Les résultats sont transmis à l'autorité ayant délivré l'autorisation sous forme de rapport d'évaluation
- Le document produit doit avoir une visée informative et refléter l'ensemble des différentes étapes de l'évaluation
- Le rapport ne peut se limiter à un résumé de l'évaluation conduite. Il doit apporter à l'autorité ayant délivré l'autorisation une argumentation sur les données recueillies et l'analyse qui en résulte, permettant de l'éclairer utilement (vers un « abrégé » produit par l'Anesm ?)
- L'évaluation doit répondre à des exigences de qualité en termes de pertinence, de fiabilité, d'objectivité et de transparence



VIII. Transmission du rapport d'évaluation externe

- Rapport remis au gestionnaire qui le transmet avec ses éventuelles observations écrites à l'autorité ayant délivré l'autorisation



IX. Contrôle a posteriori de l'activité de l'organisme évaluateur

- Rapport d'activité de l'organisme habilité remis à l'Anesm par semestre civil, au moins tous les 7 ans (décision du 2 juillet 2010)
- Non respect du cahier des charges \Rightarrow suspension ou retrait habilitation

Quelle position associative sur le cahier des charges de l'évaluation externe ?

- Définir sa conception de la démarche évaluative
- Anticiper l'élaboration du cahier des charges : utiliser les marges de manœuvre pour cadrer la démarche...
- Rassembler les documents nécessaires, notamment les 9 pièces techniques : anticiper sur cette obligation

Le choix de l'évaluateur externe

Quelle position associative sur le choix de l'évaluateur externe ?

- Présélectionner quelques évaluateurs externes :
 - Examiner attentivement la liste des organismes habilités
 - Solliciter son réseau professionnel
 - Réaliser les vérifications nécessaires (conflit d'intérêt, taille....)
- Lancer auprès d'eux un appel d'offre et de mise en concurrence
- Rencontrer voire mettre en situation le ou les organismes habilités retenus

Le financement de l'évaluation externe



Quelle position associative sur le financement de l'évaluation externe ?

- Prendre une position de principe sur le financement de cette obligation
- Tenir compte de la position de l'ARS Auvergne
- Négocier le tarif avec l'évaluateur externe retenu
- Aller vers des démarches collectives ?



Des questions...
Des remarques...
Des suggestions...