

SYMPOSIUM

Les interventions socio-éducatives : analyse et évaluation des pratiques

Responsable : **Dominique Fablet**, Enseignant-chercheur, Département de Sciences de l'Éducation, Université de Paris X Nanterre

Discutant : **Gérald Boutin**, Professeur de Sciences de l'Éducation

La perspective participative dans l'évaluation de l'action éducative d'aide à domicile

Rurka Anna

CREF, EA 1589

Equipe Education familiale et interventions sociales auprès des familles

Université Paris X – Nanterre

200 Avenue de la République

92001 Nanterre cedex

anrurka@u-paris10.fr

RÉSUMÉ. Cette recherche propose une lecture de l'efficacité des interventions socio-éducatives en tant qu'objet pluridimensionnel. Le point de vue des parents d'enfants suivis par les services d'Action Educative d'Aide à Domicile est majoritairement exploré dans ce travail. Toutefois, certaines problématiques mentionnées par cette recherche sont illustrées par le propos des professionnels. Cette étude privilégie le sens donné par les acteurs de la relation d'aide, en abordant les représentations de l'efficacité d'une manière intersubjective. La réalisation de cette enquête a été accompagnée par les changements législatifs qui ont réarticulé la place des usagers au sein des services de la protection de l'enfance en France. A ce titre, cette communication soumet à la réflexion, à travers le paradigme constructiviste de la réalité sociale, l'enjeu épistémologique et méthodologique de la participation des usagers à l'évaluation des mesures éducatives.

MOTS CLÉS : interventions socio-éducatives, efficacité, évaluation, participation, usager

1. Introduction

La réflexion présentée est issue d'une recherche doctorale, soutenue en novembre 2006 à l'Université de Paris X. Pendant la réalisation de cette recherche, une nouvelle législation concernant l'évaluation des pratiques et la place de l'utilisateur a fait son apparition dans le champ social et médico-social. Cette nouvelle réalité professionnelle s'inscrit dans une continuité historique, car déjà dans les années 80, un nouveau paradigme politique a réorganisé les rapports sociaux d'usage en référence avec les droits des personnes. Ensuite, la loi de 1984 a articulé les droits des familles dans leurs rapports avec les services chargés de la protection de l'enfance. Cette dernière période a été marquée par la loi 2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale qui constitue un tournant politique important, dans le secteur historiquement dominé par les relations verticales d'autorité. L'évolution du statut de l'utilisateur dans le processus d'aide est accompagnée par une constante recherche d'une nouvelle source de légitimité de l'intervention. Dorénavant, les critères de la satisfaction et de la qualité semblent être pris en compte dans le processus évaluatif de l'aide.

Cette communication présentera quelques résultats de cette recherche doctorale. A travers la perspective participative dans l'évaluation, il sera question d'aborder le point de vue des usagers quant à l'efficacité des mesures éducatives réalisées par deux services de l'Action Educative d'Aide à Domicile (AEAD). On essaiera de répondre à la question si la situation sociale des usagers a-t-elle une influence sur la valeur que les professionnels attribuent aux points de vue des parents quant à l'efficacité de l'aide éducative ? Les parents d'enfants suivis en AEAD sont-ils les réels acteurs pouvant participer à l'élaboration des critères de réussite des mesures éducatives ? Si oui, selon quelles modalités peuvent-ils être associés à l'évaluation des interventions du service ?

Après une brève présentation de la problématique et de la méthodologie employée, les questions précédemment citées seront soumises à la réflexion et l'efficacité perçue des mesures éducatives fera l'objet de discussion.

2. La problématique est la méthodologie employée

L'Action Éducative en Milieu Ouvert (AEMO), d'une manière générale, peut être définie comme une intervention socio-éducative conduite auprès de l'enfant et / ou de ses parents dans leur milieu de vie habituel. L'Action Éducative en Milieu Ouvert doit prendre en compte aussi bien les droits des enfants, que ceux de leurs parents. Les droits à être aidé et protégé sont inscrits dans la Constitution et dans la Convention internationale des droits de l'enfant et entre autres à ce titre, les coûts de toutes les mesures de l'AEMO font partie des dépenses obligatoires du département. Selon l'instance qui délègue le service, soit le Juge des enfants, soit le Président du Conseil Général (par l'intermédiaire de l'Aide sociale à l'enfance), on distingue

deux types des mesures : l'Action Educative d'Aide à Domicile (AEAD)¹) et l'Action Educative en Milieu Ouvert (établie par le décret du 23 décembre 1958) qui relève du secteur judiciaire.

