
Au-delà de l'évaluation, une vision éthique de la participation

Nicolas Ledermann et Valentine Prouvez

La loi 2002-2 « rénovant l'action sociale et médico-sociale » a distingué l'intégration et la participation des personnes exclues ou marginalisées comme un but prioritaire à atteindre. Elle affirme l'ambition du législateur de « promouvoir, dans un cadre interministériel, l'autonomie et la protection des personnes, la cohésion sociale, l'exercice de la citoyenneté, [de] prévenir les exclusions et [d']en corriger les effets » (1).

— s 1

Une loi « militante » ?

La loi retranscrit aujourd'hui ces valeurs éthiques fondamentales, défendues de longue date par les travailleurs sociaux : accueillir et faire entendre la parole de ceux qui sont ordinairement invisibles, « mutiques » ou inaudibles sur la scène sociale ; lutter contre la précarisation, la stigmatisation et l'exclusion mécaniques de ceux qui ne peuvent répondre aux exigences normatives d'une société fondée sur les principes de performativité et de compétition interindividuelle. Ces valeurs éthiques et militantes, vectrices de changement social puisque revendiquant une évolution permanente du Droit, ont donc fait l'objet d'une introjection dans la Loi le 2 janvier 2002. Elles reviennent ainsi aux travailleurs sociaux sous la forme d'une injonction, à laquelle s'associent de multiples préconisations (on pensera aux « recommandations de Bonnes pratiques professionnelles », publiées

(1) Code de l'action sociale et des familles - Article L116-1.

par l'ex-ANESM [Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux], depuis avril 2018, intégrée à la HAS [Haute autorité de santé] (2).

Des dispositifs d'évaluation de l'adéquation des pratiques professionnelles aux orientations prescrites par le législateur sont simultanément mis en place dans les institutions sociales et médico-sociales. Les travailleurs sociaux sont ainsi désormais tenus de justifier de leur engagement et de leurs pratiques en faveur de l'inclusion et de la participation sociale des personnes qu'ils accompagnent. Étonnant renversement de perspective, suivant lequel ceux qui comptaient autrefois parmi les figures les plus actives du militantisme pour un accès égalitaire aux ressources et aux droits sont aujourd'hui mandatés en qualité « d'agents » du respect des principes égalitaires exigés par les pouvoirs publics. Ce renversement introduit de nombreuses questions, parmi lesquelles celle du sens et des conséquences de la transposition d'une vocation initialement militante sous la forme d'une injonction donnée par le législateur.

s 2 — *Le paradoxe d'une injonction à participer*

L'examen du lexique choisi permet de mettre en lumière les représentations et orientations sociopolitiques qui ont déterminé les lignes du texte de loi. On remarquera dans un premier temps que celui-ci réunit en un même ensemble deux sens bien distincts de la notion de « participation » ; d'une part celle qui est relative à la notion de « cohésion sociale » : la participation s'entend ainsi au sens de « participer de » (d'un même ensemble, d'une essence commune). D'autre part celle qui est relative à « l'exercice de la citoyenneté » : la notion s'entend ici au sens de « participer à », c'est-à-dire prendre part à l'organisation d'une action commune. L'articulation entre ces deux sens ne va pourtant pas de soi, l'un n'impliquant pas logiquement l'autre, l'un pouvant aller avec aussi bien que sans l'autre. Cette première remarque ouvre déjà des perspectives de réflexion si diverses et complexes que nous ne pourrions ici que les mentionner. En

(2) Haute Autorité de Santé, Développer la qualité dans le champ sanitaire, social et médico-social, <https://www.has-sante.fr>

particulier, nous pouvons nous demander quels seraient les effets de la traduction de cette visée de promotion de la cohésion sociale et de l'exercice de la citoyenneté sous la forme d'une injonction, tant au niveau des « usagers » des institutions sociales ou médico-sociales qu'à celui des personnes mandatées pour les accompagner. En d'autres termes, d'une injonction à « participer de » c'est-à-dire à se reconnaître comme partie solidaire d'un ensemble.

