

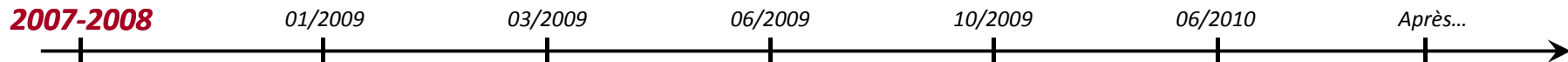
Outil d'auto-évaluation du projet de service : diffusion et appropriation par les équipes

*Présentation à la Commission de
Promotion de la Santé à l'École
du 18 novembre 2010*

G. Mélen, APES-ULg



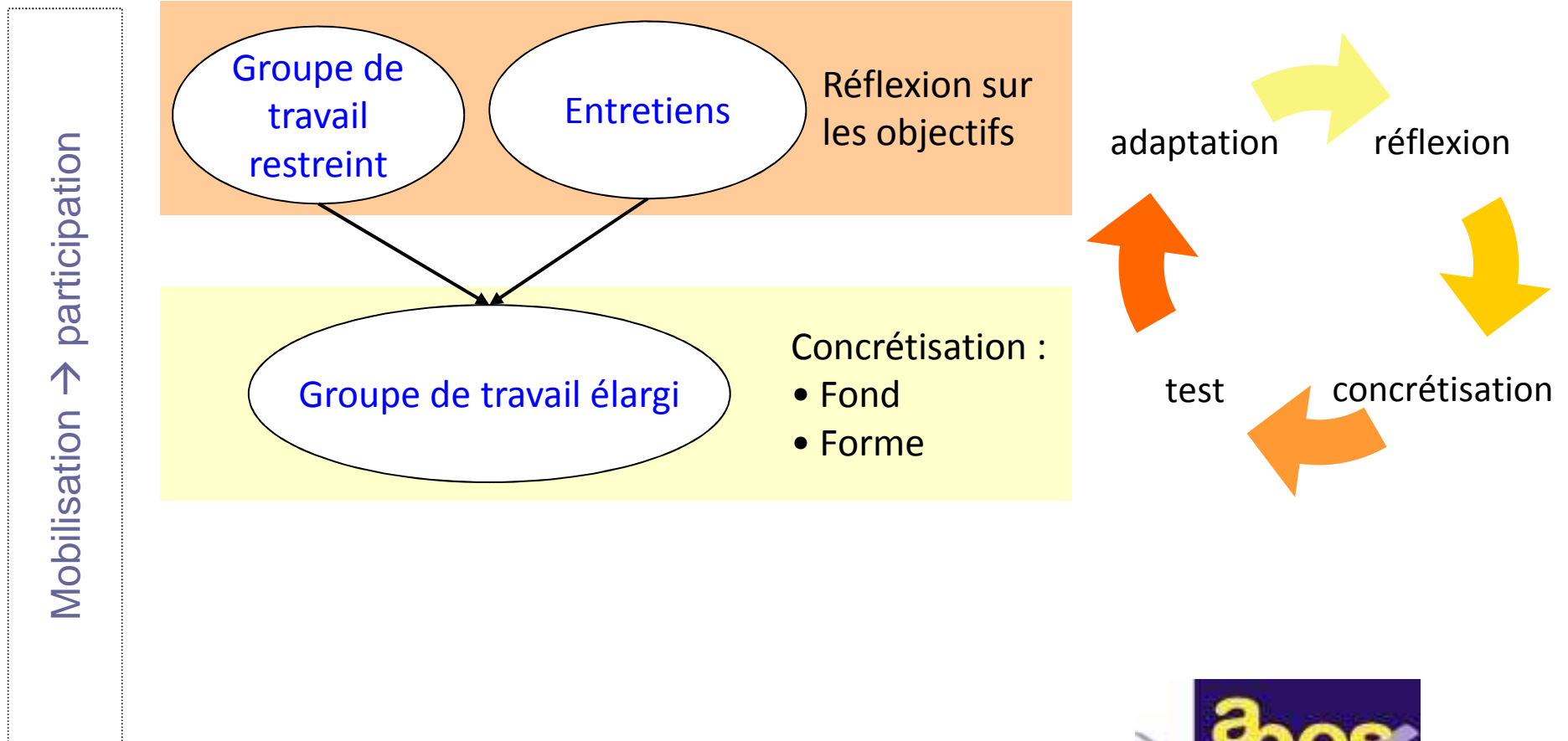
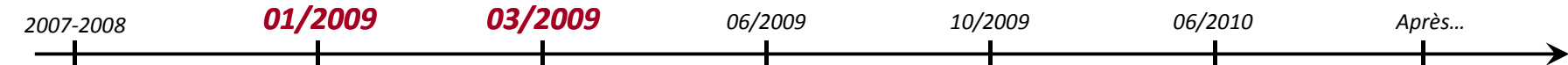
Pourquoi un kit d'auto-évaluation ?



