



## COMMISSION FORMATION

### Enquête - Actualisation du REI OLIVE

*Du 16.08.2018 au 05.10.2018*

#### Synthèse des résultats statistiques

#### Sommaire

1. Contexte & enjeux.....	p2
2. Taux de participation & profil des adhérents répondants.....	p2
3. Mise en place de la démarche d'évaluation interne.....	p3
4. Le référentiel d'évaluation interne "olive" dans sa globalité.....	p5
5. PARTIE 1 du REI OLIVE. Le guide méthodologique.....	p6
6. PARTIE 2 du REI OLIVE. Le référentiel d'évaluation interne comportant 103 critères.....	p7
7. PARTIE 3 du REI OLIVE. Trame du rapport d'évaluation interne.....	p12
8. Autres commentaires.....	p12
A retenir : les principaux enseignements.....	p14

## 1. CONTEXTE & ENJEUX

Dans le cadre du projet d'actualisation du référentiel d'évaluation interne (REI) de la FNAT "OLIVE", la commission formation de la Fédération a souhaité en savoir plus sur les démarches d'évaluation interne et recueillir les éventuelles observations et suggestions d'amélioration suite à l'utilisation de ce référentiel.

L'objectif de cette démarche est de tirer à profit les expériences des Services adhérents et prendre compte des récentes évolutions législatives et réglementaires (nouvelles RBBP, Personne de confiance en ESMS, RGPD etc.).

Ce questionnaire était destiné aux responsables de la démarche d'évaluation interne dans les services qui l'ont déjà effectuée sur la base du REI OLIVE.

Pour ne pas fausser la représentativité des résultats, il a été demandé aux adhérents de bien vouloir renseigner un questionnaire par Service MJPM.

L'enquête a porté sur les 3 parties d'OLIVE (1. Le guide méthodologique, 2. Les 103 critères pour interroger ses pratiques, 3. La trame du rapport final et l'aide à la cotation). La seconde partie, qui constitue le référentiel à proprement parler, abordant l'ensemble des 103 critères. Aucune question n'étant bloquante.

## 2. TAUX DE PARTICIPATION & PROFIL DES RÉPONDANTS

### a. Taux de réponses

L'enquête s'est étalée sur plus d'1,5 mois : du 16.08.2018 au 05.10.2018, avec une relance dans l'intervalle le 25.09.18.

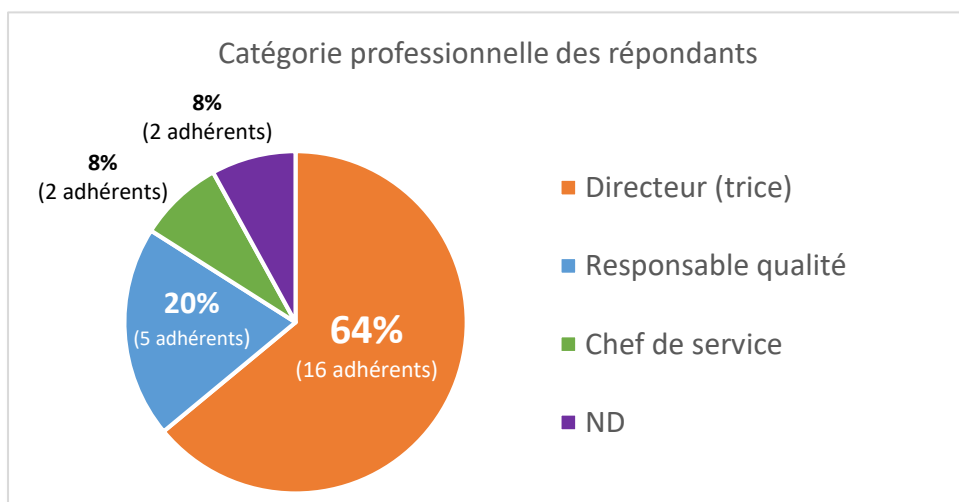
Sur 91<sup>1</sup> services adhérents invités à répondre à l'enquête, 25 y ont effectivement répondu, soit un taux de participation de 27,47%. Ce taux de participation peut s'expliquer compte tenu du temps de réponse estimé annoncé pour répondre à l'enquête (30 min).

#### TAUX DE RÉPONSES :

**Près de 27,47%**

**(25 adhérents répondants sur 91 services adhérents)**

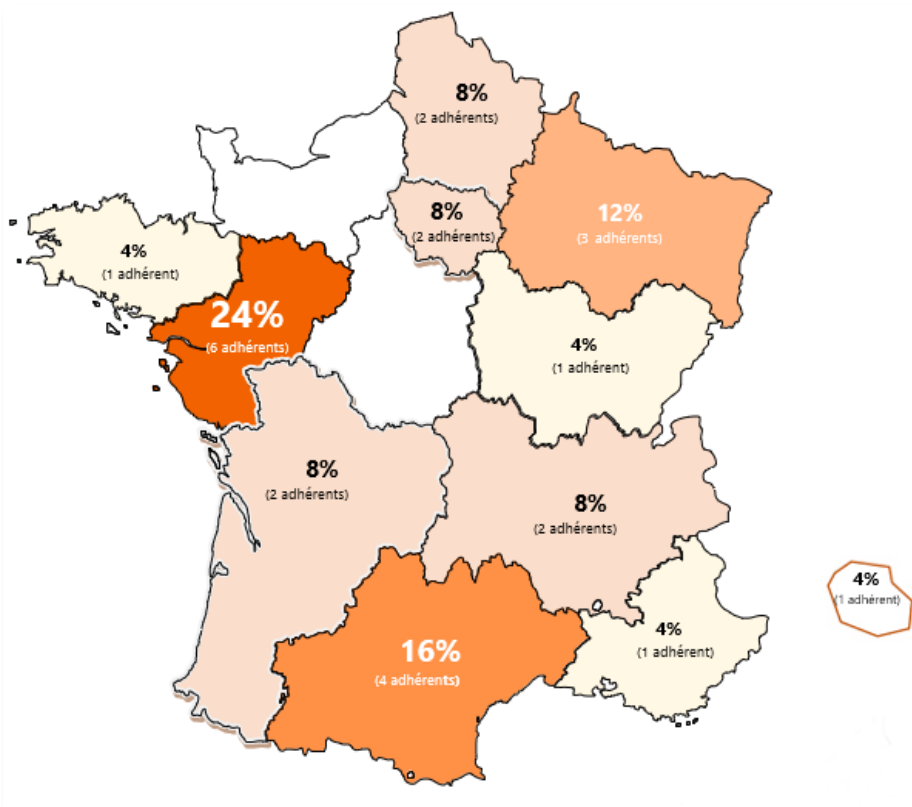
### b. Catégorie professionnelle des répondants



La majorité des répondants (64% d'entre eux, soit 16 adhérents) sont des Directeurs(trices).

