

Dans le cadre de ses missions, l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (Anesm) a réalisé en 2008 sa première enquête nationale relative à la mise en œuvre de l'évaluation interne dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) mentionnés à l'article L.312-1 du code de l'Action sociale et des familles dont sont extraits les principaux résultats suivants<sup>1</sup>.

Réalisée en partenariat avec la Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (DREES), cette enquête a pour objectif de dresser un état des lieux de l'avancement de la démarche d'évaluation interne obligatoire depuis la loi du 2 janvier 2002.

Les résultats complets sont disponibles sur [www.anesm.sante.gouv.fr](http://www.anesm.sante.gouv.fr)

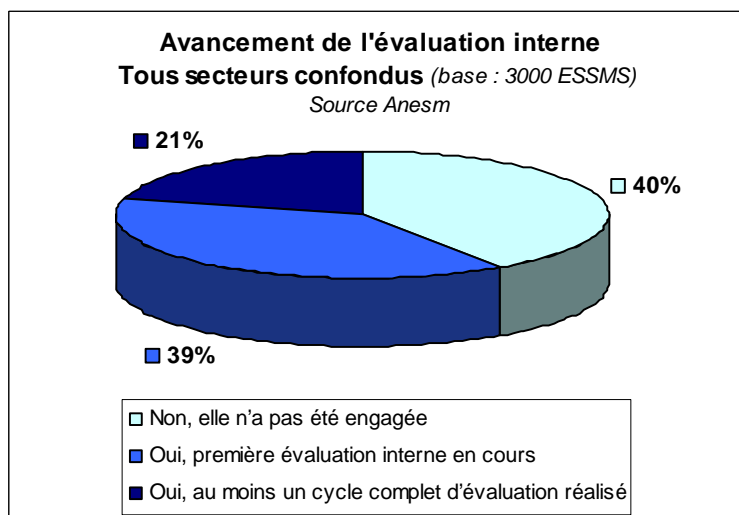
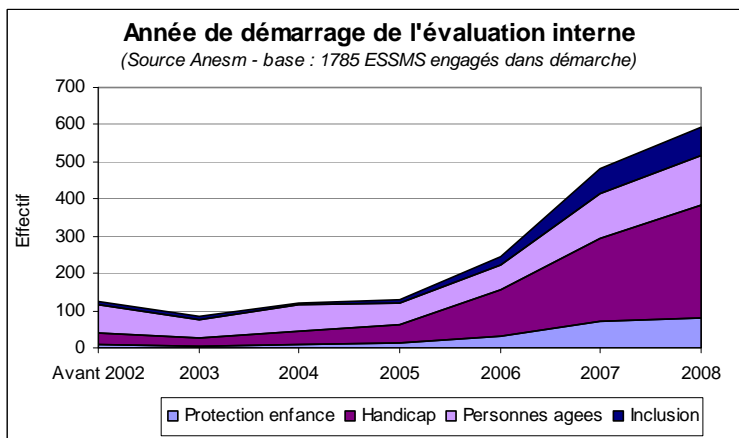
## L'avancement de la démarche d'évaluation interne

Globalement, une accélération de l'entrée dans la démarche d'évaluation interne s'observe depuis 2007, année de création de l'Agence.

>> **60% des ESSMS enquêtés déclarent être engagés dans une démarche d'évaluation interne.**

On constate un lien fort entre l'avancement de la démarche d'évaluation interne et la formalisation du projet d'établissement ou de service.

