

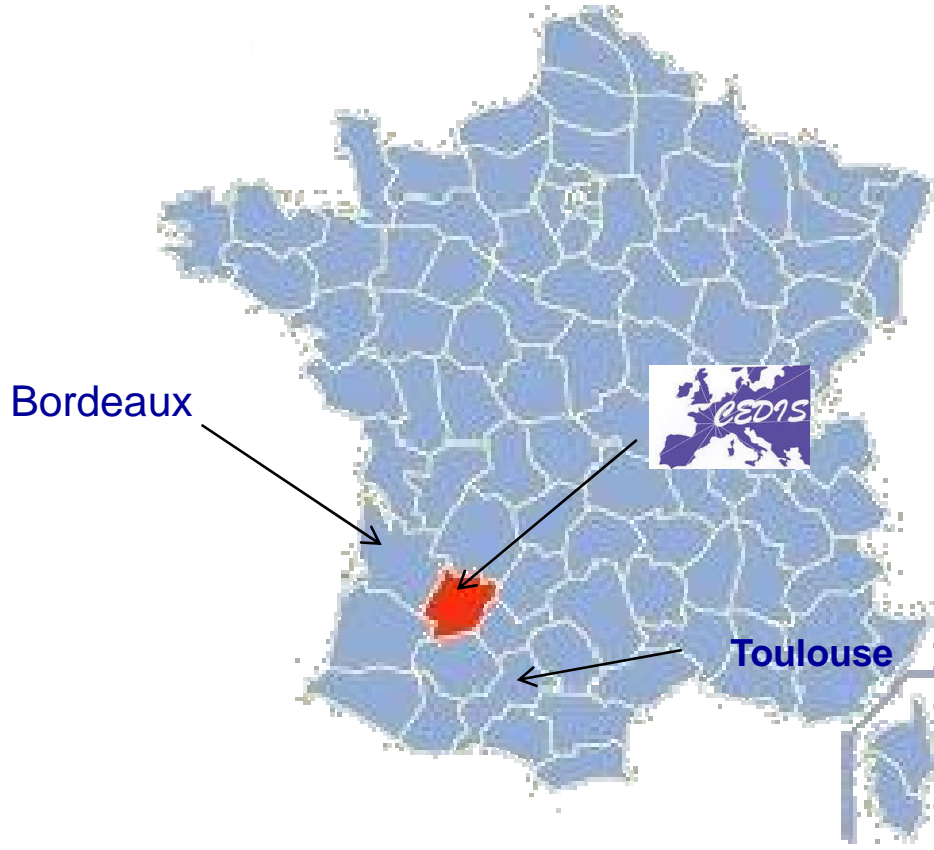
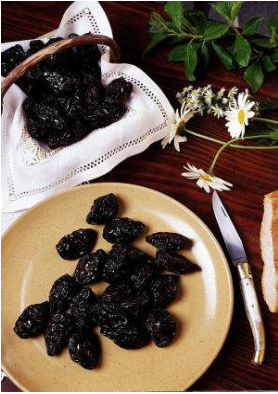
# L'histoire de l'évaluation en France



07-10-2009 – Sierre

LLP-LdV-TOI-2007-FR-008





- **Situé en région Aquitaine dans le département du Lot-et-Garonne, entre Bordeaux et Toulouse**





# Le CEDIS en quelques mots

- **A l'origine des professionnels intéressés par l'évaluation institutionnelle et une rencontre avec des canadiens en 1983.**
- **Création à Genève en 1986 d'une Association Loi 1901 à but non lucratif**
- **Professionnels, bénévoles de l'action sociale et médico-sociale, universitaires, représentants de l'administration sanitaire et sociale.**

# Le CEDIS : une finalité...

---

## Promouvoir

le respect, la dignité, l'autonomie  
de la personne humaine.

## Développer

Ses potentialités, sa qualité de vie,  
son intégration sociale.

## L'accompagner

dans sa participation à la vie de la  
cité.