<sup>1</sup> Nombre d'adhérents arrêté au 05.10.2018

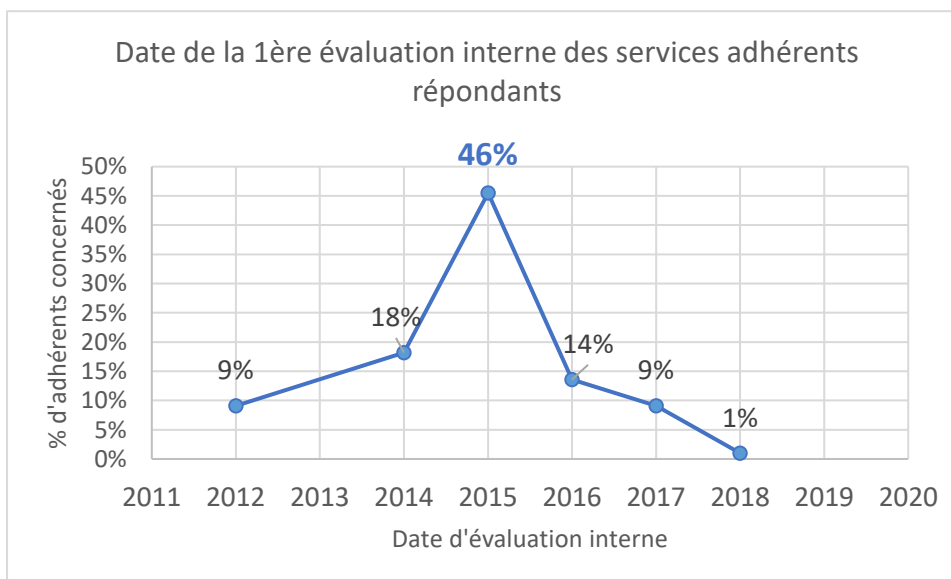
## c. Origine géographique des répondants



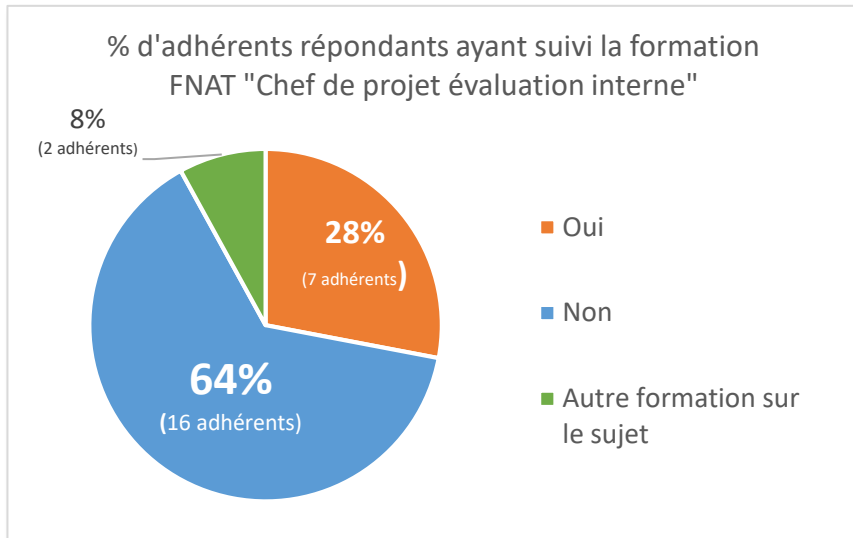
Plus de la moitié des répondants (52%) viennent des 3 régions suivantes par ordre décroissant :

1. **Pays-de-Loire** (24%, soit 6 adhérents),
2. **Occitanie** (16%, soit 4 adhérents),
3. **Grand Est** (12%, soit 3 adhérents),

## 3. MISE EN PLACE DE LA DEMARCHE D'ÉVALUATION INTERNE



Près de la moitié des adhérents répondants (46% soit 10 adhérents) ont réalisé leur 1<sup>ère</sup> évaluation interne en 2015.

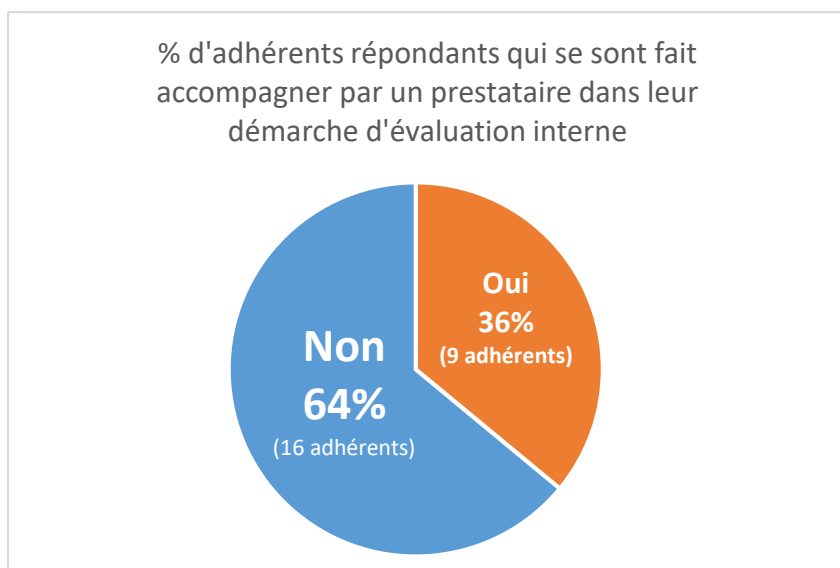
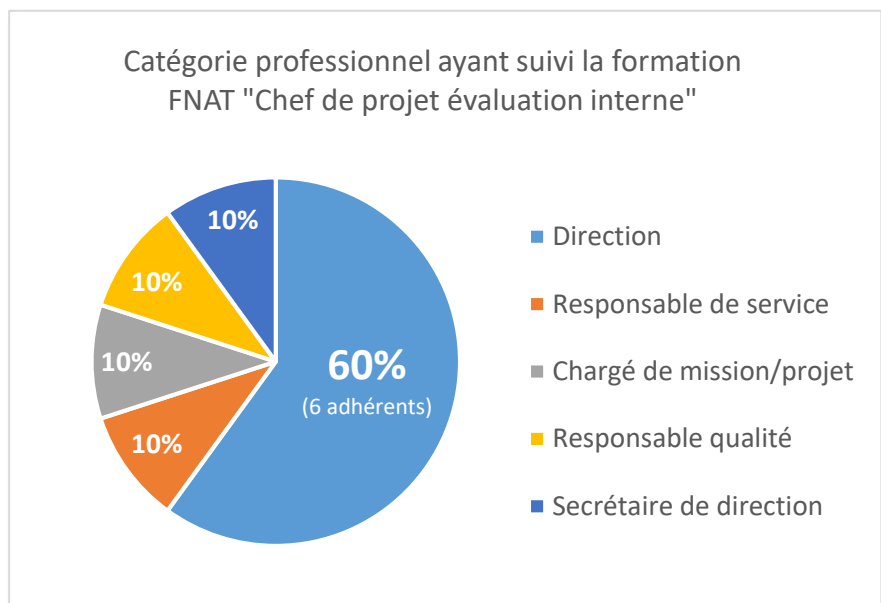


28% des adhérentes répondants (7 adhérents) ont suivi la formation action de la FNAT « Chef de projet évaluation interne » dans la perspective de leur 1<sup>ère</sup> évaluation interne. Ils sont près des deux tiers à déclarer ne pas avoir suivi de formation en amont.

