

La démarche d'évaluation proposée par le GRAC

La loi 2002-2 a affirmé la nécessité de faire participer les usagers au projet et au fonctionnement des établissements qui les accueillent. Des décrets traitant de l'évaluation s'en sont suivis ainsi que des recommandations de l'ANESM affirmant la nécessité pour les établissements de se donner les moyens de faire une place aux usagers dans les processus d'évaluation de ces établissements. La méthodologie proposée par le GRAC prête une attention particulière au déroulé concret des actions, aux ressources mobilisées par les acteurs dans le cours de leurs activités et aux contraintes auxquelles ils doivent faire face. L'approche de l'évaluation du GRAC se propose de mettre en évidence des réalités qui échappent en général à l'observateur non averti et qui concernent à la fois les pratiques des professionnels et celles des usagers des structures.

Enregistrer les pratiques professionnelles : la gestion de l'ineffable dans l'accompagnement

La démarche d'évaluation du GRAC repose sur une méthodologie permettant l'observation des acteurs de l'accompagnement qui sont en contact direct avec les usagers (travailleurs sociaux, agents d'accueil, auxiliaires de vie sociale, maîtresses de maison, personnel paramédical, etc.). Des observations *in situ*, des temps passés auprès des professionnels – sur les lieux-mêmes et au plus près de leur pratique – permettent de saisir des éléments qui échappent aux catégories formelles d'un questionnaire, ou encore, qui sont difficilement traduisibles immédiatement en discours dans le cadre d'un entretien.

Par définition, la pratique est la manière concrète d'exercer une activité. Dans le cadre d'une profession, cette activité vise un objectif, respecte certaines règles/ procédures, et se réfère parfois à un code déontologique. De plus, une pratique professionnelle s'inscrit dans une mission définie par l'institution où elle s'exerce qui lui garantit une légitimité. Au delà de cette approche schématique, la pratique est faite d'ajustements incessants. Si elle peut être figée et formalisée à travers certains écrits (par exemple dans les fiches de poste, projets éducatifs ou d'établissements, chartes, etc.), ces écrits et les principes (éthiques, politiques, etc.) qui les organisent sont mis à l'épreuve d'une pratique qui est d'abord faite de bricolages. Il s'agit de considérer cette notion de bricolage dans un sens noble, celui défini notamment par Claude Levi-Strauss, comme un art de la composition impliquant une intelligence fine des situations traversées par des logiques contradictoires, voire paradoxales. Consolidée au fil des situations, cette pratique relève d'une compétence à innover au quotidien. C'est bien de bricolage dont parlent ces travailleurs sociaux que nous avons rencontrés :

« On fait surtout en fonction des gens qu'on accompagne, c'est-à-dire que pour le même thème on va réagir d'une certaine façon avec les familles et on va réagir complètement différemment avec des hommes seuls ou des femmes seules. C'est vraiment du bricolage. (...), Y a rien de prédéfini, il n'y a pas de chemin tracé. » (Educateur, centre de stabilisation)

« Des fois nous on s'adapte aux situations de chacun, on s'ajuste et ça peut être confondu parfois avec de la fragilité, parce qu'on dit ouh là là ça a l'air confus, qu'est-ce que c'est que ce projet ça a l'air bancal et en fait non on est dans l'ajustement au quotidien, dans la flexibilité au maximum... » (Éducateur, centre de stabilisation)

« Je ne fais pas de suivi comme les travailleurs sociaux mais on essaie de travailler pour la réinsertion des résidents. C'est difficile de vous expliquer... Oui, on fait du suivi ça c'est clair, du social au feeling à l'instinct. On dit bonjour, un petit sourire. Y'a pas de sauce miracle. C'est dur de répondre ... » (Agent d'accueil, hôtel social)

Il convient donc de prêter attention à ce qui se passe dans les différents espaces de travail des intervenants, à ce qui relève le plus souvent d'abord de l'ordre du faire, parfois de l'à peine

perceptible. Dans nombre de structures et dispositifs de services à la personne, l'accompagnement se redéfinit comme une « gestion de l'ineffable ». Cet accompagnement, s'il comporte une part de tâches administratives, s'attache davantage au quotidien et se traduit par une présence du professionnel dans les lieux de vie. « Travailler dans un lieu de vie, *c'est être avec pour faire avec. C'est ce qui occupe toute la journée* » explique le responsable d'une maison relais. Les moments de vie partagée avec les usagers : les discussions informelles, la préparation des repas, les courses, les trajets dans les transports, les sorties, les temps festifs, etc. sont autant d'activités qui caractérisent un accompagnement de la personne au plus près de l'ordinaire de la vie. L'attention des professionnels à ce qui se passe et à ce qui se dit avec les usagers pendant ces différents moments, à ces « petits riens » semble particulièrement adaptée à l'accompagnement, puisque c'est grâce à elle que des évolutions en termes de « mieux être » ou d'autonomisation peuvent être enregistrées. Et c'est précisément dans cette capacité du personnel à enregistrer ces évolutions que l'on peut considérer l'intérêt d'une telle démarche. Cette caractéristique de l'accompagnement doit pouvoir trouver à être formulée. Parce qu'elle est ineffable, elle peine parfois à se dire. L'intervention des sociologues du GRAC permet d'accompagner ce travail de formulation et, de là, de reconnaissance. C'est ainsi que nous avons été amenés à réaliser un « guide des pratiques » avec des travailleurs sociaux des Cités du Secours Catholique dans le cadre d'une recherche conduite par le CRIDA. L'intérêt d'un tel travail réside, davantage que dans le résultat, dans le processus de production du guide qui a permis aux travailleurs sociaux tout à la fois de faire du commun tout en restant au ras de leur pratique.

