



Organisme de formation et d'évaluation

**L'évaluation comme pratique de management social et médico-social ou
Comment faire d'une obligation une opportunité.
Atelier - conférence Le 29 juin 2012 de 9 h 15 à 12 h
B.G.E. - Boutique de Gestion 18 rue du Faubourg du Temple 75011 Paris**

Ce document présente

- **Le programme**
- **Les références utiles**
- **L'évaluation et les perspectives**
- **Les participations à l'atelier-conférence**
- **L'équipe de formation et d'évaluation 2IRA**

**Marie-Claude SAINT-PÉ
2IRA - juillet 2012**



Le programme

Objet

Le cadrage réglementaire des services et établissements sociaux et médico-sociaux est aujourd'hui bien connu des responsables, des équipes professionnelles et parfois des groupes et associations d'usagers.

La rigueur budgétaire et les regroupements santé, social, médico-social préconisés par la loi HPST amène chaque service et établissement à considérer autrement sa situation et son rôle sur le territoire.

Autant d'éléments de réflexion stratégique à prendre en compte désormais dans la gestion, le management et les pratiques professionnelles des services et établissements.

Concrètement, il reste à s'approprier la méthode qui convient le mieux à chaque service et établissement, aussi bien dans l'intérêt des équipes professionnelles, celui des usagers et de l'intérêt général.

Programme et contenu

9 h 15 : Accueil

9 h 30 : Introduction par Marie-Claude Saint-Pé

9 h 35 : Satisfaire aux obligations et connaître ses chances de pérennités et de développement par Marie-Claude Saint-Pé

La réglementation applicable par les services et établissements sociaux et médico-sociaux pour une conception actualisée de la qualité des services

La loi HPST et le territoire

Discussion avec les participant-es

L'équipe 2IRA propose de les aborder un à un par un cycle d' « Atelier-Conférence » en réponse aux préoccupations énoncées par les participant-e-s.

Le but est que chacun-e puisse à l'issue de la séance connaître ou confirmer la stratégie à mettre en œuvre.

Ce premier atelier-conférence porte sur les enjeux de l'évaluation (programme ci-après)

Ce cycle d' « Atelier conférence » est gratuit, mais **peut être valorisé en temps d'information et de formation sur les bonnes pratiques de management et de changement pour l'amélioration de la qualité des services**. À cet effet une attestation de participation vous sera remise à votre demande.

10 h 30 : L'évaluation comme guide de l'évolution de la qualité de services par Danielle Dujardin, Philippe Martaguet, Martine Dutoit

L'accompagnement de la participation des usager-e-s, l'émergence et la prise en compte de leur expertise dans l'évaluation par Danielle Dujardin

L'évaluation pour accompagner les personnes entre protection et prise de risque par Philippe Martaguet

Pour une approche intégrée de l'évaluation dans les pratiques de management associatif et les pratiques professionnelles médico-sociales par Martine Dutoit

Discussion avec les participant-es

11 h 30 : Annonce des prochaines séances, évaluation

12 h : Fin de la séance

Méthode

Chaque point est traité de manière interactive où à partir d'un premier exposé des intervenant-e-s, les participant-e-s pourront exprimer leur point de vue, leurs préoccupations et difficultés, leur expertise.

En dehors du cadre donné par le thème de l'Atelier-Conférence, le contenu n'est pas figé, notamment celui du deuxième point, pour correspondre au questionnement des participant-e-s : des thèmes peuvent être plus approfondis que d'autres.

Il est question d'établir un dialogue entre ressources, compétences et spécificités différentes que portent les intervenant-e-s 2IRA et les participant-e-s, responsables de services et d'établissements sociaux et médico-sociaux.

Résultat

Ce premier acte de coopération doit engager pour chacun-e des participant-e-s la conduite d'une stratégie de changement.

À l'issue de la séance un tour de table permettra de relever ces éléments stratégiques afin d'organiser le suivi et d'envisager le thème des prochaines séances.