8% (soit 2 adhérents) ont suivi une formation autre que celle de la FNAT sur le sujet.

Parmi les adhérents répondants qui déclarent qu'un personnel de leur service a suivi la formation FNAT « Chef de projet évaluation interne », la majorité déclarent qu'il s'agit de personnels de Direction (60%, soit 6 adhérents).

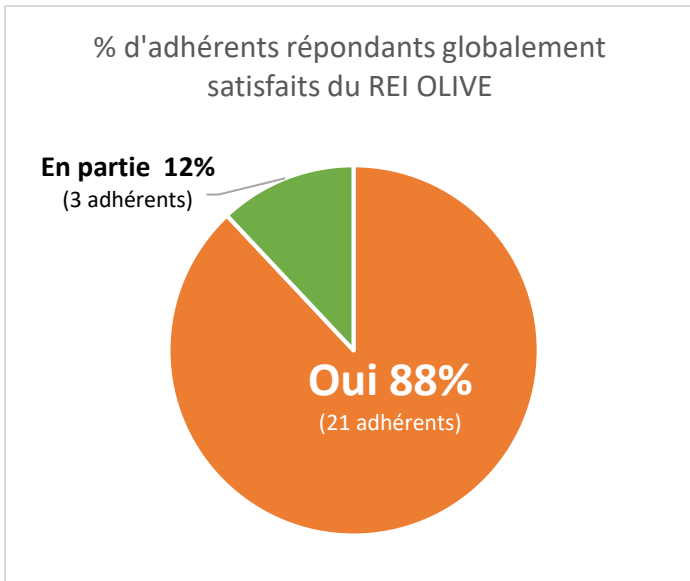
Dans la moitié des cas, ce personnel a effectivement piloté ou participé au pilotage de la démarche d'évaluation interne du service.



Un tiers des adhérents répondants déclarent que leur service s'est fait accompagner par un prestataire pour mener leur démarche d'évaluation interne.

80% (8 adhérents) en sont satisfaits et le recommanderaient au réseau ; 20% (2 adhérents) le sont en partie.

## 4. LE REFERENTIEL D'EVALUATION INTERNE "OLIVE" DANS SA GLOBALITE



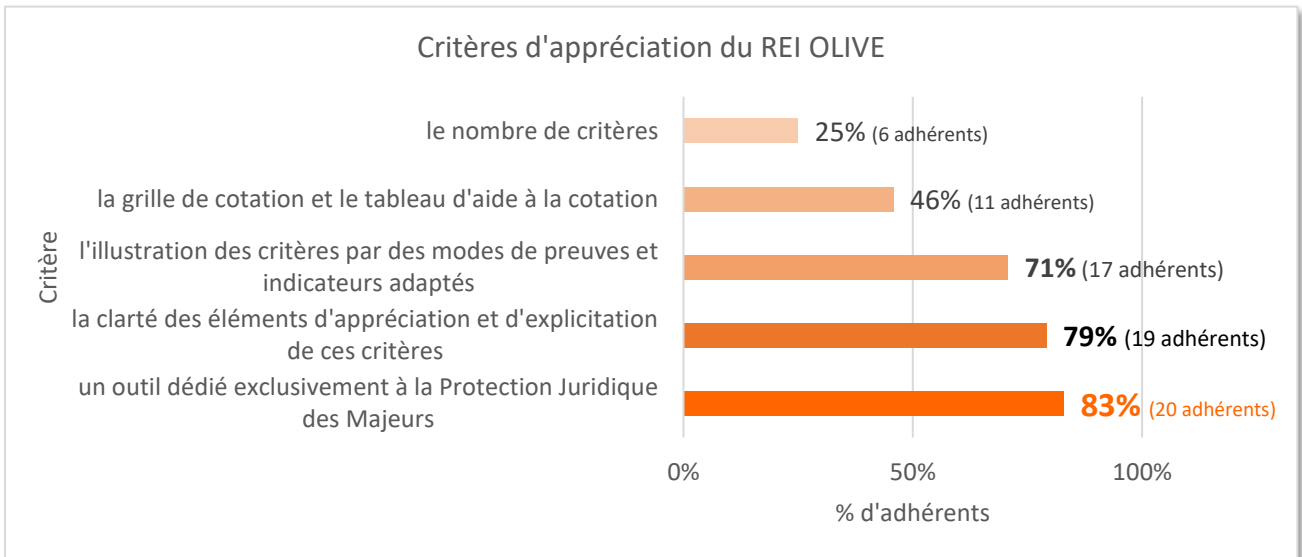
La majorité des adhérents répondants (88% soit 21 adhérents) sont globalement satisfaits du REI de la FNAT OLIVE.

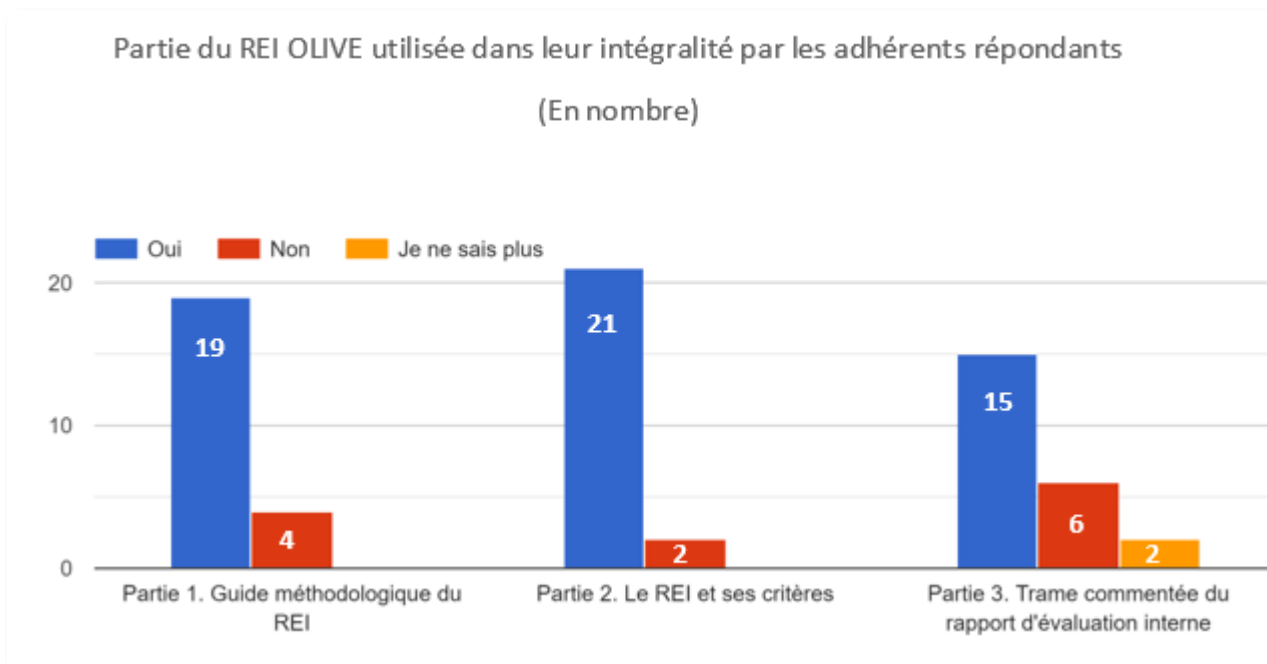
Ce qu'ils apprécient le plus dans le REI OLIVE par ordre décroissant :

- Son caractère exclusivement dédié à la Protection Juridique des Majeurs (83% des répondants, soit 20 adhérents),
- La clarté des éléments d'appréciation et d'explicitation des critères (79% des répondants, soit 19 adhérents),
- L'illustration des critères par des modes de preuves et indicateurs adaptés (71% des répondants, soit 17 adhérents).

