

**I. PRÉSENTATION DE LA DÉMARCHE D'ÉVALUATION INTERNE 2021
DE NOS ÉTABLISSEMENTS HENNUYERS**

L'évaluation interne

L'évaluation interne est une démarche participative, introduite par la loi n° 2002-2 du 02 janvier 2002, rénovant l'action sociale et médico-sociale, qui doit permettre à nos établissements de prendre du recul autour de leur fonctionnement et de leur organisation, de se positionner par rapport aux **Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles** de la HAS (anciennement ANESM), et de définir une démarche d'amélioration continue de la qualité de leurs prestations.

Les participants

Tous les acteurs de nos structures doivent être intégrés : les professionnels œuvrant dans tous les corps de métier et à tout niveau hiérarchique, les résidents, les familles, nos partenaires,

Le but

Les fondements de la démarche d'évaluation visent à une meilleure compréhension du fonctionnement de nos services, pour élaborer des pistes de progrès et améliorer les pratiques et la qualité des prestations.

Cette démarche se veut globale et transversale afin de mettre en avant les forces de nos établissements, de repérer leurs faiblesses et de pouvoir se projeter vers l'avenir.

Ainsi, les constats mis en évidence permettront de présenter les avancées de chaque établissement par rapport aux démarches précédentes (première évaluation interne et externe pour notre IMP, le projet d'établissement de chaque structure, etc.), le but étant de valoriser la dynamique d'amélioration continue.

L'évaluation des activités et de la qualité des prestations des établissements

L'évaluation des activités permettra d'améliorer la qualité des prestations pour les usagers. Elle aidera à adapter le fonctionnement des établissements et les pratiques des professionnels aux caractéristiques, aux spécificités, aux attentes et aux besoins des usagers, dans le cadre des missions et des contraintes – en particulier budgétaires – qui sont imposées.

Cette évaluation porte une appréciation sur les actions mises en place et leurs effets pour la population accompagnée au regard des caractéristiques de cette dernière, des missions et des valeurs de nos structures.

L'évaluation interne va donc questionner le positionnement des établissements autour de l'optimisation et du pilotage de diverses thématiques pour certaines de façon commune, pour d'autres selon la spécificité de chaque structure :

- La démarche qualité
- La gestion des ressources humaines
- L'accompagnement des usagers et le respect de leurs droits et libertés
- L'intégration des familles
- L'hôtellerie et la maintenance
- L'ouverture vers l'extérieur, ...

Le cadre

L'évaluation interne fait partie intégrante de la politique d'amélioration continue des services et prestations introduite par la loi 2002-2 et présente dans le Code de l'action sociale et des familles (Article L312-8).

Pour l'Espéranderie, cette démarche est rendue obligatoire pour le renouvellement de notre autorisation de fonctionner à raison d'une évaluation interne tous les 5 ans, à laquelle s'ajoute une évaluation externe tous les 7 ans.

Pour rappel, une première évaluation interne avait été menée en 2015/2016, suivie d'une évaluation externe conduite par le Cabinet Letoquart en 2016.

L'Espéranderie est donc dans l'obligation d'introduire sa seconde évaluation interne en 2021, une évaluation externe étant programmée en 2023.

Après réflexion et concertation, il convient pour la Direction de mener de pair cette démarche pour le Bercail et la Garenne, un certain nombre de nos prestations étant communes d'une part, la politique et nos stratégies étant liées d'autre part.

Un plan d'action formalisé, propre à chaque structure, renforcera nos perspectives d'avenir et nous permettra une vue d'ensemble stratégique de nos établissements.

Les objectifs

Les objectifs de l'évaluation interne sont multiples :

- Impliquer les professionnels et autres acteurs de l'établissement afin qu'ils prennent du recul par rapport à leurs pratiques.
- Questionner les outils mis en place
- Mettre en avant la dynamique d'amélioration existante au sein de l'établissement et valoriser le travail de chacun.
- Intégrer les usagers afin d'intégrer leur point de vue
- Définir les orientations et améliorations pour les années à venir, ...

Le périmètre de l'évaluation interne

Le périmètre de l'évaluation interne intègre différents champs :

- La promotion de la qualité de vie, de l'autonomie, de la santé et de la participation sociale.
- La personnalisation de l'accompagnement.
- La garantie des droits et la participation des usagers.
- La protection et la prévention des risques inhérents à la situation de vulnérabilité des usagers.

II. METHODOLOGIE DE L'ÉVALUATION INTERNE 2021 DE NOS ETABLISSEMENTS HENNUYERS

Mise en œuvre de la démarche

Pour la réalisation de l'évaluation interne de leurs services, nos établissements des sites hennuyers font appel au cabinet de conseil Phosphor, sis à 59510 HEM – 153, rue Jules Guesde – Tél. : 03.66.64.36.37 - @ : conseil@phosphor.fr, dont les consultants sont M. Simon Bachelet d'une part et Me Sarah Tilmant, d'autre part.

Le rôle du cabinet de conseil Phosphor est de mettre à disposition les outils évaluatifs (référentiel d'évaluation, planning,...) de guider les structures et les équipes dans l'élaboration et la mise en œuvre de sa méthodologie évaluative, d'apporter conseil et soutien aux différents acteurs de cette démarche pendant son déroulement.

Les consultants seront les interlocuteurs des référents de la démarche, et mettront en œuvre les rapports d'évaluation interne à transmettre à qui de droit.

Principes de l'accompagnement

La méthodologie intègre différentes étapes permettant la réalisation de l'évaluation interne.

