

L'Evaluation qualitative des Lieux d'Accueil Parents-Enfants

Intervention du 19 novembre 2004

Nathalie Jung, responsable à LA PAPOTHEQUE, Strasbourg.

Introduction :

Le sujet que nous allons traiter aujourd'hui concerne la possibilité de rendre lisible la pratique des lieux d'accueil parents-enfants.

Les projets de nos LAPE sont portés et rendus vivants par nos équipes.

Cette dimension du travail d'équipe me paraît importante à souligner. Ces structures s'inscrivent dès leur origine dans un contexte institutionnel singulier où intervient la neutralité. Cependant, ils s'inscrivent aussi plus largement dans une politique d'action sociale qui vient soutenir notre fonctionnement par des modes de financement.

Comment aborder ce sujet dans nos lieux qui souhaitent préserver leur singularité et leur neutralité ?

Comment aussi ne pas considérer que nos lieux ont aujourd'hui évolué en même temps que le contexte social, avec la naissance d'autres formes de structures depuis la Maison Verte, et qui s'inscrivent dans ce que l'action sociale a nommé : le soutien à la « parentalité » aujourd'hui ?

En quoi et comment l'évaluation qualitative peut-elle être un outil de travail pour les Lieux d'accueil parents-enfants ?

Je vais tenter de témoigner de ma réflexion, en m'appuyant sur l'expérience de la Papothèque. J'espère aussi la poursuivre à travers un échange que nous pourrions engager ensemble dans un deuxième temps.

La première pensée qui me traverse en tant qu'accueillante dans un LAPE est celle de la **qualité de l'accueil** !

Qualité=

« caractéristique qui donne une **valeur** plus ou moins grande »

« trait de caractère auquel on attribue une **valeur** morale » Dic.Robert

On parle souvent de la qualité de l'accueil dans nos lieux, de la qualité de l'écoute, de la qualité des échanges...

Aussi, on peut considérer que la qualité est un indicateur qui cherche à donner toute sa valeur à notre pratique.

Envisager l'évaluation qualitative dans les LAPE, serait donc un moyen d'estimer et d'apprécier la **valeur de notre pratique** !

Cette valeur posée sur le plan éthique, nous engage à mon sens de façon intra-institutionnelle et extra-institutionnelle.

Aussi, j'ai choisi de porter ma réflexion sur la question de l'évaluation

1. dans le contexte de l'action sociale
2. en tant qu'analyse de la pratique

Ce sont là deux logiques qui se côtoient et se confrontent parfois dans mon expérience d'accueillante et de responsable.

I. L'évaluation dans le contexte du travail social

Définition de l'évaluation selon le dictionnaire critique de l'action sociale :

Les évaluations de l'action sociale sont chargées de définir, d'orienter, de dire le sens, l'efficacité et l'efficacités des pratiques.

Genèse :

L'évaluation s'inscrit dans une exigence des pouvoirs publics d'améliorer la gestion et la qualité de l'action sociale. Ainsi dans les années 80 avec la décentralisation, naît un conseil national de l'évaluation qui a pour but de repérer, d'analyser et de faire face aux nouveaux besoins.

Là, on observe un souci d'améliorer la qualité, d'accéder à une meilleure compréhension du système social et des problématiques socio-économiques. L'évaluation peut ainsi représenter une contre-expertise des directives politiques, ou encore constituer un espace de délibération sur les valeurs existantes et les logiques politiques imposées.

Mais pour cela, l'évaluation doit correspondre à des valeurs éthiques de référence.

Il y a là un enjeu !

Quels sont les problèmes que posent l'évaluation :

L'évaluation n'est pas une fin en soi !

On est d'emblée amenés à apporter une réserve sur l'objectivité qui concerne l'évaluation lorsqu'on a à faire état de notre travail qui porte sur des « sujets » humains, pour lesquels la notion d'accueil fait également l'objet de notre propre subjectivité.

Quel peut être l'objet d'une évaluation pour un L.A.P.E ?

Il ne s'agit pas d'évaluer des personnes, ou encore le taux de satisfaction des personnes que nous accueillons ni de diffuser des informations sur les personnes.

