



EVALUATION VALORIS

RAPPORT ECRIT

FRSA – LES MARMETTES

DU 14.07.08 AU 16.07.08



SOMMAIRE

❖ REMERCIEMENTS	1
❖ COMPOSITION DE L'EQUIPE D'EVALUATEURS	2
❖ INTRODUCTION AUX CONCEPTS DE REFERENCES	3
❖ VALORISATION DES ROLES SOCIAUX.....	3
• <i>Quelques définitions</i>	4
❖ METHODOLOGIE UTILISEE.....	4
❖ LA PREPARATION DE L'EVALUATION.....	4
❖ L'EVALUATION.....	5
❖ LA RESTITUTION DES RESULTATS DE L'EVALUATION	5
❖ RESULTATS DE L'EVALUATION EXTERNE.....	6
❖ PARTIE 1 INTEGRATION	6
• <i>Chapitre I Intégration physique</i>	6
• <i>Chapitre II Démarche vers l'intégration sociale</i>	8
❖ PARTIE 2 DEVELOPPEMENT.....	12
• <i>Chapitre III Promotion du développement de la personne</i>	12
• <i>Chapitre IV Intensité, pertinence et cohérence des prestations de services et des activités</i>	18
❖ PARTIE 3 OUVERTURE ET DYNAMISME ORGANISATIONNEL.....	21
• <i>Chapitre V Politique d'ouverture</i>	21
• <i>Chapitre VI Management</i>	23
❖ COHERENCE DES PRESTATIONS DE SERVICES ET DES ACTIVITES.....	26
❖ TABLEAU RECAPITULATIF D'APPRECIATION	29
❖ CONCLUSION	32
ANNEXE	
❖ UN OUTIL CENTRE SUR LA VALORISATION DES ROLES SOCIAUX DE LA PERSONNE.....	34
❖ LE CEDIS : UNE ASSOCIATION POUR LA DEFENSE DE LA QUALITE DE VIE	34
• <i>Des actions, des réflexions autour de la valorisation des personnes et de leurs rôles</i>	34
• <i>Une longue expérience en matière d'évaluation et de formation</i>	34
❖ LES FONDEMENTS THEORIQUES : LA VALORISATION DES ROLES SOCIAUX.....	35
• <i>Les juxtapositions d'images</i>	35
• <i>La circularité des rôles</i>	35
• <i>L'approche développementale</i>	36
• <i>L'intégration dans la communauté</i>	37
• <i>La conscientisation</i>	38



REMERCIEMENTS

Nous tenons tout particulièrement à remercier Mme Françoise Gay-Truffer, Directrice de la FRSA, ainsi que l'ensemble des collaborateurs pour leur accueil et leur disponibilité. Les évaluateurs ont tout spécialement apprécié l'ouverture de la Direction face au projet, dans des délais très courts et dans une période de vacances. Chacun a su se mettre à notre disposition, participer activement aux différents entretiens et ne pas changer ses habitudes de travail.

Nous voudrions également préciser que les évaluateurs se trouvaient en situation d'apprentissage quant à la méthode utilisée puisqu'il s'agissait d'une première pour l'ensemble de l'équipe. Nous espérons que ce travail nourrira la réflexion des professionnels de l'établissement malgré notre manque d'expérience dans ce domaine.



COMPOSITION DE L'EQUIPE D'EVALUATEURS

- Giselle RODUIT, Responsable de secteur, FOVAHM
- Véronique GOY GAY-CROSIER, Responsable de secteur, FOVAHM
- Jean-Marc DUPONT, Directeur, FOVAHM
- Pascal ZUFFEREY, Directeur, Valais de Cœur

INTRODUCTION AUX CONCEPTS DE REFERENCES

VALORIS est une méthode d'évaluation de la qualité des services à l'usage des dispositifs sociaux et médico-sociaux. Privilégiant la pertinence et la cohérence des prestations offertes aux usagers, le CEDIS est particulièrement attaché aux valeurs suivantes :

- la conviction que le respect dû à chaque personne humaine, quels que soient son âge et sa culture, passe par la reconnaissance de son potentiel de développement ;
- la priorisation de son intégration physique, fonctionnelle et sociale dans la cité, ce qui implique notamment de vivre avec les autres ;
- la valorisation de ses rôles sociaux par l'amélioration de son image et le développement de ses compétences, notamment celles permettant l'autodétermination.

La démarche VALORIS, prend en considération les besoins fondamentaux de l'utilisateur et place celui-ci au centre des préoccupations d'un dispositif. Dispositif dans lequel il doit être reconnu comme un participant actif dans la conception et la mise en œuvre de son projet personnalisé. Ainsi la question que doivent se poser les professionnels qui entreprennent une démarche d'évaluation, est la suivante : « Est-ce que j'accepterais pour moi-même ou l'un de mes proches les conditions de vie et les prestations que propose et dispense ce dispositif ? »

La démarche d'évaluation va bien au-delà d'un simple contrôle administratif, elle doit permettre de s'interroger sur les effets qu'elle a sur l'organisation du travail, la cohésion de l'équipe, les améliorations apportées aux conditions de vie des usagers, etc.

Afin de permettre une meilleure compréhension du travail réalisé par les évaluateurs, il apparaît nécessaire de rappeler en quelques points les valeurs et concepts théoriques qui sous-tendent la méthode VALORIS : ceux de la Valorisation des Rôles Sociaux ou VRS.

❖ VALORISATION DES ROLES SOCIAUX

La VRS est définie en 1991 par Wolf WOLFENBERGER (USA) comme le « ...développement, la mise en valeur, le maintien et/ou la défense de rôles sociaux valorisés pour les personnes, et particulièrement pour celles présentant un risque de dévalorisation sociale, en utilisant le plus possible des moyens « culturellement valorisés ». La Valorisation des rôles sociaux recouvre cinq composantes majeures : les juxtapositions d'images, la circularité des rôles, l'approche développementale, l'intégration dans la communauté et la conscientisation. Ces dernières sont développées plus en détails en annexe de ce rapport.



- **Quelques définitions**

Le statut social d'une personne correspond à la place qu'elle occupe dans un système social. Ainsi un homme pourra posséder un statut de père, de mari d'avocat ou d'ouvrier, etc.

Les rôles sociaux de la personne correspondent à l'ensemble des normes et attentes qui régissent ses comportements du fait de son statut social ou de sa fonction dans un groupe. Notons que ces rôles « attendus » peuvent être différents selon l'environnement culturel où l'on se trouve.

Le handicap, encore appelé « désavantage social » n'est présent que lorsque la personne ne joue pas le rôle attendu pour son statut. Ainsi le pianiste qui se couperait un doigt ne serait plus en mesure d'honorer son statut de pianiste.

Puisque les normes et attentes sont différentes selon la culture dans laquelle on se place, il convient dans cette démarche d'évaluation, de se référer en permanence à l'équivalent culturel valorisé. Cela revient à regarder si la personne accueillie dans l'établissement vit dans des conditions similaires qu'une personne du même sexe et du même âge dans la société et la culture environnante et adopte des comportements identiques.



METHODOLOGIE UTILISEE



LA PREPARATION DE L'EVALUATION

La préparation a été effectuée par le biais d'entretiens téléphoniques, de courriels et d'un entretien avec la Directrice. Cette préparation a permis de définir le champ d'évaluation ainsi que le programme. Ont également été définis les conditions dans lesquelles les évaluateurs ont pu être en contact avec les usagers au cours de leurs activités (repas, lever, coucher, activités diverses).



❖ L'EVALUATION

1^{ère} partie

INTEGRATION

- ❖ Intégration physique
- ❖ Démarche vers l'intégration sociale

2^{ème} partie

DEVELOPPEMENT

- ❖ Promotion du développement de la personne
- ❖ Intensité, pertinence, cohérence

3^{ème} partie

OUVERTURE ET DYNAMISME INSTITUTIONNEL

- ❖ Politique d'ouverture
- ❖ Management

Les faits relevés ont été classés par item. Chaque item, au vu des seuls faits observés, a fait l'objet d'une cotation collective par consensus définie selon quatre niveaux :

A – Très satisfaisant : Exemplaire et transposable

B – Satisfaisant : Des améliorations peuvent être apportées

C – **Insatisfaisant** : Ne satisfait que partiellement aux exigences

D – **Très insatisfaisant** : Contribue fortement à la dévalorisation des usagers ou à leur sécurité

L'analyse de chaque rubrique et leur appréciation permet de faire apparaître les forces du dispositif déterminées par les cotes A et B et ses faiblesses déterminées par les cotes C et D. Ces dernières constituent des défis que la structure devra s'efforcer de relever pour assurer une meilleure qualité des prestations et des services rendus aux usagers.

