



DFT COMPÉTENCES

55 route du Manérick

44 740 BATZ SUR MER

Tel : 07 60 87 58 77

www.dft-competences.com

siege@dft-competences.com

www.dft-competences.com

Abrégé du Rapport de l'Évaluation Externe



Équipe d'évaluateurs : Christine FATRAS & Emmanuel MAHÉ

Décembre 2014

1. La démarche d'évaluation interne

Items (5 maximum)	Forces	Faiblesses	Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe
Modalités de mise en œuvre de la démarche d'évaluation interne	<input type="checkbox"/> Démarche d'évaluation interne menée par le directeur ; <input type="checkbox"/> Utilisation du référentiel CHRS+		
Modalités de participation des acteurs	<input type="checkbox"/> Participation de quelques administrateurs à l'évaluation interne ; <input type="checkbox"/> Participation de l'ensemble des professionnels à l'évaluation interne, sous la forme de groupes de travail ;		
Modalités de suivi du plan d'amélioration de la qualité	<input type="checkbox"/> Plan d'action mis en place et suivi par le COFIL		

2. La prise en compte des recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles publiées par l'Anesm relatives à l'ESSMS.

Items (5 maximum)	Forces	Faiblesses	Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe
Modalités d'appropriation des recommandations de Bonnes pratiques Professionnelles	<input type="checkbox"/> Culture RBPP en ordre de marche, avec une veille du directeur auprès des salariés.	Les salariés ne connaissent que très peu les RBPP	<input type="checkbox"/> Faire le lien entre les RBPP et les thématiques étudiées au sein des travaux de groupe.

3. Les conditions d'élaboration, de mise en œuvre et d'actualisation du projet d'établissement ou de service et l'organisation de la qualité de la prise en charge ou de l'accompagnement des usagers.

Items (5 maximum)	Forces	Faiblesses	Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe
Caractère participatif de l'élaboration du projet	<input type="checkbox"/> Mise en place d'un comité de pilotage pour la ré-écriture du Projet d'Établissement ; <input type="checkbox"/> Participation active des salariés (groupes de travail) ; <input type="checkbox"/> Implication du président aux travaux de mise en œuvre ; <input type="checkbox"/> Implication des usagers ; <input type="checkbox"/> Chaque salarié a		

	été destinataire d'un exemplaire du Projet d'Établissement.		
Le contenu du projet d'établissement	Projet d'établissement très complet et descriptif.	Aucune modalité ne précise la réactualisation du projet d'établissement.	<input type="checkbox"/> Organiser une veille sur l'actualisation annuelle du Projet d'Établissement.
Pertinence du projet	Le Projet d'Établissement a été ré-écrit pour la période 2013-2018 ; Le projet est en cohérence avec les missions du CHRS.		

4. L'ouverture de l'établissement ou du service sur son environnement institutionnel, géographique, socioculturel et économique

Items (5 maximum)	Forces	Faiblesses	Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe
La dynamique partenariale	<input type="checkbox"/> une dynamique active d'ouverture sur l'extérieur ; <input type="checkbox"/> une participation active aux réseaux FNARS, URIOPPS, commissions et conseil d'administration du SIAO <input type="checkbox"/> une dynamique	Le milieu culturelle et les loisirs sont peu investigués.	<input type="checkbox"/> développer les partenariats avec les secteurs culture et loisir ;

	<p>réseaux développée par la direction ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> des professionnels disponibles, réactifs et à l'écoute ; <input type="checkbox"/> un travail collaboratif entre les travailleurs sociaux et les partenaires ; <input type="checkbox"/> des relations partenariales faciles pour le suivi du projet de l'utilisateur ; <input type="checkbox"/> un partenariat développé depuis plus d'un an sur le thème de la parentalité ; <input type="checkbox"/> la désignation de référents pour optimiser la coordination des partenariats ; 		
<p>Prise en compte du réseau de proximité et de l'utilisation optimale des ressources du milieu</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> des fonds recherchés auprès des fondations pour mener à bien certains projets ; <input type="checkbox"/> une mutualisation des ressources avec les partenaires ; <input type="checkbox"/> des locaux médicaux mis à disposition des partenaires de la santé ; 	<p>Un développement de l'information autour du CCAS et de ses partenaires fait défaut.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> généraliser les procédures d'échanges d'informations concernant l'ensemble des publics accompagnés avec les partenaires du CCAS et de la Circonscription d'action sociale.

Conventionnement partenarial	<input type="checkbox"/> des conventions signées ;		
La communication externe	<input type="checkbox"/> un site internet très complet.		

5. Personnalisation de l'accompagnement

Items (5 maximum)	Forces	Faiblesses	Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe
Dispositif d'accompagnement	<input type="checkbox"/> Les usagers sont satisfaits de l'accompagnement et des relations avec les équipes éducatives ; <input type="checkbox"/> Des ateliers sont proposés, en lien avec les attentes et besoins des usagers ; <input type="checkbox"/> Procédure formalisée pour la prise en charge de l'utilisateur signée dans les 48 h ; <input type="checkbox"/> Le contrat de séjour est signé et des avenants sont ajoutés selon les besoins ;	<p>Les résidents s'interrogent sur leur suivi après la sortie du CHRS</p> <p>Les résidents ont besoin davantage d'accompagnement pour trouver l'autonomie au quotidien.</p>	<input type="checkbox"/> Réfléchir à un service de suite permettant de proposer un accompagnement allégé aux usagers sortis du dispositif CHRS ; <input type="checkbox"/> Développer les actions sur l'autonomie des usagers (découverte de la ville, les transports en communs, les instances administratives, les institutions culturelles...)
Méthodologie de conception du projet d'accompagnement	<input type="checkbox"/> Référent éducatif nommé avec si besoin une co-référence avec		

