

Evaluation, accréditation, FMC, démarche qualité...

Olivier Schmitt

Voici des termes qui nous font tourner la tête et nous ne savons plus à quels saints nous vouer.

Il faut bien dire qu'ils sont utilisés de manière souvent abusive et, ayant acquis une valeur fétiche, ils sont souvent brandis comme des étendards.

Je vais tenter d'y voir un peu plus clair, là où nous sommes entretenus dans la confusion.

L'évaluation est la comparaison entre un fait et une norme (dans l'industrie, on dirait un standard). Elle suppose le choix d'une norme, et nous savons combien cela peut être illusoire dans certains domaines complexes. En outre, une fois la norme trouvée, il reste à déterminer l'instrument et l'unité qui permettront la mesure des écarts entre cette norme et les faits.

L'accréditation est l'attribution d'un label. C'est certes rassurant, mais peut être aussi piégeant, illusoire et réducteur puisque cette accréditation dépendra d'une évaluation dont on a évoqué plus haut les aléas. La seule issue est de s'en tenir à l'obligation de moyens qui est la seule chose que nous puissions garantir. Parmi ces moyens, il y a différents registres qui sont :

1°/ Les conditions matérielles,

2°/ les intervenants,

3°/ la FMC et

4°/la "Démarche Qualité".

On peut sans doute se mettre d'accord sur certains critères - une acoustique du cabinet respectant la confidentialité ou l'adhésion à la Démarche Qualité par exemple - mais pas sur d'autres critères, source d'incompatibilités, de contradictions, d'incohérences - la structure du dossier, l'inscription d'un diagnostic d'emblée ou la durée des psychothérapies par exemple.

La formation c'est l'acquisition d'un savoir ou d'un savoir faire et sa continuité devient vitale. Nous savons tous son importance mais pas sous n'importe quelle forme. Toutes les études sur ce sujet montrent que l'impact des conférences d'expert s'avère extrêmement limité. Dans notre domaine en particulier (la psychiatrie) nous privilégions la lecture personnelle et l'interinformation que l'AFPEP a toujours promue.

La "Démarche Qualité" est ce qui doit permettre d'optimiser et d'améliorer l'équilibre du triptyque pertinence-coût-délais dans la réponse à la demande du "client". C'est une démarche qui a acquis ses lettres de noblesse dans l'industrie et dont les responsables de tout poil veulent s'inspirer pour améliorer la productivité de leur domaine. Hélas, ils n'en retiennent pas tous l'esprit, loin de là, et ils y voient même souvent un nouvel outil pour augmenter leur maîtrise plutôt que de faire progresser la finalité du système dont ils ont la charge.

L'origine de cette démarche remonte à la seconde guerre mondiale. Les pilotes n'atteignaient pas tous leurs cibles et l'idée géniale fut de considérer ceux qui rataient non pas comme des "mauvais", mais comme des experts par rapport aux difficultés de mise en oeuvre; il s'est avéré qu'ils étaient les mieux placés pour faire l'analyse fine des contraintes de terrain et d'en faire profiter tout le monde, d'autant que les éliminer ne servait à rien puisque cela ne changeait que très peu le taux d'échec global. Voilà d'où vient l'expression "bienvenue aux problèmes" qui a si bien réussi aux entreprises qui ont adopté ce type de démarche.

Plutôt que de gratifier ceux qui entrent dans un moule d'injonctions, quelle qu'en soit la valeur, mettons en oeuvre une véritable démarche qualité. Si elle était pour nous une obligation comme tout autre moyen nécessaire à l'exercice de notre métier, qui pourrait alors se plaindre qu'une accréditation puisse en dépendre ?

Je suis conscient que cette contribution mériterait de longs développements que je ne puis aborder ici. Mon but était plutôt d'ouvrir le débat.

Olivier SCHMITT