

## LE REFERENTIEL ASSOCIATIF D'EVALUATION INTERNE

Le référentiel associatif devra permettre aux administrateurs de porter une appréciation sur la qualité des prestations rendues dans les établissements et services de leur association, sans se substituer au travail d'évaluation interne qui est à réaliser au sein de chaque établissement et service.

De ce fait, si en amont la référence principale est du côté de la loi et du projet associatif, en aval elle s'appuie sur les logiques d'évaluation interne définies pour l'ensemble des établissements et services du CMSEA, à savoir :

> Celle du bilan qui consiste à recueillir une série d'informations sur une période donnée afin d'aboutir à une connaissance partagée par l'ensemble de l'équipe d'une structure :

- sur l'activité réalisée (bilan de l'activité)
- sur les usagers (bilan social)
- sur les méthodes et techniques de mise en œuvre (bilan pédagogique).

> Celle de l'évaluation, qui consiste en une analyse destinée à porter un jugement sur le travail effectué durant la période envisagée, en référence :

- au projet associatif, au projet de la structure, à ses objectifs et ses missions
- aux recommandations de bonnes pratiques émanant des pouvoirs publics
- aux données issues des 3 bilans cités plus haut.

### DEFINITIONS

Le Petit Larousse Illustré nous dit que "un référentiel est un ensemble d'éléments formant un système de référence».

### LE REFERENTIEL D'EVALUATION

"Le référentiel d'évaluation des pratiques professionnelles définit des objectifs et des exigences de qualité déclinés en critères d'évaluation. Ces critères sont concrets, observables et peu nombreux...

Le référentiel d'évaluation permet de comparer la pratique d'un professionnel ou d'un groupe de professionnels à une référence validée avec l'objectif d'améliorer cette pratique...

Il se compose de critères d'évaluation, éléments concrets, observables, permettant de porter un jugement sur la conformité de la pratique."

Nous retiendrons de ces différentes définitions les éléments suivants :

1 - L'ensemble des éléments forme un **système de référence**.

Ce qui signifie que les différents éléments qui composent ce système sont en interaction les uns avec les autres, de manière à former un "tout" cohérent.

2 - Le référentiel d'évaluation définit des **objectifs et des exigences de qualité déclinés en critères d'évaluation**.

Dans la mesure où le référentiel associatif est destiné à évaluer, non pas directement les pratiques professionnelles (c'est le rôle des établissements et services), mais les dispositifs institutionnels et leurs effets sur les personnes prises en charge (par l'intermédiaire des rapports d'évaluation de chaque structure), les critères d'évaluation devraient revêtir un caractère transversal à l'ensemble des structures du CMSEA.

3 - Ces critères sont **concrets, observables et peu nombreux**.

Ce qui revient à dire qu'il s'agit de traduire les exigences inscrites dans la Charte et dans le Projet associatif en termes d'éléments génériques (qui convient à toute une catégorie, par exemple "le respect des liens familiaux") observables, évitant l'accumulation de données.

Etant donné l'importance et la diversité des activités du CMSEA, cela ressemble un peu à une gageure que de vouloir suivre ces préceptes. Nous avons cependant cherché à concevoir un Référentiel Associatif d'Evaluation qui privilégie avant tout des caractéristiques transversales aux différents modes de prise en charge à partir d'éléments génériques référés à la possibilité pour une personne prise en charge par l'association de se construire en tant que personne digne de respect, quelle que soit sa situation, afin de lui permettre de vivre de la façon la plus satisfaisante au vu de ses capacités et de ses aspirations.

4 éléments génériques, formulés en objectifs, sont proposés dans le référentiel associatif d'évaluation interne, en référence à une hiérarchisation des besoins et des motivations des personnes telle qu'on peut la trouver notamment dans les travaux du psychologue humaniste américain Abraham Maslow (1908-1970).

