



pôle
de compétences
en éducation et promotion
de la santé de Bretagne



AIDES Délégation Grand Ouest • ANPAA Bretagne - Association nationale de prévention en alcoologie et addictologie • **CIRDD Bretagne** - Centre d'information régional sur les drogues et les dépendances • **CODES/IREPS Bretagne** - Comités d'éducation pour la santé • **CRIJ Bretagne** - Centre régional information jeunesse • **Ligue contre le cancer** - au titre de la coordination bretonne de prévention • **Mutualité Française Bretagne**

région Bretagne

POLE DE COMPETENCES EN EDUCATION ET PROMOTION DE LA SANTE

Le conseil méthodologique en éducation et promotion de la santé

Le cadre d'intervention

AUTEURS

Axe « Formation continue »

Anne Leborgne Briand, Comité Départemental d'Education pour la santé (CODES) d'Ille-et-Vilaine

Lydie CARDURNER, Ligue nationale contre le Cancer, comité des Côtes d'Armor

Bénédicte FORET, Centre d'Information Régional sur les Drogues et les Dépendances (CIRDD) Bretagne

Lucie KERMAGORET, Mutualité Française Bretagne, Finistère

Cécile LE FLOCH, Centre Régional d'Information Jeunesse (CRIJ) Bretagne

Elaine SOUBIGOU, Association Nationale de Prévention en Alcoologie et Addictologie (ANPAA) des Côtes d'Armor

Hervé STRILKA, Comité Départemental d'Education pour la Santé (CODES) du Morbihan

COORDINATION DU PÔLE

Instance régionale d'éducation et de promotion de la santé (IREPS) de Bretagne

4 A rue du Bignon – 35000 Rennes

Tél : 02.99.50.64.33

Courriel : contact@irepsbretagne.fr

Avec le soutien de l'Institut National de Prévention et d'Education pour la Santé (INPES) et de l'Agence Régionale de Santé (ARS) Bretagne

Le document est disponible intégralement en ligne sur la Plateforme du Pôle : <http://www.eps-polebretagne.fr>

Le conseil méthodologique en éducation et promotion de la santé

Le cadre d'intervention

PREFACE

Depuis 2005, sept partenaires d'ampleur régionale - AIDES, ANPAA, CIRDD, CODES, CRIJ, Ligue contre le Cancer et Mutualité Française Bretagne - participent à la structuration d'un Pôle de compétences en éducation et promotion de la santé coordonné par le Collège régional d'éducation pour la santé de Bretagne.

Leur objectif commun est l'amélioration de la qualité, l'efficacité et la pertinence des actions en éducation et promotion de la santé. Pour ce faire, leurs professionnels s'investissent conjointement dans cinq axes de travail transversaux : formation initiale, formation continue et conseil méthodologique, évaluation, outils d'intervention.

Une offre du Pôle : des supports pour l'évolution des pratiques de terrain

Le Pôle de compétences en éducation et promotion de la santé de Bretagne propose aux professionnels intervenant dans ce champ des outils d'analyse, des recueils d'expériences, des aides méthodologiques. Il a pour ambition d'aider les acteurs de la région à interroger et faire évoluer leurs modes d'intervention et leurs pratiques.

Chaque document a ses destinataires privilégiés : acteurs de terrain, animateurs, chefs de projets, conseillers méthodologiques, formateurs, techniciens institutionnels, décideurs,...

La plus value de l'offre : la rencontre d'expériences et savoir-faire multiples pour la production de qualités nouvelles

Les supports produits par le Pôle se font l'écho de différentes attentes et de besoins de proximité.

La diversité de ressources mobilisées dans le Pôle favorise en effet la représentation des multiples réalités et cadres d'intervention ; cette diversité se manifeste dans plusieurs registres :

- les fonctions mobilisées : animateurs, chefs de projets, conseillers méthodologiques, formateurs, techniciens institutionnels...
- les disciplines associées : sociologie, psychologie, éducation, médecine...
- les publics, milieux et thématiques représentés : jeunes, personnes en situation de précarité, quartier, commune, milieu pénitentiaire, compétences psychosociales, addictions...
- les niveaux d'intervention concernés : politiques et opérateurs
- les couvertures territoriales retenues : régionale et départementales
- les réseaux porteurs du Pôle : AIDES, Association de Prévention en Alcoologie et Addictologie, Centre d'Information Régional sur les Drogues et les Dépendances, Comités d'éducation pour la santé, Réseau Information Jeunesse, Ligue contre le cancer, Mutualité Française Bretagne

Le cadre politique : une inscription dans le champ de la Santé Publique

Le travail en partenariat marque l'histoire des réseaux d'éducation et promotion de la santé en Bretagne. Des antécédents tels que l'organisation collective de manifestations ou l'élaboration conjointe du memento* à l'échelle régionale ont facilité les nouvelles collaborations développées dans le cadre du Pôle. Ces collaborations n'auraient pu avoir lieu sans l'inscription du dispositif dans le Plan Régional de Santé Publique et sans l'appui de la DRASS et de l'URCAM en région, de l'INPES au plan national.

