



**ESAT du Centre de Harthouse**  
**Abrégé du rapport de l'évaluation externe**

**13/01/2015**

Cet abrégé a pour objectif de traduire la dynamique de l'évaluation externe. A cet effet, l'abrégé présente les items contenus dans la synthèse de l'évaluation externe retenus comme force et/ou faiblesse et pour lesquels il est fait des propositions ou préconisations dans le rapport d'évaluation externe.

## 1 La démarche d'évaluation interne

(Exemples d'items : Modalités de mise en œuvre de la démarche d'évaluation interne, de participation des usagers, d'élaboration du plan d'amélioration continue de la qualité, de suivi des résultats ...).

<b>La démarche d'évaluation interne</b>	
<b>Forces</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La démarche d'évaluation interne a été structurée, avec un référentiel propre, une partie commune pour le Centre de Harthouse et une partie spécifique au travail adapté</li> <li>- Les professionnels ont participé activement à la démarche</li> <li>- Le référentiel couvre les champs de l'évaluation</li> <li>- Le rapport d'évaluation interne présente les points forts, les écarts et les axes d'amélioration</li> <li>- Une communication a été réalisée en faveur du GETA et du CA</li> <li>- La démarche d'amélioration continue de la qualité est ancrée dans les pratiques</li> <li>- Les résultats de l'évaluation interne ont fondé la réécriture du projet d'établissement</li> <li>- Un comité qualité est en cours de création</li> <li>- Les actions prévues pour l'ESAT sont suivies et mises en œuvre</li> </ul>
<b>Faiblesses</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le rapport d'évaluation interne n'est pas complet au vu des RBPP « <i>Mise en œuvre de l'évaluation interne dans les établissements visés à l'article L.312-1 du CASF</i> », « <i>La conduite de l'évaluation interne dans les établissements et services visés à l'article L.312-1 du CASF</i> »</li> <li>- Les usagers ont peu été associés à la démarche</li> <li>- Les actions ne sont pas organisées ni hiérarchisées, il n'y a pas d'échéance, de pilote et d'indicateur de suivi</li> <li>- La cohérence entre les différents plans d'amélioration de la qualité (projet d'établissement, rapport d'activité, évaluation interne) est complexe à appréhender</li> </ul>
<b>Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pour la rédaction du prochain rapport d'évaluation interne, s'appuyer sur les RBPP : « <i>Mise en œuvre de l'évaluation interne dans les établissements visés à l'article L.312-1 du CASF</i> », « <i>La conduite de l'évaluation interne</i></li> </ul>

	<p><i>dans les établissements et services visés à l'article L.312-1 du CASF »,</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formaliser un plan d'action avec des échéances, des indicateurs, des pilotes</li> <li>- Consolider les différents plans d'amélioration de la qualité, pour une meilleure visibilité et un suivi simplifié</li> <li>- Pour la prochaine évaluation, s'assurer de l'association des usagers par des modes de consultation et des supports de communication adaptés</li> </ul>
--	---

## 2 La prise en compte des Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles publiées par L'ANESM relatives à l'ESSMS

(Exemples d'items : Modalités d'appropriation des recommandations, mobilisations des recommandations en fonction des sujets traités,...).

<b>Les modalités de prise en compte des RBPP publiées par l'Anesm</b>	
<b>Forces</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La rédaction du projet d'établissement a intégré les principes de recommandations de bonnes pratiques professionnelles de l'ANESM</li> <li>- Les recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM sont identifiées par l'équipe (notamment celles spécifiques à l'ESAT)</li> <li>- Les pratiques au quotidien respectent les orientations des RBPP généralistes</li> </ul>
<b>Faiblesses</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Seule une recommandation a été présentée</li> <li>- A l'heure actuelle, les RBPP ne constituent pas un support de réflexion à l'action et à la décision</li> </ul>
<b>Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Poursuivre l'analyse en équipe de quelques recommandations de bonnes pratiques professionnelles de l'ANESM en fonction des thèmes des groupes de travail issus du plan d'amélioration de la qualité</li> <li>- Intégrer les RBPP dans la rédaction du projet de service pour que l'équipe les perçoive comme des fondements des principes d'intervention</li> </ul>

### 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

(Exemples d'items : Caractérisation de la population accompagnée ; modalités de formalisation et d'actualisation du projet d'établissement ou de service ; adaptation de l'offre des activités et des prestations à la population accompagnée ; ...).

