

# Démarche qualité des associations en promotion de la santé : des formateurs opérationnels en région

**L'Inpes a conçu avec des associations de promotion de la santé un guide aidant à mettre en place une démarche qualité. À ce jour, soixante-quinze formateurs ont été initiés à l'utilisation de ce guide, ils forment les acteurs de terrain dans les régions.**

L'Institut national de prévention et d'éducation pour la santé (Inpes) s'est vu confier en 2007, par la direction générale de la Santé (DGS), la mise en place de la démarche qualité au sein des associations de promotion de la santé<sup>1</sup>. Cette mission rentre dans le cadre de la mesure 15 des États généraux de la prévention de 2006 dont l'objectif est de faciliter la mobilisation des associations qui interviennent en prévention.

### Qualité et démarche qualité en promotion de la santé

La qualité sert à qualifier un produit, un service, des processus. En promotion de la santé, la qualité d'une action est fondée sur l'ensemble des caractéristiques ou des critères qui permettent de construire la meilleure réponse possible aux besoins de santé des populations. Quant à la démarche qualité, c'est un processus continu d'analyse des principes d'organisation, de fonctionne-

ment, de suivi interne, etc. que les associations mettent en œuvre pour assurer la qualité du service rendu aux populations. C'est un processus de questionnement sur les pratiques.

### Le guide d'autoévaluation de la qualité : outil construit par et pour les associations

Le guide « *Comment améliorer la qualité de vos actions en promotion de la santé ?* », publié par l'Inpes fin 2009, est le fruit d'une démarche participative ayant mobilisé neuf associations qui ont répondu à un appel à candidature public lancé par l'Institut : Aides, l'Association française des diabétiques (AFD), l'Association nationale de prévention en alcoologie et addictologie (Anpaa), le Centre régional d'information et de prévention du sida (Crips) Île-de-France, Défi Santé Nutrition (DSN), la Fédération addiction (anciennement l'Association nationale des intervenants en toxi-

comanie et addictologie, l'ANITÉA), la Fédération nationale d'éducation et de promotion de la santé (Fnes), Holisme Communication et le Planning familial. Ce guide a également été testé auprès de quarante associations n'ayant pas participé à son élaboration et représentatives de la diversité du paysage associatif de par leur thématique, leur taille et leur implication dans sept régions.

Il s'adresse aux acteurs de terrain qui mènent des actions en promotion de la santé. C'est un socle de référence collectif, permettant d'avoir une terminologie commune propre au champ. Il a pour fondement l'autoévaluation volontaire d'une action, ou d'un type d'actions, choisie par l'association. La mise en place de la démarche qualité est donc une dynamique interne à la structure.

Le guide est conçu comme un outil permettant aux associations de se questionner sur leurs pratiques de façon structurée et méthodique, d'ouvrir le dialogue au sein de leurs équipes en enclenchant une réflexion collective. Par ailleurs, s'investir dans une démarche qualité contribue à renforcer la confiance entre les associations, la population concernée par les actions et les institutions. Quelques règles fondamentales peuvent être suivies pour lancer une démarche qualité, avec le guide comme support (*lire l'encadré*).

### Le déploiement en région

L'objectif est d'implanter progressivement la démarche qualité dans les associations intervenant en promotion de la santé. Ce travail s'appuie sur des relais régionaux, formateurs pour les réseaux associatifs dans les régions.

Depuis 2010, l'Inpes forme des membres d'associations œuvrant en promotion de la santé (pôles régionaux