Parmi les adhérents « en partie » satisfaits, il est relevé en axes d'amélioration :

- L'intégration de l'activité MJAGBF (2 adhérents),
- Encore moins de critères, certains paraissant redondants (1 adhérent).





84% des adhérents répondants (21 adhérents) ont utilisé la PARTIE 2 du REI OLIVE ; les trois quarts (soit 19 adhérents) ont aussi utilisé son guide méthodologique (Partie 1). Ils sont en revanche moins des deux tiers à avoir utilisé la partie 3 relative à la trame commentée du rapport d'évaluation interne (15 adhérents).

Parmi les commentaires des adhérents répondants on retrouve :

- Pour justifier l'utilisation du REI OLIVE dans son intégralité (les ¾ des commentaires) :

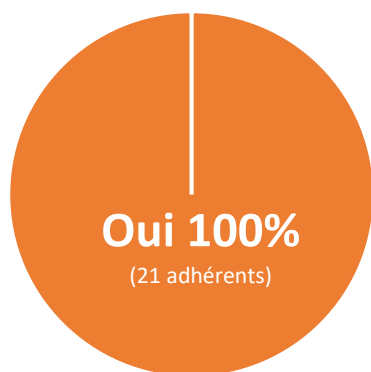
Un référentiel adapté, clair, intégrant une bonne méthodologie et permettant un gain de temps pour la rédaction du rapport et utilisable par l'évaluateur extérieur ou pour la suite pour le service dans ses pratiques d'amélioration continue de la qualité. Pour 2 adhérents il s'agit du meilleur référentiel pour le secteur.

- Pour justifier la non utilisation du REI OLIVE dans son intégralité (1/4 des commentaires):

Une trame commentée difficilement exploitable et des critères qui auraient pu être regroupés. 1 adhérent relève que l'outil reste selon lui enfermant.

## 5. PARTIE 1 du REI OLIVE. Le guide méthodologique

% d'adhérents répondants pour lesquels le Guide méthodologique est apparu clair et aidant dans la démarche d'évaluation interne



La majorité des adhérents répondants (100% soit 21 adhérents) qui ont utilisé le guide méthodologique du REI OLIVE, l'ont trouvé claire et aidant dans la démarche d'évaluation de leur Service.

Un peu moins d'un tiers des répondants ont toutefois émis quelques **pistes d'amélioration** :

- L'adapter aux nouvelles exigences réglementaires
- Regrouper certains critères
- Prévoir des critères d'évaluation pour le service MJAGBF
- Intégrer les nouvelles recommandations de l'ANESM.

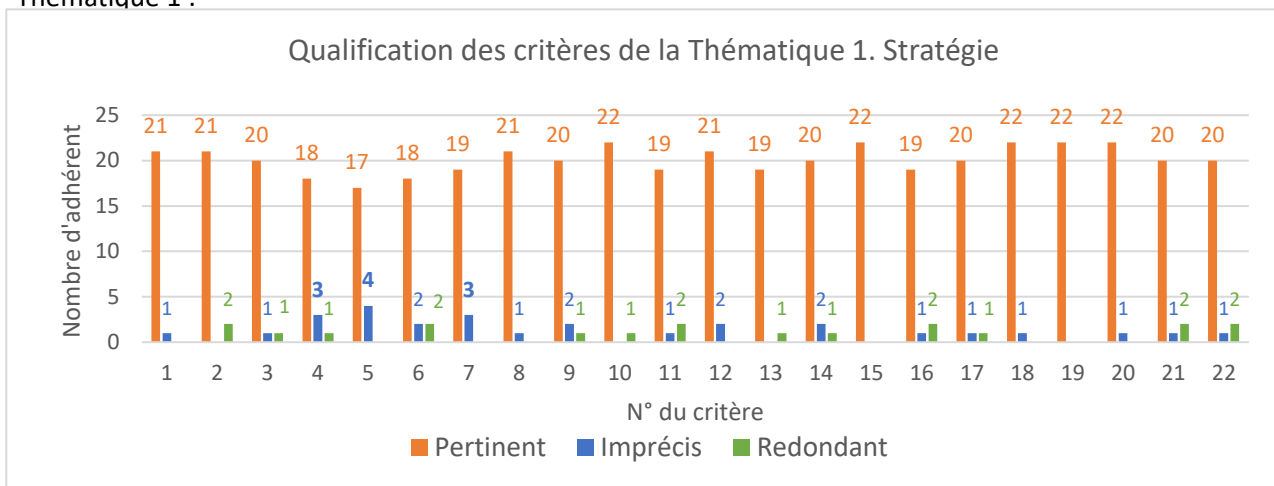
## 6. PARTIE 2 du REI OLIVE. Le référentiel d'évaluation interne comportant 103 critères et questionnements pour s'interroger sur les pratiques du Service

### Qualification des critères par les adhérents

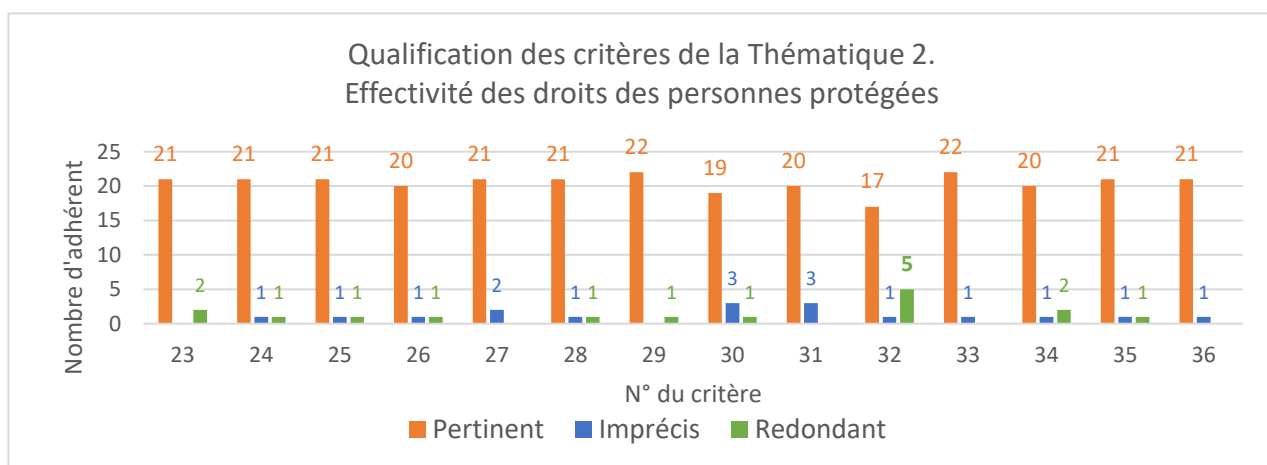
Pour la majorité des adhérents répondants (entre les ¾ et 100%) l'ensemble des 103 critères sont jugés « pertinents ».