<b>le projet de service : actualisation et pertinence au regard des missions de l'ESSMS. Déclinaison de l'objectif central en objectifs opérationnels adaptés aux missions</b>	
<b>Forces</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le projet d'établissement a été mis à jour en intégrant les résultats de l'évaluation interne et après évaluation du précédent projet</li> <li>- Le document suit le contenu de la RBPP afférente au projet d'établissement</li> <li>- Il a été formalisé par un groupe de travail pluridisciplinaire</li> <li>- Il est identifié par les professionnels comme étant un outil de référence</li> <li>- Il témoigne de la volonté du Centre de Harthouse de s'adapter à l'évolution des besoins des résidents</li> <li>- Les orientations concernant l'ESAT sont en phase avec les constats des professionnels</li> </ul>
<b>Faiblesses</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le projet de service 2014/2018 de l'ESAT n'est pas finalisé</li> </ul>
<b>Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rédiger le projet de service de l'ESAT en suivant la trame définie par le Centre de Harthouse et en y intégrant les objectifs issus de l'évaluation interne et externe</li> </ul>

<b>L'adaptation entre objectif central de l'ESSMS et les ressources humaines, financières et matérielles mobilisées et celles de son territoire</b>	
<b>Forces</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les ressources humaines sont adaptées à l'objectif central tant au niveau du taux d'encadrement que des profils des professionnels (encadrement pluridisciplinaire et structuré)</li> <li>- L'encadrement des tâches, les activités de soutien et la personnalisation des parcours sont effectifs et continus</li> <li>- L'ESAT bénéficie des services supports mutualisés du Centre de Harthouse</li> <li>- Les locaux et équipements sont adaptés aux activités</li> <li>- Les partenariats avec les acteurs du secteur sont efficaces, avec de nombreux projets structurants pour les travailleurs et l'équipe</li> </ul>
<b>Faiblesses</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'encadrement de la prestation d'entretien des locaux pour les clients extérieurs s'effectue au détriment du suivi des tâches d'entretien en interne</li> </ul>
<b>Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assurer un équilibre entre l'encadrement des activités en interne et en externe : mesurer l'adéquation entre les postes nécessaires à l'accompagnement des personnes et au développement des activités commerciales.</li> <li>- Être vigilant quant à la charge de travail pesant sur l'équipe d'entretien en interne (réduire les tâches s'il y a moins de personnes)</li> </ul>

<b>L'adéquation entre les besoins de la population accompagnée et le profil des professionnels (formation initiale, compétences)</b>	
<b>Forces</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Une équipe pluridisciplinaire, composée de personnel éducatif, paramédical et d'encadrants métiers.</li> <li>- Un chef de service engagé et fédérateur</li> <li>- Une implication efficace de la psychologue et de la CESF, tant auprès des travailleurs que des équipes.</li> </ul>
<b>Faiblesses</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Des professionnels encadrants insuffisamment formés à la prise en charge de personnes handicapées</li> </ul>
<b>Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prévoir une formation d'équipe à la spécificité de l'accompagnement des travailleurs en ESAT</li> </ul>

**Commentaire de l'établissement :** *Le cahier des charges des interventions du service entretien des locaux est en cours d'actualisation. Cela permettra de mieux répondre à la répartition de la charge de travail entre clients externes et interne*

