

Expérimentation de l'outil « Étoile de progression des familles »



Adessadomicile

Fédération nationale d'un réseau de plus de 400 structures gestionnaires à but non lucratif œuvrant dans l'aide, le soin à domicile et les services à la personne.

Territoire : National

Ambition : La fédération défend le principe d'aide et de soins de qualité accessibles à tous, fondé sur la solidarité nationale.

Mission : Adessadomicile conseille ses membres, les accompagne, les informe et mutualise leur savoir-faire et leurs expériences.

Pourquoi et comment évaluer l'utilité sociale d'une activité qui veut répondre à un défi social, sociétal ou environnemental ? Comment mesurer ce à quoi elle a contribué, son impact ? Qu'est-ce que peut apporter une telle démarche pour les parties prenantes ? Comment valoriser les résultats ?

De nombreuses méthodologies et outils d'évaluation existent, mais ils ne répondent pas tous aux mêmes objectifs. Le choix se fait notamment en fonction des enjeux et des moyens à disposition. Chaque démarche nécessitera des adaptations.

Afin d'illustrer la pluralité de ces approches et valoriser les résultats de démarches d'évaluation, l'Avise, en partenariat avec la Caisse des Dépôts, la Délégation interministérielle à l'ESS et le Fonds social européen, publie plusieurs études de cas d'évaluation de l'impact qui viennent enrichir un dossier dédié à l'impact social.

Dossier et études de cas en ligne sur www.avise.org

La démarche de la Fédération Adessadomicile

CONTEXTE

La fédération Adessadomicile s'est engagée, à partir de 2011, dans une démarche de construction d'un référentiel d'évaluation de l'impact social des interventions à domicile.

Cette étude de cas détaille une partie de la démarche qui a consisté à expérimenter l'approche « étoile de progression » (Outcomes Star) pour les activités d'aide et d'accompagnement des familles. C'est un outil d'évaluation partagé entre « accompagnés » et « accompagnants » pour mesurer le changement sur les bénéficiaires.

PÉRIODE

De décembre 2013 à avril 2015

OUTIL D'ÉVALUATION EXPÉRIMENTÉ

L'étoile de progression regroupe un ensemble d'outils développés en Grande Bretagne (Outcomes Star™ de ©Triangle consulting Social Enterprise Ltd) et diffusés en France par le cabinet KIMSO. L'étoile de progression des familles a été la première traduite et testée en France par la fédération Adessadomicile.

EFFETS POSITIFS DE L'EXPÉRIMENTATION

Cet outil a permis :

- de construire un véritable dialogue avec les familles ;
- d'identifier de nouveaux besoins chez les familles ;
- de valoriser les évolutions constatées, notamment en mettant en avant les compétences parentales ;
- d'avoir une meilleure visibilité sur l'impact de l'accompagnement ;
- de valoriser le travail des professionnels accompagnants ;
- d'obtenir un bilan consolidé au niveau des structures.

PRÉSENTATION

ADESSADOMICILE

Adessadomicile est une fédération nationale représentant un réseau de plus de 400 structures gestionnaires à but non lucratif (associations, SCOP, CCAS, etc.) œuvrant dans l'aide, le soin à domicile et les services à la personne.

Les actions des structures membres du réseau visent à « aider, accompagner ou stimuler l'autonomie, contribuer à maintenir les liens sociaux autour de la famille ou de la personne aidée ».

Ces structures emploient environ 40 000 personnes et sont implantées en France métropolitaine et dans les départements et collectivités d'outre-mer. Elles aident 240 000 personnes.

Les services proposés par les structures membres d'Adessadomicile :

- 85% des structures proposent des **services à la personne** « de confort » comme les activités ménagères ou le petit jardinage ;
- 83% des structures interviennent auprès des **personnes âgées et/ou des personnes en situation de handicap**. Il s'agit d'interventions pour les actes essentiels et pour les actes ordinaires de la vie ;
- 33% sont des **services de soins à domicile** (Centre de soins infirmiers et Services de soins infirmiers à domicile) ;
- 20% des structures interviennent auprès des **familles**. Il s'agit d'interventions sociales au domicile des familles, de garde d'enfant à domicile, etc.

