

Des recommandations de bonnes pratiques à l'évaluation

Quelles dynamiques ?

Pierre SAVIGNAT
Journée ESAT ~ CREAI Bretagne
6 novembre 2015

Un contexte en évolution

- Une croissance du nombre de bénéficiaires de l'action sociale :
 - Quantitativement ;
 - Qualitativement.
- Des exigences citoyennes nouvelles ;
- Une mise en question de l'action publique au sens large.

Des impacts structurants

- De nouveaux paradigmes :
 - Accès de tous aux droits de tous ;
 - Inclusion en milieu ordinaire ;
 - Reconnaissance des droits individuels et collectifs ;
 - Inscription territoriale.
- Une pression normative et budgétaire accrue ;
- Des implications sur les institutions, sur les professions comme sur les professionnels.

De nouveaux outils de régulation de l'action sociale

- Les limites des outils traditionnels ; contrôle, procédure budgétaire, inspection.....
- Deux problématiques distinctes mais articulées :
 - La qualité ;
 - L'évaluation.

La question de la qualité

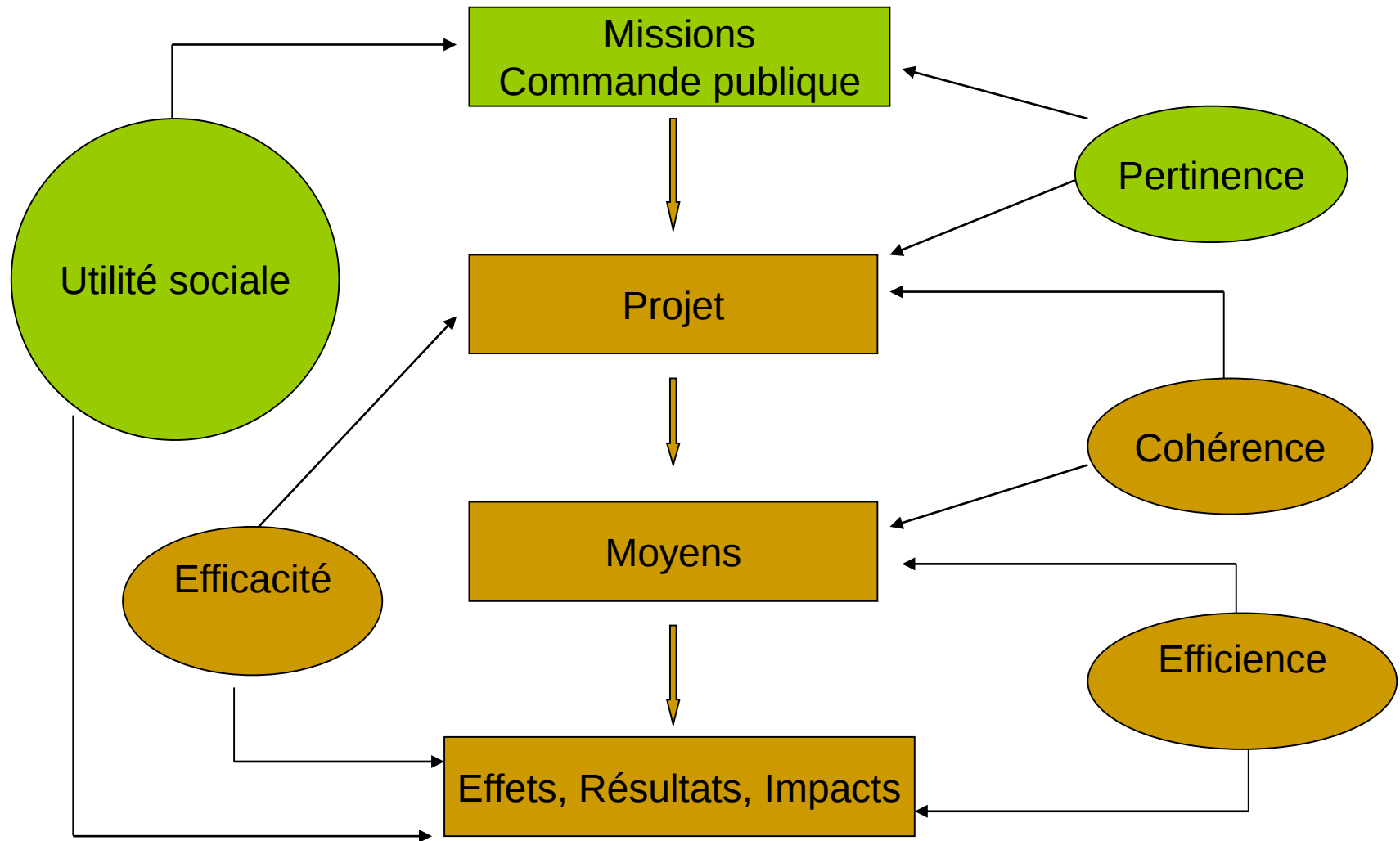
- La qualité est d'abord un droit pour les usagers (article L.311-3 du Casf) ;
- La qualité recouvre deux dimensions :
 - La qualité comme catégorie d'action ;
 - La qualité comme catégorie de connaissance.
- La qualité implique une formalisation : les démarches qualité :
- La qualité est au cœur des pratiques professionnelles