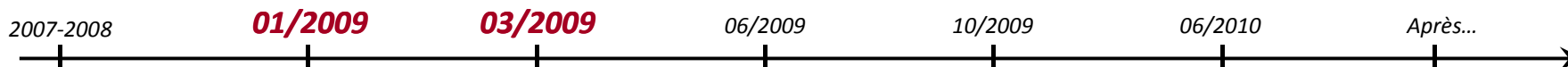
Interrogation → mobilisation

- Suite aux nouveaux décrets PSE de 2001-2002 et au décret sur le projet de service de 2007 :
 - Pas d'outils ni de référentiel d'évaluation du projet de service
 - Émergence d'une **demande des professionnels** de terrain et d'organismes d'appui
 - ⇒ **initiation d'une démarche collaborative** de construction d'un kit d'auto-évaluation du projet de service
 - Animation et coordination du travail par l'APES-ULg

Création du kit d'auto-évaluation



Participation à la phase de construction



Taux de participation à la construction du kit

PO	Province						Total	
	Brabant wallon	Bruxelles	Hainaut	Liège	Luxembourg	Namur		
CF		1			1		2	5%
COCOF								
Libre				1		5	6	18%
Provincial	6			1		2	9	23%
Villes et communes			3				3	11%
Total	6	1	3	2	1	7	20	
	55%	4%	9%	5%	8%	32%	14%	

Mobilisation → participation

- Sur **base volontaire**, avec des retours dans les équipes
- Première diffusion par des coordonateurs au sein de plusieurs antennes → **plus d'antennes touchées que de participants aux réunions**

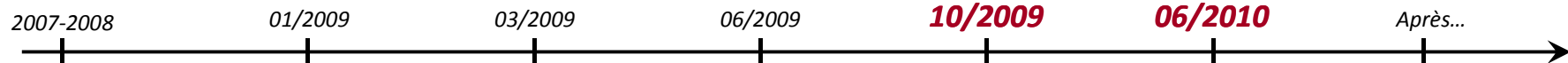
Pré-test du kit d'auto-évaluation



Participation → implication

- Pré-test en **conditions réelles**
- **Participation volontaire** des membres du GTE + d'autres
- **Adaptations**
- **Publication** du kit d'auto-évaluation

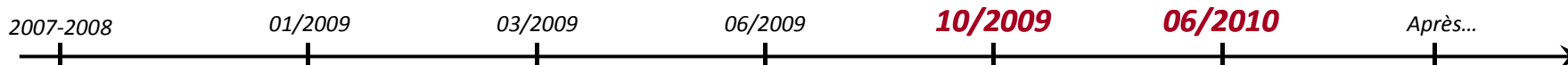
Phase d'expérimentation



Implication → découverte →
appropriation → pratique

- Diffusion à l'échelle de la **Communauté française** → demi-journées décentralisées
- **Présentation et prise de contact élargies** → intégration des contraintes des opérateurs
- Distribution du kit pour une **utilisation volontaire (autonome ou accompagnée)** au sein des SPSE / CPMS

