



INSTITUT MEDICO-EDUCATIF

Chemin de la Drivonne - 69690 BESSENAY

téléphone "La Cerisaie" : 04 74 72 88 00

fax : 04 74 72 88 01

e-mail : [lacerisaie@adsea-rhone.com](mailto:lacerisaie@adsea-rhone.com)

## LA CERISAIE

### OUTIL D'ÉVALUATION INTERNE

Cet outil référentiel a été finalisé en milieu d'année 2007, avant d'être validé par la commission *ad hoc* de notre association.

Il est la conclusion d'un travail qui s'est étalé sur dix mois, à raison d'un total de 7 séances de travail. Ces séances étaient animées par M. Michel Gaudin, du cabinet ATIS, qui était chargé en outre de la remise en forme et de la rédaction du document.

Chaque séance de travail a réuni les quatre cadres de l'association, ainsi que des représentants, souvent différents, de chacun des métiers qui contribuent à la globalité de la prise en charge de nos résidents : service éducatif, unité pédagogique, membres des services généraux, paramédicaux, administratifs, etc., chacun étant plus impliqué lorsque étaient abordés des domaines ciblant particulièrement leurs compétences et leurs domaines d'intervention.

L'aide apportée par M. Gaudin s'est surtout manifestée par le souci de cadrer avec le périmètre des différentes lois, de rappeler les dispositions qui sous-tendaient l'évaluation, les passages jugés incontournables, et de toujours remettre sur le devant de la scène la notion même de « bonnes pratiques », telle que promue par **L'Agence nationale d'évaluation sociale et médico-sociale**.

Chacune des séances a commencé par une relecture, et le référentiel s'est progressivement enrichi au fil du temps.



*L'objectif d'un outil d'autoévaluation est de faire apparaître des écarts entre le référentiel et les pratiques, de savoir « où l'on en est » par rapport à ce que l'on veut faire et qui est formalisé, mais aussi de savoir « où l'on en est » par rapport aux obligations légales et réglementaires qui « cadrent » le fonctionnement de l'institution. L'auto évaluation doit donner lieu à un travail systématique.*

*Le Conseil National de l'Evaluation Sociale et Médico-sociale (CNESM, remplacé par l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (décret n° 2007-324 du 8 mars 2007) a fourni un certain nombre de recommandations.*

**Le guide de l'évaluation interne** de septembre 2006 donne des orientations et indications qui sont des exigences pour les établissements.

*Il fixe notamment des domaines à évaluer qui concernent tant le droit des usagers que les services rendus et le fonctionnement de l'établissement.*

*Il vise également à promouvoir la démarche qualité, c'est-à-dire la capacité pour l'établissement de maîtriser ses processus internes pour améliorer la qualité globale des services proposés.*

**Pour mémoire, le CNESMS précise que l'évaluation vise à :**

- *Faire évoluer les pratiques et les compétences*
- *Produire des connaissances pour nourrir la décision*
- *Renouveler le dialogue*
- *Valoriser l'action conduite*
- *S'adapter et anticiper les besoins sociaux*
- *Interpeller, pour contribuer à l'évolution du secteur*

**Il affirme que l'évaluation doit être :**

- *Une démarche intégrée*
- *Une démarche structurée et rigoureuse*
- *Une démarche impliquant les instances décisionnelles*
- *Une « démarche projet »*
- *Une démarche éthique et déontologique*

**Ce même Conseil définit l'évaluation comme :**

- *Un exercice de prise de distance privilégiant la pluridisciplinarité et la pluralité*
- *Une logique systémique intégrant l'établissement dans son contexte*
- *Une dynamique collective et plurielle impliquant les différents acteurs : l'institution, les personnels et les usagers.*
- *Une démarche contradictoire et critique*
- *Une démarche compréhensible*

*Il précise que l'évaluation n'est pas un audit consistant en une « vérification d'une situation par rapport à une grille pré-établie ».*

**Il définit également les « incontournables », domaines qui doivent obligatoirement être dans le champ de l'évaluation :**

- *Le respect des droits*
- *La participation des usagers, de leurs représentants, des aidants, parents ou proches*
- *La personnalisation de l'intervention*

- *La sécurité des usagers et la gestion des risques*
- *L'insertion de l'établissement ou du service dans le contexte territorial*
- *L'ouverture de l'établissement ou du service sur son environnement*
- *L'accessibilité de l'établissement ou du service*
- *Le projet au regard des besoins identifiés*
- *La cohérence à l'égard des missions confiées à l'établissement ou au service*
- *La place du projet dans son organisation institutionnelle*
- *Les ressources humaines mobilisées*
- *L'organisation du travail. Dans une précédente note d'orientation, le CNESMS précisait explicitement qu'il s'agissait d'évaluer l'adéquation de la mise en œuvre des moyens avec les besoins des usagers (question des plannings notamment) et de rechercher l'optimisation de ces moyens (pouvons nous faire mieux avec les moyens disponibles, aussi bien avec moins de moyens... ?)*
- *Le cadre de vie*
- *Les ressources financières*
- *Le système d'informations*
- *L'impact des actions (thème précisé dans une note d'orientation préalable à la publication du guide).*

**Le 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 établissements et services sociaux et médico-sociaux** précise que « les champs des évaluations interne et externe doivent être les mêmes, afin d'assurer la complémentarité des analyses portées sur un même établissement ou service. Les évaluations successives, internes et externes, doivent permettre d'apprécier les évolutions et les effets des mesures prises pour l'amélioration continue du service rendu ».

Il précise également que « les objectifs propres à l'évaluation des établissements et services sociaux et médico-sociaux sont de deux ordres :

- *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.*
- *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 ».*

**Il définit certaines thématiques qui devront être examinées :**

- *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.*
- *L'enjeu de la personnalisation de l'écoute et de la réponse téléphoniques, y compris dans le traitement des demandes en urgence.*
- *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.*
- *L'effectivité du projet de l'établissement ou du service sur l'accès et le recours aux droits.*
- *La réponse de l'établissement ou du service aux attentes exprimées par les usagers.*
- *La capacité de l'établissement ou du service à faciliter et valoriser l'expression et la participation des usagers.*
- *La capacité de l'établissement ou du service à observer les changements et adapter son organisation.*
- *La prise en compte des recommandations de bonnes pratiques professionnelles dans les modalités de réponse apportées aux usagers.*

- *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.*
- *La capacité de l'établissement ou du service à assurer la cohérence et la continuité des actions et interventions.*
- *Le respect des critères énoncés par la réglementation en vigueur et par les recommandations de bonnes pratiques professionnelles validées par l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux, relatifs notamment à la qualité d'hébergement.*
- *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.*
- *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.*
- *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.*
- *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.*

**Les domaines retenus par la Cerisaie pour son évaluation sont les suivants :**

- *La veille juridique et clinique*
- *Le respect du droit des usagers (le secret, la dignité, les documents formels, etc.)*
- *La personnalisation de l'intervention la qualité de l'observation et de l'accompagnement*
- *La sécurité et la gestion des risques*
- *L'insertion dans l'environnement et le partenariat*
- *La réponse aux besoins*
- *La qualité des ressources humaines mobilisées*
- *L'organisation du travail*
- *Le cadre de vie*
- *La concordance du fonctionnement avec le référentiel de l'établissement*
- *Les effets des actions*
- *Les systèmes d'information*

*La démarche d'évaluation consiste toujours, à partir des options du projet et des contraintes, à définir des contenus, puis des critères et des indicateurs qui sont des « signes » qui prennent sens par rapport à ces contenus, de mesurer les écarts possibles entre ce qui est dit et ce qui est fait, et d'apporter des remédiations si nécessaire. Cet outil d'évaluation doit être assez simple pour être aisément utilisé. Mais l'évaluation, pour tenir compte des préconisations de la DGAS, doit être couplée avec la **démarche qualité**, c'est-à-dire intégrer des procédures, des protocoles et des outils de contrôle fiables qui garantissent leur application.*