En souhaitant que les productions du Pôle soutiennent les acteurs dans leurs pratiques de terrain,

Les réseaux partenaires du Pôle

SOMMAIRE

INTRODUCTION.....	7
1 - Le conseil méthodologique dans un contexte.....	9
1.1 Ce que disent les textes	
1.2 L'offre actuelle dans les réseaux partenaires du Pôle de compétences de Bretagne	
1.3 Les constats et les questionnements	
2 – Des repères pour la pratique du conseil méthodologique.....	13
2.1 Le cadre d'intervention	
2.2 La posture	
2.3 Les compétences	
2.4 Une démarche qualité	
2.5 Structuration et visibilité de l'offre	
3 – Des supports techniques.....	19
3.1 Une grille simplifiée	
3.2 Un guide d'entretien	
3.3 Un aide mémoire	
Annexes	21

INTRODUCTION

Une méthode de travail

La formation continue et le conseil méthodologique constituent l'un des axes de travail du pôle de compétences en éducation et promotion de la santé de Bretagne. L'objectif de ce travail est, d'une part de développer et faire évoluer une offre territoriale de formation continue et de conseil méthodologique en éducation et promotion de la santé, et d'autre part, d'améliorer en continu la qualité des formations. Un groupe de travail, composé de représentants de six réseaux de prévention, a été constitué :

Elaine SOUBIGOU représentant le réseau régional de l'Association Nationale de Prévention en Alcoologie et Addictologie (ANPAA),

Bénédicte FORET représentant le centre d'information régional sur les drogues et dépendances (CIRDD) de Bretagne,

Hervé STRILKA représentant le réseau des Comités d'éducation pour la santé (CODES/IREPS) de Bretagne,

Cécile LE FLOCH, représentant le Centre régional d'information Jeunesse Bretagne (CRIJ Bretagne),

Lydie CARDUNER représentant le réseau de la Ligue Contre le Cancer de Bretagne,

Lucie KERMAGORET représentant la Mutualité Française Bretagne.

Ce groupe a travaillé, de 2007 à 2008, sur la définition de critères de qualité en formation continue. Puis, en 2009/2010, sur le conseil méthodologique.

Une première étape de travail s'est traduite par la réalisation d'un état des lieux de l'offre et des pratiques en conseil méthodologique dans les six réseaux. Il montre une offre qui recouvre des contenus, des modalités et des qualifications très divers d'un réseau à l'autre, voire d'une structure à l'autre dans un même réseau.

Un second temps de travail a permis d'orienter la réflexion sur les constats et les questionnements que pose l'activité de conseil méthodologique : nécessité de définir ce qu'elle recouvre, les objectifs poursuivis, les compétences attendues, une offre de service de qualité... Ces constats ont été posés dans le groupe de travail et complétés à partir des échanges qui se sont déroulés dans le cadre d'un atelier du séminaire du pôle de compétences, en novembre 2009. Partant de ces constats, un cadre d'intervention est proposé issu d'analyse de documents produits dans nos réseaux, et de l'expérimentation de conseils méthodologiques menée par des binômes du groupe de travail sur les 4 départements bretons.

Ce document est l'aboutissement de ces travaux. Il propose un cadre d'intervention pour une pratique de conseil méthodologique en éducation et promotion de la santé.

Il a pour objet d'apporter aux conseillers méthodologiques une aide à la réflexion dans le but d'une amélioration des pratiques que les structures des différents réseaux souhaitent développer.

1 – LE CONSEIL METHODOLOGIQUE DANS UN CONTEXTE

La mission de conseil méthodologique en éducation et promotion de la santé implique différents réseaux de professionnels ayant une expérience d'accompagnement méthodologique des acteurs. Si la définition et les modalités de mise en œuvre diffèrent d'un réseau à un autre, le cadre de cette mission est posé par divers textes : circulaire, référentiel qualité...

Il existe plusieurs façons de concevoir et d'aborder cette idée de conseil.

1.1 Ce que disent les textes

Le conseil méthodologique est fortement positionné dans les SREPS¹

Le conseil méthodologique et l'évaluation constituent une priorité dans une grande majorité des SREPS. Le conseil méthodologique et l'évaluation sont cités aux côtés de la formation, de la documentation et de la coordination des acteurs, comme un des principaux services d'éducation pour la santé. Le conseil méthodologique et l'évaluation sont cités parmi les ressources devant faire partie d'un « pôle de compétences régional ».

« Terme peu défini, le conseil méthodologique est également appelé « méthodologie de projet », « conduite de projets », « ingénierie de projet ». Certaines régions, minoritaires cependant, insistent sur l'idée que le conseil méthodologique ne se limite pas aux moyens mais interroge également le sens et le contexte de l'action. Il fait généralement partie d'un ensemble plus large de ressources à mobiliser pour l'accompagnement de projets de qualité (Bourgogne et Nord Pas de Calais) »².

Le conseil méthodologique, une notion inscrite dans les circulaires depuis 1992

Une première circulaire DGS de janvier 1992 relative à l'utilisation des crédits observation et promotion de la santé, dans l'article 4 concernant les comités régionaux et départementaux d'éducation pour la santé indique : « la compétence, présente ou à venir, des comités départementaux et régionaux d'éducation pour la santé devrait leur permettre de développer un rôle d'animation, de conseil méthodologique ou de formation complémentaire»

Les circulaires³ se succèdent ensuite annuellement pour rappeler ce rôle.

La circulaire DAGPB de janvier 1999 relative aux objectifs et aux ressources ajoute que (Ligne 47.11/20) : « les fonctions d'accompagnement méthodologique régional en éducation pour la santé dont le financement a été introduit en 1996 ont pour objet de servir la politique régionale de santé... »

¹ Schémas régionaux éducation pour la santé

² Gilles C., Perrot M. « Le conseil méthodologique et l'évaluation dans les Schémas Régionaux d'Education Pour la Santé : éléments de synthèse et d'analyse » in *Conseiller : des compétences, des méthodes et des outils. Dossier documentaire à l'intention des conseillers en méthodologie de projets de santé élaboré dans le cadre du soutien aux pôles régionaux de compétences en éducation pour la santé. INPES, 2007, p 69-75*

³ Circulaires DGS de mars 1994, de janvier 1995, circulaire DAGPB de décembre 1997, circulaire pour les crédits déconcentrés de 2000.