On pointera ici ce paradoxe qui tient à l'institution de la notion d'adhésion dans un cadre légal, impliquant par nature une dimension coercitive : les notions d'injonction et d'adhésion ne sont-elles pas en contradiction ? Il en va de même pour l'injonction à « participer à », qui de la même façon surplombe et donc voile, si ce n'est évacue complètement les notions de désir, de volonté et donc d'engagement de « soi ». Or ces éléments ne sont-ils pas précisément les bases et la force dynamique de ce que nous pourrions appeler une participation « vraie » ? Ces questions appellent au fond une réflexion sur ce que nous pourrions appeler une participation « en faux *self* » *versus* une participation en « vrai *self* », au sens où le psychanalyste Donald Woods Winnicott (1896-1971) définissait ces notions (3). Nous introduisons donc ici un questionnement portant sur « l'authenticité » de cette implication. Il paraît en effet essentiel de « situer » les choses entre d'un côté une adhésion et une participation que l'on pourrait dire « de façade » ou « surfaites », en tant qu'elles seraient déterminées par la seule nécessité de se soumettre à une injonction formulée par un individu, ou une institution en position d'autorité ; et de l'autre, une adhésion et une participation qui seraient motivées par un sentiment de confiance de la personne en elle-même et en son environnement, offrant la possibilité d'une libre expression de sa spontanéité et de son désir.

La violence d'une injonction à adhérer

Le quotidien du travail social nous montre en effet combien il est difficile de porter et de mettre en sens ces injonctions à l'adhésion et à la participation. L'absentéisme des usagers aux Conseils de vie sociale (CVS),

(3) Pour un approfondissement des concepts de « vrai *self* » et de « faux *self* », on pourra se référer à Donald Woods Winnicott (1978).

par exemple, si souvent constaté dans les Centres d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS) nous montre bien que la participation des individus à un collectif ne dépend pas strictement de la mise en place des cadres institutionnels qui lui permettraient de s'exprimer. La notion d'appartenance à un groupe, étroitement liée à celle de l'adhésion, n'est également pas quelque chose qui va de soi; elle renvoie en effet à un ensemble de représentations, de désirs, de relation à soi-même et à l'altérité dont l'expérience de la rencontre nous montre chaque fois combien elles diffèrent d'un individu à un autre. L'injonction à l'adhésion et à la participation menacent et parfois même « effractent » cette intimité subjective; elles peuvent pour cette raison appeler des réactions de soumission, de défense, voire d'agressivité à l'égard du cadre qui l'impose. Une personne hébergée en CHRS témoignait ainsi des motifs qui la conduisaient à refuser de s'intégrer au « groupe », et a fortiori de participer aux différentes instances d'expression et d'action collectives que le projet de cet établissement rendait pourtant obligatoires.

« En vivant là j'arrive même plus à... Voilà. À être moi. Les groupes. Le collectif... Pour dire je devrais même pas être ici parce que... Les résidents, ça craint. Ah ouais, ça craint, c'est un truc de malade. C'est les favelas ici. C'est un truc de malade c'est... Mais ça craint, ça craint. Dans tous les sens du terme, c'est... C'est pour ça que ça va pas aussi parce qu'ils mélangent tout. Ils mélangent vraiment tout : les jeunes, les vieux, les alcoolos, ceux qui viennent parce qu'ils ont des problèmes psychologiques, ceux qui viennent parce qu'ils ont un problème d'alcool... Je sais pas ils mélangent tout, mais moi je sais même pas ce que je fais ici en vrai. Ici, je pète un plomb, faut pas me demander de... Moi, ça me traumatise, crois pas. Parce qu'après je me compare à eux : si je suis là, c'est qu'au final, moi aussi j'ai un truc dans ma tête. C'est clair. C'est pas que je me compare à eux dans un sens ou... Physiquement, ou quoi... Mais c'est que je dois avoir un truc dans ma tête qui ne va pas. Pourquoi je suis là moi aussi? Ben quand je me remets en question je peux te dire que moi aussi, il y a de bonnes raisons que je sois là aussi. Mais j'ai pas envie d'être là, faut que je parte là, parce que sinon je pète un plomb. Y a rien » (4).

