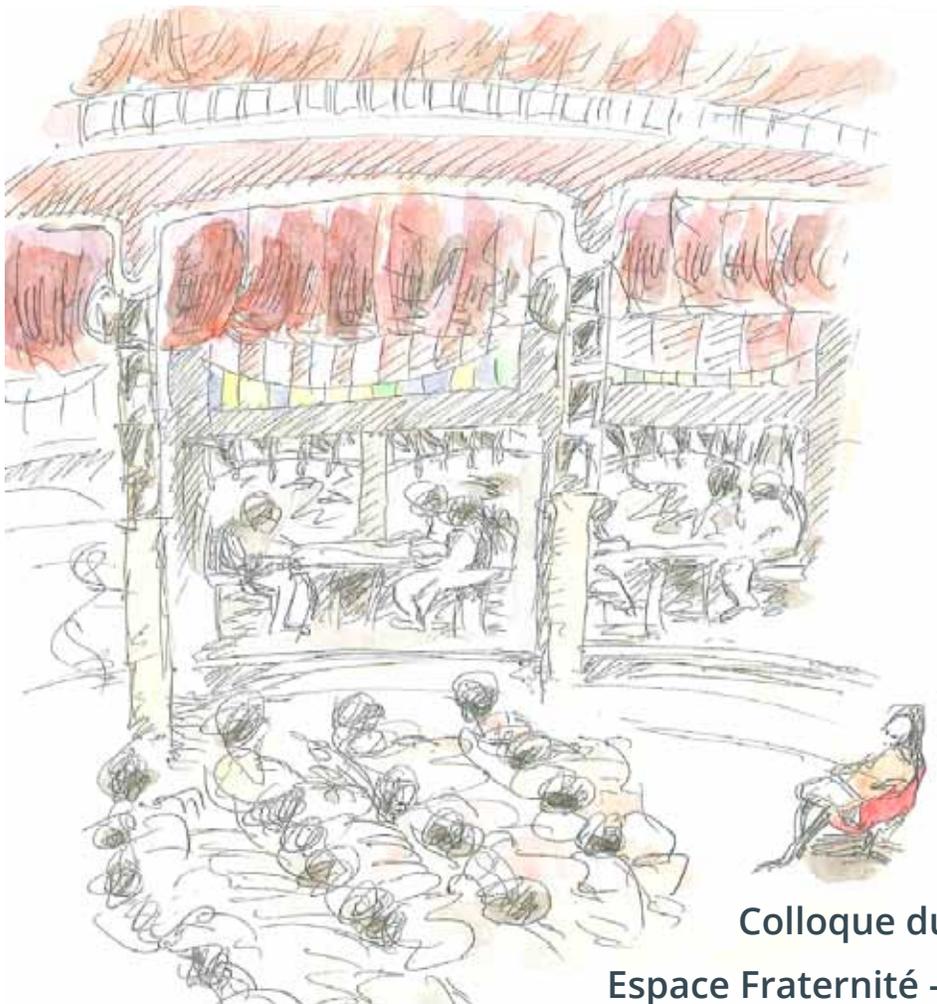


LES ACTES

*L'évaluation sociale au coeur du travail social
pour l'accès au logement*



Colloque du 14 mai 2013
Espace Fraternité - Aubervilliers



© Chapiteau Magic Mirrors de l'Espace Fraternité - Mairie d'Aubervilliers

Merci à la Mairie d'Aubervilliers de nous
avoir donné accès à l'Espace Fraternité.

PRÉAMBULE

INTERVENANTS

OUVERTURE DU COLLOQUE

RÉACTIF THÉÂTRE



02

Introduction

04

Liste des sigles



04

Réactif Théâtre

05

Participants aux tables-rondes



06

Philippe Martel,
président d'IL93



08

Les mises en situation

09

Débat

INTRODUCTION

Créée en 1990, l'association Interlogement93 est née de la volonté de Centres d'hébergement et de réinsertion sociale et autres structures d'hébergement de la Seine-Saint-Denis de se réunir pour faciliter la sortie des dispositifs d'hébergement vers le logement. Aujourd'hui, l'association est un réseau fédératif de 45 associations chargé de la mise en œuvre sur le territoire de la Seine-Saint-Denis du 115, du Service intégré d'accueil et d'orientation (SIAO) et de plusieurs services d'accompagnement social lié au logement.

Le travail social est en constante évolution au gré des mutations des politiques publiques. Avec ce colloque,

Interlogement93 souhaitait proposer une journée de réflexion et d'échanges sur les questions clés soulevées par l'évaluation sociale dans le cadre de l'accès à l'hébergement et au logement, suite à la mise en place des SIAO. La démarche s'inscrit dans un projet global visant à enrichir les pratiques professionnelles des membres du réseau et de ses partenaires.

L'objectif spécifique est de redonner du sens à l'évaluation. Afin de mener à bien cette journée, deux thèmes principaux ont été abordés par les intervenants et ont servi de base aux débats: l'évaluation de l'autonomie des personnes et l'éthique de l'évaluation sociale.

L'objectif de ce document est de restituer le plus fidèlement possible les différentes interventions de ce colloque, ainsi que les échanges qui les ont suivis.

Interlogement93 remercie une nouvelle fois les intervenants, sans qui ce colloque n'aurait pas pu avoir lieu, notre animateur, l'ensemble des participants pour leur contribution apportée aux débats et Laetitia Dorey et Marie Miquel, étudiantes à l'IRTS de Neuilly-sur-Marne, pour leur importante contribution à la rédaction de ces actes. Enfin, nous remercions l'unité territoriale de Seine-Saint-Denis de la DRIHL pour son soutien financier.

