

Pôle régional de compétences en éducation pour la santé Languedoc-Roussillon

Compte rendu de la rencontre régionale « La démarche qualité en promotion de la santé »

Jeudi 1^{er} avril 2010

Contexte

Dans le cadre des activités du Pôle régional de compétences en éducation pour la santé, l'axe formation, qui a pour objectif d'approfondir et de consolider les compétences des acteurs, prévoit l'organisation de rencontres régionales et départementales. Par ailleurs, l'amélioration de la qualité des actions d'éducation pour la santé mises en œuvre dans la région étant la finalité du pôle et l'INPES ayant édité un guide d'autoévaluation « Comment améliorer la qualité de vos actions en promotion de la santé ? », il a paru important aux porteurs du pôle que la démarche qualité soit une thématique abordée lors de ces rencontres, tant au niveau régional que départemental.

C'est pourquoi la première rencontre de l'année a été organisée le 1^{er} avril 2010 sur le thème « **La démarche qualité en promotion de la santé** ». Deux acteurs du Pôle, l'Ireps-LR et Aides AGL ont préparé cette rencontre en collaboration étroite.

Objectifs

Les objectifs de cette journée étaient de découvrir et s'approprier le guide d'autoévaluation de l'Inpes « Comment améliorer la qualité de vos actions en promotion de la santé ? » et de travailler ensemble les perspectives d'utilisation et de déploiement de la démarche qualité dans notre région.

Public

Le public visé par cette rencontre était les partenaires du pôle et en particulier les « têtes » de réseau au niveau de la région.

Contenu

Après un bref rappel sur le pôle de compétences, la démarche qualité ainsi que le guide d'autoévaluation ont été présentés à l'aide des supports de présentation de l'Inpes et d'Aides. Des témoignages d'acteurs ayant participé à l'écriture du guide ou étant déjà engagés dans une démarche qualité ont montré qu'il était possible et intéressant de s'engager dans une telle démarche. Un travail en atelier a permis d'échanger sur les représentations que les participants avaient de la démarche qualité et sur les perspectives de mise en œuvre de cette démarche au sein des organismes de la région. Le programme de la journée est en annexe ainsi que les supports des présentations.

Déroulement

La journée s'est déroulée comme prévu. Au total, 49 personnes ont participé à la rencontre (13 Aides ; 11 Ireps/Codes ; 16 autres associations ; 4 institutions ; 2 collectivités territoriales ; 1 université ; 2 étudiants) issues des cinq départements de la région, mais majoritairement de l'Hérault. La liste des participants se trouve en annexe.

Les intervenants et animateurs étaient des structures suivantes : Ireps-LR, Aides, Holisme Communication, Inpes.

Le travail en atelier a permis d'identifier les freins et leviers et d'imaginer collectivement les perspectives pour la mise en œuvre de la démarche qualité.

Les principaux leviers sont (le détail se trouve en annexe) :

- Pôle régional de compétences

- Professionnels référents
- Accompagnement des acteurs
- Formation
- Réunions, lieu collectif /partage
- Le guide d'autoévaluation
- Reconnaissance et légitimité de la part des institutions

Les principaux freins :

- Représentation négatives des acteurs (sanction, contrôle, méfiance, évaluation, méthodologie lourde)
- Moyens : temps, compétences, moyens humains, financiers
- Manque de reconnaissance par les institutions et par les partenaires
- Culture non partagée
- Labellisation

Les perspectives de mise en œuvre de la démarche qualité dans la région :

- Faire connaître la démarche qualité à nos institutions
- Continuer le partage d'expériences en interassociatif
- Informer, former, tester et développer au niveau départemental

Evaluation de la journée

33 questionnaires d'évaluation de la journée ont été remis par les participants à l'issue de la journée (cf. résultats détaillés en annexe). Globalement, les participants ont été intéressés par cette journée et sont satisfaits des interventions et du travail en atelier. Ils ont pour la plupart découvert ce qu'était la démarche qualité et le guide d'autoévaluation de l'Inpes et ont à présent envie d'impulser une démarche qualité pour leurs actions. Pour cela, ils souhaitent être formés à la démarche qualité, continuer à échanger avec d'autres acteurs et être accompagnés. Les participants ont regretté l'absence de certains acteurs, mais ceux-ci étaient soit présents, soit invités mais excusés.

Point de vue des intervenants

Les principaux points positifs de cette rencontre ont été :

- la préparation et l'animation collégiale ;
- les restitutions, les débats et la prise en compte des questionnements ;
- les échanges riches entre participants d'origine diverses
- la présence d'Emmanuelle Hamel de l'Inpes et la mise à disposition des présentations powerpoint de l'Inpes

Toutefois, il aurait sans doute fallu avoir plus de temps d'échanges en atelier. Par ailleurs, il a manqué un temps de briefing et debriefing collectif des animateurs et organisateurs.

Perspectives

L'INPES organise en juin et en septembre deux formations de formateurs à la démarche qualité. Deux places sont réservées pour chaque région. Ces formateurs pourront former à leur tour les acteurs volontaires de la région à l'appropriation et l'utilisation du guide d'autoévaluation. Par ailleurs, des journées départementales de sensibilisation à la démarche qualité sont d'ores et déjà prévues en 2010 dans chacun des départements de la région dans le cadre des activités du pôle régional de compétences en éducation pour la santé.

