

FEDERATION NATIONALE
DES MANDATAIRES JUDICIAIRES INDEPENDANTS
à la protection des majeurs



DISPOSITIF D'EVALUATION CROISEE ENTRE PAIRS

Guide de mise en œuvre de la démarche

Objectif du guide

Ce document présente le dispositif interne à la fédération pour l'organisation générale de la démarche d'évaluation croisée entre pairs. Il précise les modalités selon lesquelles les adhérents peuvent s'engager dans la démarche et de quelle façon celle-ci est pilotée, coordonnée, suivie. Il détaille également le déroulement des évaluations.

1. L'organisation cible

Un pilotage national

La FNMJI est propriétaire du dispositif d'évaluation croisée entre pairs, dont elle a déposé les droits. Elle délègue sa mise en œuvre locale et des droits d'utilisation à ses fédérations adhérentes par le biais d'une convention.

Un Comité de pilotage national est chargé d'assurer le suivi et l'organisation nationale de la démarche en liens avec les régions, d'organiser la formation et d'habiliter les évaluateurs dont elle tient la liste.

Il est également prévu à terme qu'un traitement national des données statistiques issues des évaluations soit assuré afin de cibler les besoins de formations pour la profession.

Les équipes de référents régionaux

Les fédérations adhérentes qui s'engagent dans le dispositif désignent une équipe de référents (a minima un binôme) de la démarche en charge de son organisation, dans le respect des principes indiqués dans ce guide et des outils élaborés pour sa mise en œuvre.

Ces référents sont chargés de piloter et animer la démarche dans leur région, d'en assurer le suivi, de collecter les données liées à sa mise en œuvre. Ils sont également évaluateurs.



Leurs principales missions :

- Diffuser régionalement l'information sur la démarche d'évaluation entre pairs
- Organiser l'appel à inscription des mandataires souhaitant bénéficier d'une évaluation
- Réceptionner les inscriptions et coordonner l'organisation des évaluations croisées
- Collecter les informations retraçant l'activité d'évaluation croisée dans leur région
- Transmettre les informations à la plateforme de suivi national de la démarche

Les référents régionaux sont de plus nécessairement formés à la démarche d'évaluation et ils réalisent des évaluations croisées.

Les pairs évaluateurs

Les pairs évaluateurs sont recrutés par les fédérations adhérentes parmi leurs adhérents. Ils adressent leurs candidatures au Comité de pilotage national.

Ils s'engagent à respecter le protocole de la démarche d'évaluation telle que définit dans le présent guide, à suivre la formation organisée par la FNMJI, à être eux-mêmes évalués avant ou dans le trimestre suivant la formation et à réaliser au minimum deux évaluations par an.

Ce sont idéalement des MJPM expérimentés, investis dans la profession et/ou dans leur fédération locale, et reconnus par leurs pairs.

Il est proposé en année N la grille suivante de « recrutement » des mandataires souhaitant être formés pour devenir évaluateurs :

Critères :

- ✓ Etre adhérent à jour de ses cotisations
- ✓ Etre volontaire
- ✓ Avoir au moins 3 ans d'expérience aux fonctions de Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs (tout mode d'exercice confondu) et être en activité (ou fin d'activité de moins de 3 ans avec un engagement dans la profession et la fédération)

La formation des évaluateurs est constituée d'une journée de formation en groupe et d'une journée de mise en pratique par la réalisation de l'évaluation d'un pair, en binôme avec un évaluateur expérimenté.

Le contenu de la formation porte sur :

- La connaissance des objectifs, principes et méthode de l'évaluation
- L'appropriation du dispositif d'évaluation organisé par la fédération
- La connaissance complète du référentiel d'évaluation croisée
- L'appropriation de la méthode de conduite d'une évaluation croisée
- Les principes de bonnes pratiques applicables à la mise en œuvre de la démarche



La FNMJI est responsable de la formation et de l'habilitation des pairs-évaluateurs. Le Comité de pilotage national devra ultérieurement définir les modalités et conditions de cette habilitation (notamment durée dans le temps, actualisation de leur évaluation ...). Une liste nationale des pairs-évaluateurs est tenue à jour par le Comité de pilotage.