De façon plus éparse, si l'on distingue par grande thématique, certains adhérents répondants estiment toutefois que certains critères restent « imprécis » ou « redondants » :

Thématique 1 :

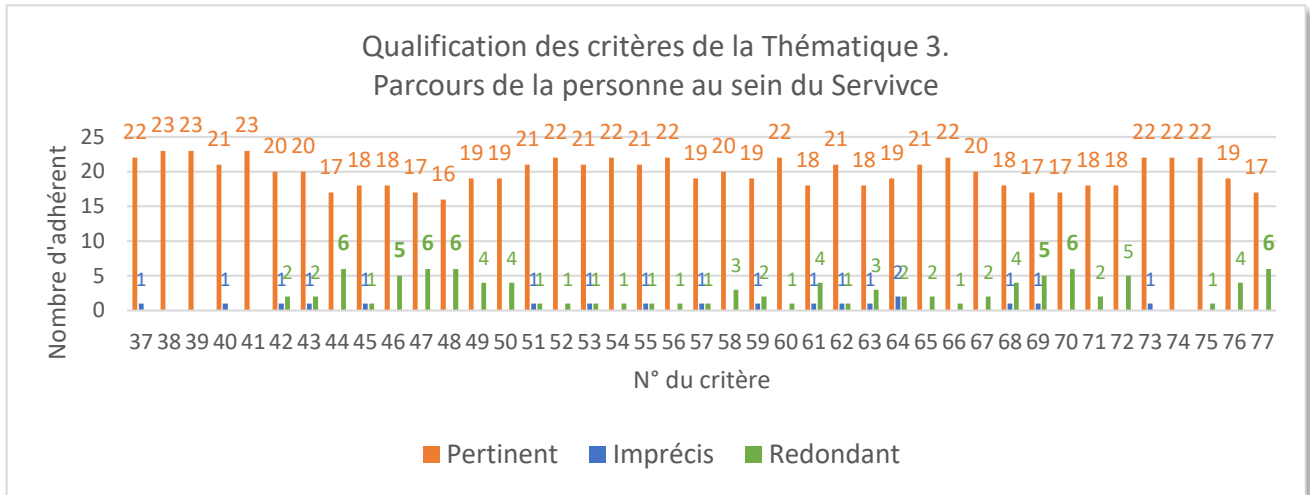


- Critères imprécis pour 3 à 4 adhérents à chaque fois :
  - o N°4 : « Les ressources de l'environnement du service sont inventoriées, connues des personnels, régulièrement actualisées. »
  - o N°5 : « Le service s'inscrit dans la dynamique fédérale »
  - o N°7 : « Le service évalue régulièrement la pertinence des actions menées en lien avec les réseaux. »



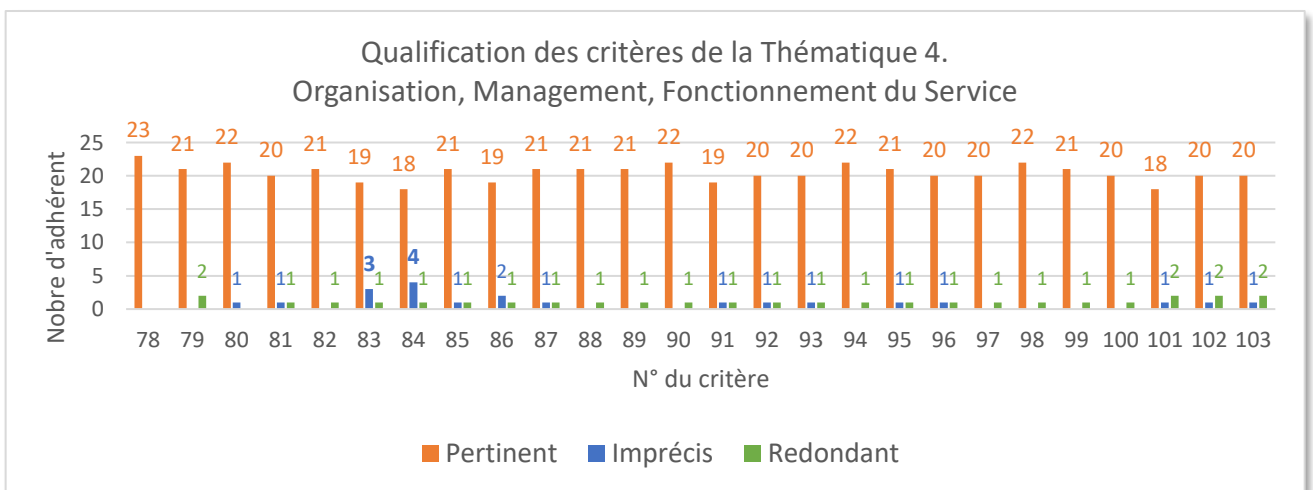
Thématique 2 :

- Critères redondants pour 5 adhérents :
  - o N°32 : « Une réflexion et des actions de promotion de la bientraitance sont organisées. »



**Thématique 3 :**

- Critères imprécis pour 5 à 6 adhérents à chaque fois :
  - o N°44 : « Les différentes étapes de la réception à l’attribution de la mesure sont identifiées et connues de tous. »
  - o N°46 : « Les contacts et rencontres avec la personne sont organisés pour expliciter, poser les bases du mandat et construire la relation. »
  - o N°47 : « La collecte des différentes informations concernant la situation de la personne est réalisée pour l’exercice de la mesure »
  - o N°48 : « Le repérage des acteurs et des ressources de son environnement est réalisé en collaboration avec la personne. »
  - o N°69 : « L’organisation des rencontres avec la personne est co-définie entre la personne et le service. »
  - o N°70 : « L’individualisation de l’exercice du mandat est garantie par la dynamique de mise en œuvre d’un projet personnalisé de protection. »
  - o N°72 : « Le service rend compte de l’exercice de la mesure au juge des tutelles par la transmission de documents obligatoires à dates fixes et à sa demande. »