❖ LA RESTITUTION DES RESULTATS DE L'EVALUATION

Les résultats de l'évaluation ont fait l'objet d'une restitution à la structure sous deux formes :

- la restitution verbale en date du 22 juillet 2008 lors du colloque hebdomadaire
- le présent rapport écrit qui reprend l'ensemble des points mentionnés lors de la restitution verbale.



❖ PARTIE I INTEGRATION

- Chapitre I Intégration physique

1.1.1 Implantation dans la commune ou dans le quartier

Il s'agit de vérifier avec cet item si l'intégration physique des établissements et services dans la commune ou dans le quartier est un élément qui facilite l'intégration des usagers. L'implantation idéale du dispositif devrait se réaliser là où se trouvent les ressources de la commune. L'implantation permet-elle un accès aux commerces et différents services publics et associatifs facilitant ainsi les échanges avec la population ?

La structure est implantée dans un quartier d'habitation proche du centre ville de Monthey, des services publics, des commerces et des centres culturels.

C'est une FORCE
Niveau : A

1.1.2 - Localisation du dispositif dans sa zone d'attractivité

Est appréciée sous cette rubrique la situation géographique de l'établissement ou du service par rapport à la zone de résidence habituelle des personnes accueillies. Il s'agit aussi de vérifier la conformité avec les schémas régionaux..

La ville de Monthey n'est pas centrale par rapport à la Suisse Romande, d'où proviennent les résidents.

C'est un DEFI
Niveau : C

1.1.3 - Accessibilité du dispositif

L'aspect accessibilité traite de la rapidité, de la commodité et des conditions de sécurité avec lesquelles :

- a) les usagers, les familles et le public peuvent atteindre le dispositif,*
- b) les usagers peuvent retourner dans leur famille facilement.*



La distance qui sépare un service ou un établissement d'une ville ou d'un village, n'est pas l'unique élément à prendre en compte. La disponibilité et la commodité des moyens de transports, du stationnement, des encombrements des voies d'accès, etc. sont également observées.

La structure remplit parfaitement les conditions d'accessibilité dans les trois domaines que sont la rapidité, la commodité, la sécurité pour les résidents et leurs proches.

C'est Une FORCE
Niveau : A

1.1.4 - Disponibilité du dispositif

La disponibilité du dispositif réside dans les moyens qui sont mis en place pour répondre dans les meilleurs délais aux besoins des usagers et des membres de leur famille ou de leurs proches et aux demandes des services externes. Sous cet item sont donc appréciés les jours et horaires d'ouverture du dispositif, la présence de permanence, d'informations, etc.

La disponibilité du dispositif est optimale avec une ouverture 7 jours sur 7 et 365 jours par an. Les horaires sont affichés. Le projet d'agrandissement permettra de répondre aux demandes en attente.

C'est une FORCE
Niveau : A

1.2- Commerces locaux, associations et services divers

Il convient de vérifier si l'éventail des commerces, des services et des activités est suffisamment varié pour répondre aux besoins quotidiens essentiels des usagers et de savoir s'ils ont réellement la possibilité et les moyens de les utiliser.

Des commerces et services variés se trouvent à proximité et sont accessibles à pied. La structure met à disposition les moyens nécessaires pour garantir leur utilisation.

C'est une FORCE
Niveau : A

1.3 - Adéquation du dispositif avec son environnement



Il s'agit d'évaluer tout d'abord l'adéquation de la fonction du dispositif par rapport à la fonction dominante de son voisinage : à première vue, est-ce étonnant, choquant de trouver telle structure à tel endroit ?

Ancien hôtel restaurant, le bâtiment ressemble à un immeuble et est en adéquation avec le quartier. De plus, son implantation favorise les relations sociales.

C'est une FORCE
Niveau : A

I.4 - Potentiel intégratif du quartier ou de la ville

Cette évaluation concerne la relation entre le nombre de personnes fréquentant la structure et la possibilité que ce nombre soit absorbé, intégré dans la population composant la communauté environnante (village, ville, quartier, etc.).

Bien que le regroupement romand des personnes sourdaveugles pourrait conduire à une concentration importante, la structure accueille 19 personnes. La ville de Monthey compte 15779 habitants. Il existe d'autres structures d'accueil, mais le nombre de personnes reste en deçà du 10%.

C'est une FORCE
Niveau : A

- **Chapitre II Démarche vers l'intégration sociale**

2.1.1- Nom utilisé pour désigner le dispositif

Un nom peut à lui seul donner une connotation négative ou positive. C'est pourquoi, il est nécessaire de choisir des dénominations qui ne stigmatisent pas les usagers que ce soit au niveau des structures ou des organismes gestionnaires.

Il faudra également vérifier auprès du personnel et de la population locale que la dénomination de la structure est bien utilisée. En effet, la dénomination formelle peut être différente de celle utilisée par les habitants.

Le nom utilisé pour désigner la structure est le nom de l'ancien hôtel, Les Marmettes. Sans valoriser les personnes, le nom n'évoque pas d'idées de dévalorisation.

C'est une FORCE
Niveau : B

2.1.2- Images suggérant la valorisation des usagers



Il a été observé que l'effet cumulatif d'images négatives est l'une des façons les plus efficaces de maintenir ou d'aggraver des stéréotypes négatifs de la part du public vis à vis de la population accueillie. A contrario, les interprétations positives liées à un service pourront rehausser l'image des usagers dans la population.

Les caractéristiques qui contribuent à donner ou à maintenir une image valorisée ou dévalorisée à l'extérieur, à travers les symboles associés à ces images sont appréciées dans cet item.

Il existe quelques images négatives, mais les rôles des usagers ne sont pas dévalorisés :

- le sigle de la fondation, décrivant les limites de capacité, est utilisé de manière systématique - bâtiment, véhicules,
- des éléments relatifs à la recherche de fonds sur le site Internet.

C'est une FORCE

Niveau : B

2.1.3- Image de l'édifice conforme à sa fonction

Les ateliers, les logements servent-ils aux fins auxquelles ils sont destinés par leur configuration architecturale ? La référence à prendre en compte est ce qui est habituellement utilisé par la population de la même tranche d'âge pour effectuer une activité analogue.

Bien que l'édifice soit conforme à sa fonction d'hébergement, il existe quelques signes visibles de la brasserie, plus utilisée comme telle. De plus, la fonction atelier n'est pas du tout visible.

C'est une FORCE

Niveau : B

2.1.4- Harmonie de l'édifice avec le voisinage

Les évaluateurs observent l'architecture de l'édifice, la décoration, l'entretien des façades, des espaces verts, la signalisation, les panneaux, etc. et doivent se demander si en comparaison avec le voisinage, des détails peuvent suggérer une quelconque dévalorisation des occupants.

Le bâtiment s'harmonise avec le voisinage, il n'attire pas spécialement les regards.

C'est une FORCE

Niveau : B

2-1-5 —Coexistence de plusieurs programmes dans une même structure



Il s'agit de regarder si les programmes proposés par la structure sont en adéquation (public homogène) ou si leur juxtaposition peut entraîner une dévalorisation importante d'une partie de ses usagers, en raison des transferts d'images, voire un accompagnement inadapté.

Le regroupement des usagers est pertinent. Les actions développées à leur intention permettent de relever les défis liés aux différences d'âge et de troubles associés.

C'est Une FORCE
Niveau : A

2-1-6 Juxtaposition d'images issues de programmes voisins

Les évaluateurs, après avoir repéré les services voisins gérés par des directions ou des organismes différents, évaluent si, en fonction de leurs caractéristiques et surtout de celles de la population reçue, il existe des risques de transfert d'images. A contrario, la proximité de certains services valorisés est susceptible de projeter des images positives sur la structure évaluée.

Il n'y a pas de juxtaposition de services, ni de programmes proches susceptibles de rehausser l'image des usagers.