<b>Les modalités d'accompagnement des professionnels dans leur prise de poste et actions mises en œuvre pour permettre d'actualiser leurs connaissances et de consolider leurs compétences</b>	
<b>Forces</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Une compensation de l'absence de formation initiale éducative par un accompagnement et un soutien des encadrants (par la CESF, la psychologue et le chef de service)</li> <li>- Une association à des projets fédérateurs, permettant aux encadrants de développer leurs compétences d'accompagnement</li> <li>- Des formations régulières</li> <li>- L'entretien annuel comme outil de management et d'échanges constructifs</li> <li>- Des échanges de pratiques avec d'autres ESAT</li> </ul>
<b>Faiblesses</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toute l'équipe n'a pas suivi de formations liées aux caractéristiques et à la spécificité de l'accompagnement de la population accueillies</li> <li>- La problématique de la fatigabilité des travailleurs n'est pas réfléchi</li> </ul>
<b>Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prévoir une formation d'équipe pour consolider les savoirs et savoirs-être vis-à-vis de la personne handicapée</li> <li>- Aborder le volet « adaptation à l'évolution de la population » à partir de la recommandation « <i>adaptation de l'accompagnement des travailleurs d'ESAT à leurs besoins et attentes</i> »</li> <li>- Utiliser les RBPP comme outil d'optimisation de la prise en charge</li> </ul>

**Commentaire de l'établissement :** *L'absence de formation initiale des encadrants est identifiée ; les compétences techniques ont été privilégiées ; des formations ont déjà eu lieu dans cette perspective.*

<b>Les dispositifs de prévention des risques psychosociaux mis en œuvre dans l'ESSMS et les dispositifs de gestion de crise en matière de ressources humaines</b>	
<b>Forces</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La prévention des risques professionnels est formalisée et suivie dans le DUERP, avec l'association du CHSCT</li> <li>- Les professionnels savent gérer les comportements agressifs des usagers et les agressions sont suivies d'un soutien.</li> <li>- Les équipes sont soutenues par l'encadrement</li> <li>- L'encadrant est associé aux entretiens entre le chef de service et le travailleur portant sur des problèmes de comportement</li> <li>- La possibilité de recours à l'EMIHAN rassure et soutient l'équipe</li> <li>- La réunion hebdomadaire permet l'expression du ressenti</li> </ul>

	et la recherche de solutions concrètes
<b>Faiblesses</b>	- Les fiches d'incident ne sont pas systématiquement complétées
<b>Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe</b>	- Sensibiliser l'ensemble des professionnels à l'intérêt de remplir de façon précise les fiches d'incident, afin de se baser sur leur analyse pour mettre en place des actions correctives.

<b>Les données (qualitatives et quantitatives) disponibles au sein de l'ESSMS permettant : de caractériser le profil de la population accompagnée, de décrire les modalités d'accompagnement et d'apprécier les ressources mobilisées dans la mise en œuvre des activités principales d'accompagnement, d'apprécier les effets de l'accompagnement pour les usagers</b>	
<b>Forces</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Une connaissance précise de la population accueillie et de son évolution, permettant une adéquation de l'accompagnement (statistiques médico-sociales et production)</li> <li>- Une attention particulière portée au projet de chaque usager, avec des essais, des soutiens</li> <li>- Des postes variés, adaptés, pour une acquisition de compétences diverses et une adéquation aux aptitudes de chacun</li> <li>- Des activités de soutien diversifiées, suivies et adaptées aux besoins et attentes de chaque usager</li> <li>- Une évaluation des effets de l'accompagnement dans le cadre du projet professionnel individualisé</li> </ul>
<b>Faiblesses</b>	
<b>Propositions/préconisations</b>	

<b>La cohérence entre les objectifs développés dans les projets personnalisés et les objectifs opérationnels déclinés par l'ESSMS</b>	
<b>Forces</b>	- Le contenu et les objectifs des projets professionnels individualisés sont totalement cohérents avec les objectifs des projets d'établissement
<b>Faiblesses</b>	
<b>Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur</b>	