*Pour mémoire, la démarche qualité consiste, après avoir défini « ce que l'on veut faire », à formaliser les processus qui permettent de définir « comment le faire » et « comment garantir que les processus sont respectés », c'est-à-dire formaliser des procédures intégrant le contrôle : la « tracabilité » qui permet le traitement des « non conformités », mais aussi l'interrogation des objectifs et des processus eux mêmes. La démarche qualité c'est « dire ce que l'on veut faire », « écrire ce que l'on a dit » et « faire ce que l'on a écrit ».*

*Dans une institution telle que La Cerisaie, il n'est bien sûr pas question d'enfermer les pratiques dans des logiques mécaniques (sauf pour des séquences techniques particulières de type « normes HACCP » pour la cuisine ou pour des protocoles de sécurité par exemple), mais de garantir une qualité de questionnement et de fixer des repères aux « bonnes pratiques ». Cette évaluation doit pouvoir être faite régulièrement, selon des modalités définies.*

*Elle doit donner lieu à un plan de travail échéancé pour les points qui auront été retenus comme prioritaires et validés par la direction.*

**RAPPEL** : Le comité de coordination de l'évaluation de la Sauvegarde de l'Enfance préconise qu'un responsable de l'évaluation soit nommé dans chaque établissement et service.

## **LES DIFFERENTES RUBRIQUES**

### **Les domaines à évaluer**

*Les domaines à évaluer sont pour une part imposés (respect du droit et règlements par exemple) et pour une part liés aux options du projet. L'établissement est maître de ces derniers. Il peut en rajouter si il le souhaite.*

### **Les contenus.**

*Ils sont à compléter et enrichir au fur et à mesure.*

### **Les références de bonne pratique et les critères**

*Ils sont à compléter et enrichir au fur et à mesure. Il conviendra de prendre en compte les références « imposées » lorsqu'elles seront publiées.*

### **La situation actuelle, points forts et points faibles dans l'organisation et les pratiques**

*Les questions posées sont à enrichir et leur opérationnalité, leur capacité à faire émerger les « bonnes questions », à faire apparaître des écarts entre les principes énoncés et les pratiques est à questionner régulièrement.*

*L'IME la Cerisaie doit régulièrement évaluer « où il en est » par rapport à ces différents critères et indicateurs, identifier ses points forts et ses points faibles, non seulement en matière de contenu mais aussi en matière d'effectivité des mises en œuvre, de maîtrise des processus.*

### **Améliorations possibles et démarche qualité**

*Les améliorations doivent prendre en compte non seulement le contenu de l'amélioration, mais aussi la maîtrise du processus pour garantir la réalité des changements proposés. La démarche qualité doit également prévoir les modes de contrôle et de remédiation.*

### **Actions envisagées**

*Il s'agit d'établir un plan d'action échancé en fonction des priorités dégagées. Définir « qui fait quoi, quand, comment, où, combien ».*

## DOMAINE A EVALUER : RESPECT DU DROIT DES USAGERS

### CONTENUS :

Les contenus étant très nombreux, La Cerisaie retient les critères de « bonnes pratiques suivants :

- Documents obligatoires.
- Respect des prérogatives de l'autorité parentale.
- Liberté de circulation pour les adultes.
- Projet personnalisé.
- Instances représentatives.
- Enregistrement des plaintes.
- Accès aux dossiers.
- Pratique d'un culte et laïcité.
- Confidentialité.
- Droit à l'image.

**Textes de références :** Les obligations de la Cerisaie relèvent :

- Des annexes XXIV.
- Des droits de l'enfant.
- De l'autorité parentale.
- De la loi n° 2002-2 dont les dimensions de respect des droits fondamentaux est traité spécifiquement.
- De la loi n° 2005-102.
- De la protection de l'enfance.
- Du secret professionnel, traité spécifiquement.

### CRITERES DE « BONNES PRATIQUES » POSSIBLES :

#### Documents obligatoires

Le livret d'accueil, le règlement de fonctionnement et la charte sont remis à l'admission.

Ces documents sont expliqués aux parents.

L'établissement doit s'assurer de leur bonne compréhension et leur laisser le temps nécessaire à la formulation de leurs questions.

L'établissement doit permettre à la famille de se faire assister d'une personne de son choix. Cette possibilité doit leur être indiquée.

Les possibilités de choix entre les différentes prestations doivent leur être expliquées et les restrictions justifiées.

La procédure d'accès au dossier doit être expliquée aux parents.

#### Projet personnalisé

Les parents et l'enfant sont associés à l'élaboration du projet.

Le projet ne peut être élaboré sans leur avis et leur participation.

Ils sont associés à sa mise en œuvre.

Le contrat de séjour ou document individuel de prise en charge sont rédigés avec les parents.

#### Autorité parentale

Sauf décision judiciaire contraire, les parents doivent être décideurs de tout ce qui touche à :

- L'éducation,
- La santé,
- Les modèles culturels,
- L'argent de poche,
- Les loisirs,
- La vêtue,
- La religion,
- L'image.

A l'admission, ils doivent être questionnés sur leurs modèles, les habitudes de vie de l'enfant et sur ce qu'ils souhaitent voir relayé par l'IME. S'ils délèguent certaines responsabilités, ces délégations doivent être formalisées.

### **Participation des usagers**

La Cerisaie doit justifier qu'elle associe effectivement les usagers à la vie de l'établissement, que cette participation n'est pas virtuelle (groupes d'expression, Conseil de la Vie Sociale) et que toutes les questions relevant de la vie de l'établissement peuvent y être abordées.

### **Pratique d'une religion**

Les contraintes religieuses sont respectées sur le plan de l'alimentation  
Les possibilités de pratiquer sa religion doivent être recherchées avec et par les parents.

### **MODALITES D'EVALUATION PREVUES :**

Une commission de suivi est mise en place sur chaque groupe.  
Elle est en charge de faire le point des pratiques et de mettre en œuvre les améliorations qui s'avèreraient nécessaires.  
Le Chef de service fait le bilan après une année de mise en œuvre.

### **SITUATION ACTUELLE : POINTS FORTS ET POINTS FAIBLES DANS L'ORGANISATION ET LES PRATIQUES :**

- Les documents obligatoires existent-ils ?
- Contiennent-ils les informations prévues par les décrets ?
- La charte est-elle affichée ?
- Les procédures d'admission garantissent-elles que l'enfant et ses parents ou son représentant puisse se repérer dans le dispositif ?
- Les conditions de remise des documents permettent-elles que les personnes aient une réelle connaissance de leur contenu ?
- La procédure est-elle formalisée ?
- Les modes d'élaboration des projets associent-ils réellement l'enfant et ses parents ou sont-ils préétablis par l'équipe ?
- Les parents sont-ils destinataires des évaluations des professionnels ?
- Existe-t-il dans chaque service une instance dans laquelle les enfants puissent s'exprimer ?
- La libre expression est-elle assurée ?
- Les réponses aux questions sont-elles toujours apportées ?
- Les usagers peuvent-ils contrôler les suites données aux réponses apportées ?
- Les limitations aux libertés individuelles sont elles toutes justifiées en regard de l'utilisateur ?
- Existe-il un moyen simple pour les usagers d'exprimer leurs plaintes ou revendications individuelles ?
- Les processus sont-ils suffisamment formalisés et partagés pour garantir l'effectivité des mises en œuvre ?
- Les nouveaux professionnels ont-ils les informations nécessaires sur ces différents points ?

### **AMELIORATIONS POSSIBLES ET DEMARCHE QUALITE :**

- Avons-nous quelque chose à faire pour améliorer la situation dans ce domaine ?

### **ACTIONS ENVISAGEES :**

- Objectifs
- Résultats à atteindre
- Qui fait quoi, où, et comment
- Responsable de l'action.
- Délais de réalisation :
- Modes de contrôle de la réalisation de l'action

## **DOMAINE A EVALUER : RESPECT DE SECRET PROFESSIONNEL**

### **CONTENUS :**

- Respect de la confidentialité dans les échanges internes et externes.
- Vigilance dans les relations partenariales et avec les familles.
- Vigilances aux propos dans le quotidien.
- Contenu et accessibilité des écrits.

