

Quelle évaluation pour les psychologues de la FPH?

Janvier 2012

Evaluation des compétences et démarche qualité

La réforme des hôpitaux fait désormais de l'évaluation des compétences un outil privilégié de gestion des ressources humaines (adaptation des professionnels à de nouvelles populations, besoins en formations, évolutions des carrières etc.). Les travaux de la HAS, principal promoteur de la démarche qualité à l'hôpital, encouragent depuis quelques années cette culture de l'évaluation. L'introduction de « dispositifs spécifiques centrés sur les pratiques professionnelles » (EPP) vise désormais plus particulièrement la mobilisation des soignants dans « un double souci de qualité individuelle du soin et de régulation collective du système de santé ». L'évaluation doit progressivement permettre de rationaliser, et normaliser les pratiques par une « homogénéité des procédures de soin » et la définition de recommandations de bonnes pratiques. Souvent d'abord présentée comme une démarche déontologique, elle tente de répondre à d'autres objectifs de transparence, de sécurité des soins et d'efficacité financière.

Objectivation des savoirs et approches cliniques

Cette démarche fait l'objet de très nombreuses critiques de la part de professionnels de la psychiatrie, tant elle ignore globalement la spécificité des approches cliniques et de leurs conditions de possibilité. Les psychologues cliniciens se heurtent de leur côté à une incompréhension grandissante de leur travail de la part des tutelles administratives.

Cette démarche qualitative s'appuie sur une objectivation des savoirs qui, plus que la recherche de qualité elle-même, constitue selon la HAS, la réelle nouveauté de sa démarche.

- La volonté d'objectivation réduit le soin à des tâches techniques alors que le travail relationnel occupe toujours le premier plan. N'étant pas appropriée au domaine du soin psychique, elle ne pourra atteindre l'amélioration qu'elle recherche et constituera à terme un risque pour les patients.
- La démarche centre l'évaluation du travail sur les compétences professionnelles individuelles, ce qui déplace l'évaluation sur le professionnel lui-même au détriment d'une évaluation du travail proprement dit.
- Elle place les compétences professionnelles en amont du travail, à contresens du travail de symbolisation d'après-coup qui caractérise le travail des cliniciens de la vie psychique.
- L'individualisation de l'évaluation sous-estime et néglige l'importance du travail collectif d'échange et de réflexion des équipes soignantes.

Harmonisation des pratiques et singularité subjective

Le travail clinique des psychologues porte sur la singularité des personnes et des fonctionnements psychiques. L'idée d'une « objectivité » est bien sûr louable s'il s'agit de favoriser neutralité, désintéressement et impartialité dans les pratiques soignantes. Elle est par contre contestable si **les critères objectifs** recherchés prétendent, au nom de la science, définir des savoirs universels, normatifs sur le psychisme humain.

La subjectivité définit pour les cliniciens ce qui est propre à chaque sujet. C'est l'ensemble des perceptions et représentations de chaque sujet pensant, support de son identité, de son rapport aux autres et de son appréhension du monde. Il ne peut y avoir de standardisation des actes thérapeutiques car ce qui survient dans la relation thérapeutique n'est ni prévisible ni transposable d'un cas à l'autre. De même qu'un patient ne ressemble à aucun autre, chaque rencontre avec un clinicien sera unique. C'est le discernement du psychologue, la réflexion sur son acte, sans cesse à renouveler, qui confère au travail clinique son intelligence et constitue un gage de qualité pour les patients.

Le Psychisme n'est pas visible

Le psychisme reste pour une grande part une énigme. Considérer les partenaires en présence, « usagers » et professionnels, comme des êtres rationnels, transparents à eux-mêmes et pleinement identifiés à leur volonté consciente, c'est méconnaître les déterminismes psychiques souvent obscurs de l'humain. Les demandes des patients ne sont pas des besoins à satisfaire. Elles sont souvent ambivalentes et mises à l'épreuve par les progrès du travail thérapeutique. Seule une approche globale de la personne permet de déterminer progressivement, au cas par cas, la fonction subjective des symptômes.

Evaluation du travail et relation hiérarchique

Il importe de prendre la mesure du risque que cette évaluation des compétences fait courir aux psychologues et à leurs pratiques si elle s'édifie au mépris de valeurs et concepts fondateurs de leur identité professionnelle.

Les compétences des psychologues ne peuvent se résumer en critères prédéfinis ; ils relèvent d'une démarche constante d'élaboration qui nécessite qu'ils puissent choisir leurs orientations de travail. Les processus de pensée à l'œuvre dans le soin psychique sont en eux-mêmes difficiles à évaluer car ils se dérobent pour l'essentiel à l'observation directe. Saisir l'effort engagé dans le travail nécessite de pénétrer finement dans l'expérience vécue du clinicien qui ne peut se situer en extériorité de la relation thérapeutique et doit discerner son implication personnelle dans sa compréhension du patient. Ce n'est qu'en prenant en considération l'ensemble des questions singulières posées dans son travail (incertitudes, angoisses, résistances, échecs etc.), dans le cadre de dispositifs adaptés permettant une grande liberté de parole qu'il est possible d'approcher et d'évaluer, partiellement, le travail réalisé. Ce ne saurait être possible dans le cadre d'une relation hiérarchique. Les évaluations administratives sont le plus souvent construites à partir de résultats idéalement attendus, placés avant le travail et non après (contrats d'objectifs).

Modernité du FIR

L'évaluation est une des fonctions inhérentes à la démarche professionnelle des psychologues. Elle nécessite d'être placée sous leur responsabilité. Ils sont les « chercheurs » de leur travail clinique. L'évaluation de leur action est un des éléments des activités du FIR, très moderne dans sa conception. Les psychologues doivent pouvoir continuer à évaluer leur travail par les procédés qui le permettent et qu'ils ont choisis (analyse des pratiques, supervision, etc.), à se former et concevoir leurs recherches dans les directions adaptés à leur pratique, c'est à dire qui leur semble pouvoir supporter le mieux l'activité clinique et institutionnelle qu'ils ont mission d'apporter aux collectivités soignantes.

La Coordination de l'Inter-Collèges Ile de France