

## Expériences d'un évaluateur (résumé de l'exposé)

(Rapporteur d'un groupe de 3 personnes)

### Préambule

La FOVAHM et Valais de Cœur se sont associés au projet VALORIS TIQSS pour les raisons suivantes :

- C'est un outil cohérent avec les valeurs institutionnelles défendues au sein de nos institutions
- Il s'inscrit dans une vision qualitative de l'évaluation des prestations offertes
- Il permet de mettre en évidence les défis à relever pour aller dans le sens des valeurs défendues et également des pistes d'amélioration pour y parvenir
- Il revêt un intérêt certain à l'heure où les cantons latins réfléchissent à l'évaluation des prestations et à l'élaboration de critères ou de conditions qualité.
- Il peut constituer une alternative aux normes sectorielles (propres à nos métiers) que sont les critères OFAS/AI
- Contribuer à sa diffusion
- Echanger avec d'autres pays européens

### Notre participation au projet VALORIS

- 3 personnes concernées
- Session de formation à Agen (France) en mai 2008
- Evaluation d'une institution valaisanne (FRSA) en juillet 2008
- Session en Estonie en septembre 2008 pour rendre compte des expériences faites dans chaque pays et apporter des améliorations à l'outil d'évaluation

### Evaluation d'une institution

Cette démarche d'évaluation s'inscrit dans un double mandat :

- Evaluation de l'outil Valoris
- Evaluation d'une institution

#### *Contexte*

- Une première pour les évaluateurs
- Contexte particulier : ce n'est pas l'institution qui est demandeuse de la démarche mais les évaluateurs
- 4 personnes pour évaluer, toujours par paire de deux
- 3 jours consécutifs à vivre et évaluer les divers secteurs d'activité

- Récolte de faits à plusieurs, cotation à plusieurs avec recherche du consensus.

### Préparation à l'évaluation

- Travail préparatoire et prise de contact
- Lecture de documentation transmise par l'institution comme approche et préparation théorique
- Transmission par l'institution d'un dossier signalétique : information permettant d'organiser le programme de visite
- Pré-visite de l'institution et entretien avec la direction
- Sondage de pré-évaluation

*Etape capitale et prépondérante. Plus la connaissance de l'institution et la recherche préalable de l'information sont pertinentes et meilleure seront la compréhension et l'efficacité une fois sur le terrain.*

*Une bonne vision et préparation préalable sont garants d'efficacité lors de la récolte de faits et permettent aux évaluateurs d'être plus pointus et par là plus pertinents dans la mise en évidence des défis et la proposition de pistes d'amélioration*

*Cette étape n'avait pas été appréhendée à sa juste valeur par les évaluateurs.*

### Evaluation/Récolte de faits

- La démarche se traduit d'abord par la récolte de faits précis et non d'appréciations ou de sentiments individuels. L'évaluation vient dans un deuxième temps.
- Les faits sont notés individuellement par chaque évaluateur
- La récolte de faits prend en compte tous les sujets et secteurs d'activités de l'institution
- La récolte de faits est établie sur la base de :
  - documents institutionnels
  - entretiens
  - observation directe
- La récolte de faits suit un programme proposé en collaboration avec la direction, selon l'exemple ci-dessous :

PERSONNES A RENCONTRER	JOUR	HEURE	LIEU	
Directrice	Lundi	14.00-16.00	Bureau	Entretien/documents
Visite de l'institution	Lundi	16.00-17.00		Observation directe
Repas avec les usagers	Lundi	18.30-20.00	Secteur vie	Observation directe
Soirée avec les usagers	Lundi	20.00-22.00	Salle AVJ	Observation directe

Assistante sociale	Mardi	10.00-12.00	Bureau rez	Entretien/documents
Repas avec les usagers	Mardi	12.00-14.00	Centre	Observation directe
Sortie animation socio-culturelle	Mardi	14.00-17.30		Observation directe
Enseignante spécialisée	Mardi	14.00-15.00	Salle enseignement	Entretien/documents
Coordinateur atelier-intendance	Mardi	15.00-16.00	Bureau coord.	Entretien/documents
Administration	Mardi	16.00-17.00	réception	Entretien/documents
Petit déjeuner avec les usagers	Mercredi	07.00-08.30	Secteur vie	Observation directe
Activités atelier (cuisine-buanderie)	Mercredi	09.00-11.00	Ateliers	Entretien/Observation
Educateur socio-éducatif	Mercredi	11.00-12.00	Secteur vie	Entretien/documents
Directrice	Mercredi	11.00-12.00	Bureau	Entretien

*Etape/ source d'informations de plus par rapport aux évaluations qualité traditionnelles : on va sur le terrain, on accompagne les personnes et les collaborateurs dans leur quotidien et leurs activités. L'observation et l'évaluation de la pratique professionnelle sont importantes. Les items à observer contraignent à une grande pertinence dans la récolte des faits.*

### Synthèse des résultats

#### Cotation

- La cotation s'appuie sur le référentiel à disposition
- Les observations et faits récoltés individuellement permettent de coter les différents items
- La cotation est faite en groupe
- La recherche du consensus du groupe est requise pour la cotation, d'où des débats fournis et réflexion approfondie

*La synthèse des résultats est traduite sous forme d'axes d'amélioration*

### Restitution des résultats

Les résultats sont communiqués oralement :

- à la direction : ceci permet de s'assurer de l'exactitude et de la pertinence des observations faites
- aux collaborateurs

L'accent est mis d'abord sur les points forts de l'institution et ensuite sur les défis à entreprendre (axes d'amélioration).

Les résultats sont ensuite communiqués sous forme de rapport à la direction.

## **Conclusion**

Points forts de cet outil

- Tous les domaines et secteurs d'activité sont évalués
- Outil qui permet un lien entre les valeurs prônées par l'institution et leur application
- Etape supplémentaire par rapport aux méthodes actuelles d'évaluation : on est dans l'observation réelle de la pratique, du terrain. On va sur le terrain et on vit le terrain.

PZ/22.09.09