<b>L'organisation du service</b>	
<b>Forces</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Un service support administratif organisé, performant et avec des interfaces régulières avec les structures</li> <li>- Une gestion documentaire cohérente et sécurisée</li> <li>- Des trames communes harmonisées pour tous les services</li> <li>- Des dossiers usagers suivis, complets, centralisés au secrétariat</li> <li>- Un partage des informations par différents canaux (réunions, site intranet)</li> <li>- Un service infirmier et technique mutualisés pour tout le Centre, pour optimiser les coûts</li> </ul>
<b>Faiblesses</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La surabondance de notes et de communiqués est chronophage pour les services</li> </ul>
<b>Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rédiger des notes et communiqués pour les informations essentielles et réfléchir à un autre mode de diffusion (intranet, site collaboratif...)</li> </ul>

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

(Exemples d'items : Perception du rôle de l'établissement ou du service et de ses missions par les partenaires, formalisation des collaborations et des coopérations interinstitutionnelles ou interprofessionnelles autour et avec l'utilisateur, Prise en compte du réseau de proximité...)

<b>Les partenariats mis en place en externe ou en interne</b>	
<b>Forces</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Des partenariats dans le domaine sanitaire, social, professionnel</li> <li>- Des prestations à destination des structures du Centre de Harthouse et pour des clients externes</li> <li>- Des projets communs avec d'autres structures (Luculus, Certifia, Foodcom...)</li> <li>- Une activité de production en progression constante (deux nouveaux clients en 2013) mais perte d'un client important en 2012</li> <li>- L'implication de nombreux partenaires internes et externes dans les activités de soutien</li> </ul>
<b>Faiblesses</b>	



<b>Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur</b>	
---	--

<b>La perception des partenaires à l'égard du rôle et des missions de l'ESSMS</b>	
<b>Forces</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les missions de l'ESAT sont clairement identifiées par les partenaires</li> <li>- La perception des partenaires est très positive. Les équipes proposent des prestations de qualité, personnalisées avec des professionnels compétents et investis</li> <li>- Les partenaires soulignent la motivation de l'équipe pour les projets communs</li> <li>- Une enquête de satisfaction est envoyée aux clients extérieurs (qui sont satisfaits des prestations)</li> </ul>
<b>Faiblesses</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il n'y a pas d'enquête de satisfaction pour les prestations réalisées en interne</li> </ul>
<b>Propositions/préconisations</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A l'instar des clients externes, proposer une enquête de satisfaction aux structures du Centre de Harthouse pour les prestations ménage et restauration</li> </ul>

**Commentaire de l'établissement :** *Des questionnaires de satisfaction sont transmis chaque année aux chefs de service du centre pour les prestations réalisées. L'idée d'enquête flash doit être reprise car non réalisée à ce jour*

<b>Les modalités de coordination et d'intégration des interventions des personnes extérieures à l'ESSMS autour du projet de chaque personne</b>	
<b>Forces</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La coordination avec les partenaires extérieurs est efficiente</li> <li>- Des échanges oraux, des rencontres, des transmissions d'écrits structurent la coordination des acteurs et des projets</li> <li>- Les intervenants de l'EMIHAN interviennent pour des prises en charge individuelles et pour le soutien des équipes</li> </ul>
<b>Faiblesses</b>	
<b>Propositions/préconisations</b>	

<b>Les ressources mobilisées sur le territoire pour maintenir ou faciliter les liens sociaux et de citoyenneté des personnes accompagnées</b>	
<b>Forces</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Une place accordée aux familles en fonction des situations individuelles</li> <li>- Un accompagnement de la relation résident/famille</li> <li>- Une association des familles à la définition du projet individuel (avec l'accord de l'utilisateur)</li> <li>- Des activités socialisantes et d'apprentissage de l'autonomie</li> </ul>
<b>Faiblesses</b>	
<b>Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe</b>	

## 5 Personnalisation de l'accompagnement

(Exemples d'items : capacité de l'établissement ou du service à évaluer avec les usagers leurs besoins et attentes dans le cadre du projet d'établissement ou de service en prenant en compte les interactions avec l'environnement familial et social de la personne, conditions dans lesquelles est élaboré le projet personnalisé, ...)