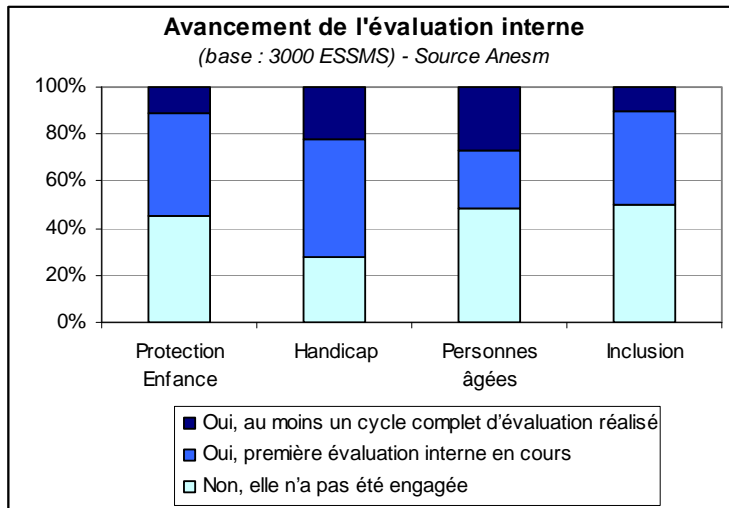
Par ailleurs, le nombre d'ETP influence fortement l'avancement dans la démarche : un seuil critique de moins de 25 ETP rendrait plus difficile la conduite de la démarche.



<sup>1</sup> Méthodologie : entretiens téléphoniques réalisés par un prestataire du 23/09/08 au 10/11/08 auprès de 3 000 ESSMS (échantillon représentatif).



Des disparités existent entre les 4 grands secteurs :



### Les difficultés rencontrées

- Plus de **60%** des structures n'ayant pas démarré leur évaluation interne indiquent que le **manque de temps** a été le frein principal.
- Pour **43%** d'entre elles, l'équipe de direction n'est pas prête.
- Enfin, **41%** souhaitent attendre la parution de la recommandation sur la conduite de l'évaluation interne de l'Anesm pour s'engager<sup>2</sup>.

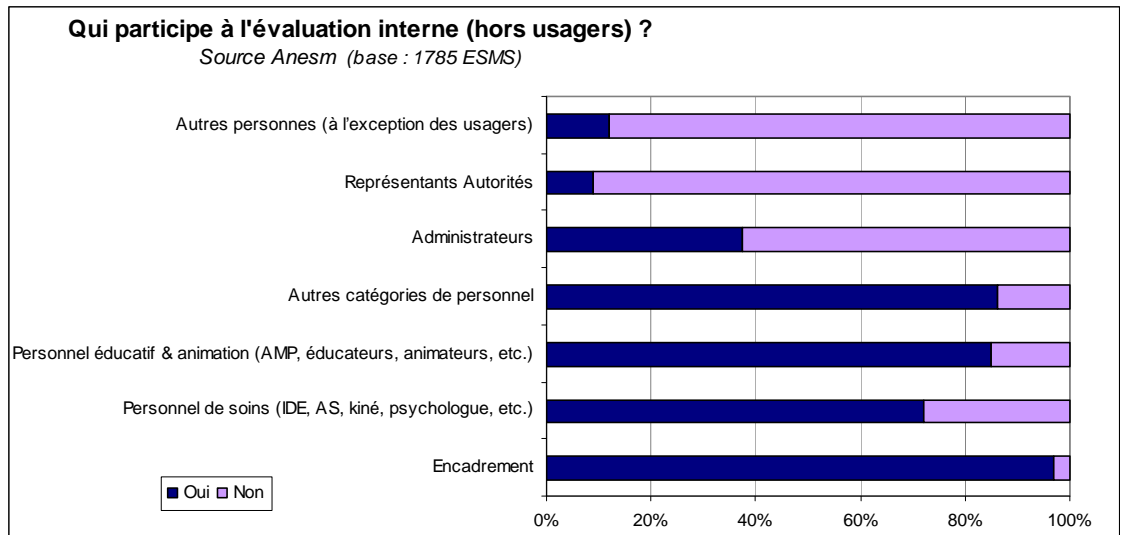
## La mobilisation des acteurs

*Nota : les résultats indiqués ci-après ne concernent que les ESSMS ayant mené ou menant une évaluation interne (soit 1 785 structures).*

La démarche est pilotée par l'équipe de direction dans 44% des structures ou par un comité de pilotage (47%).

Elle est comprise comme étant une démarche participative mobilisant toutes les catégories de personnel, à toutes les phases de

l'évaluation interne et de manière très homogène entre les divers secteurs.



En revanche, la participation des usagers à l'évaluation interne est beaucoup plus limitée (47% des répondants indiquent avoir associé les usagers).

