

## Un guide pour des interventions de qualité

### Présentation du *Guide pour des interventions de qualité en institution*

Participant à la nouvelle mobilisation pour un meilleur accueil des personnes confiées aux institutions spécialisées, l'Ancreai a élaboré une méthode d'évaluation interne à l'usage des établissements sociaux et médico-sociaux, méthode qui s'appuie sur *un guide pour des interventions de qualité*. Ce travail, issu des développements des travaux antérieurs sur les violences institutionnelles, réoriente l'évaluation sur ce qui garantit la *bien-traitance*.

Ce guide offre un support méthodologique à un processus d'évaluation pensée au bénéfice de l'usager dans l'objectif d'une mise en œuvre d'interventions de qualité conduites en sa faveur et de leur amélioration.

À l'échelle d'un établissement ou d'un service, peut être conduit sur la base de ce guide, l'examen collectif de ce qui conditionne et garantit des prestations de qualité adaptées aux besoins et aux attentes des usagers. C'est ainsi que sur les différents plans qui composent les interventions, sont systématiquement examinés les prérequis d'interventions de qualité, et recherchés ou construits les *indicateurs* permettant de vérifier la présence et la fiabilité de ces prérequis. De cet examen est issu ensuite un diagnostic d'évaluation interne sur la base duquel peut être élaboré un plan d'action de l'amélioration de la qualité des actions. Ce processus d'évaluation s'appuie sur l'accompagnement offert par les équipes techniques des Creai.

Ce travail participe à l'élaboration de référentiels de pratiques qui favorisent une amélioration des prestations, appuyée notamment sur les droits des usagers, sur leur association ou celle de leurs représentants aux décisions et projets qui les concernent. L'approche qui prévaut est d'abord une approche

technique mais dont les options accompagnent une profonde redéfinition actuelle de la praxis des professionnels : c'est la personne de l'usager, les situations qu'il vit qui orientent la pratique.

La conception de ce guide est pluridimensionnelle et dynamique, et privilégie une approche complexe plutôt que linéaire, les différents plans et sous-plans examinés étant en interaction les uns avec les autres. La mobilisation des ressources est questionnée au regard des situations des personnes bénéficiaires des services rendus, des prérequis qui garantissent la qualité de ces services.

C'est un guide souple, se présentant sous la forme d'un guide unique, il est cependant adaptable lors de chaque utilisation, les principes énoncés par les prérequis retenus peuvent trouver application dans des pratiques et des références diverses, ils ne dictent pas la manière de les réaliser et ménagent ainsi des conceptions de travail différentes.

La démarche proposée par l'Ancreai est interactive car elle émane directement du terrain des interventions sociales et médico-sociales. Les acteurs de terrain ont été eux-mêmes directement associés à la construction de cet outil sous la forme d'expérimentations, menées par les Creai dans leur région. C'est ainsi que la version 3 actuellement disponible est issue d'expérimentations dans le champ de la protection de l'enfance, de l'enfance handicapée et des adultes handicapés. ■

*L'Ancreai regroupe les 20 centres régionaux pour l'enfance et l'adolescence inadaptée (Creai) issus de l'arrêté du 20 janvier 1964 qui décrit leurs missions, notamment celles d'observation, d'évaluation et d'aide à l'évolution des dispositifs institutionnels. Renseignements : Creai Langedoc-Roussillon, Zac Tournezy, 135, allée Sacha Guityr, 34100 Montpellier*

sociales ont influencé les pratiques en direction des enfants (congrégations religieuses-hôpitaux) lesquelles ont à leur tour été traduites par les philosophes, les écrivains. La sensibilité sociale et le changement des mentalités ont à leur tour influencé notre organisation publique (lois-système de protection-passage du privé au public...).

Cette spirale interactive est toujours en mouvement puisque nos textes sur l'enfance en danger fournissent un cadre pour les pratiques professionnelles, lesquelles par la recherche évaluative feront à nouveau évoluer ces textes.

Le temps est passé de suivre l'opinion publique lorsqu'elle attend une dramatisation et une amplification des phénomènes de la maltraitance. Le temps est passé de

désigner une multitudes de « bourreaux » et de « martyrs », de façon conjuratoire à la perception de sa propre violence. Le temps politique est passé de déclarer de façon incantatoire « l'éradication de la maltraitance », mais le temps est venu pour un travail de recherche, d'évaluation et d'amélioration des pratiques professionnelles, serein et courageux.

Le temps est venu pour les professionnels plus souvent limités à des rôles d'exécution que de propositions de débattre ensemble sur ces valeurs apparemment contradictoires, sources de confusion et porteuses d'idéologies que sont prévention et protection, secret et signalement, protection sociale et protection judiciaire, ou encore intérêt de la famille et intérêt de l'enfant. ■