**Textes de référence :** note interministérielle du 21 juin 1996 et loi 2002-2

### **CRITERES DE « BONNES PRATIQUES » POSSIBLES :**

Les conditions des entretiens et communications téléphoniques garantissent la discrétion.  
Le contenu des écrits et des cahiers de liaison garantissent le respect de la vie privée de l'enfant.  
Les professionnels ne parlent pas d'un enfant devant un autre enfant ou devant des personnels n'ayant pas à connaître sa situation.  
Il existe des règles explicites dans les échanges avec les partenaires, notamment téléphoniques.  
L'accord des adultes ou des parents est sollicité pour toute transmission d'informations à des tiers.  
Les dossiers sont rangés et protégés.  
L'accès aux dossiers est réglementé (stagiaires notamment).  
Il existe des règles explicites et connues de tous.

### **MODALITES D'EVALUATION PREVUES :**

L'évaluation est permanente au travers de chaque situation.  
Une fois par an, un bilan est fait sur cette question à l'initiative du chef de service.  
Il est gardé une trace écrite de ces moments d'évaluation.

### **SITUATION ACTUELLE : POINTS FORTS ET POINTS FAIBLES DANS L'ORGANISATION ET LES PRATIQUES :**

- Les entretiens avec les usagers et les partenaires, les entretiens téléphoniques, garantissent-ils la confidentialité ?
- Les conditions de l'accueil physique ou téléphonique garantissent-ils la confidentialité ?
- L'information de l'enfant et de ses parents est-elle systématiquement faite avant toute rencontre partenariale dont ils seraient absents ?
- Leur accord est-il sollicité sur les informations à transmettre ?
- Un retour d'information est-il systématiquement fait ?
- Existe-il des règles pour l'accès aux dossiers des usagers et ces derniers en sont-ils informés ?
- Les nouveaux professionnels sont-ils informés de ces règles et ces modalités d'informations sont-elles fiables et maîtrisées ?

### **AMELIORATIONS POSSIBLES ET DEMARCHE QUALITE :**

- Avons-nous quelque chose à faire pour améliorer la situation dans ce domaine ?

### **ACTIONS ENVISAGEES :**

- Objectifs
- Résultats à atteindre
- Qui fait quoi, où, et comment
- Responsable de l'action
- Délais de réalisation
- Modes de contrôle de la réalisation de l'action

## **DOMAINE A EVALUER : RESPECT DE LA DIGNITE, DE L'INTEGRITE, DE LA VIE PRIVEE ET DE L'INTIMITE**

### **CONTENUS :**

Conditions d'hébergement  
Accompagnement quotidien  
Attitudes  
Relations et propos  
Prévention de la maltraitance

**Texte de référence :** loi 2002-2

### **CRITERES DE « BONNES PRATIQUES » POSSIBLES :**

Le personnel est attentif à la façon de nommer l'enfant et ses parents : interdiction des surnoms et respect des patronymes.  
La protection de la nudité durant les toilettes même pour les petits est assurée.  
Il n'y a pas d'intrusion dans les salles de bains.  
Les portes sont fermées.  
Chacun frappe aux portes et attend avant d'entrer.  
Il n'y a pas d'intrusion dans les espaces privés sans nécessité.  
Les enfants ont la possibilité de pouvoir s'isoler.  
Les enfants ont la possibilité de recevoir des visites hors du collectif.  
Les actes de maltraitance, les gestes et attitudes inadéquats sont identifiés.  
Il existe une politique de prévention des maltraitances.  
La prise en compte des modèles culturels et habitude de vie est assurée dès l'admission.  
Il existe des règles explicites connues de tous (interdiction des propos humiliants par exemple) et un contrôle de leur application.

### **MODALITES D'EVALUATION PREVUES :**

L'évaluation est faite avec les enfants chaque trimestre par groupe à l'occasion d'une réunion « groupe parole ».  
Le Chef de service est en charge de « consolider » les différents thèmes abordés pour construire éventuellement des thématiques et des voies d'amélioration intéressant l'ensemble de l'institution

### **SITUATION ACTUELLE : POINTS FORTS ET POINTS FAIBLES DANS L'ORGANISATION ET LES PRATIQUES :**

- Les principes sont-ils explicites et connus de tous ?
- Les nouveaux professionnels et les stagiaires en sont-ils informés à leur arrivée et cette information est-elle fiable (livret d'accueil) ?
- les attitudes inadéquates sont-elles systématiquement reprises et expliquées ?
- Les visiteurs sont-ils informés de ces règles ?
- Existe-t-il à l'admission un questionnaire sur les modèles culturels et les habitudes de vie ?

### **AMELIORATIONS POSSIBLES ET DEMARCHE QUALITE :**

- Avons-nous quelque chose à faire pour améliorer la situation dans ce domaine ?

### **ACTIONS ENVISAGEES :**

- Objectifs :
- Résultats à atteindre :
- Qui fait quoi, où, et comment :
- Responsable de l'action.
- Délais de réalisation :
- Modes de contrôle de la réalisation de l'action :

## DOMAINE A EVALUER : QUALITE ET PERTINENCE DU PARTENARIAT

### CONTENUS :

- Capacité de La Cerisaie à connaître les ressources de l'environnement pour l'ensemble des domaines de sa compétence.
- Qualité du lien avec l'environnement institutionnel, permanence et fonctionnalité de ce lien au service des usagers.
- Partenariat avec les services et équipements de « droit commun ».
- 

**Texte de référence :** loi 2002 -2

### CRITERES DE « BONNES PRATIQUES » POSSIBLES :

La Cerisaie développe des partenariats avec :

- Des structures de soins.
- L'Education Nationale.
- Des structures de loisirs.
- Les structures spécialisées de son territoire.
- La MDPH.
- Les milieux de travail ordinaires et protégé.

Il existe une liste des partenaires accessibles à tous les professionnels et régulièrement réactualisée.

Un correspondant est identifié dans chaque institution partenaire (nom et fonction).

Les partenariats sont formalisés dans des conventions générales ou particulières à chaque enfant.

Il existe une prise en compte de l'environnement de l'enfant accueilli lors de son admission et les partenariats sont maintenus.

Il existe des réunions régulières avec les partenaires.

Les partenaires sont associés si besoin au projet de l'enfant avec l'accord de ses parents.

Existence de partenariat avec les services de droit commun.

Il existe dans le projet d'établissement une stratégie explicite et volontariste de développement du partenariat.

### MODALITES D'EVALUATION PREVUES :

#### **Partenariat institutionnel :**

Annuelle, en début et en fin d'année en réunion « cadres », à l'initiative du directeur.

#### **Technique et soins :**

1 fois par an en réunion éducative pour les dimensions techniques (ESAT par exemple), 2 fois par an pour le partenariat « soins ».

### SITUATION ACTUELLE : POINTS FORTS ET POINTS FAIBLES DANS L'ORGANISATION ET LES PRATIQUES :

- La Cerisaie a-t-elle constitué une liste des partenaires dans les différents domaines concernant la vie de l'utilisateur :
  - Soins
  - Administrations
  - Service social
  - Loisirs et culture
  - Travail
- Cette liste est-elle accessible à tous ?
- Comporte-t-elle l'identification d'un interlocuteur privilégié ?
- La procédure de mise à jour est-elle explicite et efficace ?
- L'enfant (son représentant) est-il systématiquement sollicité pour l'invitation éventuelle des partenaires lors de l'élaboration de son projet ?
- Les partenariats sont-ils réellement centrés sur les besoins des personnes ?
- La Cerisaie développe-t-elle une stratégie contrôlée de ses relations partenariales tant au niveau institutionnel qu'au niveau de la situation de chaque enfant ?

- Existe-t-il des partenariats de moyens humains et matériels avec :
  - Les institutions spécialisées de proximité
  - Les institutions de droit commun de proximité.
  - Le secteur sanitaire.

