

## **Autoévaluation de la qualité des services sociaux et médico-sociaux**

**Type d'outil** : Il s'agit d'une démarche d'autoévaluation proposant une série d'outils permettant aux établissements d'évaluer les forces et les limites de leur travail et de les aider à mettre au point des pistes d'amélioration. Cette démarche qui a fait l'objet d'un ouvrage édité en 2010, s'adresse à tout type de service.

**Origine** : Les outils proposés sont inspirés du Conseil québécois d'agrément. Ils ont été adaptés à la réalité des organismes belges par un groupe réunissant des chercheurs, des responsables de services et un membre du service audit et contrôle de l'AWIPH.

### **Contenu** :

Les outils d'évaluation proposés sont au nombre de 6, il s'agit d'évaluer :

- L'offre de service : ce qui est déterminé au départ, lors de la création de l'organisme : « fait-on bien ce pour quoi nous avons été mandatés ? »
- La satisfaction du bénéficiaire : satisfaction du bénéficiaire envers les services qu'il reçoit en fonction de ses droits, ses attentes et ses besoins.
- Le climat organisationnel : conditions mises en place pour assurer le développement et l'engagement des membres du personnel, ainsi qu'un climat propice à la collaboration.
- Les opérations : moyens mis en œuvre pour produire des résultats adaptés aux besoins des bénéficiaires.
- Le réseau : état des lieux de l'ensemble des personnes et services avec lesquels l'organisme travaille de façon volontaire ou obligatoire.
- Les ressources : évaluation de l'utilisation des ressources disponibles qu'elles soient financières, humaines, matérielles ou informationnelles.

**Référence** : HAELEWYCK, M-C & GOUSEE, V. (2010). *Autoévaluation de la qualité des services sociaux et médico-sociaux. Expérience auprès de cinq services volontaires*. L'Harmattan, Paris.

**Prix** : 23.28 Euros

**Contact** : Marie-Claire Haelewyck, Université de Mons – Département d'orthopédagogie clinique – 18, Place du Parc à 7000 Mons. Tel : 065/37 31 77. [Marie-claire.haelewyck@umons.ac.be](mailto:Marie-claire.haelewyck@umons.ac.be)



## Réalisé en partenariat avec :

- Les deux équipes co-organisatrices :
  - Le Service d'Orthopédagogie clinique de l'Université de Mons-Hainaut : Mesdames Marie-Claire Haelewyck et Véronique Gousée ;
  - Le Service d'accompagnement Sisahm à Bruxelles : Monsieur Guy Hubert et Madame Anne-Marie De Vleeschouwer ;
- Ainsi que :
  - Monsieur Jean-Luc Lefèbvre du Service d'Accompagnement pour Personnes Handicapées Adultes (SAPHA) à Mons.
  - Madame Monique Debruxelles du service résidentiel et d'accompagnement pour adultes présentant un handicap mental « Accueil Mosan » à Namur, représentant de l'Association des Services d'Accompagnement et d'Action en milieu ouvert pour personnes handicapées (ASAH) au sein du groupe de recherche.
  - Monsieur Patrick Robert et ensuite Madame Nathalie Vienne du service d'accueil de jour pour personnes handicapées Le Tandem à Cuesmes.
  - Monsieur Christian Nile, Inspecteur pédagogique de l'Agence Wallonne pour l'Intégration des Personnes Handicapées (AWIPH) à Charleroi (Montignies-sur Sambre).
  - Madame Bernadette De Mûelenaere du centre d'éducation permanente par le loisir pour personnes adultes handicapées mentales et pour personnes non handicapées le Silex à Bruxelles ;

## Les objets d'évaluation

La démarche comprend six objets d'évaluation :