# Les activités du CEDIS



## ***Information et Conseil***

*Actualité / Congrès  
Textes de référence*



## ***Formation***

*Valeurs et concepts de la Valorisation des Rôles Sociaux  
Evaluation interne  
Evaluation externe  
Projets institutionnels  
Projets personnalisés*



## ***Echanges transnationaux***

## ***EVALUATIONS EXTERNES***

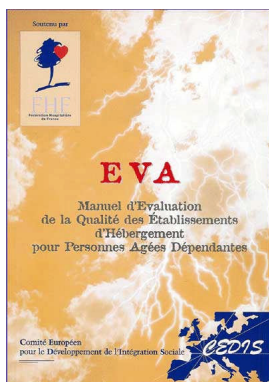
*Secteur protection de l'enfance, inclusion sociale et handicap*



# L'histoire de l'évaluation

**1983** Programme d'Analyse de Systèmes et de services  
**PASS**

**1986** Création du **CEDIS** Comité Européen pour le  
Développement de l'Intégration Sociale



**1989** Adaptation européenne de PASS (150 structures évaluées)  
Evaluation du projet individuel dans le secteur médico-social

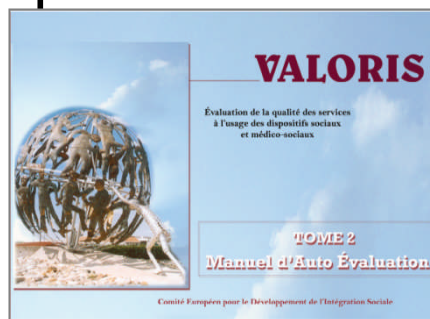
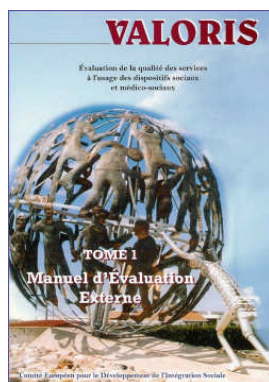
**1996** Création de l' ANAES Agence Nationale de certification et d'  
évaluation de la santé

