

LIVRET DU STAGIAIRE

FORMATION DES NOUVEAUX ÉVALUATEURS ESSMS

Questionner • Objectiver • Coter • Rédiger • Rester à sa juste place

Support de travail individuel • 10 septembre

1 • COMMENT UTILISER CE LIVRET ?

Un support de travail pendant la journée, pas un cours à apprendre

OBJECTIFS DE LA JOURNÉE

- Lire un élément d'évaluation avant d'investiguer.
- Choisir les bons moyens : entretien, observation, consultation documentaire.
- Distinguer preuve utile, information insuffisante et hors sujet.
- Poser une cotation cohérente.
- Rédiger sans basculer dans le conseil.

AVANT LA FORMATION

- Livret Pratiques clés : cotation, rédaction, posture.
- Livret Focus critères : droits, confidentialité, médicament, sécurité informatique.
- Livret Réglementation : aide à la prise, projet, gestion de crise, honorabilité, alerte, visites.
- Manuel HAS juillet 2025 : référence seulement.

2 • DÉROULÉ DE LA JOURNÉE

Rythme calibré pour environ 10 nouveaux évaluateurs

Horaire	Séquence	Finalité
09h00	Accueil & fil rouge	Installer les 5 réflexes
09h20	Bilan quiz	Acquis / à sécuriser / à travailler
10h00	Jeu cartes	Personne-ressource
11h15	Atelier 0	Détective de l'EE
13h30	Atelier A/b/c	Entretien d'investigation
16h10	Correction collective	Comparer les productions
16h45	Auto-positionnement	Identifier les besoins

3 • LE FIL ROUGE DE L'ÉVALUATEUR

La chaîne de raisonnement à automatiser

1

- Que demande exactement l'EE ?

2

- Qu'ai-je réellement objectivé ?

3

- Qu'est-ce qui me manque ?

4

- Quelle cotation cela justifie ?

5

- Puis-je rédiger sans conseiller ?

RÉFLEXE FINAL

- Je n'écris que ce que je peux relier à un EE et à une preuve objectivée.

4 • RÉFÉRENTIEL HAS : REPÈRES INDISPENSABLES

Un rappel court : priorité à l'usage en situation

À RETENIR

- 3 chapitres : personne, professionnels, ESSMS.
- 3 méthodes : accompagné traceur, traceur ciblé, audit système.
- La fiche critère précise : niveau d'exigence, champ, EE, modalités d'investigation, références.
- Les références éclairent l'investigation ; elles ne remplacent pas les EE.

RÉFLEXE PRIORITAIRE

- Toujours lire l'EE avant de poser la question.
- Le critère donne le cap ; l'EE indique ce qui doit être objectivé.
- L'observation terrain compte autant que les documents lorsqu'elle est prévue dans la fiche critère.

5 • CRITÈRES AVEC RUBRIQUE « OBSERVATION »

Le terrain compte : regarder, écouter, objectiver

CHAPITRE 1

- 1.1.1 Bienveillance perçue
- 1.2.1 Identification des professionnels
- 1.2.5 Orientation droits
- 1.4.2 Espace privé / intimité
- 1.5.1-1.5.2 Participation
- 1.6.1-1.6.2 Expression
- 1.7.2 Consentement
- 1.8.1-1.8.5 Vie sociale
- 1.14.4 Prévention santé
- 1.15.8 Activités non médicamenteuses

CHAPITRE 2

- 2.2.1 Liberté d'aller et venir
- 2.2.2 Dignité / intégrité
- 2.2.3 Vie privée / intimité
- 2.2.4 Droits civiques
- 2.2.5 Culte / croyances
- 2.2.6 Exercice des droits
- 2.2.7 Confidentialité
- 2.10.2 Sécurité des données

CHAPITRE 3

- 3.2.2 Cadre de vie
- 3.3.1 Participation
- 3.6.2 Médicament
- 3.7.2 Risque infectieux
- 3.9.1-3.9.3 QVT / dialogue
- 3.15.1-3.15.2 Achats / numérique

6 • COTER : INSTALLER LE BON RAISONNEMENT

Ni impression générale, ni automatisme documentaire

RÈGLES DE BASE

- On cote à partir des pratiques, observations et éléments d'objectivation.
- On cote en référence aux EE, pas uniquement au libellé du critère.
- Une pratique non formalisée ≠ cotation 1 automatique ; un document non approprié ≠ cotation 4 automatique.

EE	Pratique / témoignage	Document	Observation	Cotation envisagée

Ce qui me manque avant de coter :

7 • RÉDIGER : PREUVE, COMMENTAIRE, AXE

La qualité du rapport se joue dans la cohérence

PREUVE

- Source qualifiée, datée ou située.
- Document, observation,
- Préfixe site / modalité / ESSMS si besoin.