**AMELIORATIONS POSSIBLES ET DEMARCHE QUALITE :**

- Avons-nous quelque chose à faire pour améliorer la situation dans ce domaine ?

**ACTIONS ENVISAGEES :**

- Objectifs
- Résultats à atteindre
- Qui fait quoi, où, et comment
- Responsable de l'action
- Délais de réalisation
- Modes de contrôle de la réalisation de l'action

## DOMAINE A EVALUER : LE CADRE DE VIE

### CONTENUS :

- Qualité de l'hébergement.
- Qualité de l'environnement.
- Qualité de la restauration.
- Qualité de l'entretien du linge.
- Accessibilité et sécurité.

### CRITERES DE « BONNES PRATIQUES » POSSIBLES :

#### Hébergement

Les dimensions des chambres garantissent aux enfants un espace privé suffisant.  
Les chambres sont personnalisées.  
Les normes définies aux annexes 24 sont respectées.  
Chaque enfant dispose d'un placard personnel.  
Les sanitaires sont en nombre suffisant et permettent la distinction garçons / filles.  
Les sanitaires permettent le respect de l'intimité.  
La literie est confortable.  
Le mobilier est adapté à la taille des enfants.  
Les espaces communs sont suffisamment grands pour éviter la promiscuité et permettre de s'isoler.  
Les espaces sont lumineux.  
La température est adaptée.  
Il n'y a pas de mauvaises odeurs.  
Les espaces sont entretenus.  
La décoration est régulièrement renouvelée.  
Les dégradations sont rapidement réparées.

#### Accessibilité

Les locaux répondent aux normes d'accessibilité.  
Les locaux sont structurés et différenciés et facilitent le repérage et la contenance.

#### Environnement

L'environnement est accessible aux enfants.  
L'environnement offre des espaces de loisirs accessibles.

#### Alimentation

Les repas sont équilibrés.  
Les repas sont variés.  
La présentation des plats est soignée.  
Les repas sont pris dans un environnement calme.  
Les petits déjeuners offrent une possibilité de choix.

#### Linge

Le linge plat est personnalisé.  
Le linge personnel est restitué en bon état.  
Le linge personnel est rapidement rendu.  
Le linge est repassé et a une odeur agréable.

#### Organisation

Le cadre de vie permet à l'enfant de se confronter à la réalité.  
L'enfant peut voir des professionnels au travail.  
L'enfant peut prendre des initiatives (entrées et sorties).

#### Sécurité

Les normes de sécurités sont connues et respectées.  
Les contrats de maintenances sont suivis.

## **MODALITES D'EVALUATION PREVUES :**

Evaluation continue + bilans annuels par groupe. Il est gardé une trace écrite de ces moments d'évaluation.
--

## **SITUATION ACTUELLE : POINTS FORTS ET POINTS FAIBLES DANS L'ORGANISATION ET LES PRATIQUES :**

- L'IME répond-il aux critères de bonnes pratiques en matière d'hébergement, d'alimentation et de linge ?
- L'infirmière contrôle-t-elle l'équilibre des repas ?
- Chaque enfant dispose-t-il d'espaces qu'il puisse s'approprier ?
- Chaque enfant peut-il se repérer aisément au sein de l'établissement ?

## **AMELIORATIONS POSSIBLES ET DEMARCHE QUALITE :**

- Avons-nous quelque chose à faire pour améliorer la situation dans ce domaine ?

## **ACTIONS ENVISAGEES :**

- Objectifs
- Résultats à atteindre
- Qui fait quoi, où, et comment
- Responsable de l'action
- Délais de réalisation
- Modes de contrôle de la réalisation de l'action

## **DOMAINE A EVALUER : PERSONNALISATION DE L'INTERVENTION QUALITE DE L'OBSERVATION ET DE L'ACCOMPAGNEMENT**

### **CONTENUS :**

Personnalisation des services.  
Personnalisation de l'observation.  
Pérennité des outils.  
Suivi des projets.  
Lutte contre les processus asilaires.  
Prise en compte des demandes dans le cadre des projets.

**Textes de références :** Annexes 24, loi 2002-2 et autorité parentale

### **CRITERES DE « BONNES PRATIQUES » POSSIBLES :**

#### **Projet personnalisé**

Les habitudes de vie de l'enfant sont recueillies à l'admission.  
Son environnement familial et social est pris en compte.  
La famille peut être assistée d'une personne de son choix.  
Chaque enfant dispose d'un projet personnalisé.  
Ce projet est réactualisé au moins une fois par an.  
La Cerisaie dispose d'une procédure d'observation pérenne.  
La Cerisaie dispose d'un outil d'observation pérenne.  
L'enfant est entendu avant l'élaboration du projet.  
Le projet prend systématiquement en compte les dimensions thérapeutique, éducative et pédagogique.  
Les parents sont entendus avant l'élaboration du projet.  
Le projet fixe des objectifs et des moyens.  
Le contenu en est discuté avec les parents.  
Le contrat de séjour est discuté avec les parents.  
Il existe un référent du projet.  
Le projet donne lieu à un suivi formel régulier. Ce suivi est programmé et formalisé. Le suivi est contrôlé.  
Le même soin est apporté à l'élaboration et au suivi du projet de chaque enfant.  
Les modalités de remédiation sont prévues.  
Les parents sont sollicités lorsque l'établissement envisage de réorienter le projet.  
Les parents sont régulièrement tenus informés de la réalisation du projet : ils sont destinataires des bilans et synthèses.

#### **Possibilités de choix**

La Cerisaie veille à éviter les ritualisations en ne reproduisant pas systématiquement les habitudes familiales de l'enfant, sauf si les parents l'ont expressément demandé.  
Les possibilités de choix sont exposées aux parents.  
Toutes les possibilités de choix de l'enfant sont recherchées dans la limite des règles communes.

### **MODALITES D'EVALUATION PREVUES :**

Le chef de service évalue en permanence le respect des procédures et l'utilisation des outils. Il réalise un bilan en fin d'année.  
Il est gardé une trace écrite de ces moments d'évaluation.

## **SITUATION ACTUELLE : POINTS FORTS ET POINTS FAIBLES DANS L'ORGANISATION ET LES PRATIQUES :**

- Les mêmes outils d'observations sont-ils employés pour chaque enfant de manière systématique ?
- Chaque enfant bénéficie-t-il d'un projet ?
- Ce projet prend-il en compte les données thérapeutiques, éducatives et pédagogiques ?
- Ce projet définit-il des objectifs explicites ?
- Ce projet définit-il des moyens concrets.
- Ce projet prévoit-il des indicateurs d'évaluation ?
- La fonction de référent est elle définie ?
- Existe-t-il des modalités formelles de suivi de projet ?
- La Cerisaie peut-elle garantir que ce qui a été défini est réellement mis en œuvre ?
- Existe-t-il une procédure garantissant que la situation de chaque enfant est régulièrement ré-examinée ?
- Ces réévaluations sont-elles programmées ?
- L'enfant et ses parents sont-ils associés avant la formalisation du projet ?
- Leur avis est-il sollicité ?
- Des bilans sont-ils réalisés régulièrement pour chaque enfant.
- Cette réalisation est-elle contrôlée ?
- Les comptes-rendus de synthèse et bilan sont-ils adressés aux parents ?
- Toutes les possibilités de choix sont-elles identifiées ?
- Chaque enfant est-il sollicité pour l'ensemble des choix possibles en regard de ses possibilités ?

## **AMELIORATIONS POSSIBLES ET DEMARCHE QUALITE :**

- Avons-nous quelque chose à faire pour améliorer la situation dans ce domaine ?
- 

## **ACTIONS ENVISAGEES :**

- Objectifs
- Résultats à atteindre
- Qui fait quoi, où, et comment
- Responsable de l'action
- Délais de réalisation
- Modes de contrôle de la réalisation de l'action

## DOMAINE A EVALUER : LES RESSOURCES HUMAINES

### CONTENUS :

- Qualification initiale des professionnels.
- Formation permanente des salariés.
- Ouverture et veille.
- Gestion prévisionnelle des emplois.
- Logique institutionnelle d'accroissement des compétences.
- Mobilisation des professionnels sur leur mission.
- Valorisation de la pluridisciplinarité et de la transdisciplinarité.
- Santé des équipes.
- Recrutement favorisant le maintien des compétences.