Pôle régional de compétences en éducation pour la santé Languedoc-Roussillon

Jeudi 1^{er} avril 2010

Mas des Moulins
2452 av du Père Soulas
Montpellier

Les associations en promotion de la santé sont invitées à mettre en œuvre une démarche qualité afin d'améliorer la qualité de service rendu aux personnes et aux populations concernées par leurs actions. Pour cela, l'Institut national de prévention et d'éducation pour la santé et un collectif d'associations ont conçu un guide d'autoévaluation « Comment améliorer la qualité de vos actions en promotion de la santé ? ».

Afin de découvrir et s'approprier ce guide et travailler ensemble sur les perspectives d'utilisation et d'accompagnement au niveau de notre région, le Pôle régional de compétences en éducation pour la santé vous invite à une rencontre le 1^{er} avril à Montpellier.

Rencontre régionale « La démarche qualité en promotion de la santé »

9h45

Accueil

10h00

Le pôle régional de compétences en éducation pour la santé et la démarche qualité

E. Coulouma, Ireps-LR

Introduction à la démarche qualité

L. Rios, Aides

La démarche qualité, mais oui, c'est possible !

G. Le Bihan, Ireps-LR ; S. Giganon et I. Lefebvre, Aides

B. Blanchard, Holisme Communication

Débat

Modération : A. Pellecchia, Ireps-LR

11h00

**Présentation du guide d'autoévaluation de l'Inpes
Comment améliorer la qualité de vos actions
en promotion de la santé ?** E. Hamel, Inpes

Débat

Modération : E. Cook, Aides

12h30

Déjeuner libre (cafétéria sur place)

14h00

**La démarche qualité en pratique :
ateliers d'échanges et de réflexion**

15h30

**Restitution et synthèse en plénière :
quelles perspectives pour une meilleure qualité
des actions de promotion de la santé
en Languedoc-Roussillon ?**

Débat

Modération : G. Le Bihan, Ireps-LR

16h45

Clôture

Cette rencontre a été préparée par l'Ireps-LR, Aides et Holisme Communication



Contact
Tél : 04.67.04.88.50
Mail : cres.lr@wanadoo.fr
Site : www.irepslr.org

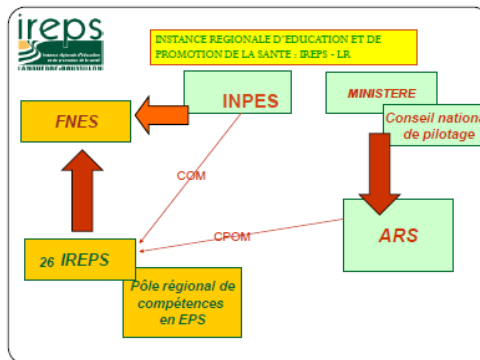
Liste des participants :

Prénom	Nom	Structure
Julie	Alborghetti	Codes 30
Patricia	André	FFEPGV - DRJSCS
Bertrand	Blanchard	Holisme
Christine	Boudlali	Aides
Carine	Bricaud	Aides Relais de Béziers
Karine	Briot	Codes 66
Carole	Bussadori	Codes 48
Claude	Caussidier	LIRDEF
Véronique	Cazaly	AIDES
Hugo	Cerda	FFEPGV
Michel	Contal	Ligue contre le Cancer Gard
Emmanuel	Cook	Aides AGL
Olivier	Coste	DRJSCS
Evelyne	Coulouma	IREPS
Corinne	Crouzet	ANPAA 30
Marie-Hélène	De Campo	Ligue contre le Cancer
	Dejhansart Lepers	Ciss-Lr
Stéphane	Demonceau	CODES 34
Sad Eddine	Derras	Aides
Carole	Durand	APARSA
Stéphane	Giganon	Aides AGL
Emmanuel	Hamel	INPES
Françoise	Imbert	MFPF 34
Martine	Imbo	AIDES
Sofy	Jean	Aides
Elisabeth	Lamazère	IREPS
Julie	Laure	Conseil Régional
Geneviève	Le Bihan	IREPS
Isabelle	Lefebvre	Aides
Jean-François	Leger	Aides AGL
Chantal	Logeart	CISS CPAM MDPH AFM
Sandrine	Mathen	EPMM
Michel	Mevel	ANPAA 66
Sonia	McCormack	Aides
Annie	Morin	FNAIR et CISS Ir
Camille	Ott	Ass Via Voltaire
Cathy	Oustrière	Codes 66
Alessandra	Pellecchia	IREPS
Patrick	Pico	Aides
Virginie	Ranc	ANPAA 48
Laura	Rios	Aides
Jean-Paul	Romarin	Drass/IASS
Béatrice	Rougy	Conseil Régional
Pascale	Roux	IFCS
Marie-Christine	Sabadie	Codes 11
Jacqueline	Salenson	ADMD
Rosy	Saouli Suchail	MFPF
Emmanuelle	Thieux	Codes 66
Daniela	Trottberger	IFCS

ireps
Institut National de Recherche et de Promotion de la Santé et de l'Environnement

Pôle régional de compétences en éducation pour la santé et promotion de la santé du LR

La démarche qualité en promotion de la santé
Rencontre régionale
MONTPELLIER - 1er avril 2010



ireps Les pôles régionaux de compétences en éducation pour la santé et promotion de la santé : un brin d'histoire

