
Circulaire explicative relative à la mise en œuvre de « l'évaluation à usage interne » dans le cadre du décret du 17 janvier 2014, relatif à l'inclusion de la personne handicapée (article 102 du décret et arrêtés d'application correspondants) 15 février 2020.

1. Introduction

Au cours de la phase préparatoire de l'évaluation interne, un certain nombre d'associations relevant du secteur des centres de jour et d'hébergement, des entreprises de travail adapté et des services d'accompagnement a été rencontré.

L'analyse des entretiens a mis en évidence que la plupart des associations réalisent spontanément des évaluations et mènent des processus de réflexion et d'analyse en interne.

L'administration entend encourager les associations agréées à formaliser et systématiser davantage ce processus de réflexion, d'analyse et de questionnement déjà à l'œuvre au sein de la plupart des associations.

Il s'agit donc de soutenir les associations dans la formalisation de leur réflexion afin de dégager des enseignements, de capitaliser sur les bonnes pratiques ainsi que sur les difficultés ou pratiques insatisfaisantes et de formuler, à partir de là, des objectifs concrets pour améliorer la qualité des prestations.

L'évaluation interne est considérée comme faisant partie intégrante des activités de service des associations agréées dans un objectif continu d'amélioration de la qualité des prestations.

Dans ce cadre, l'objet de la présente circulaire est de faciliter la mise en œuvre de l'évaluation interne et d'en expliquer les modalités en se basant sur les textes réglementaires.

2. Cadre réglementaire

Décret du 17 janvier 2014 relatif à l'inclusion de la personne handicapée

CHAPITRE 8 - Section première - Évaluation à usage interne - Article 102

«Au minimum tous les trois ans, chaque centre, service, association, logement et entreprise agréé procède à une évaluation du fonctionnement et de la qualité de son dispositif d'appui, d'accueil ou d'accompagnement en mobilisant toutes les personnes concernées, y compris les conseils des usagers là où ils existent.

Les résultats de cette évaluation sont réservés à l'usage interne du centre, service, association, logement ou entreprise.

La méthode d'évaluation est laissée au libre choix du centre, service, association, logement ou entreprise.

Les critères qui doivent être pris en compte dans cette évaluation sont les suivants :

- 1° la prise en compte de l'avis de la personne handicapée dans l'évolution des pratiques et du projet collectif ou de service ;
- 2° le développement de pratiques innovantes ou de nouvelles modalités de prise en charge;
- 3° les collaborations avec les asbl et services relevant du secteur de l'aide aux personnes handicapées et d'autres secteurs concernés par l'inclusion de la personne handicapée;
- 4° la concordance entre le public visé par le projet et le public effectivement pris en charge;
- 5° la cohérence entre le fonctionnement, les missions et pratiques du centre, service, association, logement ou entreprise agréé;
- 6° l'ouverture du centre, service, association, logement ou entreprise sur son environnement.

Sur la base de cette évaluation, le centre, service, association, logement ou entreprise détermine des objectifs pour améliorer la qualité de ses prestations ».

Arrêtés d'application du décret relatif à l'inclusion de la personne handicapée

La norme commune aux associations concernées est de transmettre pour le 30 juin¹ de chaque année au service PHARE un rapport d'activité concernant l'année écoulée. Parmi les contenus demandés, ce rapport devra présenter « les modalités et les résultats de l'évaluation interne visée à l'article 102 du décret » relatif à l'inclusion de la personne handicapée.

A ce jour, les services et entreprises suivants sont concernés :

- Les services d'accompagnement (SA) : Arrêté 2017/1127 du Collège de la COCOF.
- Les services de participation pour des activités collectives (PACT) : Arrêté 2018/1219 du Collège de la COCOF.
- Les services d'appui à la communication et à l'interprétation pour les personnes sourdes (SACIPS) : Arrêté 2017/1388 du Collège de la COCOF.
- Les services de soutien aux activités d'utilité sociale (SSAUS) : Arrêté 2017/891 du Collège de la COCOF.
- Les services de loisirs inclusifs (SLI) : Arrêté 2017/892 du Collège de la COCOF.
- Les services d'accueil familial (SAF) : Arrêté 2017/892 du Collège de la COCOF.
- Les services d'appui à la formation professionnelle (SAFP) : Arrêté 2018/1592 du Collège de la COCOF.
- Les entreprises de travail adapté (ETA) : Arrêté 2018/2292 du Collège de la COCOF relatif aux entreprises de travail adapté, (article 46, 7°).

Il est prévu dans chaque arrêté sectoriel² de permettre aux associations d'inclure dans les frais de formations les éventuels frais d'évaluation.