**2001** CEDIS : EVA  
(**Méthodologie pour l'évaluation de la qualité des services pour personnes âgées**)

# L'histoire de l'évaluation

**2002** Loi réformant l'action sociale et ses décrets

**2004** publication de VALORIS par le CEDIS



**2008** l'ANESM publie les premières bonnes pratiques professionnelles.

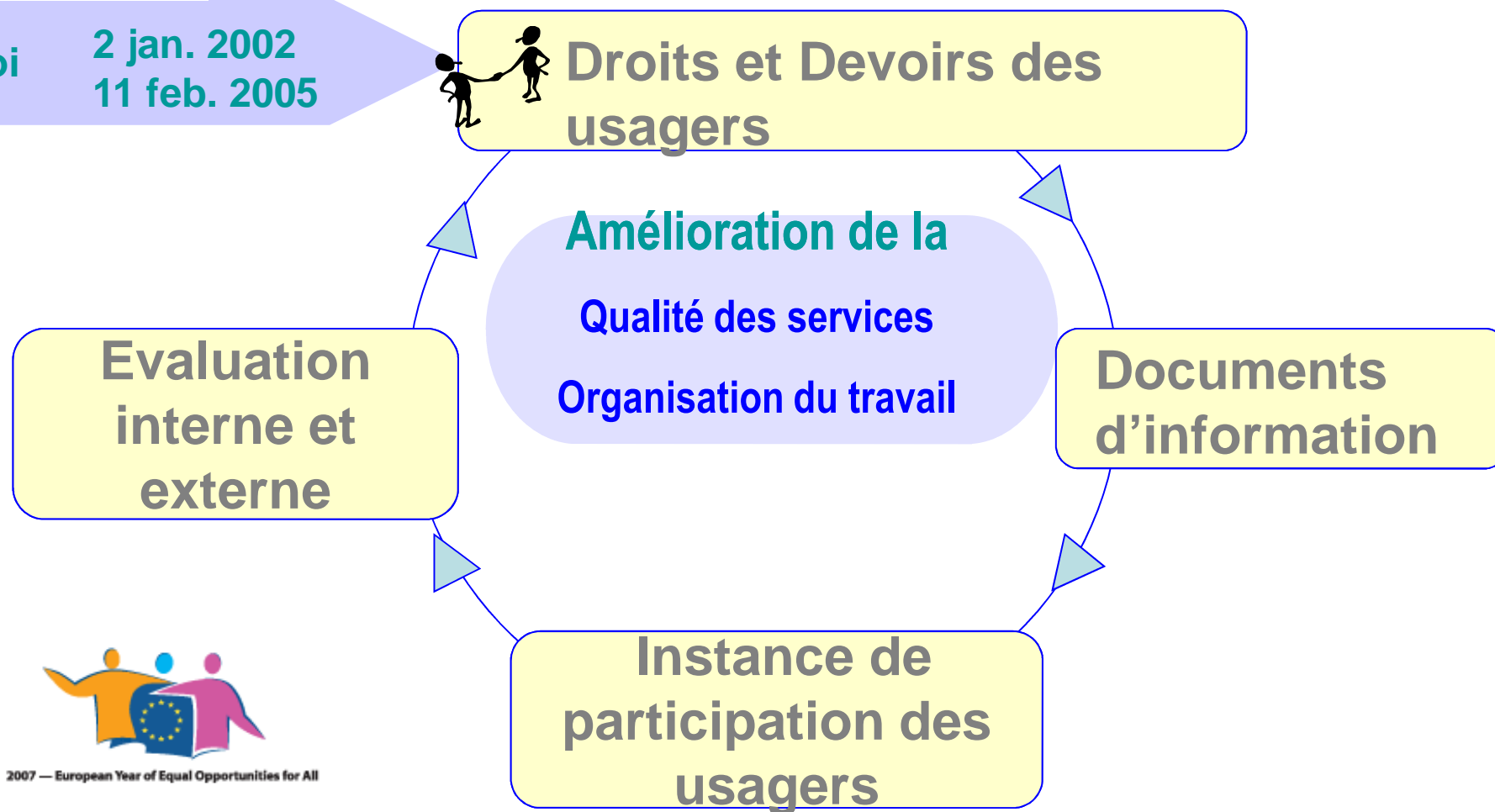
**2009** Diffusion de VALORIS TIQSS

**Juin 2009** l'ANESM habilite les premiers organismes évaluateurs

# L'évaluation en France

Loi

2 jan. 2002  
11 feb. 2005



2007 — European Year of Equal Opportunities for All

**2002** Loi et décret réformant l'action sociale



# L'évaluation externe doit

- se centrer sur les mêmes champs que l'évaluation interne
- être réalisée 2 fois au cours de la période d'autorisation de fonctionnement
- être effectuée 2 ans avant le renouvellement de l'autorisation
- être réalisée par des organismes habilités par notre agence nationale
- conditionne les modalités de renouvellement



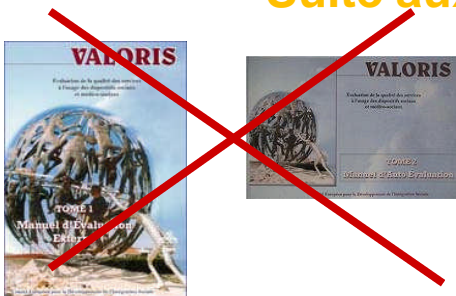
## Quelques mots sur VALORIS TIQSS

- **VALORIS TIQSS est conforme à la réglementation française et aux bonnes pratiques éditées par l'agence nationale.**
  
- **Est une méthode basée sur les concepts et valeurs de la Valorisation des Rôles Sociaux**



# VALORIS TIQSS : Mesures, actions, décisions

## Suite aux observations :



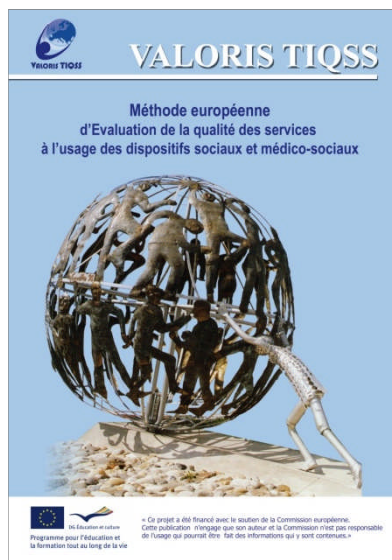
+ Trop de texte +

Expérimentation  
en France,  
Espagne,  
Pologne, Estonie,  
Suisse

## Recommandations de l'



+



= Moins de texte +

Nouvelle présentation

+ Nouveaux noms +

Nouvelles rubriques

# Nouvelles rubriques

*Chapitre 3 :*      **Bienveillance : Prévention et Gestion des situations de maltraitance**

