

Promotion de la santé : un guide pour améliorer la qualité des actions

Plus de 3 500 associations en France travaillent en promotion de la santé auprès des populations, avec le soutien financier de l'État et des collectivités. En partenariat avec neuf d'entre elles, l'INPES a publié fin 2009 un guide pour conduire une « démarche qualité », destiné à l'ensemble du tissu associatif. À ce jour, une dizaine de régions ont mis en place des ateliers découverte et des formations à l'utilisation de ce guide. D'ici fin 2010, des formateurs seront opérationnels sur l'ensemble du territoire pour accompagner l'appropriation de ce guide par ses utilisateurs. Présentation en cinq questions-réponses.

1. Démarche qualité pour les associations intervenant en promotion de la santé : de quoi s'agit-il ?

La qualité est un terme consensuel, qui peut cependant recouper des réalités fort différentes selon que l'on se place du point de vue des intervenants, des populations ou des financeurs. En promotion de la santé, on peut la définir comme l'ensemble des caractéristiques liées à une action qui permettent de construire la meilleure réponse possible aux besoins de santé des populations. En pratique, il s'agit de travailler sur le « comment ça marche » plutôt que de se focaliser sur ce qui marche, autrement dit sur l'efficacité¹.

La démarche qualité a alors pour objectif principal l'amélioration continue de la qualité du service rendu aux personnes et aux populations concernées par les projets. Elle contribue à l'amélioration des actions, la cohésion et la dynamique interne de l'association, ainsi qu'au renforcement des capacités de négociation et de plaider auprès des différents partenaires. Lorsqu'elle procède d'une démarche volontaire qui mobilise l'ensemble de l'association (salariés, bénévoles, administrateurs), elle permet de mettre la qualité au cœur des principes d'organisation d'une activité ou d'une structure et des préoccupations des acteurs. En cela, elle contribue à renforcer la confiance entre associations, bénéficiaires des actions et institutions qui les soutiennent.

2. Sur quels outils s'appuyer pour mettre en place une démarche qualité ?

Si la recherche de la qualité est largement partagée par l'ensemble des acteurs en promotion de la santé, elle reste souvent informelle ou au niveau des bonnes intentions, alors que s'inscrire dans une démarche qualité nécessite de s'appuyer sur des méthodes structurées et des outils communs. Les acteurs de la promotion de la santé disposent déjà de différents outils. Par exemple, Preffi² est plutôt utilisé en France comme une *check-list* dans la phase de préparation d'un projet. Citons également l'outil de catégorisation des résultats³ développé par l'organisme Promotion Santé Suisse, qui s'avère pertinent pour une analyse globale d'une action ou d'un programme. Enfin, le modèle *Precede Proceed*⁴ est une méthode de planification qui contribue à la qualité des processus même s'il ne permet pas une appréciation sur le niveau de qualité. Ces outils de planification et/ou d'évaluation, fort utiles, ne permettent pas d'engager une véritable démarche qualité car ils ne proposent pas d'accompagnement quant à l'amélioration continue de la qualité. De ce constat est apparue la nécessité d'élaborer un outil spécifique sur cet aspect.

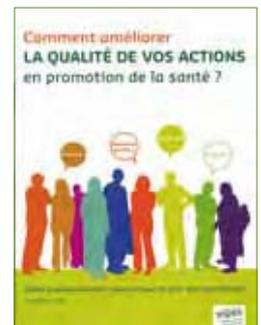
Le guide d'autoévaluation *Comment améliorer la qualité de vos actions en promotion de la santé ?*, coordonné par l'INPES, a été publié en novembre 2009. Il est disponible en versions papier et

électronique. Fruit d'une démarche participative impulsée à l'issue des États généraux de la prévention, il a mobilisé neuf associations, identifiées à partir d'un appel public à candidatures mis en ligne sur le site de l'INPES : Ades, AFD, Anitea, Anpa, Crips Ile-de-France, Défi Santé Nutrition, Fnes, Holisme Communication et le Planning familial. Sa conception s'est appuyée tant sur leur expérience de terrain que sur une analyse de la littérature et des outils développés, en France et à l'étranger, dans le champ de la qualité.