### Textes de références :

- Projet associatif.

### CRITERES DE « BONNES PRATIQUES » POSSIBLES :

#### Qualification initiale des professionnels

Les professionnels recrutés sont diplômés.

Les diplômes sont vérifiés à l'embauche.

L'IME est investi dans la formation initiale : il est en lien avec les centres de formation. Il y valorise l'internat et influe sur le contenu des formations en regard de son expertise.

Il accueille des stagiaires et met en œuvre les moyens nécessaires à leur formation.

#### Formation permanente et accroissement des compétences institutionnelles

Les besoins en matière d'évolution des compétences sont analysés chaque année.

Le plan de formation est élaboré par rapport aux compétences dont l'IME doit disposer en regard des besoins des enfants accueillis et au plus près d'eux, ainsi que des besoins identifiés au niveau associatif.

Les formations individuelles sont systématiquement redéployées en interne et participent à la compétence collective.

Les nouveaux professionnels bénéficient d'une information sur le public et la conception de la prise en charge.

#### Mutualisation des moyens de formation

L'IME développe des coopérations avec les autres établissements et services de l'association et avec des partenaires habituels pour mutualiser les formations : participation d'un ou plusieurs salariés aux formations collectives dispensées au sein d'un autre établissement et réciprocité.

#### Ouverture et veille

L'IME a une politique d'ouverture qui entretient le dynamisme professionnel et lutte contre l'enfermement (congrès, journées d'études).

Les choix de participation donnent lieu à arbitrage de la direction.

L'IME invite des intervenants ou partenaires pour des informations thématiques.

L'IME se tient informé des dernières évolutions en matière de soins et d'éducation (technologie, nouveaux modes de prise en charge, nouvelles médiations...).

#### Gestion prévisionnelle des emplois

L'IME est à même d'anticiper ses besoins futurs.

Il est à même d'assurer la continuité des services malgré le départ des salariés qui assument habituellement une fonction ou animent une activité.

### **Mobilisation des personnels sur leur mission**

Il existe des fiches de poste qui précisent les missions et leur sens, les activités, mais aussi les objectifs.

Il existe des entretiens annuels d'activité qui permette à chaque professionnel de faire le point sur sa situation professionnelle, de se remobiliser si nécessaire et d'avoir des objectifs personnalisés d'année en année.

L'usure professionnelle est prévenue en permettant aux salariés de changer d'affectation si nécessaire, au sein de l'IME ou de l'association.

Aucun personnel ne demeure plusieurs années sans participer à une formation ou information.

### **Pluridisciplinarité et transdisciplinarité**

Chaque professionnel est en mesure d'enrichir sa pratique par les compétences spécifiques d'un autre professionnel d'une autre spécialité.

L'institution organise ces enrichissements mutuels en permettant à chaque spécialiste d'avoir un regard sur la pratique de l'autre et sur l'organisation.

### **Santé des équipes**

Le CHS-CT se réunit régulièrement.

Les risques professionnels sont analysés et le document unique est élaboré.

Les arrêts de travail sont suivis et donnent lieu à analyse de l'absentéisme.

### **Recrutements et contrats**

L'IME recherche la stabilité des personnels. Il privilégie autant que se peut les CDI et recherche une qualité dans le recrutement des remplaçants.

L'IME met en œuvre les moyens nécessaires au recrutement et au maintien des compétences « rares » et à temps partiel (Contrats partagés, convention avec d'autres institutions).

Dans toute la mesure du possible, l'IME cherche à assurer une mixité dans ses recrutements pour permettre une réelle mise en œuvre des rôles parentaux dans l'encadrement des groupes de vie.

## **MODALITES D'EVALUATION PREVUES :**

En fin d'année civile, lors d'une réunion « Faits du mois ».

Il est gardé une trace écrite de ces moments d'évaluation.

## **SITUATION ACTUELLE : POINTS FORTS ET POINTS FAIBLES DANS L'ORGANISATION ET LES PRATIQUES :**

- Les professionnels sont-ils diplômés ?
- L'IME conduit-il une politique de formation qualifiante pour les salariés non diplômés ?
- L'IME est-il investi dans la formation initiale ; intervient-il dans les centres de formation ?
- Cherche-t-il à y promouvoir l'internat comme outil thérapeutique ?
- Accueille-t-il des stagiaires ?
- Les moniteurs de stages sont-ils formés ?
- Les besoins en matière de formation continue donnent-ils lieu à une analyse institutionnelle systématique avant l'élaboration du plan de formation ?
- Les formations individuelles donnent-elles lieu à un redéploiement systématique au sein de l'IME ?
- Chaque nouvelle compétence acquise par un salarié est-elle systématiquement utilisée si elle est en lien avec les missions de l'IME ?
- L'IME a-t-il développé des partenariats en matière de formation, au sein de l'ADSEA ou avec des partenaires
- Invite-t-il des acteurs d'autres institutions dans les formations collectives qu'il organise ?
- L'IME se tient-il informé des différentes manifestations concernant son métier (congrès, journées d'étude) ?
- Délégué-t-il quelqu'un pour y participer ?
- Ces journées donnent-elles lieu à retour d'information ?
- L'IME se tient-il informé des « innovations » qui concernent son métier ?
- Quelqu'un est-il en charge de cette « veille technologique » ?

- L'IME est-il capable de d'identifier les compétences qui lui seront nécessaires pour les 5 années à venir ?
- L'IME est-il capable d'assurer la continuité du service en cas de départ d'un salarié, et ce pour chaque compétence ?
- Existe-t-il des entretiens annuels d'activité ?
- La mobilité des salariés est-elle prise en compte, que ce soit au sein de l'IME ou de l'ADSEA, voire avec d'autres partenaires associatifs ?
- Les différents techniciens de l'IME ont-ils la légitimité pour analyser et faire des propositions sur la pratique des autres professionnels et sur l'organisation (exemple : vision de la psychomotricienne sur le fonctionnement quotidien des groupes) ?
- Le document unique des risques professionnels est-il élaboré ?
- Les arrêts de travail donnent-ils lieu à suivi et analyse.
- Dispose-t-il des moyens de « retenir » les professionnels à temps très partiel ?

#### **AMELIORATIONS POSSIBLES ET DEMARCHE QUALITE :**

- Avons-nous quelque chose à faire pour améliorer la situation dans ce domaine ?

#### **ACTIONS ENVISAGEES :**

- Objectifs
- Résultats à atteindre
- Qui fait quoi, où, et comment
- Responsable de l'action
- Délais de réalisation
- Modes de contrôle de la réalisation de l'action

## **DOMAINE A EVALUER : PERTINENCE DE L'ORGANISATION ET DE L'UTILISATION DES MOYENS HUMAINS ET MATERIELS**

### **CONTENUS :**

- Plannings conçus en regard des besoins.
- Permanence du cadre.
- Continuité dans la mise en œuvre du projet de l'enfant
- Maîtrise du contenu de l'activité des professionnels.
- Réunions pertinentes.
- Efficience des systèmes d'information.

**Textes de références :** Projet d'établissement.

### **CRITERES DE « BONNES PRATIQUES » POSSIBLES :**

#### **Plannings**

Les plannings sont conçus de telle sorte que les personnels soient présents aux moments où les enfants et adolescents ont le plus besoin de leur présence.

Les plannings sont conçus pour permettre le respect des rythmes des enfants et adolescents, en regard de leur âge et de leurs besoins. Ces rythmes doivent être ceux des enfants et adolescents de leur âge.

Les plannings garantissent aux salariés des conditions de travail acceptables.