La fédération Adessadomicile porte l'héritage de deux fédérations ayant fusionné en 2010 : A DOMICILE (Aide aux mères, créée en 1927) et ADESSA (FNAFAD, dont les débuts remontent aux années 1940). Elle défend le principe d'aide et de soins de qualité accessibles à tous, fondé sur la solidarité nationale.

Zoom sur les services d'aide à domicile des familles

Les associations interviennent au domicile des familles et proposent une aide et un accompagnement (seuls ou en complément d'un accompagnement social plus soutenu) dans le but de conserver, voire de rétablir l'équilibre malmené de la famille. Elles peuvent venir en soutien tant sur les aspects de la vie courante, éducatifs, que sur des dynamiques d'insertion.

Les associations interviennent :

> À la suite d'évènements qui peuvent survenir et perturber l'organisation de la famille.

Elles interviennent notamment, en cas de grossesse pathologique, naissance multiple, maladie de longue durée d'un des parents ou de l'enfant, séparation ou décès.

> Dans le cadre du dispositif de protection de l'enfance.

Leurs interventions ont pour but de privilégier le maintien de l'enfant dans sa famille, lorsque celle-ci rencontre des difficultés, tant que sa santé, sa sécurité et les conditions de son éducation ne le mettent pas en danger. Elles accompagnent les parents dans leurs fonctions parentales pour les actes de la vie quotidienne. Elles contribuent à identifier des situations à risque pour l'enfant. Elles peuvent venir en appui pour favoriser l'insertion sociale ou l'intégration des familles dans leur environnement. Elles peuvent accompagner la visite ou le retour à son domicile familial d'un enfant placé.



CONTOURS DE L'EXPÉRIMENTATION

CONTEXTE ET ENJEUX

Cette démarche s'ancre dans un contexte contraint et très concurrentiel du secteur de l'aide à domicile.

Le secteur a connu une véritable croissance d'activité dans les années 2000, notamment sous l'impulsion du plan Borloo. Ce plan a favorisé, entre autres, la création de structures lucratives qui se positionnent comme concurrentes directes des structures associatives, jusque-là majoritaires.

Les entreprises associatives se voient dans l'obligation de valoriser leur plus-value afin de pérenniser leur offre au bénéfice de toute personne sans discrimination.

Il y a une nécessité à reconnaître les métiers de l'intervention à domicile et à démontrer la qualité des prestations, en lien direct avec la formation des salariés, ainsi que la qualité de l'emploi.

OBJECTIFS GLOBAUX DE LA DÉMARCHE

Au regard de ces enjeux, Adessadomicile s'est engagée dans une démarche globale d'évaluation de l'impact social des interventions à domicile, afin de :

- conforter un modèle économique solidaire au service de l'intérêt général, notamment par rapport à des entreprises à but lucratif ;
- démontrer sa plus-value sociale auprès de ses principaux partenaires et parties prenantes (État, collectivités locales, financeurs, salariés, bénévoles, bénéficiaires) ;
- aider au pilotage des activités.

POINT DE DÉPART DE LA DÉMARCHE

La démarche s'est structurée en plusieurs étapes, en commençant par une étude exploratoire.

Celle-ci a été menée en 2011 auprès de deux associations d'aide à domicile, membres du réseau. Des séances de travail avec la commission fédérale « stratégie et développement » ont également été mises en place.

Ces travaux - menés par l'Institut de l'innovation et de l'entrepreneuriat social (IIES) de l'Essec avec le soutien de la Macif - ont permis de définir les 3 axes qui allaient constituer un référentiel d'évaluation de l'impact social :