Cet extrait d'entretien montre bien à quel point l'injonction à adhérer,

(4) Extrait de la retranscription (autorisée) de plusieurs entretiens réalisés en CHRS dans le cadre d'un travail de recherche, Valentine Prouvez, 2012 (inédit).

à « prendre part » à la vie institutionnelle peut être vécue par certaines personnes non comme une possibilité d'expression de leur singularité, mais au contraire comme menace de leur intégrité subjective. Adhérer au projet est interprété ici comme une forme de renoncement à soi. Le besoin d'être reconnu comme un individu autonome et libre de ses choix, porté par des valeurs originales – qui constitue selon nous un préalable à toute adhésion ou participation « vraie » – peut ainsi paradoxalement être revendiqué dans un mouvement de contestation des cadres institutionnels dans lesquels il était « censé » s'exprimer. Les situations dans lesquelles se traduisent ces paradoxes se rencontrent de façon caractéristique dans les différents champs du travail social. Citons par exemple les attitudes systématiquement contestataires ou transgressives de nombreuses personnes accompagnées en CHRS, de nature à remettre en question un hébergement et un dispositif « d'aide » dont elles ont pourtant paradoxalement formulé la demande. Mentionnons également cet absentéisme fréquent (évoqué précédemment) aux instances qui leur permettraient de faire évoluer ces points du règlement ou la charte d'établissement dont elles dénoncent par ailleurs le caractère problématique, ou encore leur désintérêt si fréquent pour le « projet individualisé ».

— 5

La participation, l'un des objectifs intrinsèques à l'évaluation

Sur un autre plan, on perçoit les résistances de nombreux professionnels à s'impliquer de près ou de loin dans les processus participatifs, qu'ils soient d'évaluation ou d'élaboration du projet d'établissement. Ici encore, il semble que nous nous trouvons confrontés à ce même paradoxe, suivant lequel l'injonction à participer, à s'exprimer, appelle très fréquemment des prises de position contestataires et des réactions de rejet. Il est étonnant de constater que le fait de définir un cadre formel, dans lequel il est attendu des personnes qu'elles expriment leurs observations, analyses et leurs valeurs afin de participer à l'évolution du dispositif d'accompagnement, tend à induire des réactions de retrait, de mutisme voire une désertion de la part de professionnels par ailleurs engagés dans une démarche militante. Ce constat nous invite donc à considérer les obstacles et les freins à la participation des équipes de professionnels

dans ces instances, par ailleurs nécessaires pour que cet engagement militant ne soit pas que « vaine parole », mais puisse être vecteur de changement institutionnel et social. Ce n'est évidemment pas le « pointage », par le législateur, de l'importance de l'intégration et de la participation de chacun à la vie collective qui constitue le fond du problème soulevé. Chacun s'entendra vraisemblablement pour conférer à ces notions une valeur positive, et ce jusqu'à la démarche d'évaluation elle-même : ce travail de distanciation n'est-il pas nécessaire à l'évolution de nos pratiques et au renouvellement de nos réflexions ? Portée par le processus de participation elle est le seul moyen pour éviter une logique de répétition intrinsèque à la vie institutionnelle aspirant à définir collectivement des valeurs – forcément relatives – aux différents actes professionnels. Mais les exemples mentionnés plus haut, que nous pourrions compléter d'une longue liste, montrent bien que ce n'est pas cette prise de hauteur qui se constate le plus souvent sur le terrain. Bien souvent, les dispositifs participatifs semblent ainsi paradoxalement étouffer voire interdire la parole qu'ils étaient censés accueillir, stimuler et faire travailler.

s 6 —

Le contexte et les freins issus d'une mutation

Aujourd'hui, les professionnels ne se saisissent que peu des enquêtes en sciences sociales ou des instances de participation lors d'une nouvelle orientation. Même quand il existe un paradoxe entre des revendications « éthiques » du Conseil d'Administration — au regard d'un projet d'établissement datant parfois de plusieurs dizaines d'années — et des demandes actualisées des usagers.

