

Un Esat certifié à l'avant-garde

Parmi les pionniers, à plusieurs titres, de l'évaluation externe, un établissement bourguignon mutualiste. Celui-ci a même anticipé la prise en compte de la certification.

Le pôle personnes handicapées de la Mutualité française Côte-d'Or Yonne est l'un des premiers gestionnaires à s'être lancé dans l'évaluation externe. Dès début 2010, Ezio Casagrande, son directeur, a négocié avec l'organisme habilité retenu les modalités d'intervention pour 20 des établissements et services concernés. Deux d'entre eux ont déjà passé cette étape, dont l'établissement et service d'aide par le travail (Esat) Le Mirande, à Quétigny (près de Dijon). Celui-ci a remis son rapport d'évaluation externe, début juillet. Non content de figurer parmi les pionniers, le gestionnaire a, par la même occasion, un temps d'avance sur une disposition introduite de la loi Hôpital, patients, santé et territoires (1), qui prévoit qu'à compter du 1^{er} janvier 2011, l'évaluation externe peut prendre en compte les démarches de certification.

→ UNE DÉMARCHE ANTICIPÉE

« Avec le service qualité de la Mutualité, dès 2009, nous avons recueilli des informations sur plusieurs organismes habilités », se souvient Ezio Casagrande. Au rang des critères de sélection ? « Leur expérience dans le médico-social, leur compréhension de notre demande, leur envergure à répondre pour les 20 structures d'ici à l'automne 2011, et leur capacité à nous expliquer comment ils entendaient procéder », résume-t-il. Avant d'être retenu, le cabi-

net a ainsi rencontré l'ensemble des directeurs qui ont pu exprimer leurs attentes. Un élément-clé a fait pencher la balance. « L'organisme devait impérativement prendre en compte la démarche de certification de 13 structures », insiste Ezio Casagrande. Ce qui lui a permis, du même coup, de négocier des interventions plus courtes, donc moins chères : au total 45 000 euros pour les 20 établissements. Une dépense qui, elle aussi, avait été anticipée. « Cela faisait quatre ans que, pour tout ce qui relevait du conseil général, une somme de 2 000 euros était provisionnée chaque année », détaille le directeur du pôle.

→ ANGLES D'ATTAQUE

« Nous avons commencé car... nous étions prêts. Notre évaluation interne date de 2007, et cela fait dix ans que nous sommes certifiés Iso 9001 sur notre cœur de métier, soit l'accompagnement des personnes handicapées et la conception de projets individualisés. Nous étions curieux de savoir où nous en étions, et ce qu'était une évaluation externe », explique Sandrine Bonnet, directrice de l'Esat (172 travailleurs handicapés, 36 professionnels) engagé en éclaireur.

Dans un premier temps, l'établissement a remis l'ensemble des documents nécessaires : projets d'établissements et de services, règlement de fonctionnement, livret d'accueil, rapports d'activité, protocoles relatifs à l'hygiène et à la sécurité, documents uniques, procès-verbaux de réunions notamment du conseil de la vie sociale (CVS)... « En nous basant sur l'analyse documentaire, il nous a semblé pertinent d'aborder l'évaluation sous quatre angles », détaille Paul Gaude, directeur général de l'organisme habilité EQM. En premier lieu, les suites de l'évaluation interne. Deuxième axe : « À partir du projet d'établissement, nous nous sommes penchés sur la réponse de l'Esat à l'évolution de la commande sociale, notamment l'adaptation de ses activités au vieillissement des usagers et au handicap psychique », décline-t-il. Le troisième angle concernait l'analyse de l'accompagnement et sa perception par les usagers. « Pour cela nous avons interviewé des travailleurs



Pour Sandrine Bonnet (Esat Le Mirande), l'évaluation a permis de valider le mode de management de l'établissement.

handicapés, des moniteurs d'atelier et des éducateurs, en confrontant les données recueillies aux projets personnalisés. » Le dernier axe « chapeautait » les trois autres. « Il s'agissait d'observer dans quelle mesure le concept de bienveillance se traduisait par une politique et des actions d'amélioration », détaille Paul Gaude.

Quel bilan les protagonistes font-ils de cette première expérience ? « Les points positifs (la dynamique de l'Esat, sa politique de sortie, son ouverture sur l'extérieur...) sont très encourageants pour les équipes qui ont été confortées dans leur travail », se satisfait la directrice, rassurée. « Cette évaluation externe a aussi permis de valider notre mode de management de la qualité, la pertinence de nos indicateurs et de nous assurer que nous étions sur la bonne voie au regard de notre mission éducative. Ce que ne permet pas la certification », complète-t-elle. Des démarches non assimilables donc, mais complémentaires. « Nous avons pu nous appuyer efficacement sur leur culture de la démarche qualité. Leurs enquêtes annuelles de satisfaction nous ont aidés dans la recherche des effets de preuve, et, ainsi, à aller plus loin dans notre analyse », conclut Paul Gaude. La priorité de l'Esat est maintenant de s'atteler aux pistes d'amélioration préconisées. Une expérience qui va, en outre, servir aux autres directeurs du pôle.

(1) Art. 124-19 de la loi n° 2009-879 du 21 juillet 2009, dont le décret d'application manque encore à l'appel.

Contacts : Mutualité Côte-d'Or : 0380 59 63 30
Esat Le Mirande : 0380 46 89 46