- En 2001 : **plan national d'éducation pour la santé** avait pour objectif de développer l'EPS dans les régions. Il s'appuie sur les **schémas régionaux d'éducation pour la santé (SREPS)**.
- Les SREPS, pilotés par les DRASS avaient pour ambition d'organiser un **service public d'éducation pour la santé** en s'appuyant sur un réseau d'acteurs.
- À partir de 2004, l'**INPES soutient financièrement et méthodologiquement, la structuration de ces pôles** portés en majorité par le réseau des comités d'éducation pour la santé (CRES et CODES)

ireps Les pôles régionaux de compétences en éducation pour la santé et promotion de la santé : l'actualité

- L'évaluation de 6 années d'expériences montre que les pôles ont contribué à :
 - l'amélioration de la qualité des programmes,
 - la professionnalisation des acteurs,
 - le développement d'une culture commune
 - plus de complémentarité dans les interventions
 - une meilleure couverture des territoires
- En 2010, l'INPES souhaite consolider ces pôles par des **conventions d'objectifs et de moyens pluriannuelles**, élabore un **cahier des charges** et entreprend une « **procédure de reconnaissance** » des pôles au regard de ce cahier des charges.

ireps Les pôles régionaux de compétences en éducation pour la santé et promotion de la santé : appui aux acteurs régionaux

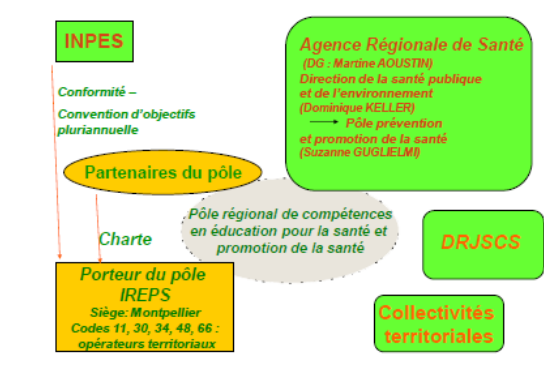
- Un centre de ressources** : bases de données documentaires, bibliographiques et d'outils pédagogiques : en LR BIB BOP www.irepslr.org
- Conseil en méthodologie** et évaluation de projets
- Formation en EPS / PS** : organisation de formation et soutien en ingénierie de formation
- Accompagnement à l'utilisation d'**outils** en EPS/PS, analyse d'outils (pédagothèque INPES)
- Sensibilisation et promotion de la **démarche qualité**

ireps Les pôles régionaux de compétences en éducation pour la santé et promotion de la santé : appui aux politiques régionales

- Mise à disposition des décideurs régionaux de compétences pour :
 - L'analyse des besoins
 - L'aide à l'élaboration de programmes
 - L'aide à l'évaluation de programmes de santé
 - La formation et la sensibilisation des élus locaux sur les questions d'EPS / PS

ireps Les pôles régionaux de compétences en éducation pour la santé et promotion de la santé : des espaces d'échanges et de pratiques

- Échanges et partages d'expériences entre professionnels intersectoriels
 - Santé
 - Social
 - Médico-social
 - Éducation
 - Environnement
 - Milieu carcéral, milieu du travail
 - ...
- Collaboration avec le milieu universitaire pour élaborer des protocoles d'intervention innovants



DÉMARCHE QUALITÉ :

Enjeux et perspectives pour les associations menant des actions en promotion de la santé

Laura Rios, AIDES
Montpellier 1 avril 2010

LE CONTEXTE DES ACTIONS ASSOCIATIVES EN PDS

- o Difficile reconnaissance de la promotion de la santé et de ses acteurs
- o Une dynamique interne propre aux acteurs de la promotion de la santé : Méthodologie / évaluation / mutualisation des ressources
- o Evaluation: efficacité et efficience versus valeurs et processus? Indicateurs épidémiocentrés
- o La mise en place des ARS

Montpellier 1 avril 2010

Aujourd'hui Démarche Qualité...

- o La démarche qualité : une nouveauté?
 - Un outil de plus (après EQUJHP, Preffi 1.0 et 2.0, Compass, outil de catégorisation des résultats de promotion santé suisse...)?
 - Un effet de mode ?
 - Une nouvelle marotte technocratique?

Montpellier 1 avril 2010

DEUX PERSPECTIVES PRINCIPALES

- o La consolidation des actions et des associations
- o La structuration et la valorisation du champ de la promotion de la santé

La démarche qualité, de quoi parlons nous ?

- o La qualité en promotion de la santé, c'est l'ensemble des caractéristiques liées à une action qui permettent de construire la meilleure réponse possible aux besoins de santé d'un groupe ou d'une population.
- o La démarche qualité, c'est un processus global, systématique et continu qui permet d'accroître la confiance dans la qualité du service rendu / dans le résultat attendu de l'action menée.

