

Evaluation interne et externe

L'évaluation

- L'évaluation a pour finalité de contribuer à préparer une décision, d'améliorer pratiquement la mise en œuvre d'une politique ou le fonctionnement d'un service.
- Il faut que le commanditaire et les autres destinataires de l'évaluation (y compris dans certains cas le grand public) puissent s'approprier les résultats et les connaissances produites. (Conseil scientifique de l'évaluation, 1996)

L'obligation d'évaluation interne s'inscrit dans un contexte particulier où le législateur

- consacre le droit et la participation des usagers et de leurs représentants
- reconnaît la complexité et la diversité du secteur social et médico-social
- en précise les missions et le cadre d'intervention.

L' évaluation a ainsi vocation à promouvoir :

- une meilleure lisibilité du domaine dans toutes ses composantes
- une meilleure cohérence de l' action des établissements et services autorisés avec les missions d' intérêt général et d' utilité sociale
- les conditions d' une relation de qualité à l' usager
- l' amélioration continue des activités et de la qualité des prestations

Les objectifs

faire évoluer
les pratiques
et les
compétences

produire des
connaissances
pour nourrir
la décision

interpeller pour
contribuer à
l'évolution du
secteur

renouveler
le dialogue

s'adapter
et anticiper
les besoins
sociaux

valoriser
l'action
conduite

Les incontournables

- le droit et la participation des usagers, la personnalisation des prestations
- l' établissement ou le service dans son environnement
- le projet d' établissement ou de service et ses modalités de mise en œuvre
- l' organisation de l' établissement ou du service

Les quatre domaines d'interrogation des pratiques des établissements

L'établissement dans son environnement

Le projet
d'établissement
et ses modalités
de la mise en oeuvre



L'organisation
de
l'établissement

Le droit et la participation des usagers,
la personnalisation des prestations

L' évaluation a pour objet l' appréciation à intervalles réguliers :

de la cohérence

- les finalités de l' action sont elles en cohérence avec les orientations prioritaires ?

de la pertinence

- l' action constitue-t-elle une réponse aux besoins identifiés ?

de l' efficacité

- : les résultats sont ils conformes aux objectifs retenus ?

de l' efficience

- les résultats sont-ils à la mesure de l' ensemble des moyens mobilisés ?