Le conseil méthodologique inscrit dans des documents de référence

Le référentiel qualité des activités en éducation pour la santé de la FNES⁴ inscrit le conseil et l'accompagnement méthodologiques dans une démarche qualité, contribuant à l'amélioration de la qualité des actions et à la professionnalisation des acteurs. Ce référentiel qualité propose des références et indicateurs qualité sur l'activité de conseil et d'accompagnement méthodologiques en termes d'orientation, de mise en œuvre, d'évaluation de l'activité.

Le cahier des charges des CIRDD, élaboré par la MILDT, définit une fonction de conseil méthodologique, qui doit être assurée par un professionnel « *à haute qualification pour mener à bien le volet de conseil et soutien méthodologiques à l'ensemble des acteurs locaux* »

1.2 L'offre actuelle dans les réseaux partenaires du Pôle de compétences de Bretagne

Une offre de conseil méthodologique, s'adressant aux acteurs de terrain, est formalisée dans 5 réseaux partenaires du pôle de Bretagne : ANPAA, CIRDD, Comités d'éducation pour la santé, CRIJB, Ligue Contre le Cancer.

AIDES propose ce service à l'interne auprès de ses professionnels. Quant à la Mutualité Française, elle oriente vers les autres réseaux lorsqu'elle a des demandes.

L'étude de cette offre montre que celle-ci recouvre une qualification, des modalités et des contenus divers d'un réseau à l'autre, voire d'une structure à l'autre dans un même réseau. En outre, peu de documents définissent le conseil méthodologique et ses objectifs.

D'une activité à une fonction de conseil méthodologique dans les réseaux

- Une activité/action est financée :
 - pour les ANPAA : une fiche action « accompagnement méthodologique et participation au réseau ».
 - pour les comités d'éducation pour la santé, une mission inscrite dans les contrats d'objectifs et de moyens.
- La mission est inscrite dans le cahier des charges de la structure pour le CIRDD (MILDT) et la Ligue contre le cancer
- La fonction / la qualification de conseiller méthodologique est identifiée dans le réseau des comités d'éducation pour la santé et au CIRDD.

A partir de la réalité des pratiques professionnelles dans les réseaux partenaires du pôle, le conseil méthodologique peut être défini comme une aide, un conseil, un appui, un accompagnement destiné à définir, organiser, mettre en place et évaluer un projet de prévention ou d'éducation et promotion de la santé.

⁴ *Référentiel qualité des activités en éducation pour la santé / FNES/ annexe 3 du rapport d'exécution 2007*

Les différentes modalités proposées :

- un accueil physique ou téléphonique ; ou un rendez vous sur site.
- des permanences (instaurées par certaines structures).
- un accompagnement à la demande :
 - Ponctuel : formule courte (1 rencontre ou 1 contact téléphonique)
 - Sur la durée : formule longue (jusqu'à 1 an ½).
- un conseil méthodologique assuré par des professionnels qui exercent des fonctions diverses : animateur, chargé de mission, chargé de projets, directeur, conseiller méthodologique.

Les contenus proposés :

- Pour une formule courte, en fonction des besoins : propositions de personnes ressources / données chiffrées/ orientations ou propositions de documents /documentation ou bibliographie / outils / Conseils sur la méthodologie de projets ...
- Pour une formule longue : accompagnement pour une étape ou dans les différentes étapes d'un projet (analyse de la demande /diagnostic/ définition des priorités et des objectifs ... évaluation (peut aller jusqu'à l'exploitation de données)
- Accompagnement dans la mise oeuvre : appui dans l'exploitation de recueil de données, dans l'animation d'actions collectives.

1.3 Les constats et les questionnements

Le conseil en méthodologie de projet s'est considérablement développé dans notre pratique d'éducation et de promotion de la santé. Face à la diversité des demandes, et des champs d'intervention des acteurs de terrain, l'activité de conseil méthodologique nécessite des connaissances, des compétences particulières et des modalités de fonctionnement spécifiques.

Suite à l'état des lieux des pratiques du conseil méthodologique dans nos réseaux et des résultats d'un travail d'atelier du séminaire organisé par le pôle de compétences⁵, plusieurs points ont été identifiés qui sont à interroger pour améliorer la qualité de l'activité du conseil en méthodologie de projet et la cohérence d'une pratique entre nos réseaux :

La clarification de la définition et de l'appellation du conseil méthodologique

Le conseil méthodologique revêt diverses réalités dans nos réseaux, en termes de significations et de modalités d'actions. La qualification du terme « conseil » porte à discussion. Pour certains, cette notion est réductrice. Le terme d'accompagnement serait plus approprié, et conseiller renvoie à un « dirigisme », à une relation de domination.

Pour d'autres, la notion désigne une relation de guidance, de proposition.

⁵ Séminaire « les réalisations du pôle à l'épreuve des pratiques : soutenir les acteurs en éducation et promotion de la santé, pour les former, les conseiller, les accompagner /Pôle de compétences en éducation et promotion de la santé de Bretagne/ 17 nov. 2009

Toutefois un principe fait l'unanimité : le conseiller méthodologique fait **avec** la personne ; il ne s'agit pas de faire à la place de quelqu'un mais de l'aider à faire, l'accompagnateur doit s'effacer en la laissant aller jusqu'au bout de son projet.

De ces constats, nous retenons les questions suivantes :

Faut-il distinguer ce qui est de l'ordre du conseil et de l'accompagnement ?

Quelle définition du conseil méthodologique, ce qu'il revêt ? Quels sont les objectifs poursuivis ?

La posture du conseiller méthodologique

Le conseil méthodologique est dépendant de la qualité de la relation instaurée entre le conseiller et son interlocuteur.