A) CONSOLIDER LES ACTIONS ET LES ASSOCIATIONS : PLUS CONCRÈTEMENT

Comment réussir au mieux ma tarte aux pommes ?	Comment améliorer la qualité de mes actions de PDS ?
o La recette de ma grand-mère	o Un guide méthodologique ou référentiel des bonnes pratiques
o Les courses, la préparation, la cuisson, dégustation	o La déclinaison projet opérationnelle et la mobilisation des acteurs
o Mes impressions et le retour des convives	o L'évaluation de mon action
o Mes interrogations et idées pour faire encore mieux la prochaine fois	o Un guide d'autoévaluation de la qualité de l'action

Montpellier 1 avril 2010

A) CONSOLIDER LES ACTIONS ET LES ASSOCIATIONS

- La démarche qualité : une approche complémentaire pour l'évaluation des projets
 - Dépasser l'évaluation ponctuelle de l'activité, l'évaluation « mission impossible » et l'évaluation « contrôle »
 - L'amélioration des processus plutôt que la course aux résultats
 - Passer du « Est ce que ça marche ? Qu'est ce qui marche ? » pour aller vers le « Pourquoi ça marche ? Comment l'améliorer ? » (Deccache)

Montpellier 1 avril 2020

B) STRUCTURER ET VALORISER LE CHAMP DE LA PROMOTION DE LA SANTE

- Décloisonner les acteurs : prévention, éducation pour la santé, PDS, santé communautaire...
- Valoriser et travailler ensemble sur des valeurs, des méthodes et des intérêts communs
 - La participation des populations
 - Approche globale de la santé
 - Lutte contre les inégalités sociales de santé
 - ...

Montpellier 1 avril 2020

Autoévaluation de la qualité des actions en promotion de la santé menées par les associations



Journée régionale Languedoc-Roussillon 1^{er} avril 2010
Emmanuelle Hamel - Inpes

Contexte

- Mesure 15 des Etats Généraux de la prévention (2007)
 - Faciliter la mobilisation des associations qui interviennent en prévention :
 - Amélioration des modalités de financement
 - Pilotage : Direction générale de la santé
 - Mise en place d'une démarche qualité pour les associations
 - Elaboration d'un référentiel partagé
 - Pilotage : INPES

Démarche d'élaboration

- Fondée sur des principes fondamentaux en promotion de la santé, largement repris dans le guide qualité:
 - Participation des acteurs concernés
 - Développement des compétences
 - Prise en compte des données issues de la littérature et des expériences existantes
 - Approche centrée sur les utilisateurs

1-une démarche participative

- Elargissement du groupe associatif
 - Appel à candidatures public via le site internet de l'Inpes pour constituer un groupe représentatif d'associations
 - AIDES, ANITÉA, ANPAA, CISS/AFD, CRIPS IDF, Défi santé nutrition, FNES, Holisme communication, Planning Familial
- Mobilisation des expériences
 - Appel à contributions pour identifier les outils et démarches qualité existants dans les associations

2-développement des compétences

- Apprentissage collectif pour les membres du groupe de travail, autour des notions de promotion de la santé et de qualité
 - Analyse commune des outils et documents existants
 - Réunions avec des experts du champ de la qualité

3-prise en compte des données de la littérature et des expériences

- Revue de littérature réalisée par l'Inpes
- Analyse d'outils et d'expériences
 - Qualité et prévention/promotion de la santé
 - France : référentiel qualité Cres LR/Epidaire, référentiel Fnes
 - Suisse : critères Quint Essenz
 - Pays Bas : Preft 2
 - Europe : EQUIHP
 - Qualité dans des champs proches
 - Accréditation/certification des établissements de santé
 - Evaluation interne médico-social
 - Démarche qualité dans l'action humanitaire (F3E,URD)
 - Qualité et associations
 - Label AFAQ- AFNOR gouvernance et gestion responsable des associations et fondations
 - Guide Ambition associative Unioapps
- Relecture de la V.0 par des experts

4- approche centrée sur les utilisateurs

- Test auprès de 40 associations par IPSOS santé (nov 08-fév 09)
 - n'ayant pas participé à la rédaction
 - diversité de tailles, de thématiques, de publics
 - dans 7 régions
- faciliter la compréhension et l'utilisation
 - travail important sur la forme du document et sur sa formulation

IPSOS
santé
inpes

Objectifs proposés pour la démarche qualité en promotion santé

- Améliorer en permanence la qualité du service rendu aux personnes et aux populations concernées par les actions mises en œuvre par les associations
 - Meilleur travail d'équipe et de communication interne
 - Mettre en évidence les compétences acquises et les développer
 - Favoriser la reconnaissance par les partenaires

IPSOS
santé
inpes

Principes essentiels retenus pour la démarche qualité

- Auto-évaluation
 - Dynamique interne
 - Démarche volontaire
 - Ne se confond donc pas avec :
 - Un guide méthodologique
 - Une évaluation des résultats
 - Une grille de sélection des projets
 - Un manuel de certification
- Amélioration continue de la qualité
 - Processus global, systématique et continu qui permet d'accroître la confiance dans la qualité
 - Progressif, pour avancer à son rythme

IPSOS
santé
inpes

Grilles thématiques d'autoévaluation

7

1 LA DYNAMIQUE ASSOCIATIVE GARANTIT UN CADRE FAVORABLE POUR LE DÉVELOPPEMENT D'ACTIONS* DE QUALITÉ EN PROMOTION DE LA SANTÉ.

Thème

Argumentaire

Critère

Sous critères

Appréciation générale

Aide mémoire

Points forts/à améliorer

inpes

inpes
institut national de prévention et d'éducation pour la santé

Grilles thématiques et critères d'un peu plus près...

1 LA DYNAMIQUE ASSOCIATIVE GARANTIT UN CADRE FAVORABLE POUR LE DÉVELOPPEMENT D'ACTIONS* DE QUALITÉ EN PROMOTION DE LA SANTÉ.