#### **Permanence du cadre**

Les plannings permettent que les mêmes adultes interviennent auprès des mêmes enfants.

Les remplaçants sont affectés à un groupe particulier.

Les plannings sont connus des enfants. Les absences sont annoncées. Les remplaçants sont présentés aux enfants.

Les remplaçants reçoivent les informations nécessaires pour effectuer leur travail auprès de l'enfant.

L'information entre les professionnels du matin et les professionnels du soir garantit la continuité de la prise en charge.

L'emploi du temps de chaque enfant est connu de l'ensemble des professionnels qui l'accompagnent.

Les professionnels qui animent les ateliers sont stables.

#### **Continuité du projet de l'enfant**

Les remplacements prennent en compte le respect de l'intimité de l'enfant.

Le référent est garant de la réalisation du projet.

Il veille de manière permanente à sa mise en œuvre effective.

#### **Maîtrise du contenu de l'activité des professionnels**

L'activité des équipes éducatives privilégie le temps passé au contact direct des enfants, ou centré sur la continuité et la cohérence de la prise en charge. Les tâches « parasites » sans lien avec la prise en charge sont identifiées et si possible éliminées ou réduites.

L'équipe dispose d'un outil permettant d'identifier la réalité de ses activités quotidiennes.

#### **Les réunions**

Les réunions sont programmées.

Elles commencent et se terminent à l'heure.

Les acteurs concernés sont présents.

Elles ont un ordre du jour.

Elles garantissent une élaboration pluridisciplinaire.

Un acteur identifié est garant de leur fonctionnement.

Leur animation permet d'atteindre les objectifs fixés.

Elles donnent lieu à relevé de conclusions ou relevé de décisions.

Ces relevés sont communiqués aux acteurs concernés.

### **Systèmes d'information**

Les interfaces entre professionnels garantissent la continuité et la permanence du cadre.  
Ils permettent qu'un professionnel ait connaissance des informations qui lui sont nécessaires en prenant son poste.

Les cahiers de liaison sont lus et si nécessaire élargés.

Les rôles de chacun dans la journée sont définis (accompagnements, etc.).

Les erreurs dans la transmission de l'information sont traitées.

### **Moyens matériels**

L'IME rationalise l'emploi de ses moyens matériels.

Il mutualise les moyens avec les autres institutions de son environnement immédiat.

Il recherche l'existence de ressources territoriales avant d'envisager une acquisition.

### **MODALITES D'EVALUATION PREVUES :**

Par groupe et par atelier annuellement, en fin d'année, lors des réunions de fin d'année.

Il est gardé une trace écrite de ces moments d'évaluation.

### **SITUATION ACTUELLE : POINTS FORTS ET POINTS FAIBLES DANS L'ORGANISATION ET LES PRATIQUES :**

- Les personnels sont-ils présents aux moments où la charge de travail est la plus importante ?
- Les rythmes de vie proposés aux enfants sont-ils conformes à ceux des autres enfants de leur âge ?
- Si non, les horaires des personnels sont-ils en cause ?
- Sont-ce toujours les mêmes professionnels qui interviennent sur les mêmes espaces et les mêmes séquences ?
- Les remplaçants sont-ils affectés prioritairement à un groupe ?
- Les remplaçants et les nouveaux professionnels disposent-ils à leur arrivée du minimum d'information qui leur est nécessaire pour assurer leur mission ?
- Les difficultés d'adaptation au poste, de compréhension du fonctionnement, les attitudes inadéquates des nouveaux professionnels sont-elles recueillies et analysées ?
- Existe-il un livret d'accueil du nouveau professionnel ?
- Le planning de chaque enfant est-il connu des professionnels qui travaillent auprès de lui ?
- Chacun est-il capable de se représenter le déroulement de la journée de l'enfant qu'il accompagne ?
- Le référent est-il à même de vérifier la mise en œuvre du projet de l'enfant « en temps réel » ?
- Les professionnels peuvent-ils décrire le contenu de leur activité ?
- Le contenu du temps de travail est-il connu est analysé ?
- l'IME peut-il en rendre compte ?
- L'IME dispose-t-il des moyens humains qui lui sont nécessaire et connaît-il les comparatifs de dotation avec d'autres établissements du même type sur le département ?
- En cas de dotation plus importante que d'autres établissements du même type, dispose-t-il d'un argumentaire pertinent pour en justifier ?
- Les réunions commencent-elles toujours à l'heure ?
- Atteignent-elles toujours leur objectif ?
- Donnent-elles lieu à ordre du jour et compte rendu, relevé de décisions ou de conclusion ?
- Leur animation est-elle formalisée ?
- Existe-il des temps de liaison formalisés ou d'autres moyens entre les professionnels ?
- Y a-t-il parfois des erreurs dans la transmission de l'information ?
- Ces erreurs sont-elles systématiquement recueillies et analysées pour remédiation ?
- L'IME peut-il dire si certains de ses équipements sont sur utilisés ou sous utilisés ?
- L'IME manque-t-il de moyens matériels spécifiques ?
- Existe-t-il une logique de mutualisation des moyens matériels sur le territoire ?

### **AMELIORATIONS POSSIBLES ET DEMARCHE QUALITE :**

- Avons-nous quelque chose à faire pour améliorer la situation dans ce domaine ?
- 

### **ACTIONS ENVISAGEES :**

- Objectifs
- Résultats à atteindre
- Qui fait quoi, où, et comment
- Responsable de l'action
- Délais de réalisation
- Modes de contrôle de la réalisation de l'action

## **DOMAINE A EVALUER : CONFORMITE DES ACTIONS AUX OPTIONS DU PROJET D'ETABLISSEMENT**

### **CONTENUS :**

- Permanence du cadre.
- Regard pluridisciplinaire garanti à tous.
- Refus des approches dogmatiques et du « tout comportementalisme ».
- Prise en compte de la globalité de l'enfant ; unité psychosomatique de l'homme.
- Souci d'accroître son emprise sur le réel.
- Place garantie à chacun dans un collectif.

### **Textes de références :**

- Projet d'établissement

### **CRITERES DE « BONNES PRATIQUES » POSSIBLES :**

#### **Permanence du cadre**

Les personnels sont permanents sur les groupes.  
Les remplaçants sont affectés à un groupe.  
Les absences et remplacements sont anticipés et préparés.  
Les référents sont présents le jour des synthèses.  
Les emplois du temps des enfants sont réguliers et suivis.  
Les attitudes éducatives sont cohérentes et partagées par tous les professionnels.  
Les décisions prises sont respectées par tous.

#### **Regard pluridisciplinaire garanti à tous**

Chaque enfant bénéficie d'une réunion de synthèse selon le rythme défini.  
L'ensemble des acteurs est présent lors de cette réunion.  
Les différentes dimensions de la vie de l'enfant sont systématiquement prises en compte et la matrice de questionnement est respectée.

#### **Refus des approches dogmatiques**

Les différentes approches et méthodes sont connues des professionnels.  
Le référent est attentif à ce que l'équipe ne préconise pas « toujours la même chose » si les solutions antérieures n'ont pas eu d'effet.  
Les effets des actions sont anticipés pour pouvoir être évalués.  
Le référent est attentif à ce que l'enfant donne à voir.

#### **Place de chacun dans le collectif**

Chaque enfant est affecté à un groupe et y dispose d'un espace personnel.  
Chaque enfant participe à des activités collectives dans lesquelles il peut se différencier.  
Chaque enfant a une caractéristique propre valorisante identifiée par les adultes.  
Chaque enfant est inscrit dans des règles collectives élaborées avec lui.

### **MODALITES D'EVALUATION PREVUES :**

Le chef de service tient à jour les réunions de synthèse / projet, note les participants et note les éventuels dysfonctionnements (évaluation permanente).  
Il réalise un bilan en fin d'année.  
Il est gardé une trace écrite de ces moments d'évaluation.

