



**Développement
et assurance de qualité
pour le travail 'seuil bas'
dans le domaine des drogues**

Rapport récapitulatif

de la journée de travail "Qualité"

**11 décembre 2003,
Palais des Congrès, Bienne**

Introduction

La journée de travail "Développement et assurance de qualité pour le travail 'seuil bas' dans le domaine des drogues" du 11 décembre 2003 à Bienne poursuivait les objectifs suivants:

- dresser l'état des lieux du débat sur la qualité du travail 'seuil bas' dans le domaine des drogues,
- présenter le projet 'QuaThéDA modulaire' de l'OFSP,
- discuter des attentes et des conditions concernant le développement de qualité avec les institutions praticiennes,
- définir le rôle du BRR dans le processus de développement de qualité et définir les prochaines étapes de ce processus.

Participant·es et participants

65 personnes venant de presque tous les cantons, dont un tiers de Romands et deux tiers d'Alémaniques.

Les participant·e-s représentent toutes les fonctions et positions hiérarchiques ainsi que tous les domaines d'activité à bas seuil ou de réduction des risques dans le domaine des drogues (lieux d'accueil d'urgence, offres de logement, projets d'occupation, centres d'accueil et de consultation, travail de rue, promotion de la santé).

Exposés

Régine Linder, BRR:

La discussion de la qualité du travail 'seuil bas' dans le domaine des drogues: développement et situation actuelle

Thèses:

- Le débat sur la qualité du travail 'seuil bas' dans le domaine des drogues n'est pas nouveau, il date de quelques années déjà (par ex. congrès national "Assurance-qualité et standards de qualité dans l'aide à la survie" en novembre 1996, divers ateliers sur la "Gestion de la qualité dans des projets de travail et de logement à bas seuil" entre octobre 1997 et août 1999, élaboration de 'Standards pour les centres d'accueil et de consultation' par le groupe de travail K&A du VSD en 2001); la coordination et la mise en réseau de ces activités demeurent toutefois suboptimales.
- Etant donné l'austérité budgétaire, la baisse des subventions et la nécessité de justifier l'affectation des ressources par la pression croissante des divers groupes exigeants, le débat sur la 'qualité' s'impose également pour le travail à bas seuil dans le domaine des drogues, sans quoi ce secteur risque également d'être touché par les coupes budgétaires.

- Le développement de la qualité est un processus évolutif dont le mécanisme se traduit par l'équation suivante:

Vision	+ compétences	+ motivation	+ ressources	+ plan d'action	= évolution
--------	---------------	--------------	--------------	-----------------	--------------------

Si l'un des éléments fait défaut, l'équation est faussée:

Vision	+ compétences	+ motivation	+ ressources	+ X	= départ manqué
Vision	+ compétences	+ motivation	+ X	+ plan d'action	= frustration
Vision	+ compétences	+ X	+ ressources	+ plan d'action	= évolution lente
Vision	+ X	+ motivation	+ ressources	+ plan d'action	= peur
X	+ compétences	+ motivation	+ ressources	+ plan d'action	= confusion

René Stamm, OFSP:

'QuaThéDA modulaire' - développement d'un modèle d'assurance-qualité pour l'ensemble du domaine des dépendances; buts et planification du projet

Thèses:

- 'QuaThéDA' a été développé et introduit voici deux ans pour les thérapies résidentielles dans le domaine des dépendances. En mettant sur pied le modèle de développement de la qualité 'QuaThéDA modulaire', l'OFSP souhaite mettre un instrument à la disposition de tous les secteurs d'activité dans le domaine des dépendances. Ce projet s'étale sur cinq ans (2003 - 2008).
- Le projet 'QuaThéDA modulaire' vise à mettre à disposition un Référentiel reconnu par le Service d'accréditation suisse (SAS), sur la base duquel les institutions et les projets de travail dans le domaine des dépendances peuvent obtenir leur certification.
- Un groupe d'expert-e-s institué par l'OFSP est en train d'élaborer un concept de référentiel. Ce concept sera mis en consultation au printemps 2004.
- Quatre questions clé se posent pour chaque institution/offre: (1) quelle intervention/prestations (2) pour quel(s) groupe(s)-cible(s) (3) avec quels objectifs/résultats et (4) avec quels moyens/ressources?
- Le développement de la qualité présuppose l'éclaircissement préalable de ces questions, nécessite la description/définition des processus, permet une "uniformisation" des prestations et met en place un mécanisme formel d'amélioration itérative.