Les modes de participation des usagers à l'évaluation interne les plus fréquents sont :

- l'enquête de satisfaction (76%), surtout pour le secteur personnes âgées (82%) ;
- la sollicitation du conseil de la vie sociale (68%) ;
- l'observation des usagers par les professionnels (55%).

### La méthodologie retenue

>> **76%** des structures interrogées indiquent avoir évalué l'ensemble des activités

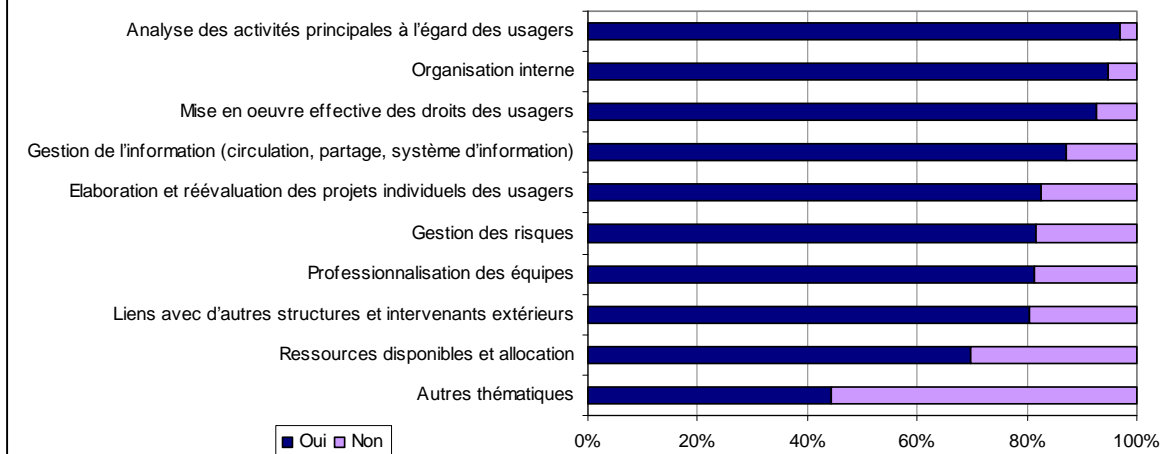
L'évaluation interne porte systématiquement sur les activités principales liées à la prise en charge des usagers (97% des répondants, résultats homogènes entre secteurs).

<sup>2</sup> Disponible à la fin du premier semestre 2009.



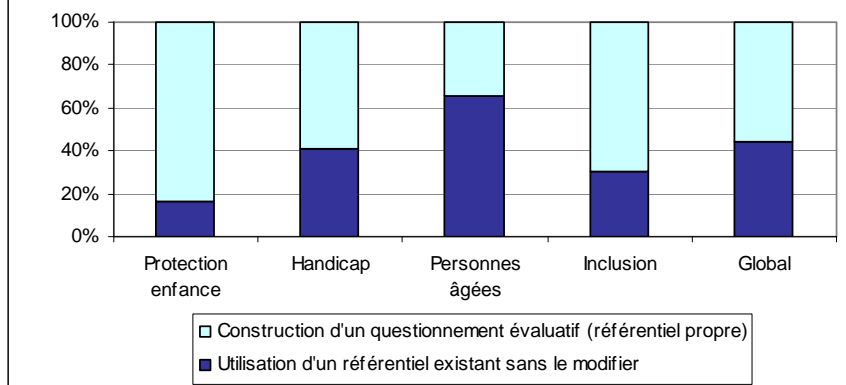
## Sur quelles thématiques votre évaluation interne a-t-elle porté ?

Source Anesm (base 1785 ESMS)



## Comment les ESSMS ont-ils défini leur questionnaire évaluatif ?

Source Anesm (base 1785 ESSMS)



Nota : les Ehpad utilisent l'outil *Angélique* dans le cadre des conventions tripartites, ce qui explique le recours à un référentiel existant beaucoup plus fréquent (66%) que dans les autres secteurs.

## Les principales difficultés rencontrées lors de l'évaluation interne

- Le manque de temps pour 72% des structures engagées dans la démarche ;
- le financement (remplacement du personnel, formations ...) pour 33% ;
- des difficultés méthodologiques (construction des questions évaluatives, choix des critères et indicateurs, recueil et analyse des données) pour 30% ;
- la participation des usagers pour 30%.