C'est une FORCE
Niveau : B

2-1-7 Statuts des professionnels

Il importe d'évaluer la qualité professionnelle des personnes (professionnelles et bénévoles) intervenant auprès des usagers, à savoir :

- *leurs qualification et compétences reconnues ;*
- *les supports qu'ils utilisent pour mieux faire connaître et accepter les usagers, les valoriser et éviter ainsi leur marginalisation ;*
- *leur motivation et leur dynamisme pour faire participer les usagers aux activités de la vie sociale en dehors de l'établissement ;*
- *les éventuels glissements de tâches ;*
- *l'image qu'ils donnent à travers leurs comportements ;*

Les intervenants sont qualifiés et il existe une réelle politique de formation continue dans le domaine des besoins spécifiques des résidants. De manière générale, les intervenants donnent une image positive et de compétences. Les points d'attention sont les risques liés à la multiplicité des fonctions exercées par une même personne. L'accompagnement par un personnel avec et sans déficits sensoriels est un plus.

C'est une FORCE



Niveau : B

2-2-1 Utilisation de ressources accessibles au public

L'utilisation d'une ressource accessible au public est considérée comme un élément important de socialisation que ce soit un commerce, un organisme ou un intervenant dans le domaine de la santé, de l'éducation, de l'action sociale et culturelle, et des loisirs.

L'utilisation des ressources accessibles au public est favorisée et la structure s'en donne les moyens par la présence si nécessaire d'accompagnants ou d'interprètes.

C'est Une FORCE

Niveau : A

2-2-2 Activités favorisant l'intégration sociale

Les évaluateurs se penchent sur toutes les activités que peuvent réaliser les usagers seuls, en groupes organisés ou spontanés. Ils ont soin de vérifier leur fréquence, leur durée, leur intensité et les lieux où elles se réalisent. Ils cherchent toutes les interactions que procurent ces activités avec les acteurs locaux.

Selon les envies et les possibilités des personnes, les résidants sont encouragés à participer activement à des activités variées et valorisées.

C'est Une FORCE

Niveau : A

2-2-3 Fréquentations et relations valorisantes

Dans les observations, les évaluateurs cherchent à connaître les rencontres habituelles faites par les usagers dans le dispositif ou à l'extérieur de celui-ci. Ils sont attentifs, en particulier, aux relations entretenues avec la famille et ou les proches.

Les limites de capacité des résidants restent une entrave dans les relations sociales. La structure est attentive à ces relations et des améliorations sont déjà envisagées (utilisation du restaurant, nouveaux locaux loués).

C'est une FORCE

Niveau : B



- Chapitre III Promotion du développement de la personne

3-1 Individualisation

L'individualisation doit être pensée en termes de différenciation d'une personne par rapport aux autres. Il s'agit alors de responsabiliser l'usager, sa famille et ses proches, de créer ou de consolider le réseau naturel de ses partenaires, de le soutenir et de l'accompagner dans la construction et la réalisation de son projet de vie.

La configuration de la structure, les attitudes des professionnels permettent-ils aux usagers d'avoir une vie privée, de l'intimité, mais aussi de personnaliser l'espace privatif indispensable qui leur est réservé ? Favorisent-ils le développement de l'identité de chaque usager ? Les évaluateurs se préoccupent également de savoir si un projet individualisé existe pour chacun des usagers.

Les équipements de la structure permettent aux résidents d'avoir une vie privée. A l'intérieur les facilitateurs permettent de réduire les handicaps. L'accompagnement est individualisé

C'est une FORCE
Niveau : A

3-2-1 Connaissance des droits et obligations

La connaissance des droits et obligations de chacun (personnel et usagers) s'impose et implique une documentation adaptée, disponible, comprenant des textes actualisés et une information devant permettre de se procurer ceux qui ne sont pas directement disponibles.

La présence d'une assistante sociale constitue un atout. L'adaptation des supports est en cours d'amélioration.

C'est une FORCE
Niveau : B

3-2-2-1 Confidentialité et respect de la vie privée

La prise en charge des usagers par un dispositif et les raisons de celle-ci ne doivent pas être divulguées. L'accès aux dossiers individuels doit être limité à l'usager capable de discernement à ses père, mère ou tuteur, selon des procédures bien définies et aux intervenants directement concernés. Les usagers doivent disposer d'un espace privatif sécurisé auquel ils puissent seuls accéder.



La confidentialité et le respect de la vie privée sont respectés par des espaces privatifs, par la confidentialité des entretiens et par un accès au dossier qui reste à préciser. Les rappels d'accompagnement affichés sur la face extérieure des portes des chambres vont à l'encontre de la confidentialité.

C'est une FORCE
Niveau : B

3-2-2-2 Protection sociale, accès aux soins

Les usagers doivent pouvoir accéder aux droits fondamentaux reconnus à tout citoyen et aux divers programmes et prestations auxquels, compte tenu de leur âge et de leur situation, ils peuvent prétendre. Le dispositif se doit d'informer les usagers, et leurs proches à ce sujet et de faciliter leurs démarches auprès des services compétents.

La présence d'une assistante sociale qui contrôle et informe des droits et la mise à disposition d'interprète garantit cet accès.

C'est une FORCE
Niveau : A

3-2-2-3 Possession de biens, disposition de ressources propres

Les évaluateurs regardent si les usagers possèdent des objets personnels (adaptés à leur âge) et s'ils peuvent disposer le cas échéant de leur argent de poche, de leurs indemnités ou de leur salaire. Un regard est aussi porté sur l'aide proposée par les professionnels à ce sujet.

Les usagers sont respectés de manière adéquate dans ce domaine.

C'est une FORCE
Niveau : A

3-2-2-4 Libre communication, libre circulation

Les usagers doivent pouvoir aller et venir en toute sécurité dans et hors la structure. Ils doivent pouvoir disposer de moyens adéquats pour communiquer en toute confidentialité avec l'extérieur et recevoir des visites (sauf dispositions contraires émanant de l'autorité judiciaire).

Les limites constatées dans ce domaine sont liées aux limites de capacité des résidents. Ces points font partie de la mission de la structure et sont des objectifs prioritaires reconnus.



C'est une FORCE
Niveau : B

3-2-2-5 Liberté d'opinion et d'expression, exercice de la citoyenneté

Citoyens à part entière, les usagers doivent être informés de façon adaptée de leurs droits civiques, incités à les exercer et aidés pour cela. Un conseil de la vie sociale ou autre groupe d'expression doit être constitué et fonctionner conformément à la réglementation en vigueur.

Sans observer d'entraves, ces aspects sont peu formalisés. Pas assez d'éléments observés pour définir une cotation.

3-2-2-6 Dispositif de sanctions, procédures de recours

Les évaluateurs vérifient si la liste et la nature des sanctions encourues par les usagers en cas de manquement au règlement de fonctionnement existe et si elle est connue d'eux et appliquée.

L'évaluation porte également sur l'information dispensée concernant les procédures et les possibilités de défense et de recours dont les usagers peuvent bénéficier. Bien évidemment, les exigences fixées par le règlement ne doivent pas être abusives.

Bien que faisant référence au droit suisse, la structure n'a pas de règlement interne formalisé et les voies de recours ne sont pas définies.

C'est une FORCE
Niveau : B

Prévention et gestion des situations de maltraitance

Mesures de prévention en matière de maltraitance
Existence et l'application d'une procédure de signalement

La prévention fait partie du concept axé sur la bienveillance. Bien qu'il s'agisse d'un point d'attention important, quotidien, vérifié par la directrice et faisant l'objet d'interventions directes, le thème n'est pas formalisé.

C'est une FORCE
Niveau : B



3-3 Surprotection physique

La surprotection physique, comme son titre l'indique, ne concerne que les dispositifs immobiliers, les locaux, les équipements (portes fermées à clé, les fenêtres munies de barreaux ou condamnées, etc.).

Aucun dispositif de surprotection physique n'a été observé.

C'est une FORCE
Niveau : A

3-4 Surprotection sociale

Il s'agit de regarder s'il existe des contraintes qui limitent l'autodétermination et la liberté des usagers. La surprotection sociale peut s'exercer par toutes sortes de moyens : règles verbales inopinées, comportements obligatoires attendus des usagers, pressions morales, contraintes diverses autant que discrètes comme des horaires d'entrée / sortie imposés, impossibilité de fermer sa chambre à la discrétion des agents, refus de prise de risque raisonnable.

Il n'existe pas d'entrave repérable à l'autonomie des usagers. Quelques règles écrites, notamment sur les règles à table, sont discutables.

C'est une FORCE
Niveau : B

3-5 Vie affective et sexuelle

Les évaluateurs analysent s'il y a lieu les obstacles matériels, sociaux et psychologiques dressés volontairement ou non par le dispositif et qui empêchent l'utilisateur d'avoir une vie affective, voire sexuelle (entre adultes consentants), tout en respectant la bienséance. A contrario ils regardent également les mesures mises en place pour faciliter ces relations : informations...