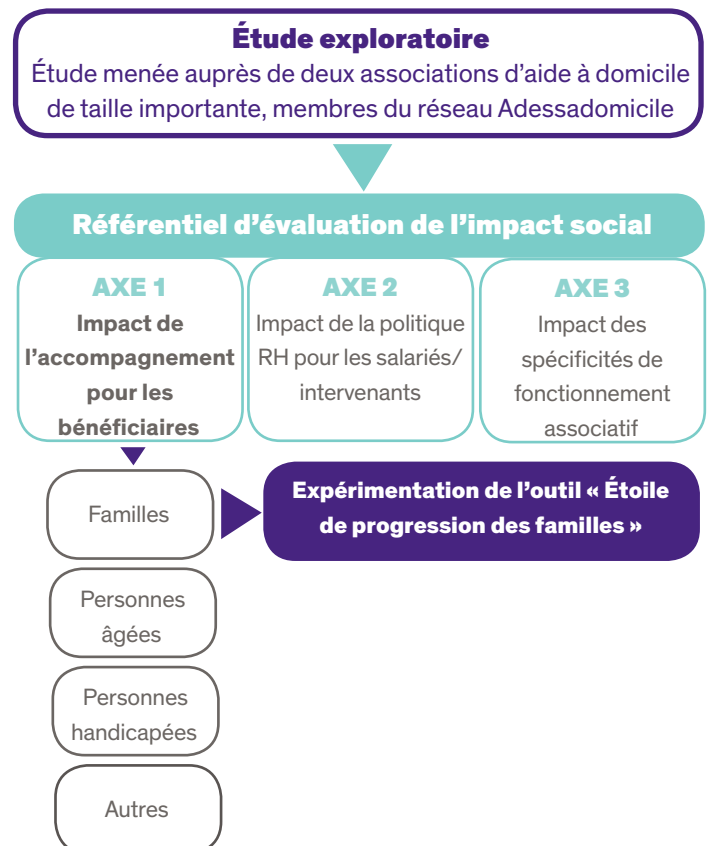
1. **l'impact de l'accompagnement pour les bénéficiaires ;**
2. **l'impact de la politique RH pour les salariés/ intervenants ;**
3. **l'impact des spécificités du fonctionnement associatif.**

Ces trois axes ont fait l'objet de trois approches différentes.

PÉRIMÈTRE DE L'EXPÉRIMENTATION

L'expérimentation détaillée dans cette étude de cas s'inscrit dans le premier axe « l'impact de l'accompagnement pour les bénéficiaires », et plus spécifiquement l'impact du travail des techniciens d'intervention sociale et familiale (TISF) pour les familles. La démarche a consisté à expérimenter un outil d'évaluation partagé entre « accompagnés » et « accompagnants » pour mesurer le changement pour les bénéficiaires.

► Démarche de construction d'un référentiel d'évaluation de l'impact social des interventions à domicile



DESCRIPTIF DE L'EXPÉRIMENTATION

RECHERCHE D'UN OUTIL

Constats partagés

Afin de guider le choix d'un outil adapté, plusieurs constats ont été posés et partagés :

- L'accompagnement s'inscrit dans une relation éducative, et souvent dans la durée, avec l'implication de la famille, plus que dans une simple prestation de service.
- Il ne peut pas y avoir de norme de « fonctionnement » d'une famille. Il y a un rythme, un projet, des ambitions, des possibilités et des situations singulières à chaque famille. Il y a donc autant d'accompagnements qu'il y a de familles et de difficultés rencontrées.

Choix de l'outil

L'Institut de l'innovation et de l'entrepreneuriat social (IIES) de l'Essec a proposé l'utilisation de l'«Étoile de progression» ou « Outcomes star » en anglais. Cet outil innovant de suivi a été développé et est la propriété d'un cabinet de conseil britannique, Triangle consulting social enterprise.

L'étoile de progression s'avère être un outil très intéressant dans le cadre d'un travail d'accompagnement individuel (ou d'une famille) dans la durée. Elle permet de formaliser une situation, d'ouvrir le dialogue entre « accompagnés » et « accompagnants » ainsi que de constater l'évolution des situations, dans une approche globale.

PRÉSENTATION DE L'OUTIL

Description de l'étoile

L'outil symbolise graphiquement une étoile. Triangle consulting a développé et publié une quinzaine d'étoiles, qui s'adressent à des groupes cibles différents, dans le cadre d'un accompagnement sanitaire et/ou social. Il existe par exemple, une étoile pour l'accompagnement de personnes souffrant d'addiction à l'alcool, une autre pour les personnes âgées, etc. Une étoile des familles a été développée et traduite en français par l'IIES.

Chacune des branches représente un thème. Concernant l'étoile des familles, les 8 thèmes sont :

- Santé
- Besoins émotionnels
- Sécurité
- Intégration sociale
- Apprentissage et scolarité
- Respect de limites
- Rythmes de vie
- Logement

Les branches sont graduées de 1 à 10 pour évaluer le niveau de progression de la personne accompagnée.

