

Répertoire des outils d'évaluation disponibles au CRéSaM / en ligne

Introduction

« La qualité était, encore hier, intuitive, sensitive, innée, incommensurable, inévaluable, uniquement dépendante de la valeur des individus... Aujourd'hui elle se règle et deviendra demain la condition du succès et de la pérennité » (Joining, J-L. Maîtriser la démarche qualité dans les établissements sociaux et médico sociaux, Paris : ESF, 1998, p.10).

La question de l'évaluation des actions menées et des méthodologies utilisées est une question à laquelle nous sommes de plus en plus confrontés : pour en apprécier l'efficacité ou l'efficience, pour obtenir des financements ou pour améliorer la qualité de nos pratiques.

Dès lors une série d'interrogations se dessinent : comment, pourquoi, pour qui, quels sont les enjeux de ces évaluations ?

Si la justification de l'usage des subventions est l'une de ces raisons, ce qui souvent, lie l'évaluation au contrôle, pour beaucoup elle est aussi une sorte de baromètre des actions menées qui peut permettre leur évolution et leur dynamisation en même temps que stimuler une réflexion incessante à leur sujet.

« Organiser le débat autour de ces questions nécessite non seulement une clarification méthodologique mais aussi une réflexion épistémologique... Il n'y a en évaluation ni pensée unique ni bonnes ou mauvaises méthodes... ni manière unique de conduire des évaluations. En revanche, quelques repères sont utiles pour parcourir le chemin de l'évaluation, de la construction négociée, partenariale des objectifs, du protocole d'évaluation à la discussion des conclusions ».

C. VANDOORNE, F.JABOT, L. FOND-HARMANT "Évaluation : " Ni pensée unique ni bonnes ou mauvaises méthodes ! " dans la Santé de l'homme, 2007.

Dans le cadre du projet auto-évaluation du PSSM (Projet de Service de Santé Mentale), il nous a paru intéressant de réunir quelques outils et références en la matière qui puissent être appliqués et utilisés assez rapidement et aisément. L'idée n'est donc pas de référencer tous les outils existants mais bien de proposer une petite sélection critique de ceux qui nous ont paru être les mieux adaptés à notre objectif. Un second paramètre pris en compte est l'accessibilité pour chacun desdits documents : ces documents seront soit téléchargeables sur internet (c'est le cas de la plupart d'entre eux), soit disponibles via le centre de documentation du CRéSaM.

La grille ci-dessous consigne les intitulés, localisations et descriptions des outils sélectionnés et références utiles.

Bon Travail !

Intitulé	Référence	Résumé
<i>Evaluation, mode d'emploi</i>	Guide pratique produit par le Stics Asbl et édité par la Cocof, janvier 2002, http://www.stics.be/evaluer/index.htm Ouvrage disponible au centre de documentation du CRéSaM	Le guide a pour finalité de « <i>faciliter des démarches de clarification des enjeux et d'autoévaluation</i> ». Il présente une série de techniques et de méthodes spécifiques qui collent à différentes dynamiques de projets. La démarche concrète porte sur l'analyse du sens , des résultats , des méthodes . Le guide en ligne se présente comme un outil interactif, ne se lisant pas de façon discursive mais bien en fonction des choix opérés par le lecteur. 6 portes d'entrées sont ainsi proposées, parmi elles : « évaluer un projet précis », ou encore « Les fiches-conseils » (par exemple : « déterminer les indicateurs d'évaluation », « construire des critères d'évaluation pertinents », « les référentiels » (avec des références bibliographiques, des questions et réflexions théoriques, ...). Un lexique est également proposé.
<i>Construire ... et gérer son projet</i>	Guide réalisé par le STICS asbl, à la demande et avec le soutien de le Cocof et du Ministère de la Communauté française, janvier 2007 ; téléchargeable ici http://www.stics.be/CetG/ Ouvrage disponible au centre de documentation du CRéSaM	Le guide se veut « <i>un outil de travail conçu comme un ensemble de séquences concrètes qui permettent l'élaboration dialectique d'un projet ou de sous-projets à l'intérieur d'une organisation</i> ». Il présente une démarche de conception de projet en 7 étapes : « De l'idée au projet », « Elaborer des objectifs », « Gérer des ressources », « Planifier », « Maîtriser les risques », « Organiser », « Evaluer », chacune illustrée par des exemples. Un lexique et des références bibliographiques sont présentés en annexe.
<i>Kit d'autoévaluation du Projet de service</i>	APES-ULG par G. Melen, A. Van Hoye, et C. Van Doorne ; sept 2009 http://www.apes.be/documentstelechargeables/pdf/Journ%E9es%20PSE%20oct09/Guide_d_utilisation_du_kit_d_auto-%E9valuation.pdf Ouvrage disponible au centre de documentation du CRéSaM (autres références sur le site de l'Apes : http://www.apes.be/documentation.htm)	Créé pour les PSE (services de Promotion de la Santé à l'École), ce kit se présente sous forme de 3 modules reprenant une dizaine de critères chacun ainsi que leurs indicateurs. Les facilitateurs et freins pour rencontrer ces critères, les références par rapport au projet ainsi que les points à changer en priorité sont également repris. Le 1 ^{er} module présente le contenu, la forme et la structure du Projet ; le 2 ^{ème} , les pratiques ; le 3 ^{ème} , les réalisations. Enfin, un outil de synthèse est mis à disposition : il permet de confronter le projet écrit aux informations d'évaluation issues des 3 premiers modules.
<i>Auto-évaluation de</i>	Ouvrage écrit par M-C. Haelewyck,	L'ouvrage présente les concepts-clés de l'autoévaluation de la qualité des services : l'évaluation est