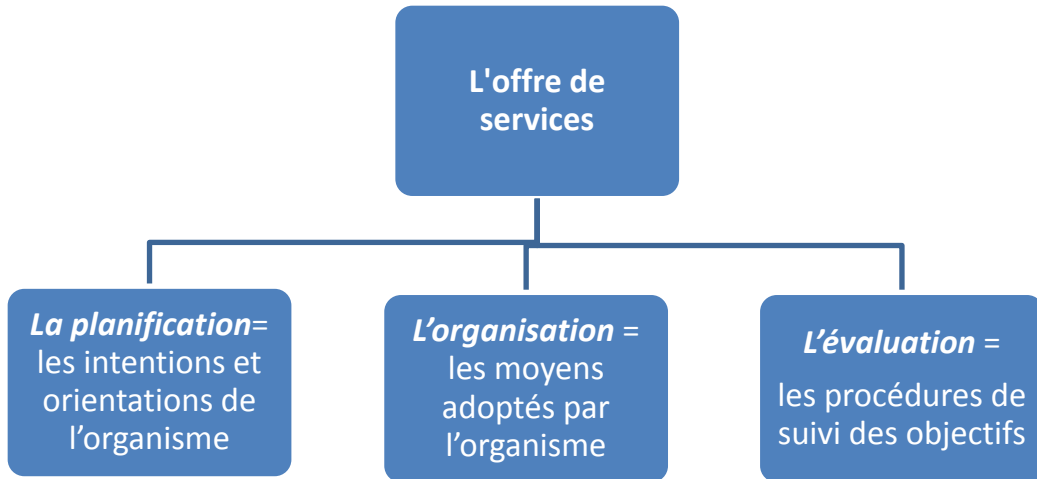


Ces six objets sont décrits ci-dessous, pour chacun d'eux, vous trouverez : les domaines abordés, le type d'outils proposés, des exemples de questions et, pour certains, les possibilités de présentation des résultats.

## 1. L'offre de service

= ce qui est déterminé au départ, lors de la création de l'organisme : « fait-on bien ce pour quoi nous avons été mandatés ? »

Trois aspects sont pris en compte dans cet objet, il s'agit de :



### Outils :

Deux guides, l'un destiné aux professionnels et membres du CA et l'autre destiné aux bénéficiaires (simplifié) abordant les objectifs, les services proposés, les spécificités, etc. Il s'agit de questions ouvertes.

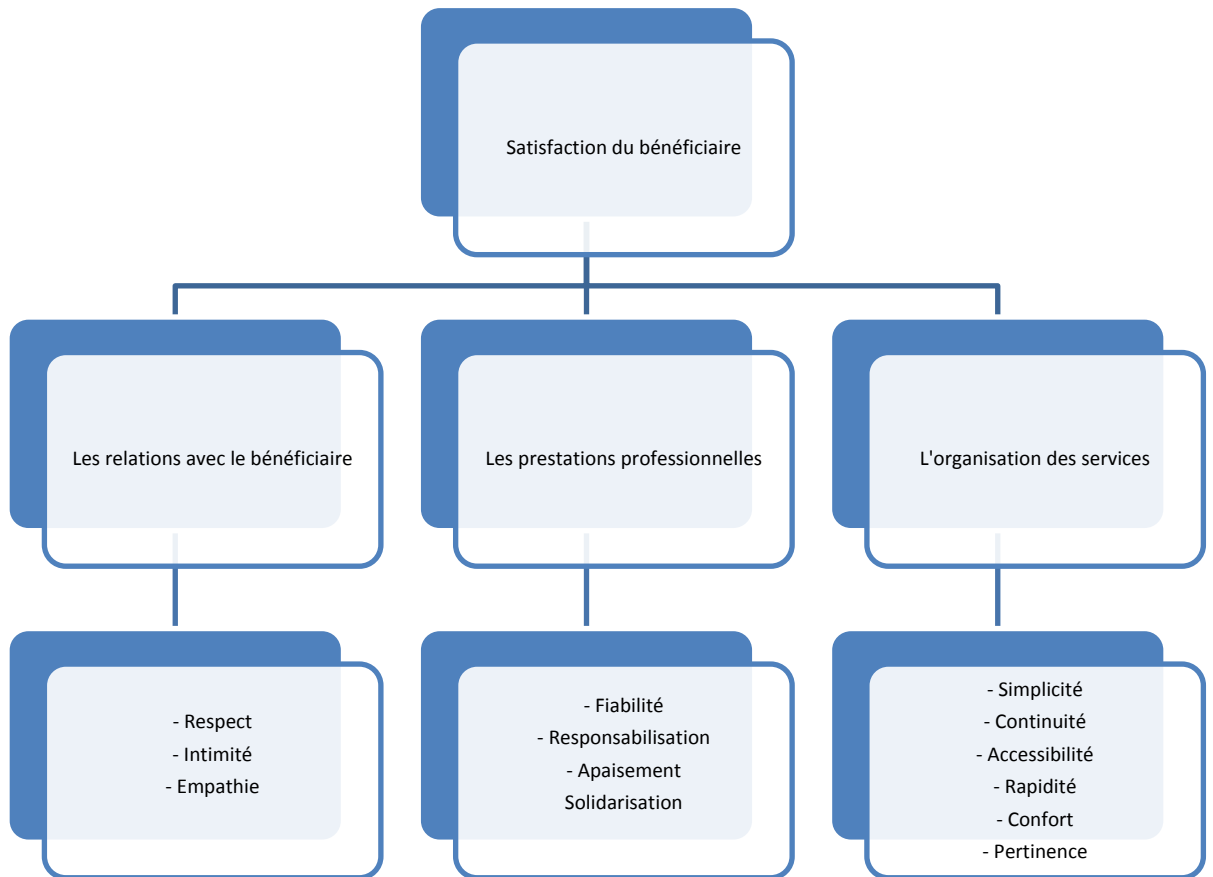
### Exemples de questions :

