



Mesurer l'impact de la participation

Patricia Jungo, Coordinatrice innovation & transfert des connaissances
Berne, 02 mai 2022

Un sujet sur lequel nous nous penchons beaucoup au sein de la fédération ARTISET avec les associations de branche INSOS, CURAVIVA et YOUVITA. Car c'est justement dans le cadre de la mise en œuvre de la CRDPH que mesurabilité de la participation des personnes dépendantes d'une prise en charge et d'un accompagnement gagne en importance.

Les prestataires de services pour les personnes ayant besoin de soutien ont pour objectif la Bonne Vie de leurs client(e)s.

INSOS | 2 mai 2022

2

Problème: pas de paramètres mesurables

Si une preuve de l'impact du travail de ces organisations s'avère nécessaire, les autorités de surveillance, les financiers, les politiques font rapidement appel à des indicateurs économiques pour mesurer l'efficacité et la rentabilité. Mais cela ne permet pas de saisir l'essence même de l'action quotidienne et des directives de la CDPH. Les organisations ne sont donc pas mesurées à l'aune de leurs véritables objectifs. Avec le projet "Mesurer, comparer et développer efficacement la Bonne Vie dans les institutions pour personnes handicapées et pour personnes âgées", nous faisons un pas dans la bonne direction. Le concept de ce projet innovant se réfère étroitement à la CRDPH et s'oriente vers les personnes ayant besoin de soutien. La mesure de la participation permettrait donc d'évaluer l'objectif réel et donc « le bénéfice » des organisations.

La participation fait clairement partie du bénéfice élaborée par une organisation. En outre, il faut s'attendre à ce que la mise en œuvre de la CRDPH et la logique du financement des sujets augmentent la pression financière sur les organisations. Si cette partie importante du bénéfice générée ne peut pas être déclarée, le malaise augmente.

Quelles sont les possibilités dont nous disposons aujourd'hui pour démontrer ce type de bénéfice ? Actuellement, on s'appuie quasi uniquement sur les données structurelles et les données traditionnelles de gestion de la qualité enrichies par enquêtes de

satisfaction ponctuelles.

La qualité (sous la forme d'une Bonne Vie) naît, telle une symphonie, de l'interaction entre de nombreux acteurs. Quel est le rôle des prestataires de services ?

INSOS | 2 mai 2022

3

Si l'on s'intéresse à la qualité en tant que forme de participation d'une personne à l'organisation de sa vie et pas seulement en tant que paramètre économique, il devient évident que la balle vers une Bonne Vie ne se trouve pas uniquement dans le camp des personnes concernées et des prestataires de services. **Les conditions-cadres et les mécanismes financiers doivent également être adéquats et, surtout, ne pas se gêner mutuellement. Sinon, on risque la cacophonie.**

Par exemple, au début de la pandémie de Corona, l'accent a été mis sur la protection contre le virus. D'un point de vue médical et sanitaire, cela avait peut-être un sens et les paramètres de mesure étaient le nombre de malades et de morts. Mais la mission première des organisations n'est pas la protection des gens et nous savons aujourd'hui que la qualité de vie des client(e)s a souffert et a été négligée, surtout au début de la pandémie (par rapport à la "population normale"). Cela s'explique notamment **par l'absence d'une compréhension commune et globale de la qualité entre les acteurs du secteur social et de la santé. Cette compréhension constitue également la base de la mise en œuvre de la CRDPH. Les fournisseurs de prestations ne peuvent pas y parvenir seuls, mais ils peuvent sensibiliser leurs co-acteurs.**

La Bonne Vie se compose d'un nombre de paramètres, dont certains ne sont pas mesurables.

Comment peut-on néanmoins l'identifier dans la gestion de la qualité ?

Les effets de ces prestations de promotion de la participation ne peuvent pas être représentés dans les systèmes classiques de gestion de la qualité. Ceux-ci s'intéressent à des aspects tels que la qualité de l'encadrement, les chiffres d'occupation ou les indicateurs de gestion. Ceux-ci sont certainement importants pour une « Bonne Vie" au sein d'une organisation, mais un regard sur des aspects tels que la **liberté de choix, l'autodétermination, l'intégration sociale, la participation à la société, la formation ou les loisirs** montre rapidement que la « Bonne Vie" ne se résume pas à cela. Mais la « Bonne Vie" n'est pas facile à saisir, et encore moins à mesurer.

Il n'existe guère de connaissances solides sur ce qui constitue une « Bonne Vie" dans une organisation, sur la manière dont elle est déterminée et sur les mesures et les facteurs environnementaux qui ont une influence positive sur la « Bonne Vie". Dans le meilleur des cas, les organisations abordent le sujet par le biais d'enquêtes de satisfaction, ce qui, compte tenu des compétences et des possibilités de choix souvent limitées dans des situations de vie complexes du point de vue de la santé, conduit à des résultats douteux.

Les solutions pratiques, utilisables au quotidien et innovantes sont quasi inexistantes.

INSOS | 2 mai 2022

5

ARTISET et INSOS ont décidé de soutenir le projet: "Mesurer, comparer et développer efficacement la Bonne Vie dans les institutions pour personnes handicapées et pour personnes âgées"

Projet en collaboration entre FHNW (Fachhochschule Nordwestschweiz) et ARTISTE / INSOS. Financé partiellement par Innosuisse – Agence suisse pour l'encouragement de l'innovation.

L'objectif du projet est de mesurer la « Bonne Vie » dans l'organisation et de déterminer quelles mesures et conditions environnementales favorisent celle-ci et pour quelles personnes. D'une part, cela est compatible avec la mise en œuvre de la CDPH et donne aux organisations une preuve de leur performance dans ce domaine. D'autre part, il s'agit également d'un instrument intéressant tenant compte de la perspective du financement des sujets. Il fournit aux organisations un justificatif qui tient compte des droits des personnes handicapées et qui peut être présentée aux cantons en tant que commanditaires de prestations.

Le projet concorde avec le changement de paradigme de la "détermination par les autorités ou éventuellement les prestataires sur ce qui constitue une Bonne Vie" à la "détermination par les bénéficiaires de prestations concernés".

Visitez:

<https://www.artiset.ch/>; <https://insos.ch/>

<https://www.artiset.ch/Informations-specialisees/Economicite>

<https://www.artiset.ch/Federation/Innovation-transfert-de-connaissances>

INSOS

Zieglerstrasse 53, 3007 Berne
T +41 31 385 33 00
info@insos.ch, insos.ch

Association de branche de

ARTISET

Fédération des prestataires de services
pour personnes ayant besoin de soutien

domaine Gestion de l'association



Patricia Jungo

Coordinatrice Innovation & transfert de connaissances

☎ +41 31 385 33 59

✉ [E-mail](#)

Merci beaucoup pour votre attention ! N'hésitez pas à prendre contact avec moi.