



Evaluation et qualité en action sociale et médico-sociale

Charleux F. et Gaguère D. (dir.), ESF edition, 2006

Ecrire sur l'évaluation semble devenir une sorte de passage obligé pour qui s'intéresse au secteur social et médico-social. Pourtant, cet ouvrage apporte une vision véritablement intéressante de « l'acte d'évaluation » et F. Charleux et D. Gaguère se sont attachés à faire vivre cette idée.

S'appuyant sur l'aspect incontournable de l'évaluation, puisqu'elle est imposée par le législateur, les auteurs ont toutefois limité leur travail à l'évaluation interne prévue par la loi 2002-2. La liberté laissée aux établissements de procéder à leur propre évaluation a incité ces deux spécialistes à se pencher sur les aides à apporter pour faciliter la démarche. C'est ce qu'ont fait avec beaucoup de justesse les auteurs.

L'ouvrage débute par une approche « des connaissances indispensables » à la compréhension des méthodes et outils de la qualité. Dans cette première partie, sont abordés des domaines généraux de l'évaluation, traitant pêle-mêle de l'émergence de l'évaluation dans le secteur social mais aussi, et à gros traits, de l'histoire de la qualité et de sa traduction dans le secteur social et médico-social, pour enfin évoquer les différentes approches en matière d'évaluation avec les sacro-saintes normes ISO, l'ANAES et l'accréditation hospitalière, et pour terminer sur les référentiels Qualité dans le secteur social et médico-social.

Dans une seconde partie, François Charleux s'attache à l'amélioration continue de la qualité dans le secteur. Pour cela, il définit le référentiel Qualité comme la pierre angulaire du dispositif d'évaluation. Il insiste ensuite sur l'importance d'un système documentaire garant de la « traçabilité ». Pour Charleux, les raisons d'être d'un système documentaire se déclinent en trois points : tout d'abord, *uniformiser les pratiques* – bien que pour ce qui est du secteur social et médico-social, nous aurions préféré le terme harmoniser à celui d'uniformiser –, *capitaliser les savoirs et savoir-faire* et enfin, *constituer une mémoire de l'institution*. Pour terminer cette seconde partie, l'auteur décline de façon très didactique, la démarche d'évaluation et d'amélioration de la qualité partant d'une méthode de construction des outils pour en venir à la mise en œuvre.

Enfin, dans la troisième partie du livre, qui lui donne d'ailleurs sa part d'originalité, Daniel Gaguère s'appuie sur des témoignages qui présentent des démarches de mise en œuvre de l'évaluation dans des établissements aussi divers qu'un hôpital de jour pour enfants, un CHRS, un service d'AEMO ou encore le MAP (modèle d'accompagnement personnalisé) proposé par l'UNAPEI et qui s'adresse davantage aux personnes présentant une déficience mentale.

En conclusion, un ouvrage intéressant, dans lequel on pourrait peut-être regretter que soient alternativement employés les termes évaluation interne et autoévaluation. Il faut rappeler que le CNESMS a réprécisé, en son temps, qu'il s'agissait bien d'une évaluation interne et non d'une autoévaluation ; les deux termes ayant d'ailleurs une signification différente l'une de l'autre.