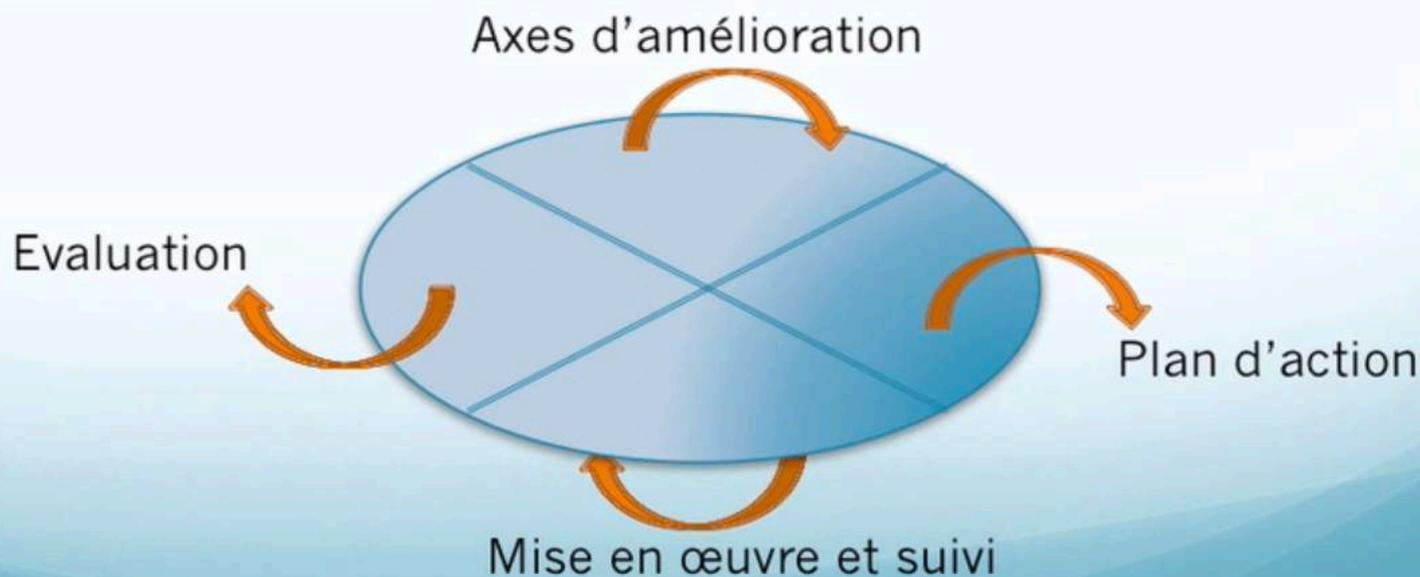
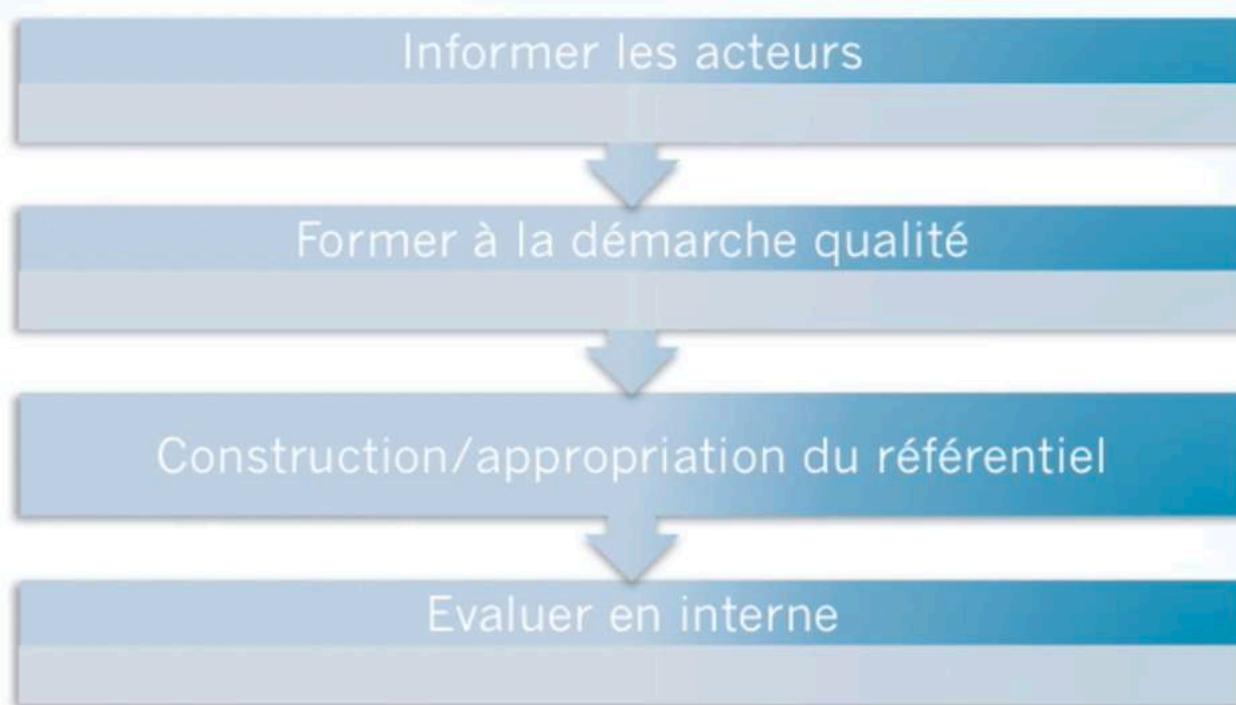
de l' impact

- quels sont les effets des actions conduites ?

Evaluation et démarche qualité

- **L'objectif de l'évaluation** - mesurer le niveau d'atteinte des objectifs que l'on s'est fixé, au travers du référentiel. Le constat des écarts conduit le plus souvent à des actions correctives, infléchissant le processus engagé.
- La mise en œuvre d'une démarche qualité nécessite des mesures et correspond à un processus d'amélioration continue de la qualité des prestations fournies. C'est une démarche engagée par l'établissement afin de conforter ses points forts et réduire ses points faibles.

Communication



Evaluer c'est aussi:

- Projet d'établissement
- PPI
- Les ateliers