La prédominance du contrôle social, de l'efficacité de l'usage des fonds publics, la chalandisation du social, l'hétérogénéité des modes d'évaluation et de participation empêche manifestement la construction d'une éthique commune. La réflexion autour d'une pratique s'envisagerait à minima dans les cadres de la pluridisciplinarité, mais aussi de l'interdisciplinarité, et il semble par ailleurs nécessaire d'envisager ces sphères professionnelles dans la mutation actuelle du travail social ou encore de la notion plus récente d'intervention sociale. On désigne aujourd'hui par le terme de « chalandisation » ce mouvement de transformation du travail social,

de privatisation larvée des acteurs associatifs, par des logiques d'appels d'offres – opposées aux innovations sociales. Il est la toile de fond des objectifs et les processus d'évaluation. Cette mutation fait rentrer les logiques du secteur marchand, comme celle de la rentabilité, du *New Public Management* dans la gestion des services publics et par ricochets dans les établissements sociaux et médico-sociaux. Les Contrats de pluriannuels d'objectifs et de moyens (CPOM) en sont l'exacte application, et le préambule de la facturation à l'acte déjà enclenchée par des classifications telles que SERAFIN-PH (Services et établissements : réforme pour une adéquation des financements aux parcours des personnes handicapées) (5).

Un énième changement des professionnalisés

Les quelques questionnaires de satisfaction proposés aux parties prenantes – usagers, familles, plus qu'aux partenaires et financeurs – se caractérisent par leur hétérogénéité, sur la forme : entretiens directifs, semi-directifs et questionnaires à choix multiples. Aussi, la diversité des intervenants – cabinet d'audits, centre de formation, direction d'établissement et les professionnels eux-mêmes – et des méthodologies, questionne la nature de la participation, même symbolique. Les biais méthodologiques manquent d'être mentionnés dans les études menées auprès des usagers ou des familles. Les marges d'erreur sont importantes (presque de l'ordre de 20 %) sur de trop petits échantillons et les comparaisons avec des études similaires sont rares.

Ces éléments nous invitent à interroger la « valeur » en soi de ces enquêtes, qui demandent bien évidemment à être interprétées. N'est-ce pas d'ailleurs là leur intérêt principal, que de constituer des supports propices à l'échange d'idées et au débat, au sein et en dehors des institutions ? Pourtant, les institutions considèrent le plus souvent ces études comme des documents internes, strictement confidentiels : celles-ci ne sont que très rarement publiées ou communiquées. Ce manque de visibilité accentue l'incompréhension des actions menées et des missions, freine la réflexion autour de ces démarches d'enquête et de l'évaluation. Loin de favoriser l'implication et la participation de chacun aux dynamiques institutionnelles, ces approches semblent au

(5) Voir sur ce point l'article de Michel Chauvière (2009).

contraire accentuer un phénomène de clivage entre d'une part les pratiques de terrain, de l'autre celles de la gestion et de la « communication » avec les organismes financeurs et pouvoirs publics, sans que ne soit finalement évoquée la question centrale : celle des valeurs induites dans les actes professionnels, de leurs éthiques.

La spécialisation historique des métiers du social, l'apparition des diplômes supérieurs du travail social et en ingénierie sociale favorisent l'émergence de la notion éminemment contemporaine « d'expertises » ; celle-ci est liée à ce phénomène d'hyper spécialisation des pratiques et des savoirs qui caractérise nos sociétés modernes. Cette figure omniprésente (et assez douteuse!) de l'expert – celui qui est spécialiste dans son domaine, « sait » diagnostiquer objectivement certains types de problèmes et organiser leur résolution – est également parvenue à s'introduire dans les référentiels métiers des travailleurs sociaux avec l'introduction de cette loi 2002-2 : « L'éducateur spécialisé a un degré d'autonomie et de responsabilité dans ses actes professionnels le mettant en capacité de concevoir, conduire, évaluer des projets personnalisés ou adaptés à des populations identifiées. (...) L'éducateur spécialisé *développe une fonction de veille et d'expertise* qui le conduit à être interlocuteur et force de propositions pour l'analyse des besoins et la définition des orientations des politiques sociales ou éducatives des institutions qui l'emploient. » (Éducateur spécialisé - annexe 1 : référentiel professionnel)

