

## La méthodologie et les outils de l'évaluation interne au service de la qualité

ÉDITORIAL 5

DOSSIER 7

### I - Les enjeux de l'évaluation et de la démarche qualité ..... 9

**Promouvoir la qualité et l'évaluation dans les organisations sociales et médico-sociales :  
enjeux, contexte et méthodes ..... 11**  
*Patrick LEFÈVRE, Directeur Technè-conseil*

**L'évaluation interne : un dispositif technique qui donne sens à l'action ..... 23**  
*Roland JANVIER, Directeur Général de la Sauvegarde de l'Enfant à l'Adulte en Île et Vilaine*

**Enjeux et freins de la démarche qualité et de l'évaluation interne  
dans le secteur médico-social : approches réflexives pour les dirigeants d'établissement. .... 33**  
*Marie-Agnès ROUX, Institut de Formation des travailleurs sociaux d'Échirolles*

### II - Approche méthodologique de l'évaluation interne ..... 49

**Construire, formaliser et évaluer la qualité  
dans les établissements et services sociaux ou médico-sociaux ..... 51**  
*Pierre SAVIGNAT, Maître de conférence UPMF de Grenoble 2,  
Membre de la Société Française de l'Évaluation*

**Évaluer... Pourquoi ?... Comment ?... Avec qui ?  
Peut-on réussir le mariage de la culture du secteur et les acquis des sciences évaluatives ? ..... 61**  
*Jean-Luc JOING, Professeur des universités et auditeur certifié*

**L'évaluation interne de projet ..... 85**  
*Jacques DANANCIER, Psychologue, Conseiller technique CREAÎ Basse Normandie*

**L'auto-évaluation au quotidien : ou comment "remettre l'évaluation à sa place" ..... 103**  
*Yves BOUTROUE, Formateur ACTIF*

**Évaluer la qualité des prestations de service  
Ou le point aveugle des établissements sociaux et médico-sociaux ..... 125**  
*Jean-René LOUBAT, Psychosociologue-Consultant*

**Évaluation de la qualité, qualité de l'évaluation..... 141**  
*Jean-Marc DUTRÉNIT, Professeur à l'université de Lille*

<b>III - Panorama non exhaustif des outils existants.....</b>	<b>157</b>
<b>VALORIS</b> évaluation interne : <i>un outil centré sur la valorisation des rôles sociaux de la personne</i> .....	159
<i>Louis VANEY, Université de Genève, Formateur au CEDIS</i>	
<b>PROMAP :</b>	
<i>outils techniques d'aide aux plans d'action et d'amélioration continue de la qualité</i> .....	173
<i>Yann LE BERRE, Conseiller technique UNAPEI</i>	
<b>L'évaluation dans l'action sociale : la proposition de l'ANCREAI</b> .....	185
<i>Anne DUSART, Psychologue, Sociologue, Conseillère technique CREAÎ Bourgogne</i>	
<b>L'évaluation interne en gérontologie : les outils à disposition</b> .....	231
<i>Olga PIOUS, Alain VILLEZ, Élisabeth CALAS-PACCARD, Martine BEGUIN</i>	
« <b>Évaluation interne de la Qualité</b> » - <b>MAEVA : un outil développé par le GIP-REQUASS (Méthode d'Auto-évaluation basée su ANGÉLIQUE)</b> .....	243
<i>Annie RIGAUT, Directrice du GIP-REQUASS</i>	
<b>IV - Expérimentations de terrain .....</b>	<b>265</b>
<b>Construire son propre outil d'évaluation interne : une expérience en CAT</b> .....	267
<i>Caroline GRAU, Directrice adjointe EPMS</i>	
<b>La culture de projet et d'évaluation en CMPP : une utopie porteuse...</b> .....	287
<i>Marcel TORRACINTA, Directeur de CMPP et CAMSP</i>	
<b>L'évaluation interne en prévention spécialisée : un état d'esprit, une démarche volontaire et méthodique</b> .....	317
<i>Patrick DUBÉCHOT, Sociologue-démographe, CFPES-CEMEA</i>	
<b>V - Contrepoint .....</b>	<b>329</b>
<b>Sélectionner un cabinet conseil ou un organisme de formation... Comment se garantir ?</b> .....	331
<i>Sylvie MUYLS, Titulaire d'un troisième cycle en Management de la Qualité</i>	
<b>VI - En guise de conclusion .....</b>	<b>343</b>
<b>Évaluation interne et qualité : les conditions générales d'une démarche cohérente et efficace</b> .....	345
<i>Ali BOUKELAL, Sociologue, Formateur ACTIF</i>	
<b>BON DE COMMANDE</b>	<b>353</b>