



Agence nationale de l'évaluation
et de la qualité des établissements
et services sociaux et médico-sociaux

**Prévention et traitement de la maltraitance
et promotion de la bientraitance :**

Éléments d'appréciation d'outils

**Adaptation des critères de qualité de l'Inpes
« Référentiel de bonnes pratiques. Outils d'intervention
en éducation pour la santé : critères de qualité »**

Contact :

Oriane Delivré, chef de projet junior
oriane.delivre@sante.gouv.fr

Introduction

La prévention et le traitement de la maltraitance ainsi que la promotion de la bientraitance font l'objet d'une multitude d'outils d'information, de sensibilisation, ou encore d'accompagnement, qui reflètent l'intérêt des encadrants et des professionnels sur ces thèmes. L'Anesm propose ici un ensemble de questions permettant à ces destinataires de faire plus facilement un choix parmi les outils existants, au regard d'un certain nombre de critères.

Les éléments d'appréciation et d'analyse des outils présentés ici sont issus d'une adaptation du référentiel développé par l'Inpes à destination des outils d'intervention en éducation pour la santé. Ainsi, l'Inpes propose une « grille argumentée scientifiquement au regard de la littérature et des expériences similaires existant au niveau national et international. [...] Les grandes étapes de ce travail ont donc été:

- Une recherche documentaire (identification, récupération, analyse, sélection et exploitation des documents)
- La sélection des critères de qualité, d'abord à travers la confrontation des critères de la grille « pédagogothèque » avec les critères identifiés dans la littérature, puis à travers la discussion de ces critères par des experts en éducation pour la santé et en évaluation, ces discussions devant aboutir à un consensus d'expert. »

A la différence du référentiel de l'Inpes, les éléments d'appréciation qui suivent ne permettent pas l'analyse d'outils d'intervention mais plutôt d'outils pour *l'information* ou encore la *sensibilisation*. Il s'agira la plupart du temps de guides ou de livrets à destination des professionnels ou des responsables d'établissements et de services. Par ailleurs, alors que le référentiel de l'Inpes a pour objectif d'apprécier la qualité des outils d'intervention en éducation pour la santé par des commissions organisées par l'institut lui-même, le présent document se veut être un instrument dont les encadrants, voire les professionnels, doivent se saisir eux-mêmes pour apprécier la qualité des outils avec lesquels il leur semble intéressant et pertinent de travailler.

L'objectif de ces éléments d'appréciation est donc à la fois (1) de pouvoir apprécier un outil de qualité sur les thèmes de la prévention et du traitement de la maltraitance et de la promotion de la bientraitance, mais aussi (2) de permettre la discussion et la mise en débat autour de ces outils, l'analyse pouvant se dérouler en équipe.

En aucun cas, ce document permet de certifier de la qualité d'un outil, ni d'en évaluer les résultats : chaque utilisateur pourra faire une analyse différente d'un même outil. Il s'agit avant tout d'amener les encadrants et professionnels à se poser un certain nombre de questions avant d'utiliser un outil dans le champ de la maltraitance ou de la bientraitance.

Les éléments d'appréciation d'outils qui suivent sont classés en cinq parties

- La qualité du contenu
- La qualité pédagogique
- La qualité du support
- La qualité de la conception
- L'appréciation d'ensemble

A. Description de l'outil

Titre :

Nature :

- Livret/ guide
- Cédérom
- Exposition/ affiche
- Vidéo
- Diapositives/ PowerPoint
- Autre (préciser) :

Destinataire(s) annoncé(s) :

Thème principal annoncé :

Année :

Nom du ou des concepteur(s) :

Quels sont les objectifs annoncés ?

L'outil vise à amener le professionnel à (plusieurs réponses possibles) :

Savoir

- Acquérir des connaissances
- Comprendre un mécanisme
- Situer une problématique dans son contexte
- Autre :

Savoir faire

- Appliquer une technique
- Résoudre un problème
- Communiquer efficacement
- Autre :

Savoir être

- Gérer ses émotions
- Prendre position
- Etre plus autonome
- Autre :

Pas d'objectif annoncé

Les principaux objectifs annoncés sont :

Objectif 1 :

Objectif 2 :

Objectif 3 :

B. Critères de qualité

1. Qualité du contenu

Q1 : Le contenu est-il pertinent au regard du thème principal de l'outil ?

- Oui, tout à fait d'accord
- Oui, plutôt d'accord
- Non, plutôt pas d'accord
- Non, pas du tout d'accord

Q2 : Le contenu est-il pertinent au regard des objectifs annoncés ?

- Oui, tout à fait d'accord
- Oui, plutôt d'accord
- Non, plutôt pas d'accord
- Non, pas du tout d'accord

Q3 : Avez-vous eu le sentiment que l'outil faisait la promotion d'un produit, d'une marque, d'un groupe ou d'une prestation ?

- Oui, tout à fait d'accord
- Oui, plutôt d'accord
- Non, plutôt pas d'accord
- Non, pas du tout d'accord

Q4 : Avez-vous eu le sentiment que l'outil comportait des éléments caricaturaux, des stéréotypes, ou un contenu inacceptable au regard de l'éthique ?

- Oui, tout à fait d'accord
- Oui, plutôt d'accord
- Non, plutôt pas d'accord
- Non, pas du tout d'accord

Q5 : Si l'outil concerne la bientraitance, les thèmes suivants sont-ils abordés¹ ?