Mais que doit recouvrir cette relation ? Quelle place donner au choix, au respect ? Quelle pédagogie, attitudes et méthodes de travail à privilégier ?

Les compétences du conseiller méthodologique

Etant donné les aspects différents de l'activité du conseil méthodologique, il requière des manières d'agir variées, et nécessite des connaissances et des compétences.

Quelles sont les compétences et les qualités requises pour mener à bien les diverses activités de conseiller en méthodologie ? Quelles techniques peuvent être privilégiées ?

Une offre de service de qualité

Mener une réflexion sur le développement et l'amélioration de la qualité de l'offre de conseil méthodologique en éducation et promotion de la santé, dans le cadre du pôle régional de compétences, n'est pas sans interroger l'organisation de cette offre. La structuration de l'activité de conseil méthodologique questionne le respect des spécificités des structures, la complémentarité entre réseaux et la communication.

Comment permettre des réponses différentes selon l'objet de notre structure et tenant compte des différents publics, territoires, thématiques, demandeurs ?

Quelle inscription de cette offre dans le cadre du pôle ? dans quelles conditions ?

Quelle structuration de l'offre qui préserve les spécificités de chacun et les complémentarités ? Quelle communication et comment on communique sur cette offre ?

Ces constats et questionnements ont été mis à la réflexion dans le cadre du groupe de travail « axe conseil méthodologique » du pôle régional de compétences. A partir de l'étude de documents, produits dans nos réseaux, traitant de ce sujet et des enseignements résultant de l'expérimentation de conseils méthodologiques menée sur la région, un cadre d'intervention est proposé pour la pratique du conseil méthodologique en éducation et promotion de la santé en Bretagne.

2 – DES REPERES POUR LA PRATIQUE DU CONSEIL METHODOLOGIQUE

2.1 Le cadre d'intervention

Le conseiller méthodologique se réfère à des **principes éthiques et méthodologiques**. Ils sont définis dans les textes fondamentaux de l'éducation pour la santé et de la promotion de la santé : la Charte d'Ottawa, le PNEPS⁶ ainsi que dans la charte du Pôle de compétences⁷ de Bretagne.

La finalité du conseil méthodologique est d'accompagner le développement de la qualité des projets dans un contexte donné, et le développement des compétences des accompagnés.

A partir de l'analyse d'une pratique professionnelle de conseil méthodologique en éducation et promotion de la santé, et des apports théoriques produits dans nos réseaux, il ressort que l'activité de conseil méthodologique recouvre deux aspects :

- **Une aide ponctuelle** (1ère étape d'un accompagnement). Cette aide répond à un besoin précis et ponctuel d'un partenaire qui peut être de l'ordre :
 - du recueil des données existantes,
 - du contexte de la demande faite au porteur de projet
 - de la rédaction d'objectifs,
 - du repérage des grandes étapes d'un projet,
 - de l'identification de partenaires, de l'accessibilité à certains publics,
 - de la communication autour d'un projet,
 - du mode d'évaluation,
 - de la recherche de financement...

Elle va permettre d'identifier, de préciser un élément, un projet, de confirmer le choix d'un projet ou de proposer de nouvelles pistes de réflexions...

Elle va « aider à dégager du sens à l'action entreprise »⁸.

- **Un accompagnement** au développement de compétences utiles pour l'élaboration et le suivi d'un projet. C'est un appui méthodologique plus structuré et plus approfondi qui intervient tout au long du projet, ou à des étapes du projet (analyse de la situation, évaluation...)

Le conseil méthodologique se définit donc **comme une aide à la personne pour prendre de la distance, dégager du sens à l'action entreprise. A sa demande, la personne peut être accompagnée pour développer des compétences utiles à l'élaboration et au suivi d'un projet**. Il s'agit de mettre en place

⁶ Plan national d'éducation pour la santé

⁷ Pôle régional de compétences en éducation et promotion de la santé de Bretagne, charte, 18 juin 2009

⁸ Hincelin L. Une « géométrie » variable : être accompagné sur son projet. Contact santé 2003 ; 184 : 16-17

une collaboration mutuellement respectueuse et motivante, un partenariat pour parfaire le projet et aboutir à sa concrétisation. Les modalités de la mise en œuvre de cette aide ou accompagnement sont définies avec la personne.

Ce rôle d'appui de conseil méthodologique a **pour objectifs** :

- de conforter et ou questionner la personne dans ses choix et l'encourager
- de questionner la faisabilité du projet et d'opérer des ajustements : éthique/méthodes /moyens humains et financiers
- d'aider à initier un projet, ou une dynamique
- de favoriser la capacité des acteurs à mettre en œuvre les compétences développées.
- de renforcer la capacité des acteurs à travailler à partir des demandes et besoins du public
- de présenter l'ensemble des ressources disponibles.

2.2 La posture

Conseiller est une relation d'accompagnement basée sur la coopération, la construction collective qui se réalise dans un climat mutuellement respectueux et de liberté de choix.

L'objet de cette relation d'accompagnement c'est le projet. Par une démarche pédagogique va mettre à disposition son expérience et ses connaissances afin de faire évoluer le projet, en tenant compte du contexte et de ses limites. Il éclaire les forces et les faiblesses du projet sans jamais en discréditer le porteur.

L'accompagnateur privilégiera « *une attitude décalée vis à vis du projet en question en lui apportant à un moment donné une aide précise ...L'accompagnement formalise ainsi, par l'intermédiaire d'une tierce personne, un regard pertinent et décalé sur une situation. Il s'agit finalement de permettre, à celui qui impulse et qui anime un projet, de le développer jusqu'à son terme, dans de bonnes – les meilleures possibles – conditions de réussite* »⁹.