COMMENTAIRE

- Décrit la pratique observée.
- Explicite l'analyse au regard de l'EE.
- Ne paraphrase pas le critère.
- Ne conseille pas.

AXE

- Seulement si $EE < 4$.
- Relié directement à l'écart.
- Sans solution prescrite.
- Formulation factuelle.

8 • FORMULE DE TRAVAIL POUR RÉDIGER

Un canevas utilisable en mission

1 • PRATIQUES

« Les professionnels témoignent que... »

- Exemples, fréquence, homogénéité.

2 • DOCUMENTS

« Les documents consultés rendent compte de... »

- CR, procédures, dossiers, outils.

3 • OBSERVATIONS

« Les observations sur site permettent de... »

- Espaces, affichage, attitudes, organisation.

4 • ANALYSE

« Ces éléments montrent que...
Toutefois... »

- Point fort ou axe à partir des preuves.

9 • POSTURE ET CRITÈRES IMPÉRATIFS

Pédagogue, rigoureux, jamais consultant

POSTURE

- Installer un échange constructif.
- Demander des exemples sans juger.
- Clarifier l'attendu du référentiel sans conseiller.
- Maîtriser le temps et les émotions.
- Rester confidentiel et factuel.

CRITÈRE IMPÉRATIF

- Investiguer tôt et revenir au débriefing si nécessaire.
- Cotation < 4 : justification claire et synthétique.
- Questionner la gouvernance : connaissance, causes, mesures, pilote, échéance, suivi.
- Ne pas écrire le plan d'action à la place de l'ESSMS.

10 • JEU DU MATIN : MES NOTES

Cartes questions — les réponses restent dans le support animateur

RÈGLE

- Un participant pioche une carte.
- Il désigne une personne-ressource.
- Réponse en 90 secondes.
- Le groupe complète.
- L'animateur révèle la réponse et la source.

Mes 5 cartes / réponses à retenir :

11 • ATELIER 0 : DÉTECTIVE DE L'EE

Objectif : ne pas tout prendre comme preuve

SUPPORT

- Critère 3.13.3 et ses EE.
- 8 informations recueillies.
- 1 matrice de tri à compléter.

CONSIGNE

- Classer chaque information : utile / insuffisante / hors sujet.
- Relier chaque information à ce qu'elle objective.
- Écrire ce qui manque avant de coter.
- Proposer 3 questions complémentaires.

LIVRABLE

- Matrice complétée.
- 3 questions complémentaires.
- 1 vigilance posture.
- 1 cotation envisagée si les preuves sont suffisantes.

12 • SUPPORT ATELIER 0 : CRITÈRE 3.13.3

Déclaration, analyse en équipe et actions correctives

CRITÈRE	INFORMATIONS	TRI À FAIRE
• 3.13.3 – Les professionnels déclarent et analysent en équipe les événements indésirables et mettent en place des actions correctives. • Niveau : Standard / Impératif.	BlueKanGo : formulaire EI + suivi	• Utile ? • Insuffisant seul ? • Hors sujet ? • À quel EE cela se rattache ? • Quelle question manque ?
	CR réunion 20/11 : information préoccupante	
	Aucun EIG signalé cette année	
	Professionnels : “on déclare si grave”	
	Procédure EI datée 2021	
	Transmission 16/03 : mesures prises après FEI	
	Logiciel qualité non accessible aux remplaçants	
	Tableau de bord direction uniquement	

ATELIER 0 • SUPPORT DE TRAVAIL

Exemple visuel

Information recueillie	Tri	Pourquoi ? / question suivante
BlueKanGo : formulaire EI + suivi		
CR réunion 20/11 : information préoccupante		
Aucun EIG signalé cette année		
Professionnels : “on déclare si grave”		
Procédure EI datée 2021		
Transmission 16/03 : mesures prises après FEI		
Logiciel qualité non accessible aux remplaçants		
Tableau de bord direction uniquement		

13 • MATRICE DE TRAVAIL : DÉTECTIVE DE L'EE

À compléter en groupe

Information	Utile / insuffisante / hors sujet	Ce que cela objective	Ce qui manque/question à poser

3 questions complémentaires :

ATELIERS A/B/C • MISES EN SITUATION

3 critères droits • 9 stagiaires • chacun passe évaluateur principal

Objectif : s'entraîner à questionner, objectiver, coter et rédiger sans conseiller

FORMAT

3 groupes de 3.
3 rotations de 30 min.
À chaque tour : 1 évaluateur principal, 1 co-évaluateur/rédacteur, 1 professionnel.

RÈGLE

L'évaluateur n'a que le contexte + le critère + les EE.
Le professionnel a la grille complétée.
La grille n'est révélée qu'au débrief.