Aussi, gardons à l'esprit ces limites :

- Il y a une réelle complexité à évaluer le lien, les relations humaines, avec tout le respect que cela demande.
- L'évaluation propose une « lecture » de la réalité. Elle pose la question de l'interprétation.
- Il est nécessaire de se questionner en amont et être vigilant sur les valeurs que l'on impose comme importantes pour les familles accueillies.

Il faut bien distinguer l'être de besoin de l'être désirant. Autrement dit, ce que les gens expriment va toujours au-delà de la demande.

Lacan dit : « la demande demande toujours plus que la satisfaction à quoi elle fait appel »

Une évaluation pour qui ? et pourquoi ?

L'évaluation peut s'adresser à différents acteurs

- les accueillants
- le gestionnaire
- les financeurs
- les usagers

Il est important de pouvoir rentrer dans la logique de chacun pour adapter ses réponses. Et de réfléchir à qui et à quoi doit servir l'évaluation en priorité. N'oublions surtout pas que ce que nous avons à évaluer est avant tout notre travail !

Le but de l'évaluation qualitative constitue un moyen de rendre visible et compréhensible notre action.

C'est une possibilité de transmettre quelque chose de l'action de nos lieux au combien complexes à cerner de l'extérieur. C'est également un moyen de montrer aux financeurs ce que notre travail représente, qu'il s'inscrit dans la prévention, et la construction du lien familial et social.

Ce qui demande de bien réfléchir aux critères d'évaluation que l'on va poser.

C'est ce qui a conduit la Papothèque à penser un outil d'évaluation sous la forme d'un schéma directeur.

Celui-ci a pour but d'articuler les finalités et objectifs de la structure avec la pratique.

II. L'évaluation en tant qu'analyse de la pratique

La notion de temps et d'évolution

On ne peut pas parler d'évaluation de la pratique sans se situer dans le temps.

- Le projet de nos lieux se situe dans 1 passé, 1 présent, 1 avenir.

La notion de passé fait référence à l'origine : d'où je viens ? Dans quelles **finalités** je m'inscris ?

- **Le passé** : il y a toujours une origine qui nous dépasse. On peut évoquer celle de l'humanité, la notre, celle de l'autre, celle aussi de notre projet de ses finalités.

- **Le présent**, c'est moi face à la réalité du moment et de mes interlocuteurs : sur quelles valeurs éthiques nous appuyons-nous et quels moyens nous nous donnons aussi d'être présents dans la rencontre autrement qu'en étant un observateur ? Autrement dit il ne faut pas non plus que l'observateur prenne le pas sur l'accueillant !

C'est aussi avoir un regard possible sur la réalité sociale des familles aujourd'hui (thermomètre !)

- **L'avenir**, interroge où nous allons, nous oblige à nous projeter et pose aussi la question de la survie ou de la continuité : quels sont les **principes** qui sous-tendent notre pratique ?

Quels moyens nous donnons-nous de répondre aux besoins des familles ?

Penser dès le début du projet ses critères d'évaluation permet d'envisager l'évolution de son travail. C'est une trame de base pour affronter le quotidien, rester maître de son projet dans ses fondements et ne pas se laisser dessaisir de son travail.

La notion de projet

Le travail d'équipe demande à être formalisé dans l'écriture du projet, et le temps de la réflexion doit être légitimé au même titre que le temps de l'action. La cohérence est à ce prix car le travail sur le terrain vient ré-interroger le projet.

Avant toute chose, il est primordial de préciser que nous n'avons pas à avoir de projet sur les familles.

L'évaluation est liée « au projet » lui-même, dans ses différentes étapes :

1. Principes éthiques
2. Finalités
3. Objectifs
4. Moyens
5. Critères d'évaluation

S'accorder à ces finalités et ces objectifs fait de nous des acteurs professionnels.

Les principes éthiques ne doivent jamais être perdus de vue. Ils prévalent en tant que conception morale du travail.

L'élaboration et l'adhésion à une charte peuvent permettre de garantir et de préserver le non-pouvoir sur les familles.

