

Projet soutenu par la CNSA au titre des études, recherches et actions innovantes (Section V de son budget) **Fiche de synthèse**

Projet : Les pratiques d'évaluation: une étude des organisations et des représentations
Etude auprès de l'ensemble des acteurs de l'évaluation des besoins des personnes en perte d'autonomie

Porteur de projet : Cabinets Deloitte, 2i Conseil et TNS Healthcare

Projet n°

Projet retenu dans le cadre d'un appel à projets : non

- Nom de l'AAP :
- Nom(s) du(des) partenaire(s) de l'AAP :

Caractéristiques du porteur de projet

- Cabinets de conseil, situés en Ile-de-France.
- Connaissances et compétences mobilisées : secteur public, gestion de projet, santé, médico-social, organisation, analyse de processus, études qualitatives et quantitatives, psychologie, sociologie des organisations.

Contacts

- Lien internet de la structure du porteur de projet : <http://www.deloitte.fr>

Durée et année(s) de réalisation : 14 mois, de novembre 2007 à décembre 2008

Le projet en bref

Contexte/objectifs

L'objectif global de l'étude était d'analyser les pratiques, les méthodes et les perceptions de la fonction d'évaluation des besoins des personnes en perte d'autonomie dans différents secteurs (personnes âgées, personnes handicapées, à domicile et en établissement). L'étude, suivant essentiellement une approche qualitative, n'avait pas vocation à être représentative mais à recueillir la diversité des pratiques et des expériences vécues.

L'étude a été pilotée par les collaborateurs de la CNSA et un comité d'orientation a été mis en place pour venir en appui à la réflexion et aux méthodes envisagées. Ce comité était composé des représentants de MDPH, de l'ADF, d'organismes publics (DGAS, CNAMTS, DREES), de Fondations (Fondation Caisses d'Epargne pour la solidarité), du CNCPH, du CNRPA, de fédérations d'établissements (FHF, FEHAP) et de services d'aide à domicile (UNA, SAMSAH, etc.).

Méthodologie

Sur le plan méthodologique, 4 volets ont structuré l'étude : un premier volet sur l'organisation des structures et des pratiques d'évaluation, un deuxième volet sur l'étude de 124 situations d'évaluation des besoins des personnes, et un troisième volet sur le recueil de perceptions de la fonction d'évaluation par les professionnels et les usagers (16 monographies). Le quatrième volet était un recueil de données quantitatives sur l'activité de l'évaluation, sur la base d'un questionnaire adressé aux équipes de tous les conseils généraux et maisons départementales des personnes handicapées. En complément de ces volets, des groupes de travail ont été organisés en région pour débattre des premiers résultats, dégager les difficultés rencontrées par les professionnels et identifier les facteurs facilitant la mise en œuvre de l'évaluation des besoins.

L'étude s'est déroulée essentiellement dans 11 départements, diversifiés sur le plan socio-démographique : les Alpes Maritimes, les Ardennes, l'Essonne, le Gers, l'Ile-et-Vilaine, l'Indre-et-Loire, la Marne, la Sarthe, la Seine-et-Marne, la Vienne, les Yvelines. Par ailleurs, les groupes de travail organisés en région ont mobilisé d'autres départements, limitrophes à ceux mentionnés ci-dessus. Enfin, l'ensemble des conseils généraux et des maisons départementales des personnes handicapées de France métropolitaine et d'outre-mer ont été sollicités sur le volet quantitatif, pour répondre au questionnaire sur l'activité d'évaluation.

Une grande diversité d'acteurs locaux, concernés par l'évaluation des besoins de compensation de la perte d'autonomie, a été rencontrée, à savoir : les équipes médico-sociales départementales, les équipes pluridisciplinaires des maisons départementales pour personnes handicapées, les professionnels des établissements et services médico-sociaux et du secteur associatif. Quelques partenaires des secteurs sanitaire, de l'éducation, de l'insertion professionnelle et des aides techniques ont également été sollicités.

Principaux enseignements

Globalement, l'étude souligne une divergence importante entre les modes d'évaluation des besoins des personnes âgées et ceux des personnes handicapées. Cette divergence se traduit en termes d'organisation, de pratiques, de compétences mobilisées et de vécu de l'évaluation. Les principaux résultats portent sur les cinq axes suivants :

1- Les concepts, les référentiels et les lois semblent être compris différemment par les professionnels de l'évaluation, ce qui peut conduire à une hétérogénéité des pratiques d'un département à l'autre mais aussi au sein d'une même équipe d'évaluateurs. Par conséquent, les acteurs de l'évaluation expriment des attentes fortes, de la part de la CNSA notamment, quant à la définition et à la diffusion d'un langage commun pour éclaircir certains points réglementaires, définir la "fiche de poste" de l'évaluateur, ou encore pour harmoniser les pratiques.

