

## Évaluation Interne et Qualité

dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux

**INTRODUCTION** 5

---

**PREMIÈRE PARTIE** 11

---

### L'évaluation interne et le Processus d'Amélioration Continue de la Qualité (PACQ)

*De la conception de la démarche à la définition d'un plan de progrès*

**I. Les fondements de l'évaluation interne** ..... 13

- Les fondements législatifs et réglementaires..... 14
- Le territoire et l'objet de l'évaluation interne ..... 15
- Les fondements théoriques de l'évaluation : *approche générale* ..... 18

**II. L'évaluation interne et son articulation avec la démarche qualité**..... 21

- Le paradigme de l'évaluation : *évaluation interne et PACQ* ..... 22
- Évaluation interne et démarche qualité : *des notions contiguës*..... 23
- L'évaluation et les référentiels de bonnes pratiques professionnelles..... 25

**III. Concevoir et intégrer l'évaluation interne dans le PACQ** ..... 33

- La définition d'un appareil d'évaluation..... 34
- L'insertion de la démarche d'évaluation dans le cadre du PACQ ..... 49

**IV. Réaliser un référentiel d'évaluation interne :**

**Une application aux ESAT**..... 59

**V. La mise en place et le management de l'évaluation interne  
dans le cadre du PACQ**..... 105

- Les étapes du processus général d'amélioration continue de la qualité ..... 106
- Les principales étapes de mise en place de l'évaluation interne  
dans le cadre du PACQ ..... 110
- La mise en place des instances de l'évaluation..... 114

**VI. La réalisation du diagnostic-qualité** ..... 127

- La production des résultats de l'évaluation ..... 128
- Le traitement des informations recueillies par le diagnostic..... 132
- L'exploitation des résultats de l'évaluation et la définition d'un plan de progrès ..... 136

## Les bonnes pratiques professionnelles

### *Un enjeu pour l'évaluation et un préalable à la qualité des prestations*

<b>I. La qualité repose sur un socle de valeurs positives affichées et incarnées par le projet .....</b>	<b>147</b>
• Faire de la qualité c'est opter résolument pour l'approche positive de la personne et renoncer à l'idéologie de la normalisation et de l'utilisateur-objet .....	148
• Élaborer, mettre en œuvre et évaluer les droits des usagers et les outils de la citoyenneté .....	157
• Définir et mettre en œuvre les principes d'action qui découlent de la charte des droits et des libertés de la personne accueillie .....	161
• Ne plus faire l'impasse sur les obligations de l'utilisateur et asseoir une véritable programmation d'éducation à la citoyenneté .....	166
• Mettre réellement l'utilisateur au centre du dispositif .....	167
• Une interprétation des exigences du management participatif du projet personnalisé et une définition des bonnes pratiques professionnelles y concourant .....	172
<b>II. La qualité repose sur le projet d'établissement institué .....</b>	<b>175</b>
• Le projet d'établissement : <i>une garantie de droit et un outil de management dynamique</i> .....	176
• Le projet d'établissement : <i>un écrit repérant pour l'action, qui repose sur une démarche méthodologique</i> .....	182
• La qualité du projet tient à des moyens maîtrisés .....	205
<b>III. La qualité par la personnalisation des accompagnements et des prises en charge .....</b>	<b>211</b>
• Le projet personnalisé comme support de l'accompagnement individualisé .....	212
• Les fonctions du projet personnalisé et la qualité .....	213
• Les étapes d'élaboration du projet personnalisé : <i>la logique d'une élaboration de qualité</i> .....	215
• La méthodologie d'élaboration du projet personnalisé .....	217
• La formalisation du livret de projet personnalisé .....	226
• Le management du projet personnalisé .....	230
• L'évaluation du projet personnalisé .....	247
• Élaborer un outil d'évaluation des compétences et l'inscrire dans une démarche de projet .....	259
<b>IV. La qualité par l'évaluation de la satisfaction des usagers .....</b>	<b>279</b>
• Évaluer la satisfaction des usagers : <i>un outil de participation et d'évaluation de la qualité</i> .....	280
• Une ébauche d'un questionnaire de satisfaction .....	283

## **Une libre interprétation du guide de l'évaluation interne du CNESMS**

<b>I.</b>	<b>Introduction et présentation de la démarche .....</b>	<b>291</b>
•	Les éléments constitutifs de la démarche.....	292
•	Le Modèle d'exploitation de la démarche.....	296
<b>II.</b>	<b>Les domaines d'évaluation et la méthodologie d'élaboration de l'outil d'évaluation .....</b>	<b>299</b>
•	<b>Domaine I</b> Les droits des usagers, la participation et la professionnalisation de la prise en charge .....	<b>300</b>
•	<b>Domaine II</b> L'établissement ou le service dans son environnement .....	<b>316</b>
•	<b>Domaine III</b> Le projet d'établissement ou de service et ses modalités de mise en œuvre .....	<b>328</b>
•	<b>Domaine IV</b> L'organisation de l'établissement ou du service.....	<b>336</b>

---

<b>EN GUISE DE CONCLUSION</b>	<b>363</b>
-------------------------------	------------

---

<b>BIBLIOGRAPHIE</b>	<b>367</b>
----------------------	------------

---

<b>BON DE COMMANDE</b>	<b>375</b>
------------------------	------------

---