Les objectifs d'une évaluation

- Evaluer c'est comprendre ;
- Evaluer c'est : questionner, analyser, apprécier ;
- Evaluer c'est contribuer à améliorer le service rendu.

La commande publique d'évaluation

- « *évaluer les activités et la qualité des prestations...notamment au regard de recommandations de bonnes pratiques professionnelles* » (article L.312*8 du Casf)
- « *les prestations et les activités sont un ensemble d'actions et interventions organisées autour d'un ou plusieurs objectifs* » (décret du 15 mai 2007) ;

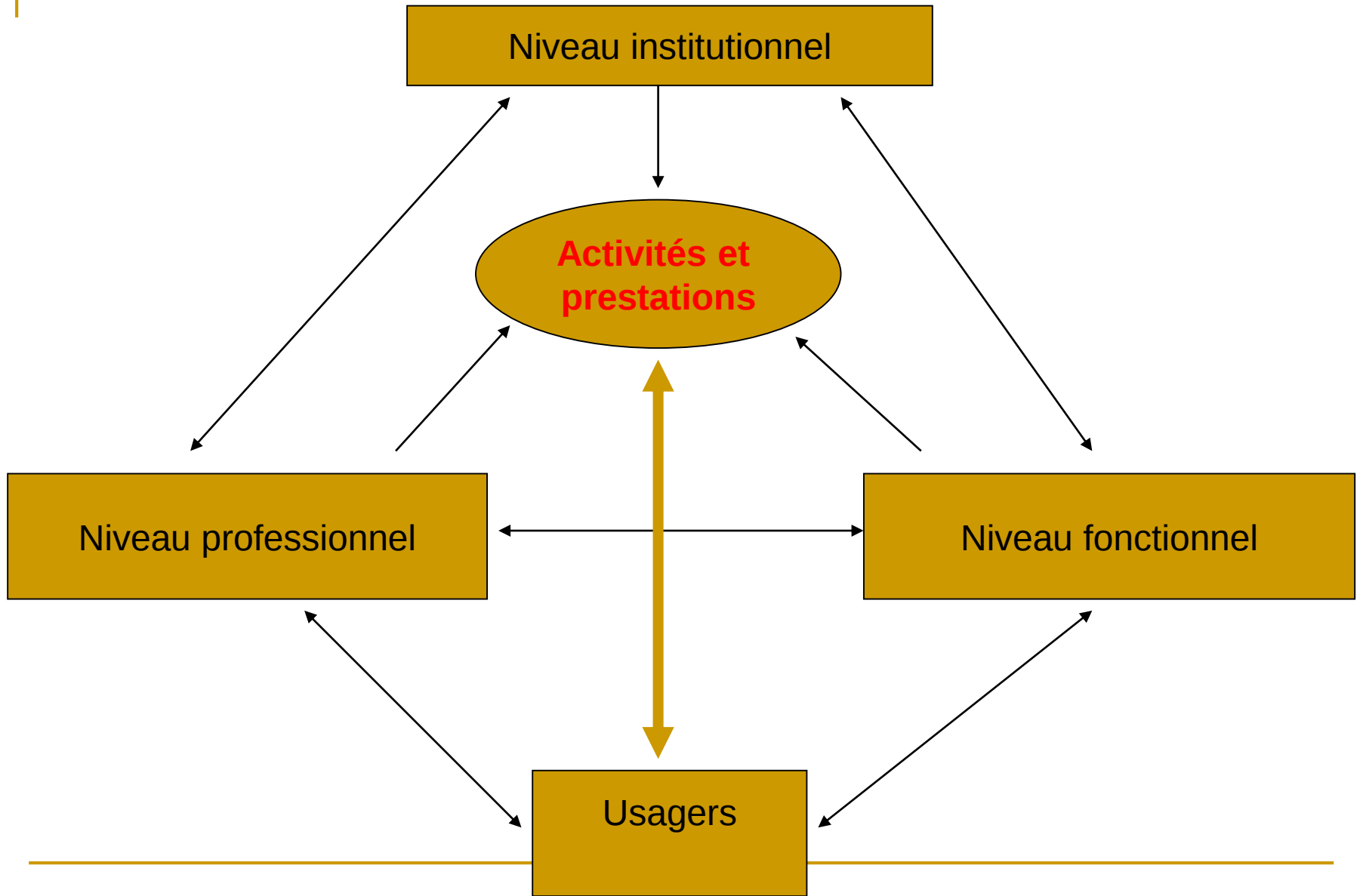


Les Recommandations de Bonne Pratiques Professionnelles (RBPP)

- Un renversement de perspectives : de l'interdit à ce qui est « bon » ;
- La portée juridique des recommandations ;
- Les modes de « production » des recommandations ;
- RPBB, contrôle et évaluation : portée de l'analyse des écarts.

L'évaluation est un processus (1)

- Interne et externe ;
- Appuyé sur
 - les modes d'organisation et de fonctionnement ;
 - les pratiques professionnelles collectives.
- Au regard :
 - Des missions ;
 - Du projet ;
 - Des RBPP ;
 - Des effets sur la situation des usagers.