Participation aux journées d'octobre 2009



Taux de participation aux journées de diffusion d'octobre 2009

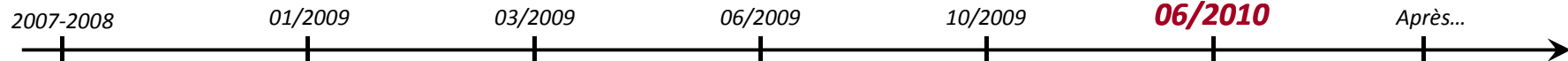
PO	Province						Total
	Brabant wallon	Bruxelles	Hainaut	Liège	Luxembourg	Namur	
CF	1	2	4	2	3	2	14
COCOF		1					1
Libre		4	9	5		3	21
Provincial	1			6	2	2	11
Villes et communes		5	6	2			13
Total	2	12	19	15	5	7	60
	18%	46%	56%	39%	38%	32%	42%

67%
50%
64%
28%
46%

Implication → découverte →
appropriation → pratique

- **Distribution** du kit aux participants
- **Appui des CLPS** pour la diffusion aux non-participants
- **État de la situation régulier** lors des réunions de la CAP-PSE

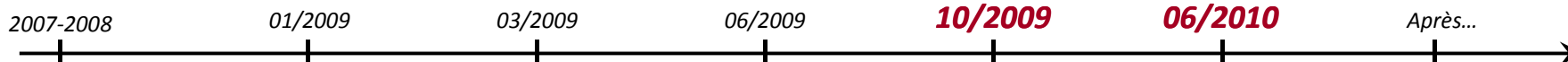
Premier bilan...



Pratique

- Matinées de juin :
 - Recueillir les avis des SPSE / CPMS
 - Echanges de pratiques entre pairs
- Récolte des informations utiles pour **faire évoluer le kit** en adéquation avec les réalités de terrain

Participation aux journées de juin 2010



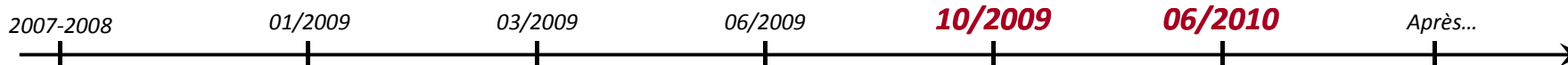
Taux de participation aux journées de juin 2010

PO	Province						Total	
	Brabant wallon	Bruxelles	Hainaut	Liège	Luxembourg	Namur		
CF	1	1	3	3	2	3	13	31%
COCOF								
Libre	2	4	9	4			19	58%
Provincial	1			3	3	3	10	26%
Villes et communes		3	3				6	21%
Total	4	8	15	10	5	6	48	33%
	36%	31%	44%	26%	38%	27%		

Pratique

- **93 antennes SPSE et CPMS** ont été en contact avec le kit lors d'au moins une des étapes (**65%**)
- Au moins **33 antennes SPSE** et **3 CPMS** ont bénéficié d'un appui méthodologique direct ou en cascade (**25%**)
- Couverture : au moins **110 antennes SPSE et CPMS** ont connaissance de l'existence du kit (**76%**)

Participation aux journées de juin 2010



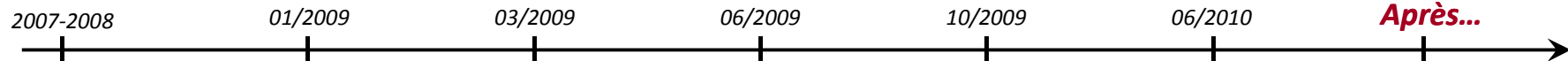
Antennes SPSE et CPMS ayant été en contact avec le kit

