

GUIDANCE ÉVALUATIVE DE LA QUALITÉ DES SERVICES PAR LA RECHERCHE-ACTION

Dans ce travail, il s'agissait d'accompagner une réflexion à partir des deux indicateurs communs et centraux : la bienveillance et la participation des personnes « usager-e-s ». Il s'agissait de produire des indicateurs rendant compte des activités menées pour une évaluation partagée avec l'ensemble des professionnel(le)s et les personnes « usager-e-s », en créant les conditions de ce partage et de cette participation.

Les critères élaborés, ont été ensuite mis à l'épreuve de l'évaluation interne d'un des établissements : l'Esat les ateliers de la Vallée d'Épernay. Les processus analysés concernent l'amélioration de la qualité des actions, du projet et des services rendus aux personnes usager-e-s.

L'accompagnement méthodologique, une auto-évaluation accompagnée, a concerné la création de ressources adaptées et suffisantes mises à disposition de l'action d'inclusion sociale et professionnelle et des projets professionnels individuels des personnes « usager-e-s », tant à l'interne, qu'en externe ; le soutien et l'accompagnement des choix et projets professionnels individuels des personnes « usager-e-s » ; l'organisation et les moyens humains déployés ; la satisfaction des personnes « usager-e-s » et des personnel-le-s ; la participation et l'implication des personnes « usager-e-s ». L'objectif final était de valoriser, en le rendant visible, le travail de chacun et de construire un outil durable pour fournir une base d'évaluation pour les années à venir.

Martine Dutoit

2IRA@free.fr

*Maître de Conférence
Université d'EVRY Val d'Essonne
martine.dutoit@neuf.fr
0613109397*

Dans le cadre du CPOM (Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens) dans lequel l'Association des **Papillons blancs d'Épernay** est engagée, un groupe de travail est mis en place pour mener une recherche-action, accompagnée par l'association 2IRA, *Institut International de Recherche-action*.

1. Première partie du travail d'accompagnement par la Recherche-Action

Les membres du groupe sont des membres représentatifs de l'ensemble des établissements et services et deux administrateurs.

L'objectif est de mener une réflexion pour mettre en place des méthodes communes pour évaluer les services rendus aux personnes usager-e-s dans chaque établissement.

Il s'agit de construire une culture partagée de l'évaluation pour tous, quel que soit son établissement, services ou rôle dans l'association et visant à rendre compte de l'impact des pratiques dans leur caractère processuel. Cela s'inscrit dans un travail de recherche sur les processus et non pas les procédures, en tant que démarche permanente d'évaluation des pratiques réalisée par l'Association. Cette démarche vient en complément de différentes démarches d'évaluation déjà en cours dans les établissements relevant de cette Association – évaluation clinique, bilan des pratiques, arrêts sur image synthétiques à un temps *t*, statistiques etc. il s'agit enfin de réaliser un **référentiel d'évaluation des pratiques inclusives**

Proposition d'un travail en 3 étapes – 5 ateliers

Chaque réunion fait l'objet d'un journal permettant les retours sur le questionnement du groupe et la mise en forme d'une recherche collaboratrice /coopérative.

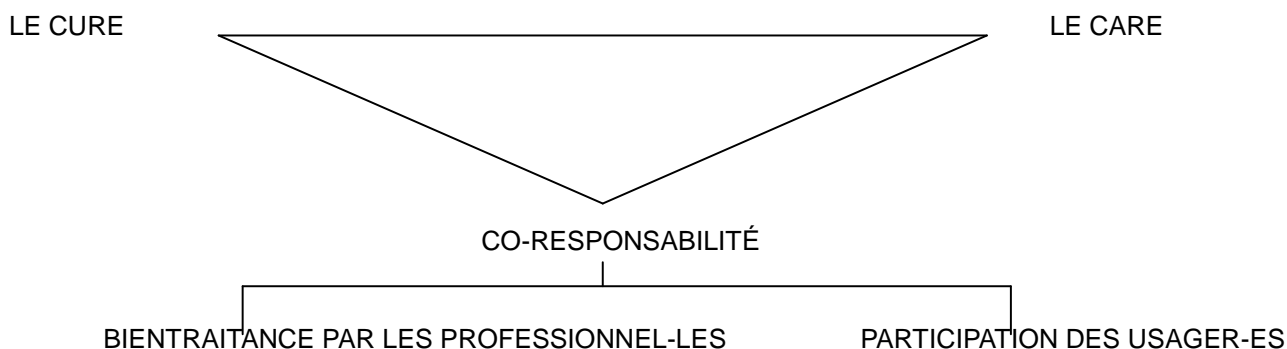
Première étape du travail

1. réalisation d'un diagnostic partagé et question de recherche collective

2. construction de l'hypothèse sur laquelle se construit la recherche-action

Les apports théoriques sur les notions de *cure* et de *care* apparaissent nécessaires pour appréhender en théorie et en pratique la notion de **bienveillance** qui est à relier à celle de la **participation des usager-e-s** dans les services médico-sociaux.