L'objectif général de cette recherche est d'ouvrir un nouvel espace d'interprétation et d'apporter quelques éléments de compréhension en ce qui concerne l'efficacité perçue de l'aide éducative. Tenant compte de ce qui précède, cette recherche souligne indirectement l'intérêt qu'on peut porter à l'efficacité de l'action menée auprès des familles en les incitant elles-mêmes à exprimer leurs points de vue sur l'aide reçue. Il s'agit aussi d'explicitier les représentations de l'efficacité que les usagers ont construites à l'égard des mesures éducatives². Les positions que les parents adoptent vis-à-vis des mesures éducatives incluent leurs représentations et les réactions, attitudes, affects, conduites. La représentation, c'est aussi un moyen d'accès au sens que les individus attribuent aux objets sociaux et aux conduites qu'ils adoptent vis-à-vis des pratiques sociales. Le changement de la représentation peut s'opérer par un changement du sens. Dans une perspective psychosociale, l'individu dans la compréhension de son rapport au monde et la mise en langage de cette compréhension, active, selon M. Bromberg (2004, p. 32), des structures de connaissances à partir desquelles, il élabore des inférences qui lui permettent de faire le lien entre l'intention et l'acte posé par autrui. Ces activités d'inférence permettent aussi à l'individu de construire un modèle de situation analogue aux expériences vécues.

Cette recherche est basée sur 44 entretiens semi – directifs. Ces interviews ont été réalisées avec 31 les parents d'enfants, suivis par deux services de l'AEAD et 13 avec les travailleurs sociaux. L'analyse des écrits professionnels constituait la deuxième technique qui a permis d'acquérir une connaissance de la population étudiée (y compris les conditions sociales des interviewés) et du processus de mise en place des interventions dans le cadre de l'AEAD. Les écrits analysés ont été réalisés lors de l'intervention, ce qui signifie que les analyses effectuées possèdent deux espaces-temps ; celui de l'intervention et celui de l'après l'intervention. Les

¹ L'AEAD s'inscrit dans la filière sociale de la protection de l'enfance. Elle est établie par le décret du 7 janvier 1959. Selon la loi du 6 janvier 1986 dite « loi particulière », les mesures d'AEAD ne se situent plus dans le champ de la protection de l'enfance, elles sont plutôt considérées comme des prestations d'aide à domicile (Action éducative d'aide à domicile (AEAD), exercées par l'ASE. Pourtant, cette recherche montre que les travailleurs sociaux interviewés qui exercent en AEAD se situent eux-mêmes dans le champ de la protection de l'enfance.

² Ces représentations cognitives sont des entités complexes qui se composent de différentes autres perceptions et notamment des difficultés perçues ayant entraîné la mesure, des changements dus ou apparus durant celle-ci, de la relation avec les services, de la trajectoire institutionnelle de l'utilisateur.

données recueillies lors de l'analyse des écrits ont permis de contextualiser les discours des parents et ont participé à la compréhension de leurs contenus.

3. La perspective participative et l'efficacité des mesures

La question de l'efficacité trouve sa place au sein des sciences de l'éducation. Comme le souligne M. Develay (2001), ce champ scientifique relève d'un caractère de scientificité particulier car, « *si leur propos est d'expliquer et de comprendre, il est aussi de proposer des transformations de l'existant en fonction des normes qui sont à préciser* » (p.109). Ainsi apparaît la préoccupation de faire exister l'émancipation des personnes et de rechercher l'efficacité de l'action. Selon le même auteur, les caractéristiques des recherches en sciences de l'éducation, s'articulent autour d'une approche conjoncturelle qui permet « *de viser l'efficacité au plan social en se situant au sein des pratiques sociales* » (p.109).