- D'après vous, quel est le titre complet et officiel de l'organisme ? Où est-ce écrit ? L'avez-vous lu ?
- D'après vous, quels sont les objectifs principaux de l'organisme ? Où est-ce écrit ? L'avez-vous lu ?

## 2. La satisfaction du bénéficiaire

= satisfaction du bénéficiaire envers les services qu'il reçoit en fonction de ses droits, ses attentes et ses besoins.

Trois indicateurs pris en compte dans cet objet, il s'agit :



### Outils :

Deux guides, l'un pour les bénéficiaires et l'autre pour les parents. L'utilisation de l'outil destiné aux parents ne se fait que lorsque le bénéficiaire lui-même ne peut répondre.

Il s'agit d'une série de 36 items avec lesquels les personnes indiquent si elles sont en accord ou en désaccord via une échelle de likert. Pour les personnes ayant davantage de difficultés pour s'exprimer, l'utilisation des « smileies » est préconisée.

Exemples de questions :

➤ Relations avec le bénéficiaire

Respect : « Les membres du ... (nom de l'organisme) vous tutoient-ils ? Cela vous convient-il ? »

➤ Prestations professionnelles

Responsabilisation : « Avez-vous la possibilité de montrer votre désaccord ? »

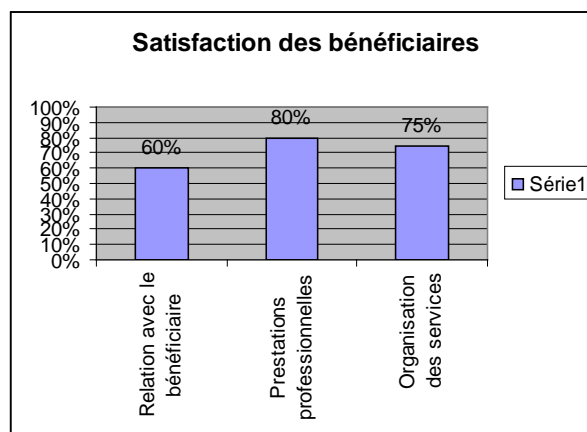
➤ Organisation des services

Pertinence : « Est-ce que les activités proposées correspondent à vos demandes ? »

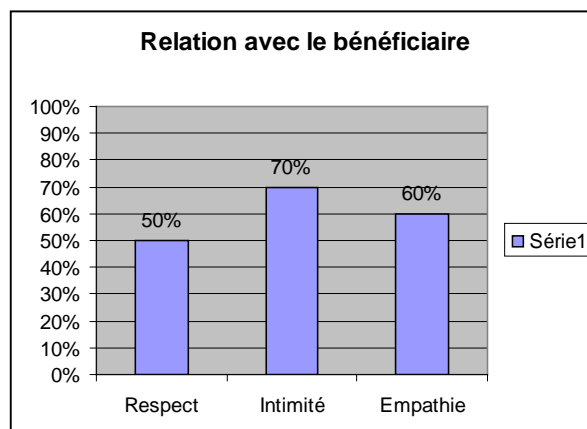
Exemples de présentation des résultats :

