



Service Prévention Spécialisée A.D.S.E.A.69
Parc Saint Exupéry – 2, rue Maryse Bastié
69500 BRON

Tél. 04.78.26.88.17

Fax. 04.72.37.77.65

E'mail : prevention.specialisee@adsea69.fr

GUIDE d'EVALUATION INTERNE

Actualisé le 6 janvier 2010

Le guide d'évaluation est le produit d'un collectif de travail composé des représentants des équipes et des cadres dans une dynamique participative associant les équipes. Il se réfère au cadre éthique et déontologique défini par le CNESM et repris par l'ANESM. Cette démarche s'est inscrite dans les orientations de l'association et s'est articulée avec celle conduite au niveau associatif.

L'outil a été construit à partir des axes et objectifs du référentiel de service ce qui a pour effet que les questions sont toujours en lien avec le sens de celui-ci. Sur certains points des réajustements ont été apportés par le groupe ainsi que des compléments qu'il conviendra de réintroduire dans le référentiel de service.

L'auto-évaluation est essentiellement centrée sur les pratiques et le fonctionnement du service. Quatre sources peuvent être prises en compte pour répondre aux questions évaluatives :

- **Le point de vue des professionnels du service (éducateurs / cadres / personnels administratifs)**
- **L'analyse des documents institutionnels permettant de vérifier et d'objectiver les aspects tangibles de l'organisation et l'effectivité des moyens outils annoncés dans le référentiel de service**
- **Le point de vue des personnes accompagnées par l'exploitation des différents supports de recueil de la parole des personnes accompagnées**
- **Le point de vue des partenaires à partir d'un questionnaire ouvert.**

Les réponses aux questions évaluatives doivent être apportées de façon individuelle et anonyme par domaine d'évaluation.

Le guide d'évaluation comporte l'énoncé des références et des critères. La référence, c'est l'énoncé d'une attente ou d'une exigence permettant de satisfaire un service ou une prestation de qualité. Elle est énoncée sur le mode affirmatif et de façon positive, elle exprime une attente, un objectif à atteindre. Elle traduit le sens de l'action.

Le critère est l'énoncé d'un moyen ou d'un élément plus précis permettant de satisfaire la référence. Le critère décrit les moyens, méthodes, actes concrets pour atteindre l'objectif.

Le guide comporte une colonne « échelle d'appréciation » comportant une cotation entre 1 et 4 :

- **Le niveau 4 indique que le service a satisfait totalement à la question**
- **Le niveau 3 que le service satisfait en grande partie à la question**
- **Le niveau 2 qu'il ne satisfait que partiellement à la question**
- **Le niveau 1 qu'il n'y satisfait pas**
- **Le niveau N.A. : Non Applicable – ou la personne qui répond n'est pas concernée par la question**

Il comporte également une partie argumentation – commentaire – préconisation qui produise une matière précieuse à l'analyse.

SOMMAIRE :

Domaine d'évaluation I : Le droit des personnes accompagnées

- A – La communication des droits fondamentaux**
- B – Le respect de l'intégrité physique, le droit à la sécurité**
- C – Le droit au respect de la vie privée et à l'intimité**
- D – Le soutien des personnes accompagnées à l'exercice de leurs droits**

Domaine d'évaluation II : Les pratiques éducatives

- A – La présence sociale**
- B – L'accompagnement éducatif et social à la présence sociale**
- C – L'intervention sur et avec l'environnement**

Domaine d'évaluation III : Les temps institutionnels

- A – L'observatoire des pratiques**
- B – La réunion des équipes et des acteurs**
- C – La coordination**
- D – Les commissions**
- E – Le réseau d'appui**
- F – Les journées thématiques**
- G – Le groupe des nouveaux salariés**
- H – La sectorisation et la référence éducative**

Domaine d'évaluation IV : Les modes d'organisation

- A – La sectorisation et la référence éducative**
- B – Le poste de renfort**
- C – L'analyse des pratiques**

Domaine d'évaluation V : L'inscription du service dans l'environnement

- A – La participation du service aux instances politiques et institutionnelles**
- B – La représentation du service dans les instances techniques et thématiques**
- C – Le partenariat**
- D – Le travail en réseau**
- E – L'appui administratif**

Domaine d'évaluation VI – Gestion – pilotage et management

- A – Le soutien et l'encadrement technique**
- B – La communication interne**
- C – La communication externe**
- D – La gestion des ressources humaines**
- E – La gestion administrative et financière**
- F – Le travail sur le référentiel du Service.**

LE CADRE METHODOLOGIQUE

PHASE ⇨

METHODE ⇨

⇔ PILOTAGE ET ANIMATION

<p>PHASE 1</p> <p>Définir le cadre évaluatif</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Trois étapes Etape 1 : Enoncer les fondements des activités déployées Etape 2: Caractériser les populations auprès de qui ces activités sont déployées Etape 3 : Spécifier les objectifs de l'accompagnement et les critères d'appréciation des activités. <ul style="list-style-type: none"> • Questions complémentaires <ul style="list-style-type: none"> - Disposer d'un projet d'établissement ou de service est-il indispensable ? - Que signifie évaluer les effets pour les usagers ? - Comment entrer dans la démarche évaluative ? - Que signifie évaluer notamment au regard des recommandations de bonnes pratiques professionnelles ? 	<p>La mise en oeuvre de l'évaluation : animation et communication</p> <p>Comment intégrer la démarche à tous les niveaux de l'organisation ?</p> <p>L'implication des usagers dans le processus d'évaluation</p>
---	--	--



<p>PHASE 2</p> <p>Recueillir des informations fiables et pertinentes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Deux étapes Etape 1 : Diagnostiquer la disponibilité des informations, identifier les sources de données Etape 2: Recueillir et classer des informations quantitatives et qualitatives <ul style="list-style-type: none"> • Questions complémentaires <ul style="list-style-type: none"> - Comment structurer le recueil d'informations, utiliser un référentiel ? - Comment articuler l'évaluation interne aux démarches qualité et contractuelles ? - 	<p>L'implication des usagers pour le recueil des informations</p> <p>L'implication des professionnels dans l'identification des pratiques</p> <p>Les règles déontologiques du recueil des informations.</p>
---	--	---



<p>PHASE 3</p> <p>Analyser et comprendre les informations recueillies</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Structurer l'analyse : <ul style="list-style-type: none"> - Etablir les constats - Repérer les causes des écarts en évaluant les conditions de faisabilité (moyens, compétences, partenariat, organisation interne, contexte...) • Question complémentaire <ul style="list-style-type: none"> - Comment rédiger le rapport de la démarche d'évaluation ? 	<p>Comment organiser la confrontation des points de vue et l'association de toutes les parties prenantes ?</p> <p>Comment diffuser les résultats de l'évaluation ?</p>
--	--	--

↓		
<p>PHASE 4</p> <p>Piloter les suites de l'évaluation</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborer le plan d'amélioration du service rendu : <ul style="list-style-type: none"> - Les objectifs d'amélioration - Les actions à mener - Les moyens à mobiliser, les services concernés - Les résultats et les effets attendus • Question complémentaire <ul style="list-style-type: none"> - Comment intégrer la culture de l'évaluation interne au fonctionnement de l'établissement ou du service ? 	<p>Transmettre les résultats aux autorités aux échéances fixées</p>