2.3 Les compétences

Apporter un soutien de qualité nécessite des compétences particulières que le conseiller mobilise au travers:

- **De connaissances** : concepts, sciences médicales, sciences humaines, politiques et institutions de santé publique, étapes de la méthodologie de projet en éducation et promotion de la santé.
- **De savoir-faire** :
 - l'analyse et l'expertise,

⁹ Hincelin L. Une « géométrie » variable : être accompagné sur son projet. *Contact santé* 2003 ; 184 : 16-17

Par exemple :

- être en capacité d'appliquer la démarche de projet en promotion de la santé, la transmettre aux acteurs de terrain et l'adapter aux situations (adapter la méthode au contexte et à ses limites...).
- développer un esprit critique et éthique
- l'accompagnement de professionnel,

Par exemple :

- Etre en capacité de mettre en œuvre la démarche pédagogique (principes, techniques d'animation, outils...). Celle-ci est centrée sur le sujet (part de la situation telle qu'elle est vécue, parlée par la personne) et contribue à développer l'autonomie, la liberté et la responsabilité et l'empowerment¹⁰.
- Aider à clarifier le contexte d'un projet
- la mobilisation de ressources (compétences, documentation)

Par exemple :

- Etre en capacité de rechercher de l'information et d'orienter les porteurs de projets vers des sources d'information et de documentation.
- Etre en capacité de mobiliser des connaissances sur l'environnement professionnel : connaissance de l'état sanitaire et social du territoire, les structures ressources, le cadre institutionnel et législatif, le contexte local, les partenaires institutionnels et associatifs...
- L'utilisation de techniques (animation, communication)

Par exemple :

- Savoir impulser un fonctionnement partenarial
- **De savoir être permettant de développer un climat coopératif** (principe d'un travail collectif, dans une logique d'aide, de production d'une réflexion, sans jugement) : des attitudes d'écoute et de communication ¹¹, des capacités à favoriser la prise d'initiatives et de décisions.
 - Accueillir : se présenter en précisant son rôle et ses attentes, ses missions en fonction de celles de ses interlocuteurs. Se présenter en mettant en évidence la nature de l'aide que l'interlocuteur peut attendre

¹⁰ *Processus dans lequel des individus et des groupes agissent pour gagner la maîtrise de leurs vies et donc pour acquérir un plus grand contrôle sur les décisions et les actions affectant leur santé dans le contexte de changement de leur environnement social et politique.*

Leur estime de soi est renforcée, leur sens critique, leur capacité de prise de décision et leur capacité d'action sont favorisées. Même des personnes avec peu de capacités ou en situation de précarité sont considérées comme disposant de forces et de ressources. Les processus d'empowerment ne peuvent pas être produits, seulement favorisés. Commission Européenne, Rusch E (coord.). Glossaire Européen en Santé Publique.

¹¹ *Ce chapitre reprend en partie le document « Education et promotion de la santé : guide et outils du conseil en méthodologie, à l'usage des conseillers méthodologiques en Bourgogne » pôle régional de compétences en éducation pour la santé*

- Ecouter : savoir écouter les acteurs, les mobiliser et valoriser leur investissement
- Démontrer de la compréhension¹² : savoir reformuler, aider au questionnement et à la reformulation.
- Reconnaître les compétences et les ressources de chacun, la complémentarité des compétences des différents partenaires.
- Choisir les stratégies de négociation et de communication adaptées aux situations et aux interlocuteurs

2.4 Une démarche qualité

Le conseil méthodologique est conçu comme un appui au porteur de projet pour développer la qualité des actions et augmenter les compétences des acteurs.

L'efficacité du conseil méthodologique est conditionnée par l'appropriation, par tous les acteurs concernés (les responsables, les intervenants et les accompagnés), de critères qui vont servir de repères sur la qualité à mettre en œuvre pour une meilleure réponse aux besoins en conseil méthodologique.

Les critères présentés ici sont issus du référentiel qualité de la FNES concernant le conseil et l'accompagnement méthodologique¹³.

La démarche de conseil méthodologique s'appuie sur trois phases qui conditionnent la qualité de l'accompagnement :

- l'orientation du conseil /accompagnement méthodologique
- sa mise en œuvre
- son évaluation

Orientation du conseil méthodologique par les organismes prestataires

Valeurs et modèle

La cohérence de l'offre de conseil méthodologique repose sur un modèle construit et partagé entre les différents prestataires, appuyé sur des valeurs en éducation et promotion de la santé, objets d'une réflexion collective. Le choix de privilégier la coproduction, l'interaction, l'engagement, l'initiative, le partage d'expériences, est un déterminant pour élever le niveau de motivation de l'accompagné et potentialiser les effets du conseil méthodologique.

- ↳ Une définition et les valeurs du conseil méthodologique sont partagées et affichées dans les organismes.
- ↳ En cohérence avec les valeurs et le modèle, le conseil méthodologique prend en compte le contexte propre à l'accompagné et à son projet.

¹² *Etre en capacité de bien saisir ce que la personne a besoin et de vérifier cela auprès d'elle. Luc TREMBLAY La relation d'aide. Développer des compétences pour mieux aider. Chronique sociale. Octobre 2006*

¹³ *Cette partie reprend des éléments du référentiel qualité de la FNES concernant le conseil et l'accompagnement méthodologique « guide d'auto-évaluation de la qualité des activités en éducation pour la santé », version V1, FNES, janvier 2010 : p 61-70*

Outil : La structure accompagnante élabore un document qui inclue la définition, les valeurs, les orientations stratégiques et les objectifs à donner au conseil méthodologique.

