

« Evaluation » : nouveau sésame de l'action sociale



© Nullplus / iStockphoto

Les professionnel-le-s doivent désormais rendre compte de l'efficacité de leur travail social. Mais comment évaluer une intervention ? Pour le domaine de la protection des mineurs, la méthode de l'objectivation est pertinente.

Par **Marc Favez**, Responsable de formation, Institut universitaire Kurt Bösch

Les attentes à l'égard des professionnels de l'action sociale se sont profondément modifiées ces deux ou trois dernières décennies, conséquence d'une mutation rapide de la société et de son rapport à la chose publique. Alors que par le passé le travailleur social pouvait revendiquer une certaine discrétion dans son activité et se contenter d'une obligation de moyens, on attend de lui aujourd'hui des résultats : il doit rendre compte de son action et de l'efficacité de celle-ci. Le coût de la prestation doit se justifier par un bénéfice pour la société, même si les indicateurs restent encore difficiles à maîtriser.

La protection des mineurs n'échappe pas à cette logique : s'il n'est pas besoin aujourd'hui de justifier de sa nécessité, ses méthodes en revanche sont soumises à un examen critique. Chacun (les parents et leurs avocats, les politiques, les médias...) souhaite, si ce n'est lui dicter son action ou la contester, du moins comprendre le raisonnement qui a conduit ces services à poser une action ou à proposer une mesure à l'autorité judiciaire mandante.

Il y a vingt ans, l'ambition de l'intervenant de protection des mineurs était d'amener du changement dans la famille ; l'accent des formations (notamment en systémique et thérapie familiale) était mis sur l'acquisition d'outils favorisant un changement de la dynamique familiale, réduisant ainsi le danger qui menaçait le mineur. Mais la définition de ce danger restait relativement floue et l'intervenant pouvait se référer au besoin à son intime conviction lorsqu'il fallait justifier l'instauration d'une mesure de protection de l'enfant.

Passer par l'objectivation

Désormais, l'évaluation est un élément-clé du processus de protection des mineurs [1]. Si pour certains elle devrait être objective, la plupart perçoivent que toutes sortes de facteurs entravent cette objectivité. On ne peut plus pour autant justifier la subjectivité de l'évaluation et s'attendre à ce que cela soit accepté comme tel. Avec Alföldi [2], nous pensons donc que l'évaluation en protection des mineurs doit tendre à l'objectivité, par l'objectivation.

Selon le dictionnaire, évaluer, au sens premier du mot, consiste à « déterminer la valeur de quelque chose ». Il s'agit donc de produire un jugement d'évaluation, même si en protection des mineurs on admet, conformément à un sens second du terme, que ce jugement conserve une certaine approximation.

L'évaluation va se faire en comparant un ensemble d'informations (le référé) avec un ensemble de critères (le référent, ou référentiel). C'est la confrontation entre ce qui est observé (le réel) et ce qui devrait être (la norme) qui va permettre de poser un jugement d'évaluation. Ainsi l'évaluateur est soumis à deux questions :

- Peut-il expliciter les faits sur lesquels il se base ?
- A partir de quel(s) critère(s) pose-t-il ce regard ?

Sans critères explicites, l'évaluateur se référera à des critères implicites fondés sur ses valeurs, son vécu, l'éducation qu'il a reçue, les habitudes de son milieu social, des références religieuses ou politiques, ou encore sur « l'air du temps », etc. La construction d'une méthode d'évaluation nécessite donc premièrement de se doter d'un référentiel (ou référent) professionnel – ce que les services romands de protection des mineurs sont en train de mettre au point. En bref, un référentiel devrait contenir au moins un critère pour chacun des domaines de maltraitance définis par la communauté professionnelle et scientifique (maltraitance physique, psychique, sexuelle et par négligence matérielle), un critère portant sur le comportement ou le développement de l'enfant et probablement un critère sur la collaboration des parents. Alföldi ajoute un critère essentiel à ses yeux : le critère de l'implication de l'intervenant dans le processus d'évaluation. Ce critère permet une méta-évaluation, soit s'interroger sur la manière dont l'évaluateur a mené son évaluation.

Pour être utile, un critère doit comporter un certain nombre de niveaux : entre deux et dix, pratiquement entre trois et cinq pour l'évaluation en protection des mineurs. Dans un étalonnage à trois niveaux, on aura ainsi un niveau d'absence de danger, un niveau de danger de maltraitance, et un niveau de maltraitance (ou de danger avéré).

Pourvu d'un référentiel, l'évaluateur doit ensuite se doter d'une méthode pour recueillir et traiter l'information (le référé). Outre la précision nécessaire au recueil et à la restitution des faits, on soulignera les risques inhérents à cette partie du travail évaluatif : l'information peut être déformée parce que mal rapportée (par un tiers), mal perçue (par l'évaluateur), mal traitée (parce que soumise à des préjugés). Par ailleurs, l'attention de l'évaluateur peut être distraite et se décentrer de l'intérêt de l'enfant : par un glissement insidieux, il se focalise par exemple sur un conflit interinstitutionnel, sur le sort des parents, ou sur toute autre réalité qui détourne son attention de sa mission première.

Corroborer les informations

Pour limiter les risques dans le domaine du traitement de l'information, l'évaluateur veillera à la corroboration des informations ; un fait étayé et corroboré par d'autres faits prend du sens. De là, l'évaluateur procède à une interprétation, qu'il proposera sous forme de diagnostics. Ceux-ci ne porteront pas seulement sur les problèmes de l'enfant (mise en danger de son développement et symptomatique exprimée), mais également sur les ressources, de l'enfant et de ses parents.

L'évaluateur sera alors à même d'énoncer une appréciation sur le danger encouru par l'enfant (maltraitance avérée

et/ou mise en danger du mineur par lui-même ; risque de maltraitance et/ou de mise en danger ; pas de maltraitance ou de danger) et sur la capacité (absente ; partiellement présente ; présente) des parents à y remédier en fonction des diagnostics formulés.

Adressé le plus souvent à une autorité judiciaire mandante, le rapport mentionnera les diagnostics, étayés par des faits vérifiables. Les mesures préconisées seront fonction de la gravité des diagnostics et des ressources existantes. Le degré de collaboration des parents entrera en ligne de compte, notamment pour renoncer à l'instauration d'une mesure tutélaire contraignante lorsqu'ils agrément aux mesures proposées.

Une telle méthodologie d'évaluation paraît aller de soi – il n'y a là rien d'extraordinaire – et être en même temps contraignante, parce qu'elle nécessite une certaine rigueur. Elle est pourtant de nature d'une part à expliciter le processus évaluatif et d'autre part à réduire le risque d'erreur. Elle répond au besoin légitime de comprendre les raisonnements fondant les actions ou propositions des services de protection des mineurs, et oppose aux éventuels détracteurs des diagnostics étayés par des faits et se référant à des critères définis. Mais c'est aussi un instrument prospectif, permettant d'énoncer clairement ce qui fait problème et par là ce qui devrait changer.

[1] Dès cette année, le Diplôme en protection de l'enfant (DAS) développé par l'Institut universitaire Kurt Bösch, à Sion, en collaboration avec la Conférence latine des services de protection et d'aide à la jeunesse, consacre un de ses trois modules (9 jours de cours sur la trentaine que compte la formation au total) à l'évaluation. La 5ème volée de cette formation démarre en avril 2011.

[2] Alföldi, F. (2009, 3ème éd.). Évaluer en protection de l'enfance. Paris : Dunod. Lire aussi : Durning, P., Gabel, M. (2002). Évaluation(s) des maltraitances. Paris : Fleurus.