Questions, enjeux et défis

Après la pause de midi, les différents groupes de travail analysent les implications du projet 'QuaThéDA modulaire' ainsi que les enjeux et les défis qui en découlent. Les résultats sont ensuite présentés en plénum:

Questions

- Quel est l'investissement en temps qu'il faut compter pour mettre en place et gérer un système de développement de la qualité?

- Quels en sont les coûts/investissements?
- Est-ce à la portée des petites institutions?
- Peut-on escompter un soutien financier? de la part des cantons? de la part de la Confédération?
- Combien de données faut-il recueillir, combien de statistiques faut-il établir? Y a-t-il contradiction avec le caractère à bas seuil (anonymat)?
- Quels résultats ("outcome") attend-on du travail à bas seuil dans le domaine des drogues? A quelle aune ces résultats seront-ils mesurés?

Enjeux / Avantages

- Le débat sur la qualité conduit à une clarification des valeurs et des positions (processus de conscientisation).
- Les flux d'informations sont améliorés, les échanges sont favorisés.
- La collaboration au processus est encourageante et motivante.
- Le développement de la qualité contribue à la continuité et confère un sentiment de sécurité au personnel concerné.

Défis / Préoccupations

- La réduction des risques n'est (pas encore) ancrée dans la législation (inversement, le développement de la qualité peut contribuer à mieux légitimer le travail à bas seuil dans le domaine des drogues).
- Il est difficile de qualifier le travail interrelationnel et de jauger sa qualité.
- Un système exigeant de qualité pose des exigences élevées au personnel concerné et peut représenter une menace pour les personnes travaillant à bas seuil dans le domaine des drogues.
- La bureaucratie s'accroît au détriment du travail avec la clientèle.
- Les conditions-cadres de la société évoluent (trop) vite.

Eclaircissements nécessaires

Les questions suivantes appellent certains éclaircissements:

- Quelle est la composition du groupe d'experts du projet 'QuaThéDA modulaire'? Quelles sont ses tâches et ses compétences?
- Dans quelle mesure peut-on tirer profit des expériences recueillies et des compétences acquises dans le cadre du projet QuaThéDA dans le secteur résidentiel?
- Dans quelle mesure les acteurs qui financent le travail à bas seuil dans le domaine des drogues (c'est-à-dire surtout les communes et les cantons) contribuent au projet 'QuaThéDA modulaire'?
- Quel sera concrètement le programme prévu pour le développement de l'instrument 'QuaThéDA modulaire' pour ces trois à quatre prochaines années?

Suggestions

- Pour les personnes venant de Suisse romande, il est indispensable que tous les documents relatifs au projet 'QuaThéDA modulaire' soient également rédigés en français (en particulier les notes de travail et autres procès-verbaux du groupe d'experts), afin de pouvoir étudier cette problématique en détail.
- Instaurer un forum (par ex. sur le site QuaThéDA) qui permette de lancer le débat sur des questions du genre de celles qui ont déjà été soulevées.

Suite de la procédure

Quant à la suite de la réflexion concernant le projet "Développement de la qualité pour le travail à bas seuil dans le domaine des drogues", le BRR propose trois scénarios:

- Organisation de deux ou trois forums par année (cadre analogue à cette journée de travail)
- Mise en place de groupes de travail/réflexion visant à développer et approfondir le débat relatif au développement de la qualité pour le travail à bas seuil dans le domaine des drogues
- Consultations écrites: compte rendu sur l'évolution du projet 'QuaThéDA modulaire', élaboration de documents et mise en consultation auprès des institutions concernées

Les participant-e-s estiment que tous les scénarios sont possibles, séparément ou en combinaison. Il ressort toutefois de la discussion que l'organisation de forums n'en vaut la peine que dans les cas où il s'agit de travailler concrètement au projet Q ou à l'un de ses volets. S'il s'agit uniquement de diffuser des informations, la voie écrite suffit.

Perspectives

Compte tenu des résultats de cette journée, le BRR estime judicieux d'organiser une nouvelle rencontre au printemps 2004. Les points forts de cette réunion seront les deux thèmes suivants:

- **Les leçons de QuaThéDA:** tirer parti des expériences recueillies dans le cadre du projet QuaThéDA pour le secteur des thérapies résidentielles; résultats d'évaluation.
- **Référentiel 'QuaThéDA modulaire':** présentation et discussion du concept élaboré par le groupe d'expert-e-s.