La référence réglementaire est la suivante : « Les frais de formation peuvent en outre concerner des frais de supervision et des frais d'évaluation à usage interne, telle que prévue par l'article 102 du décret ».³

¹ Les Entreprises de Travail Adapté (ETA) doivent transmettre le rapport d'activité pour le 31 juillet de chaque année. (article 46, 7°)

² excepté pour les ETA pour lesquelles la subvention de formation est incluse dans la subvention octroyée au fonds de sécurité d'existence des ETA.

³ 2ème alinéa de l'article relatif aux frais de formation du personnel

3. Définitions

On entend par « associations » les centres, services, associations, logements, entreprises de travail adapté agréés.

On entend par « évaluation interne » une démarche participative⁴ réalisée en interne visant à mener une analyse ou une réflexion sur un ou plusieurs sujets/thématiques considérés prioritaires au sein de l'association afin d'améliorer de façon continue la qualité des prestations. Elle est évidemment source d'apprentissage, tant pour l'association impliquée que pour toutes les personnes concernées et/ou ayant participé au processus.

On entend par « usage interne », l'utilisation faite par l'association concernée des observations, réflexions, résultats, enseignements... de l'évaluation en vue d'améliorer la qualité des prestations. Par exemple, il peut s'agir de mise en évidence de constats, d'appréciations, d'apprentissages qui débouchent sur des décisions internes ou de nouveaux objectifs opérationnels.

On entend par « résultats » les réflexions, enseignements et les éventuels nouveaux objectifs qui émergent du processus d'évaluation mis en œuvre en vue d'améliorer la qualité des prestations.

4. Rôle de l'administration

Trois services distincts de l'administration interviennent dans le processus d'évaluation interne :

La CADEQ /Service Secrétariat Général

La Cellule d'Accompagnement de la Démarche d'Evaluation Qualitative (CADEQ)⁵ est attachée au service du Secrétariat Général de la COCOF. Elle est la référence pour l'administration concernant l'accompagnement et le soutien des associations pour la réalisation de l'évaluation interne.

Elle est constituée d'agent(s) spécifiquement affecté(s) à cette tâche.

La cellule a pour mission :

- D'informer, accompagner et soutenir les associations dans la compréhension, la mise en œuvre et le déroulement du processus d'évaluation interne.
- D'organiser des rencontres régulières avec les associations agréées, à leur demande ou de manière proactive.

⁴ On entend par « démarche participative » une démarche réalisée en mobilisant toutes les personnes concernées, y compris les conseils des usagers là où ils existent.

⁵ La CADEQ a été créée au départ pour l'accompagnement de la démarche d'évaluation qualitative dans le secteur ambulatoire social-santé. Depuis 2013, la cellule a été rattachée au Service Secrétariat Général de la COCOF dans la perspective de servir à d'autres secteurs dont celui de l'aide aux personnes handicapées.

- De recueillir des éléments pertinents en relation avec le processus d'évaluation interne et de les partager avec les associations (exemples : outils et références sur l'évaluation).

Le service PHARE

L'évaluation interne fait partie des normes d'agrément. A ce titre, le service PHARE vérifie si les modalités et les résultats⁶ de cette évaluation interne sont présentés dans les rapports d'activité annuels que doivent transmettre toutes les associations concernées.

Le service Inspection

Le rôle de l'inspection n'est pas de contrôler les méthodes d'évaluation interne sur le terrain, mais bien de s'assurer, dans le cadre d'un dialogue avec les responsables des services concernés, que le processus d'évaluation interne ait été mené en interne.

Le service Inspection tiendra la CADEQ informée des demandes d'informations ou autres éléments formulés par les associations concernant l'évaluation interne.

5. Modalités de mise en œuvre de l'art. 102 du décret et des arrêtés d'application correspondants

Principes généraux

- Les arrêtés d'application par secteur d'activité déterminent la date de mise en vigueur de l'article 102 du décret.
- Dès sa réception, la présente circulaire s'applique aux associations concernées par l'article 102 du décret Inclusion.
- Les associations nouvellement agréées introduisent leur projet d'évaluation interne dans leur premier rapport d'activité annuel.
- Les associations ont la liberté méthodologique pour réaliser l'évaluation interne.
- L'évaluation interne est un processus participatif auquel contribue idéalement l'ensemble des personnes concernées. Il appartient à chaque association de déterminer qui, comment, quand et pourquoi une personne est incluse dans l'évaluation (usagers, équipe, CA, bénévoles, partenaires...).
- La CADEQ est disponible dans le cadre de la mise en œuvre de l'évaluation interne.