Idee générale : quelles sont les mesures que met en place l'association pour s'assurer de la qualité de ses activités en PDS ?

Critères

- 1.1 Adhésion aux principes et valeurs de promotion de la santé
- 1.2 Politique globale d'amélioration de la qualité
- 1.3 Partenariat
- 1.4 Mobilisation des compétences et des ressources

CRITÈRE 1.1 : VOTRE ASSOCIATION EST ORGANISÉE POUR QUE TENDRE À SES OBJECTIFS S'ENGAGE DANS LES ACTIONS DE PROMOTION DE LA SANTÉ JOUANT À LES PRINCIPES ET VALEURS DE PROMOTION DE LA SANTÉ.

- 1.1.1** Votre association donne à l'ensemble de ses acteurs (bénévoles, salariés, administrateurs) la possibilité de comprendre ses buts et de motiver les actions qu'elle mène dans le champ de la promotion de la santé.
- 1.1.2** Votre association prévoit des temps de réflexion collective sur les principes de promotion de la santé.

VOTRE APPRÉCIATION GÉNÉRALE SUR LE CRITÈRE 1.1

REMARQUE : Sur quel vous bases vous pour noter votre cas d'appréciation ? Donner des exemples précis : la réunion de la nuit, le document d'adhésion, le forum de l'après-midi, l'adhésion de tous à tout...

- 1 module par an de formation des nouveaux arrivants bénévoles ou professionnels
- Livret d'accueil

2 VOTRE ACTION* S'INSCRIT DANS UNE LOGIQUE DE PROMOTION DE LA SANTÉ* ET S'APPUIE SUR LES PRINCIPES ET LES VALEURS SPÉCIFIQUES À CETTE APPROCHE.

Idee générale : dans quelle mesure l'action s'inscrit-elle dans les principes fondamentaux de la promotion de la santé ?

Critères

- 2.1 Approche globale et positive de la santé
- 2.2 Vers une prise en compte des inégalités sociales de santé
- 2.3 Renforcement des ressources personnelles et sociales des populations
- 2.4 Participation des populations concernées

2 VOTRE ACTION* S'INSCRIT DANS UNE LOGIQUE DE PROMOTION DE LA SANTÉ* ET S'APPUIE SUR LES PRINCIPES ET LES VALEURS SPÉCIFIQUES À CETTE APPROCHE.

- Critère 2-1 : L'action favorise une approche globale et positive de la santé
 - 2-1-1 : L'action s'articule avec des niveaux complémentaires d'intervention tenant compte de ces déterminants
 - En pratique, vous allez préciser par exemple si une action d'éducation nutritionnelle en milieu scolaire :
 - S'articule avec une stratégie d'amélioration de l'offre à la cantine scolaire
 - Déclina les objectifs du PNNS
 - Complément le travail d'information et de dépistage fait par la médecine scolaire
 - Etc.

13

2 VOTRE ACTION[®] S'INSCRIT DANS UNE LOGIQUE DE PROMOTION DE LA SANTÉ[®] ET S'APPUIE SUR ...

- Critère 2-4 : L'action se fonde sur la participation des populations concernées
 - 2-4-2 : La participation des populations concernées est favorisée à toutes les étapes de l'action et il est prévu d'apprécier le degré de cette participation tout au long de l'action
 - En pratique, vous allez préciser par exemple :
 - Pour une formation, si le programme prévoit des méthodes participatives : études de cas, jeux de rôle, etc.
 - Pour une action dans un quartier,
 - si vous avez consulté la population,
 - si elle est représentée dans le groupe de pilotage,
 - si elle est relais de l'action,
 - si elle co-anime les interventions,
 - Etc.

INPES

3 L'ACTION[®] EST BASÉE SUR UNE ANALYSE DE SITUATION GLOBALE, STRUCTURÉE ET FORMALISÉE.

► idée générale : quelles sont les mesures mises en œuvre dans le projet pour comprendre et appréhender toute la globalité de la problématique ?

Critères

- 3.1 Analyse globale du contexte
- 3.2 Besoins, demandes et attentes
- 3.3 Ressources mobilisables

INPES

15

3 L'ACTION[®] EST BASÉE SUR UNE ANALYSE DE SITUATION GLOBALE, STRUCTURÉE ET FORMALISÉE.

- Critère 3-1 : L'analyse de situation porte sur le contexte dans sa globalité
 - 3-1-1 : Les caractéristiques des populations concernées, en lien avec le besoin exprimé, sont décrites et prises en compte dans l'action
 - En pratique, vous allez préciser par exemple :
 - Pour une formation, s'il existe une analyse des besoins, de l'expérience et des contraintes auxquelles les professionnels sont confrontés dans leur pratique
 - Pour une action sur le tabac auprès de jeunes, si vous avez réalisé et/ou utilisé une analyse des croyances, des représentations, de l'influence des normes, etc. sur le comportement des jeunes pour élaborer les stratégies
 - Etc.

INPES

4 L'ACTION[®] EST PLANIFIÉE SUR LA BASE D'UN ENSEMBLE COHÉRENT D'OBJECTIFS DÉFINIS, DE MÉTHODES ARGUMENTÉES ET DE RESSOURCES IDENTIFIÉES.

► idée générale : qu'est ce qui montre que l'action et son déroulement sont prévus de façon méthodique et rigoureuse ?