PO	Province						Total	
	Brabant wallon	Bruxelles	Hainaut	Liège	Luxembourg	Namur		
CF	1	4	6	5	4	6	26	62%
COCOF		1					1	50%
Libre	3	6	11	5		5	30	91%
Provincial	6			16	8	4	34	87%
Villes et communes		9	8	2			19	68%
Total	10	20	25	28	12	15	110	76%
	91%	77%	74%	74%	92%	68%		

Pratique

- Couverture (au 18/11/2010) : au moins **110 antennes SPSE et CPMS** ont connaissance de l'existence du kit (**76%**)

Traitement des informations recueillies



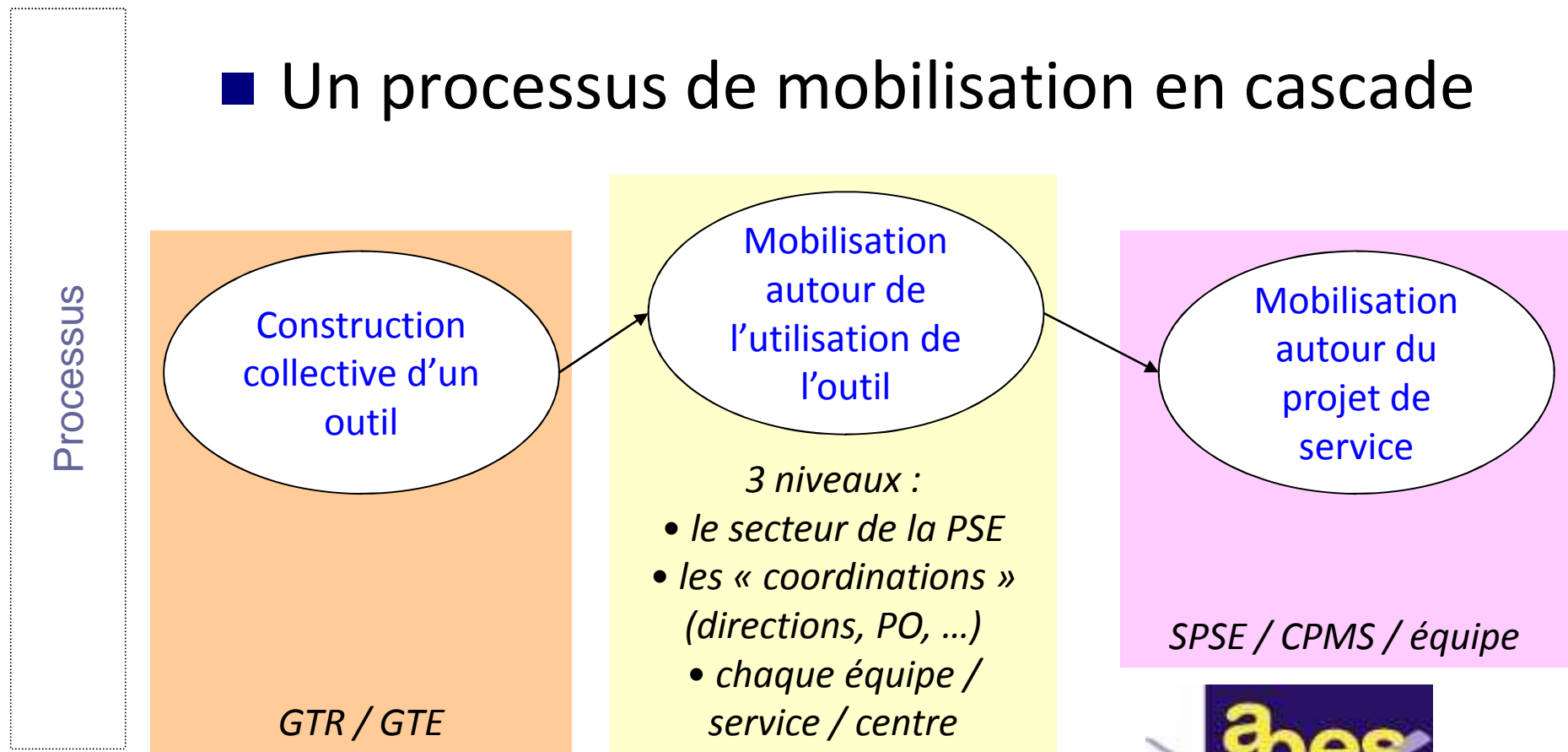
Analyse

- Matériel en cours d'analyse :
 - Accompagnements méthodologiques
 - Matinées de juin 2010
 - Enquête (courrier + téléphone) :
 - Recenser les utilisations du kit
 - Cerner les retombées de l'utilisation du kit
 - Identifier d'éventuelles autres démarches d'auto-évaluation pour les intégrer dans le kit

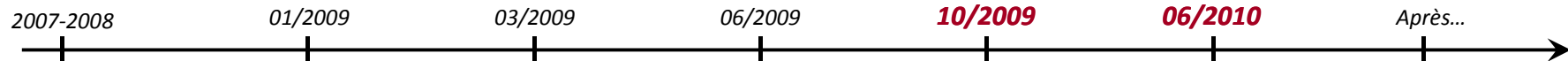
Constat : effets sur la mobilisation



■ Un processus de mobilisation en cascade



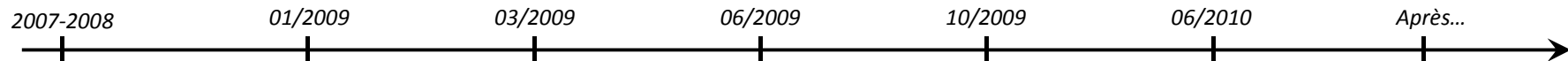
Mobilisation autour du projet de service



Intégration → adaptation

- Augmentation de **l'utilité perçue** du projet de service (guide de travail, communication, ...)
- Meilleure **connaissance** du projet de service
- Facilitation du **travail en équipe et des échanges**