L'appel à inscription pour bénéficier d'une évaluation

Il est proposé le déroulement suivant pour le lancement des évaluations :

- Diffusion d'un courrier d'information et d'appel à inscription par l'équipe de référents régionaux (avec un formulaire d'inscription)
- Transmission par les personnes intéressées de leur inscription à l'équipe de référent qui fait un suivi au national
- Prise de contact des inscrits par les référents régionaux qui leur apportent les précisions nécessaires et organisent avec eux la mise en œuvre de leur évaluation (ex. identification et mise en relation des évaluateurs qui sont par principe hors du territoire du tribunal de référence du mandataire évalué et hors du département du mandataire)
- Envoi du « pack documentaire » au candidat : convention, référentiel, guide méthodologique, liste des documents à préparer Signature d'une convention (selon un modèle national) actant les modalités de mise en œuvre de l'évaluation

2. Mise en œuvre concrète de l'évaluation

Déroulement général de l'évaluation

- En amont, une convention « d'évaluation » est transmise et est signée au plus tard le jour de l'évaluation par les parties. Cette convention précise les engagements de chacun (confidentialité, disponibilité ...).
- Le binôme d'évaluateurs réalise l'évaluation sur une journée pleine in situ (ce qui signifie que le mandataire évalué prend les dispositions pour être pleinement disponible sur cette journée)
- Les données relatives à l'évaluation sont saisies in situ sur support informatique (il est proposé à terme de créer un support de saisie anonyme directement sur le site de la fédération nationale)
- Sur cette base, un échange contradictoire peut s'engager puis les données sont validées par les deux parties
- En fin de journée, les évaluateurs réalisent un premier bilan « à chaud » de l'évaluation et transmettent au mandataire évalué les données de l'évaluation. Un modèle de plan d'amélioration est transmis au mandataire évalué et peut être rempli, s'il le souhaite et si le temps le permet, avec les pairs-évaluateurs.

Aspects techniques et bonnes pratiques de l'évaluation



L'évaluation est organisée par l'équipe de référents régionaux. Elle est réalisée par un binôme de pairs évaluateurs qui, dans la mesure du possible, exercent leur activité dans un autre département ou sur le ressort d'un autre Tribunal d'Instance que le mandataire évalué.

L'évaluation proprement dite comprend différents temps dont la partie centrale consiste en une journée d'évaluation sur site (c'est-à-dire dans les locaux du mandataire évalué).

L'évaluation démarre en amont de cette journée :

- Par le recensement par l'évalué des diverses pièces utiles à l'évaluation (sur la base d'un listing présenté en annexe de ce document) avec la possibilité, sur la base d'un accord commun, de transmettre ces pièces au binôme de pairs évaluateur
- Il est convenu que le mandataire évalué puisse démarrer une autoévaluation s'il le souhaite sur certains points du référentiel sachant que ces points seront revus avec les évaluateurs
- Il n'est pas nécessaire que l'évalué modifie en amont les éléments qui retraduisent son activité, son organisation etc. dans l'idée de mieux satisfaire aux questionnements de l'évaluation, sauf s'il s'agit de changements qu'il a commencé à engager plus en amont.
- Si des modifications sont apportées par le mandataire évalué entre l'auto-évaluation et l'évaluation en elle-même, il est intéressant d'en garder la trace ce qui signifie qu'il s'est engagé dans une démarche d'amélioration
- En amont, une convention « d'évaluation » est transmise et est signée au plus tard le jour de l'évaluation par les parties. Cette convention précise les engagements de chacun (confidentialité, disponibilité ...).

L'évaluation se poursuit par une journée in situ :

- Le mandataire évalué prend les dispositions pour être pleinement disponible sur cette journée
- Les données relatives à l'évaluation sont saisies in situ sur support informatique (il est proposé à terme de créer un support de saisie anonyme directement sur le site de la fédération nationale)
- Sur cette base, un échange contradictoire peut s'engager puis les données sont validées par les deux parties. Le principe retenu est un accord entre le mandataire évalué et le pair évaluateur sur les résultats. En cas de non accord sur un point, les avis distincts sont notés et la référence n'est pas cotée
- L'évalué comprend et accepte que la méthode utilisée suppose d'accéder au contenu des dossiers des personnes protégées

Organisation et durée prévisionnelle de l'évaluation sur site :

- Temps d'accueil et de présentation, voire de débriefing sur les axes évaluatifs prioritaires (30mn)
- Un premier temps d'évaluation en matinée
- Un temps de pause repas (1H)
- Un second temps d'évaluation l'après-midi
- Un temps de synthèse et d'échange (1H)

La journée se conclue sur :

- Un retour « à chaud » et un échange sur les résultats



- L'identification des axes d'amélioration à engager par le mandataire et si possible la mise en forme par le mandataire évalué et les évaluateurs d'un plan d'amélioration
- La transmission en fin de journée du fichier avec les résultats au mandataire évalué
- La remise d'une attestation de participation à la démarche et au respect de ses principes

La méthode utilisée :

- L'objectif des évaluateurs est de collecter par diverses méthodes les données permettant d'objectiver la situation du mandataire évalué pour chacune des références.
- Pour cela ils travaillent directement à partir de la grille d'évaluation sur support informatique qu'ils renseignent linéairement ou non (en fonction des sujets).
- Ils ont la possibilité, pour fluidifier les échanges, de globaliser les questions et les observations sur plusieurs références à la fois si celles-ci sont reliées.