58 —

Mais l'éducateur spécialisé est aujourd'hui encore insuffisamment formé aux processus d'évaluation, de méthodologies et aux interprétations statistiques pour avoir véritablement « voix à ce chapitre ». Les réformes les plus récentes des contenus de formation et des modalités de certification permettant l'obtention d'un diplôme d'État dans les différents champs du travail social laissent cependant espérer une évolution positive en ce sens : les travailleurs sociaux et les cadres des institutions médico-sociales et sociales disposeront peut-être bientôt de modules de formation en sciences sociales ; les dernières réformes des diplômes concourront prochainement à l'échange de savoirs et de techniques avec le monde universitaire, au partage de futurs outils. Ces échanges devraient également permettre une reformulation théorique des différentes formes d'évaluation comme

de leurs applications. Ce nouvel élan dans la formation des travailleurs sociaux pourrait apporter une technique supplémentaire, dans ce contexte – souligné précédemment – de « chalandisation » du social. Bien que s’inscrivant dans cette logique de contrôle social, le législateur propose néanmoins des espaces de participation et de concertation élargis qui rentrent peu à peu dans les mœurs et les pratiques des professionnels. La désaffection générale de la démocratie et la crise de la représentation participative; bien au-delà du monde du travail social ; concourent au désinvestissement des processus d’élaboration de compromis soutenant des valeurs collectives. Les dirigeants et les cadres intermédiaires proposent et essayent de créer une dimension de confiance dans les modalités d’organisation et la diffusion des niveaux de responsabilité et d’autonomie avec les parties prenantes. Ici aussi, les méthodes restent hétérogènes, au grès des différents styles de management, des projets associatifs et de l’éthique revendiqués par le Conseil d’administration. L’étude de l’Inspection générale des Affaires sociales (Hesse, Lecomte, 2017), relève aussi ces disparités dans le champ des évaluations externes et constate que ces dernières, elles aussi disparates, constituent un moment d’échange – entre dirigeant et expert de l’évaluation – et non pas de compromis ou de revendication éthique. Cette enquête dresse un tableau et un bilan mitigé des processus d’évaluation et des outils devant être mis en place par la loi de 2002-2.

— 59

Lignes ouvertes par la démarche d’évaluation

Le modèle des parties prenantes; fait le rappel d’une forme de corporatisme, – existant dans les guildes! – il impose équitablement un quota d’usagers, de familles et de professionnels. Il impose d’être le représentant d’une identité, de défendre un intérêt propre par catégorie. Il ne s’agit plus alors de défendre ici l’idée d’un consensus collectif, mais de défendre ces droits par « classe sociale ». Loin de proposer un projet collectif, de défendre ou d’améliorer le service public, il entretient une iniquité – des « habitus » de classes sociales? (6)

(6) La notion « d’habitus » est employée au sens défini par le sociologue Pierre Bourdieu (1930-2002).

Dans l'expression, la représentation, les revendications et les participations. L'idée de représentativité, du principe d'un homme, est une voie qui n'a pas été explorée par le législateur. Pour souscrire à l'idée d'une adhésion, d'une participation « vraie », sont nécessaires de « vrais » rapports de force symboliques, des « vraies » coalitions politiques. Dirigées par les équipes de direction, les démarches de participation maintiennent ou sont à la recherche d'un équilibre, d'un consensus « définitif ».

Le processus démocratique n'a pas pour but des équilibres continus, mais des renversements contrôlés, institutionnalisés, afin que chaque partie prenante, ou coalition s'exprime et puisse avoir prise au-delà de la représentation ou d'une simple orientation collective, sur des stratégies concrètes. Les mandats « électifs », évoqués plus haut sur les Conseils de la vie sociale questionnent la potentialité d'une adhésion, d'une participation « vraie », ils ne peuvent proposer une relation autre que symbolique, représentative. Au-delà, de la mixité des représentants, une autre relation s'espérerait : un lien participatif et privilégié, une rencontre entre les différents acteurs sociaux et les populations accueillies. Cette rencontre serait le préalable à l'échange et aux compromis.