PRODUCTION

Questions posées.
Preuves demandées.
Observations envisagées.
Cotation + commentaire structuré.

ORGANISATION DES ROTATIONS

Chaque stagiaire passe une fois évaluateur principal

Tour	Groupe A	Groupe B	Groupe C	Durée
1	Atelier A • 2.2.1 A1 évaluateur / A2 rédacteur / A3 professionnel	Atelier B • 2.2.2 B1 évaluateur / B2 rédacteur / B3 professionnel	Atelier C • 2.2.6 C1 évaluateur / C2 rédacteur / C3 professionnel	30 min
2	Atelier B • 2.2.2 A2 évaluateur / A3 rédacteur / A1 professionnel	Atelier C • 2.2.6 B2 évaluateur / B3 rédacteur / B1 professionnel	Atelier A • 2.2.1 C2 évaluateur / C3 rédacteur / C1 professionnel	30 min
3	Atelier C • 2.2.6 A3 évaluateur / A1 rédacteur / A2 professionnel	Atelier A • 2.2.1 B3 évaluateur / B1 rédacteur / B2 professionnel	Atelier B • 2.2.2 C3 évaluateur / C1 rédacteur / C2 professionnel	30 min

DÉROULÉ COMMUN D'UN TOUR

30 minutes pour entraîner l'entretien, la preuve, la cotation et la rédaction

1 • PRÉPARER 3 min

Lire le critère et les EE.
Choisir 5 à 7 questions prioritaires.
Anticiper preuves et observations.

2 • QUESTIONNER 12 min

Questions ouvertes puis ciblées.
Relances : exemples, fréquence, traçabilité.
Ne pas conseiller.

3 • CLASSER 5 min

Témoignages / documents / observations.
Ce qui est prouvé.
Ce qui manque.

4 • RÉDIGER 5 min

Cotation proposée.
Commentaire structuré.
Axe si <4, sans solution prescrite.

5 • DÉBRIEFER 5 min

Comparer avec la grille complétée.
1 point fort.
1 axe d'amélioration.

LIVRABLE INDIVIDUEL À PRODUIRE

Un même canevas pour les 3 ateliers

Questionner → isoler la pratique → demander la preuve → prévoir l'observation → analyser → coter → rédiger

COLONNES À RENSEIGNER

Questions d'investigation posées.
Pratiques issues des témoignages.
Preuves documentaires /
objectivation.
Observations terrain recherchées
ou à rechercher.

ANALYSE

Ce que les 3 sources permettent
d'objectiver.
Ce qui reste insuffisant.
Cotation proposée pour chaque
EE.
Justification courte.

RÉDACTION

Commentaire structuré : pratique
+ document + observation +
analyse.
Axe uniquement si EE < 4.
Formulation factuelle et sans
conseil.

ATELIER A • CRITÈRE 2.2.1

Liberté d'aller et venir

CONTEXTE ÉVALUATEUR

Contexte évaluateur : vous questionnez des professionnels d'un ESSMS accompagnant des adolescents et jeunes adultes. Vous ne disposez que du critère et des EE. Le professionnel dispose de la grille complétée.

Vous devez mener l'entretien, demander les preuves, repérer les observations possibles, puis proposer cotation et commentaire.

ÉLÉMENTS D'ÉVALUATION

EE 1 : E.E. Les professionnels favorisent la liberté d'aller et venir de la personne accompagnée (dedans/dehors) dans les limites du cadre d'intervention.

EE 2 : E.E. Les restrictions à la liberté d'aller et venir sont encadrées.

ATELIER A • PRÉPARER L'ENTRETIEN

Critère 2.2.1 • Liberté d'aller et venir

QUESTIONS À CONSTRUIRE

Comment soutenez-vous concrètement la liberté d'aller et venir dedans/dehors ?

Quelles règles existent pour les entrées, sorties et déplacements ?

Comment les règles sont-elles expliquées aux personnes et représentants légaux ?

Comment évaluez-vous l'autonomie dans les déplacements ?

Pouvez-vous donner un exemple récent d'accompagnement à l'autonomie ?

Dans quelles situations une restriction peut-elle être décidée ?

Comment les restrictions sont-elles individualisées, tracées et réévaluées ?

Comment encadrez-vous le recours exceptionnel à la contention physique ?

POINTS À NE PAS OUBLIER

Commencer par une question ouverte.

Demander un exemple concret.

Demander une preuve documentaire précise.

Demander ce qui peut être observé sur le terrain.

Relier chaque réponse à un EE.

Conclure l'entretien sans conseiller.

