

Les Journées de la **PREVENTION**

[3^{es} journées annuelles - **29 et 30** mars 2007

**Le « projet de service » des équipes PSE
Support d'une démarche-qualité**

S. GRIGNARD – C. VANDOORNE

APES-ULg – Université de Liège – Belgique

- Communauté française de Belgique (Belgique francophone)
- **Santé scolaire** : services de « Promotion de la santé à l'école »

Services PSE	Centres PMS
46 services (102 antennes)	41 centres

- **Récentes modifications dans la législation** : au 01/10/2007, chaque service doit rédiger (au moins) **un projet de service**, comme support du développement de la promotion de la santé dans ses activités

« **Projet de service** » Ce qu'on en sait aujourd'hui...

- « ... définit la **politique de santé** et les **priorités que le service entend développer pour les établissements scolaires** sur la base de leurs besoins et des priorités de santé publique établies par le Gouvernement »
- **Durée** : 6 années (ajustements annuels possibles)
- Consiste à **mettre en œuvre la promotion de la santé au travers de l'ensemble des missions**
 - Bilans de santé et vaccination
 - Prophylaxie
 - Recueil de données sanitaires
 - Programmes de promotion de la santé à l'école
- **Destinataires multiples** : Direction Générale de la Santé, Centre Local de Promotion de la Santé, Centre PMS, Etablissements scolaires

Une "coloration"

Émergence d'initiatives

- Le Projet de service est « annoncé » de longue date mais...
les textes officiels de cadrage tardent à paraître
- Sans attendre, **certaines équipes** ont développé des initiatives formalisées autour de la notion de projet de service
- **L'APES-ULg** a proposé une démarche qui favorise la prise en compte de ces initiatives pour la formulation des textes légaux et administratifs
 - Analyse de contenu de 8 projets de service (40 antennes)



Cette procédure a permis de dégager les éléments fondateurs du projet de service, tel que perçu et traduit par les équipes PSE elles-mêmes

Résultats de l'analyse (I) : les contenus du projet de service

- Définition spécifique du projet de service (3)
- Réflexion très riche sur les valeurs sous-tendant leurs pratiques, sur leurs propres représentations de la santé et de la promotion de la santé, ... (7)
- Autoanalyse approfondie du fonctionnement du service (4) : ressources et contraintes
- Présentation de la population bénéficiaire (8); analyse plus approfondie des caractéristiques de la population sous tutelle (2)
- Finalités et objectifs portant sur l'école ou les élèves (8)
- Finalités et objectifs portant sur l'équipe elle-même (4)
- Partenariats en cours ou à venir (7)
- Rédaction d'une « offre de services » (7)

Résultats de l'analyse (II) : la rédaction et la forme

- **Sur le plan formel**
 - Les divers projets sont très hétérogènes
 - Les textes manquent le plus souvent de cohérence interne
 - De nombreux « flottements » sont dus au manque de définition officielle précise de la nature, des objectifs et des destinataires du document
- **Sur le plan du processus de construction du projet de service**
 - Il est nécessaire d'impliquer l'équipe entière
 - Le projet de service est construit de manière itérative
 - Cette réflexion entraîne une plus-value pour l'équipe
 - Un appui extérieur est utile (nécessaire)

- Les contenus et processus identifiés par cette analyse **ressortissent d'une démarche-qualité** : ils sont fondés sur le souci de garantir à la population un service qui soit de la meilleure qualité possible par :
 - la remise en question de ses pratiques,
 - le souci de cohérence dans les différentes missions,
 - le travail sur la communication...
- **Les textes définitifs soutiennent (en partie) ce lien entre projet de service et démarche-qualité**
 - Ils reconnaissent
 - l'importance de la réflexion préalable à la rédaction du document et
 - la nécessité de la présence d'organismes d'appui
 - La grille de développement (rubriques obligatoires du projet de service) est suffisamment ouverte pour permettre une autoanalyse des pratiques

Discussion : le projet de service comme support d'une démarche-qualité ?

Des freins...

- **La réflexion doit être menée en équipe complète**
 - Manque de temps – Aucun subside complémentaire
 - Dépend du bon vouloir de chaque pouvoir organisateur
- **Importance du processus d'élaboration et de réflexion interne** :
une remise en question est nécessaire pour asseoir une démarche-qualité
 - La formalisation de cette remise en question est freinée par la présence de nombreux destinataires du projet de service
 - Proposition : distinguer un document interne à l'équipe et un autre pour les partenaires

Discussion : le projet de service
comme support d'une démarche-qualité ?

Des facilitateurs...

- L'acceptation de l'idée d'une démarche-qualité dans les textes officiels
- La présence des organismes-appui (+ concertation entre ceux-ci)
 - Ils favorisent cette démarche-qualité
 - Ils peuvent engager les équipes dans un travail progressif à plus long terme
- La présence d'équipes proactives pour témoigner de la plus-value de l'effort consenti
 - Certaines équipes sont intervenues à titre de « personne-ressource » lors d'une journée d'information au sujet du projet de service (31/01/07)



Merci de votre attention...

sgrignard@ulg.ac.be