**Thématique 4 :**

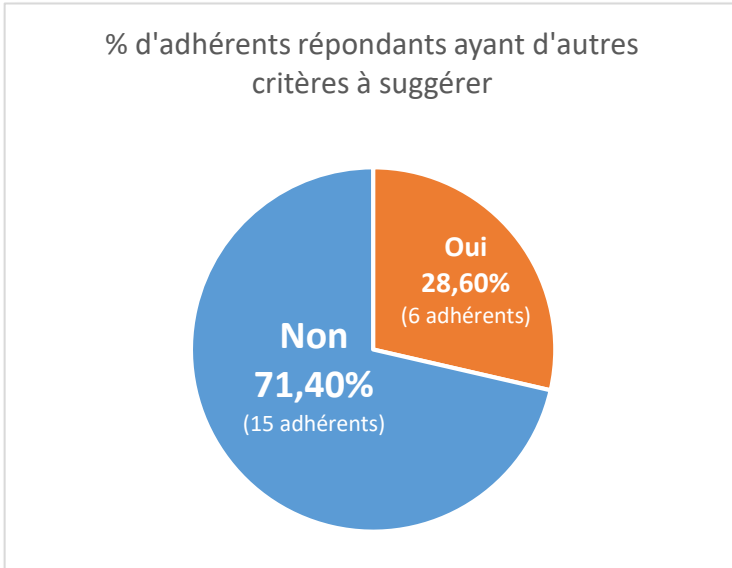
- Critères imprécis pour 4 adhérents :
  - o N°84 : « Le protocole de recrutement respecte les obligations légales. »





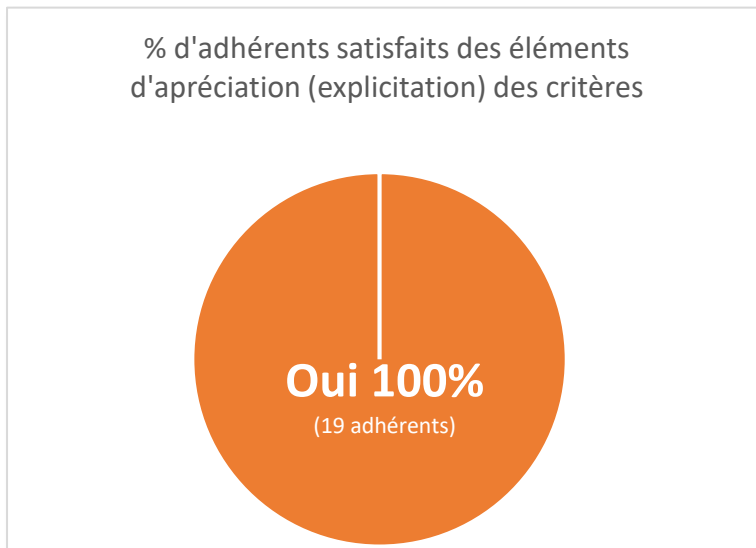
## Suggestion de nouveaux critères

Près de 29% des répondants (soit 6 adhérents) ont émis des suggestions de nouveaux critères portant sur :



- L'évaluation des risques
- Le RGPD et la protection des données personnelles et sensibles et l'existence d'une charte informatique, l'accès au dossier du MP
- La population suivie et le nombre de mesures
- Des problèmes fréquents dans la gestion de la mesure : hospitalisation sous contrainte, difficulté de trouver des ESMS pouvant accueillir les personnes protégées, les lieux de vie précaires
- L'existence du DUERP
- La personne de confiance
- Les explications du MJPM aux MP sur leur participation financière à la mesure de protection

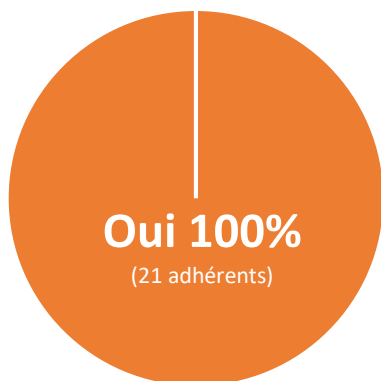
## Éléments d'appréciation des critères



Les adhérents répondants déclarent unanimement que les éléments d'appréciations (explicitation) des critères sont suffisants et n'ont pas émis de suggestion d'amélioration.

## Mode de preuve des critères

% d'adhérents satisfaits des modes de preuve  
(indicateurs) des critères



Les adhérents répondants déclarent unanimement que les mode preuve (indicateurs) des critères sont suffisants.

1 adhérent a toutefois soulevé que les indicateurs sont souvent formels et peuvent ne pas correspondre à la réalité :  
*Exemple* : la non réalisation du DIPM ou de son avenant dans le délai légal ne signifie pas pour autant que le MJPM ne coconstruit pas avec la personne protégée pour la gestion de leur mesure.

## Critères redondants

Parmi les critères soulevés comme redondants par les adhérents répondants on retrouve :

### - Thématique La stratégie

- Le projet de service et ses modalités de mise en œuvre
  - Critères n°16 « *Le service recherche l'adhésion des personnels au projet de service* » et n°10 « *Un projet de service, conforme aux exigences de la loi du 2 janvier 2002, a été réalisé selon une méthodologie participative de gestion du projet* »

### - Thématique « Effectivité des droits »

- La prévention de la maltraitance et la promotion de la bientraitance
  - Critère n°32 « *Une réflexion et des actions de promotion de la bientraitance sont organisées* » et n°34 « *Le risque de maltraitance est identifié et analysé* »
  - Critères 31 « *Une politique de prévention du risque de maltraitance et de promotion de la bientraitance est définie* » ; n° 33 « *La prévention et le traitement des désaccords sont organisés* » et n°35 « *Le signalement des actes de maltraitance est formalisé.* »

### - Thématique « Le parcours de la personne protégée au sein du service »

- L'ouverture de la mesure (dans les 3 mois)
  - la MAJ
    - Critères n°46 à 50
      - 46 : *Les contacts et rencontres avec la personne sont organisés pour expliciter, poser les bases du mandat et construire la relation.*
      - 47 : *La collecte des différentes informations concernant la situation de la personne est réalisée pour l'exercice de la mesure*
      - 48 : *Le repérage des acteurs et des ressources de son environnement est réalisé en collaboration avec la personne.*
      - 49 : *La mesure conservatoire de protection du logement est mise en œuvre si nécessaire*
      - 50 : *La mise en œuvre du mandat est formalisée par l'élaboration des documents obligatoires ou nécessaires dans les délais légaux.*