Critères

- 4.1 Objectifs
- 4.2 Méthodes et outils d'intervention adaptés
- 4.3 Budget prévisionnel
- 4.4 Évaluation de l'action

INPES

17

4 L'ACTION[®] EST PLANIFIÉE SUR LA BASE D'UN ENSEMBLE COHÉRENT D'OBJECTIFS DÉFINIS, DE MÉTHODES ARGUMENTÉES ET DE RESSOURCES IDENTIFIÉES.

- Critère 4-2 : Les méthodes et les outils d'intervention sont adaptés aux objectifs
 - 4-2-1 : Les méthodes d'intervention et l'utilisation des outils sont décrites avec précision
 - En pratique, vous allez préciser par exemple :
 - Si les méthodes sont explicitées dans les différents documents descriptifs de l'action
 - Si les acteurs sont capables de les préciser, voire de les argumenter : appui sur les modèles prédictifs et/ou explicatifs du changement de comportement (Prochaska, Godin, HBM)
 - Si les acteurs ont discuté le choix des outils dans le groupe de pilotage

INPES

5 L'ANIMATION ET LA GESTION DE L'ACTION[®] S'APPUIENT SUR DES MÉTHODES, DES COMPÉTENCES[®] ET DES RESPONSABILITÉS DÉTERMINÉES QUI PERMETTENT LA RÉALISATION EFFECTIVE ET OPTIMALE DE L'ACTION.

► idée générale : Dans quelle mesure le pilotage de l'action est organisé et permet d'inscrire l'action dans la continuité ?

Critères

- 5.1 Responsabilités et collaborations pour la mise en œuvre
- 5.2 Communication interne et externe
- 5.3 Suivi de l'action
- 5.4 Approches globale et durable

INPES

5 L'ANIMATION ET LA GESTION DE L'ACTION* S'APPUIENT SUR DES MÉTHODES, DES COMPÉTENCES* ET DES RESPONSABILITÉS DÉTERMINÉES QUI PERMETTENT LA RÉALISATION EFFECTIVE ET OPTIMALE DE L'ACTION.

19

- Critère 5-1 : L'organisation de l'action rend visible la définition des responsabilités et le périmètre des collaborations pour la mise en oeuvre
 - 5-1-3 : Les collaborations autour de l'action sont définies et font l'objet d'accords formalisés
 - En pratique, vous allez préciser par exemple :
 - S'il existe des conventions, chartes qui lient les structures entre elles
 - Si les intervenants de terrain connaissent et s'approprient ces outils de partenariat



5 L'ANIMATION ET LA GESTION DE L'ACTION* S'APPUIENT SUR DES MÉTHODES, DES COMPÉTENCES* ...

20

- Critère 5-4 : L'action s'inscrit dans des approches globale et durable
 - 5-4-1 : L'action n'est pas une intervention isolée auprès d'un individu ou d'un groupe mais s'inscrit dans un continuum d'actions, en amont, pendant et en aval
 - En pratique, vous allez préciser par exemple :
 - Dans le cas où l'intervention est motivée par une situation de crise (consommation illicite dans un établissement scolaire par exemple), si un temps après intervention est planifié afin d'organiser l'accompagnement de l'établissement sur la thématique de manière plus pérenne
 - Si un accompagnement individualisé est proposé aux élèves qui le souhaitent à l'issue d'une première intervention sur les risques liés au tabac (le cas échéant en partenariat avec des structures spécialisées)



www.inpes.santat.fr
inpes
 Institut national de prévention et d'éducation pour la santé

Un bilan graphique, un plan d'action

BILAN
 COMMENT REMPLIR ET TRACER LE BILAN ?

➔ Profil

➔ Commentaires sur le bilan

RAPPORT DE SYNTHÈSE DE L'AUTOÉVALUATION DE L'ACTION

➔ Synthèse générale : Points forts/points faibles

➔ Processus de mise en œuvre de la démarche/Ressenti

PROJET DE PLAN D'ACTIONS D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ

DESCRIPTION DES ACTIONS	DES OBJECTifs	DATE DE DÉBUT DE LA MISE EN ŒUVRE	DATE DE FIN DE LA MISE EN ŒUVRE

➔ Priorisation et mise en œuvre d'une démarche continue d'amélioration de la qualité

ANALYSE TRANSVERSALE

Des exemples ont été réalisés à l'initiative de l'association nationale des universités de santé :

- Identifier des points qui ont permis ou bloqué le développement de nouvelles actions ;
- Identifier des points qui ont permis ou bloqué le développement de nouvelles actions ;
- Identifier des points qui ont permis ou bloqué le développement de nouvelles actions ;

Il est important de noter que l'analyse transversale est un processus continu et évolutif. Elle doit être réalisée régulièrement et de manière collaborative, impliquant tous les acteurs concernés par les actions de promotion de la santé.

inpes

Dans le cas d'une analyse transversale :

- Majorité des actions
- Certains types d'action

inpes

En un mot, le support...