Trois types d'analyse peuvent être réalisés :

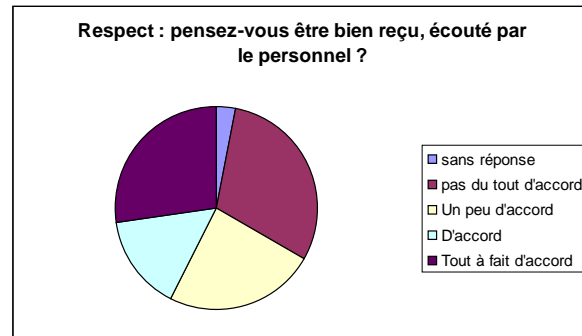
**Soit le profil global :**



**Soit le profil par domaines :**



## Soit l'analyse détaillée par item



### 3. Le climat organisationnel

= conditions mises en place pour assurer le développement et l'engagement des membres du personnel, ainsi qu'un climat propice à la collaboration.

Six indicateurs sont pris en compte dans cet objet :



Outil : Il s'agit d'un guide à destination des professionnels. Il comprend 38 items pour lesquels les personnes indiquent leur degré d'accord.

Exemples d'items :

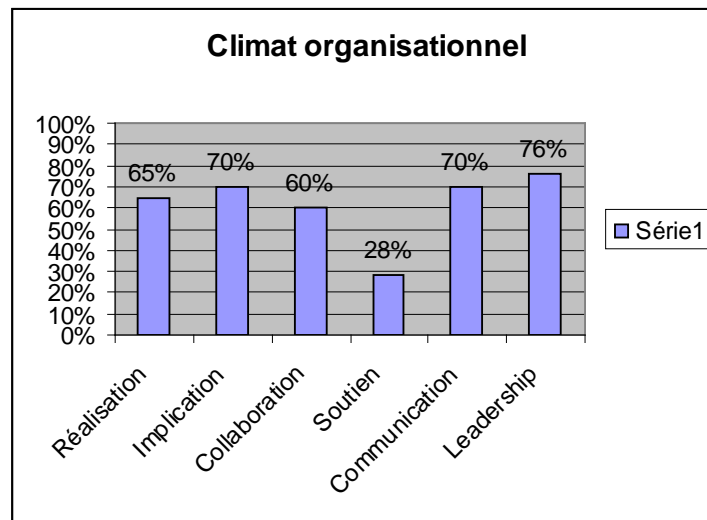
- « Dans votre organisme, le système de transmission de l'information est efficace » (communication)
- « Vous êtes libre d'organiser votre travail et de prendre des initiatives » (réalisation)
- « Dans votre équipe, le rôle de chacun est bien défini » (implication)
- « Les membres de votre équipe s'entendent sur la façon de faire le travail » (collaboration)
- « Les commentaires que vous recevez à propos de votre travail vous incitent à travailler » (soutien)
- « Le responsable vous encourage dans votre travail » (leadership)

Exemples de présentation des résultats :

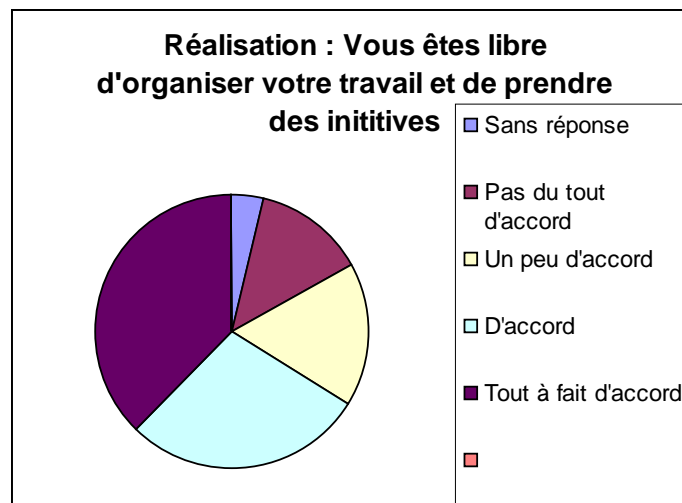
Deux types d'analyse sont proposés :



