



## PROGRAMME DE FORMATION

### La démarche d'évaluation interne

#### Public visé :

Cette action de formation s'adresse à un groupe de pilotage représentatif des différentes fonctions exercées dans la structure.

Absence de pré-requis.

#### Objectifs de formation :

Pour les stagiaires la formation a comme objectifs :

- De procéder à l'analyse de l'existant de l'ensemble du service à partir de champs d'observation déjà prédéterminés.
- D'entrer dans une démarche d'évaluation dans ses dimensions théoriques et pratiques.
- De mettre en évidence les indicateurs propres à l'activité de la structure permettant de mesurer la qualité des interventions.
- De planifier et mettre en œuvre l'amélioration continue de la qualité au sein du service.
- De préparer le service à la rédaction du rapport d'évaluation interne.

#### Contenu de la formation :

### 1. Comprendre les enjeux de l'évaluation interne et connaître ses obligations

- Le contexte législatif et réglementaire de l'évaluation interne
- Les recommandations de bonnes pratiques professionnelles de l'ANESM
- Identifier ses obligations : calendrier, contenus, méthodes, supports

### 2. Mettre en place les premières étapes de l'évaluation

- Planifier et mettre en œuvre son projet d'évaluation
- Mettre en place un comité de pilotage
- Présenter les enjeux de l'évaluation aux équipes et aux usagers
- Exercice de synthèse : travail sur la démarche projet : pilotage, ressources, identification des étapes clés

### 3. Elaborer des référentiels d'évaluation

- Définir des références qualité, des critères qualité et des indicateurs
- Exercice pratique : références, critères, indicateurs : savoir les construire les uns par rapport aux autres

### 4. Réussir l'évaluation

- Identifier les thématiques à améliorer
- Impliquer ses équipes en constituant des groupes de travail
- Impliquer les usagers et leurs familles
- Trouver des outils, des questionnaires et des supports de référence
- Réaliser des observations et des mesures au sein de service
- Mesurer la satisfaction des usagers
- Analyser ses résultats



## 5. Développer une logique de long terme

- Mettre en place des procédures de suivi : indicateurs et tableaux de bord
- Formuler des objectifs et proposer des axes d'amélioration
- Prévoir un plan d'actions pluriannuel

## 6. Rédiger son rapport d'évaluation et communiquer les résultats

- Mettre en forme les contenus
- Communiquer les résultats en interne et en externe
- Communiquer les résultats de l'évaluation aux autorités de contrôle

### Pédagogie employée :

Un apport théorique et méthodologique concernant l'élaboration d'un référentiel d'évaluation sera fourni au fil du déroulement de l'intervention. Une trame détaillée de rapport d'évaluation sera co-construite au fur et à mesure des séances, contenant un plan d'actions d'amélioration.

En fonction du besoin exprimé par le client, le formateur proposera également d'animer les réunions du comité de pilotage et des groupes de travail, de co-construire les questionnaires d'enquêtes de satisfaction clients et salariés et d'accompagner le client dans leur analyse.

### Qualité des formateurs :

Stéphanie ODE : bac +6 en médecine, expérience de 4 ans en qualité de responsable d'agence d'une structure de services à la personne, formation pour les créateurs d'entreprises (AFPA), admise en 2015 à l'Executive Master « Politiques du vieillissement et Silver Economie » de Sciences Po Paris, consultante auprès de structures de services à la personne depuis 7 ans, habilitée par l'ANESM pour l'évaluation externe des établissements médico-sociaux (numéro H2011-07-797).

### Moyens permettant le suivi et l'appréciation des résultats :

- Suivi de l'exécution : feuilles de présences signées des stagiaires et du formateur par demi-journée et attestation de présence individuelle.
- Appréciation des résultats : questionnaire de satisfaction en fin de formation. La formation sera sanctionnée par une attestation individuelle de formation.

### Durée de la formation et modalités d'organisation :

- Durée et rythme de formation : 6 sessions de 7H00, espacées de 2 à 4 semaines afin de laisser le temps aux stagiaires de s'approprier le contenu de la formation d'une part, et de ne pas perturber la poursuite de l'activité de la structure d'autre part.
- Horaires : par défaut 9H00-12H00/13H00-17H00, à ajuster aux contraintes du client.
- Mode d'organisation pédagogique : présentiel en intra-entreprise.
- Lieu de formation : sur site client.