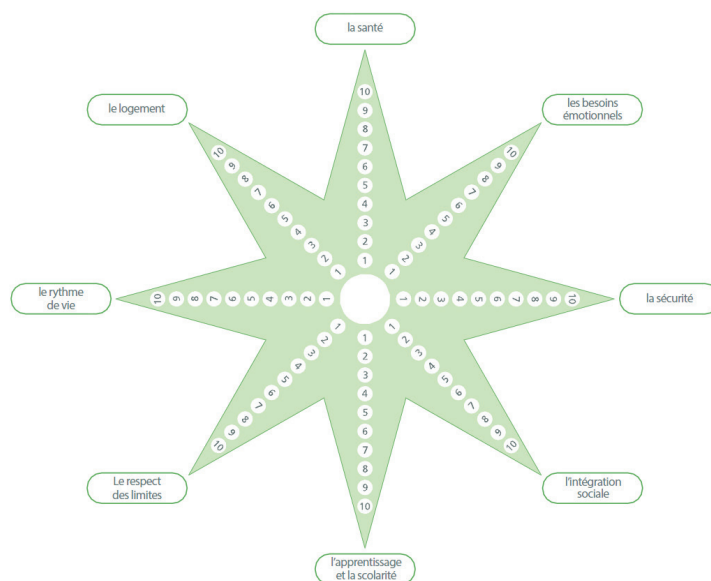
1 à 2 : la situation est bloquée

3 à 4 : a conscience que les choses doivent bouger

5 à 6 : essaie de faire les choses différemment

7 à 8 : trouve ce qui fonctionne

9 à 10 : la situation est bien



Étoile de progression pour les familles™
©Triangle Consulting Social Enterprise Ltd

Objectifs poursuivis

Les étoiles de progression ont été développées pour remplir les objectifs suivants :

- rendre le bénéficiaire acteur de son accompagnement, reconnaître ses forces autant que ses difficultés et valoriser le chemin parcouru ;
- favoriser un accompagnement cohérent, global, mettant l'accent sur les capacités des personnes ;
- fournir des informations riches au niveau de l'organisation sur la situation initiale des bénéficiaires et sur les résultats obtenus.

DESRIPTIF DE L'EXPÉRIMENTATION

Modalités de l'évaluation

L'évaluation est faite à deux, mêlant les perspectives du professionnel et de la famille accompagnée. Ensemble ils abordent les différents thèmes et se mettent d'accord sur la graduation qui décrit le mieux la situation du moment. Les points peuvent être reliés entre eux pour donner un meilleur aperçu de la situation de la famille.

Un guide en appui

En appui, les professionnels disposent d'un guide complet décrivant chacune des étapes pour chaque thème. Certaines étoiles, comme celles pour les personnes âgées ou les jeunes, sont quant à elles accompagnées d'un questionnaire. Il s'agit d'un support à l'échange. Pour chacun des thèmes abordés, une question est posée. Des propositions de réponse aident à évaluer le niveau de progression (de 1 à 10).

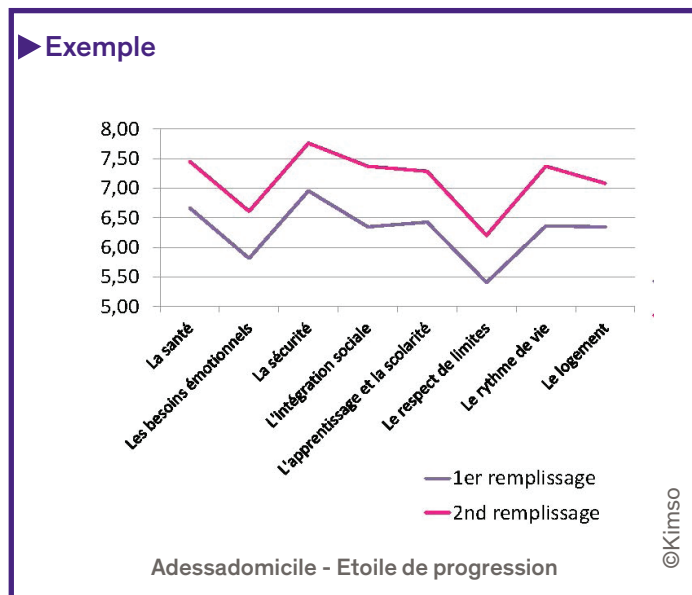
Attention ! L'étoile de progression ne doit pas être réduite à un quiz de questions fermées. Les reformulations sont souvent nécessaires pour s'adapter à la situation des personnes.