## Les suites données à l'évaluation interne

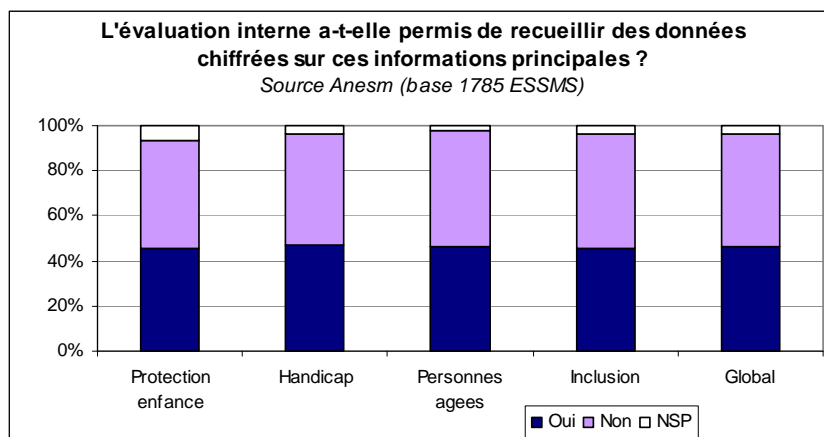
>> 89% des ESSMS notent que la démarche d'évaluation interne leur a permis de mobiliser le personnel autour des objectifs principaux de la structure.

Les ESSMS enquêtés notent que la démarche d'évaluation interne leur a permis :

- d'avoir un meilleur niveau de connaissance de la pertinence des activités principales auprès des usagers (71% en moyenne globale) ;
- d'évaluer la mise en œuvre effective des outils de la loi du 2 janvier 2002 (81% en moyenne globale) ;
- d'identifier et analyser les dysfonctionnements (88% en moyenne globale).



En revanche, des **marges de progrès** sont possibles pour que l'évaluation interne soit un temps de réévaluation des besoins et attentes des usagers et d'appréciation des effets des actions déployées. En effet, seulement 33% des répondants en moyenne indiquent que l'évaluation interne leur fournit une meilleure connaissance des profils de la population réellement accueillie. Et le degré d'objectivation par le recueil de données chiffrées reste à améliorer.



## Les principaux points faibles et le plan d'amélioration

Globalement, les points faibles les plus fréquemment identifiés au cours de l'évaluation interne sont :

- la gestion de l'information (54%) ;
- l'élaboration et la réévaluation des projets individuels (52%) ;
- l'organisation interne (49%).

Les points faibles selon les différents secteurs :

- Pour **64%** (secteur **Personnes âgées**) : l'élaboration et la réévaluation des projets individuels (**40%** des répondants du **secteur Handicap**).
- Pour **55%** (secteur **Personnes âgées**) : les ressources et leur allocation (31% en moyenne pour les autres secteurs).
- Pour **45%** (secteur **Protection de l'enfance**) : les liens avec d'autres structures et intervenants extérieurs (27% en moyenne pour les autres secteurs).

En moyenne, **91%** des répondants indiquent mettre en place des actions d'amélioration sur toute thématique identifiée comme étant un point faible.

## La définition d'indicateurs

A l'issue de l'évaluation interne, **55%** en moyenne des répondants ayant mené à terme leur évaluation interne définissent des indicateurs, qu'ils en disposent ou non avant la mise en œuvre de l'évaluation interne.

Les indicateurs mis en place sont surtout des indicateurs de suivi (87%) ou de satisfaction (81%).

## L'actualisation du projet d'établissement ou de service

Pour **67%** des répondants ayant mené à terme leur évaluation interne, les résultats ont contribué à l'actualisation de leur projet de l'établissement ou le service.

### Anesm

5 rue Pleyel – Bâtiment Euterpe

93 200 Saint-Denis

Site internet : [www.anesm.sante.gouv.fr](http://www.anesm.sante.gouv.fr)

Pour toute information : [anesm-communication@sante.gouv.fr](mailto:anesm-communication@sante.gouv.fr)