**Réponse aux conduites de violence**

**Interactions-Relations humaines (modifiée)**

*Chapitre 4 :*      **Soins (plus développée )**

**(projet et dossier de soin, Qualité des soins, Sécurité des soins)**

*Chapitre 5 :*      **Communication interne**

*Chapitre 6 :*      **Gestion administrative (plus développée)**

**Gestion financière (plus développée)**

**Gestion des risques**

**Coût / Efficacité (plus développé)**



# VALORIS TIQSS Contenu I

## 1ERE PARTIE - INTEGRATION

### Chapitre 1 Intégration Physique (Le dispositif dans son environnement)

#### 1.1 Implantation

- 1.1.1 Implantation dans la commune ou le quartier
- 1.1.2 Localisation du dispositif dans son secteur géographique d'intervention
- 1.1.3 Accessibilité du dispositif
- 1.1.4 Disponibilité du dispositif

#### 1.2 Commerces locaux, associations et services divers

#### 1.3 Adéquation du dispositif avec son environnement

#### 1.4 Potentiel intégratif du quartier ou de la ville

### Chapitre 2 Démarche vers l'intégration sociale

#### 2.1 Représentation et symboles

##### institutionnels

- 2.1.1 Noms utilisés pour désigner le dispositif
- 2.1.2 Images suggérant la valorisation des usagers
- 2.1.3 Image de l'édifice conforme à sa fonction
- 2.1.4 Harmonie de l'édifice avec le voisinage
- 2.1.5 Coexistence de plusieurs services dans une même structure
- 2.1.6 Juxtaposition d'images issues d'établissements, services ou sites voisins
- 2.1.7 Statuts des professionnels

#### 2.2 Intégration fonctionnelle et sociale

- 2.2.1 Utilisation des ressources accessibles au public
- 2.2.2 Activités favorisant l'intégration sociale
- 2.2.3 Fréquentations et relations valorisantes



# VALORIS TIQSS

## Contenu II

### 2EME PARTIE - DEVELOPPEMENT

#### Chapitre 3 Promotion du développement de la personne

##### 3.1 Individualisation

##### 3.2 Connaissance et respect des libertés, droits et obligations

- 3.2.1 Confidentialité et respect de la vie privée
- 3.2.2 Protection sociale et accès aux soins
- 3.2.3 Possession de biens et disposition de ressources propres
- 3.2.4 Libre communication, libre circulation
- 3.2.5 Liberté d'opinion et d'expression et exercice de la citoyenneté
- 3.2.6 Dispositif de sanctions, procédures de recours

