

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

**Projet : Etude portant sur les perceptions, par les usagers, des outils et démarches d'évaluation des besoins de compensation de la perte d'autonomie**

**Porteur de projet : Cabinet ASDO Etudes**

**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**

- Situé à Paris, ASDO Etudes est un cabinet réalisant des études et des interventions principalement dans le champ des politiques publiques, suivant une approche sociologique. Dans ce domaine, ses travaux concernent notamment l'insertion professionnelle et sociale, la prévention des risques et l'environnement.

### **Contacts**

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

**Durée et année(s) de réalisation** : 1 an, en 2008

### **Le projet en bref**

#### Contexte/objectifs

Dans un contexte de prise en compte de la personnalisation des besoins des personnes en perte d'autonomie et de développement des outils d'évaluation, il était nécessaire de prendre en compte le point de vue des "usagers". Il est entendu par "usagers", les personnes handicapées et les personnes âgées mais aussi leurs proches, faisant l'objet d'une évaluation de leurs besoins de compensation pour bénéficier d'un accompagnement et/ou d'une prestation, réalisée par des professionnels au moyen d'outils. L'étude visait ainsi à recueillir auprès des usagers et de leur environnement leurs expériences des différents outils d'évaluation, à restituer leurs perceptions de l'évaluation des besoins et à préciser la plus-value des outils ainsi que leurs limites du point de vue des usagers. Elle n'avait pas pour objectif d'être représentative mais de recueillir la diversité des expériences vécues. La réalisation de cette étude a été pilotée par les collaborateurs de la CNSA en lien avec les membres de la commission spécialisée "évaluation des besoins" de son Conseil scientifique qui ont été tenus informés de l'évolution du travail et qui ont réagi et alimenté la réflexion.

#### Méthodologie

L'étude a suivi une approche qualitative, via des entretiens semi-directifs et des observations de situations d'évaluation. 83 situations ont été étudiées auprès de personnes handicapées et de personnes âgées, la plupart du temps accompagnées d'un membre de leur famille ou d'un aidant professionnel, et auprès de professionnels concernés par l'évaluation. Ces observations et entretiens se sont déroulés à domicile, en établissement et quelques uns dans les maisons départementales des personnes handicapées (MDPH), lors de séquences d'évaluation réalisées au moyen d'outils. Les outils retenus étaient : AGGIR, GEVA, DESIR, SMAF, RAI, MAP, GEMAPA, OSE, HOLE et EGS ODGAM.

#### Principaux enseignements

Les usagers se sont exprimés au sujet des outils et des situations d'évaluation de leurs besoins. Dans de nombreuses situations, la démarche d'évaluation est méconnue par les personnes, particulièrement lorsqu'elles sont en établissement. Quant aux outils, ils sont soit complètement invisibles pour la personne, soit peu présentés. Les usagers sont rarement en posture d'acteurs dans le processus d'évaluation de leurs besoins; ils expriment plutôt un sentiment "d'ignorance" ou de "passivité" face à l'outil et à la démarche. Par ailleurs, les usagers s'intéressent spontanément davantage aux conclusions du processus d'évaluation qu'à la séquence évaluative proprement dite.

En outre, lorsque les professionnels sont interrogés sur la place de l'utilisateur dans le processus d'évaluation, cette question leur semble complexe et conditionnée par des contraintes organisationnelles. La priorité n'est pas de réfléchir aujourd'hui à la place de l'utilisateur mais de professionnaliser les équipes, d'homogénéiser les pratiques, de délivrer des services et des prestations de manière la plus équitable possible en respectant les délais prévus par la loi. Si les outils ont des finalités différentes, ils influencent peu les pratiques professionnelles consistant à prendre en compte la parole des usagers dans la démarche d'évaluation.

Les échanges issus de cette étude témoignent de la nécessité de réfléchir à la place que peut occuper l'utilisateur dans les démarches d'évaluation et d'accompagnement de la personne. Cette réflexion devrait sans doute conduire à la mise en œuvre systématique du droit à l'information, à la création de protocoles d'utilisation des outils et de déroulement des séquences d'évaluation, et au développement d'échanges de pratiques entre professionnels.

### **Implication de la CNSA**

Cette étude a été commandée par la CNSA en 2007. La CNSA souhaitait connaître la perception et la place des personnes handicapées et des personnes âgées vis-à-vis de la situation d'évaluation de leurs besoins et des outils utilisés par les professionnels pour réaliser cette évaluation. Ceci devait lui permettre d'enrichir ses connaissances et de compléter son analyse des caractéristiques des outils et démarches d'évaluation existants afin d'aider les professionnels à choisir, utiliser, concevoir ou améliorer ceux-ci. 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, sur les pratiques et l'organisation de l'évaluation, et sur les outils et démarches tels qu'ils sont utilisés et perçus par les concepteurs et les professionnels utilisateurs.

### **Autres informations**

- **Thème(s) abordé(s)** : évaluation des besoins individuels et de la situation des personnes
- **Mots-clés** : évaluation des besoins des personnes, organisation/pratiques professionnelles, place et attente des usagers, projet de vie, outils/référentiels, personnes âgées, personnes handicapées, étude
- **Support** : rapport et synthèse (disponible en français et en anglais)
- **Année de diffusion** : 2008
- **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.

### **Pour en savoir plus**

- Télécharger le(s) document(s) : Synthèse et rapport avec annexes : [http://www.cnsa.fr/IMG/pdf/2b.Rapport\\_ASDO\\_avec\\_les\\_annexes.pdf](http://www.cnsa.fr/IMG/pdf/2b.Rapport_ASDO_avec_les_annexes.pdf)
- Nous contacter : [etudes-innovation@cnsa.fr](mailto:etudes-innovation@cnsa.fr)
- Des informations supplémentaires sur le site de la CNSA : <http://www.cnsa.fr>