Ingénierie

Les modalités du conseil méthodologique proposées par la structure sont partagées et explicitées par l'ensemble des personnes qui le réalise.

Les personnes qui réalisent le conseil sont clairement identifiées dans l'organisme, et sont compétentes et qualifiées dans l'intervention qui leur est demandée.

Les objectifs du conseil sont fixés avec l'accompagné et font l'objet d'une analyse préalable. Les résultats de l'analyse préalable sont exploités en terme de définition de besoins du conseil méthodologique.

Outil : un document retrace la demande initiale, les objectifs de l'accompagnement, la réponse apportée et les contenus des différentes étapes de l'accompagnement.

La mise en œuvre du conseil méthodologique

Objectifs

L'explicitation des effets attendus du conseil méthodologique garantit une maîtrise suffisante du processus du conseil méthodologique par tous les acteurs impliqués dans le conseil méthodologique. Ils coproduisent l'ensemble de ces objectifs (réalisation de diagnostic, détermination de priorité, évaluation d'action,...). Le dossier d'accompagnement est accessible à l'ensemble des acteurs.

Outil : un dossier d'accompagnement est formalisé explicitant les objectifs à atteindre : réalisation de diagnostic, d'évaluation, détermination de méthodes d'intervention, écriture de projet etc. Dans le cas d'un conseil ponctuel, un document formalise à minima la demande et la réponse apportée.

Participation et coproduction

Les effets d'un conseil méthodologique dépendent en partie de l'activité et de l'investissement de l'accompagné. Aussi le dispositif de conseil méthodologique doit créer les conditions d'un engagement de l'accompagné en favorisant la coproduction et l'initiative, et en instaurant un climat propice au développement de compétences et par conséquent à la progression de l'accompagné.

Outil : les méthodes utilisées favorisent la co-production et la prise d'initiative

Contenu et progression

Le conseil méthodologique est progressif, il s'ajuste à l'accompagné et à son projet. La gestion collective des séances d'accompagnement donne lieu, entre les intervenants co-responsables, à une explicitation et régulation en cours d'action des contenus abordés et des objectifs visés.

Outil : le dossier d'accompagnement méthodologique est mis à jour à chaque séance et est mis à disposition de l'accompagné.

Evaluation

L'évaluation reconnaît l'amélioration de la qualité des projets et les progrès des accompagnés au terme du conseil méthodologique. Le choix et le contenu des outils d'évaluation sont pertinents au vu des objectifs du conseil méthodologique.

L'appropriation de la méthode d'évaluation préexistant au conseil méthodologique et précisant la nature des outils, les modalités et les critères de l'évaluation, est indispensable pour les acteurs du conseil/accompagnement méthodologique.

Les acteurs du conseil méthodologique considèrent l'évaluation finale comme un des éléments de l'accompagnement.

Outil : la méthode d'évaluation est consignée dans le projet du conseil/accompagnement méthodologique (protocole d'évaluation).

2.5 Structuration et visibilité de l'offre

Les enjeux

Les pôles régionaux de compétences en éducation et promotion de la santé ont été mis en place pour soutenir la mise en œuvre des schémas régionaux d'éducation pour la santé (SREPS). L'amélioration de la qualité des actions en éducation pour la santé est l'un des premiers enjeux. « Les pôles régionaux de compétence en éducation pour la santé et en promotion de la santé constituent un maillon essentiel dans l'accompagnement de la mise en œuvre d'une politique régionale de santé, en assurant le soutien du développement des compétences des acteurs du champ de l'éducation pour la santé/promotion de la santé ». ¹⁴

Renforcer l'offre de conseil/accompagnement méthodologique passe par une meilleure identification et accessibilité du service proposé.

Le second enjeu est le maintien, dans la nouvelle structuration de la politique régionale autour des ARS, de cette fonction support transversale par une organisation bien identifiée ¹⁵, qui permette tout à la fois :

- la mutualisation et la capitalisation des compétences entre les différents acteurs.
- L'optimisation des apports spécifiques des différentes structures (en termes de raisons sociales, de projet de structure, de publics, territoires...).

¹⁴ Agences régionales de santé. *Promotion, prévention et programmes de santé*. INPES. 2009 : p 150

¹⁵ *idem*

3 - DES SUPPORTS TECHNIQUES

Plusieurs supports techniques sont proposés pour la pratique du conseil méthodologique. Certains d'entre eux ont été élaborés pour mener l'expérimentation des conseils méthodologiques, et ces outils sont à disposition des conseillers méthodologiques.

3.1 Une grille simplifiée

Dans le cas d'un conseil ponctuel, un document (cf annexe1) formalise à minima la demande et la réponse apportée. Ce document regroupe l'ensemble des conseils méthodologiques ponctuels réalisés dans la structure.

3.2 Un guide d'entretien

Un guide d'entretien (cf annexe 2), support à l'activité de conseil méthodologique, a été élaboré par le groupe de travail, à partir de documents existants dans les pratiques professionnelles des uns et des autres. Ce guide est actuellement expérimenté par les participants du groupe de travail, dans les 4 départements bretons.

La grille utilisée est composée de 4 thèmes. Pour chacun des thèmes, des questions sont proposées comme support à la situation d'entretien.

