

# Evaluation qualitative

Depuis plus de cinq ans, le Centre Bruxellois de Promotion de la Santé accompagne la démarche d'évaluation qualitative (DEQ) du Centre de Planning familial du Midi. Pour cette équipe, la DEQ est une occasion de se mobiliser afin de réfléchir mais aussi d'expérimenter des démarches de promotion de la santé. Pour preuve ? Des projets créatifs et bien ancrés sur le terrain anderlechtois voient le jour ! Isabelle Binamé, cheville ouvrière de cette belle dynamique nous en livre les péripéties.

## "DEQ", comme "Drône Envoyé par le QG"..

C'est en 2010 que cet objet volant non identifié nous est tombé dessus : la Cocof nous demande, en échange d'un agrément illimité, de souscrire à cette démarche. Il s'agit d'un processus triennal d'auto-évaluation mené en interne. Au départ, un thème que le service se choisit, avec différents objectifs, des moyens, critères et indicateurs de réalisation. Avec obligation de rapport à la Cocof.

Nul besoin de vous décrire les réactions plus que défensives du secteur vis-à-vis de cette nouvelle obligation, et les polémiques suscitées par cet "espion" qui s'infiltrerait dans nos services, pour en jauger la qualité du service rendu aux usagers. Bon gré mal gré, nous nous y attelons. Et nous voilà 6 ans plus tard, à la (presque) fin de notre 2<sup>e</sup> DEQ.

Notre 1<sup>ère</sup> DEQ n'avait pas tout à fait épuisé le thème que nous nous étions choisis, et compte tenu de l'actualité (cf. généralisation de l'EVRAS), nous choisissons pour cette 2<sup>e</sup> DEQ de garder le thème de l'accessibilité, mais côté "jeunes" cette fois. Comment l'améliorer ? Comment et que connaissent les jeunes de nous ? Quels sont leurs besoins ? Comment mieux y répondre ? Nous en avons une idée bien sûr, puisque nous les côtoyons, mais elle est plutôt intuitive. Formalisons donc tout ça !

Nous nous fixons donc 4 objectifs, avec pour chacun un calendrier à respecter, des moyens à se donner et des critères et indicateurs de réussite.

## Un "jeune", c'est quoi ça ?

Avant toute chose il nous fallait avoir des données "objectives" : quel âge ont les jeunes qui viennent au Planning du Midi ? Connaissent-ils tous les plannings ? Que pensent-ils y trouver ? Quels sont les obs-

tacles à ce qu'ils viennent chercher ? De quelle aide ont-ils besoin ? Nous nous sommes donc lancés dans un sondage, avons écumé (entre autres) les sorties d'écoles, sollicité nos partenaires (AMO, PMS, écoles...). C'était notre 1<sup>er</sup> objectif: réaliser un diagnostic auprès des jeunes sur leurs connaissances des missions et services du planning.

## Nous pensions être connus !

De haut, nous sommes tombées... A peine la moitié des filles interrogées connaissaient les plannings familiaux, quant aux garçons... hum hum... ils sont 1% à savoir que nous existons ! Nous remarquons également que nous sommes davantage connus parmi la population féminine des 15-17, beaucoup moins chez les 18-20...

Autre information intéressante que nous donne ce sondage, c'est la représentation que les jeunes se font de ce que peut être un planning familial : un lieu dédié à la famille ! Ne serait-ce pas un frein ? Dans une période d'individualisation, d'autonomisation et de différenciation vis-à-vis des parents, on comprend qu'un jeune qui ne connaît pas le planning ne va pas, malgré tout, chercher à pousser notre porte !

## Au travail !

Très logiquement, le 2<sup>e</sup> objectif était d'analyser les données récoltées et de mettre en place un plan d'action. Suite aux différentes hypothèses et constats consécutifs au sondage, nous avons débattu de l'opportunité de créer une "permanence jeunes". Une tranche horaire qui leur serait spécifiquement dédiée, et qui leur signifierait "vous êtes les bienvenus, vous, les jeunes, en toute confidentialité et anonymat..." Voilà l'idée lancée ! Quelques brainstormings et autres discussions plus tard, notre permanence est inaugurée ce 12 avril...

## Sortir de l'ombre...

Le 3<sup>e</sup> objectif était d'améliorer concrètement la visibilité de nos services auprès des jeunes. Internet et les réseaux sociaux sont incontournables. Résultat : un site internet flamboyant neuf, et une page Facebook ! Autre idée, suggérée par des intervenants de PMS : un support visuel, pratique, qu'ils puissent distribuer aux jeunes qu'ils nous orientent. Aussitôt dit, aussitôt fait : une belle carte de visite au design "jeune"... Et pour couronner le tout : un petit concours inaugural, destiné aux jeunes, pour nous aider à créer notre slogan !

## Last but not least

Le 4<sup>e</sup> objectif était de renforcer l'implication de toute l'équipe dans l'intervention et le traitement des demandes d'animation qui nous sont adressées. Outre la "généralisation de l'EVRAS" dont tout le monde parle, plusieurs facteurs expliquaient la nécessité d'une réflexion en interne : les partenariats se multiplient, les demandes d'animation augmentent, une émulation au sein de l'équipe se crée, sans parler des différents groupes de travail lancés par nos Fédérations à propos des animations EVRAS. Bref, cet objectif sera sans doute à prolonger... par un vaste chantier ! Et pourquoi ne pas en faire un prochain thème de DEQ ?

## Méthodologie

La promotion de la santé, c'est pour nous un acquis. D'un concept relativement nébuleux il y a 6 ans, c'est devenu pour moi une évidence. Or travailler pour l'utilisateur, c'est une chose, mais savoir ce dont il a besoin, c'en est une autre ! D'où la nécessité de partir de l'utilisateur : interroger les jeunes, leur laisser la parole. Puis, en partant d'un constat, se fixer un objectif, des moyens, et (s')évaluer le résultat. Sous peine de travailler "pour rien". Les séances d'accompagnement (plus ou moins toutes les 6 semaines) sont riches de sens ! Et me reboostent... car la tâche qui m'incombe en tant que "responsable DEQ" n'est pas facile tous les jours !

C'est donc à force d'allers-retours entre le terrain, les réunions d'équipe, les séances d'accompagnement, les contacts avec les partenaires, que notre DEQ prend une drône de forme.. ;-) celle d'un processus, laborieux, exigeant, ingrat, décevant parfois, dont la conclusion est entièrement imprévisible mais qui s'avère positif au final ! ■



Isabelle Binamé