L'efficacité des pratiques socio-éducatives possède une dimension opératoire et une dimension symbolique. L'aspect opératoire de l'efficacité en travail social se définit comme la capacité d'aider le client à réaliser, dans une période définie, les objectifs d'une intervention spécifique. Ces objectifs peuvent porter sur les compétences socio-éducatives à développer par la famille, en vue d'accéder à l'autonomie et de construire un « espace familial » dans lequel chaque membre peut trouver sa place. Par contre, l'efficacité symbolique dans le contexte du travail social peut se baser sur le processus d'attribution qui permet de doter le travailleur social d'un don « de guérison » d'une maladie socialement instituée. L'efficacité symbolique qui, selon P. Bourdieu (1982), est aussi l'efficacité sociale, transforme la personne en transformant les regards que les autres portent sur elle. L'appréciation portée à l'égard de cette relation découle du processus évaluatif dont le caractère complexe s'accroît avec la pluralité des facteurs sociaux. L'intervention en AEAD agit sur une multitude des facteurs, difficilement isolables, existant dans le milieu de vie de l'enfant. A ce titre, il semble problématique d'analyser la relation d'aide à travers le processus causal linéaire. C'est plutôt la causalité circulaire et la pensée conjonctive, élaborée par E. Morin qui peuvent constituer un modèle plus approprié d'analyse. Il s'agirait de regarder les résultats d'une intervention comme un processus rétroactif dans lequel l'effet peut rétroagir sur la cause. Cette pensée peut correspondre également à la conception de l'efficacité de F. Julien (1996) pour qui chaque effet provoquera un contre-effet³. Dans cette logique, il ne s'agit pas de provoquer l'effet mais de le laisser venir. Ainsi, l'efficacité ne peut être réfléchie qu'en lien avec une théorie du changement. Analysé en termes du processus ou des impacts, le jugement porté à l'égard de l'efficacité découle de l'évaluation qui constitue une activité d'analyse et d'interprétation, mise en œuvre pour déterminer l'impact d'une action. Interprétée de cette manière, l'évaluation a pour objectif de préparer la mise en place de mesures nouvelles et ceci n'est possible que par

³ La pensée systémique nous apprend également que chaque force provoque la force contraire.

« l'appréciation portée sur les effets de l'action menée, sur sa performance et son efficacité, compte tenu des objectifs initiaux, des moyens mis en œuvre et des facteurs d'environnement pertinents » (Boukelal A., 1997, p.127). L'évaluation sert à déterminer le rapport entre le sujet et l'objet et permet au sujet de construire sa propre intelligibilité de la réalité sociale. Cette dernière, d'après P. Waltzlawick (1988), n'étant qu'une invention subjective de l'individu.

Ce paradigme constructiviste prend aussi une place centrale dans la perspective participative de l'évaluation. La connaissance d'une réalité n'est pas isolée de son contexte et les acteurs sociaux constituent partie prenante de la construction d'une réalité qui n'est telle qu'elle leur apparaît. Accorder une importance aux constructions de la réalité des usagers des services sociaux signifie aussi admettre qu'ils détiennent une capacité à agir sur les conditions qui les entourent. La participation directe et la coproduction mettent en valeur les actions menées par les services locaux, opposés aux services uniformes, centralement contrôlés. L'échelle, créée par Arnstein et Hert, adaptée ensuite par Thuburn et coll. (Knorth E.J., Meijers J. et coll. 2004), différencie les niveaux d'implication de l'utilisateur qui sont les suivants : manipulation, conciliation, information, consultation, implication, participation, partenariat, implication dans la planification de service, pouvoir délégué. Cependant, la participation des personnes dites en difficulté peut paraître comme un véritable défi. D'abord, ce nouveau paradigme se trouve opposé aux services centralement contrôlés dont la légitimité est instituée par l'Etat. D'un côté, certains services hésitent à partager la part de pouvoir de décision dont ils peuvent disposer, en considérant les personnes qui souffrent d'une grande pauvreté, d'un habitat précaire, des problèmes de santé, des conflits familiaux, d'isolement, d'analphabétisme, comme incapables de se décentrer de leurs difficultés sociales et de s'engager dans un projet d'intérêt général.