Public

Responsables de services ou d'établissements sociaux et médico-sociaux

Intervention

L'équipe de formation et d'évaluation 2IRA



Quelques références utiles

Pour la qualité des services

- Loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale
- Circulaire n° DGCS/SDSC/2011/398 du 21 octobre 2011, relative à l'évaluation des activités et de la qualité des prestations délivrées dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux, <http://www.anesm.sante.gouv.fr>
- ANESM : Agence Nationale de l'Évaluation et de la qualité des Établissements et services Sociaux et Médico-sociaux (2007)

Pour l'approche territoriale

- Loi du 21 juillet 2009 dite H.P.S.T., Hôpital – Patient – Santé – Territoire
- Décret n°2010-870 du 26 juillet 2010 : procédure d'appel à projet.
- ANAP : Agence Nationale d'Appui à la Performance des établissements de santé et des établissements médico-sociaux : bonnes pratiques de gestion, d'organisation et de management des personnels
- A.R.S. : Agence Régionale de Santé (26 A.R.S.)
- CPOM : Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens.
- PRIAC : PRogramme Interdépartemental de l'ACcompagnement des handicaps et de la perte d'autonomie (créé par la loi de 2005)
- RTRC : Référentiel Territorialisé des Réponses Coordonnées
- SROS : Schéma Régional d'Organisation Sanitaire
- SROMS : Schéma Régional d'Organisation du Médico-social

Références documentaires utilisées

- Pierre SAVIGNAT, Évaluer les établissements et services sociaux et médico-sociaux : quatre repères pour agir, intervention aux journées de l'ANESM, 2009-2010.
- Jean-Yves HOCQUET, Contribution à la réflexion sur l'apport des organismes du secteur médico-social à l'inclusion des personnes handicapées. Des clefs pour la cité., Rapport à Madame la secrétaire d'État aux Solidarités et à la Cohésion Sociale, Marie-Anne Montchamp, Avril 2012.
- Élidabeth DONNET-DESCARTES et Danièle DUJARDIN Évaluer avec les usagers, Presses de l'EHESP, 2012. Voir article dans http://www.territorial.fr/PAR_TPL_IDENTIFIANT/19544/TPL_CODE/TPL_REVUE_ART_FICHE/PAG_TITLE/Citoyennet%E9+%3A+place+%E0+l'usager/47-lettre-du-cadre.htm
- Philippe MARTAGUET, La maltraitance dans le signalement et le placement, aux Presses Universitaires Européennes, 2011



Évaluation et perspectives (d'après les notes prises dans la séance et en lien avec les 2 pdf Qualité de services et H.P.S.T.)

Thèmes discutés

- Les C.E.F., Centre d'Éducation Fermé, sont également concernés par la loi du 2 janvier 2002, même si les jeunes concernés sont sous mandat de dépôt judiciaire.
- L'un des enjeux de l'évaluation est de rendre visible les activités et les pratiques, mais peut ne pas rendre compte de la réalité, à plus forte raison si celle-ci est éloignée de la qualité attendue. La question de la participation des usagers est souvent exemplaire de cette situation. Dans le cas des établissements accueillant des personnes polyhandicapées, la question évoquée porte sur comment associer l'usager sans l'instrumentaliser ? On relève généralement un empêchement à une réelle participation des usagers lié à la conjugaison de plusieurs facteurs :
 - la représentation que l'on se fait des usagers particulièrement marquée par leurs fragilités, leurs limitations, leurs déficiences renforçant une idée d'incapacité à participer,
 - la formation des équipes à l'accompagnement de la participation des usagers,
 - l'organisation, espace-temps, ne facilitant pas la participation des usagers
 - le mode de gouvernance qui résiste à la participation et la réelle prise en compte des usagers et de leur expertise
 - Les limitations à la prise en compte des enjeux de la participation des usagers
 - L'ambiguïté de qui sont les usagers ? entre les personnes accueillies et les familles ?
- La loi 2002-2 donne des outils, mais il reste à accompagner son application, par delà les recommandations des bonnes pratiques délivrées par l'ANESM. Cet accompagnement en supervision, apports techniques, formations, évaluation continue intégrée dans une réelle démarche qualité est recherché pour étayer une nouvelle gouvernance des associations, des services et établissements.
- Tout le monde a besoin de cet accompagnement
 - Sur le plan de la gouvernance associative, il est relevé que les associations gestionnaires de services et d'établissements sociaux et médico-sociaux ne pensent pas leur appartenance au secteur de l'Économie Sociale et Solidaire ou que cette pensée est relativement récente et certainement liée à la loi H.P.S.T. de 2009. Il est également possible que réciproquement les CRESS ne pensent pas ces associations gestionnaires intégrées dans leur secteur.
 - Les personnels sont en difficulté car ils se sentent remis en cause dans leur pratique et ont le sentiment de faire mal. Dans les EHPAD notamment, il n'y a pas d'espace clinique.