##### 3.3 Bientraitance : Prévention et gestion des situations de maltraitance

##### 3.4 Prévention et réponses aux conduites de violence

##### 3.5 Absence de surprotection

###### 3.5.1 Absence de surprotection physique

###### 3.5.2 Absence de surprotection sociale

##### 3.6 Vie affective et sexuelle appropriée à l'âge et la culture

##### 3.7 Interactions - Relations humaines

##### 3.8 Formes d'interpellation et attitudes adaptées à l'âge et la culture

##### 3.9 Apparences personnelles adaptées à l'âge et la culture

##### 3.10 Activités, Emplois du temps, et rythmes adaptés à l'âge et à la culture

##### 3.11 Aménagements et équipements adaptés aux besoins, à l'âge et à la culture

##### 3.12 Confort

##### 3.13 Esthétique du cadre de vie

#### Chapitre 4 Intensité, pertinence et cohérence des prestations de services et des activités

##### 4.1 Participation des usagers et des familles

##### 4.2 Projet individualisé

##### 4.3 Accueil et orientation

##### 4.4 Hébergement et logement

##### 4.5 Programmes favorisant les apprentissages

##### 4.6 Insertion professionnelle et emploi

##### 4.7 Santé physique et mentale, soins

###### 4.7.1 Projet de soins et Dossier de soins

###### 4.7.2 Qualité des soins

###### 4.7.3 Prévention - Sécurité des soins

##### 4.8 Sortie du dispositif

# VALORIS TIQSS Contenu III

## 3EME PARTIE - OUVERTURE ET DYNAMISME ORGANISATIONNEL

### Chapitre 5 Politique d'ouverture

- 5-1 Coordination et réseaux
- 5-2 Information et communication externes
- 5-3 Information et communication internes
- 5-4 Evolution des pratiques et innovation
- 5-5 Collaboration à la recherche

### Chapitre 6 Pilotage et Gestion Administrative et financière.

- 6.1 Projet d'établissement ou de service
- 6.2 Gestion administrative
- 6.3 Gestion financière
- 6.4 Gestion des risques
- 6.5 Formation continue du personnel
- 6.6 Participation à la formation des futurs  
professionnels
- 6.7 Démarche évaluative
- 6.8 Rapport coût/efficacité

# Aperçu de la nouvelle version

## 3-3 PREVENTION ET GESTION DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE

Le terme maltraitance est assez flou. En s'appuyant sur la définition que donne le Conseil de l'Europe de la maltraitance dès 1990 et sur les observations et recommandations de ALMA France<sup>1</sup>, celle-ci peut être redéfinie comme : Tout acte ou omission commis par un tiers, dans le cadre de la famille ou d'une institution, lequel porte atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou psychique, ou à la liberté d'une personne ou qui compromet gravement le développement de sa personnalité et/ou nuit à sa sécurité financière ».

Nous pouvons répertorier les diverses formes de maltraitance :

- Les violences physiques (contusions, coups, brûlures, abus sexuels...)
- Les violences morales (chantage, insultes...)
- Les violences civiques (privation de droits, de papiers d'identités...)
- Les violences financières (vol, extorsions de fonds, signatures forcées, privation de ressources...)
  
- Les violences médicamenteuses (abus de neuroleptiques, privation de médicaments nécessaires...)
- Les négligences. Les **négligences actives et passives** (privation des aides indispensables à la vie quotidienne : manger, s'habiller, se lever, aller aux toilettes, recevoir des visites, oubli, abandon...). Dysfonctionnements dans la connaissance et l'application des "bonnes pratiques professionnelles" en rapport avec la nutrition, les soins, ou encore la contention, les négligences constituent de la **maltraitance par omission**.

← Intitulé de la rubrique

← Courte description

# Aperçu de la nouvelle version

Le dispositif a prévu et met en œuvre des mesures devant permettre la prévention des incidents (agressions, violences, maltraitements, ...) entre usagers, usagers et membres du personnel, entre usagers et personnes extérieures à la structure.

Référence

## Critères qualité :

**C<sub>1</sub>** Un inventaire le plus exhaustif possible des risques encourus pas les usagers est réalisé (doivent être répertoriés l'ensemble des situations : lors des activités, dans le cadre de la collectivité, de la dualité...).

A  B  C  D

**C<sub>2</sub>** Chaque professionnel a une bonne connaissance de la vulnérabilité, de la dépendance des personnes accueillies et des risques qu'elles encourent.

A  B  C  D

**C<sub>3</sub>** Les usagers sont sensibilisés, informés et formés pour être en mesure d'identifier les risques et ainsi de s'en prémunir.

A  B  C  D

**C<sub>4</sub>** La prévention de la maltraitance fait l'objet d'analyses de fonctionnements internes, et d'analyse de la pratique (repérage des éventuels dérapages liés au mode de fonctionnement ou à l'organisation institutionnelle).

A  B  C  D

**C<sub>5</sub>** Les conditions de travail du personnel (dotation en personnel, climat social, gestion du « burn out »...) sont de qualité.