III. Présentation de l'outil d'évaluation créé par la Papothèque

Sa forme :

Dès le départ, les fondateurs de la Papothèque ont tenu à soumettre les actions menées à l'exigence d'une évaluation qualitative qui a donné naissance :

- au REX (Retour quotidien d'Expérience)
- au bilan mensuel
- au bilan annuel

Ce dernier s'alimente des bilans mensuels, eux-mêmes nourris des REX quotidiens. On retrouve bien ici la notion de temps évoqué précédemment. Plus précisément, je dirais que l'évaluation se situe dans une perspective d'évolution qui est elle-même processus vital.

Le REX (Retour d'Expérience)

La Papothèque, il y a 9 ans, innovait en portant une attention particulière à l'activité et à ses résultats à une époque où l'évaluation avait encore du mal à être une réalité dans les pratiques du travail social.

En consacrant une heure en fin de chaque journée au REX, nous nous donnons un temps institutionnel pour la réflexion sur ce qui est vécu et réalisé.

Toutes les évaluations doivent respecter l'anonymat.

Son fonctionnement :

Chaque soir, au regard de ce qui s'est passé et vécu durant l'accueil, nous remplissons une grille d'évaluation : le REX.

Il a plusieurs objectifs :

- Garder une trace écrite de ce qui s'est dit et fait, qui sert de transmission à l'équipe, et permet de réfléchir aux améliorations possibles.

- Donner chaque jour aux intervenants l'occasion d'échanger sur leur pratique et de se remettre en question. Ne pas rester isolé dans les situations difficiles rencontrées
- permettre à l'équipe d'être solidaire et cohérente autour de sa pratique.
- Évaluer notre travail d'accueillant et les effets de notre action sur les familles.
- Rendre des comptes précis à nos financeurs : le point quotidien permet de nourrir quantitativement et qualitativement les bilans mensuels et annuels.

La grille d'évaluation que nous avons élaborée nous permet d'avoir une visibilité quant à la réalisation de nos objectifs (tels que le travail sur le lien parent/enfant, le sens de la responsabilité etc. .

Pour cela, nous nous basons sur nos 7 objectifs généraux.

Chacun de ces objectifs est ensuite décliné en objectifs intermédiaires, eux-mêmes traduits en plusieurs indicateurs aisément identifiables et observables. (cf. grille)

Que parvenons-nous à mesurer grâce à notre grille d'évaluation ?

À partir de ce qui s'est passé, vécu ou ce que nous ont donné à voir les familles, nous mesurons :

- d'une part ce qui sous-tend notre métier d'accueillant, c'est-à-dire quels sont les objectifs que nous avons pu mettre en oeuvre en tant que professionnels,
- d'autre part les effets de notre action sur les familles,
- une partie est réservée à la réflexion qui peut découler dans l'après coup et nous permet de projeter des améliorations possible à notre pratique.

Qu'est-ce qu'on observe ?

- les parents, les enfants ?
- nous ? (lien entre telle situation et mon attitude, la place que j'ai prise)
- les conditions dans lesquelles nous travaillons ?

La formulation doit permettre l'ouverture.

Prenons pour exemple, l'évolution du comportement d'une mère par rapport à son jeune enfant.

Pendant les premières semaines de fréquentation de la Papothèque, cette maman ne joue pas avec son enfant. Après plusieurs mois durant lesquels petit à petit nous l'avons amenée à prendre du plaisir, à prendre conscience des besoins de son enfant, si nous constatons qu'elle propose d'elle-même à son enfant de jouer et qu'elle y prend plaisir, alors, nous pouvons modestement en conclure que nos échanges avec cette maman, notre exemple et nos multiples sollicitations bienveillantes, ont eu des effets sur cette famille.

En somme, l'évaluation permet de donner un sens à l'action et de mieux la réguler.

Notion de subjectivité :

L'important je crois n'est pas d'être exhaustif, il est essentiel d'accepter que l'on va perdre quelque chose, que ce qui est important c'est ce qui va rester : nous travaillons nécessairement avec notre subjectivité, ce qui ne doit pas nous empêcher d'être professionnels !

La subjectivité est la capacité à être à l'écoute de ses perceptions dans la limite de son mandat professionnel.

Cela m'amène à souligner que la perception n'est pas une science exacte, comme l'être humain est doué d'une vie multidimensionnelle voire même miraculeuse dans certains cas.