L'évaluation est un processus (2)

■ Pluridimensionnel :

- ❑ Qualitatif ;
- ❑ Systémique ;
- ❑ participatif ;
- ❑ Pluraliste.

■ Qui permet :

- ❑ Une connaissance partagée ;
- ❑ Une valorisation du travail réalisé ;
- ❑ Une aide à la décision ;
- ❑ Un dialogue renouvelé.

	PROJET	CONTRÔLE AUDIT CERTIFICATION	SUIVI	DEMARCHE Q.	EVALUATION
Base	Missions, histoire, culture	Normes	Objectifs	Référentiel, objectifs, plan d'amélioration qualité	Questionnement
Mode opérateur	Réflexion et élaboration	Inspection Vérification	Vérification	Analyse des écarts	Approche globale
Domaine	Institution	<i>Variable</i>	Organisation, fonctionnement, pratiques	Organisation et fonctionnement	Processus structurants
Résultat	Stratégie, principes d'action et objectifs	Sanction	Constat, mesure des écarts et actions correctrices	Points forts points faibles, objectifs d'amélioration qualité	Positionnement, aide à la décision et à l'appréciation en terme d'utilité sociale
Responsable	Organisme gestionnaire	Contrôleur Autorité publique	Direction et encadrement	Direction et encadrement	Organisme gestionnaire
Mot clef	Construire	Vérifier	Corriger	Améliorer	Comprendre