- Phase d'accueil
 - Présentation : le rôle de chacun, les missions
 - Mise en évidence de la nature de l'aide que l'interlocuteur peut attendre
- La demande d'accompagnement
 - Renseignement sur le conseiller méthodologique
 - Renseignements généraux sur la personne/groupe rencontré(e)
 - La demande et les attentes du demandeur par rapport à l'accompagnement méthodologique.
- L'accompagnement
 - Objectifs et contenus définis pour l'accompagnement
 - Origine du projet/partenaires associés / formulation d'une demande
 - Renseignements sur le projet (public, nature du projet, thématiques abordées, pilotage, objectifs, contribution des objectifs pour promouvoir la santé, les moyens, modalités de mise en œuvre, les limites, les ressources, critères et modalités d'évaluation...)
 - Les intentions éducatives (valeurs défendues, place de la promotion de la santé)
 - Actions déjà réalisées ou en cours (points forts et points faibles)
 - Nature des réponses apportées (orientations et propositions faites par le conseiller méthodologique / supports et méthodes utilisés par le conseiller méthodologique)

- Suite(s) envisagées (s) à la rencontre et calendrier.
- L'évaluation de l'accompagnement
 - Au regard de l'accompagné (satisfaction des objectifs de l'accompagnement, de la pertinence des méthodes et supports utilisés, les compétences développées, impact professionnel)
 - Au regard du conseiller méthodologique (perception générale, points à questionner pour améliorer l'accompagnement).

3.2 Un support évaluation

3.3 Des fiches outils (recueil de données, évaluation..)

3.3 Un aide mémoire

Cet outil a été élaboré comme aide mémoire sur les étapes d'un accompagnement et les questions à se poser à chaque étape. Il est actuellement en expérimentation (cf annexe 3)

ANNEXES

Annexe 1 : Grille simplifiée du recueil des demandes de conseil méthodologique

Annexe 2 : Guide d'entretien pour un accompagnement méthodologique

Annexe 3 : Un aide mémoire



pôle
de compétences
en éducation et promotion
de la santé de Bretagne

ANNEXE 1 : Grille simplifiée du recueil des demandes de conseil méthodologique

<i>Date de la demande</i>	<i>Motif de la demande</i>	<i>Orientation</i>	<i>Date du RDV</i>	<i>Temps passé</i>	<i>Réponses apportées</i>	<i>Suites</i>



pôle
de compétences
en éducation et promotion
de la santé de Bretagne

ANNEXE 2 : Guide d'entretien pour un accompagnement méthodologique

CONSEIL / ACCOMPAGNEMENT METHODOLOGIQUE

Grille expérimentation pour un accompagnement méthodologique

Date :

N° de la rencontre :

Durée de la rencontre :

Lieu de rencontre :

PHASE D'ACCUEIL

- Accueil Présentation : préciser le rôle de chacun, les missions
- Présentation : préciser le rôle de chacun, les missions
- Mettre en évidence la nature de l'aide que l'interlocuteur peut attendre

LA DEMANDE D'ACCOMPAGNEMENT

1. RENSEIGNEMENTS SUR LE(LA) CONSEILLER(E) METHODOLOGIQUE :

Nom, prénom :

Fonction dans la structure :

Accompagné(e) de :

2. RENSEIGNEMENTS GENERAUX SUR LA PERSONNE / GROUPE RENCONTRE(E) :

Nom de la structure :

<i>Nom de la (des) personne(s)</i>	<i>fonction</i>	<i>Adresse/ Tél / Email</i>

3. QUELLE EST LA DEMANDE / ET ATTENTES DU DEMANDEUR PAR RAPPORT L'ACCOMPAGNEMENT MÉTHODO :

L'ACCOMPAGNEMENT

4. QUELS OBJECTIFS ET CONTENUS SONT DEFINIS POUR L'ACCOMPAGNEMENT ?

5. QUEL EST L'ORIGINE DU PROJET / LES PARTENAIRES ASSOCIÉS.

Y-a-t-il une demande formulée ? Laquelle ? Par qui ? Pourquoi ?

6. RENSEIGNEMENTS SUR LE PROJET:

✓ Nom du projet proposé :

✓ Nature du projet proposé :

✓ Quelles sont les thématiques de santé publique liée au projet ?

✓ Quelles sont les instances de pilotage du projet ?

Comité de pilotage :

Comité technique opérationnel :

Coordinateur/pilote du projet :

✓ Qui est le public concerné :

Age :

Milieu de vie :

Spécificité :

Nombre :

✓ Quelle place le public a dans la définition des besoins et des priorités ?

✓ Est-il associé à la définition des objectifs ?

oui / à quel moment et de quelle façon ?

non

✓ Quels sont les objectifs du projet :

✧ Objectif général :

✧ Objectifs spécifiques :

✓ Ces objectifs contribuent-ils bien à promouvoir la santé ?

✓ Quelles sont les modalités de mise en œuvre pour réaliser les objectifs ?

<i>Actions</i>	<i>Calendrier</i>

✓ Quels sont les outils que la personne souhaite utiliser pour l'action ?

✓ Quels sont les partenaires associés au projet et leur rôle ?

✓ Quels sont les moyens dont la personne a besoin pour réaliser ce projet ?

Humains :

Financiers :

Matériel :

✓ Quelles sont les limites, contraintes, obstacles, résistances repérés?

✓ Quelles sont les ressources et points d'appui ?

- ✓ Quels sont les critères et modalités d'évaluation?
(ajout de quelques questions à partir du travail de groupe Evaluation)

7. INTENTIONS EDUCATIVES

- ✓ Quels sont les résultats attendus ?
- ✓ Quelles sont les valeurs, les missions défendues dans les missions de la structure ?
- ✓ Les valeurs défendues sont elles en adéquation avec la Promotion de la santé ?

8. ACTIONS DÉJÀ RÉALISÉES OU EN COURS

- ✓ Des actions ont-elles été déjà réalisées ? (si oui, lesquelles ?). Leurs points forts et points faibles.
- ✓ Des actions sont-elles en cours ? (Si oui, lesquelles ?)

9. NATURE DES REPONSES APPORTEES :

- ✓ Résumer en quelques mots les orientations et propositions faites par le conseiller méthodologique)

✓ Quels supports/outils/méthodes ont été utilisés par le conseiller méthodo ?