- D'une réflexion collective sur les actions menées et leur intégration dans le champ de la promotion de la santé : approche globale, structurée, plurielle et positive des questions de santé
- D'une démarche progressive d'amélioration continue de la qualité

inpes

Déploiement du projet Qualité



Rencontre régionale Languedoc Roussillon
1er avril 2010
Emmanuelle Hamel - Inpes

Principes retenus

- **Participation**
 - Co-construction du dispositif de déploiement et d'accompagnement
 - Impliquer et associer les utilisateurs du guide d'autoévaluation
- **Équité**
 - Rendre la démarche accessible aux associations de petite taille et non affiliées à un réseau ainsi qu'aux « grands » réseaux
 - quelle que soit la thématique de santé abordée
 - quel que soit le champ d'intervention (social, éducation etc)
- **Durabilité**
 - Développer tout un ensemble de mesures coordonnées et régulières pour le déploiement et la communication
 - Intégration de formations ou de modules qualité dans les catalogues et cursus existants
 - Capitalisation et évaluation du projet

Objectifs

- **Objectif** : Implanter progressivement la démarche qualité dans les associations intervenant en promotion de la santé dans les 5 ans
 - Objectifs spécifiques
 - développer une « culture qualité » parmi les associations et les partenaires institutionnels du champ de la promotion de la santé
 - mettre en place la démarche qualité dans les associations
 - en développant les compétences internes dans les associations, notamment par des formations
 - en proposant un soutien et un accompagnement de proximité
 - en diffusant des outils opérationnels et adaptés aux associations, notamment le guide d'autoévaluation
 - en agissant pour créer un contexte favorable à la reconnaissance de cette initiative.
- **Cible** : 80% des réseaux associatifs nationaux - environ 25-30% des associations locales hors réseaux - environ 1000 associations -

Modalités de déploiement

- **Communication**
 - En interne dans les associations
 - Auprès des pôles de compétences
 - Auprès des GRSP/ARS
 - Fiche dans le guide à destination des directeurs ARS (Inpes)
- **Mobilisation et appropriation**
 - Journée nationale le 23 octobre 2009
 - Journées ou ateliers « découverte » en régions en 2010 portés par les pôles régionaux de compétences en interassociatif
 - En cours : Haute Normandie, Languedoc Roussillon, Lorraine, Rhône Alpes, PACA, Corse...
- **Accompagnement**
 - Formations
 - 2 sessions de formation de formateurs prévues
 - 18-17-16 juin 2010
 - 20-19-18 novembre 2010
 - Diffusion d'un ouvrage collection Inpes Référentiels (2010)
 - Accompagnement de proximité des utilisateurs
 - Pôles de compétences, Crips, réseaux...
 - Espaces d'échanges nationaux et internationaux
 - Session le 8 avril pour les Journées de la Prévention 2010

Pour contact sur le projet : guide.qualite@inpes.sante.fr

Pour commander le document : edif@inpes.sante.fr

Pour télécharger le document :

<http://www.inpes.sante.fr/guide-autoevaluation-qualite/>



Projet développé avec la participation des associations :

- ADES
- ANTA
- ANFAA
- Association Française des Diabétiques
- CRIPS Ile de France
- DAF santé nutrition
- FAGE
- Holisme communication
- Le Planning familial

Restitution des ateliers

GROUPE VERT

Quels sont les leviers sur lesquels je peux m'appuyer ?

- Le guide d'auto-évaluation
- La culture de l'évaluation déjà présente dans certaines structures
- La créativité, envie d'aventure
 - ↳ Partage entre acteurs (Int. ou Ext.) = Force collective
- Formation
- Communication grâce au guide (expertise)
 - ↳ Reconnaissance et légitimité de la part des institutions

Quels sont les freins que j'identifie ?

- Appropriation par les acteurs de terrain
- Représentations négatives (sanction / contrôle / méfiance)
 - ↳ Pas assez de recul sur les bénéfices
- Moyens (temps, compétences, moyens humains...)

Enfin, quelles sont les perspectives de mise en œuvre de la démarche qualité ?

- Informer, former, tester, développer
- Journées départementales
 - ↳ Mobilisation des institutionnels
 - ↳ Force collective
- Création d'un comité Ethique dans le Pôle de Compétences

Commentaires sur « ma structure » : **Aucun**

GROUPE ROUGE

Quels sont les leviers sur lesquels je peux m'appuyer ?

- Professionnels référents
- Réunions
- Accompagnement
- Personne extérieure
- Pôle régional de compétences
- Affichage
- Projet PdS
- Lieu collectif / partage
-

Quels sont les freins que j'identifie ?

- Coût ← quel financement ?
- Comment susciter l'intérêt ?
- Interne / Externe → Label
 - ↳

Consultable

- Utilisation du guide à des fins de contrôle
- « Label » peut filtrer
- Vision différente

Finalemment quelles sont les perspectives de mise en œuvre de la démarche qualité ?

- Faire connaître la Démarche Qualité auprès des Institutions
- Niveau départemental
- Continuer le partage d'expériences
- Continuer l'inter associatif → enrichit

Expérience de ma structure en DQ :

- Thème ← interrogation des pratiques
- Structuration ← se poser / observer
- Programme ← senior – évaluation
- Par de manière formalisée
- Collectivité territoriale



Contrôle de gestion »/ évaluation mais pas démarche qualité

Envie de faire :

- Formation
- Journée de sensibilisation
- Le faire connaître dans mon réseau

GROUPE BLEU

Quels sont les leviers sur lesquels je peux m'appuyer ?

- Partage des représentations
- Formation
- Accompagnement des acteurs
- Savoir faire non formalisé

Quels sont les freins que j'identifie ?