⁶ Les résultats ont été présentés dans la partie définitions comme étant les réflexions, enseignements et les éventuels nouveaux objectifs qui émergent du processus d'évaluation mis en œuvre en vue d'améliorer la qualité des prestations.

Modalités pratiques

1) Projet d'évaluation à présenter dans le premier rapport d'activité annuel, puis au minimum tous les 3 ans

Les associations présentent pour la première fois, un projet d'évaluation dans le rapport d'activité de l'année 2020, qui sera transmis pour 30 juin 2021⁷, puis au minimum tous les 3 ans.

Ce projet contiendra au minimum:

1. ***Un diagnostic/état des lieux*** qui motive le choix d'un ou plusieurs thèmes d'évaluation selon une méthodologie propre. **(Le pourquoi)**
2. Sur base du diagnostic établi, chaque association développe ***un ou plusieurs thèmes d'évaluation considérés comme prioritaires. L'analyse de chaque thème devra tenir compte des critères du décret. (Le quoi)***

L'association devra prévoir que les 6 critères du décret soient pris en compte au cours du cycle d'évaluation à travers la/les thématiques abordée(s). Toutefois, si un ou plusieurs critères ne sont pas pertinents au regard d'un thème d'évaluation choisi, l'association l'explicitera dans ce projet d'évaluation.

Il convient de rester réaliste, dans le choix et le nombre de thèmes d'évaluation en fonction de sa propre organisation interne et des moyens disponibles.

3. ***Un calendrier prévisionnel*** de maximum 3 ans, année du projet d'évaluation comprise, sera établi en reprenant le planning d'évaluation pour chaque thème. **(Pour quand)**
4. ***La méthodologie de l'évaluation*** envisagée pour chaque thème d'évaluation. **(Comment)**
5. ***Le pilotage de l'évaluation. (Qui/avec qui)***

L'association y désignera notamment le/les personnes de contact ou coordonnateur(s) de l'évaluation.

⁷ Les Entreprises de Travail Adapté (ETA) doivent transmettre le rapport d'activité pour le 31 juillet de chaque année. (article 46, 7°)

2) Suivi du projet d'évaluation dans le rapport d'activité annuel

Le processus d'évaluation comprend une phase de suivi intermédiaire, dans la perspective de réaliser le rapport final d'évaluation.

Il s'agira de rendre compte de ce suivi du projet d'évaluation en complétant annuellement la partie « les modalités et les résultats de l'évaluation interne » dans le rapport d'activité.

L'association veillera donc à faire le point sur le processus d'évaluation interne en cours. Elle présentera notamment :

- les modalités et résultats en cours d'analyse ou obtenus ;
- les ajustements éventuels concernant les nouveaux thèmes d'évaluation ;
- les éventuels objectifs d'amélioration de la qualité des prestations ;
- les éventuelles actions mises en place suite au processus d'évaluation.

3) Synthèse du rapport final d'évaluation présentée au minimum tous les 3 ans dans le rapport d'activité annuel

A la fin du cycle d'évaluation interne chaque association présentera dans son rapport d'activité annuel, au minimum tous les 3 ans, une synthèse du processus d'évaluation réalisé et tenant compte des six critères du décret. Celle-ci contiendra au minimum :

- une réflexion sur la démarche d'évaluation menée;
- les résultats de l'évaluation interne en relevant les principaux constats et enseignements;
- les objectifs d'amélioration de la qualité des prestations qui en découlent et le cas échéant, les actions concrètes envisagées.

4) Nouveau cycle d'évaluation et nouveau projet d'évaluation

Un nouveau projet d'évaluation devra être présenté dans le rapport d'activité (voir point 1) de l'année qui suit la fin du cycle d'évaluation précédent.

Il s'agit d'un processus continu.

Exemple de schéma pour un cycle d'évaluation de 3 ans

Premier cycle d'évaluation			Deuxième cycle d'évaluation		
Rapport d'activité année 1 :	Rapport d'activité année 2 :	Rapport d'activité année 3 :	Rapport d'activité année 1 :	Rapport d'activité année 2 :	Rapport d'activité année 3 :
juin 2021 (portant sur l'année 2020)	juin 2022 (portant sur l'année 2021)	juin 2023 (portant sur l'année 2022)	juin 2024 (portant sur l'année 2023)	juin 2025 (portant sur l'année 2024)	juin 2026 (portant sur l'année 2025)
Projet d'évaluation	Suivi du projet d'évaluation	Synthèse du rapport final d'évaluation	Nouveau projet d'évaluation	Suivi du projet d'évaluation	Synthèse du rapport final d'évaluation