En référence aux théories anglo-saxonnes, le cure renvoie aux aspects techniques du soin et de la prise en charge, tandis que le care renvoie à la dimension du prendre soin, du « porter attention à », du souci d'autrui, voire à la dimension éthique de la relation de soin. Ces deux dimensions sont constitutives des pratiques professionnelles et conditionnent les règles d'une co-responsabilité partagée entre professionnel-les et usager-es.



Deuxième étape

Le groupe fait le choix d'une situation signifiante. Cette situation est d'abord décrite, puis seulement après cette reconstitution factuelle et objectivée, analysée :

Des travailleurs du foyer se plaignent d'incivilités dans le bus de ville sur le trajet qui va de chez eux au foyer et pendant l'attente à la gare

Cette situation est jugée exemplaire parce qu'elle peut être observée à partir de multiples points de vue : celui de toutes les personnes présentes, quels que soient les rôles et fonctions, celui des usager-e-s.

Les éléments recueillis :

Comment pose-t-on la situation problème selon que l'on soit client-e-, professionnel-le- du foyer, personnes handicapées, conducteur/trice ?

La manière dont on pose le problème délimite les solutions possibles : solutions pour personnes handicapées stigmatisées ou pour toutes personnes utilisatrices du bus de ville à cet horaire, sur ce trajet ?

L'émergence du problème nous indique un processus allant de l'expression d'une souffrance individuelle (symptômes lus par les professionnel-le-s) à une expression collective d'interpellation - allant du plus interne (directeur du foyer) vers une action sur l'extérieur via les instances de l'Association (conseil de gouvernance).

Un moment revendicatif est identifié comme un moment clé pour faire émerger le problème comme un *problème du vivre ensemble et de partage de l'espace public* : lors d'une projection du film réalisé par l'Espace Citoyen des usager-e-s, *le soutien entre pairs-usager-e-autorise une autre façon de poser le problème*.

Dans cette analyse, apparaissent les conditions d'émergence d'une participation des personnes concernées dans une démarche allant de l'individuel au collectif, de l'interne à l'externe.

3 ème étape

Le groupe se questionne sur l'ensemble des situations recueillies pour répondre à la question : comment les services rendus aux usager-e-s peuvent-ils se constituer **en ressources pour des pratiques inclusives ?** :

- on part de l'idée de se décentrer de la personne/problème, pour travailler sur les situations : travail sur les interfaces – les jointures –
- Les zones de pouvoir des intervenants dans les situations pour influencer les partenaires.
- Les services apportés conçus comme ressources
- les formes d'accompagnement : la mobilisation de la personne dans son propre apprentissage - à partir des situations, des expériences aussi bien avec les pairs, que les autres intervenants par la stimulation, la prise de risque, etc.

4 ème étape

Consiste à la réalisation effective du **référentiel d'évaluation** : création des critères et indicateurs provenant de l'ensemble des situations examinées dans le cadre du travail en commun et déclinant l'objectif principal de l'Association : développer la dimension inclusive des pratiques d'accompagnement (c'est à dire par rapport à l'utilisation de services et de biens communs)

Les critères sont liés directement aux objectifs

Les indicateurs : c'est ce qu'on peut mesurer de façon qualitative et quantitative - ce qu'on peut repérer observer etc.

1. Critère : Accompagner à une socialisation inclusive

- Indicateur 1 : Considérer les personnes en capacité de vouloir, de penser, de faire (*exemple quelqu'un veut aller à la bibliothèque même si il ne sait pas lire*),
- Indicateurs 2 : Accompagner les personnes à utiliser les moyens, les services de droit commun sans limitation (*Transports, médecins, sécu etc.*)
- Indicateurs 3 : en cas de situation problème utiliser les instances de régularisation des problèmes qui existent dans l'organisation de tous services ou biens communs
- Indicateur 4 : Accompagner les personnes à utiliser les instances de régularisation des problèmes qui existent dans

l'organisation de tous services ou biens communs

- Indicateurs 5 : créer un espace pour reconsidérer la situation problème permettant aux personnes d'avoir accès à leur droit d'utilisation des moyens et des services de droit commun et de résolution de la situation problème

- Indicateur 6 en aucun cas ne faire intervenir les instances de direction de service ou celles de l'Association

- Indicateurs 7 : Entraîner les personnes à développer des activités collectives (*développement des capacités de socialisation*) entre usagers et progressivement avec la population locale.