<p><i>la qualité des services sociaux et médico-sociaux</i></p>	<p>responsable du service d'Orthopédagogie clinique de l'UMONS et par V.Gousée, formatrice- assistante ; édité à L'Harmattan dans la collection Technologie de l'action sociale ; avril 2010 ; 253 p.</p> <p>Ouvrage disponible au centre de documentation du CRéSaM</p>	<p>à distinguer de la notion de contrôle ; l'autoévaluation, elle, consiste en une participation volontaire des acteurs du travail social à un processus d'évaluation impliquant un mode de management participatif impliquant tous les partenaires y compris les bénéficiaires et/ou leur représentant.</p> <p>En 2^{ème} partie, les outils d'évaluation se centrent sur 6 objets susceptibles de représenter la qualité d'un organisme (l'offre des services, la satisfaction de l'usager, le réseau, les organisations et le climat organisationnel) ; en annexe : les guides d'entretien permettant d'évaluer ces 6 domaines. La 3^{ème} partie décrit les étapes de la démarche d'autoévaluation et les modalités d'accompagnement par un intervenant extérieur. Enfin sont présentés les résultats de la recherche action menée sur l'utilisation des outils auprès de 5 services.</p>
<p><i>Analyse SWOT</i></p>	<p>http://www.er.uqam.ca/nobel/r20014/methodologie/SWOT.PDF</p>	<p>Présentation de l'analyse SWOT : Strength (Forces) Weakness (Faiblesses) Opportunities (opportunités) Threats (menaces). Cette méthode permet d'examiner la situation interne d'un organisme (ses forces et faiblesses, à classer selon leur importance). Document court, présentant un exemple concret d'analyse SWOT.</p>
<p><i>Outil d'auto-évaluation des projets</i></p>	<p>Document réalisé par l'Agence Régionale de l'Environnement et des Nouvelles Energies, avec la participation de la Direction Régionale de l'Environnement et du Réseau économie sociale et environnement (Isle de France)</p> <p>http://www.areneidf.org/medias/publications/Outil_dauto_evaluation_.pdf</p>	<p>« Ce guide s'adresse aux porteurs de projets et organismes qui souhaitent mettre en place une démarche d'évaluation, pour comprendre et améliorer le fonctionnement de leur structure et l'efficacité de leurs actions, et pour formuler des objectifs de développement ». Un chapitre présente les différents niveaux d'évaluation, les différents moments où peut être réalisée une évaluation, les façons d'évaluer (formulation d'objectifs et indicateurs notamment). Ensuite le guide présente la manière dont les organismes peuvent construire leur outil d'autoévaluation, en illustrant avec des exemples concrets.</p>
<p><i>La qualité : mieux la définir pour mieux la mesurer</i></p>	<p>Chantal Bouchard et Jacques Plante, in Cahiers du Service de Pédagogie expérimentale - Université de Liège - 11-12/2002</p> <p>http://www.fastef-portedu.ucad.sn/ceseaa/comfr/ulg/cahiers11_11.pdf</p>	<p>Article présentant une réflexion autour de la notion de qualité et de son évaluation, sous l'angle d'un modèle holistique : la qualité globale y est considérée comme un idéal « vers lequel il est possible de tendre, sans toutefois parvenir à l'atteindre ».</p> <p>9 qualités transversales sont envisagées : la pertinence, l'à-propos, l'efficacité, l'efficience, la durabilité, la cohérence, la synergie, l'impact, la flexibilité. Ces éléments peuvent être mesurés dans tout type d'organisme, tenant compte des différentes dimensions de ce dernier (ses objectifs, moyens et personnes, les contraintes auxquelles il est soumis, les besoins auxquels il répond, les effets de ses actions).</p>