

***Présentation d'une recherche-action***

**GUIDANCE ÉVALUATIVE  
DE LA QUALITÉ DES SERVICES**

**Martine Dutoit**

*13 février 2013*

**2IRA**

*www,2ira.org*

- cadre CPOM (*Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens*)
- Association Papillons blancs d'Épernay
- un groupe de travail représentatifs de l'ensemble des établissements et deux administrateurs
- une recherche-action, accompagnée par l'association 2IRA, *Institut International de Recherche-action.*

## *Les objectifs*

- Mettre en place des méthodes communes d'évaluation des services rendus dans chaque établissement.
- travail de recherche sur les processus - démarche permanente de l'Associatio<sub>n</sub>
- Réaliser un référentiel d'évaluation des pratiques inclusives pour l'ensemble des établissements

## ***Proposition d'un travail en 3 étapes***

- 5 ateliers
- 5 journaux d'ateliers : *questionnement / mise en forme d'une recherche collaboratrice /coopérative.*
- Un rapport final

## *Première étape du travail*

- Réalisation d'un diagnostic partagé et d'une question de recherche collective
- Construction de l'hypothèse sur laquelle construire la recherche-action

- *cure : aspects techniques du soin et de la prise en charge,*
- *Care : dimension du prendre soin, « porter attention à », du souci d'autrui, dimension éthique de la relation de soin.*
- *Deux dimensions des pratiques conditionnant les règles d'une **co-responsabilité** partagée entre professionnel-les et usager-es.*

## *Deuxième étape*

- **Choix de situations significantes décrites, puis analysées :**

*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*

- Situations observées à partir de multiples points de vue : les personnes présentes, quels que soient les rôles et fonctions, les usager-e-s.

## *Troisième étape*

Questionnement sur l'ensemble des situations recueillies :

- les services rendus aux usager-e-s :  
**ressources pour des pratiques inclusives:de la personne/problème, aux situations** - *travail sur les interfaces – les jointures - les zones de pouvoir - l'accompagnement.*



## ***Quatrième étape***

### **Réalisation du référentiel d'évaluation**

- ***critères et indicateurs (à partir des situations examinées)***

*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.*

- ***Objectif : développer la dimension inclusive des pratiques d'accompagnement*** *(services et de biens communs)*

Déclinaison des indicateurs dans les pratiques professionnelles et institutionnelles à court et moyen terme :

Exemple : *Accompagner une inclusion socio-professionnelle* - mis en œuvre dans

**ÉVALUATION INTERNE DE LA  
QUALITÉ DES SERVICES  
ATELIERS DE LA VALLEE  
(ESAT - 51530 MARDEUIL)-**

**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.

## ***La méthodologie***

### **Réalisation d'une auto-évaluation**

*accompagnée des professionnel-le-s réuni-e-s en groupes de travail sur les situations significantes pour eux*

- *6 réunions*
- *L'ensemble des personnels : Directeur, Educateur/trices, Moniteur/trices, groupe de huit personnes usager-e-s.*

## *Déroulé*

- appropriation de la démarche
- recueil des données : les moments / espaces-clés où mener des observations, décrire les situations significatives pour les différents acteur-e-s.
- analyse des données recueillies menées en sous-groupes et retravaillées en grand groupe
- repérage des axes de progrès.
- Groupe de 8 personnes usager-e-s des différents ateliers (questionnaire de satisfaction auprès de leurs collègues).

## **Résultats : préconisations pour une démarche auto-évaluative continue**

**Modifier l'organisation des ateliers - l'évolution des compétences des professionnels - le management :**

### ***Exemple***

- Permettre le collectif, espaces formels et informels, pour émergence de la participation des usager-e-s - 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.

# Méthodologique de la recherche-action

- ▣ **Une démarche d'implication** des acteurs, bien qu'encore trop limitée pour les « usager-e-s »
- ▣ **La transformation** des façons de poser les problèmes
- ▣ **D'instaurer des solutions inclusives**, ici les pratiques professionnelles.



**Merci de votre attention**