

# DÉMARCHES QUALITÉ : PROGRÈS OU ASPHYXIE ?

de Laurent Barbe



Est consultant au cabinet CRESS spécialisé dans les politiques publiques d'action sociale ([www.cabinetcress.fr](http://www.cabinetcress.fr)) et les domaines de la protection de l'enfance, l'insertion, l'action sociale, le handicap. Il enseigne en Sciences de l'Éducation à l'Université de Nanterre, en formation continue au CNAM de Paris et auprès des cadres de l'action sociale.

L'ouvrage analyse le développement du questionnement sur la qualité au sein du secteur social et médico-social. Illustré par de nombreux exemples, il montre à la fois la nécessité d'une réflexion sur une notion utile mais vague.

S'il pointe des aspects positifs des démarches observées, il critique l'inadaptation de certains outils et démarches (dont l'évaluation de la qualité mise en œuvre par la HAS) qui asphyxient les professionnels et contribuent à une démoralisation du secteur qui fait l'actualité.

Considérant la centralité de la question de la qualité dans les évolutions à mettre en œuvre, il propose différentes pistes conceptuelles et de

méthode pour la travailler de manière adaptée aux spécificités de l'action sociale et de ses missions et pour qu'elle associe véritablement les professionnels comme les personnes accompagnées.

La réflexion concerne les Conseils Départementaux comme pilotes de l'action sociale financeurs obligés des contrôles qualité exigés par la HAS (notamment pour le domaine de la protection de l'enfance). Elle peut aussi être utile pour les réflexions et démarches mises en place dans leurs services. L'auteur plaide ainsi pour que la réflexion sur la qualité favorise un travail d'intelligence collective, ne soit pas vécue comme une contrainte bureaucratique « de plus » mais comme vraiment au cœur du métier à la fois difficile et passionnant de l'action sociale dans toute sa diversité.

