

## *Accompagner et développer la démarche qualité en Promotion de la Santé : des ressources au service des acteurs*

En 2006, la mesure 15 des Etats Généraux de la Prévention aborde pour la première fois la notion de démarche qualité en posant comme objectif de « faciliter la mobilisation des associations qui interviennent en prévention » via notamment la mise en place d'une telle démarche.

C'est dans ce contexte qu'un partenariat privilégié s'établit entre l'Inpes et la Fnes, et permet la réalisation de deux outils pour accompagner les acteurs de l'éducation et de la promotion de la santé à la mise en œuvre d'une démarche qualité :

- Le guide d'autoévaluation « Comment améliorer la qualité de vos actions en promotion de la santé ? » coordonné par l'Inpes, élaboré de manière inter-associative<sup>1</sup>, et permettant aux acteurs associatifs d'évaluer leur structure organisationnelle, leurs projets et processus. Ce guide est utilisé par les Pôles régionaux de compétence sur chacun de leurs axes de travail<sup>2</sup>.
- Le « Guide d'auto-évaluation de la qualité des activités en éducation et promotion de la santé » initié par la Fnes, à destination des Ireps qui soutiennent le développement des activités d'éducation et de promotion de la santé par le conseil méthodologique, la formation et la documentation.

L'objectif commun de ces deux outils est d'améliorer en permanence la qualité du service rendu aux personnes et aux populations en proposant une aide au développement des compétences et à l'amélioration des pratiques professionnelles nécessaires à la reconnaissance de l'éducation et de la promotion de la santé aujourd'hui. C'est donc après avoir défini la démarche qualité et ses enjeux, que nous vous présenterons la complémentarité et l'articulation de ces deux outils.

### **La Démarche qualité en promotion de la santé**

#### *De quoi parle-t-on ?*

La démarche qualité est un processus global, systématique et continu qui permet d'accroître la confiance dans la qualité du service rendu.

Elle a comme but l'amélioration des résultats et des processus par une utilisation plus efficace des moyens humains et matériels. Il s'agit d'une démarche constante et progressive qui s'appuie sur des objectifs et des valeurs définis par l'organisme qui la met en œuvre.

#### *Quels en sont les enjeux ?*

Visant sa reconnaissance, le champ de l'éducation et de la promotion de la santé doit opérer de profonds changements pour faire face aux exigences croissantes des institutions et des partenaires en matière d'évaluation de la qualité des pratiques professionnelles.

Ainsi, s'inscrire dans une démarche qualité permet de répondre aux enjeux que doivent relever les différentes organisations, les acteurs mobilisés (professionnels de l'accompagnement et professionnels intervenants).

<sup>1</sup> Associations ayant contribué à la réalisation de ce guide : Aides, Association Française des Diabétiques (AFD), Association Nationale des Intervenants en Toxicomanie et Addictologie (ANITÉA devenue la Fédération Addiction), Association Nationale de Prévention en Alcoologie et Addictologie (ANPAA), Centre régional d'information et de prévention du sida (Crips) Ile-de-France, Défi Santé Nutrition (DSN), la Fédération nationale d'éducation et de promotion de la santé (Fnes), Holisme communication et Le Planning familial

<sup>2</sup> Cahier des charges des plateformes-ressources en EPS/PS : les pôles régionaux de compétences en Education pour la Santé (EPS) et Promotion de la Santé (PS) – Procédure 2013-2015 : <http://www.inpes.sante.fr/espace-reseau/pdf/CAHIER-DES-CHARGES-NATIONAL-DES-PRC.pdf>

Il s'agit de

- (Re)donner confiance et du sens aux acteurs de la promotion de la santé ;
- inscrire la qualité au cœur des principes d'organisation des activités d'une structure et des préoccupations des acteurs de la promotion de la santé ;
- renforcer la crédibilité des structures ;
- favoriser la synergie entre acteurs (à l'interne et à l'externe des structures) ;
- valoriser les équipes et les compétences au sein des structures ;
- formaliser les services rendus.

## **Deux démarches complémentaires pour promouvoir la qualité en éducation et promotion de la santé**

### *Un peu d'histoire...*

- **La démarche soutenue par l'Inpes** basée sur le guide d'autoévaluation « Comment améliorer la qualité de vos actions en promotion de la santé ? »

La conception du guide « Comment améliorer la qualité de vos actions en promotion de la santé ? » a débuté en 2007, suite aux Etats Généraux de la prévention (mesure 15), sous l'impulsion d'un collectif d'associations.

