

Répertoire d'outils d'évaluation

« 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 » (Joing, J-L. Maîtriser la démarche qualité dans les établissements sociaux et médico sociaux, Paris : ESF, 1998, p.10).

Cette citation bien qu'elle ait vingt ans reste d'actualité. Les débats en matière d'évaluation sont chargés d'ambivalence. Entre l'envie de se faire reconnaître et le rejet de la mise en chiffre d'une réalité tellement complexe et subtile. Effrayés par le risque de réduire le travail thérapeutique en un ensemble de variables froides, les professionnels du secteur se montrent méfiants à son évocation.

Comment rendre compte de ce qu'on réalise chaque jour ? Bien que les outils en la matière soient aiguisés, il reste peu aisé de traduire en variables chiffrées ou en commentaires qualitatifs succincts l'ensemble de ce que représente le travail en santé mentale.

« 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 ». Vandoorne, C., Jabot, F. & Fond-Harmant, L. (2007). Evaluation : « ni pensée unique ni bonnes ou mauvaises méthodes ». La Santé de l'Homme, (390), 12-13.

Nous souhaitons par le biais de ces quelques références ci-dessous vous proposer des outils permettant d'aborder les questions utiles à se poser lorsque l'on entame une démarche d'évaluation.

Bon travail !

Intitulé	Référence et/ou lien	Résumé
Evaluation, mode d'emploi	https://www.stics.be/wp-content/uploads/STICS_guideEVALUATION_2018_br_pages.pdf	<p>Le guide a pour finalité de « faciliter des démarches de clarification des enjeux et d'autoévaluation ». 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.</p>
Auto-évaluation de la qualité des services sociaux et médico-sociaux	<p>Ouvrage écrit par M.-C. Haelewyck, 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>L'évaluation, qui permet de vérifier si les objectifs fixés sont atteints, est souvent mal perçue et assimilée à 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. Tous les partenaires sont impliqués dans cette autoévaluation y compris les bénéficiaires et/ou leur représentant. Ce système renforce l'idée que la personne présentant un handicap est au centre du projet</p>
Analyse SWOT	https://www.lescahiersdelinnovation.com/analyse-swot/	<p>Analyse Strength (Forces) Weakness (faiblesses) Opportunities (opportunités) Threats (menaces). Cette méthode permet d'envisager l'environnement externe et interne au projet avec des critères tels que la performance et l'importance</p>
Outil d'auto-évaluation des projets	<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.arenaidf.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</p>

		indicateurs notamment). Ensuite le guide présente la manière dont les organismes peuvent construire leur outil d'autoévaluation, en illustrant avec des exemples concrets.
Construire ... et gérer son projet	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 https://www.stics.be/wp-content/uploads/STICS_guidePROJET_2018_br_planches.pdf Ouvrage disponible au centre de documentation du CRÉSaM	Le guide se veut « 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 ». 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.
CAF	https://fedweb.belgium.be/fr/a_propos_de_l_organisation/developpement_et_support/qualite/caf	Le Cadre d'auto-évaluation des fonctions publiques (CAF) est un outil de <i>management par la qualité totale*</i> inspiré du <i>modèle d'excellence</i> de la Fondation européenne pour la gestion par la qualité (EFQM) et du modèle de l'Université des sciences administratives de Speyer (Allemagne). Il repose sur l'idée que les résultats des <i>performances-clés</i> , les résultats auprès des <i>citoyens/clients</i> , du <i>personnel</i> et de la société peuvent tendre à l'excellence grâce à la capacité de l' <i>encadrement</i> à donner une impulsion en matière de <i>stratégie</i> et de planification, de ressources humaines, de <i>partenariats</i> et <i>ressources</i> , et de <i>processus</i> . Le CAF évalue l'organisation sous différents angles, adoptant ainsi une approche globale dans l'analyse des <i>performances</i> de l'organisation.
Méthode d'auto-évaluation des projets	http://www.slideshare.net/guest95656e/expos-mthode-dauto-valuation-des-projets Réalisé dans le cadre d'un Master spécialisé en management de projets et ingénierie d'innovation, année académique 2008-2009	PPT de présentation d'une méthode d'auto-évaluation des projets. Présentation des objectifs, de l'utilité, de l'objet et du moment de l'auto-évaluation ; exposition des procédures et méthodologie, des 6 étapes, des 5 critères que sont l'efficacité, l'efficacités, l'impact, la viabilité et la pertinence ainsi que des outils.