### Soit le profil global



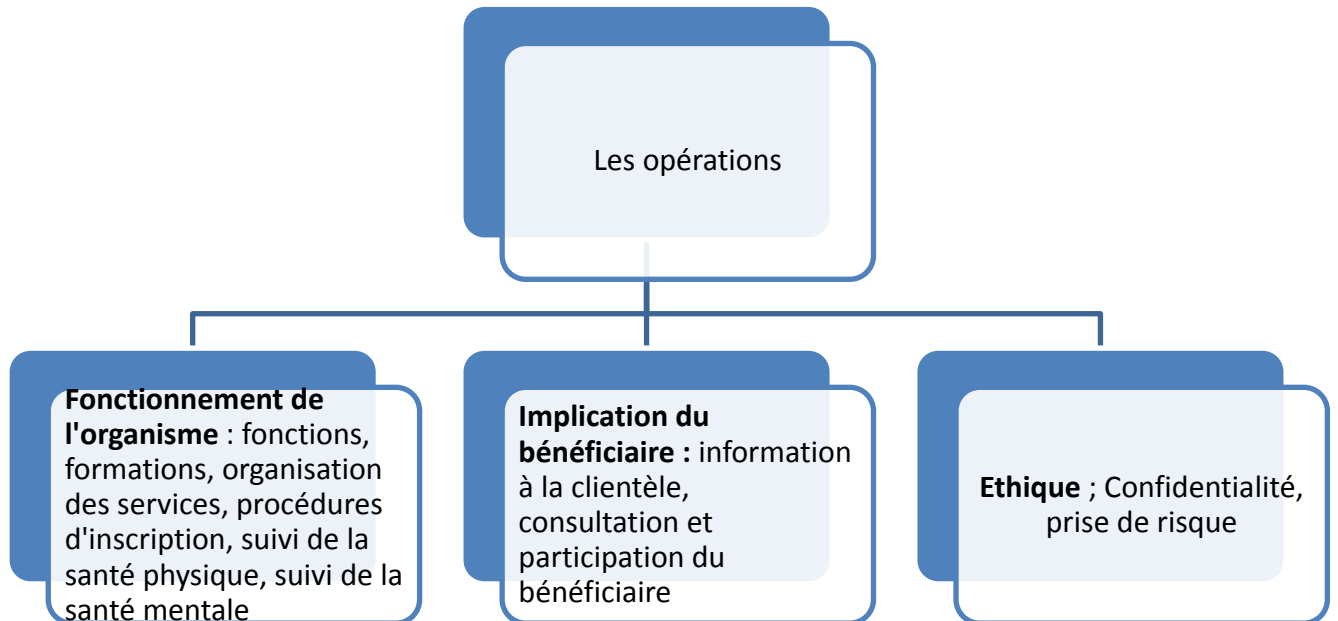
### Soit l'analyse détaillée par item



#### 4. Les opérations

= moyens mis en œuvre pour produire des résultats adaptés aux besoins des bénéficiaires.

Trois axes sont abordés dans cet objet



#### Outil :

Il s'agit d'un guide constitué de questions ouvertes et fermées destiné aux professionnels, élaboré autour de ces trois axes et des différents domaines qui les composent.

#### Exemples de questions :

##### Axe 1 : Fonctionnement de l'organisme

Formation : « Par qui le plan de formation est-il établi ? »

##### Axe 2 : Implication du bénéficiaire

Consultation et participation du bénéficiaire : « Comment le bénéficiaire participe-t-il à l'organisation et au choix des activités ? »

