

Démarche d'évaluation externe des ESSMS

SARL B.S.A – Bureau de Sociologie Appliquée

Un point sur l'évaluation externe

- Ni un audit, ni un contrôle ;
- C'est une démarche réglementaire qui couvre les mêmes champs que l'évaluation interne avec un regard externe ;
- Et une analyse du fonctionnement de la structure dans le but d'améliorer la qualité du service rendu.

L'évaluation externe s'inscrit dans la continuité de l'évaluation interne et doit permettre d'aider les établissements à ne pas perdre le sens de la démarche engagée dont l'objectif premier est d'améliorer l'accompagnement des usagers.

Organisation de l'intervention

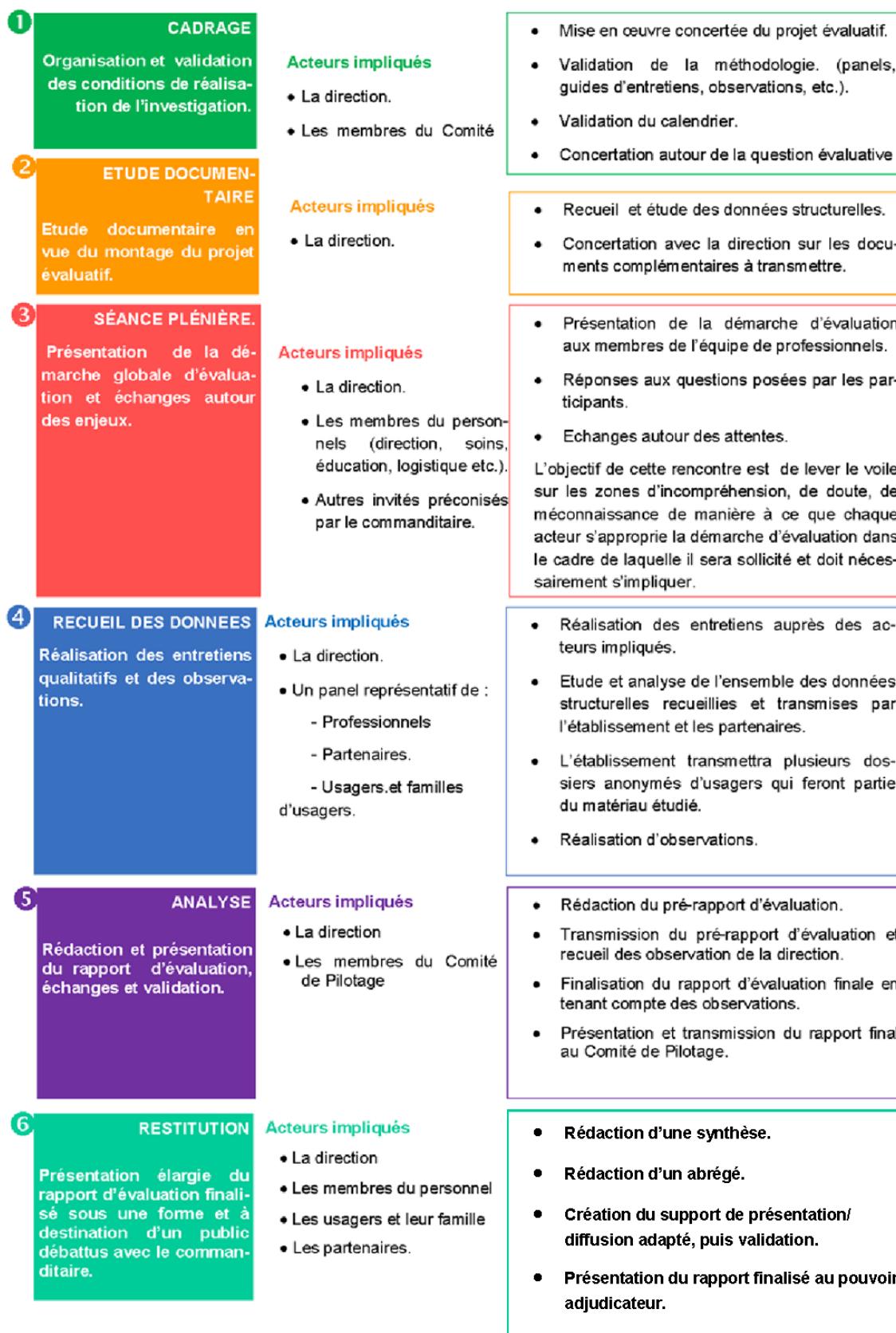
Notre approche de l'évaluation se veut qualitative ; elle rendra compte de l'analyse de plusieurs sources de données.

Données structurelles – Projet d'établissement, règlement de fonctionnement, bilans d'activités, comptes administratifs, organigrammes, référentiels métiers, etc.

Données qualitatives – Recueil de la parole des professionnels, des usagers et leurs familles. Par ailleurs une évaluation efficiente ne peut que se fonder sur une approche participative et concertée. Il s'agit d'exploiter et d'analyser le discours de chaque acteur, porteur d'opinions, de représentations, d'intérêts et d'un vécu singulier.

Observations ciblées – Leur contenu et leurs cibles seront le résultat d'une concertation avec le commanditaire.

Notre investigation au cœur de chaque établissement se structure en six étapes complémentaires :



Notre approche : une posture attentive et impliquante

A l'écoute de vos valeurs – Parce que toute évaluation s'ajuste au contexte de l'établissement évalué, notre équipe développe une approche analytique qui se base sur l'éthique et les valeurs auxquelles l'ensemble du personnel et la direction adhèrent.

Une démarche de proximité et d'ajustement – Evaluer la qualité d'un travail réalisé n'est possible qu'investis dans une posture de proximité, d'écoute et de regards croisés. Les « bonnes pratiques » se construisent donc dans une dynamique permanente de (dé)construction et d'ajustement. Cette impossible standardisation des « bonnes » pratiques induit alors une évaluation qui s'ajuste et apprécie la qualité au regard de l'environnement et du contexte propres à chaque structure, en fonction desquels les personnels adaptent leurs pratiques.

Une posture qui favorise la démarche participative promue – Notre investigation s'appuie sur les professionnels qui sont porteurs d'une expérience, de compétences et d'un savoir. L'utilisation de l'entretien qualitatif (individuel et/ou collectif, en face-à-face) favorise l'implication de chacun.

Une démarche concertée – Qu'il s'agisse du calendrier des étapes d'investigation, du panel retenu d'utilisateurs ou de partenaires, des conditions de réalisation des entretiens, etc., notre équipe construit l'ensemble du projet en concertation avec le commanditaire.