

Séminaire européen Valoris/Sierre 2009

Expériences d'un évalué (résumé de l'exposé)

Préambule : Qui est la FRSA.

La FRSA (Fondation Romande en faveur des personnes SourdAveugles) gère notamment une institution romande qui accueille des personnes à la fois sourdes et aveugles ayant des déficiences sensorielles partielles ou totales. Ces personnes ne peuvent avoir accès aux services spécifiques pour les personnes sourdes ou pour les personnes aveugles, elles ont besoin d'être reconnues de manière spécifique en lien avec leur surdicécité et trouver des réponses caractéristiques et adaptées.

Nous accueillons également des personnes sourdes qui présentent des pathologies associées notamment psychiques (autisme, troubles graves du comportement par exemple). Notre population est donc extrêmement hétérogène et exige un personnel qui doit être spécialisé. Les personnes sourdesaveugles ont des difficultés à :

- Avoir un accès à la communication de type dialogique conversationnel. Echanger avec ses proches et son environnement sur tout et rien est très compliqué voire impossible.
- Avoir accès à l'information sur son environnement immédiat et savoir ce qui se passe et va se passer dans cet espace contextuel.
- Avoir accès à la mobilité, c'est-à-dire pouvoir se déplacer d'un point à un autre.

Pour pouvoir répondre aux besoins de ces personnes, afin qu'elles accèdent à la communication, à l'information et à la mobilité, nous devons répondre à chacune d'entre elles de manière spécifique, selon leur capacité de perception sensorielle, leur compétences intellectuelles et en particulier selon leur moyen de communication, leur langue d'origine ; soit le français ou la langue des signes. La FRSA propose d'autres prestations :

- un camp de vacances ouvert à la francophonie.
- un suivi socioéducatif à domicile pour des personnes aveugles sans handicap mental.
- Un suivi des enfants dès la petite enfance à l'extérieur du centre en partenariat avec les services éducatifs itinérants.
- Du conseil aux professionnels accompagnant des personnes concernées par la surdicécité et travaillant dans d'autres structures.

La FRSA est certifiée par l'Association Suisse pour Système de Qualité et de Management SQS selon les bases normatives OFAS-AI 2000. Nous avons donc une certaine habitude d'être évalués.

Notre participation au projet VALORIS

La FRSA a été approchée, dans le courant de l'année 2008, par un groupe de personnes venant de La FOVAHM et de Valais de Cœur, groupe participant à un projet européen et qui testait un outil d'évaluation du projet VALORIS TIQSS.

Dans un premier temps, j'avoue avoir un peu hésité : comment allait-on gérer un groupe de 4 personnes au sein même de toutes les activités, en particulier sur les groupes de vie. Comment les résidants allaient-ils réagir ? Comment l'équipe se positionnerait-elle sur le terrain ? Après en avoir discuté au sein de l'institution, l'idée d'être « sous la loupe », pour notre équipe de coordination, était plutôt bienvenue. En effet, nous repérons déjà par nous-mêmes des

satisfactions et des lacunes. L'idée d'avoir un œil extérieur et qui plus est très pointu, nous plut. Après avoir été informés de la démarche et surtout assurés du respect de la confidentialité, nous avons ouvert nos portes et transmis tous les documents utiles pour que l'équipe d'évaluateurs « en herbe » puisse connaître nos pratiques théoriques, du moins. Après une étude des documents, il leur fallait donc vérifier si tout ce que nous annoncions était, bel et bien, effectif sur le terrain. L'évaluation se déroulant sur trois jours, nous nous sommes entendus pour mettre en place un programme organisationnel de rencontres avec les divers interlocuteurs des secteurs ainsi que leur temps de présence sur les lieux et lors des activités.

Evaluation de l'institution

Présence des évaluateurs sur le terrain.

- Appréciation d'avoir des évaluateurs ayant une expérience de terrain dans le secteur concerné : personnes qui connaissent le fonctionnement des institutions et non pas des fonctionnaires de l'administration.
- L'équipe d'évaluateurs était discrète avec le souci de ne pas déranger, elle a été perçue comme respectueuse.
- Les questions posées étaient très pointues et le besoin de vérifier les capacités d'autonomie et d'autodétermination pour les résidants a été ressenti par les personnes auditées. : « *Ils ont beaucoup insisté sur la liberté de choix* ».
- Les évalués ont apprécié les questions et les ont jugées intéressantes.
- Certains aspects liés à la lisibilité de l'institution les ont surpris, la question sur : doit-on se faire voir/connaître via le logo ou rester neutre (sans logo) pour ne pas stigmatiser les occupants d'un bus par exemple ?
- La notion de la responsabilité professionnelle et la conscience de celle-ci ont été reconnues à travers les questions.
- Les évalués avaient le souci de bien faire, de bien répondre.
- Etre observés dans leur pratique ne les a pas trop dérangés, ils ont relevé le respect des personnes évaluateurs dans certaines situations un peu plus tendues.
- Avoir 2 personnes à la fois sur le terrain était appréciable. Plus de 2 personnes semblait perturber le déroulement normal d'une activité et par définition biaiser les résultats.

Difficultés rencontrées.

Les évaluateurs n'avaient pas pensé à la difficulté de communication qu'ils rencontreraient sur le terrain : un certain nombre de collaborateurs sont sourds et il n'y avait pas d'interprète. La communication devait se faire au mieux. Les résidants, pour la plupart sont également sourds et, converser naturellement avec eux ne va pas de soi. Nous avons donc observé nos évaluateurs, quelque peu en difficulté, essayant de signer et de mimer sur le terrain. La récolte des faits leur a demandé un travail beaucoup plus conséquent qu'ils ne l'avaient estimé afin de de pouvoir garder une pertinence à leurs questions.

Restitution des résultats.

Les résultats ont été transmis à la direction et à l'équipe oralement selon 3 axes d'amélioration.

- L'intégration physique et les démarches visant à intégrer.
- Le développement de la personne et des prestations de l'institution.
- L'ouverture et le dynamisme professionnel.

L'accent est mis d'abord sur les points forts de l'institution et ensuite sur les défis à entreprendre sous forme d'axes d'amélioration. Une cotation est faite de A à D signifiant.

- A en bleu : très satisfaisant.
- B en bleu : satisfaisant.
- C en rouge insatisfaisant.
- D en rouge très insatisfaisant.

Pour chaque axe, des propositions d'amélioration ont été données ou, des questions pertinentes ont été posées afin de susciter une réflexion constructive.

Conclusion

Points forts de cet outil

- Tous les domaines et secteurs d'activités sont effectivement évalués
- Une évaluation approfondie pour vérifier les valeurs prônées par l'institution et leur application.
- Des propositions pertinentes via des professionnels connaissant le terrain.
- Une critique constructive qui met en lumière les valeurs de l'institution et qui rend l'équipe attentive à son propre comportement.

C'est donc un outil utile, il demande cependant un investissement important de la part des évaluateurs et de l'équipe. Les résidents quant à eux ont apprécié cette visite prolongée de quatre personnes inconnues qui semblaient un peu « nager » parfois et pour qui, ils ont eu beaucoup de compréhension. Un GRAND merci à eux en particulier, eux qui ont accepté avec bienveillance d'être envahis au sein de leur lieu de vie.

FGT/5.09.09