3. À qui s'adresse ce guide et que contient-il ?

Ce guide s'adresse aux équipes de terrain qui mènent des actions en promotion de la santé : des actions individuelles ou collectives auprès de divers publics, des fonctions supports (formation, conseil méthodologique, appui documentaire), des missions relatives à l'expression et à la représentation des populations concernées, etc.

Il a pour fondement l'autoévaluation volontaire d'une action, ou d'un type d'actions, choisie par l'association. Au-delà des aspects méthodologiques inhérents aux interventions en promotion de la santé, ce guide accorde une place centrale aux valeurs qui fondent l'action associative et la promotion de la santé. Ainsi, cinq grilles permettent de s'inter-



roger sur un thème précis : l'association offre-t-elle un cadre favorable au développement d'actions de qualité en promotion de la santé ? L'action s'inscrit-elle dans une logique de promotion de la santé ? Est-elle basée sur une analyse structurée et formalisée de la situation globale ? Est-elle planifiée sur la base d'un ensemble cohérent ? Est-elle gérée et animée de manière optimale ?

L'équipe porte alors une appréciation sur chacun des critères des grilles à l'aide d'une échelle -/+/++ et mentionne les données sur lesquelles elle s'est fondée pour définir cette appréciation. Les points forts et les points à améliorer sont ensuite visualisés grâce à un bilan graphique et développés dans un rapport de synthèse. En regard de ce bilan, et pour accompagner la définition des priorités d'amélioration de la qualité à mettre en œuvre, il est également proposé un projet de plan d'actions sous forme de tableau.

4. Comment faciliter l'appropriation du guide par les utilisateurs ?

L'appropriation est notamment facilitée par le respect de certaines valeurs qui sous-tendent le projet, en cohérence avec les principes de promotion de la santé :

- la **participation**, présente tout au long du projet – constitution d'un groupe de travail interassociatif, réalisation d'un pré-test auprès de 40 associations représentatives de la diversité du paysage associatif, mobilisation interassociative pour le déploiement en régions –, renforce la proximité de l'outil avec ses utilisateurs et donc son acceptabilité ;

- le **développement des compétences des professionnels des associations**, à travers la démarche de formation du groupe chargé de rédiger le guide, l'organisation de deux sessions nationales de formateur, en juin et septembre 2010, et de formations de relais en région ;

- l'**équité**, avec comme point de départ l'exigence que ce document soit accessible à toutes les associations, et notamment celles de petite taille, non affiliées à un réseau, et ce, quels que soient la thématique de santé et le champ d'intervention (santé, soin, social, éducation). Ce guide est donc gratuit dans sa version papier et intégralement accessible en ligne. En outre, un réseau d'acteurs spécialement formés est en cours de constitution pour proposer des actions de sensibilisation et d'accompagnement de proximité dans chaque région ;

- la **durabilité**, c'est-à-dire un projet non limité à des actions événementielles ponctuelles mais inscrit dans la durée (cinq ans) qui laisse le temps d'une montée en charge progressive ;

- le **plaidoyer** (« *advocacy* ») : le guide explicite ce qu'est la promotion de la santé et ses principes, ce qui accroît la capacité des associations de faire reconnaître leurs actions dans ce domaine par différents partenaires et financeurs.

5. Quelles sont les perspectives ?

L'objectif général est d'implanter progressivement la démarche qualité dans les associations intervenant en promotion de la santé au cours des cinq prochaines années. Il s'agit d'amener 80 % des réseaux associatifs nationaux et 30 % des associations locales hors réseaux à s'engager dans une démarche

qualité utilisant notamment le guide d'autoévaluation de la qualité.