Bien que le droit soit reconnu dans les documents, ce domaine est prioritairement assumé par la direction et pourrait être élargi à l'ensemble de l'équipe.

C'est une FORCE
Niveau : B



3-6 Relations Humaines

Il s'agit là d'évaluer la qualité des interactions établies entre : les usagers et le personnel, les usagers entre eux, les usagers et les familles ; les usagers et le public (voisinage, acteurs de la vie locale), les membres du personnel entre eux, les membres du personnel et les familles, les membres du personnel et le public.

Toutes les formes de relations n'ont pas pu être observées, toutefois une attention particulière est portée afin que les interactions puissent avoir lieu (traduction, reformulation, utilisation de plusieurs modes de communication, formation aux familles, climat).

C'est une FORCE
Niveau : A

3-7 Formes d'interpellation et attitudes adaptées à l'âge et à la culture

Il est observé, dans cet item, la manière dont le personnel de l'établissement s'adresse aux usagers, agit avec eux, parle d'eux à une tierce personne ou écrit à leur sujet. Les évaluateurs devront tenir compte des formules, des intonations, des gestes et des attitudes usités.

Malgré nos limites à percevoir tous ces aspects, les attitudes et interpellations sont adéquates.

C'est une FORCE
Niveau : A

3-8 Apparences personnelles adaptées à l'âge et à la culture

L'apparence d'une personne, doit être conforme à la mode de son âge et de sa culture, tout en respectant le désir de marquer sa différence ou son originalité. Le souci d'éviter toute marque extérieure qui dévaloriserait une personne doit être constant pour le personnel.

Les apparences sont conformes et une attention est portée à ces questions.

C'est une FORCE
Niveau : A

3-9 Activités, emplois du temps et rythmes adaptés à l'âge et à la culture



Il convient d'observer ici les activités, les emplois du temps et les rythmes qui sont établis en les comparants à ceux pratiqués par des personnes du même âge.

Bien que les rythmes de vie soient adéquats, l'emploi du temps est axé sur la qualité de vie et les besoins individuels et non sur les modèles liés à l'âge et à la culture.

C'est une FORCE
Niveau : B

3-10 Aménagements et équipements adaptés à l'âge et à la culture

Cette rubrique s'intéresse à l'architecture intérieure de la structure, au mobilier, à la décoration, au matériel (didactique, professionnel, domestique, récréatif, etc.) ainsi qu'à leur pertinence par rapport à l'âge des usagers et à la culture locale. De plus, nous nous intéressons à l'implication des usagers concernant ce sujet.

Excepté quelques étiquettes (portes, casiers visibles), il y a peu de discordance relative à l'âge et à la culture.

C'est une FORCE
Niveau : B

3-11 Confort

Le confort des conditions de vie doit être apprécié tel que l'utilisateur le perçoit. Autrement dit, l'évaluateur doit faire preuve d'empathie, c'est-à-dire « se mettre à la place » de l'utilisateur. Le confort concerne les cinq sens, il peut s'évaluer en tenant compte de la présence d'éléments souhaitables et l'absence de facteurs nuisibles.

Nous pouvons citer quelques facteurs évalués : l'espace, le bruit, la lumière, la qualité de l'air, la température, l'ergonomie des équipements, la qualité gustative et nutritive de l'alimentation...

Dans le secteur hébergement, le confort est adéquat et adapté. On note un décalage entre les plans de menus et la réalité.

Dans le secteur activité, le confort et l'ergonomie (position, chaises, tables) sont des défis à relever.

C'est un DEFI
Niveau : C



3-12 Esthétique du cadre de vie

Il s'agit d'apprécier la beauté du cadre de vie, sa propreté et son ordonnancement (diversité des décors, éclairage, espaces verts, etc.) et la volonté des professionnels de développer le sens esthétique des usagers.

Peu d'attention portée à l'esthétique du cadre de vie.

C'est un DEFI

Niveau : C

- **Chapitre IV Intensité, pertinence et cohérence des prestations de services et des activités**

4-1-1 Participation des usagers et des familles

L'évaluation porte ici sur l'implication et la participation des usagers et des familles. Les évaluateurs décomposent cet item en trois niveaux et répondent aux questions suivantes :

- *le niveau informatif : Les usagers et leur proches sont-ils suffisamment informés ? Par quels moyens le sont-ils ?*
- *le niveau consultatif : Participent-ils à des conseils, enquêtes ou commissions consultatives constitués au niveau de la structure, conseil de la vie sociale ou autre groupe d'expression ?*
- *le niveau décisionnel : Les usagers et leurs proches sont-ils associés à la prise de décisions (conseil d'administration) ?*

Pas de participation formelle au niveau décisionnel.

Au niveau consultatif : pas observé

Au niveau informatif : les résidents reçoivent peu d'informations sur la nouvelle structure.

C'est un DEFI

Niveau : C

4-1-2 Projet individualisé

Sous la présente rubrique seront évaluées les conditions d'élaboration, de mise en œuvre, de suivi et d'évaluation des projets individualisés. Les évaluateurs s'efforceront de constater si dans chaque projet individualisé il est tenu compte des composantes fondamentales suivantes :

- *La reconnaissance des droits, des libertés et des obligations de chaque usager.*
- *Le respect des principes de l'intégration sociale*
- *La participation de l'usager à l'ensemble des rencontres le concernant*



- *La présence d'une équipe interdisciplinaire responsable de la conception, de la mise en application, de la supervision et de la révision du projet.*
- *Une évaluation régulière et objective au moyen d'outils*
- *Des objectifs réalistes (à long terme) qui se fondent sur une série d'objectifs opérationnels réalisables (à court et moyen terme), le tout énoncé de manière positive.*
- *Une délimitation des responsabilités précises de chaque intervenant dans des termes facilement compréhensibles (qui fera quoi, avec qui, quand, où et comment).*

La formalisation du projet individualisé est en cours d'expérimentation et la participation du résident n'est pas obligatoire (conception et évaluation)

C'est un DEFI
Niveau : C

4-1-3 Accueil et orientation

Il s'agit d'observer les conditions d'accueil, que ce soit en urgence ou de manière programmée. Existente-t-il un protocole, un lieu d'accueil spécifique, une personne est-elle chargée de cette fonction ? Des documents d'informations sur la structure existent-ils, sont-ils de qualité ? Dans le cadre d'une admission les documents d'information prévus par la loi du 2 janvier 2002 sont-ils remis (livret d'accueil, contrat de séjour, charte des droits et libertés, règlement de fonctionnement, nom du médiateur...) ? Leur contenu est-il complet et compréhensible par la personne accueillie ?

L'accueil est tout à fait adéquat.

C'est une FORCE
Niveau : A

4-1-4 Hébergement, logement

Il s'agit non seulement d'évaluer le dispositif dépendant directement de la structure évaluée (centre de jour, foyer, internat, hébergement éclaté...) mais aussi de vérifier si un partenariat a été formellement établi avec d'autres structures proposant des dispositifs d'accueil et d'accompagnement différents et complémentaires. Ceci de manière à pouvoir assurer au mieux l'insertion par le logement en tenant compte de l'évolution de la situation de chaque usager. Les évaluateurs ont donc à considérer l'étendue et la qualité des ressources utilisées, l'intensité de l'accompagnement socio-éducatif exercé par l'équipe de professionnels, ainsi que le degré de satisfaction des bénéficiaires.



L'offre est suffisamment diversifiée et est adaptée aux besoins.

C'est une FORCE
Niveau : A

4-1-5 Education (acquisition de compétences)

L'évaluation de la qualité des prestations offertes en matière d'éducation repose d'une part, sur l'observation du dispositif mis en place pour assurer la formation et l'instruction des usagers (organisations, moyens matériels, ressources humaines, méthodes, techniques, etc.) d'autre part sur l'étude du contenu des projets individualisé, en la matière.

Les évaluateurs ont à se préoccuper de savoir si les intervenants ont le souci d'adapter les méthodes et les supports à l'âge des usagers, à leurs besoins, leur évolution. S'ils tiennent compte de leurs capacités émergentes et du rythme selon lequel ils peuvent réaliser les apprentissages pour leur permettre d'atteindre les objectifs définis dans les projets individualisés.

Les apprentissages sont centrés sur les besoins reconnus comme prioritaires et les supports sont adaptés aux limites de capacité.

