

Débat autour de la recommandation sur l'évaluation interne ?

Les prestations délivrées par les établissements et service. Sept ans plus tard la publication, par l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ANESM), de la recommandation pour la conduite de l'évaluation interne dans les établissements et services visés à l'article L.312-1 du code de l'Action sociale et des familles provoque un débat. Le fait que l'évaluation doive porter sur les effets des interventions pour l'utilisateur est l'objet de critiques. Certains y voient quelque chose qui n'était pas inscrit dans la loi. Pour nous, il n'en est rien et nous situons la récente recommandation dans la suite de la loi et des textes qui ont été publiés depuis 2005. Nous vous proposons une relecture sous le seul angle des effets pour les usagers.

Rappelons d'abord que la loi 2002 avait fait état d'une évaluation interne au bout de cinq ans suivie dans les deux ans d'une évaluation externe. Faut-il établir un lien entre le retard dans le calendrier et la presque polémique créée autour du texte de l'ANESM ? A défaut de répondre directement nous relancerons deux questions. L'évaluation est-elle chose si difficile ? Quelle a été l'évolution de la déclinaison de la loi au travers des textes depuis la note d'orientation de novembre 2005 ?

L'article L 312-8 demande que « les établissements procèdent à l'évaluation de leurs activités et la qualité des prestations qu'ils délivrent, au regard notamment des procédures, des références et des recommandations de bonnes pratiques... ». En novembre 2005 le Conseil national de l'évaluation sociale et médico-sociale développe, dans sa note d'orientation, ses réflexions sur les principaux éléments à prendre en compte pour conduire l'évaluation. La loi n'étant pas un guide méthodologique le conseil produit des développements. Toute évaluation « instaure un processus global et cohérent de conduite de changement, dans l'optique de l'amélioration continue de la qualité de la prestation. » Il restait à définir les orientations du changement et articuler le dit changement avec l'amélioration. Comment savoir par avance avec certitude si un changement

constituera un progrès ? Dès ce moment là nous trouvons les objets et enjeux du débat actuel cristallisé autour de la question des effets.

Vouloir améliorer la qualité de la prestation délivrée pour l'utilisateur devrait impliquer que ce soit à partir de l'utilisateur que l'amélioration puisse être jugée. C'est ce que nous trouvons quelques lignes plus loin ; la note précise que les pratiques quotidiennes doivent témoigner « d'une juste réponse aux attentes des personnes accueillies ». Les actions sont donc bien à envisager comme produisant des effets dont il y a lieu de savoir s'ils correspondent aux attentes des personnes. Avant d'en venir à l'articulation entre évaluation interne et évaluation externe la note conclut sur la finalité de l'évaluation. « Enfin, l'évaluation doit tendre vers une mesure de l'impact des actions conduites. » La dernière recommandation se trouve donc bien annoncée dès le départ. Mais, poursuivons la lecture.

Le second document est *L'évaluation interne. Guide pour l'évaluation interne des établissements et services sociaux et médico-sociaux*, est produit par le Conseil national de l'évaluation sociale et médico-sociale en septembre 2006. La définition du Conseil scientifique de l'évaluation dans le champ des politiques publiques énonçait en 1996 parmi plusieurs finalités celle de préparer une décision. Ici encore il n'y a pas de contradiction à prendre en compte les effets des interventions pour les usagers. La mise en place d'une stratégie ou d'un projet comporte toujours un aléa. Sauf à concevoir les relations comme pouvant être le résultat d'un conditionnement ne laissant aucune place à la liberté, il est nécessaire de tenir compte des effets pour continuer à orienter les projets d'action...

Connectez-vous à la rubrique Services de votre site pour consulter l'intégralité de ce document.

Plus d'infos sur www.snc3s-cfecgc.fr