→ Curatelle, tutelle, mandat spécial

- Critères n°37 à 42

- N°37 : « Les différentes étapes de la réception à l'attribution de la mesure sont identifiées et connues de tous les professionnels. »
  - N°38 : « La collecte des différentes informations administratives et patrimoniales concernant la situation de la personne est réalisée pour l'exercice de la mesure »
  - N°39 : « Les contacts et rencontres avec la personne sont organisés pour expliciter, poser les bases du mandat et construire la relation. »
  - N°40 : « Le réseau de la personne et les ressources de son environnement sont identifiés afin de repérer la place de la personne dans un tissu social. »
  - N°41 : « Les mesures conservatoires essentielles sont mises en oeuvre pour la protection des biens et/ou de la personne. »
  - N°42 : « La mise en oeuvre du mandat est formalisée par l'élaboration de documents obligatoires ou nécessaires dans les délais légaux. »
- Vie de la mesure : personnalisation de l'intervention
- Curatelle, tutelle, mandat spécial
- Critère n°63 « Les liens personnels de la personne protégée avec son entourage familial, amical, proche sont pris en compte » / critère n°57 « Les relations avec les autres mandataires (subrogés curateurs ou tuteurs, mandataires ad hoc, mandataire aux biens ou à la personne) sont organisées » et n° 58 « Le réseau de la personne et les ressources environnantes sont pris en compte afin de favoriser le maintien de la personne dans son environnement social. »
  - Critères n°62 à 66
    - 62 : L'organisation des rencontres avec la personne est co-définie entre la personne et le service
    - 63 : Les liens personnels de la personne protégée avec son entourage familial, amical, proche sont pris en compte.
    - 64 : L'insertion de la personne dans un tissu socioéconomique est favorisée.
    - 65 : L'individualisation de l'exercice du mandat est garantie par la dynamique de mise en œuvre d'un projet personnalisé de protection.
    - 66 : Le service rend compte de l'exercice de la mesure au juge des tutelles par la transmission de documents obligatoires à dates fixes et à sa demande
- la MAJ
- Critères n°68 à 72
    - 68 : L'accompagnement a vocation à assurer une saine gestion des prestations sociales de la personne protégée afin de préserver sa sécurité et sa santé.
    - 69 : L'organisation des rencontres avec la personne est co-définie entre la personne et le service.
    - 70 : L'individualisation de l'exercice du mandat est garantie par la dynamique de mise en oeuvre d'un projet personnalisé de protection.
    - 71 : Les relations avec les autres acteurs professionnels et/ou les délégués aux prestations familiales (MJAGBF) sont organisés.
    - 72 : Le service rend compte de l'exercice de la mesure au juge des tutelles par la transmission de documents obligatoires à dates fixes et à sa demande.
- La clôture de la mesure
- Curatelle, tutelle, mandat spécial
- Critères n° 73 « Les différentes étapes, de l'information de fin de mesure à la clôture de la mesure, sont identifiées et connues de tous les professionnels » ; n°75 « La fin de l'exercice de mesure est formalisée par l'élaboration de documents obligatoires ou nécessaires dans les délais légaux » avec n°77 « La fin de l'exercice de mesure est formalisée par l'élaboration de documents obligatoires ou nécessaires dans les délais

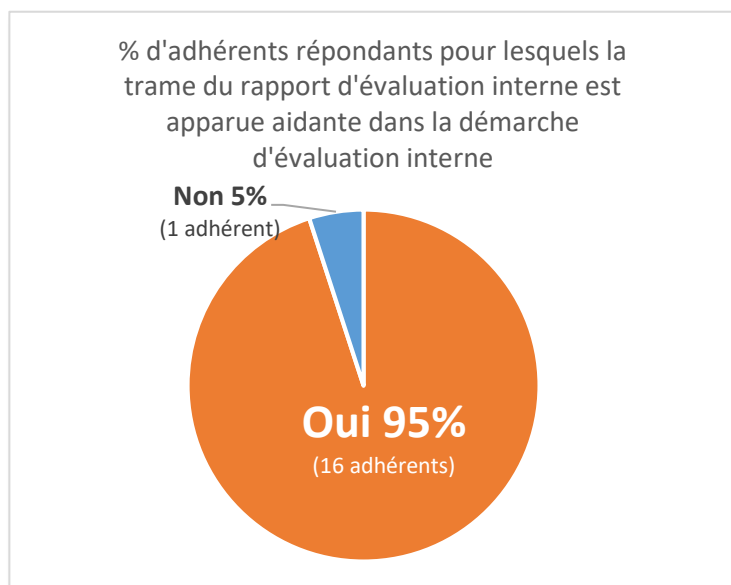
légaux. » et n°76 « Les différentes étapes, de l'information de fin de mesure à la clôture de la mesure, sont identifiées et connues de tous les professionnels. »

- **Thématique Organisation, management et fonctionnement du service**

o Le système d'information et de communication

- Critères n° 102 « Le service est doté d'un outil informatique sécurisé, performant et cohérent et critère » n°103 « Le service assure la confidentialité et la sécurisation des informations personnelles des personnes protégées. »

## 7. PARTIE 3 du REI OLIVE. Trame du rapport d'évaluation interne



Pour la quasi majorité des adhérents répondants (95% soit 16 adhérents) qui ont utilisé la trame du rapport d'évaluation interne, l'ont trouvé claire et aidante dans la démarche d'évaluation de votre Service.

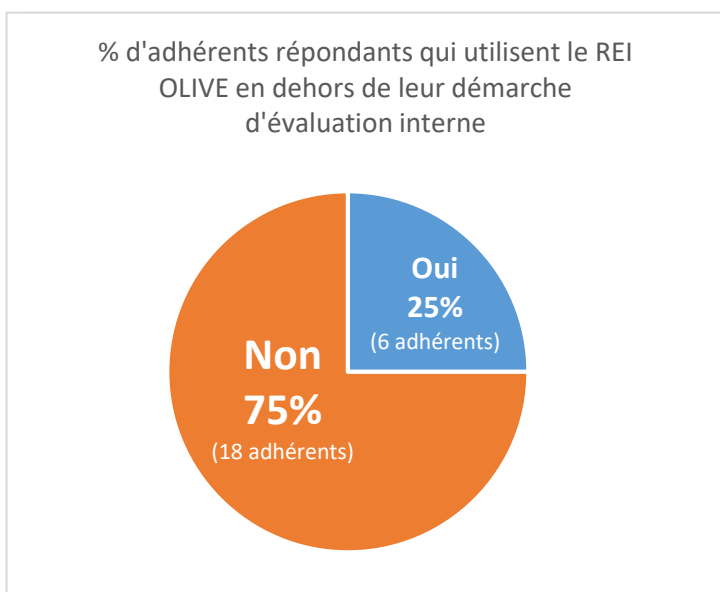
Certains axes d'amélioration ont toutefois été soulevés pour 17.6% des répondants (3 adhérents) :

- Les fiches de synthèses nécessitant un travail de rédaction conséquent, il est suggéré que certains critères puissent être exploités par des questions fermées (oui/non ou avec une mesure de 1 à 5) afin de générer automatiquement des graphiques pendant les réunions sur le sujet qui pourraient ensuite être expliqués si

nécessaire.

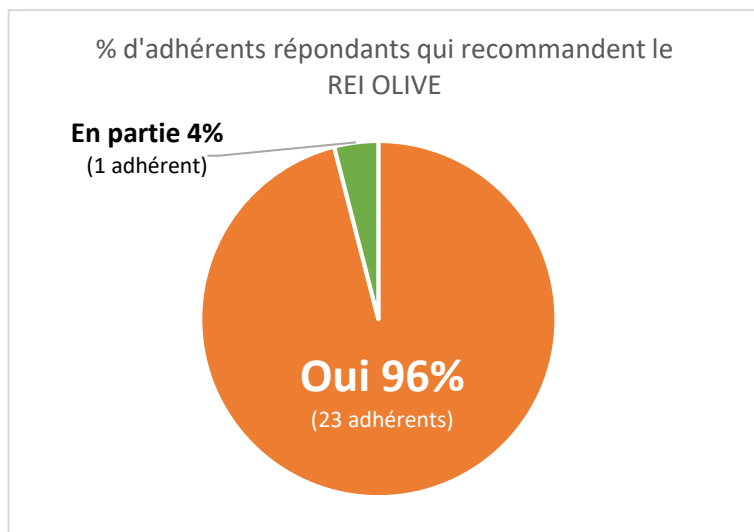
- D'autres soulèvent simplement avoir eu l'impression de répondre plusieurs fois à une même question, dans différents items.