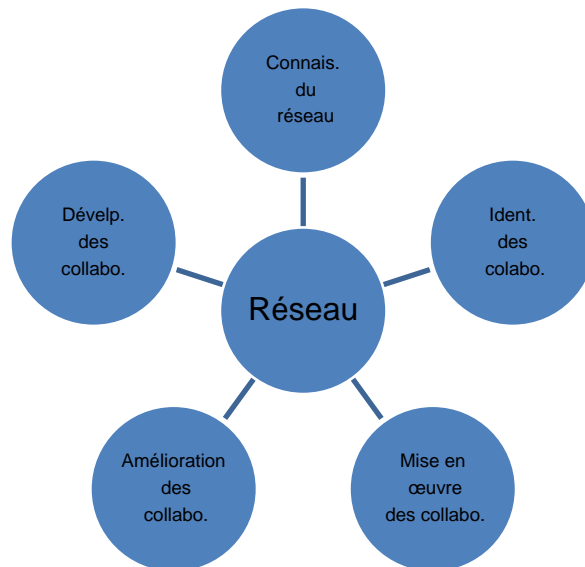
##### Axe 3 : Ethique

Confidentialité : « Y a-t-il une procédure de transmission de l'information en lien avec la confidentialité ? »

## 5. Le réseau

= état des lieux de l'ensemble des personnes et services avec lesquels l'organisme travaille de façon volontaire ou obligatoire.

Cinq axes sont abordés dans cet objet



### Outil :

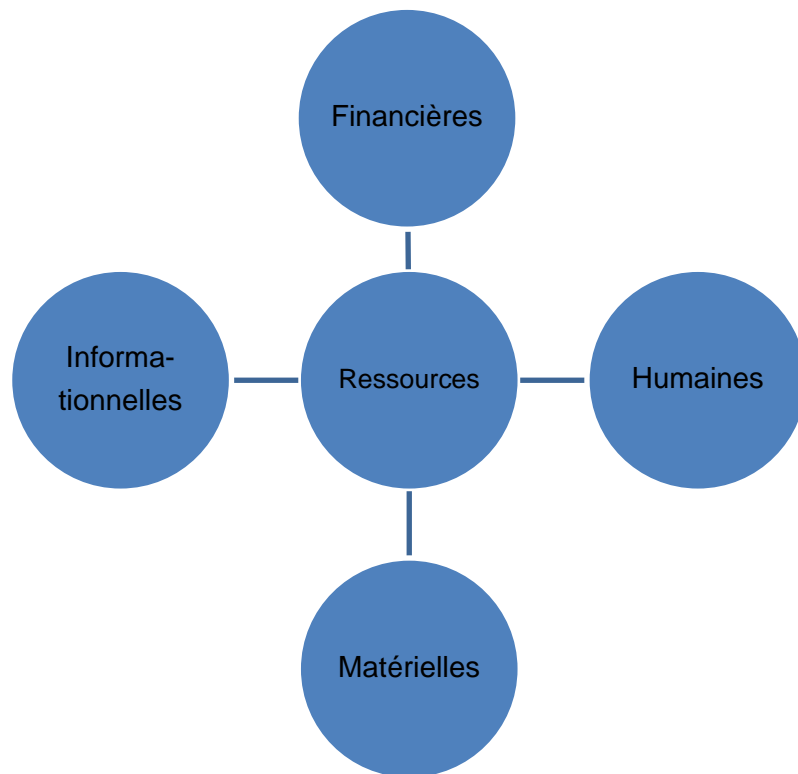
Il s'agit d'un guide constitué de questions ouvertes et fermées destiné aux professionnels, élaboré autour de ces cinq axes.

### Exemples de questions :

- Faites-vous appel à des personnes/organismes extérieurs ou travaillez-vous toujours en interne ? Pourquoi ? (**connaissance du réseau**)
- Avec quels organismes et/ou personnes pensez-vous qu'il faudrait travailler davantage ? (**amélioration des collaborations**)
- Y a-t-il des personnes bénévoles dans votre réseau ? (**personnes bénévoles**)

## 6. Les ressources

= évaluation de l'utilisation des ressources disponibles qu'elles soient financières, humaines, matérielles ou informationnelles



### Outil :

Il s'agit d'un guide constitué de questions ouvertes et fermées destiné aux professionnels, élaboré autour de ces quatre axes.

### Exemples de questions :

- Ressources financières : Connaissez-vous le mode d'attribution des subsides ? Expliquez.
- Ressources humaines : Quelles sont les normes d'encadrement de l'organisme ? Où est-ce écrit ?
- Ressources matérielles : L'utilisation du matériel est-elle soumise à des conditions d'accès ? Si oui, lesquelles ?
- Ressources informationnelles : Avez-vous accès à des sources d'information et de formation ? Si oui, lesquelles ?