## **SITUATION ACTUELLE : POINTS FORTS ET POINTS FAIBLES DANS L'ORGANISATION ET LES PRATIQUES :**

- Les réunions de synthèses sont elles programmées ?
- Quelqu'un est il garant de leur réalisation dans les rythmes prévus ?
- Chaque enfant bénéficie-t-il d'une réunion régulière ?
- Arrive-t-il que des professionnels soient absents alors qu'ils accompagnent l'enfant ?
- Arrive-t-il qu'ils n'aient pas préparé de compte-rendu en cas d'absence ?
- La matrice de questionnement est-elle systématiquement respectée ?
- Les dimensions du médical, de l'éducatif, du social, de la relation, du corps, du cognitif sont-elles systématiquement abordées ?
- Les observations faites en ateliers sont-elles systématiquement exploitées lors de la réunion de synthèse ?
- Les points forts de l'enfant y sont-ils systématiquement identifiés ?
- Chaque enfant bénéficie-t-il d'une zone d'expérience, de risque, identifiée (de couper le pain à aller seul au village) et précisée dans son projet ?
- Sa place dans le collectif est-elle systématiquement questionnée ?
- Chaque enfant a-t-il un rôle identifié, une responsabilité dans le groupe ?
- Chaque groupe a-t-il élaboré les règles de vie avec les enfants ?
- Quelqu'un en est-il garant ?
- Arrive-t-il que des référents soient absents lors des réunions ?
- Le référent évalue-t-il les effets du projet de manière régulière et instituée ?
- Les évolutions théoriques et techniques sont elles connues des professionnels ?
- L'IME participe t-il aux différents salons ?
- Les innovations sont elles redéployées dans les pratiques ?

## **AMELIORATIONS POSSIBLES ET DEMARCHE QUALITE :**

- Avons-nous quelque chose à faire pour améliorer la situation dans ce domaine ?

## **ACTIONS ENVISAGEES :**

- Objectifs
- Résultats à atteindre
- Qui fait quoi, où, et comment
- Responsable de l'action
- Délais de réalisation
- Modes de contrôle de la réalisation de l'action

## DOMAINE A EVALUER : LA REPONSE AUX BESOINS

### CONTENUS :

- Capacité de l'IME à connaître les besoins du territoire.
- Capacité de l'IME à répondre aux besoins du territoire.
- Capacité de l'IME à connaître les besoins individuels et collectifs.
- Capacité de l'IME à faire évoluer ses réponses pour répondre aux besoins.

### Textes de références :

- Loi n° 2002-2.
- Loi n° 2005-102.
- Guide de l'évaluation interne.
- Schéma départemental.

### CRITERES DE « BONNES PRATIQUES » POSSIBLES :

#### Réponse aux besoins du territoire

La mission de l'IME est de répondre aux besoins dans le cadre de son agrément. Pour ce faire, il s'informe des besoins auprès de la MDPH pour adapter ses réponses.

L'IME est présent dans les instances de la MDPH pour faire connaître les services qu'il propose, connaître les besoins et participer à la cohérence de la réponse aux besoins.

#### Réponse aux besoins du dispositif du territoire

L'IME se donne les moyens de connaître les besoins des autres partenaires de son territoire, et notamment ceux de l'Education Nationale, en charge d'intégrer les enfants.

Il se donne les moyens de répondre à ces besoins, en essayant de créer les ressources nécessaires.

#### Réponses aux besoins individuels

L'IME recueille les demandes et attentes de chaque famille.

Il se donne les moyens de comprendre les attentes de chaque famille, même si elles apparaissent peu pertinentes et les considère comme dignes d'être prises en compte.

L'IME dispose des moyens de recueillir attentes et demandes dans ses procédures d'admission et dans le déroulement de la prise en charge.

L'IME met en œuvre les moyens nécessaires à l'éducation des enfants dont il a la charge.

### MODALITES D'EVALUATION PREVUES :

Par l'équipe « cadres » en fin d'année.

Il est gardé une trace écrite de ces moments d'évaluation.

### SITUATION ACTUELLE : POINTS FORTS ET POINTS FAIBLES DANS L'ORGANISATION ET LES PRATIQUES :

- L'IME dispose-t-il des moyens de connaître les besoins en matière d'accueil des enfants de son territoire de compétence et ces moyens sont-ils pérennes ?
- L'IME dispose-t-il des moyens de connaître les besoins des partenaires du territoire (notamment l'Education Nationale et ESAT) et ces moyens sont-ils pérennes ?
- L'IME met-il en place un dispositif de réflexion pérenne pour concevoir les réponses nouvelles à apporter tant au niveau du territoire que des partenaires ?
- Ces nouvelles réponses possibles donnent-elles lieu à une élaboration institutionnelle qui débouche sur un projet concret et chiffré ?
- Les procédures d'accueil garantissent-elles que les demandes des usagers sont vraiment prises en compte ?
- L'IME peut-il justifier de leur effectivité ?
- L'IME dispose-t-il des supports techniques nécessaires aux différents apprentissages, notamment en matière d'autonomie ?

### **AMELIORATIONS POSSIBLES ET DEMARCHE QUALITE :**

- Avons-nous quelque chose à faire pour améliorer la situation dans ce domaine ?

### **ACTIONS ENVISAGEES :**

- Objectifs
- Résultats à atteindre
- Qui fait quoi, où, et comment
- Responsable de l'action
- Délais de réalisation
- Modes de contrôle de la réalisation de l'action

## DOMAINE A EVALUER : EFFETS DES ACTIONS

### CONTENUS :

**L'IME ne peut s'engager que sur les points pour lesquels l'établissement a un pouvoir réel.**

- Maîtrise par l'IME des effets de ses actions et valeur d'échange de ses indicateurs dans le cadre de la commande sociale et du partenariat local.
- Effets sur les résidants.
- Effets sur le territoire.
- Effets sur les personnels.

### Textes de références :

- Guide de l'évaluation interne.
- Outil d'élaboration des projets personnalisés.
- Schéma départemental.

### CRITERES DE « BONNES PRATIQUES » POSSIBLES :

#### Réponse aux besoins du département

L'IME analyse les demandes d'admission et les refus. Il rend compte dans son rapport d'activité de sa capacité à répondre aux besoins.  
Il prend en compte les demandes prioritaires et les demandes d'urgence.

#### Impact sur les usagers

L'IME connaît le niveau de satisfaction des usagers.  
L'IME évalue les effets des actions mises en œuvre pour chaque enfant dans le cadre du projet personnalisé.  
L'IME évalue les effets de son organisation et de son fonctionnement sur les usagers.

#### Impact sur l'emploi et la formation

L'IME a une politique active d'accueil de stagiaires.  
L'IME a une politique active de formation des salariés.  
L'IME maîtrise l'impact du management sur les salariés.

#### Impact économique

Dans son rapport d'activité, l'IME rend compte de l'impact économique de sa présence pour son territoire. Il privilégie les achats locaux lorsque cela est possible.

### MODALITES D'EVALUATION PREVUES :

Par l'équipe « cadres » en fin d'année.  
Il est gardé une trace écrite de ces moments d'évaluation.

### SITUATION ACTUELLE : POINTS FORTS ET POINTS FAIBLES DANS L'ORGANISATION ET LES PRATIQUES :

#### Pour l'impact dans le cadre de la commande sociale :

- L'IME répond-il prioritairement aux besoins de proximité, du bassin d'habitat, et cette priorité est-elle mise en œuvre dans les admissions ? A quel pourcentage des besoins locaux répond-il ?
- L'IME analyse-t-il et rend-il compte des demandes et refus d'admission sur l'année.
- L'IME connaît-il le niveau de satisfaction des prescripteurs ?

#### **Pour l'impact sur les usagers :**

- L'IME dispose-t-il d'outils lui permettant de connaître le niveau de satisfaction des usagers ?
- Dispose-t-il d'outils lui permettant d'évaluer les effets des actions pour chaque enfant et les utilise-t-il de manière systématique.
- Dispose-t-il d'outils lui permettant de connaître son efficacité en matière de contenance : analyse systématique des crises comportementales et contexte de leur apparition, par exemple.