- Amélioration de la **qualité** du travail grâce aux critères de qualité (critères de qualité partagés)
- Développement d'une **culture de service** avec application compréhensive des stratégies et actions
- **Intégration et formation** des nouvelles recrues

Difficultés et facilités dans la mobilisation



Processus

■ Facilités institutionnelles

- Connaissance** du projet de service
- Moteur** dans l'équipe
- Présence d'un **appui extérieur**
- Culture** du travail en équipe

■ Facilités formelles

- Attractivité** de l'outil
- Proposition de **critères de qualité**

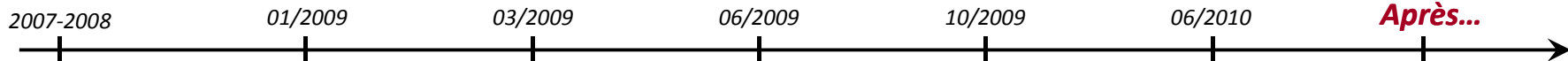
■ Difficultés institutionnelles

- Manque de **temps**
- Absence de **moments formels**
- Statut** du personnel
- Taille** équipe
- Incompréhensions**

■ Difficultés formelles

- Manque **d'attractivité** de l'outil
- Approche méthodologique** méconnue

Perspectives



Processus

- **Enquête** téléphonique
- Mise à jour de la **liste des appuis** fournis (CLPS)
- **Adaptations et améliorations** du kit en fonction des résultats de l'analyse :
 - Dans sa forme
 - Dans son contenu
 - Dans le processus de diffusion et d'accompagnement
- **Échanges de pratiques** sur les modes d'utilisation du kit et outils dérivés
- Opportunité d'un **usage interactif en ligne** ?