En termes de techniques, l'évaluateurs utilisera :

- L'entretien semi-directif
- La collecte et analyse de documents
- Les retours d'expérience et l'analyse de cas
- L'observation des locaux (si existant)
- L'échantillonnage de dossiers (critères d'échantillonnage à faire, si GED, pouvoir accéder au dossier informatisé)
- La synthèse partagée

Les deux évaluateurs se répartissent le travail, l'un des deux mène l'évaluation et le second s'attache à remplir le support de saisie des données. Bien sûr, ils alternent dans la journée et/ou en fonction des sujets abordés.

Le support informatisé de collecte de données

Le support informatisé de collecte de données proposé sera construit selon le modèle ci-dessous :



	A	B	C	D	E	F	G	H	I
3	Synthèse du domaine et points de vigilances :								
4									
5									
6									
7									
8									
9	1 Domaine: ORGANISATION DE L'ACTIVITE								
10	1.1 Sous Domaine: Cadre réglementaire de l'activité								
11	1.1.1	Référence: Le mandataire est en conformité avec les points réglementés liés à son activité	Point à vérifier: Présence physique des documents: Agrément CNIL, Agrément, Attestation assurance RC Pro, Attestation INSEE.	+	Point fort:	+	Point de risque:	Notes :	
12	1.2 Sous Domaine: L'organisation de l'accueil								
13	1.2.3	Référence: Le majeur ou les tiers sont informés des modalités (horaires, support) de contact du mandataire.	Point à vérifier: Lecture de la notice d'information sur les modalités de réponse téléphonique.	+	Point fort:	+	Point de risque:	Notes :	
14	1.3 Sous Domaine: Les ressources matérielles et techniques.								
15	1.3.2	Référence: Le mandataire prend les dispositions pour assurer la sécurité et la confidentialité liée à la protection des données	Point à vérifier: A l'habilitation CNILà jour. Description des formalités de conservation des données, de protection du local, Point à vérifier: comment l'organises tu pour garantir la confidentialité des informations venues à sa connaissance dans le cadre de son activité? contrat	+	Point fort:	+	Point de risque:	Notes :	
16									
17									

NB. Dans l'illustration ci-dessus, la colonne « point fort/point de risque » est à compléter.

Ce support est organisé en différents onglets (un pour chaque chapitre) et chaque onglet est subdivisé en différents sous-domaines qui s'ouvrent sur les références.

Le support est construit sur la base du référentiel d'évaluation, dont il reprend la trame, et les références en sont issues.

L'évaluateur chargé de la prise de note remplit les lignes « point fort » et « point de risque » pour chaque référence au fur et à mesure que les éléments de preuves sont apportés par l'évaluation.

Le principe de rédaction consiste à se demander si, au vu des éléments de preuve fournis, il est possible de répondre « oui » (point fort) ou « non » (point à risque) à l'affirmation exprimée dans la référence ? Il est tout à fait recommandé de remplir les deux lignes (points forts et points à risque) car certaines données collectées peuvent signaler pour une même référence un « point fort » et d'autres un « point à risque ». Quel que soit le cas, l'évaluateur argumentera toujours sa réponse dans la ligne « point fort » ou « point à risque » avec les éléments tangibles constatés dont il dispose.

Il est recommandé d'énoncer à voix haute le contenu de l'écrit pour chaque « point fort » ou « point à risque » rempli de façon à partager les constats entre les évaluateurs et l'évalué.

La cotation ++, +, - ou -- résultera de la synthèse entre les points forts et les points à risque. Il est recommandé de faire cette synthèse en commun avec le mandataire évalué et de définir en commun la cotation. Celle-ci devrait en effet logiquement découler des échanges.

Une cotation est également prévue pour l'ensemble du domaine considéré dans l'onglet de synthèse. Il est prévu que cette cotation soit calculée automatiquement par addition des cotations de chaque référence.