- Indicateurs 8 : Entraîner à la participation à la vie locale et associative

2. Critères : accompagner une inclusion socio- professionnelle (incluant la formation tout au long de la vie)

- Indicateurs 1 : Considérer les personnes en capacité de conduire leur propre parcours socioprofessionnel

- Indicateurs 2 : Accompagner les personnes à utiliser les dispositifs de droit commun en matière de formation et de recherche d'emploi

- Indicateurs 3 : Considérer les dispositifs spécifiques (*AGEFIPH, Cap emploi, ESAT Etc.*) comme un cursus professionnel permettant d'accéder aux dispositifs de droit commun en matière de formation, qualification, emploi.

Critères : accompagner une inclusion socio- professionnelle (incluant la formation tout au long de la vie)

- Indicateurs 1 : Considérer les personnes en capacité de conduire leur propre parcours socioprofessionnel

- Indicateurs 2 : Accompagner les personnes à utiliser les dispositifs de droit commun en matière de formation et de recherche d'emploi

- Indicateurs 3 : Considérer les dispositifs spécifiques (*AGEFIPH, Cap emploi, ESAT Etc.*) comme un cursus professionnel permettant d'accéder aux dispositifs de droit commun en matière de formation, qualification, emploi.

- Indicateur 4 : Promouvoir l'accès aux dispositifs de droit commun : valoriser, augmenter le nombre de personnes sortantes des dispositifs spécifiques, valoriser la qualification professionnelles.

Indicateur 5 : en cas de situation problème (limitation quelconque) reconsidérer les situations avec les personnes concernées pour une meilleur efficacité du dispositif spécifique

Indicateur 6 : recréer un espace où l'expression individuelle et collective des personnes concernées peuvent réorienter leur parcours ou projet professionnel

Indicateur 7 : Favoriser les expérimentations d'activités socio professionnelles en milieu ordinaire.

Indicateur 8 : Permettre aux personnes de s'auto évaluer et s'auto orienter dans une vie professionnelle.

3. Critère : Accompagner à une vie personnelle

Indicateur 1 : Considérer la personne en capacité d'avoir une vie privée et personnelle épanouie à la hauteur de son projet de vie

Indicateur 2 : Considérer la personne en capacité d'avoir un « chez soi »

Indicateur 3 : Utiliser les dispositifs en dernier recours et dans l'objectif d'un accompagnement à avoir chez soi

Indicateur 4 : Accompagner les personnes à exprimer leurs besoins (*c'est l'inverse de la démarche qui consiste à proposer d'emblée des services*).

4 Critère : Accompagner à la participation

Indicateur 1 : Considérer les personnes en capacité d'exprimer leur volonté, leur désir, leur pensée, sur elle-même et comme vision du monde

Indicateur 2 : Considérer les personnes en capacité d'évaluer leur besoin et le ou les moyens de les satisfaire

Indicateur 3 : Créer des espaces d'expression individuelle et collective permettant toutes formes d'expression tant verbales, que non verbales.

Indicateur 4 : Utiliser des outils interactifs favorisant l'expression individuelle et collective.

Questionnements :

Est-ce que les fiches de poste et mandats professionnels sont bien conformes à ce type d'accompagnement inclusif ?

La structuration des services et leur organisation sont bien conformes à ce type d'accompagnement inclusif ?

2. 2 ème partie du travail d'accompagnement par la Recherche-Action

Il s'agit maintenant de « tester » ces indicateurs dans les pratiques professionnelles et institutionnelles aujourd'hui, à court et moyen terme.

Les critères **(2) Accompagner une inclusion socio- professionnelle** ont été mis en œuvre dans l'**évaluation interne de la qualité des services des ATELIERS DE LA VALLEE (51530 MARDEUIL) qui est un ESAT.**

- L'objectif : *Améliorer la qualité des actions, du projet et des services rendus aux personnes usager-e-s*
- Création de ressources adaptées et suffisantes mises à disposition de l'action d'inclusion sociale et professionnelle et des projets professionnels individuels des personnes « usager-e-s », tant à l'interne, qu'en externe.
- Soutien et accompagnement des choix et projets professionnels individuels des personnes « usager-e-s »
- L'organisation et les moyens humains déployés
- La satisfaction des personnes « usager-e-s » et des personnel-le-s
- La participation et l'implication des personnes « usager-e-s »

- **La méthodologie** a consisté à mener une auto-évaluation accompagnée des professionnel-le-s réuni-e-s en groupes de travail sur les situations signifiantes pour eux.

L'objectif final était de valoriser, en le rendant visible, le travail de chacun et de construire un outil durable pour fournir une base d'évaluation pour les années à venir.

L'accompagnement de cette démarche d'évaluation sur la base réalisé à partir de 6

réunions de juin à avril 2012. L'ensemble des personnels était associé : Directeur, Educateur/trices, Moniteur/trices, un groupe de huit personnes « usager-e-s ».