<b>Outils et méthode d'observation et de recueil des attentes de l'utilisateur</b>	
<b>Forces</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les professionnels recueillent les besoins et attentes pour personnaliser la prise en charge. Les travailleurs sont conscients de cela « <i>les encadrants nous connaissent bien et s'occupent de nous</i> »</li> <li>- Le projet professionnel individualisé est préparé en équipe pluridisciplinaire et discuté avec le travailleur. Il regroupe les éléments utiles pour une bonne connaissance des usagers</li> <li>- Des activités de soutien sont proposées en lien avec les besoins et attentes des résidents</li> </ul>
<b>Faiblesses</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'évaluation des compétences et de l'adaptation au poste n'a pas encore été effectuée pour tous les travailleurs</li> </ul>
<b>Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Poursuive l'évaluation objective des compétences acquises et la définition des objectifs à atteindre</li> </ul>

<b>Actualisation du projet personnalisé</b>	
<b>Forces</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le projet professionnel individualisé est mis à jour annuellement</li> <li>- Des évaluations de compétences sont réalisées en situation de travail</li> <li>- La CESF tient un suivi quantitatif des participations aux activités de soutien</li> </ul>
<b>Faiblesses</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il n'y a pas de suivi qualitatif de la participation aux activités</li> <li>- Il n'y a pas de protocole pour l'évaluation des compétences et/ou acquis professionnels</li> </ul>
<b>Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prévoir un bilan qualitatif des activités : intérêt, bénéfice, compétences acquises, comportement de l'utilisateur, pour réaliser un bilan objectif de soutien</li> <li>- Rédiger en équipe le protocole d'évaluation des compétences et acquis (accompagné des outils)</li> </ul>
<b>Modalité d'accès de l'utilisateur aux informations le concernant</b>	
<b>Forces</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les consignes des fiches d'aide au poste et de traçabilité sont signifiées par des photos ou des dessins</li> <li>- Le planning des activités est présenté sous plusieurs formes, avec des codes couleurs</li> <li>- La CESF personnalise des guides pour que les usagers puissent être autonomes</li> <li>- Le dossier de chaque usager est classé et complet</li> <li>- Les travailleurs ont accès à leur dossier</li> </ul>
<b>Faiblesses</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le contrat de soutien et d'aide au travail, et le règlement de fonctionnement ne sont pas accessibles aux personnes ne sachant pas lire ou disposant de capacités de compréhension limitées</li> </ul>
<b>Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Transcrire les principales informations du contrat et les règles de vie en phrase simples, accompagnées de photos ou de pictogrammes</li> </ul>

<b>Prise en compte des risques spécifiques aux usagers de l'ESSMS</b>	
<b>Forces</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Des formations à la prévention des risques professionnels et à l'hygiène sont organisées pour les travailleurs handicapés</li> <li>- Les troubles psychiques et du comportement sont canalisés et bien appréhendés par l'équipe</li> <li>- Des séjours de rupture peuvent être proposés</li> </ul>
<b>Faiblesses</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les bénéfices et acquis des formations des usagers ne sont pas mesurés</li> <li>- Le DUERP pour les travailleurs handicapés n'est pas rédigé</li> <li>- Les démarches et la réflexion concernant les temps partiels ne sont pas effectives</li> <li>- Les surcharges de travail ne font pas l'objet de recherche de mesures correctives</li> </ul>
<b>Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluer les effets des formations pour adapter le contenu et la forme, réinvestir régulièrement les apprentissages avec des rappels</li> <li>- Rédiger le DUERP en tenant compte des risques liés aux handicaps</li> <li>- Mener une réflexion sur la mise en place de temps partiel, si l'état de santé d'un travailleur le nécessitait</li> <li>- Réfléchir sur l'organisation du travail pour limiter les moments de surcharge</li> </ul>

<b>Prise en compte de la perception du service et de ses missions par les usagers</b>	
<b>Forces</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les usagers perçoivent clairement les missions de l'ESAT, leur responsabilité dans la production et dans la qualité des prestations</li> <li>- Ils sont pleinement satisfaits de l'accompagnement proposé</li> <li>- Ils identifient le rôle de chaque professionnel</li> </ul>
<b>Faiblesses</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Certains moments de la semaine sont perçus comme fatigants (surcroît de travail ou sous-effectif)</li> </ul>
<b>Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les moments de tension et réfléchir à une organisation permettant de mieux lisser la charge de travail</li> </ul>

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

(Exemples d'items : Effectivité des droits individuels et collectifs et de la participation collective des usagers, prise en compte de l'expression des usagers pour améliorer l'accompagnement...).

