



Groupe National des Etablissements et Services Publics Sociaux

Les usagers évaluateurs ? De leur place dans l'évaluation des « bonnes » pratiques professionnelles...

Les 25 et 26 septembre 2008 à l'espace rencontre d'Annecy-le-Vieux (74), le Comité scientifique de l'éthique, des pratiques professionnelles et de l'évaluation, en partenariat avec l'École des hautes études en santé publique, organise son troisième séminaire autour d'un thème clé pour l'avenir des prises en charge dans les établissements sociaux et médico-sociaux : **la place de l'usager dans l'évaluation des bonnes pratiques.**

En effet, si l'usager est largement présenté et promu comme étant au « centre du dispositif », il faut bien constater sa très faible participation voire absence, comme acteur à part entière, des démarches d'évaluation interne et externe et, plus largement, celles qui visent l'amélioration continue de la qualité. Certes l'usager est « parlé », ses évolutions sont « transcrites », ses demandes et besoins sont « consignés » dans des projets de vie, mais qu'en est-il de sa parole et de son expertise participante (ou celle de ses parents et proches) dans les nombreuses procédures sensées améliorer sa prise en charge ?

Alors que les usages de l'évaluation font l'objet de nombreux travaux, la participation des usagers à ce processus laisse encore les professionnels avec des questions essentielles qui interrogent fortement leurs compétences, leurs responsabilités et les formes de leurs engagements auprès des populations accueillies. Pour ne reprendre que les plus saillantes : l'usager évaluateur existera-t-il un jour autrement qu'en qualité d'« acteur de papier » ? Sa place au centre des dispositifs relève-t-elle d'un mythe institutionnel et/ou d'une rhétorique commode ? Sera-t-il, avec les dispositions législatives du moment (*e.g.* les conseils de la vie sociale), promu et reconnu à terme expert de sa propre réalité ? Les professionnels accepteront-ils cette parole/expertise qui sonne souvent comme une remise en cause ? En outre, ces questions remettent bel et bien en débat et en tension celles de la représentation sociale des usagers dans notre société, du pouvoir/savoir de « l'aidant » et *in fine* de la citoyenneté d'un usager qui reste un acteur social. Par ailleurs, si une place lui est acquise en droit, reste à en définir les moyens et outils : des collectifs d'usagers sur le modèle des associations de consommateurs ? des groupes d'expression, des médiateurs institutionnels, des enquêtes de satisfaction, des formes de contractualisation avec leurs risques de juridisation croissante ?

Regroupant des chercheurs et des praticiens, ce séminaire proposera d'avancer dans ces réflexions au cours de sessions plénières et de travaux en ateliers. Ainsi les échanges d'expériences des acteurs du terrain seront-ils encore largement privilégiés. Des actes seront publiés et remis à chaque participant(e). Ce séminaire, comme toutes les manifestations du GEPSO, sera ouvert à tous les professionnels ; aux responsables de formation ; aux praticiens chercheurs du travail social, aux décideurs et aux usagers de l'action sociale et médico-sociale.

Jeudi 25 septembre

Matin

- Allocutions du président du CSEPPE et des autorités locales.
- Présentations du Comité scientifique, de ses travaux et du 3^{ème} séminaire.

Première session plénière : Parole et place de l'utilisateur dans l'évaluation

- *Dynamique et stratégies identitaires d'un usager du social*, Pierre Tap, Professeur émérite de psychologie à l'université de Toulouse Le Mirail.
- *Actes de langage et d'évaluation*, Pierre Delcambre, Professeur en sciences de l'information et de la communication, université Lille 3.
- *L'utilisateur dans les écrits professionnels*, Georgetta Cislaru et Frédérique Sitri, chercheuses au SYLED-CEDISCOR, Paris.
- *Quand le corps parle*, Claire Lahuerta, Maître de conférences en Arts plastiques, Université Paul Verlaine-Metz.

Repas pris sur place

Après-midi

- Travaux en ateliers en présence des conférenciers et de représentants des usagers : animation par des stagiaires de l'École des hautes études en santé publique.
- Restitution des travaux des ateliers en conférence plénière.
- *Regards croisés sur la parole et la place de l'utilisateur* par Yves Matho, directeur d'établissement, et des représentants des usagers.

Soirée festive sur inscription

Vendredi 26 septembre

Matin

Deuxième session plénière : l'utilisateur évaluateur...

- *La parole aux jeunes et le dialogue entre intervenants : nouvelles approches face au phénomène des gangs à Montréal*, Sylvie Hamel, Chercheuse à l'Institut de recherche pour le développement social des jeunes, Trois-Rivières, Canada.
- *En quête de satisfaction ?* Sylvie Faugeras, Docteur en Anthropologie, CREAASS
- *Les évaluations des politiques publiques par leurs usagers*, Didier Giroud, Consultant, Cabinet IDRH Paris.
- *Pourquoi et pour quoi prennent-ils la parole ?* Marie-Hélène Deschaux, chargée de mission à l'Action Générale de l'Action Sociale.
- *La place de l'utilisateur dans les instances dites consultatives*, Jean-Marie Schléret, CSEPPE et président du CNCPH.
- *Synthèse* animée par Michel Legros, Professeur à l'EHESP.

Repas pris sur place

La participation au séminaire est fixée à 260 euros pour les adhérents du GEPSO et 360 euros pour les non-adhérents. Elle comprend :

- l'accès aux sessions plénières ;
- la participation aux ateliers ;
- les actes du séminaire ;
- les déjeuners des 25 et 26 septembre.