- **Déroulé**

Dans **un premier temps** : l'appropriation de la démarche a consisté dans une réflexion en grand groupe sur des indicateurs permettant de rendre compte de l'activité, en termes d'évaluation des processus.

Dans un **deuxième temps**, dans la recherche d'une méthodologie de recueil des données : les moments / espaces-clés où mener des observations, décrire les situations significatives pour les différents acteur-e-s.

Troisième temps, l'analyse des données recueillies menées en sous-groupes et retravaillées en grand groupe conduisant à un repérage des axes de progrès.

Dans un quatrième temps, une rencontre avec un groupe de personnes « usager-e-s », représentant les différents ateliers, a permis de recueillir leurs réflexions et de les impliquer dans la compréhension, l'adaptation d'un questionnaire de satisfaction qu'elles ont pu introduire auprès de leurs collègues.

Enfin, l'ensemble de ces données analysées sert de base à la dernière partie du travail d'analyse des axes de progrès et des préconisations présentées dans un rapport et qui fait l'objet d'une présentation aux personnes s'étant impliquées dans la démarche d'évaluation.

- **Recueil et Analyse des données**

Il a été constitué à partir des observations de situations de travail ou d'accompagnement à la vie sociale, la formation, l'insertion etc.

8 situations ont été recueillies :

5 concernent des personnes et la réalisation de leur projet

2 concernent des incidents sur le lieu de travail

1 concerne un dispositif de travail à l'extérieur

Les situations travaillées en sous-groupes ont été analysées et synthétisées sous forme d'un tableau. On constate que c'est bien le groupe qui progresse dans son analyse grâce à l'outil méthodologique proposé par l'accompagnateur. Ainsi des cases restent en blanc, à renseigner selon les avancées de la réflexion du groupe.

GRILLE INTERPRETATIVE DES SITUATIONS

La personne et son projet qu'il faut soutenir	Faire confiance à la personne elle-même	Créer les Ressources et les supports	Communication entre les différents acteurs	Aménagement / matériel	Obstacles à lever
la personne elle-même : volontaire / demandeuse		Susciter l'entraide sur la base du volontariat – entre pairs	projet personnalisé porté par tous	Créer les conditions /matériel environnementale de l'insertion	Problèmes liés aux institutions
Participation de la personne		La famille utilisée comme ressource	Protocole d'accueil	Souplesse du transport	Eloignement famille d'accueil
Expérience faite à l'extérieur de l'esat soutenue par esat		<u>Les partenaires :</u> Externe savs Interne Homme d'entretien		Détachement d'une personne accompagnante	Le chargé d'insertion qui ne communique pas
perspectives			Cette situation a permis d'aborder cette question entre les 2 services	Pas de wc adapté ayant conduit à une situation humiliante Depuis création de ce wc.	fonctionnement des 2 services / éviction de la personne rendue « impuissante »

- **Recueil de l'avis des personnes « usager-e-s »**

Le groupe de personnes « usager-e » a travaillé un questionnaire qui pourrait être proposé à l'ensemble des personnes « usager-e-s ».

Chacune s'est engagée, avec le soutien des professionnels de chaque atelier, à expliquer et à faire remplir ce questionnaire.

Le questionnaire s'est inspiré d'un questionnaire réalisé par l'UNAPEI pour l'évaluation de la *bienveillance* et la participation dans les services à destination des personnes « usager-e-s » et il a été adapté aux objectifs de l'établissement.

- Le questionnaire a été rempli par **92 personnes « usager-e-s » de l'ESAT (sur 110 au total)**, soit un taux de réponse de 83%
- Le questionnaire a été lu et complété par un stagiaire ETS qui ne connaissait pas les personnes « usager-e-s », pour une question de neutralité
- Le questionnaire alimente l'évaluation interne de l'établissement

- **Résultats en termes de préconisations pour une démarche auto-évaluative continue :**

Des préconisations qui interrogent l'organisation même des ateliers et requiert l'évolution des compétences des professionnels et un positionnement nouveau du management

Par exemple :

- Penser et permettre le collectif, les espaces formels et informels permettant l'émergence de la participation des usager-e-s pouvant conduire à faire quelque chose par soi-même ou avec d'autres,

- *Favoriser la transversalité et les moments d'échange entre les ateliers*
- *Développer les conditions d'entraide entre les personnes usagères.*

Ce que je vous ai présenté est une démarche d'implication des acteurs, bien qu'encore trop limitée quant à la participation des personnes usager-e-s, dans la transformation de leurs façons de poser les problèmes et d'instaurer des solutions inclusives, ici ce sont surtout les pratiques professionnelles qui ont été modifiées et cela a été rendu possible par l'outil méthodologique de la recherche-action.