- Les moyens
- Le temps
- Pas reconnu par l'ensemble des institutions et partenaires
- Culture non partagée
- Crainte d'une évaluation des professionnels
- Méthodologie sentie comme lourde
- Pas suffisamment d'infos en amont

Finalemment quelles sont les perspectives de mise en œuvre de la démarche qualité ?

- Application du contrat de progrès
- Sensibilisation des équipes de terrain ANPAA
- Communiquer et sensibiliser en valorisant et rassurant sur ce qu'on fait déjà

- Pas à pas
- Travail d'équipe

Feuille d'évaluation de la journée

33 questionnaires recueillis (49 participants)

- 1. Globalement, cette rencontre régionale vous a-t-elle intéressé(e) ?**
18 Tout à fait 14 Plutôt 1 Pas vraiment - Pas du tout
Commentaires :
 - Une amorce dynamique pour la suite.
 - Bon échange.
 - Connaître l'avancée des différents autres grands réseaux.

- 2. Etes-vous satisfait(e) de la présentation du pôle régional de compétence ?**
10 Tout à fait 17 Plutôt 3 Pas vraiment - Pas du tout
Commentaires :
 - Je suis arrivée un peu tard.
 - Peut-être à terme maintenir l'info sur ses évolutions.
 - Cela reste un peu flou.
 - Mais nécessité d'éclaircir certains points.
 - Synergies et ouverture.

- 3. Etes-vous satisfait(e) des interventions de la matinée sur la démarche qualité ?**
12 Tout à fait 16 Plutôt 2 Pas vraiment - Pas du tout
Commentaires :
 - Comme toujours c'est trop rapide mais !!!
 - Un peu long ! Une pause aurait été la bienvenue !
 - Trop long !
 - Les différentes expériences des partenaires donnent un côté concret à cette démarche.
 - Clarté des interventions et cohérence dans les articulations.
 - Très bonnes interventions.

- 4. Etes-vous satisfait(e) du travail en atelier ?**
11 Tout à fait 14 Plutôt 2 Pas vraiment - Pas du tout
Commentaires :
 - Trop court !
 - Très bonne animation.
 - Découverte du réseau très avancé sur ces questions de démarche qualité.
 - Peu de temps donc à poursuivre.
 - Trop court.
 - Meilleure connaissance du fonctionnement de l'asso Aides.

- 5. Etes-vous satisfait(e) de la restitution/synthèse ?**
15 Tout à fait 9 Plutôt 1 Pas vraiment 1 Pas du tout
Commentaires :
 - Obligée de partir avant désolée.
 - Dommage que tout le monde n'ai pas été présent.
 - Trop courte.
 - Court et efficace.
 - Souhait d'un écrit.
 - Je pense que le document de synthèse transmis ultérieurement sera plus clair.

- 6. Cette journée vous a-t-elle permis de découvrir ce qu'est la démarche qualité en promotion de la santé ?**

12 Tout à fait 14 Plutôt 3 Pas vraiment 1 Pas du tout

Commentaires :

- Temps appropriation.
- Surtout d'entendre les différents ressentis.
- Mais nécessité de renouveler l'expérience pour mieux la saisir.
- Déjà des connaissances 3
- Mettre à l'épreuve de la réalité.

7. Cette journée vous a-t-elle permis de découvrir le guide d'autoévaluation de l'Inpes ?

11 Tout à fait 13 Plutôt 4 Pas vraiment 2 Pas du tout

Commentaires :

- Je l'avais déjà lu et étudié et ma structure suivait déjà ce fil conducteur dans son évaluation.
- Déjà connu !
- Déjà découvert.
- Je le connaissais déjà.
- Connaissais déjà.
- Il me faut maintenant le lire, l'étudier, travailler avec.
- Je le connaissais avant.
- Oui sur le principe. A poursuivre
- C'est une pseudo découverte car cette démarche est utilisée dans mon association de façon officielle pour réajuster notre pratique professionnelle.
- Je n'avais pas encore eu de temps de le lire.

8. Cette journée vous a-t-elle permis de découvrir le pôle régional de compétence en éducation pour la santé ?

9 Tout à fait 15 Plutôt 5 Pas vraiment 1 Pas du tout

Commentaires :

- Déjà connu 2
- J'ai posé quelques questions ici et là !
- Nous en faisons parti !
- Mieux compris les enjeux.

9. Cette journée vous a-t-elle permis de découvrir des acteurs de la région que vous ne connaissiez pas ?

14 Tout à fait 12 Plutôt 6 Pas vraiment 1 Pas du tout

Commentaires :

- Je connaissais déjà la majorité des participants.
- Dans le sens où je ne mesurai pas la structuration du réseau Aides.
- Versant sport.

10. Avez-vous regretté l'absence de certains acteurs à cette journée, et si oui lesquels ?

19 Oui 7 Non

Lesquels :

- Les absents ont toujours torts.
- CRAM. Départements, communes.
- Institutions. Financeurs.
- Associations partenaires.
- Certaines institutions, collectivités, associations qui œuvrent dans le domaine en éducation pour la santé (Conseil Général, Actions Sociale, DDCSPP, IA, ...) = mais si déclinaison optimale ils y seront associés je pense.
- Institutionnels. 8
- Education Nationale.
- Etat, Collectivités
- Anitéa/acteurs territoriaux/ANPAA/MFPF/Ass de diabétiques...représentent les territoires.