### Quelques conseils pour utiliser le guide d'autoévaluation des actions

- Prévoir une réunion d'information en amont avec les équipes pour expliquer la démarche ;
- le guide comprenant des grilles d'autoévaluation de la qualité à remplir, identifier un animateur formé au process de l'autoévaluation de la qualité à même d'aider à leur compréhension (qui peut être une personne extérieure à la structure) et nommer un référent qui pilotera les échanges (réunions) et la rédaction de l'autoévaluation ;
- définir les actions ou groupe d'actions à évaluer : déterminer le choix des critères des actions à autoévaluer avec les décideurs de la structure ;
- croiser les regards des diverses parties prenantes : convier toutes les personnes ayant un lien direct avec l'action ou le groupe d'actions (intervenants, direction, population concernée, partenaires) et prévoir du temps pour remplir les grilles collectivement ;
- avoir un langage commun : se mettre d'accord sur les mots clés et les concepts ainsi que sur la compréhension de la cotation des critères et sous-critères ;
- ne pas baser les réflexions uniquement sur le ressenti : s'adosser à des documents (rapports d'activité, relevés de décisions/comptes rendus, résultats des enquêtes de satisfaction, etc.) ou s'assurer de la présence des personnes de référence (force de preuves).

de compétence<sup>2</sup> et têtes de réseaux associatifs telles que Aides, l'Anpa, la Fédération addiction, etc.) à l'utilisation du guide. L'objectif principal est de constituer un réseau de formateurs pouvant assurer des actions de sensibilisation et/ou de formation auprès des acteurs de terrain.

Entre juin 2010 et mars 2011, trois sessions de formation nationale de formateurs ont été organisées. Deux ou trois autres sessions se tiennent au 2<sup>e</sup> semestre 2011. Dès lors, le réseau de formateurs couvrira l'ensemble du territoire français. En juillet 2011, le réseau comptait soixante-quinze formateurs<sup>3</sup> à même d'aider les acteurs de terrain à s'approprier le guide d'autoévaluation de la qualité et à mettre en place la démarche au sein de leur structure.

Selon les régions, ces formateurs régionaux organisent pour les acteurs de terrain des journées découvertes ayant pour thématique la démarche qualité et mettent en place des formations à l'utilisation de ce guide<sup>4</sup>.

**Émilie Bodet**

Chargée de mission en promotion de la santé, Inpes.

1. Voir l'article « Promotion de la santé : un guide pour améliorer la qualité des actions ». La Santé de l'homme, mai-juin 2010, n° 407 : p. 37-38. En ligne : <http://www.inpes.sante.fr/SLH/pdf/sante-homme-407.pdf>.

2. Les pôles régionaux de compétence en éducation pour la santé constituent des plateformes de services fédérant les ressources et les compétences de la région pour les mettre à disposition de tous les acteurs (institutionnels, professionnels, associatifs, etc.). Lire l'article « Pôles régionaux de compétence en éducation pour la santé : une fonction documentaire ». La Santé de l'homme, n° 410 : p. 30. Ce sont des dispositifs souvent pluriassociatifs et portés principalement par les instances régionales d'éducation et de promotion de la santé (Ireps).

3. Liste des référents disponible en contactant le pôle régional de compétence de votre région. Lire l'article mentionné note 2.

4. Renseignements à prendre auprès des pôles régionaux de compétence. Lire l'article mentionné note 2.

#### Pour en savoir plus

Le guide « Comment améliorer la qualité de vos actions en promotion de la santé ? » est disponible sous format papier et en version électronique sur le site de l'Inpes : <http://www.inpes.sante.fr/index2.asp?page=guide-autoevaluation-qualite/guide.asp>

### « Rendre la démarche qualité palpable et concrète »

**Depuis 2007, l'association Aides s'est lancée dans la démarche qualité de ses actions. Elle a aussi participé à la conception du guide de l'Inpes qu'elle a utilisé pour mettre en place une démarche qualité dans les centres d'accueil pour usagers de drogues qu'elle gère.**

L'association Aides s'est lancée dans les réflexions sur la démarche qualité à partir de 2007. À l'époque, nous avons identifié les limites de la méthodologie de projet et des indicateurs d'évaluation demandés par nos financeurs : il fallait trouver autre chose pour continuer à améliorer nos actions. Dans ce cadre, nous avons rejoint le groupe de travail pour l'élaboration du guide « Comment améliorer la qualité de vos actions en promotion de la santé ? », piloté par l'Inpes, qui se présentait comme une opportunité. En parallèle et avec le soutien de l'Inpes, nous avons réalisé nous-mêmes des « guides communs d'actions » (référentiels de bonnes pratiques) traitant des actions clés de Aides. La mise en place de la démarche qualité au sein de notre structure repose donc sur ces deux outils et un engagement fort des membres élus du conseil d'administration et des conseils de régions (volontaires élus par d'autres volontaires).