C'est une FORCE
Niveau : A

4-1-6 Insertion professionnelle et emploi

Les évaluateurs ont à apprécier les dispositifs que la structure évaluée a pu mettre en place et qu'elle gère et les dispositions prises par l'équipe socio-éducative pour utiliser au mieux les programmes et équipements externes destinés à favoriser l'accès à une activité professionnelle.

Quelques résidants sont engagés dans un processus d'insertion professionnelle, toutefois les projets professionnels sont peu élaborés.

C'est un DEFI
Niveau : C



4-1-7 Santé physique et mentale

Les évaluateurs ont à vérifier si le dispositif dispose d'une personne ressource pour traiter les problèmes de santé des usagers, si les soins préconisés sont dispensés, si l'observance thérapeutique est assurée.

L'accès aux soins est garanti. Les soins sont dispensés par un personnel non spécialisé dans le domaine médical mais sous délégation.

C'est une FORCE
Niveau : B

4-1-8 Sortie du dispositif et continuité

La sortie du dispositif qu'elle qu'en soit la raison doit se préparer. La continuité doit constituer l'un des objectifs essentiels de manière à éviter une « rechute » de l'utilisateur. L'évaluation porte sur les dispositions prises par l'établissement pour assurer la préparation à la sortie du dispositif de l'utilisateur et son suivi en dehors de l'établissement (procédures, partenariats, étude d'impact...).

Il n'y pas de service de suite, mais nous n'avons pas observé la nécessité de mise en place de ce service. Cet item n'est pas coté.

❖ PARTIE 3 OUVERTURE ET DYNAMISME ORGANISATIONNEL

- Chapitre V Politique d'ouverture

5-1 Coordination et réseaux

L'évaluation porte sur l'existence de réseaux actifs, formalisés par des accords ou des conventions. Les évaluateurs s'attachent aussi à vérifier l'effectivité d'une coordination entre les différents établissements ou services.

La structure dessert une aire géographique large et elle offre de nombreux services. Seuls les domaines du logement (baux) et de la formation (collaboration avec des associations et écoles) font l'objet d'accord.

C'est une FORCE
Niveau : B



5-2 Information et communication externes

Il s'agit de regarder les moyens mis en œuvre par le dispositif en matière de communication externe que cela soit auprès du public ou des décideurs (administrations et collectivités locales). On entend par moyens : le type et la qualité des supports diffusés, la participation à des colloques, l'organisation de journées de sensibilisation..., et les ressources qui y sont affectées.

Le site Internet, les plaquettes de présentation, les recherches de fond et les contacts avec les médias sont performants.

C'est une FORCE
Niveau : A

Information et communication internes

Accessibilité, régularité, transparence et clarté des informations.

Bien qu'un colloque hebdomadaire ait lieu et réunisse dans un premier temps le personnel éducatif et dans un deuxième temps l'ensemble du personnel, nous avons observé quelques lacunes dans le cheminement de l'information, notamment sur les questions organisationnelles.

C'est une FORCE
Niveau : B

5-3 Evolution des pratiques et innovation

Dans cette rubrique, il s'agit de souligner les projets novateurs améliorant le fonctionnement de la structure, la qualité des prestations dont les usagers sont les principaux bénéficiaires. Pour être novatrice une pratique n'a pas nécessairement besoin d'être inédite mais simplement différente d'une pratique courante, construite sur le plan méthodologique et viable.

Nous avons observé le caractère pilote de cette institution pour la Suisse, ainsi que son ouverture à échanger au niveau des bonnes pratiques avec des structures similaires dans d'autres pays.

C'est une FORCE
Niveau : A



5-4 Collaboration à la recherche

Un établissement ou un service ne saurait à lui seul constituer un laboratoire de recherche dans le domaine social ou médico-social. Il peut constituer néanmoins un excellent terrain d'application et avoir sa place dans un programme de recherche-action en lien avec les universités ou les centres de formation pour travailleurs sociaux.

La structure collabore à la recherche pour améliorer la qualité de vie de la population qu'elle accueille.

C'est une FORCE
Niveau : A

- **Chapitre VI Management**

6-1 Projet institutionnel

Pour évaluer cet item, les évaluateurs se référeront non seulement au « projet d'établissement ou de service » mais également au « projet associatif ». Il s'agira de vérifier d'une part s'il y a cohérence entre les deux projets et d'autre part si l'un et l'autre s'inscrivent bien dans les schémas de planifications régionaux et/ou départementaux. Ils s'intéresseront également à son contenu : description, forces et défis de la structure, ressources et organisation de la structure, procédures établies pour répondre aux besoins des usagers, objectifs stratégiques et moyens à mettre œuvre pour les atteindre, à la démarche adoptée pour son élaboration, à sa diffusion.

Un manuel d'organisation a été élaboré et est à disposition. Il est en cours de mise à jour en collaboration avec le personnel.

C'est une FORCE
Niveau : B

6-2 Gestion administrative – Gestion des risques

Il s'agit également de vérifier l'organisation et le bon fonctionnement du dispositif (procédures, fonctionnement des instances, recrutement, outils de pilotage).

Non observé



6-3 Gestion financière

Il s'agit de vérifier si l'établissement ou le service a mis en place l'ensemble des procédures financières et comptables requises par les textes réglementaires, des indicateurs internes garantissant la transparence en matière de gestion financière et des indicateurs sécurisant les procédures comptables.

La gestion financière de l'institution est conforme aux réquisits de l'Etat du Valais et du plan comptable CURAVIVA ainsi qu'au tableau de répartition des responsabilités.

C'est une FORCE
Niveau : A

Gestion des risques

Respect des normes et adéquation des dispositifs de sécurité.

Connaissance des professionnels et des usagers en la matière.

Un certain nombre de dispositions concernant la gestion des risques sont existantes, toutefois ce domaine doit encore être systématisé.

C'est une FORCE
Niveau : B

6-4 Formation continue du personnel

Il s'agit là de vérifier que le dispositif s'inscrit dans une politique promotionnelle et d'étudier le plan pluriannuel de formation (personnels concernés, budget affecté, types et modes de formation...).

La structure défend une politique de formation continue ciblée sur les besoins des résidants et l'évaluation des collaborateurs. Elle s'en donne les moyens.

C'est une FORCE
Niveau : A

6-5 Participation à la formation des futurs professionnels

Est appréciée la volonté de l'établissement de former des futurs professionnels soit comme intervenants directs sur des lieux de formation soit en proposant leurs services comme terrain de stage.



La structure accueille et forme des stagiaires. Elle met à disposition des locaux. La direction a développé un rôle d'expert dans le domaine d'activité.

C'est une FORCE

Niveau : A

6-6 Evaluations interne et externe

Les évaluateurs apprécient le niveau d'implication du dispositif dans la démarche d'amélioration continue de la qualité (évaluations interne et externe), ainsi que l'information qui en faite au personnel.

La structure est certifiée selon les critères OFAS AI : 2000. L'évaluation de la satisfaction fait partie de l'accompagnement quotidien des résidents et fait partie pour le personnel de l'évaluation annuelle. D'autres démarches sont en cours d'élaboration.

C'est une FORCE

Niveau : B

6-7 Rapport coût/efficacité

Il s'agit d'apprécier si la méthode de gestion adoptée optimise les choix économiques. Si les planifications tiennent compte étroitement du rapport qualité/prix, non seulement au sein de la structure mais aussi en comparaison avec les structures similaires. Les établissements doivent proposer des prestations de qualité aux meilleurs coûts. C'est une responsabilité élémentaire, tant au niveau des usagers qui bénéficient de ces prestations, qu'au niveau de la collectivité qui en assure le financement. Cela ne signifie pas pour autant que les établissements doivent chercher à dépenser moins ou à thésauriser aux dépens de la qualité.