	<p>une TISF ;</p> <p><input type="checkbox"/> Le PPI est élaboré pour une période de 6 mois maximum et réactualisé 1 mois avant l'échéance ;</p>		
--	--	--	--

6. L'expression et la participation individuelle et collective des usagers

Items (5 maximum)	Forces	Faiblesses	Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe
Les modes d'expression des usagers	<p><input type="checkbox"/> Existence d'un groupe de paroles des usagers (10 conseils de résidents/an) ;</p> <p><input type="checkbox"/> Mise en place d'une boîte à idées à destination de usagers (mais peu utilisée) ;</p>		<input type="checkbox"/> élaborer et utiliser des modalités de recueil de satisfaction des usagers sur les prestations du CHRS.
Les outils de la loi 2002-2	Les outils liés à la loi 2002-2 sont mis en place et utilisés.		
Le dossier de l'utilisateur	<p><input type="checkbox"/> Les usagers peuvent consulter leur dossier en faisant une demande auprès de l'éducateur référent ;</p> <p><input type="checkbox"/> Les données</p>		

	<p>médicales sont gérées par l'infirmière ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Le dossier de l'utilisateur est sous clé ; <input type="checkbox"/> La question du secret professionnel est intégrée dans les contrats de travail. 		
--	--	--	--

7. La garantie des droits et la politique de prévention et de gestion des risques

Items (5 maximum)	Forces	Faiblesses	Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe
Les conditions de travail des salariés	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Réunions hebdomadaires pour les équipes ; <input type="checkbox"/> Possibilité d'une assistance psychologique en cas de difficulté de salarié <input type="checkbox"/> Le dossier de l'utilisateur est détruit au bout de 5 ans ; <input type="checkbox"/> Infirmière psy à l'écoute des salariés ; <input type="checkbox"/> Mise en place d'audits en 2013 sur les relations au travail et sur l'organisation <input type="checkbox"/> 	<p>Les salariés ne bénéficient plus de séances d'analyse de la pratique ;</p> <p>Le directeur est le seul à réaliser les astreintes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Remettre en place les séances d'analyse de la pratique ; <input type="checkbox"/> Étudier une répartition des astreintes pour soulager le directeur qui peut être sollicité 24/24h et 7/7j ;
Outils	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Une fiche rapport d'incident est mise en place ; 		

	<input type="checkbox"/> Grille de sanctions disciplinaires pouvant aller jusque l'exclusion ;		
Sécurité des usagers		Il n'y a pas de continuité de service la nuit de la part des surveillants de nuit.	<input type="checkbox"/> Etudier les modalités de continuité de service après 4h du matin, pour assurer la sécurité des usagers.
Accessibilité et sécurité des locaux et du matériel	<input type="checkbox"/> Le suivi de l'entretien des véhicules est réalisé par l'agent d'entretien ; <input type="checkbox"/> DUERP mis en œuvre.	Les exercices d'évacuation incendie ne sont pas mis en place et la formation sécurité incendie n'est pas réalisée de façon régulière.	<input type="checkbox"/> Prévoir des exercices d'évacuation incendie, y compris en nocturne ; <input type="checkbox"/> Mettre en œuvre les formations liées à la sécurité ou former un formateur en interne qui déploiera l'action ;

8. Appréciation globale de l'évaluateur externe

Le CHRS SOS FEMMES ACCUEIL dispose de 38 Places d'hébergement dans des locaux accueillant et de qualité.

Très investis dans la qualité de la prise en charge, les salariés, pilotés par le directeur, s'attachent à personnaliser les accompagnements, à répondre aux besoins au regard des situations, en s'appuyant sur des protocoles structurants. L'accompagnement est de qualité, avec un respect des personnes accompagnées.

Les usagers rencontrés sont satisfaits de l'accompagnement et de la prise en charge.

Les salariés tous formés (sauf les surveillants de nuit), travaillent dans un univers sécurisé. Les fiches de postes doivent être finalisées.

Les outils liés à la loi 2002-2 sont mis en place et utilisés.

Les modes d'expression des usagers sont mis en place.

Le CHRS SOS FEMMES ACCUEIL est un établissement inscrit dans la démarche d'amélioration continue de la qualité et est soucieux du bien être de ses usagers.

9. Méthodologie de l'évaluation externe

ITEMS (5 maximum)	
Éthique du cabinet	Démarche respectueuse des valeurs et de l'identité de l'établissement. Démarche collaborative. Démarche adaptée. Diagnostic partagé.
Méthodologie	5 phases : - Élaboration et formalisation du projet évaluatif autour de 7 thèmes. - Intervention sur site. - Analyse des éléments collectés. - Élaboration et présentation du pré-rapport. - Élaboration et présentation du rapport.
Travail collaboratif avec le COPIL (8 personnes)	Mise en place de comités de pilotage en lien avec les 5 phases méthodologiques.
Acteurs rencontrés	Administrateurs bénévoles, Directeur, chefs de services, salariés (toutes catégories, tous services), usagers, partenaires.
Durée-Échéancier	Durée : 5 jours Sur site : 2 jours évaluateur 3 septembre : présentation de la méthodologie au COPIL 16 septembre : validation du questionnement évaluatif/plan d'intervention ; 10 novembre : évaluation sur site 18 novembre : présentation au COPIL des points forts et des points à améliorer du pré-rapport 29 décembre 2014 : remise du rapport définitif et des livrables et présentation du rapport en réunion plénière, avec les différents acteurs.

10. Commentaires de l'ESSMS sur l'évaluation externe

Commentaires de l'ESSMS	
Sur le déroulement de l'évaluation externe	Sur les conclusions de l'évaluation externe