Un plan d'action associé

L'outil ne s'arrête pas au remplissage de l'étoile : ce remplissage est un point de départ pour définir ensemble un plan d'actions concrètes, tenant compte de l'expression de la personne sur ses souhaits d'évolution.

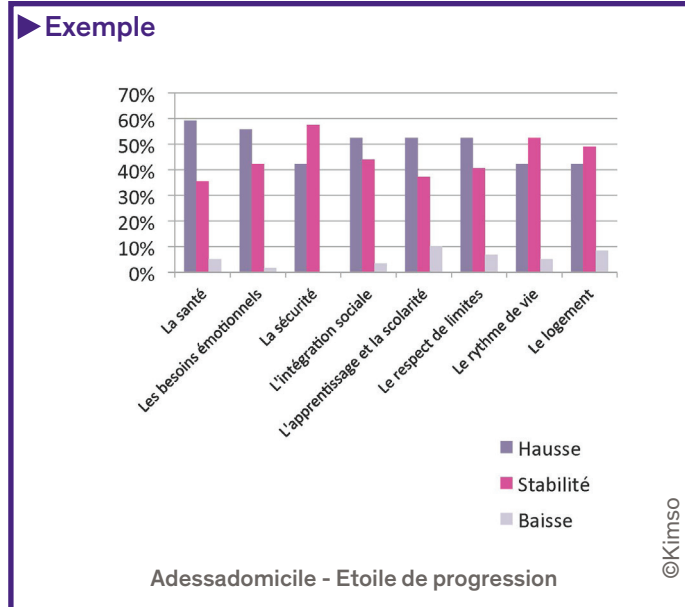
Évaluation de l'évolution de la situation de la famille

L'étoile doit être renseignée a minima une deuxième fois, souvent quelques mois plus tard. La différence entre les deux lectures indique les changements repérables dans la situation des personnes dans le cadre de leur accompagnement.



Évaluation à l'échelle d'un service

En plus de montrer des résultats individuels, les données peuvent être agrégées afin d'apporter une vision globale de l'accompagnement effectué par un service, une structure, etc.



ADAPTATION DE L'OUTIL

L'outil Outcomes Star (plus spécifiquement la Family Star développée par Triangle consulting Social Enterprise Ltd) a été traduit et adapté afin qu'il corresponde aux pratiques et réalités du contexte français.

Huit structures du réseau Adessadomicile ont expérimenté l'étoile de progression des familles en 2014 et 2015. Cela a permis d'améliorer les supports et outils suivants :

- le support de 4 pages à remplir avec les familles, qui comprend le visuel de l'étoile à renseigner, une double page de notes pour garder trace des changements ainsi qu'un modèle de plan d'action individuel ;
- un guide pour les intervenants avec des conseils et le détail des thèmes et étapes ;
- un guide de mise en œuvre de l'étoile à destination des responsables des structures ;
- un fichier excel pour consolider les résultats des étoiles remplies.

Une formation d'une journée a également été conçue. Celle-ci s'adresse aux dirigeants, aux encadrants et bien évidemment aux intervenants. elle est essentielle et indispensable pour s'approprier correctement l'outil.

BILAN & SUITE DE L'EXPÉRIMENTATION

BILAN SELON LES PARTIES PRENANTES

Une certaine appréhension au début

Certains techniciens d'intervention sociale et familiale (TISF) appréhendaient les réactions des familles accompagnées par rapport à certains thèmes, qui abordaient notamment les questions de violence conjugale ou d'addiction. Utiliser une échelle de notation pouvait aussi rappeler les notes à l'école.

Ces craintes n'ont pas été confirmées par les familles : les TISF ont su être pédagogues lorsqu'ils présentaient l'outil.

Certains responsables pouvaient redouter une surcharge de travail pour eux-mêmes et leurs intervenants, potentiellement engendrée par la mise en place de l'outil.

« Le bilan de l'expérimentation est globalement très positif pour les structures expérimentatrices. Comme dans toute démarche de changement, une certaine appréhension était perceptible. Cette crainte était d'autant plus forte qu'elle impliquait les familles et les travailleurs sociaux ».