<b>Mode de participation et de consultation individuelle de l'utilisateur</b>	
<b>Forces</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le résident est associé à chaque étape de son parcours professionnel</li> <li>- Chaque usager est associé à la définition des objectifs de son PPI et au choix de ses activités de soutien</li> <li>- Les travailleurs indiquent que leur parole et leur avis sont pris en compte</li> <li>- Les usagers signent leur contrat et le PPI</li> </ul>
<b>Faiblesses</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les documents institutionnels ne sont pas compréhensibles par tous les travailleurs</li> </ul>
<b>Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Travail à poursuivre sur la compréhension par les travailleurs du contenu des documents institutionnels : contrat de soutien et d'aide par le travail, Règlement de fonctionnement</li> </ul>

<b>Modalité de participation collective</b>	
<b>Forces</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le groupe d'expression du travail adapté permet l'expression des usagers</li> <li>- Une réunion de préparation est prévue en amont, pour recueillir les questions des travailleurs et préparer l'expression des représentants</li> <li>- La psychologue et le chef de service animent des groupes de paroles</li> </ul>
<b>Faiblesses</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il n'y a pas d'enquête de satisfaction à destination des usagers</li> </ul>
<b>Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recueillir la satisfaction des usagers par la diffusion d'une enquête simple à comprendre et à compléter</li> </ul>

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

(Exemples d'items : Organisation de l'ESSMS pour permettre le respect de la dignité et du droit à l'intimité, prise en compte des principaux risques relatifs aux spécificités des usagers et aux conditions d'accompagnement, identifiés par l'ESSMS, dispositions mises en place, dont la formation des professionnels, pour prévenir ces risques, modes de concertation, traitement des faits de maltraitance,...)

<b>Organisation de l'ESSMS pour garantir le respect de la dignité et intimité de l'utilisateur</b>	
<b>Forces</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Une organisation et des attitudes professionnelles permettant un respect de l'intimité et de la dignité des résidents</li> <li>- Une application concrète de la charte des droits et libertés</li> <li>- Une valorisation régulière des travailleurs</li> <li>- Le rôle d'acteur économique du travailleur est renforcé par l'accompagnement dans les démarches administratives et l'acquisition des codes sociaux</li> </ul>
<b>Faiblesses</b>	
<b>Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe</b>	

<b>Traitement et analyse des événements indésirables et des faits de maltraitance</b>	
<b>Forces</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Une politique de promotion de la bientraitance effective, avec des outils investis par les professionnels (charte, questionnaires bientraitance, réunions de service...)</li> <li>- Un respect des résidents, de leurs choix et expressions</li> </ul>
<b>Faiblesses</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'absence de procédure de signalement interne de suspicion de maltraitance, notamment de la part d'un professionnel</li> <li>- L'absence de fiches de signalement d'événements indésirables (pour les problèmes non liés aux comportements des usagers)</li> </ul>
<b>Propositions/préconisations formulées par l'évaluateur externe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formaliser de façon participative une procédure interne de signalement en cas de suspicion d'actes de maltraitance (notamment de la part d'un collègue)</li> <li>- Mettre en place un système informatisé de déclaration d'événements indésirables, avec traitement par le Comité qualité</li> </ul>

## 8 Appréciation globale de l'évaluateur externe

L'ESAT est à l'image du Centre de Harthouse : les équipes sont en recherche d'adaptation constante aux besoins de la population accueillie. Cela se matérialise par des prises en charge diversifiées avec une adéquation de l'accompagnement au profil des travailleurs handicapés. L'organisation n'est jamais figée, les professionnels s'interrogent régulièrement sur leurs pratiques et créent de nouveaux outils afin d'améliorer la qualité des prestations. Les services sont dans une démarche d'innovation permanente, afin de répondre au mieux aux besoins et attentes des usagers.