Multiplier les scènes pour recueillir la parole des usagers

Symétriquement, si notre méthodologie se montre soucieuse de faire la place à cette redéfinition du travail social depuis la pratique, elle veille également à recueillir la parole des personnes hébergées. Loin de nous satisfaire des injonctions en matière de démocratie associative, nous interrogeons les conditions dans lesquelles celle-ci est mise en acte et autorise (ou pas) certaines paroles.

La mise en place de Conseils de la Vie sociale, de conseils de maison ou encore d'autres supports de participation s'inscrivent dans une volonté des acteurs sociaux de placer « les usagers au centre ». Il s'agit par diverses mesures de proposer aux personnes accueillies de participer à la vie collective des établissements, de faire remonter les problèmes qu'elles y rencontrent et d'envisager avec elles des manières d'y remédier et d'améliorer la vie au quotidien. Mais cette mission ne va sans mal. Nombre de professionnels font état de ce que les instances proposées restent le lieu d'expressions qui répondent aux « demandes institutionnelles » plutôt que de l'expression d'une parole propre, éventuellement conflictuelle. Les éléments importants concernant les prestations proposées sont le plus souvent abordés par les usagers de manière informelle, dans les couloirs, entre pairs ou dans une relation interpersonnelle avec un salarié par exemple, mais ont du mal à s'énoncer sur des scènes collectives et formalisées. Comme bien des outils de la démocratie participative, de telles réunions, en ouvrant un temps et un lieu spécifiques à l'expression, risquent toujours de la décontextualiser et, ce faisant, de rendre difficile une parole qui s'énonce au lieu même, là où les problèmes se posent.

Il y a là pour l'évaluateur un enjeu méthodologique majeur dans la mesure où l'évaluation risque de rejouer le biais inhérent à la mise en place d'espaces formalisés de recueil de la parole des usagers. Recourir par exemple aux réunions d'usagers expose au même risque pointé par les professionnels de recueillir des propos convenus, en généralité ou « stéréotypés » que les équipes recueillent déjà depuis les lieux de participation initiés. Ensuite, dans certaines situations, l'usage de l'entretien individuel ne pourra qu'être limité. En effet, celui-ci risque de renforcer l'épuisement occasionné par une injonction réitérée aux usagers à *se raconter* sans cesse tout au long de leur parcours médico-social. La rationalité administrative requiert, pour qui veut obtenir des soins, des droits, etc. de faire la preuve de la cohérence de sa demande, *a minima* de donner les informations nécessaires à la réalisation de ces demandes.

Nous privilégions ainsi les méthodes de l'observation en investissant différents espaces. Celui des instances de participation s'ils existent, en nous donnant les moyens de décrire et d'analyser ce qui s'y passe (ou ne s'y passe pas) : comment ces réunions sont-elles présentées, animées ? Comment les uns et les autres prennent la parole, comment se succèdent et se régulent les tours de parole ? De la sorte, il s'agit de comprendre comment fonctionnent ces espaces, le genre de parole qui s'y énonce et ce que ça fait : quel est le collectif qui en résulte ?

Mais nous proposons également de nous montrer attentifs à la manière dont la parole se donne ailleurs, dans différents espaces, parfois intersticiels, considérant ainsi que la parole des usagers concernant le collectif et leur vie au sein de l'établissement ne saurait se recueillir exclusivement dans des lieux *ad hoc* mais qu'elle se donne tout autant sur d'autres scènes, quoique sous d'autres formats. Il s'agit donc de nous donner les moyens de recueillir également cette parole et d'en décrire les modalités.

Ainsi, nous nous attachons à la saisir aussi bien dans les lieux collectifs qu'individuels qui sont propices aux discussions informelles lors des temps collectifs (repas, activités, ateliers, etc.). Il s'agit de cette façon de comprendre comment sur diverses scènes se disent des choses quant à la qualité de ces espaces et de la vie au sein de l'établissement. Il s'agit de recueillir la parole des usagers dans les différents endroits et moments où elle se donne, de façon à ne pas autonomiser de son environnement cette parole arrimée à la vie quotidienne et aux problèmes qui s'y posent.

En prêtant attention à cette parole et en se donnant divers moyens pour la recueillir, la démarche d'évaluation permet de mettre au jour l'expérience propre des personnes (expérience de la structure, des prestations proposées, des parcours d'accompagnement, des différentes politiques médico-sociales, etc.), des compétences jusque-là peu visibles chez des publics réputés « précaires » (en précarité sociale et économique, vieillissantes, malades, etc.). L'évaluation permet en cela de rendre compte de la façon dont celles-ci sont mises à l'épreuve et étayées dans les processus d'accompagnement. Elle rend manifeste les compétences pratiques et réflexives dont les personnes hébergées font preuve ds le cours de leur existence ainsi que dans les processus d'accompagnement dans lesquelles elles sont engagées.

Prendre acte des dynamiques d'expérimentation

Évaluer, c'est donc mettre en œuvre un ensemble de démarches, ajustées aux différents sites concernés et à l'activité qui s'y déroule, pour « découvrir la valeur » des activités humaines, les expliciter afin de mieux comprendre ce qui se passe et ce qui se joue dans le quotidien d'un dispositif. Elle ne vise pas à mesurer les écarts entre le projet d'une structure tel qu'il a été formulé initialement et sa conduite effective : l'évaluation doit prendre acte des dynamiques d'expérimentation qui traversent incessamment les pratiques d'accompagnement. Elle doit donc se montrer attentive aux engagements concrets des acteurs (professionnels et usagers) dans le projet, à leurs déplacements, autant de mouvements qui attestent de la capacité des personnes (professionnels et usagers) à agir et à s'approprier de façon inédite les dispositifs.