L'utilisateur co-auteur de son parcours :

- Oui
- Non

La qualité du lien entre professionnels et usagers :

- Oui
- Non

L'ouverture de l'établissement ou du service :

- Oui
- Non

Le soutien aux professionnels dans leur démarche de bientraitance :

- Oui
- Non

¹ Thèmes précisés dans la recommandation de bonnes pratiques professionnelles « La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre », juillet 2008.

Q6 : Si l'outil concerne la maltraitance, les thèmes suivants sont-ils abordés² ?

La connaissance et la conscience du risque de maltraitance :

- Oui
- Non

L'organisation et les pratiques d'encadrement :

- Oui
- Non

Le traitement et/ou le signalement de la maltraitance avérée :

- Oui
- Non

2. Qualité pédagogique

Construction pédagogique

Q1 : Diriez-vous que la personne ou l'institution à l'origine du guide est facilement identifiable ?

- Oui, tout à fait d'accord
- Oui, plutôt d'accord
- Non, plutôt pas d'accord
- Non, pas du tout d'accord

Q2 : Le contenu de l'outil est-il clairement structuré (un plan ou un sommaire par exemple) ?

- Oui
- Non

Q3 : L'outil comporte-t-il des éléments facilitant la compréhension (des schémas, des graphiques...) ?

- Oui
- Non

Q4 : L'outil comporte-t-il des éléments facilitant l'appropriation du contenu (exemples variés, situations concrètes...) ?

- Oui
- Non

Q5 : L'outil comporte-t-il une rubrique proposant à l'utilisateur une liste de ressources lui permettant d'aller au-delà du strict contenu de l'outil ?

- Oui
- Non

² Thèmes précisés dans la recommandation de bonnes pratiques professionnelles « Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance », janvier 2009.

Implication des destinataires³

Q6 : Pensez-vous que le niveau de difficulté de l'outil est adapté aux destinataires ?

Du point de vue du choix du vocabulaire :

- Très bien adapté
- Plutôt bien adapté
- Plutôt mal adapté
- Très mal adapté

Du point de vue des schémas utilisés :

- Très bien adapté
- Plutôt bien adapté
- Plutôt mal adapté
- Très mal adapté

Du point de vue des situations abordées :

- Très bien adapté
- Plutôt bien adapté
- Plutôt mal adapté
- Très mal adapté

Q7 : Diriez-vous que les connaissances et les représentations préexistantes des destinataires sont prises en compte ?

- Oui, tout à fait d'accord
- Oui, plutôt d'accord
- Non, plutôt pas d'accord
- Non, pas du tout d'accord

Implication collective des destinataires

Q8 : Diriez-vous que l'outil propose des activités suscitant des interactions entre les participants ?

- Oui, tout à fait d'accord
- Oui, plutôt d'accord
- Non, plutôt pas d'accord
- Non, pas du tout d'accord

Q9 : Par son contenu et sa forme, l'outil peut-il susciter des sentiments (malaise, culpabilité, crainte, découragement, mise en échec...) produisant un effet négatif ?

- Oui, tout à fait d'accord
- Oui, plutôt d'accord
- Non, plutôt pas d'accord
- Non, pas du tout d'accord

³ Nous appelons destinataire toute personne susceptible de lire ou d'utiliser l'outil en question.

3. Qualité du support

Q1 : Si l'outil a un support écrit, est-il de qualité ?

- Oui, tout à fait
- Oui, plutôt
- Non, plutôt pas
- Non, pas du tout
- Sans objet ici

Q3 : Si l'outil a un support sonore, le son est-il de qualité ?

- Oui, tout à fait
- Oui, plutôt
- Non, plutôt pas
- Non, pas du tout
- Sans objet ici

Q6 : Si le support est un Cédérom, a-t-il les caractéristiques suivantes :

Aisance de la navigation

- Oui
- Non

Logique de l'organisation

- Oui
- Non

Réalité du caractère interactif

- Oui
- Non

Q4 : Le choix du support vous semble-t-il pertinent au regard des destinataires ?

- Oui, tout à fait d'accord
- Oui, plutôt d'accord
- Non, plutôt pas d'accord
- Non, pas du tout d'accord

Q5 : Le choix du support vous semble-t-il pertinent au regard du sujet traité ?

- Oui, tout à fait d'accord
- Oui, plutôt d'accord
- Non, plutôt pas d'accord
- Non, pas du tout d'accord

4. Qualité de la conception

Q1 : Selon vous, la conception de l'outil s'appuie-t-elle sur une analyse des besoins des destinataires ?

- Oui, des indices me le font penser
- Oui, car c'est signalé par le ou les concepteur(s)
- Non

Q2 : Selon vous, la conception de l'outil s'appuie-t-elle sur une analyse de la littérature ?

- Oui, des indices me le font penser
- Oui, car c'est signalé par le ou les concepteur(s)
- Non

Q3 : Avez-vous le sentiment que le destinataire a été impliqué dans le processus de conception de l'outil ?

- Oui, des indices me le font penser
- Oui, car c'est signalé par le ou les concepteur(s)
- Non

5. Appréciation d'ensemble

Q1 : L'outil est-il en adéquation avec les objectifs annoncés/ le public destinataire ?

- Oui, tout à fait
- Oui, plutôt
- Non, plutôt pas
- Non, pas du tout

Q2 : Le temps d'appropriation nécessaire est-il cohérent avec les objectifs de l'outil ?

- Tout à fait cohérent
- Plutôt cohérent
- Plutôt pas cohérent
- Pas du tout cohérent