Pourtant, la participation des personnes aidées apparaît souhaitable, pour des raisons de dignité et de citoyenneté des personnes concernées. Il s'agit aussi de l'efficacité des mesures, car la participation active des bénéficiaires peut accroître les chances de réussite à toutes les étapes de l'opération. Ce processus commence au moment de la conception de l'action, afin d'adapter les objectifs aux besoins et aux attentes du public et prend fin lors de l'évaluation finale, au cours de laquelle l'appréciation des intéressés eux-mêmes semble être un volet significatif. Comment peut-on alors joindre la parole des usagers à la construction de la connaissance sur les pratiques professionnelles dont l'évaluation peut constituer un outil ? L'évaluation n'accroîtrait-elle pas son niveau de pertinence en se situant dans l'hypothèse de la multi-référentialité ?

4. Présentation des résultats

L'évaluation qui implique une constante adaptation des pratiques à la réalité dans laquelle vit le public concerné, permet à la parole de l'utilisateur de prendre sens dans un contexte institutionnel précis, en sachant que, c'est la situation et la souffrance des usagers qui déclenche la nécessité d'une réponse. Dans cette partie d'article, il s'agit de présenter les propos des travailleurs sociaux et des parents quant à l'efficacité des mesures éducatives. Ces représentations qui découlent de la trajectoire sociale et professionnelle des interviewés sont mises en commun dans la relation d'aide construite dans le cadre de l'AEAD.

4.1. Les points de vue des professionnels

Les propos des travailleurs sociaux possèdent deux niveaux. Les discours explicites des travailleurs sociaux montrent que l'efficacité apparaît comme une notion relative qui dépend de la place de l'acteur. Selon ces professionnels, c'est un terme qui est propre aux financeurs de l'intervention dont l'objectif est de mettre en place une évaluation quantitative pour estimer la rentabilité du dispositif⁴. Par contre, pour les travailleurs sociaux eux-mêmes, l'efficacité évoque les objectifs de l'intervention et non pas les résultats. Il existe donc une incompatibilité entre le sens que les travailleurs sociaux donnent eux-mêmes à l'efficacité de l'aide et celui qu'ils attribuent aux acteurs institutionnels qui les missionnent.

Le fait que les objectifs puissent évoluer durant l'intervention découle de la situation familiale qui évolue constamment. Cependant, pour certains professionnels la non-réalisation des objectifs n'a pas d'impact sur l'efficacité du travail. De plus, en sachant qu'il est impossible de saisir tous les effets de l'intervention, il s'agirait plutôt de repérer le potentiel de la situation (qui peut être circonstanciel) et d'agir en fonction de lui. Dans ce sens, l'évaluation sera « momentanée », incluse dans le processus d'action. Son objectif sera d'estimer les ressources disponibles permettant d'arriver au point préalablement choisi. L'investissement du professionnel est une ressource importante. Toutefois, l'effet attendu peut ne pas forcément être immédiat et adéquat aux investissements engagés de la part du travailleur social.

A un niveau implicite, les travailleurs sociaux associent l'efficacité au pouvoir de changer. Ce changement est davantage situé à l'intérieur de la famille que dans son espace social. Pour la majorité d'entre eux, les changements obtenus ne semblent pas dépendre de la situation sociale de l'utilisateur mais de l'attitude qu'il adopte vis-à-vis du travailleur social et de la mesure éducative. Cette question montre sa complexité dans la double logique du contrôle et de l'aide (ou de l'aide plutôt contrôlante et de l'aide émancipatrice) qui régit ce type d'intervention. De plus, les travailleurs sociaux ne voient apparaître le contrôle social que dans les mesures marquées par l'opposition des usagers vis-à-vis de l'aide proposée.

⁴ A ce niveau du discours, les travailleurs sociaux identifient l'évaluation au contrôle.

4.2. Les points de vue des usagers

Le manque de conflits caractérise les mesures jugées positives par les parents. Les parents satisfaits ont pris « une bonne place » pour être soutenus, la bonne place c'est celle du « demandeur d'aide » qui leur a été préalablement attribuée. Ce constat met l'accent sur les attitudes adoptées par les parents pendant l'intervention et par rapport aux changements qu'ils ont perçus, en liens avec la satisfaction ou l'insatisfaction qu'ils ont exprimée vis-à-vis de l'aide. Dans le cas des 21 parents, l'attitude déclarée et adoptée vis-à-vis de la mesure n'a pas changé pendant l'intervention. Les 10 autres parents interviewés déclarent avoir été passé d'une attitude coopérante à une totale opposition, vis-à-vis des propositions faites par le service. 13 interviewés ont terminé les mesures éducatives avec les sentiments d'insatisfaction.