ATELIER B • CRITÈRE 2.2.2

Dignité et intégrité

CONTEXTE ÉVALUATEUR

Contexte évaluateur : vous questionnez les professionnels sur la dignité et l'intégrité. Vous devez rechercher les pratiques réelles, les exemples, les preuves et les observations possibles.

Vous devez mener l'entretien, demander les preuves, repérer les observations possibles, puis proposer cotation et commentaire.

ÉLÉMENTS D'ÉVALUATION

EE 1 : E.E. Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la dignité et de l'intégrité.

EE 2 : E.E. Les professionnels partagent entre eux ces pratiques.

EE 3 : E.E. Les professionnels mettent en œuvre ces bonnes pratiques.

ATELIER B • PRÉPARER L'ENTRETIEN

Critère 2.2.2 • Dignité et intégrité

QUESTIONS À CONSTRUIRE

Quelles pratiques favorisent le respect de la dignité et de l'intégrité ?

Pouvez-vous donner un exemple récent de situation sensible ?

Comment partagez-vous ces pratiques entre professionnels ?

Quels supports, formations ou temps d'échange structurent ces repères ?

Comment adaptez-vous l'accompagnement aux TND ou comportements défis ?

Comment prenez-vous en compte les choix, refus et préférences ?

Comment prévenez-vous humiliation, harcèlement ou atteinte à l'intégrité ?

Quels documents ou traces objectivent ces pratiques ?

POINTS À NE PAS OUBLIER

Commencer par une question ouverte.

Demander un exemple concret.

Demander une preuve documentaire précise.

Demander ce qui peut être observé sur le terrain.

Relier chaque réponse à un EE.

Conclure l'entretien sans conseiller.

ATELIER C • CRITÈRE 2.2.6

Exercice des droits et libertés

CONTEXTE ÉVALUATEUR

Contexte évaluateur : vous questionnez sur l'exercice effectif des droits et libertés. Vous devez vérifier les pratiques définies, les outils mobilisés, l'appropriation et les limites.

Vous devez mener l'entretien, demander les preuves, repérer les observations possibles, puis proposer cotation et commentaire.

ÉLÉMENTS D'ÉVALUATION

EE 1 : E.E. L'ESSMS définit, avec les professionnels, les pratiques et les modalités de déploiement favorisant l'exercice des droits de la personne accompagnée.

EE 2 : E.E. L'ESSMS met à disposition des outils (ou autres leviers mobilisables) permettant la mise en œuvre de ces pratiques.

ATELIER C • PRÉPARER L'ENTRETIEN

Critère 2.2.6 • Exercice des droits et libertés

QUESTIONS À CONSTRUIRE

Quelles pratiques sont définies pour favoriser l'exercice des droits et libertés ?

Comment les professionnels participent-ils à leur définition ou actualisation ?

Quels droits font l'objet d'actions concrètes : inclusion, citoyenneté, culture, sport, vie affective, vie d'adulte ?

Quels outils 2002-2 sont utilisés au quotidien, pas seulement remis ?

Les supports sont-ils accessibles : FALC, pictogrammes, autres ?

Comment les personnes expriment-elles avis, demandes ou réclamations ?

Comment les retours CVS / enquêtes sont-ils rendus accessibles ?

Comment le droit à l'image et le consentement sont-ils gérés ?

POINTS À NE PAS OUBLIER

Commencer par une question ouverte.

Demander un exemple concret.

Demander une preuve documentaire précise.

Demander ce qui peut être observé sur le terrain.

Relier chaque réponse à un EE.

Conclure l'entretien sans conseiller.

GRILLE FLASH D'OBSERVATION ENTRE PAIRS

À utiliser pour donner un feedback utile en fin de tour

QUESTIONNER

Questions ouvertes puis ciblées.
Questions reliées aux EE.
Relances utiles : exemple, fréquence, preuve.
Gestion du temps.

OBJECTIVER

Pratiques clairement distinguées.
Preuves documentaires demandées.
Observations envisagées.
Ce qui manque est identifié.

RÉDIGER

Cotation reliée aux EE.
Commentaire factuel.
Pas de jugement.
Pas de conseil.
Axe précis si <4.

27 • MES REPÈRES À EMPORTER EN MISSION

Espace de prise de notes individuelle

Mes questions d'investigation qui fonctionnent :

Mes vigilances de posture :

Mes formulations utiles :

Mes points à revoir dans le manuel / les livrets :

28 • À LA FIN DE LA JOURNÉE

Chaque évaluateur repart avec un réflexe simple

FIL ROUGE FINAL

« Je n'écris que ce que je peux relier à un EE et à une preuve objectivée. »

MES 3 REPÈRES

- Que demande l'EE ?
- Qu'ai-je objectivé ?
- Puis-je rédiger sans conseiller ?