Nous prenons toujours un risque dans la rencontre humaine. Nous engageons notre désir et notre affectivité dans cette rencontre : ce serait un leurre de croire que l'on peut faire autrement.

Aussi, le travail sur soi et la capacité de prise de recul par rapport à notre propre histoire sont fondamentaux dans l'exercice de notre métier.

D'une autre manière, on pourrait définir le contexte du travail de l'accueillant dans une notion d'entre-deux : privé/public, structuré/informel, famille/société, éducatif/social.

Cette notion est toujours présente, il faut composer avec !

Les bilans

Toutes ces évaluations quotidiennes constituent une richesse de réflexion importante. Ils font l'objet de synthèse globale de notre travail, d'en assurer la continuité et les perspectives.

Les bilans mensuels et annuels, dépendants du REX se sont également affinés au fur et à mesure. Ils sont synthétisés par la responsable et effectués avec toute l'équipe, sur plusieurs axes :

La Fréquentation – le Fonctionnement – l'Equipe – Le partenariat et les Relations extérieures

Ces bilans sont l'occasion de faire une relecture du quotidien, de réfléchir ensemble sur les difficultés rencontrées avec du recul. Cela nous permet de mieux nous projeter dans la poursuite de nos missions, de concevoir de nouveaux projets, de revoir l'organisation...

Pour faire le bilan annuel, nous nous réunissons en équipe et nous travaillons en commun durant une journée ; nous nous projetons dans l'avenir en pointant certains axes d'amélioration à travailler plus particulièrement.

Notre souci est de ne jamais se limiter à l'acquis mais d'anticiper sur l'évolution de notre structure : avoir nos antennes branchées sur ce qui se passe autour de nous, pour faire face aux changements.

Dans ce sens, la grille du REX elle-même fait l'objet d'une réflexion et d'une reformulation tous les deux ans en équipe, ceci afin de le finaliser en fonction des évolutions de notre pratique de terrain pour le réinjecter dans le projet.

Ce travail est également nécessaire à mon sens pour que l'équipe au fur et à mesure de ses changements puisse se réapproprier le projet .

Animés par cet esprit de progresser grâce à la reprise patiente de l'expérience, ces bilans sont facteurs de motivation pour l'équipe. Par ailleurs, ces bilans sont présentés annuellement, d'une part à tous les acteurs sociaux du quartier et d'autre part aux financeurs à travers un groupe de pilotage. Tout en légitimant notre travail et en alimentant notre réflexion, ces temps forts constituent un outil de promotion de la Papothèque à l'extérieur.

La participation des usagers à l'évaluation

Aujourd'hui nous nous questionnons sur la possibilité d'un mode d'évaluation qui permettrait de faire participer les familles. Des expériences ont été tentées lors de journées de fête où les familles étaient invitées à exprimer leur appréciations (ce que j'aime le plus, ce que j'aime le moins à la Papothèque, ce que j'aimerais faire à la Papothèque)

Cependant, elles nous ont parues insuffisantes dans leur portée et dans la possibilité d'approfondissement

On peut aussi se poser la question de la valeur d'une évaluation réalisée par les accueillants eux-même !

Cette perspective vient recouper une évolution de la place des parents dans notre lieu. En effet, nous avons depuis trois années mis en place de nouvelles actions permettant aux parents de trouver une possibilité d'être d'avantage acteurs dans leur identité, dans une perspective de partage et de transmission.

(Moment Café, participation à l'organisation de fêtes et d'action éducatives)

Avez-vous des expériences dans ce sens ? quels ont été leurs apports ?

Cette idée de « valoriser » le parent comme acteur compétent me semble tout à fait intéressante à travailler. Mais elle doit être pensée.

L'expérience nous a montré que cela entraîne des conséquences sur le cadre. Les règles changent, les repères sont interrogés à nouveau. La prise de pouvoir est un risque qu'il faut mesurer également. Notre place d'accueillant médiateur a ici toute son importance. Nous ne sommes pas moins présents dans ce cas de figure, mais présents autrement tout en restant garant de l'éthique et des finalités du LAPE.

1