Selon Maslow, les besoins humains sont organisés en fonction d'une hiérarchie où, à la base, on retrouve les besoins physiologiques élémentaires et au sommet, on retrouve les besoins psychologiques, affectifs et sociaux d'ordre supérieur. Ce sont ces besoins qui créent la motivation humaine. Par la suite d'autres travaux en psychologie tendront à montrer que c'est dans l'interdépendance de la satisfaction de ces niveaux de besoins que l'individu va trouver les ressorts de l'accomplissement de soi.

L'appréciation du service rendu à chacun de ces niveaux repose sur des critères (principe auquel on se réfère pour émettre un jugement, une appréciation) et sur des indicateurs (élément significatif

d'une situation sociale ou économique dans un contexte donné) référés à l'activité des structures, à l'évolution des personnes prises en charge et aux méthodes et techniques professionnelles mises en œuvre.

Au niveau associatif l'usage de ces éléments a pour principale fonction de mieux appréhender :

- 1 - la manière dont les établissements et services tentent de répondre aux critères retenus,
- 2 - les problèmes institutionnels soulevés par la volonté de respecter ces critères,

afin de pouvoir soutenir en toute connaissance de cause les établissements et services dans leurs stratégies d'amélioration des services proposés.

## **ELEMENT GENERIQUE N°1**

### Critère :

Etre assuré d'un minimum vital sur le plan des besoins physiologiques (nourriture, protection par rapport à l'environnement naturel) et de la sécurité (assurance d'une pérennité dans la satisfaction des besoins fondamentaux, dans la capacité à avoir une vie autonome).

> Comment les conditions de prise en charge aident-elles à répondre à ce principe à travers :

#### **- les activités mises en œuvre au sein de l'établissement ou du service.**

Indicateurs d'évaluation : le suivi des conditions matérielles d'hébergement, de soins, d'hygiène, d'alimentation, de protection des personnes et des biens. L'apprentissage des gestes basiques pour se protéger, s'alimenter, se soigner...

#### **- l'évolution des personnes prises en charge.**

Indicateurs d'évaluation : les capacités d'appropriation d'un environnement naturel et social, dans les domaines de l'accès aux locaux, des déplacements, des soins, de l'autonomie physique, de la protection de la sphère privée, de ses biens, de son intégrité physique...

#### **- les méthodes pédagogiques et techniques d'accompagnement individuel et collectif mis en œuvre par les professionnels.**

Indicateurs d'évaluation : la formalisation, les bilans et les ajustements des techniques d'apprentissage et d'accompagnement dans l'acquisition de comportements visant à préserver la santé des usagers et à autonomiser leur développement, les mesures d'accompagnement de situations de crise.

## ELEMENT GENERIQUE N°2

### Critère:

Bénéficier des repères sociaux permettant de se construire dans un réseau relationnel structurant, de se situer dans un lien d'appartenance à un groupe social (famille naturelle, famille d'accueil ou d'adoption, groupe social d'accueil...).

> Comment les conditions de prise en charge aident-elles à répondre à ce type d'objectifs à travers :

#### **- les activités mises en œuvre au sein de l'établissement ou du service.**

Indicateurs d'évaluation : les activités d'intégration au sein d'un groupe donné, les fêtes organisées à l'occasion d'un anniversaire, les rituels d'intégration, les activités de solidarité interne, la valorisation du milieu familial, les activités organisées sur les origines, l'histoire familiale, les fratries, la constitution d'une mémoire individuelle, collective (albums photos, vidéos...), les rencontres avec les familles, la mise en place d'activités collectives (sportives, culturelles, de solidarité...), l'organisation des relations avec l'école, le lieu de travail, l'éducation civique, la mise en place du livret d'accueil, du règlement de fonctionnement.

#### **- l'évaluation des personnes prises en charge.**

Indicateurs d'évaluation : la prise en compte de l'histoire de chacun dans l'élaboration du projet individuel, la capacité des usagers de stabiliser leur environnement relationnel, d'entretenir des liens durables, de participer à des groupes de loisirs, sportifs, culturels, de se situer dans le groupe familial, dans un groupe de substitution.