Cette démarche co-construite s'est appuyée sur l'expérience de terrain de nombreux acteurs associatifs, ainsi que sur une analyse de la littérature et des outils développés dans le champ de la qualité.

Après avoir été testé auprès d'associations, ce guide a été publié et est diffusé gratuitement depuis novembre 2009 sur l'ensemble du territoire Français.

Afin de favoriser son appropriation par les acteurs concernés, l'Inpes propose un ensemble de ressources (dépliant promotionnel, ouvrage « Démarche qualité pour les associations intervenant en promotion de la santé », formation de formateurs à l'utilisation du guide et formation à destination des ARS, accompagnements méthodologiques notamment via les Pôles régionaux de compétences, etc.)

**Le guide d'autoévaluation « Comment améliorer la qualité de vos actions en promotion de la santé ? » s'adresse aux acteurs associatifs qui développent des actions de promotion de la santé auprès des publics, et est utilisé par les Pôles régionaux de compétence sur chacun de leurs axes de travail.**

- **La démarche développée par la Fnes** s'appuyant sur le « Guide d'auto-évaluation de la qualité des activités en éducation et promotion de la santé »

En 2005, La Fnes a souhaité construire un référentiel qualité pour ses formations en éducation et promotion de la santé. Pour cela, elle a fait le choix de travailler à partir du référentiel de l'Ecole des Hautes Etudes en Santé Publique qui l'a accompagnée dans cette démarche.

En 2006, elle a étendu sa démarche sur les autres fonctions support qu'elle développait (conseil méthodologique, documentation et action) avec le soutien de l'Inpes, donnant naissance en 2007 à la V0 du référentiel.

Dans un souci de clarification et d'articulation des démarches Inpes et Fnes, notamment au sein des Pôles Régionaux de Compétence, la V1 du référentiel Fnes éditée en 2010 incluait le contenu du guide coordonné par l'Inpes en lieu et place de la partie « Action ».

En 2014, la version 2 du guide a été scindée en cinq fascicules afin de faciliter l'utilisation de chacun des volets le composant. Le cinquième volet, précédemment « Action et programme » est à présent le guide d'auto-évaluation édité par l'Inpes.

**Le « Guide d'auto-évaluation de la qualité des activités en éducation et promotion de la santé » s'adresse aux professionnels, intervenant au sein des Ireps, qui accompagnent les acteurs de terrain à la mise en œuvre d'actions de prévention et de promotion de la santé.**

*Les points communs, différences et complémentarités des démarches*

Critères	Démarche soutenue par l'Inpes	Démarche développée par la Fnes
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ouvrir le dialogue en interne</li> <li>- Permettre l'auto-évaluation de l'activité en offrant des repères</li> <li>- Mettre en évidence les compétences acquises et celles à développer</li> <li>- Valoriser et conforter les points forts et améliorer les points faibles</li> </ul>	
<b>Finalités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Améliorer les pratiques individuelles et collectives et la qualité des actions</li> <li>- Développer et expliciter ses savoir-faire, argumenter sa légitimité d'intervention</li> <li>- Renforcer les capacités de négociation et de plaider pour favoriser la reconnaissance par les partenaires.</li> </ul>	
<b>Champ</b>	structure organisationnelle, projet, processus	Structure organisationnelle, formation, activité documentaire, conseil méthodologique, action, programme d'action, processus
<b>Acteurs concernés</b>	Acteurs associatifs intervenant en promotion de la santé auprès des publics Pôles régionaux de compétence	Acteurs associatifs intervenant en promotion de la santé au sein des Ireps et remplissant des missions de soutien (formation, conseil méthodologique, documentation)
<b>Contenus</b>	<p>Support d'auto-évaluation, précédé d'une présentation de ce qu'est la démarche qualité en général et en promotion de la santé en particulier, organisé en 5 grilles thématiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La dynamique associative</li> <li>• Les principes de promotion de la santé</li> <li>• L'analyse de situation</li> <li>• La planification de l'action</li> <li>• L'animation et la gestion de l'action</li> </ul> 	<p>Support d'auto-évaluation organisé en 5 volets :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'organisme et le processus d'assurance qualité</li> <li>- L'activité de formation</li> <li>- L'activité documentaire</li> <li>- Le conseil et l'accompagnement méthodologique</li> </ul> <p>Chaque partie est constituée de domaines divisés eux-mêmes en rubriques.</p> <p>Le cinquième volet, précédemment « Action et programme » est à présent le guide d'auto-évaluation édité par l'Inpes</p>  
<p>Dans chaque grille thématique (Inpes) ou rubrique (Fnes) on retrouve systématiquement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Un argument :</b> Il explicite en quoi les critères qui suivent contribuent à la qualité de l'activité.</li> <li>- <b>Des critères :</b> Ils illustrent ce qui est attendu en termes de qualité.</li> <li>- <b>Des indicateurs ou exemples :</b> Plus nombreux, contextualisés mais non exhaustifs, ils précisent la façon dont il est possible de constater la satisfaction ou non du critère.</li> </ul> <p>Ces outils permettent de formuler des constats et de formaliser un plan d'actions d'amélioration de la qualité en priorisant les propositions d'amélioration.</p>		
<b>Diffusion</b>	Plus de 30 000 exemplaires papier et plus de 9 000 téléchargements	Diffusion en cours auprès des destinataires ciblés