#### **Pour l'impact sur l'économie locale :**

- L'IME privilégie-t-il les fournisseurs de proximité ?
- Connaît-il le montant de son impact économique ?

#### **Pour l'impact en matière d'emploi :**

- L'IME a-t-il une politique active de formation et d'accueil des stagiaires ?

#### **Pour l'impact en matière de satisfaction des salariés :**

- L'IME fait-il une analyse des arrêts de travail ?
- Fait-il une analyse du turn-over des personnels ?
- A-t-il une réelle politique de qualification ?
- La formation permanente est-elle suffisamment développée ?

#### **AMELIORATIONS POSSIBLES ET DEMARCHE QUALITE :**

- Avons-nous quelque chose à faire pour améliorer la situation dans ce domaine ?

#### **ACTIONS ENVISAGEES :**

- Objectifs
- Résultats à atteindre
- Qui fait quoi, où, et comment
- Responsable de l'action
- Délais de réalisation
- Modes de contrôle de la réalisation de l'action

## **DOMAINE A EVALUER : TRANSPARENCE DE GESTION ET CONTROLE INTERNE**

### **CONTENUS :**

Ce domaine ne prend pas en compte la gestion de l'établissement mais uniquement les flux financiers gérés par les groupes et les ateliers.

### **CRITERES DE « BONNES PRATIQUES » POSSIBLES :**

#### **Usage**

L'argent lié aux activités éducatives et aux sorties est géré au plus près des besoins.  
L'usage des budgets « éducatifs », « ateliers » et « sorties » est géré par les équipes concernées.  
L'argent de ces budgets donne lieu à la définition de projets.  
Les arbitrages sont assurés par le directeur et/ou le chef de service .

#### **Contrôle**

Chaque dépense donne lieu à l'établissement d'une facture.  
Chaque recette donne lieu à l'établissement d'un reçu.  
Le contrôle interne est régulier. Il permet le contrôle de l'exécution de ces budgets et la conformité comptable.  
Le service comptabilité est garant de cette conformité. Il dispose des moyens de contrôle nécessaires.

### **MODALITES D'EVALUATION PREVUES :**

En continu par le service comptable et bilan en fin d'année.

### **SITUATION ACTUELLE : POINTS FORTS ET POINTS FAIBLES DANS L'ORGANISATION ET LES PRATIQUES :**

- Les procédures sont-elles écrites et connues de tous ?
- Les responsabilités sont-elles clairement définies ?
- Les procédures de contrôle sont elles définies ?
- Les contrôles sont-ils réguliers et programmés ?
- Y a-t-il parfois des erreurs et si oui, sont elles identifiées et analysées ?

### **AMELIORATIONS POSSIBLES ET DEMARCHE QUALITE :**

- Avons-nous quelque chose à faire pour améliorer la situation dans ce domaine ?

### **ACTIONS ENVISAGEES :**

- Objectifs
- Résultats à atteindre
- Qui fait quoi, où, et comment
- Responsable de l'action
- Délais de réalisation
- Modes de contrôle de la réalisation de l'action

## DOMAINE A EVALUER : LA SECURITE

### CONTENUS :

Ce thème ne prend en compte que la sécurité physique, la sécurité psychique étant prise en compte dans les autres thèmes (permanence du cadre, etc.)

Ce thème concerne donc :

- La sécurité des bâtiments.
- La sécurité liée au matériel.
- La sécurité alimentaire.
- La sécurité lors des sorties et des activités.
- Les protocoles d'urgence.
- La formation et l'information des personnels.

### CRITERES DE « BONNES PRATIQUES » POSSIBLES :

#### Bâtiments et matériel

Les normes de sécurité sont respectées, les exercices incendies sont réalisés, la maintenance des appareils et du matériel pouvant représenter un danger pour les enfants est assurée (véhicules, thermostats, etc.)

Il existe des fiches de suivi de la maintenance des appareillages et un responsable désigné.

Les issues de secours sont dégagées.

#### Alimentation

Les normes en vigueur sont respectées. L'IME fait procéder à des contrôles réguliers.

Les cuisiniers sont formés aux normes HACCP et sont garants de leur application.

#### Sorties et activités

Il existe un registre des entrées et des sorties.

Il existe une liste accessible des personnes présentes la nuit dans les bâtiments.

Les normes d'encadrement sont respectées et les personnels tiennent compte des particularités du groupe pour déterminer les ratios d'encadrement.

Les activités spécifiques (escalade, natation, etc.) sont encadrées par du personnel formé, et titulaire des diplômes prévus par la réglementation.

L'IME applique les directives fixées par les annexes XXIV et les directives de l'Education Nationale et de Jeunesse et Sports pour l'encadrement des activités et des sorties.

#### Protocoles d'urgence

Il existe des protocoles d'urgence et un livret sécurité.

Les informations sont connues de l'ensemble des personnels, notamment des remplaçants.

#### Formation et information des personnels

Les personnels sont formés aux gestes de premiers secours.

Ils connaissent les conduites à tenir en cas d'urgence : fausses routes, crise d'épilepsie...

Les remplaçants sont informés s'ils travaillent sans être accompagnés d'un personnel formé.

Les affichages réglementaires sont réalisés.

### MODALITES D'EVALUATION PREVUES :

Evaluation permanente et bilan annuel par le directeur et le chef de service.

Il est gardé une trace écrite de ce bilan.

### **SITUATION ACTUELLE : POINTS FORTS ET POINTS FAIBLES DANS L'ORGANISATION ET LES PRATIQUES :**

- L'IME connaît-il les différentes réglementations en vigueur, notamment en matière de sorties et d'encadrement ?
- Dispose-t-il des supports d'information pertinents pour informer les remplaçants et nouveaux arrivants en matière de sécurité ?
- Dispose-t-il de protocoles formalisés pour prendre en charge les urgences notamment médicales ?
- Les personnels sont-ils formés et les formations sont-elles tenues à jour ?
- Les remplaçants sont-ils toujours accompagnés d'un personnel permanent ?
- 

### **AMELIORATIONS POSSIBLES ET DEMARCHE QUALITE :**

- Avons-nous quelque chose à faire pour améliorer la situation dans ce domaine ?

### **ACTIONS ENVISAGEES :**

- Objectifs
- Résultats à atteindre
- Qui fait quoi, où, et comment
- Responsable de l'action
- Délais de réalisation
- Modes de contrôle de la réalisation de l'action

## MODE D'EMPLOI

« Passer à la moulinette » tous les cinq ans, et dans le cadre d'une action quasi exhaustive l'ensemble des pratiques institutionnelles, peut sembler relever de la gageure.

L'aspect aride de la mise en pratique d'un tel outil pourrait même paraître contre-productif, mettant en lumière des écarts entre ce qui est écrit dans le projet d'établissement et la pratique, dans ce qui pourrait ressembler à un « inventaire à la Prévert » qui n'oublierait même pas le raton laveur...

Plutôt que d'entrer dans le travers d'un catalogue de bonnes intentions qui ne seraient jamais mises en pratique, plutôt que de procéder tous les cinq ans à la grand-messe de l'autoévaluation, nous avons préféré une démarche qui nous paraît éminemment plus constructive.

Notre but est de faire de deux à trois thèmes l'objet des attentions d'une année civile, d'en tirer les conclusions, et d'en dégager des axes concrets d'action.

Bien évidemment, cette démarche aura lieu toutes les années, lui donnant ainsi un caractère permanent, ce qui permettra de balayer en cinq ans l'ensemble des points que nous avons retenus, et de respecter ainsi les dispositions légales.

## SYNTHÈSE DES BILANS ANNUELS

Actions prioritaires :

- Action 1 :
  
- Action 2 :
  
- Action 3 :

Pour chaque action :

- Nature de l'action :
- Objectifs de l'action et indicateurs d'effets prévus :
- Responsable de l'action :
- Acteurs impliqués :
- Moyens prévus :
- Délais de réalisation :
- Date prévue d'évaluation de sa mise en œuvre :