Les professionnels de l'ESAT s'emploient à décliner les concepts de personnalisation, de bientraitance, de respect des droits à chaque moment de la journée. La variété des activités de soutien proposée est à saluer. La cohésion d'équipe et l'appui de l'encadrement sont déterminants pour la qualité de l'accompagnement proposé. L'investissement du Chef de service dans des projets structurants et fédérateurs pour les professionnels et les travailleurs dynamise les pratiques professionnelles. Il a été aisé de recueillir l'avis des travailleurs handicapés sur la qualité des prestations, car tous peuvent s'exprimer. Ils décrivent de bonnes conditions de travail et sont très satisfaits de l'écoute constante des professionnels. Ces derniers sont perçus comme des repères dans leur vie et des soutiens efficaces. Les échanges avec les usagers montrent une acquisition des codes sociaux, une intégration des règles de vie en collectivité et des contraintes liées à l'environnement du travail. Les travailleurs sont valorisés : ils sont fiers de mettre en avant les compétences acquises, tant professionnelles que lors des activités de soutien (apprentissage de la lecture, du code de la route, maîtrise de l'outil informatique...)

Les points de progression portent sur la poursuite de la formalisation de documents institutionnels : projet de service, document unique des risques professionnels des travailleurs, protocole d'évaluation des compétences ; et sur la formation des encadrants à la connaissance des personnes handicapées et à l'évolution de la population accueillie. Ces réflexions devront se fonder sur les recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM.

L'organisation générale du Centre est très structurée, avec une harmonisation des documents, une circulation de l'information efficace et un management de proximité de l'encadrement. Les réflexions institutionnelles et les supports qui en découlent témoignent d'une volonté de formaliser et de partager les valeurs et fondements des accompagnements, avec une association des équipes aux différents projets.

L'intégration des priorités du schéma régional de santé et du schéma de l'autonomie, la participation aux différents réseaux et groupes de travail départementaux et régionaux font que le Centre de Harthouse est une référence dans l'accueil des personnes atteintes de déficiences et de handicaps. Les nombreux partenariats, la coordination et l'articulation avec les acteurs du secteur, favorisent des réponses rapides et adéquates pour les personnes accueillies et un parcours cohérent, adapté et organisé.

Ce mode de fonctionnement permet de répondre pleinement aux missions imparties et à chaque usager de trouver sa place, au moyen d'une prise en charge très personnalisée. Les usagers et les partenaires expriment unanimement leur satisfaction quant à la qualité des prestations et mettent en avant le professionnalisme des équipes.

Le dynamisme des équipes, le respect de valeurs fortement ancrées, l'engagement de la Direction, les réflexions collectives... conduisent à un accompagnement respectueux de la dignité des personnes accueillies, avec une association de chaque usager à son projet et à son parcours, qui sont co-construits, formalisés et évalués.

## 9 Méthodologie de l'évaluation externe

(Exemples d'items : descriptif des outils utilisés pour conduire et mettre en œuvre la démarche, modalités d'implication des équipes (Direction et personnels), modalités d'association des usagers, nombre d'entretiens conduits, nombre de jours pour conduire l'évaluation externe, dates de début et de fin de mission ...)

<b>Items</b> <b>(5 maximum)</b>	
Déroulement de la mission	Entretien de cadrage/Réunion d'ouverture /Transmission des pièces techniques par l'établissement/ Rédaction du projet évaluatif et du questionnaire/Visites sur site/Rédaction du pré rapport/Procédure contradictoire/Rédaction du rapport/Réunion de restitution
Nombre d'entretiens	Une vingtaine d'entretiens en individuel ou pluridisciplinaire, de professionnels, de travailleurs et de partenaires. Moments d'observation du fonctionnement de l'établissement et des observations documentaires.
Délais Outil	Du 26 juin 2014 au 15 janvier 2015 Référentiel interne pour la constitution du questionnaire évaluatif. Cotation objective des réponses.



## 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