La première utilisation du guide s'est faite au second semestre 2010 dans vingt-sept centres d'accueil et d'accompagnement à la réduction de risques pour les usagers de drogues (Caarud) gérés par Aides<sup>1</sup>. Il s'agissait de s'assurer que, dans le cadre médico-social, les actions mises en œuvre suivaient bien une démarche communautaire en santé. De prime abord, les équipes ont été méfiantes. En effet, le guide peut paraître ardu et l'utiliser engendre du travail supplémentaire. Mais elles ont joué le jeu et se montrent ravies de l'expérience. Un bilan très positif en est ressorti. Le guide a permis de :

- identifier les points forts de l'action ;
  - identifier les éléments de processus à améliorer de façon beaucoup plus fine qu'avec les bilans ou évaluations habituels ;
  - objectiver et valoriser des pratiques faites de façon tellement « naturelle » que les équipes oublient d'en parler ;
  - mieux dire le « comment » et à partir de quelles valeurs les équipes mènent leurs actions avec les usagers de drogues ;
  - rendre la démarche qualité palpable et concrète.
- La mise en place de la démarche qualité :
- implique que tous les acteurs et en particulier les décideurs de l'association y prennent part ;
  - permet de gagner en visibilité en interne et vers les partenaires associatifs et institutionnels ;

- valorise les savoir-faire des militants et l'approche communautaire de l'association aussi bien en interne qu'à l'externe ;

- ne se résume pas à la phase d'autoévaluation de la qualité réalisée à l'aide du guide. Cela va plus loin, notamment dans le fait d'élaborer un plan d'amélioration de la qualité des actions.

À ce jour, des étapes cruciales ont été franchies : impliquer les décideurs (président, conseil d'administration, conseillers de régions, équipe de direction de Aides) tout au long de la mise en œuvre, former à l'interne ou via les Pôles régionaux de compétence des référents qualité, et réaliser une première expérimentation (avec les Caarud). Ainsi, en 2012, une fois tirés les enseignements de la première expérimentation et avec le soutien des agences régionales de santé pour la mise en place de la démarche qualité, le conseil d'administration d'Aides déterminera le choix des prochaines actions à évaluer à l'aide du guide. À souligner que la première utilisation du guide doit être accompagnée par une personne préalablement formée afin que la démarche ne soit pas contre-productive ; elle sera à même de la situer dans le processus plus global de la démarche qualité et ainsi de garantir le respect de certaines « règles » d'utilisation. La majorité des militants de Aides ayant participé à l'autoévaluation de la qualité des actions Carrud ont appris à se servir du guide en remplissant de manière collective les grilles d'analyse thématique avec le soutien d'un référent formé. Pour avoir ce type de soutien à l'utilisation du guide, il est possible de se rapprocher des Pôles régionaux de compétence qui proposent des formations et peuvent fournir un accompagnement dans la mise en place de cette démarche. Les associations menant des actions de prévention suivant les valeurs et les principes de la promotion de la santé doivent s'emparer de la démarche qualité qui leur est proposée à travers le guide. C'est le moyen tangible pour les associations de défendre leur approche de la prévention et de construire des réponses toujours plus pertinentes, avec les populations, face aux besoins de santé.

**Sandie Sempe**

Chargée de mission Qualité, Aides, Pantin.

1. Les Centres d'accueil et d'accompagnement à la réduction de risques pour usagers de drogues (Caarud) sont issus de la loi du 9 août 2004 qui visait notamment à regrouper les dispositifs de réduction des risques (boutiques, bus, automates, « sleep in ») au sein de structures uniques. Ils peuvent être portés par des structures associatives ou des établissements publics de santé. Aides gère vingt-huit Caarud.