Marie-France Bernard, déléguée auprès de la Direction générale d'Adessadomicile

Un bilan consolidé, via l'agrégation des résultats, au niveau d'une structure, apporte une meilleure visibilité sur l'impact des accompagnements et permet d'identifier les besoins émergents chez les familles.

Deux principaux freins au déploiement de l'outil

L'outil a un coût d'utilisation pour la structure (il ne s'agit pas d'un outil libre de droits).

Il nécessite une véritable impulsion car il s'agit d'une démarche de changement impliquant différents acteurs. Cette démarche nécessite une formation et un suivi pour permettre l'appropriation par chaque acteur de l'association du sens et des attendus de la mesure de l'impact social.

« L'étoile de progression permet une vraie collaboration avec la famille, de poser les actions à mener avec la famille et à son propre rythme, de montrer concrètement à la famille sa progression ou ses difficultés et d'en dialoguer »

« Cet outil permet d'identifier, évaluer, axer, prioriser les objectifs avec les personnes accompagnées. C'est un outil concret, « contractuel », qui leur permet d'être acteur... »

Propos recueillis auprès de techniciens d'intervention sociale et familiale

Des effets positifs

L'étoile de progression des familles est reconnue comme un véritable outil de dialogue avec les familles. Il permet d'identifier de nouveaux besoins, d'ajuster l'accompagnement et de s'accorder sur les actions à conduire.

Il permet de valoriser les « progrès » des familles, notamment en mettant en avant les compétences parentales. Dans ce processus d'autonomisation, les familles sont davantage actrices.

Les professionnels se sentent également mieux valorisés, avec des objectifs et des tâches qui ont été mieux délimités.

BILAN & SUITE DE L'EXPÉRIMENTATION

SUITE À DONNER À L'EXPÉRIMENTATION

La démarche expérimentée a suscité un fort intérêt de la part des services « famille » impliqués. Les huit structures expérimentatrices sont restées engagées jusqu'à la fin de l'expérimentation.

La fédération Adessadomicile a donc décidé de poursuivre les travaux. Accompagnée par le cabinet Kimso, l'étoile de l'autonomie a également été testée fin 2015 dans des services agissant auprès de personnes âgées et de personnes en situation de handicap.

La formation à l'étoile de progression est par ailleurs inscrite au catalogue de la fédération Adessadomicile.

La démarche plus globale a été poursuivie incluant les travaux sur les deux autres axes « Impact de la politique RH pour les salariés/ intervenants » et « Impact des spécificités du fonctionnement associatif ».

Directrice de la publication : Cécile Leclair // **Rédaction :** Benoît Mounier-Saintoyant // **Secrétariat de rédaction :** Nadège Rodrigues // **Maquettage :** Chloé Fronty // **Crédit photo :** Adessadomicile

© Avise juillet 2016 Tous droits réservés

Avise 18 avenue Parmentier 75011 Paris
Tél. 01 53 25 02 25 - contact@avise.org - www.avise.org

L'Avise et l'évaluation d'impact social

Dans un monde où la performance des acteurs économiques se mesure essentiellement à leur rendement financier, systématiser l'évaluation d'impact social contribuera à affirmer l'identité d'un autre modèle d'économie favorisant durablement et positivement la transformation de la société ainsi qu'à améliorer la performance sociale des structures d'utilité sociale.

Pour ce faire l'Avise développe et anime un **centre de ressources national sur l'évaluation d'impact social** qui a pour missions :

- informer sur la connaissance et les avancées liées à l'évaluation d'impact social
- outiller la montée en compétence des structures d'utilité sociale et de leur écosystème
- expérimenter de nouvelles pratiques évaluatives
- animer les acteurs dans leur diversité afin de créer des convergences.

L'Avise anime également le réseau Social Value France, premier réseau en France dédié au sujet de l'évaluation d'impact social regroupant praticiens de l'évaluation, structures de l'ESS financeurs publics et privés.



L'Avise a pour mission de développer l'économie sociale et solidaire (ESS) et l'innovation sociale en accompagnant les porteurs de projet et en contribuant à structurer un écosystème favorable à leur développement. Créée en 2002, l'Avise est une agence collective d'ingénierie qui travaille avec des institutions publiques et des organisations privées soucieuses de contribuer à l'intérêt général.

www.avise.org



Cette action est cofinancée par le Fonds social européen dans le cadre du programme opérationnel national « Emploi et Inclusion » 2014-2020.