#### **- les méthodes pédagogiques et techniques d'accompagnement individuel et collectif mis en œuvre par les professionnels.**

Indicateurs d'évaluation : les techniques de gestion des conséquences affectives des mesures de prise en charge, par exemple lors des procédures d'admission ou lors d'un premier entretien, lors des procédures de contractualisation, les mesures favorisant la continuité de la prise en charge, le fonctionnement des systèmes de référents, la sollicitation des "fils rouges", des familles, les méthodes et procédures d'accompagnement des familles, maintien ou reprise des liens familiaux...

## ELEMENT GENERIQUE N°3

### Critère :

Etre identifié dans sa singularité, dans sa capacité à occuper une place spécifique, à s'exprimer, à être utile aux autres, à participer activement à la vie et l'action collective.

> Comment les conditions de prise en charge aident-elles à répondre à ce type d'objectifs à travers :

**- les activités mises en œuvre au sein de l'établissement ou du service.**

Indicateurs d'évaluation : la mise en place de contrats de séjour ou documents individuels de prise en charge, de projets individualisés, des bilans et synthèses, les modalités participatives (réunions de groupe, conseil de la vie sociale...), les procédures contradictoires en cas de litige, la diversification des activités et des expériences (par exemple en terme d'acceptation des différences)...

**- l'évolution des personnes prises en charge.**

Indicateurs d'évaluation : la capacité des usagers à s'inscrire dans une histoire personnelle, dans un projet d'appropriation de la réalité sociale, de contribuer de façon volontaire à différents types d'action, de construire leur autonomie dans une relation d'interdépendance, de réciprocité des échanges, de faire valoir leurs droits tant à l'interne qu'à l'extérieur, la capacité de gérer leurs bien (argent, patrimoine)...

**- les méthodes pédagogiques et techniques d'accompagnement individuel et collectif mis en œuvre par les professionnels.**

Indicateurs d'évaluation : la prise en compte de l'histoire, des caractéristiques de chacun, la formalisation des méthodes et procédures d'évaluation individuelle, des procédures de mise en œuvre du rôle de référent ou similaire, techniques de valorisation des usagers, de maîtrise de sa sexualité, de développement des compétences sociales, de personnalisation des parcours...

#### **ELEMENT GÉNÉRIQUE N°4**

Critère:

Être considéré en tant que personne responsable, capable de faire des choix, d'exprimer des positions personnelles, de construire des raisonnements particuliers et d'inventer des réponses inédites, de développer des modalités d'expression créatives.

> Comment les conditions de prise en charge aident-elles à répondre à ce type de critères à travers :

**- les activités mises en œuvre au sein de l'établissement ou du service.**

Indicateurs d'évaluation : la délégation de responsabilités dans les espaces de prise en charge, la mise en place de situations nécessitant une réflexion et un choix de la part des usagers, de situations d'expérimentation rompant avec les habitudes, d'ateliers de création, d'expression de soi, des opérations de valorisation des réalisations individuelles et collectives...

**- l'évolution des personnes prises en charges.**

Indicateurs d'évaluation : la participation des usagers à la définition de leur projet, la capacité de s'approprier des espaces intimes, de se préserver des temps personnels, de se distinguer dans les choix du métier, de cursus scolaires, de relations sociales, mais aussi dans les choix vestimentaires, de loisirs, d'expression artistique ou culturelle, l'engagement militant ou citoyen.

**- les méthodes pédagogiques et techniques d'accompagnement individuel et collectif mises en œuvre par les professionnels.**

Indicateurs d'évaluation : formalisation des méthodes et techniques d'accompagnement à l'expression de soi, à la construction d'un projet de vie, de prise de conscience de ses potentialités, de valorisation des réalisations individuelles et collectives, d'engagement citoyen...