## *Des contenus articulés*

La philosophie qui sous-tend la démarche soutenue par l'Inpes et celle de la Fnes sont rigoureusement identiques.

Même si le guide coordonné par l'Inpes interroge de manière globale le fonctionnement des associations, alors que le guide réalisé par la Fnes interroge des domaines de pratiques spécifiques des professionnels qui accompagnent d'autres structures, les deux outils visent le même but : donner des repères pour s'engager dans une démarche progressive d'amélioration de la qualité.

## **Retour d'expérience**

Suite à une décision collégiale, le Pôle Régional de Compétences en Education Pour la Santé et Promotion de la Santé d'Ile-de-France s'est officiellement engagé en 2013 dans une démarche qualité s'appuyant sur les guides d'autoévaluation élaborés sous la coordination de l'Inpes et de la Fnes. Débutée par une auto-évaluation conduite sur 2 jours, cette démarche a présenté une réelle plus-value en termes de mobilisation, de complémentarité et de cohérence.

L'utilisation des deux guides a ainsi permis :

- L'adhésion de six associations contributrices - Aides, Anpaa, Crips, Fédération Addiction, Institut Renaudot, Ireps. Vingt de leurs représentants aux fonctions diverses se sont mobilisés dans cette démarche.
- La réalisation d'une auto-évaluation à deux échelles d'analyse complémentaires et indissociables : une approche globale de l'entité et de sa programmation/action grâce aux critères qualité proposés dans le guide coordonné par l'Inpes ; une analyse détaillée des pratiques professionnelles support en documentation, formation et accompagnement méthodologique, grâce aux critères qualité du guide réalisé par la Fnes.
- La mise en regard des deux dimensions que sont, d'une part les fondements, valeurs et principes de la promotion de la santé, et d'autre part leur déclinaison transversale pour chacune des missions d'action ou d'accompagnement mises en œuvre.

L'ensemble de la démarche soutenue par les deux guides a abouti à l'élaboration d'un plan d'amélioration de la qualité de trois ans dont les objectifs sont à la fois stratégiques et opérationnels, transversaux au Pôle régional de compétence et portant également sur les actions de terrain.

## **Conclusion**

Les démarches coordonnées par l'Inpes et par la Fnes ont « montré la voie » et les supports produits peuvent désormais servir de référence pour construire de nouveaux outils répondant aux besoins d'autres types d'acteurs (exemples : « Guide pratique d'auto-évaluation des effets de votre démarche communautaire en santé », référentiel qualité ASV/RLPS Haute-Normandie, etc.).

## **Pour aller plus loin**

- **Espace dédié sur le site internet de l'Inpes :** [www.inpes.sante.fr/demarche-qualite-promotion-sante](http://www.inpes.sante.fr/demarche-qualite-promotion-sante)
- **Fnes :** <http://www.fnes.fr/activites/publications.php>

## **Contacts**

**Inpes :** [guide.qualite@inpes.sante.fr](mailto:guide.qualite@inpes.sante.fr) et **Fnes :** [contact@fnes.fr](mailto:contact@fnes.fr)