A  B  C  D

**C<sub>6</sub>** L'établissement consigne les pré-incidents pour rechercher et apporter des solutions de prévention.

A  B  C  D

Critères d'évaluation

Echelle de cotation d'un critère

# Aperçu de la nouvelle version

## *Echelle de cotation*

### **Niveau A - Très satisfaisant**

Le dispositif a prévu et met en œuvre des mesures devant permettre la prévention des incidents (agressions, violences, maltraitances, ...) entre usagers, usagers et membres du personnel, entre usagers et personnes extérieures à la structure. Le dispositif de lutte contre la maltraitance prévoit une procédure de signalement et d'accompagnement en cas de constat de maltraitance qu'il s'agisse de mineurs ou de majeurs.

### **Niveau B - Satisfaisant**

Le dispositif a prévu et met en œuvre des mesures devant permettre la prévention des incidents (agressions, violences, maltraitances, ...) entre usagers, usagers et membres du personnel, entre usagers et personnes extérieures à la structure mais des améliorations pourraient être apportées. Le dispositif de lutte contre la maltraitance prévoit une procédure de signalement et d'accompagnement en cas de constat de maltraitance qu'il s'agisse de mineurs ou de majeurs mais celle-ci n'est pas systématiquement utilisée.

### **Niveau C - Insatisfaisant**

Le dispositif a mis en place quelques moyens de prévention, dans la pratique il existe une fiche de signalement ou autre très incomplète, mal ou peu utilisée par les professionnels.

### **Niveau D - Très insatisfaisant**

Le dispositif bien que conscient des risques n'a pas mis en place de dispositif de prévention ou n'a pas mis en place de procédure de signalement.

Explication de  
l'échelle de  
cotation de la  
rubrique



# L'échelle de cotation

**SO** : Sans objet. Ne s'applique pas au dispositif

**F  
O  
R  
C  
E  
S**

**A** : Très satisfaisant (à maintenir)

**B** : Satisfaisant (à développer, à consolider)

**D  
E  
F  
I  
S**

**C** : Insatisfaisant ( à améliorer de façon significative risque de dévalorisation des usagers)

**D** : Très insatisfaisant - Inacceptable (à traiter d'urgence, en priorité), dévalorisation des usagers



# Une évaluation externe avec VALORIS TIQSS

## Préparation de l'évaluation

**Demande d'information sur l'établissement évalué**

**Composition de l'équipe d'évaluateurs**

**Présentation de VALORIS et VRS à l'équipe qui sera évaluée. Prévisite**

**Planification des entretiens avec les usagers, les familles, la direction, les partenaires...**

**Organisation des conditions matérielles de l'évaluation sur site**

## Evaluation sur site

**Visite de l'établissement**

**Observations sur 24H et entretiens**

**Prise de connaissance des documents non transmis**

**Relevé des faits**

**Cotation collective par consensus**

**Rapport verbal à l'équipe évaluée**

## L'après-évaluation

**Remise du rapport écrit**

**Prise en compte des remarques éventuelles**

**Remise du rapport final**

**Evaluation d'impact par la structure évaluée**





# Formation VALORIS TIQSS



## Evaluation de la Qualité –Législation

Le contexte européen – Le contexte français- Le contexte estonien- Le contexte Polonais  
Le contexte espagnol – Le contexte suisse

## GUIDE METHODOLOGIQUE

### KIT PEDAGOGIQUE (méthodologie et documents type)

- Mode d'emploi de l'évaluation externe
- Modèle "Lettre de confidentialité"
- Consignes pour les évaluateurs
- Description de la fonction du chef de mission
- Modèle "Carte des rendez-vous"
- Modèle "Dossier signalétique de l'établissement"
- Modèle "Sondage de préévaluation"
- Liste des documents à demander
- Pyramide de Maslow et fiche des besoins
- Question-guides pour les entretiens avec l'équipe évaluée
- Fiches d'observation
- Modèle 'Evaluation d'impact de l'évaluation externe"
- Trames des rapports verbal et écrit

## TEXTES REGLEMENTAIRES



**Merci de votre  
attention !**



**CEDIS**

34, av de Monbran  
47 510 Foulayronnes

<http://www.cedis-europe.org>



[ass.cedis@wanadoo.fr](mailto:ass.cedis@wanadoo.fr)



00 33 5 53 47 57 35

[www.valoris-tiqss.eu](http://www.valoris-tiqss.eu)