§ 10 —

Le fait de n'imaginer des pratiques de participation qu'en interne de chaque institution sociale et médico-sociale figerait les rapports entre les parties prenantes et empêcherait l'émergence de la notion de pairs. La formation et la sensibilisation des parties prenantes autour d'une démarche éthique et commune se retrouvent dans les analyses de pratiques et commencent à se tenir, sur des modes de « laboratoires », entre plusieurs institutions sociales d'un même territoire. Ainsi sur le même modèle, s'imagineraient de nouveaux espaces de participation. Ils seraient ainsi, détachés – *de facto* – du processus de contrôle social, tout en restant perméables à une autre forme d'évaluation, consacrés de l'étude des pratiques éducatives à la construction d'une éthique collective.

Conclusion

Des travailleurs sociaux usent d'une règle éthique informelle sur leurs écrits professionnels : ils peuvent lire, ou lisent leurs écrits à l'usager

concerné. Ces derniers peuvent – par ce processus – se saisir d’une place réelle, d’une participation potentielle, bien au-delà du symbolique dans les institutions. Il en irait probablement de même dans les institutions avec des formes d’évaluation participatives et coopératives, à ce titre elles s’ouvriraient également. Il a été rappelé par l’Organisation des Nations unies (ONU) (7), l’impératif éthique d’ouvrir les établissements médico-sociaux, de sortir d’une logique d’enfermement autour des personnes en situation de handicap. Preuve supplémentaire s’il en est, le 26 mars dernier avec la reconnaissance des droits complets et entiers des citoyens en situation de handicap qui confirme (8) – bien au-delà des participations de ces derniers aux élections – l’obligation aux institutions de travailler à l’intégration sociale et politique des usagers et de leurs familles. À l’aune de cette ouverture, avec la prise en compte des freins méthodologiques, du corporatisme des parties prenantes, du contrôle social, que la problématique de la participation va bien delà même du champ social et médico-social. Des processus de participation peuvent être travaillés et adaptés, dans le sens du législateur. Trop souvent le champ du travail social a souffert d’un manque de représentativité publique et de reconnaissance. Les sciences sociales et les processus de participation, notamment dans l’évaluation pourraient proposer une avancée démocratique, plus éthique du monde médico-social.

— s 11

Nicolas Ledermann est éducateur spécialisé, en formation au Diplôme d’État d’ingénierie sociale à l’IFOCAS de Montpellier.

Valentine Prouvez est éducatrice spécialisée et doctorante en Études psychanalytiques au laboratoire CRISES EA-4424 de l’université Paul Valéry (Montpellier).

(7) Voir le point 3 de l’ordre du jour du Rapport de la Rapporteuse spéciale sur les droits des personnes handicapées, Conseil des droits de l’homme, Quarantième session, 25 février-22 mars 2019.

(8) Voir la Loi de programmation 2018-2022 et de la réforme pour la justice au journal officiel du 25 mars 2019 qui abroge l’article L5 du code électoral qui soumettait le droit de vote des personnes sous tutelle à une décision du juge.

Bibliographie

Code de l'action sociale et des familles - Article L116-1.

Éducateur spécialisé - annexe 1 : référentiel professionnel.

« *Le dispositif d'évaluation interne et externe des établissements et services sociaux et médico-sociaux* », Rapport établi par Catherine Hesse et Thierry Leconte, Membres de l'Inspection générale des affaires sociales, juin 2017.

Rapport de la Rapporteuse spéciale sur les droits des personnes handicapées, Conseil des droits de l'homme, Quarantième session, 25 février-22 mars 2019, Point 3 de l'ordre du jour.

Loi de programmation 2018-2022 et de la réforme pour la justice au journal officiel du 25

Pierre Bourdieu, *La Distinction. Critique sociale du jugement*, Minit, 1979.

Chauvière Michel, « Qu'est-ce que la "chalandisation" ? », *Informations sociales*, 2009/2 (n° 152), p. 128-134.

Winnicott Donald Woods, « Distorsion du moi en fonction du "vrai" et du "faux" self », in *Processus de maturation chez l'enfant*, Payot, 1978.