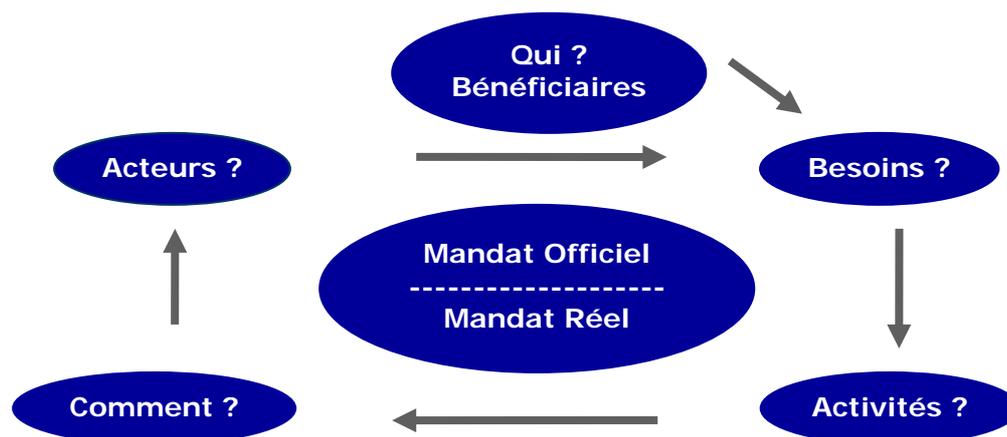
Non observé



❖ COHERENCE DES PRESTATIONS DE SERVICES ET DES ACTIVITES

Le traitement de cet item doit permettre aux évaluateurs d'apprécier si les prestations de services offertes par l'équipe de professionnels sont pertinentes (appropriées) et s'il y a une réelle adéquation entre les besoins des usagers et les réponses apportées.

Le questionnement évaluatif peut être résumé en un schéma et six questions :



Qui sont les usagers ?

12 hommes et 6 femmes de 16 à 66 ans dont 66% entre 18 et 35 ans.

Placement sans limitation dans le temps. Toutes les personnes sont célibataires.

Provenant de tous les cantons romands avec 70% des cantons de VD et VS et originaire de plusieurs pays.

Personnes atteintes de surdicécité.

La majorité des personnes sont sous des mesures administratives (curatelle, tutelle).

Quels sont les besoins des usagers ?

Définition claire des besoins prioritaires liés à la spécificité des limites de capacité : accès à l'information, à la communication et à la mobilité.

Besoins partiellement couverts : *qualité restauration, protection physique au travail, agressions physiques, « verbales », santé au travail, équipement au travail, sous-sol, accès au dossier, participation au réunion*

Quelles sont les activités réalisées par les usagers ?

Activités de base et d'intendance.

Activités professionnelles.

Activités occupationnelles : loisirs, activités créatrices, musique, massage,



Apprentissage et formation sur la communication et la mobilité
Enseignement.
Camp (vacances)

Comment se font ces activités ?

Selon un programme individualisé, prioritairement à l'intérieur du centre (sauf sortie du mardi et activités de loisirs, certains apprentissages, courses, visite médicale).

Qui sont les acteurs ?

Personnel d'encadrement au travail : pas de personnel formé comme MSP

Personnel administratif

Personnel socio-éducatif – formation de niveau HES, ES et CFC

Personnel technique

Bénévoles – camp

Stagiaires

Intention d'engagement de personnel au bénéfice d'une formation en adéquation avec les tâches avec des difficultés de recrutement liées aux spécificités.

2) Les activités effectuées par l'utilisateur tout au long de l'année répondent-elles pertinemment à ses besoins ?

Oui.

3) Les activités proposées par le dispositif sont-elles effectuées de manière satisfaisante, bénéfique pour l'utilisateur, dans des lieux, avec des horaires, une intensité, des méthodes, des attitudes et du matériel valorisés et appropriés aux besoins ?

Oui, mais les évaluateurs relèvent quelques défis dans les domaines professionnels et occupationnels

4) Les intervenants (professionnels et bénévoles) et les personnes fréquentées possèdent-ils les qualités nécessaires (compétences, caractéristiques) pour répondre aux besoins des usagers? L'encadrement est-il suffisant pour intervenir pertinemment auprès des usagers en toute sécurité ?

Oui avec l'obligation d'acquérir les compétences nécessaires. *En voie d'acquisition pour certains.*
Le taux d'encadrement est suffisant.

5) le dispositif répond-il de manière pertinente et avec cohérence aux intérêts et aux besoins de chacun des usagers ?

Oui



6) Le dispositif exerce-t-il le mandat qui lui a été donné officiellement ?

Oui

1) L'utilisateur est-il placé et accompagné dans un dispositif adapté à ses caractéristiques et à ses besoins ?