Système de cotation :



++	Point fort, élément de qualité particulier
+	Point de qualité à consolider
-	Point à revoir, engagement d'amélioration
--	Point de préoccupation, à traiter en priorité

La colonne « synthèse » en haut de la page est un support de bilan et perspectives. Elle résume les constats centraux pour le domaine travaillé. Ce résumé est établi en commun par les évaluateurs et l'évalué. Elle énonce les axes d'amélioration retenus et le cas échéant les actions concrètes qui en découlent. Ce sont les données de cette colonne qui enrichiront le plan d'amélioration détaillé que le mandataire établira ensuite.

Le plan d'amélioration pluriannuel

- Il est défini à partir des résultats de l'évaluation
- Il est formalisé dans un document distinct de mise en œuvre et de suivi
- Il est mis à jour au fur et à mesure de la mise en œuvre des actions d'amélioration
- Il servira de document d'appui dans l'hypothèse d'une deuxième évaluation

Il est construit sur le modèle suivant :

Domaine	Objectif	Action(s)	Priorité	Calendrier	Suivi

Rappel sur l'esprit de la démarche

- L'état d'esprit de ce temps d'évaluation in situ est collaboratif. Il s'agit à l'aide d'un outil objectif, la grille d'évaluation, de partager des constats permettant d'identifier des points forts et des points d'attention et d'amélioration dans l'activité du mandataire au regard du référentiel de bonnes pratiques élaboré par la fédération.
- Il n'y a donc pas dans la pratique des pairs évaluateurs de positionnement de contrôle, de jugement, de « sachant ».
- De son côté, le mandataire évalué ne peut pas contester ou « disqualifier » la référence proposée pour l'évaluation, celle-ci ayant été formulée par un groupe de pairs et validée par la fédération. Il peut néanmoins à travers l'évaluation la contextualiser dans sa pratique et son environnement particulier.



Devenir des données collectées

- La confidentialité des données est garantie à la personne évaluée
- L'évaluateur transmet le fichier informatique des données au mandataire évalué
- Pour pouvoir agréger des résultats au niveau national, il est retenu de pouvoir transmettre tout ou partie des données sur un support national anonyme
- Les évaluateurs détruisent les données collectées sur leur fichier et les divers documents papiers ou informatiques rassemblés au cours de la démarche.

Situations particulières

Il est possible que les évaluateurs rencontrent des situations professionnelles complexes dans leur démarche d'évaluation.

Dans le cas de constat de pratiques professionnelles préoccupantes mettant en péril la sécurité des majeurs protégés ou abusant de leur vulnérabilité, les mandataires doivent, selon leur estimation de la gravité des faits, alerter leur autorité de contrôle. Un dispositif interne à la fédération pourra être mis en place à cet effet afin de ne pas laisser seuls les évaluateurs avec cette décision.

Les constats d'autres pratiques professionnelles ne satisfaisant pas aux bonnes pratiques recommandées seront signalés dans l'évaluation et signifiées par ce biais au mandataire évalué.

La communication de résultats globalement négatifs de l'évaluation, traduisant une situation professionnelle difficile, devra être abordée en tenant compte de la dynamique observée. Celle-ci peut être positive malgré les résultats. Dans ce cas, il conviendra d'insister sur la dynamique positive dans la communication des résultats lorsque c'est possible. Dans les deux cas il conviendra d'orienter le professionnel, à travers le plan d'action, vers la résolution progressive des difficultés.

Développement de la démarche

Une organisation spécifique pour la phase de lancement de la démarche en 2017.

L'objectif de cette étape de lancement :

- Mobiliser et former une première équipe d'évaluateurs
- Modéliser le dispositif de pilotage sur une ou deux régions (trois au plus). Il est proposé que les régions pilotes se constituent à partir des régions représentées au Comité technique
- Tester la mise en œuvre en grandeur réelle des évaluations croisées
- Organiser un retour d'expérience et consolider le dispositif

Perspectives de développement

Dans un premier temps, le choix a été fait de centrer l'évaluation sur un bilan général de l'activité du mandataire en reprenant les références essentielles de chaque domaine du référentiel d'évaluation, ceci afin d'être compatible avec un format journée.



Dans un deuxième temps, une seconde évaluation pourra cibler des domaines spécifiques.

L'objectif de la FNMJI est de développer et pérenniser cette démarche afin qu'elle soit un support de professionnalisation de ses adhérents.



David MATIUE
CO PRÉSIDENT FNMJI

le 05/09/2017.