Les difficultés des parents satisfaits et insatisfaits peuvent être du même ordre, toutefois les parents insatisfaits ont toujours été orientés vers le service d'AEAD par un autre acteur institutionnel ou un membre de la famille. C'est parmi les parents satisfaits qu'on trouve à la fois ceux qui ont fait une demande directe auprès du service de l'AEAD et ceux qui ont été orientés par d'autres services. Il est possible de constater que les parents satisfaits ont trouvé le travailleur social (le service) efficace, car les changements attendus ont été établis. Par contre, le sentiment d'insatisfaction est dominé par l'incompréhension. Les parents insatisfaits ont vécu l'intervention du service comme une violence vis-à-vis de leur famille, une violence incomprise. Dans cette logique, le travailleur social est perçu comme un agent au service de l'Etat. La relation entre l'utilisateur et le service est interprétée en termes de rapport de pouvoir entre l'Etat et la famille.

5. Conclusion

La perspective participative dans l'évaluation peut s'appuyer sur le courant de pensée constructiviste. Elle intègre l'évaluation à l'action pour définir les objectifs prévus et les résultats obtenus à court et à longs termes. Les sentiments de satisfaction ou d'insatisfaction, en référence avec un dispositif d'aide, renvoient à un phénomène plus complexe, celui de la représentation de l'efficacité. Complexe, car si on se limitait à demander la satisfaction de l'utilisateur, on toucherait de façon très limitée cette représentation qui semble influencer l'efficacité opératoire de l'intervention. De plus, si l'évaluation vise à déterminer le rapport entre les objectifs annoncés et les résultats de l'activité, elle met aussi en jeu la satisfaction des personnes auxquelles les prestations sont destinées. Le sentiment de satisfaction peut résulter d'une mesure jugée efficace. Pour qu'elle soit jugée comme telle, la représentation de l'efficacité (et toutes ses composantes) doit être mobilisée dans ce processus du jugement.

Remerciements

Nous tenons à remercier Pr. Michel Corbillon, directeur de cette thèse, ainsi que les membres du laboratoire « Education familiale et interventions sociales auprès des familles » pour le soutien, la disponibilité et les conseils.

Bibliographie

- Alföldi F. (1999). *L'évaluation en protection de l'enfance. Théorie et méthode*. Paris : Dunod.
- Amiguet O. Julier C. (sous la dir.) (1994). *Travail social et systémique*. Genève : IES.
- Amiguet O., Julier C., (1996). *L'intervention systémique dans le travail social. Repères épistémologiques, éthiques et méthodologiques*. Genève : I.E.S.
- Anderson S.A. et all (2000). The impact of couple violence on parenting and children: an overview and clinical implication. *The American Journal of Family Therapy*, n°27, p.1-19.
- Ausloos G. (1996). *La compétence des familles: temps, chaos, processus*, Paris: Erès.
- Autès M. (2004). *Les paradoxes du travail social*. Paris : Dunod.
- Berger P., Luckman T. (1996). *La construction sociale de la réalité*. Paris : M., Meridiens Klincksieck.
- Blaie J. P. et Kurc A. (1988). *L'évaluation en travail social*. Nancy : Presse Universitaires de Nancy.
- Bouamama S., Cherronnet H. (1998). *L'AEMO au carrefour de ses valeurs*. Lille – Amiens : Ifar – Cnaemo.
- Bourdieu P. (1982). *Ce que parler veut dire*. Paris: Fayard.
- Boursier F., et coll. (2000). *Des représentations dans les institutions sociales et médico-sociales*. Lyon : Scopedit.
- Boutanquoi M. (2001). *Travail social et pratiques de la relation d'aide*. Paris : L'Harmattan.
- Boukelal A. (septembre- octobre 1997). Réflexion sur l'évaluation en travail social. *Les Cahiers de l'Actif*, n° 256/257, p. 123-146.
- Bromberg M. (2004). La communication comme symptôme de l'appropriation du monde. In. Bromberg M. et Trognon A. (Ed.), *Psychologie sociale et communication*. Paris: Dunod, pp. 21-34.
- Corbillon M. (2000). Réseau social et interventions socio-éducatives. *Les Sciences de l'éducation pour l'ère nouvelle*, n°4, vol. 33, p.135-157.
- Corbillon M. (2001). *Suppléance familiale : nouvelle approches, nouvelles pratiques*. Paris : Matrice.
- Denis M. (1989). *Image et cognition*. Paris : PUF.