Cette méthodologie est basée sur la mise en place d'un Copil, la formation de référents qui pourront, après avoir été accompagnés par les consultants, conduire des groupes de travail sur les thèmes de l'évaluation en utilisant l'outil évaluatif (référentiel) de Phosphor et les outils de formalisation (compte-rendu type).

Les consultants seront présents en soutien des référents afin de valider les comptes rendus et la complétude des outils évaluatifs.

Ils interviendront ensuite sur la compilation de l'ensemble des données afin d'établir une première base de rapport d'évaluation interne, rapport qui sera ensuite présenté et validé dans un premier temps aux référents et au Copil et ensuite au CA.

Description succincte des principales étapes de la méthodologie de l'évaluation :

➤ **Etape 1 : Mise en place d'un comité de pilotage (Copil) de l'évaluation interne**

Mise en place du Copil qui marque son accord sur la démarche, les thèmes abordés, les modalités d'évaluation et de consultation de l'ensemble des acteurs et la planification de la démarche.

➤ **Etape 2 : Formation des référents**

Formation des référents permettant une sensibilisation à la démarche, à ses enjeux et d'appréhender le référentiel, le travail attendu concernant la planification, la conduite des groupes de travail, l'élaboration des comptes rendus ...

➤ **Etape 3 : Lancement et suivi de l'évaluation interne**

Accompagnement des référents lors de leur premier groupe de travail, suivi de l'avancement de la démarche, validation des comptes rendus et des thèmes complétés du référentiel ou d'autres outils d'évaluation.

➤ **Etape 4 : Restitution des résultats**

Compilation de l'ensemble des éléments par les consultants, validation par le Copil des constats présentés par les référents, élaboration du rapport d'évaluation interne, validation par le Copil et le CA, élaboration d'une synthèse par les consultants, communication des résultats à l'ensemble des acteurs.

➤ **Etape 5 : Définition du plan d'action**

Elaboration du plan d'action par les consultants, définition des modalités de mise en œuvre du plan d'action par le Copil, adaptation du plan d'action par les consultants, validation par le Copil.

➤ **Etape 6 : Finalisation de la démarche et mise en œuvre du plan d'action**

Mise en œuvre des actions par les référents suivant le plan d'action établi, pilotage de la démarche d'amélioration continue de la qualité.

A l'issue de l'évaluation interne, les établissements seront amenés à poursuivre la mise en œuvre et le suivi des actions d'amélioration mises en exergue lors des groupes de travail.

III. OUTILS DE L'ÉVALUATION INTERNE 2021 DE NOS ETABLISSEMENTS HENNUYERS

L'outil évaluatif

Le cabinet Phosphor a développé un outil qui comporte :

- **Un référentiel** basé sur les recommandations de bonnes pratiques édictées par la HAS concernant notamment les établissements offrant l'accueil des personnes porteuses de handicap, de déficiences mentales, psychiques, ...

Ce référentiel est découpé en différents thèmes, déclinés en sous-thématiques, elles-mêmes constituées de critères.

Ces critères permettent de positionner les établissements quant à la bonne réponse aux Recommandations des Bonnes Pratiques Professionnelles et aux obligations inhérentes à ses missions et à son cadre d'intervention.

Ce référentiel intègre également les critères imposés par l'ARS des Hauts-de-France dans le cadre du conventionnement en place pour l'accueil de résidents français.

Pour donner plus de sens à la démarche d'évaluation interne, Phosphor a réparti les différents sous-thèmes de son référentiel selon la cartographie des processus de l'Espéranderie.

Ainsi, les professionnels identifieront plus facilement les thèmes traités dans le cadre de cette évaluation.

- **Une partie récapitulative** à l'issue de chaque thème permet d'identifier le groupe de travail qui a participé à son évaluation, quels sont les **points forts** et les **points faibles** relevés et quelles sont les **actions d'amélioration** à mettre en œuvre.

Ce paragraphe permet également de visualiser le niveau de conformité de la structure en regard du thème évalué.

Cet outil est la base du rapport d'évaluation. Ainsi il sera important que le référent décrive les éléments et méthodes mises en œuvre par la structure pour répondre à chaque critère avec le plus de précision possible.

Des documents de preuves pourront être référencés dans la case « documents de preuves » pour permettre d'approfondir la connaissance de chaque thème.

L'outil de planification

Pour guider les référents dans la mise en œuvre des groupes de travail, un outil de planification sera remis à chacun d'entre eux.

Il reprendra les thèmes qu'ils doivent évaluer et le temps estimé pour l'évaluation de chacun des thèmes.

Cet outil permettra aux référents de préparer leurs groupes de travail en identifiant les personnes qui seront mobilisées pour chaque thème aussi bien au niveau des professionnels qu'éventuellement des résidents ou des personnes extérieures.

Le référent portera une attention particulière à intégrer des professionnels des différents métiers concernés par les thèmes pour chaque des sites du Hainaut (Espéranderie - Bercail -Gai Séjour/Garenne).

Le plan d'action de l'évaluation interne

Le plan d'action est un outil de suivi des actions à mettre en place, actions identifiées lors de l'évaluation.

Chaque action est décrite, la personne qui est en charge de sa mise en place et éventuellement les moyens à mettre en œuvre et délais sont indiqués.

Pour les actions nécessitant une mise en place plus complexe, l'établissement pourra adjoindre des fiches actions permettant de préciser les modalités de mise en œuvre.

Lors du déroulement de la démarche, ce plan d'action sera commun à l'Espéranderie, au Bercaïl et au Gai Séjour/Garenne.

Les versions finalisées seront propres à chaque structure.