Oui

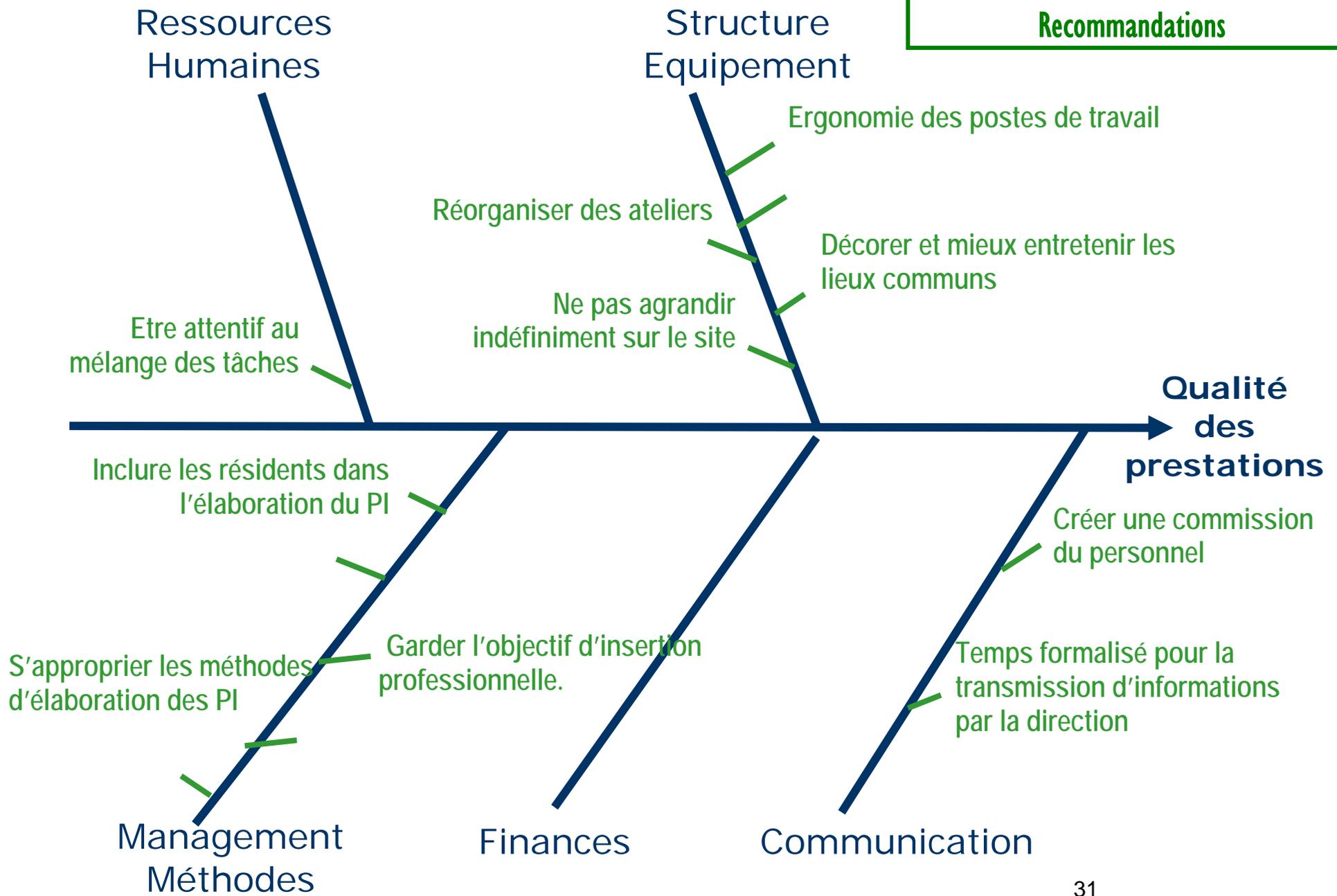


❖ TABLEAU RECAPITULATIF D'APPRECIATION

CHAPTITRE	ITEM	NIVEAUX			
1	Implantation dans la commune ou le quartier	A	B	C	D
	Localisation dans la zone d'attractivité	A	B	C	D
	Accessibilité du dispositif	A	B	C	D
	Disponibilité du dispositif	A	B	C	D
	Commerces locaux, associations et services divers	A	B	C	D
	Adéquation du dispositif avec son environnement	A	B	C	D
	Potentiel intégratif du quartier ou de la ville	A	B	C	D
2	Nom utilisé pour désigner le dispositif	A	B	C	D
	Images suggérant la valorisation des usagers	A	B	C	D
	Image de l'édifice conforme à sa fonction	A	B	C	D
	Harmonie de l'édifice avec le voisinage	A	B	C	D
	Coexistence de plusieurs programmes dans une même structure	A	B	C	D
	Juxtaposition d'images issues de programmes voisins	A	B	C	D
	Statuts des professionnels	A	B	C	D
	Utilisation des ressources accessibles au public	A	B	C	D
	Activités favorisant l'intégration sociale	A	B	C	D
	Fréquentations et relations valorisantes	A	B	C	D
	Individualisation	A	B	C	D
	Connaissance des droits et obligations	A	B	C	D
	Confidentialité et respect de la vie privée	A	B	C	D
3	Protection sociale, accès aux soins et sécurité	A	B	C	D
	Possessions de bien, disposition de ressources	A	B	C	D
	Libre communication, libre circulation	A	B	C	D
	Liberté d'opinion et d'expression, exercice de la citoyenneté	Non observé			
	Dispositif de sanctions, procédures de recours	A	B	C	D
	Surprotection physique	A	B	C	D
	Surprotection sociale	A	B	C	D
DEVELOPPEMENT DE LA PERSONNE	Vie affective et sexuée	A	B	C	D
	Relations	A	B	C	D
	Formes d'interpellation et attitudes adaptées à l'âge et à la culture	A	B	C	D
	Apparences personnelles adaptées à l'âge et à la culture	A	B	C	D

4	INTENSITE PERTINENCE ET COHERENCE DES PRESTATIONS DE SERVICES ET DES ACTIVITES	Activités, emplois du temps et rythmes adaptés à l'âge et à la culture	A	B	C	D
		Aménagements et équipements adaptés à l'âge et à la culture	A	B	C	D
		Confort	A	B	C	D
		Esthétique du cadre de vie	A	B	C	D
		Participation des usagers et des familles	A	B	C	D
		Projet individualisé	A	B	C	D
		Accueil et orientation	A	B	C	D
		Hébergement, logement	A	B	C	D
		Education	A	B	C	D
		Insertion professionnelle et emploi	A	B	C	D
5	POLITIQUE D'OUVERTURE	Santé physique et mentale	A	B	C	D
		Fin de prise en charge et continuité	Sans objet			
		Coordination et réseaux	A	B	C	D
		Information et communication externes	A	B	C	D
		Evolution des pratiques et innovation	A	B	C	D
		Collaboration à la recherche	A	B	C	D
		Projet institutionnel	A	B	C	D
		Gestion administrative	Non observé			
		Gestion financière	A	B	C	D
		6	MANAGEMENT	Formation continue du personnel	A	B
Participation à la formation des futurs professionnels	A			B	C	D
Evaluations interne et externe	A			B	C	D
Rapport coût/efficacité	Non observé					

Recommandations





CONCLUSION

En conclusion de cette démarche d'évaluation externe, il apparaît qu'hormis quelques défis et recommandations relevant notamment d'une future extension du site, du risque lié au mélange des tâches, de l'attention portée à l'organisation des ateliers et à l'insertion professionnelle, à l'entretien des lieux communs, à la construction et suivi des projets individuels, il existe une excellente adéquation entre les besoins des usagers et l'organisation et le fonctionnement du dispositif.

Ce dispositif bien implanté a su mettre en place une vraie politique d'accueil et d'accompagnement des résidents. Il propose aux personnes des activités adaptées à leur handicap et un encadrement de qualité. Les professionnels sont formés à une prise en charge spécifique et la formation continue demeure un souci permanent de la direction. Malgré les spécificités constatées, les évaluateurs relèvent le souci porté à l'intégration et l'autonomie des personnes, conscients des limites inhérentes à ce type de population.

Le défi principal à venir pour la FRSA est la réalisation de l'extension de la structure actuelle par l'adjonction d'un deuxième bâtiment. Celle-ci devrait engager une réflexion sur les points cités ci-avant et permettre d'apporter des propositions d'amélioration pour certains d'entre eux.

Véronique Goy Gay-Crosier
Giselle Roduit
Jean-Marc Dupont
Pascal Zufferey

Saxon, août 2008

VALORIS

Evaluation de la qualité des services à l'usage des dispositifs sociaux et médico-sociaux

Par M. Louis VANEY

Ancien responsable de la subdivision éducation spéciale (FPSE)
Université de Genève
Formateur au CEDIS



UN OUTIL CENTRE SUR LA VALORISATION DES ROLES SOCIAUX DE LA PERSONNE

❖ LE CEDIS : UNE ASSOCIATION POUR LA DEFENSE DE LA QUALITE DE VIE

Créé à Genève en 1986, le Comité européen pour le développement de l'intégration sociale (CEDIS) est une association à but non lucratif (loi 1901) dont le siège est en France (Agen) depuis 1991. Ses adhérents sont des professionnels de l'action sociale et médico-sociale, des universitaires, des parents, des personnes en situation de handicap ou en difficulté sociale. Les réseaux sont surtout implantés, pour le moment, dans des pays francophones tels la France, la Belgique, la Suisse. Des relations régulières sont aussi développées avec des équipes d'Italie, d'Espagne et des liens privilégiés sont entretenus avec des praticiens et des chercheurs du Canada. Les finalités du CEDIS visent à promouvoir le respect, la dignité, l'autonomie de la personne en situation de handicap ou de restriction de participation (qu'ils résultent ou non de déficiences et de limites de capacités) par le développement de ses potentialités, de sa qualité de vie et de sa participation sociale dans tous les domaines de la vie au moyen d'accompagnement et d'aménagements appropriés.

- **Des actions, des réflexions autour de la valorisation des personnes et de leurs rôles**

Depuis près de vingt ans, le CEDIS se veut un espace d'échange, d'informations et de réflexion visant à faire évoluer le système de valeurs dit de la « valorisation des rôles sociaux » (VRS) et ses concepts théoriques sous-jacents. Au cours des années, les apports des adhérents et des correspondants ont enrichi les concepts de base grâce à l'intégration d'approches diverses (modèle écosystémique, construction sociale du handicap, PNL, etc. ...).

- **Une longue expérience en matière d'évaluation et de formation**

Les finalités du CEDIS et la volonté de ses adhérents de mieux faire connaître et appliquer les valeurs et les concepts-clés susceptibles de garantir les droits des personnes à risque de dévalorisation ont d'emblée débouché sur l'évaluation institutionnelle et la formation des partenaires (professionnels, proches et usagers des services). Dès 1983, fut introduit «le Programme d'Analyse des Systèmes de Services» (P.A.S.S. III), un outil exigeant mais auquel manquait certainement les adaptations culturelles indispensables. Cette méthodologie fut suivie de PASSING, un instrument plus didactique mais dont certains aspects demeuraient encore trop influencés par la culture nord américaine. C'est en 1989 qu'une version européenne du P.A.S.S fut rédigée au sein du CEDIS et sert de base aux formations en évaluation externe. Plus de cent cinquante établissements et services de tous types, concernant toutes les catégories de personnes, furent évalués en Europe francophone.

En 2001, un membre fondateur du CEDIS, en collaboration avec des professionnels du secteur hospitalier, a utilisé la trame de P.A.S.S. III pour élaborer le « Manuel d'évaluation de la Qualité des

EHPAD » intitulé « EVA ». Ce manuel a été édité par le CEDIS, avec le soutien de la Fédération Hospitalière de France ; sa diffusion dépasse actuellement le millier d'exemplaires.

En juin 2004, une équipe¹ du CEDIS édita la méthode Valoris (tome 1, manuel d'évaluation externe et tome 2, manuel d'auto-évaluation) qui, tout en actualisant certains concepts théoriques, intégrait les dispositions de la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale. C'est cette version qui sera l'objet d'une présentation ci-après.

❖ LES FONDEMENTS THEORIQUES : LA VALORISATION DES ROLES SOCIAUX

Plusieurs définitions sont présentées dans la littérature, nous retiendrons ici celle de Wolf Wolfensberger (1991, p. 53)² « ... le développement, la mise en valeur, le maintien et/ou la défense de rôles sociaux valorisés pour des personnes – et particulièrement pour celles présentant un risque de dévalorisation sociale - en utilisant le plus possible des moyens « culturellement valorisés ».

Ce système de valeurs recouvre cinq composantes majeures (sept selon certains auteurs) : les juxtapositions d'images (dont les compensations positives), la circularité des rôles, l'approche développementale (dont le rôle de l'imitation), l'intégration dans la communauté et la conscientisation.