- Denis M. (1993). Pour les représentations. In. Denis M., Sabath G. (Ed.) *Modèles et concepts pour la science cognitive*. Grenoble : Presse universitaire de Grenoble.
- Develay M. (2001). *Propos sur les Sciences de l'Education. Réflexions épistémologiques*. Paris : ESF.
- Dicquemare D. (2004). Législation et mentalités. Evolution et renforcement bilatéraux. *Les Cahiers de l'Actif* n°304/305, p. 41–52.
- Dicquemare D. (2004). La résistance au changement, produit d'un système et d'un individu. *Les Cahiers de l'Actif*, n°292/293, p. 81-96.
- Durning P. (1995). *Education Familiale. Acteurs, processus et enjeux*. Paris : PUF.
- Durning P. Chretien J., (2001). *L'AEMO en recherche. L'état des connaissances, l'état des questions*. Vigneux sur Seine : Matrice.
- Fablet D. (2002). *Les interventions socio-éducatives*. Paris : L'Harmattan.
- Fablet D. (2005). *Suppléance familiale et intervention socio-éducatives*. Paris : L'Harmattan.
- Fortin R. (2000). *Comprendre la complexité. Introduction à la Méthode d'Edgar Morin*, Paris : L'Harmattan
- Hadji C. (1992). *L'évaluation des actions éducatives*. Paris : PUF.
- Hubert Ch. (2000). *Les usagers de l'action sociale. Sujets, clients ou bénéficiaires*. Paris : L'Harmattan.
- Julien F. (1996). *Traité de l'efficacité*. Paris : Grasset & Fasquelle.
- Julien F. (2005). *Conférence sur l'efficacité*. Paris : PUF.
- Kellerhals J. Montandon C. (1991). *Les stratégies éducatives des familles. Milieu social, dynamique familiale et éducation des préadolescents*. Lausanne : Delachaux et Niestle.
- Knorth E.J., Meijers J., Du Prie H., Noom M.J. (2004). Feed-back des enfants et parents : résultats d'une étude d'orientation dans l'aide résidentielle à l'enfant. *La revue internationale de l'éducation familiale*, n°2, vol. 8, p. 73– 89.
- Le Bossé Y., Dufort F. Le pouvoir agir (empowerment) des personnes et des communautés : une autre façon d'intervenir. In. Dufort F., Guby J. (2001). *Agir au cœur des communautés. La psychologie communautaire et le changement social*. Laval : Presse de l'Université Laval
- Le Moigne J.L. (2001). *Le constructivisme. Les Enracinements*. Paris : L'Harmattan
- Le Ny J. – F. (2005). *Comment l'esprit produit du sens*. Paris : Odile Jacob.
- Morin E. (1977). *La Méthode. Tome 1, La nature de la nature*. Paris : Seuil.
- Morin E. (1990). *L'introduction à la pensée complexe*. Paris : ESF.

Morin E., Le Moigne J. L. (1999). *L'intelligence de la complexité*. Paris : Harmattan.

Perkins D. D. (1995). Speaking truth to power: empowerment ideology as social intervention and policy. *American Journal of Community Psychology*, n°5, v 23, p. 765 (30).

Rurka A. (2007) Les parents face aux travailleurs sociaux. Quelles représentations pour quelle efficacité de l'intervention ? *Les Sciences de l'éducation - Pour l'Ere nouvelle*. n°1, vol. 40, CERSE, Université de Caen, p. 97-113.

Thouvenot C. (1998). *L'efficacité des éducateurs. Une approche anthropologique de l'action éducative spécialisée*. Paris : L'Harmattan.

Watzlawick P. (1998). *L'invention de la réalité*. Paris : Seuil.