## 8. COMMENTAIRES



25% des adhérents répondants (soit 6 adhérents) utilisent le REI de la FNAT OLIVE en dehors de la démarche d'évaluation interne de leur Service en soutien à :

- Leur communication interne : accueil de nouveaux salariés, outil pour le poste de responsable qualité,
- Leur communication externe : en appui sur la présentation de l'éthique du service et des obligations et limites d'intervention,
- L'évaluation externe.



Les adhérents répondants recommandent à la quasi majorité (96% soit 23 adhérents) le REI de la FNAT OLIVE.

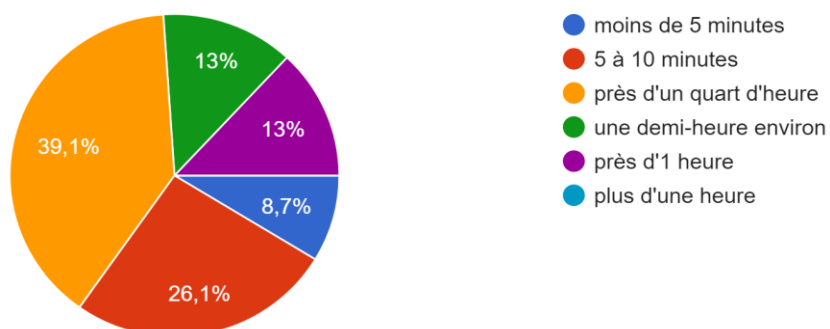
L'adhérent répondant qui recommanderait le REI OLIVE « en partie » seulement, soulève le fait que selon lui, les 103 questionnements restent trop fermés même s'ils répondent aux attentes des évaluateurs externes. Il serait favorable à davantage de réappropriation des évaluations malgré les contraintes légales.

**NB :**

- Certains adhérents ont saisi l'opportunité de questions ouvertes pour exprimer leur déception et étonnement quant au faible impact du rapport d'évaluation interne, qui a souvent mobilisé les équipes à tous les niveaux et n'a eu que peu d'intérêt pour les financeurs. Certains relèvent que **si le REI OLIVE correspondait aux exigences de l'évaluateur externe, et était adapté d'un point de vue formel, le rapport final d'évaluation n'a que peu intéressé les autorités de tutelle.**
- Un adhérent a saisi l'opportunité de ces questions ouvertes pour suggérer **d'améliorer la grille de cotation afin de laisser moins de place à une lecture subjective des critères.** Les éléments d'appréciation revêtent, selon lui, une importance différente selon la place des professionnels dans un service (Direction, mandataires ou personnels des fonctions support) ce qui peut entraîner des désaccords sur le niveau de cotation d'une référence.

## Combien de temps vous avez mis pour répondre à cette enquête ?

23 réponses



Sur les 30 minutes annoncées, près des deux tiers des adhérents répondants déclarent avoir mis entre 5 et 15 minutes pour répondre à l'enquête.

## À retenir! ...

### Profil des répondants

Sur 91 services adhérents invités à répondre à l'enquête, 25 y ont effectivement répondu, soit un taux de participation de 27,47%.

La majorité des répondants (64% d'entre eux, soit 16 adhérents) sont des Directeurs(trices) provenant des régions : Pays-de-Loire, Occitanie, Grand Est.

### Démarche d'évaluation interne des répondants

Près de la moitié des adhérents répondants ont réalisé leur 1ère évaluation en 2015.

28% des adhérents répondants ont suivi la formation action de la FNAT « Chef de projet évaluation interne ». Dans 60% des cas, cette formation a été suivie par la Direction. Et dans la moitié des cas, ce personnel a effectivement piloté ou participé au pilotage de la démarche d'évaluation interne du service.

Un tiers des adhérents répondants déclarent que leur service s'est fait par ailleurs accompagner par un prestataire pour mener leur démarche d'évaluation interne.

### Avis des répondants sur le REI OLIVE

La majorité des adhérents répondants sont globalement satisfaits du REI de la FNAT OLIVE pour son caractère exclusivement dédié à la PJM, la clarté des éléments d'appréciation et d'explicitation des critères et l'illustration des critères par des modes de preuves et indicateurs adaptés.

➤ Les trois quarts ont aussi utilisé son guide méthodologique (Partie 1).  
100% des répondants qui ont utilisé le guide méthodologique, l'ont trouvé claire et aidant dans la démarche d'évaluation de votre Service.

➤ 84% des adhérents répondants ont utilisé la Partie 2 du REI OLIVE.  
Pour la majorité des adhérents répondants (entre les ¾ et 100%) l'ensemble des 103 critères sont jugés « pertinents même si certains adhérents répondants estiment toutefois que certains critères restent « imprécis » (notamment les critères : N°4 N°5 N°7 N°44 N°46 N°47 N°48 N°69 N°70 N°72 N°84) ou « redondants » (notamment les critères N°62 N°63 N°64 N°65 N°66 N°68 N°69 N°70 N°71 N°72 N°102 N°103).

Près de 29% des répondants ont émis des suggestions de nouveaux critères portant sur :

- L'évaluation des risques
- Le RGPD (charte informatique, l'accès au dossier du MP...)
- La population suivie et le nombre de mesures
- Les problèmes les plus fréquents dans la gestion de la mesure : hospitalisation sous contrainte, difficulté de trouver des ESMS pouvant accueillir les personnes protégées, les lieux de vie précaires
- L'existence du DUERP
- La personne de confiance
- Les explications du MJPM aux MP sur leur participation financière à la mesure de protection
- L'activité MJAGBF

1 adhérent suggère que les critères soit moins « enfermant ».

Les adhérents répondants déclarent unanimement que les éléments d'appréciations (explicitation) des critères sont suffisants et n'ont pas émis de suggestion d'amélioration.

Les adhérents répondants déclarent unanimement que les mode preuve (indicateurs) des critères sont suffisants.

## À retenir! ...

- Ils sont en revanche moins des deux tiers à avoir utilisé la Partie 3 relative à la trame commentée du rapport d'évaluation interne.

95% des répondants qui ont utilisé la trame du rapport d'évaluation interne, l'ont trouvé claire et aidante dans la démarche d'évaluation de votre Service. 2 adhérents suggèrent une amélioration de la grille de cotation pour qu'elle soit objectivée.

25% des adhérents répondants utilisent le REI de la FNAT OLIVE en dehors de la démarche d'évaluation interne de leur Service en soutien à :

- Leur communication interne : accueil de nouveaux salariés, outil pour responsable qualité
- Leur communication externe : en appui sur la présentation de l'éthique du service et des obligations et limites d'intervention
- L'évaluation externe.

En dépit de l'investissement des équipes dans la démarche d'évaluation interne et si le REI de la FNAT OLIVE correspond aux exigences de l'évaluateur externe, et était adapté formellement, certains adhérents ont tenu à relever que le rapport final d'évaluation n'a que peu intéressé les autorités de tutelle.

Les adhérents répondants recommandent à la quasi majorité (96%) le REI de la FNAT OLIVE.