- **Les juxtapositions d'images**

Goffmann (1975) et d'autres auteurs ont montré que les caractéristiques d'un individu, ses statuts et ses rôles, peuvent être considérablement modifiés par ce que l'on perçoit sur et autour de lui. Ces juxtapositions d'images qui peuvent provenir d'objets, d'attitudes, des personnes côtoyées, d'écrits, de symboles, de perceptions (odeurs, sons, etc.) risquent d'influencer fortement les représentations relatives à la personnalité et aux capacités réelles d'une personne.

- **La circularité des rôles**

En fonction des images qu'elle projette (étape 1) (donc en fonction aussi de celles juxtaposées par son environnement social et physique), une personne risque de se voir attribuer des caractéristiques erronées par autrui (étape 2). Partant de ces informations, de ses valeurs et de ses propres expériences de vie, cette tierce personne peut développer des attentes inadéquates (étape 3) et se conduire de manière inadaptée (étape 4). En conséquence, il est à craindre que la personne elle-même se perçoive (étape 5) et se conforme (étape 6) selon les attentes et les conduites de l'entourage. Finalement les conduites de conformité de la personne pourraient encore renforcer les préjugés de ceux qui l'entourent (étape 7 ou 1b).

Il est bien évident que ce modèle, proche de « l'effet Pygmalion » (Rosenthal, Jacobson. 1971), ne mentionne pas tous les facteurs en cause mais il fournit une partie des explications et surtout offre des possibilités d'intervention très concrètes en analysant, avec la personne lorsque cela est possible, les différentes étapes du processus et en tentant d'en modifier certaines.

¹ André Constantin, Jacques Feragus, Louis Vaney, Michel Dufort

² Wolf WOLFENBERGER (1991) - La valorisation des rôles sociaux. Introduction à un concept de référence pour l'organisation des services - Genève, Editions des Deux Continents.

Se situer par rapport à l'équivalent culturel valorisé (ECV)

Pour que les statuts soient les plus valorisés possibles, pour que nous nous gardions de développer inconsciemment une culture institutionnelle coupée de la société, il est judicieux de se situer par rapport à un équivalent culturel valorisé (la plupart du temps très large), en se posant les trois questions suivantes :

- a) Est-ce que le cadre dans lequel vit la personne, les objets qui l'entourent, les activités offertes, les droits et les devoirs, les termes et les attitudes employés correspondent à ce qui a généralement cours pour une personne de cet âge et du même sexe, dans la culture environnante ? (Droit de ressemblance)
- b) Est-ce que les faits inhabituels, peu valorisés, observés le cas échéant, sont le résultat d'adaptations dues aux véritables limites de capacités de la personne, à ses souhaits, à ses besoins ou plutôt à des procédures restrictives et stigmatisantes ? (Droit à la différence)
- c) Est-il possible et souhaitable d'améliorer ces procédures en se référant à un équivalent culturel valorisé et en travaillant au niveau de la personne et de son environnement ? (Adaptation réciproque)

Par ces questions il s'agit surtout d'éviter de limiter, inconsciemment ou non, l'accès à des statuts valorisés. Il faut donc, à chaque fois que cela est possible, aider le sujet à comprendre sa position, à saisir quelles pourraient être les conséquences de la situation, lui montrer quelles sont ses entraves et envisager des remédiations.

- **L'approche développementale**

« Tout être humain, tout au long de sa vie, est en développement. Suis-je capable de voir cet autre individu comme une personne en devenir ou vais-je être ligoté par son passé et par le mien ? Si j'accepte l'autre comme quelque chose de figé, déjà formé par son passé, je continue ainsi à confirmer cette hypothèse limitée. Si je l'accepte comme « en devenir » je fais ce que je peux pour confirmer ou réaliser ses potentialités » (Rogers 1982).

Le développement des capacités est une clé importante pour que la personne joue des rôles sociaux plus nombreux et valorisés, mais faut-il encore croire en ses possibilités de croissance, et déplacer le regard sur ses potentialités et non se fixer sur ses incapacités ou ses difficultés.

Pourtant, pendant des décennies, une grande partie des « interventions spécialisées » a d'abord cherché à combler des lacunes plutôt qu'à enrichir des capacités.

En matière d'évaluation, les outils se focalisent encore trop souvent sur des aspects restreints du développement et mettent rarement en évidence les capacités émergentes.

Enfin, les difficultés qui freinent la mise en place d'un véritable partenariat entre professionnels de diverses fonctions et entre parents et professionnels limitent encore trop souvent les échanges qui garantiraient une meilleure connaissance des compétences de la personne.

Partant de l'idée que les attentes et les attitudes valorisantes ont une grande influence sur l'image de soi de la personne et sur ses progrès (circularité des rôles et approche positive), les auteurs de « Valoris » privilégient notamment les orientations suivantes :

- Des évaluations les plus globales possibles, réalisées de manière interdisciplinaires dans plusieurs espaces de vie,
- Des évaluations participatives (autoévaluation) à chaque fois que cela est réalisable,
- Une approche positive mettant l'accent sur les forces de la personne,
- La prise en compte des capacités émergentes en précisant leurs conditions d'apparition et les appuis dispensés,
- La confrontation des observations entre les partenaires et l'élaboration en commun d'hypothèses relatives aux besoins et aux objectifs visés,
- Des référentiels d'évaluation variés qui concernent autant l'efficacité (les objectifs) que la conformité (les stratégies et moyens) et la pertinence (rapports besoins-objectifs, objectifs-moyens, etc.).

En matière d'intervention :

- Des approches privilégiant l'activité du sujet et son autonomie,
- Des appuis et aménagements adaptés, estompés graduellement, évitant les surprotections,
- L'utilisation de l'environnement physique et social comme moyen de stimulation.

Ces options sont concrétisées par la réalisation d'un projet personnalisé qui s'efforce de maintenir la cohérence entre les valeurs, les concepts et les aspects organisationnels. Centré sur la personne, ce projet est élaboré de manière à distinguer notamment les besoins, les objectifs et les moyens.

- **L'intégration dans la communauté**

L'intégration, que nous ne confondons ni avec l'assimilation ni avec l'insertion, n'est envisageable qu'en termes « d'adaptation réciproque », c'est à dire une recherche d'équilibre entre le respect de la culture, de l'histoire, des styles de vie et des caractéristiques des personnes et l'effort de socialisation qui sous-entend le partage de valeurs, de normes, de règles et l'apprentissage des rôles attendus dans une société à laquelle on souhaite participer.

Pour nous, l'intégration est un moyen indispensable pour développer des rôles sociaux valorisés et pour être stimulé par l'environnement physique et humain ; ce processus implique, si nécessaire, la mise en place de facilitateurs (Fougeyrollas), c'est-à-dire d'appuis et d'aménagements.

Premièrement, nous nous attachons à évaluer des pré-requis à l'intégration physique ou fonctionnelle, comme la proximité physique ou géographique des services, leur accessibilité et leur disponibilité, l'ouverture de ressources locales publiques.

Il est certain que les professionnels ont peu d'emprise sur ces paramètres, cependant le fait d'en connaître les limites permet de rechercher des compensations.

Deuxièmement, nous prenons en compte des facteurs qui sont susceptibles de favoriser l'intégration sociale en influençant l'amélioration des statuts des personnes (apparences, comportements, attitudes de l'entourage, activités et horaires, cadre de vie, droits et devoirs, etc.).

Troisièmement, nous mettons en évidence des surprotections sociales et physiques (sans omettre les protections indispensables), le respect des droits et devoirs ainsi que les objectifs et apprentissages mis en place pour favoriser les interactions.

Enfin, quatrièmement, nous nous intéressons à l'utilisation des ressources publiques et les contacts valorisants.

- **La conscientisation**

La VRS porte une grande attention aux processus qui risquent de diminuer la conscience des actions et attitudes et cherche à développer la distanciation critique. Ses outils visent à développer, par l'auto-évaluation sous des formes variées et l'évaluation externe, la prise de conscience des écarts qui existent entre les projets des intervenants (le déclaratif), ce qu'ils estiment réaliser (l'expressif) et ce qui est effectivement réalisé (l'effectif).

Nous ne saurions assez insister sur le caractère continu de l'évaluation (l'évaluation est indissociable de l'action) et sur la nécessité d'aboutir à des objectifs de remédiation dont les résultats seront à leur tour évalués.