10. SUITE(S) ENVISAGÉE(S) À LA RENCONTRE ET CALENDRIER :

réfléchir

Analyser davantage

Ecrire, rédiger

Rencontrer, consulter

Rendre compte, négocier

Agir, faire

Autre

✓ Autre rendez-vous pris : oui non

✓ Qui peut être relais pour porter le projet (co-pilote dans l'action...)

✓ Demander à avoir un retour sur ce qui a été réalisé, les actions menées

✓ Demande d'autorisation pour contacter la personne ultérieurement, pour une évaluation

EVALUATION DE L'ACCOMPAGNEMENT

11 AU REGARD DE L'ACCOMPAGNE :

✓ Satisfaction des accompagnés concernant

⇒ Les objectifs de l'accompagnement

⇒ La pertinence des méthodes et supports utilisés

✓ Quelles sont les compétences développées ?

✓ Quel impact professionnel ?

✓ Quel impact sur le projet ?

12. AU REGARD DU CONSEILLER METHODOLOGIQUE

✓ Perception générale

✓ La personne est - elle formée en méthodologie de projets :

oui non en partie

Par qui ?

Quand ?

✓ Points à questionner pour améliorer l'accompagnement



pôle
de compétences
en éducation et promotion
de la santé de Bretagne

ANNEXE 3 : Un aide mémoire pour le conseil méthodologique

Etapes	Questions à se poser	Outils / support
Accueil	Présentation des personnes et des structures (missions, activités...) Attentes du demandeur en terme d'accompagnement	
La demande <i>De quoi s'agit-il ?</i>	<p>S'attarder sur les motivations qui amènent à envisager l'action afin de bien comprendre les enjeux</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Qu'est ce qui motive la demande ? (acteurs, préoccupations...)</i> - <i>Y a-t-il une demande d'intervention formulée ? par qui ? pourquoi ?</i> - <i>Pourquoi une action de santé ? Pour qui ? Avec qui ?</i> - <i>Origine du projet</i> - <i>Actions déjà réalisées (points forts /points faibles)</i> <p>Définir la population/ le public visé</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Qui sont les personnes concernées ?</i> - <i>Qui définit le public ?</i> - <i>Ce que disent les principaux intéressés, les partenaires</i> - <i>Place du public dans le projet (définition des besoins, des priorités...)?</i> - <i>Y-a-t-il une demande explicite du public concerné ?</i> 	

<p>Connaître et analyser de la situation</p> <p><i>Quel est le problème ? Qu'est ce qui fait signe ? Pourquoi est ce ainsi ?</i></p>	<p>Situer et comprendre les préoccupations, les différents problèmes</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Quelles sont les difficultés et préoccupations de santé rencontrées ? Pour qui ça fait problème ?</i> - <i>Quels sont les problèmes, leur fréquence, leur incidence, conséquences sur la vie quotidienne et la vie sociale des personnes ?</i> - <i>Quels sont les facteurs en relation avec le problème de santé défini ?</i> - <i>Le problème, les préoccupations sont-ils perçus de la même façon par le public concerné, par les professionnels ?</i> - <i>Quelles sont les caractéristiques du territoire ?</i> - <i>Situer les enjeux</i> - <i>Recenser les ressources et les contraintes</i> 	
<p>Rechercher des réponses possibles et acceptables</p> <p><i>Que faire ?</i></p>	<p>Définir une ou des priorités et le ou les axes d'intervention à développer</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Quel est le ou les problème(s) prioritaire(s) sur le(s)quel(s) on peut agir ?</i> - <i>A quelles priorités de santé publique cette action va-t-elle contribuer ?</i> - <i>Quelle inscription dans un programme ou dispositif existant ?</i> <p>Définir les objectifs</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Quelle amélioration envisage-t-on pour la population ciblée ?</i> - <i>A quel résultat veut-on aboutir pour la population concernée et par rapport au problème identifié ?</i> - <i>Quelles capacités et quelles compétences veut-on développer ?</i> - <i>Ces objectifs contribuent-ils à promouvoir la santé ? A réduire les inégalités de santé ?</i> <p>Définir la stratégie, les moyens et le programme</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Quelle méthode mettre en œuvre ?</i> - <i>Quels types d'actions choisit-on ?(information, atelier d'expression..)</i> - <i>Quelles sont les ressources (humaines, matérielles, financières...) nécessaires ? disponibles ?</i> - <i>Quelle organisation (qui fait quoi ? comment ? avec quels moyens ?)</i> - <i>Quelle légitimité pour intervenir en éducation pour la santé ?</i> - <i>Etes-vous soutenu par direction, l'équipe ?</i> - <i>Dispositif de coordination de l'action</i> - <i>Quel partenariat (technique, institutionnel...)?</i> - <i>Quel est le niveau d'implication des partenaires ? Correspond-il aux missions de chacun ? A leur disponibilité ? A leurs compétences ?</i> - <i>Quel est niveau d'implication du public ?</i> 	

<p style="text-align: center;">Conduire et suivre l'action</p>	<p>Mettre en œuvre</p> <p>Prévoir les modes d'évaluation</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Qu'est ce qui est observé ? (définition des critères et indicateurs ?)</i> - <i>Quel type d'outils privilégier (quantitatif – qualitatif) ?</i> - <i>Qui est associé ? Selon quelles modalités ?</i> - <i>Quelle place est faite aux personnes dans l'évaluation ?</i> - <i>Déterminer le mode de recueil des informations</i> <p>Valorisation</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Comment pensez-vous valoriser l'action ?</i> - <i>Quels destinataires ?</i> 	
---	--	--