La dynamique engagée autour de ce guide est en train de s'étendre, comme le confirme la demande soutenue, avec plus de 10 000 guides diffusés en six mois et 7 500 téléchargements opérés par des acteurs diversifiés, associations mais aussi organismes de formation, collectivités locales, services de l'Assurance maladie, etc. Près d'une dizaine de régions ont effectivement mis en place des ateliers découverte ou des formations à destination des futurs utilisateurs et de leurs partenaires.

À l'avenir, il s'agit d'inscrire durablement la « culture qualité » dans les pratiques et, plus structurellement, dans le fonctionnement des organisations concernées par la promotion de la santé.

Emmanuelle Hamel

Chargée d'expertise scientifique, INPES,

Gaëlle Calvez

Chargée d'édition, INPES,

Linda Cambon

Directrice du pôle développement

et expertise à l'instance régionale

d'éducation et de promotion de la santé

(IREPS) de Lorraine,

Jean-Marie Le Gall

Responsable Mire (Methodologie,

innovation, recherche, évaluation),

à l'association Aides.

Démarche qualité en promotion de la santé : expériences françaises et internationales

Près de 300 personnes ont participé à la session « Démarche qualité en promotion de la santé : ouvrir le dialogue à partir d'expériences françaises et internationales », organisée à Paris dans le cadre des Journées de la prévention le 8 avril 2010, en partenariat avec la Fnes et l'UIPES.

Il ressort de cette mise en perspective internationale que la recherche de la qualité articule cinq dimensions : les bonnes pratiques, les données probantes, le développement des compétences des professionnels, l'assurance qualité et l'amélioration de la qualité. Les illustrations apportées par des intervenants venus du Royaume-Uni, de Suisse, du Québec et d'Irlande, sans oublier la France, ont mis en évidence le fait que ces dimensions sont développées et combinées selon des modalités variables, certains pays mettant plus ou moins l'accent sur l'une ou l'autre de ces dimensions. Tous s'accordent cependant pour considérer que l'amélioration de la qualité est indissociable des valeurs et principes fondamentaux de la promotion de la santé et qu'elle comporte un enjeu majeur, celui de (re)donner confiance aux différentes parties prenantes en leur proposant des repères partagés et solides. Sans les enfermer pour autant dans des standards trop rigides.

Pour en savoir plus : compte rendu de la session sur www.inpes.fr puis Journées de la prévention.

1. Deccache A. *Évaluer la qualité et l'efficacité de la promotion de la santé : approches et méthodes de santé publique et de sciences humaines*. Promotion & Éducation, 1997, n° 4 : p. 10-14.

2. *Preffi 2 est un outil de pilotage et d'analyse de l'efficacité attendue des interventions en promotion de la santé développé par le NIGZ, l'Institut néerlandais pour la promotion de la santé et la prévention des maladies*. Version française téléchargeable sur : www.inpes.sante.fr/preffi/Preffi2_Outil.pdf

3. Version adaptée pour la France disponible sur : http://www.inpes.sante.fr/index.asp?page=outils_methodo/categorisation/index.htm

4. Pour une courte présentation en français de ce modèle, l'un des plus répandus dans le monde, voir : Bantuelle M., Demeulemester R. *dir. Comportements à risque et santé : agir en milieu scolaire*. Saint-Denis : INPES, coll. *Référentiels de bonnes pratiques*, 2008 : p. 87.

5. Les données 2007 issues du système d'information des PRSP permettent d'estimer qu'il y a environ 3 500 associations réparties sur le territoire, financées par les GRSP et l'administration centrale pour des actions en santé publique. Parmi celles-ci, on dénombre un peu plus d'une trentaine de réseaux d'envergure nationale ou interrégionale (fédération, union, associations avec plusieurs délégations ou établissements, etc.).

Pour télécharger le guide :

<http://www.inpes.sante.fr/index2.asp?page=guide-autoevaluation-qualite/guide.asp>