Le projet en bref

2- Sur le plan de l'organisation interne et les relations partenariales, l'étude a mis en évidence une déperdition des informations transmises, une faible mobilisation des données déjà existantes, l'absence de relais d'informations et un manque de repères quant à la définition du rôle de chacun des acteurs de l'évaluation au niveau local. Les modalités de transmission, d'utilisation et de partage des informations ne sont pas optimales et les relations entre les différents partenaires semblent nécessiter une meilleure articulation.

3- Concernant la place de l'utilisateur, trois constats sont dégagés : les usagers n'ont pas la maîtrise suffisante de l'environnement institutionnel et de l'offre disponible, les besoins du demandeur ne sont pas évalués dans le cadre d'une « trajectoire des besoins » mais à l'instant « t », les demandeurs expriment le besoin d'avoir un interlocuteur unique et identifié au sein de la MDPH ou du Conseil général.

4- Le facteur humain, présent dans l'évaluation, semble difficile à gérer pour les évaluateurs. Afin de faciliter cette gestion, il conviendrait de leur apporter une meilleure connaissance des degrés d'acceptation de la perte d'autonomie par l'utilisateur, pour prendre une certaine distance, mieux gérer l'attitude d'empathie (qui a un impact sur leurs pratiques) et clarifier les rôles entre ce qui relève de l'évaluation et ce qui relève de l'accompagnement.

5- De façon générale, l'évaluation objective n'existe pas mais dépend des représentations individuelles et elle est surtout réalisée en prenant en compte les aides disponibles au niveau territorial. La pratique d'évaluation est aussi fonction du type de demande et non du type de handicap. Enfin, le moment de réalisation de l'évaluation en établissement est difficilement perceptible tant par les usagers que par les évaluateurs : l'évaluation est diffuse dans le temps.

Implication de la CNSA

Cette étude a été commandée par la CNSA en 2007. La CNSA avait comme objectifs de recueillir des informations pour savoir où en était le secteur médico-social dans le domaine de l'évaluation, afin de mieux accompagner les professionnels dans leur conduite de l'évaluation des besoins des personnes en perte d'autonomie.

Ce projet est à intégrer aux autres travaux menés au sein de la commission spécialisée "évaluation des besoins des personnes" du Conseil scientifique de la CNSA. Ces travaux portent notamment sur la définition de la notion d'évaluation et sur les outils et démarches tels qu'ils sont utilisés et perçus par les concepteurs, les professionnels utilisateurs, les personnes en perte d'autonomie et leurs aidants.

Autres informations

- **Thème(s) abordé(s) :** évaluation des besoins individuels et de la situation de la personne
- **Mots-clés :** évaluation des besoins des personnes, MDPH, domicile/logement, établissements et services médico-sociaux, place et attentes des usagers, outils/référentiels, coordination/réseaux, organisation/pratiques professionnelles, personnes âgées, personnes handicapées, étude
- **Support :** rapport, synthèse, CD Rom
- **Année de diffusion :** 2009
- **Suite(s) donnée(s), par la CNSA, au projet :** les résultats de l'étude ont été présentés lors des événements suivants, organisés par la CNSA : le séminaire de travail et de recherche le 11 février 2009 et les 1ères rencontres scientifiques sur l'autonomie le 12 février 2009.
Sont envisagées les suites suivantes: ateliers régionaux, formation/animation auprès des directeurs d'établissement, étude bibliographique sur la pluridisciplinarité et le travail en équipe, appel à candidatures pour faire remonter des pratiques innovantes et identifier des critères d'évaluation de la pratique de l'évaluation, étude sur les coûts/l'économie de l'évaluation, informations des personnes en perte d'autonomie.

Pour en savoir plus

- Télécharger le(s) document(s) : La synthèse : http://www.cnsa.fr/IMG/pdf/1a.Synthese_Deloitte.pdf
Le rapport dans sa totalité : http://www.cnsa.fr/IMG/pdf/IMG/pdf/1b.Rapport_Etude_Deloitte_2iConseil_TNS.pdf
Les annexes au rapport : http://www.cnsa.fr/IMG/pdf/Annexes_etude_Deloitte.pdf
- Nous contacter : etudes-innovation@cnsa.fr
- Des informations supplémentaires sur le site de la CNSA : <http://www.cnsa.fr>