- La relation avec les familles semble toujours complexe, pas d'espace non plus. La question se pose souvent de savoir qui sont les usagers ?
- L'évaluation continue, certainement utile et nécessaire dans une démarche qualité, est aussi une obligation sans un budget qui lui serait dédié. Il existe le biais de la formation continue consistant à valoriser l'aspect formatif de l'évaluation, mais d'une part ce peut être un enjeu de négociation assez aigre avec l'O.P.C.A. et il existe déjà un certain nombre de formations obligatoires. Il faut donc savoir qu'il existe plusieurs lignes budgétaires pour la formation professionnelle continue utilisables dans ce cas et que la négociation avec l'O.P.C.A. peut être facilitée avec un plan de formation intégrant cet aspect de la démarche qualité. 2IRA a l'expérience de ce type de démarche.

Besoins particuliers

La problématique d'une nouvelle gouvernance alliant qualité au sens de la loi 2002-2 avec la mesure qualitative des effets des prestations pour les usagers et qualité au sens de la loi H.P.S.T. 2009 avec rationalisation et performance dans la gestion et le management est dominante.

On peut l'appréhender en se centrant sur l'enjeu primordial de ce changement de gouvernance : l'effet qualitatif pour les usagers et en tout premier lieu, cerner pour chaque service et établissement qui sont les usagers.

Pour la prochaine séance

L'objet peut se définir ainsi :

- Le sujet – usager
- Le principe de l'être : entre libre choix des usagers et libre arbitre des enfants
- Les points de vigilance entre risques et opportunités, les conditions et les dispositifs.

Les participations à l'atelier – conférence du 29 juin 2012

Bosson Éliane	EPHAD	PARIS
Boudeau Odile	EMMAÜS	PARIS
Christophe Audrey	ALCEJ	CHOISY LE ROY
Delaloy Maxime	CHS PALAIS DE LA FEMME	PARIS
Hourbette Danièle	FAC 07	PARIS SAINT-DENIS
Dujardin Danielle	2IRA	RENNES
Dutoit Martine	2IRA	PARIS/ EVRY
Martaguet Philippe	2IRA	MONTREUIL
Saint-Pé Marie-Claude	2IRA	PARIS / ARDENNE
Thomas Jean	2IRA	CHALONS EN C

Une attestation de formation continue a été remise aux participant-e-s qui en ont fait la demande.



L'équipe de formation et d'évaluation 2IRA

Florence CARTON de GRAMMONT est consultante santé social communautaire, spécialisée dans le domaine de la grande précarité et du travail social.

Sa grande expérience et ses compétences acquises en Amérique Latine, puis en France en coordination de projets et des acteurs en santé communautaire au sein de plusieurs associations, dont AIDE et EMMAÛS, en font une personnalité de premier ordre dans les réseaux socio-professionnels de l'intervention spécialisée, de la recherche et de la formation professionnelle et des bénévoles. Convaincue de l'intérêt pour les publics vulnérables de faire se rejoindre les actions sanitaires, sociales et médico-sociales et de mobiliser les ressources interdisciplinaires en formation et évaluation des projets, elle a participé à la création et à l'ingénierie de formation et d'évaluation de 2IRA et récemment à la création de la société d'éducateurs spécialisés TOP-ÉDUCS (www.topeducs.fr).

Danielle DUJARDIN est psychologue clinicienne, membre active du GIR-psySP en lien avec l'EHESP depuis 2005.

Elle a été responsable de formation et coordinatrice de projets européens pendant quinze ans au Collège Coopératif en Bretagne (Université de Rennes-2). À ce titre, elle a porté la réalisation du dossier d'homologation du diplôme des professionnels de l'insertion des personnes handicapées, DUPITH, et accompagné de nombreuses recherche-action dans ce domaine.

Attentive à la prise en compte de la dimension subjective dans la professionnalisation des acteurs, elle a développé différents dispositifs d'accompagnement et d'évaluation dans les domaines du handicap, de la prévention du suicide et de l'inclusion scolaire. Avec la récente publication de son ouvrage *Évaluer avec les usagers* aux Presses de l'EHESP, elle rejoint l'équipe 2IRA.

Martine DUTOIT est docteure en sciences de l'éducation, enseignante chercheuse au CNAM. Elle est spécialisée dans les domaines de la santé mentale et du travail social.

Elle est parmi les pionnières du travail social avec les groupes. Sa vocation est le soutien aux personnes en situation de handicap dans l'accès aux droits et aux recours. Plus de 20 ans d'expérience dans ce domaine lui ont permis de modéliser cette pratique sociale en pratiques de pairadvocacy et de former des professionnels et des bénévoles (www.pairadvocacy.eu).

Martine Dutoit est auteure de nombreux articles et ouvrages confirmant son engagement auprès des personnes usagères des services de santé mentale, dans l'émergence des GEM et son expertise de l'advocacy en France (www.2ira.org).

Présidente de 2IRA, elle est animée par l'idée de coopération entre les usagers et les professionnels du secteur social et médico-social.

Philippe MARTAGUET est directeur de la société d'éducateurs spécialisés TOP-ÉDUCS (www.topeducs.fr).

Sur la base de son expérience d'éducateur spécialisé en M.E.C.S., Philippe Martaguet a ressenti la nécessité de repenser sa pratique professionnelle. Il s'est particulièrement interrogé sur la question

de la maltraitance dans les relations entre professionnels et usagers. Cette réflexion l'engage dans un cursus de recherche-action pendant lequel il rédige un mémoire pour l'obtention d'un master en sociologie (Paris III). Ce mémoire plébiscité, aussi bien dans le domaine de la recherche que dans celui de la pratique, l'a conduit à publier son ouvrage *La maltraitance dans le signalement et le placement*, aux Éditions Universitaires Européennes, en octobre 2011. En même temps, il crée et dirige la société TOP-ÉDUCS avec une vocation de qualité du service et de formation continue des éducateurs.

Marie-Claude SAINT-PÉ est sociologue, spécialisée en gestion et politiques sociales du handicap.

Directrice des études et des recherches au Collège Coopératif à Paris, elle a participé à plusieurs projets européens concernant le handicap et a formé de nombreux professionnels et chefs d'établissements sociaux, médico-sociaux et de l'entreprise à l'accueil et à l'accompagnement des personnes en situation de handicap ou de vulnérabilité. Elle œuvre à la valorisation et à la prise en compte de l'expertise des usagers et des professionnels en formation et évaluation interne par la recherche-action.

Cette expérience associée à sa conviction que les acteurs doivent penser et agir les transformations sociales qui les concernent plutôt que de les subir l'ont amenée à fonder 2IRA en soutien solidaire et participatif de cette démarche, puis le collectif d'associations URBANITÉS pour lutter contre toutes formes de discriminations et le droit de cité pour toutes et tous.

Jean THOMAS est consultant et formateur dans le secteur social et médico-social

Diplômé de l'ENSP en 2004 et formé à l'évaluation externe au Centre de formation de l'ANDESI par François CHARLEUX, auteur de nombreux ouvrages sur le sujet - Après une formation initiale d'infirmier et 18 années d'expérience de terrain auprès de personnes handicapées mentales, il a consacré 12 ans à la pratique de direction - Il est intervenu dans tous les aspects de la fonction : créations d'établissements et services, restructuration, mise en place de nombreux projets liés à l'évolution du secteur, développement d'outils professionnels, de partenariats, travail avec les familles, pilotage stratégique et managérial, ... - Il met aujourd'hui ses compétences au service d'actions de formations destinées aux travailleurs sociaux (DEAMP, DEME, DEES, CAFERUIS, CAFDES) que ce soit en formation initiale ou en validation des acquis de l'expérience. Il se consacre également à la conduite d'évaluations externes dans les ESMS en lien avec plusieurs organismes habilités par l'ANESM, dont 2IRA. L'évaluation externe n'est pas, selon lui, une simple mise en conformité des établissements et services. Elle doit être considérée comme une opportunité de progrès au bénéfice des personnes accueillies et des professionnels eux-mêmes. Le challenge à venir est d'associer valorisation des activités, capacités d'expertise des usagers et efficacité des outils d'évaluation.

Avec ses 15 ans d'expériences en plusieurs domaines sociaux, culturels et économiques, 2IRA se constitue en un réseau de compétences et d'expertises aux côtés des femmes et des hommes, responsables, professionnels, usagers, qui veulent penser et agir leur projet.