TABLE-RONDE
N°1



10
Brigitte Berrat
15
Virginie Baillon
22
Marie Dessons
23
Débat

TABLE-RONDE
N°2



29
Annick Gresset-
Veys
35
Thierry Michalot
37
Jacques Riffault
39
Débat

CLÔTURE DU
COLLOQUE



41
Abilio Brazil,
directeur
général d'IL93

POUR ALLER
PLUS LOIN



43
Documentation

LISTE DES SIGLES

AFFIL : association francilienne pour favoriser l'insertion dans le logement

AHI : accueil hébergement insertion

ALT : allocation logement temporaire

AORIF : union sociale pour l'habitat en Ile-de-France

C2DI 93 : contraction de « contrat à durée déterminée et indéterminée », association visant à créer des outils de recherche d'emploi alternatifs et mener une veille sur les publics en difficulté et leur insertion professionnelle

CAF : caisse d'allocations familiales

CEFR : comité d'entraide aux français rapatriés (association)

CHRS : centre d'hébergement et de réinsertion sociale

CHU : centre d'hébergement d'urgence

CMP : centre médico-psychologique

CNAD : comité national des avis déontologiques

CNIL : commission nationale de l'informatique et des libertés

CPO : commission partenariale d'orientation (SIAO 93)

CTU : concertation technique de l'urgence (SIAO 93)

DGCS : direction générale de la cohésion sociale

DRIHL : direction régionale et interdépartementale de l'hébergement et du logement

FNARS : fédération nationale des associations d'accueil et de réinsertion sociale

IGAS : inspection générale des affaires sociales

IRTS : institut régional du travail social

SIAO : service intégré d'accueil et d'orientation

SI-SIAO : système d'information du SIAO

PRÉSENTATION DES INTERVENANTS

RÉACTIF THÉÂTRE

Le Réactif Théâtre est une compagnie créée en 2006, implantée à Noisy-le-Grand, en Seine-Saint-Denis. Issue de la rencontre entre Pascal Castelletta et Eloïse Charretier, dont l'envie commune est de donner un sens engagé à l'action culturelle dans la société, la compagnie axe d'abord son travail sur le théâtre participatif.

« L'engagement social est au centre de nos convictions et priorités. Nous avons mis en place un dispositif permettant l'action sociale sur divers thèmes de santé et de société préoccupants. La prévention grâce à l'outil théâtral : le théâtre sous une forme interactive permet un échange direct avec le public en lui redonnant le goût du jeu et de l'engagement.

La compagnie revendique aujourd'hui une diversité de registres et de formes théâtrales : théâtre forum, écriture, montage de textes, créations, cabaret...

Quelle que soit la forme d'intervention, nous avons pour volonté d'interpeller les spectateurs sur une vision populaire et non élitiste du théâtre, de l'art en général. Pour faire que chaque spectacle devienne un lieu de rencontre entre un texte, des acteurs et un public... pour partager cet amour de la poésie, du théâtre et de l'humain. »

PARTICIPANTS AUX TABLE-RONDES

Brigitte BERRAT

- > Responsable des formations supérieures et de la recherche à l'IRTS Île-de-France Montrouge / Neuilly-sur-Marne
- > Maître de conférences associée à l'université Paris 13

Virginie BAILLON

- > Chef de service du SIAO en Seine-Saint-Denis

Marie DESSONS

- > Chef de projet de l'AFFIL depuis mai 2011
- > Coordinatrice d'un comité local pour le logement autonome des jeunes pendant 3 ans
- > Diplômée du master d'ingénierie de projets et de management des organisations à l'université de Créteil en 2007.

Thierry MICHALOT

- > Attaché temporaire d'enseignement et de recherche (ATER) à l'université Jean Monnet de St Etienne
- > Docteur en sciences de l'éducation à l'université Lumière Lyon 2
- > Auteur de la thèse « L'évaluation par les travailleurs sociaux de la nécessité d'accueil en CHRS »

Annick GRESSET VEYS

- > Coordinatrice du Comité national des avis déontologiques
- > Psychologue, psychothérapeute
- > Administratrice d'une association gérant des établissements du secteur social et médico-social.

Jacques RIFFAULT

- > Directeur des études de l'IRTS Île-de-France Montrouge / Neuilly-sur-Marne
- > Éducateur spécialisé et philosophe
- > Auteur de plusieurs livres et articles parmi lesquels « Penser l'écrit professionnel en travail social »

Animateur : Olivier HUET

> Sociologue

> Directeur du site de Montrouge de l'IRTS Île-de-France Montrouge / Neuilly-sur-Marne

OUVERTURE DU COLLOQUE

PHILIPPE MARTEL
PRÉSIDENT D'INTERLOGEMENT93

BONJOUR À VOUS TOUTES
ET TOUS,

Forte des 45 associations adhérentes, Interlogement93, sa direction, son conseil d'administration ont trouvé légitime et judicieux de partager avec vous toutes et tous, les regards, les analyses et les constats quant à l'incidence de l'évaluation sociale dans le travail d'accompagnement social proposé aux personnes utilisatrices des services sociaux, tant institutionnels qu'associatifs.

Les travailleurs sociaux rodés à l'écriture et à la lecture de rapports sociaux, de notes de situations, se sont vus, depuis quelques années, proposer un autre mode de transmission d'informations relatives à la situation des personnes qu'ils accompagnent.

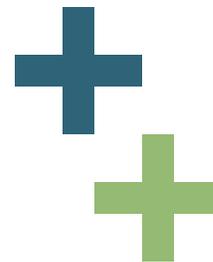
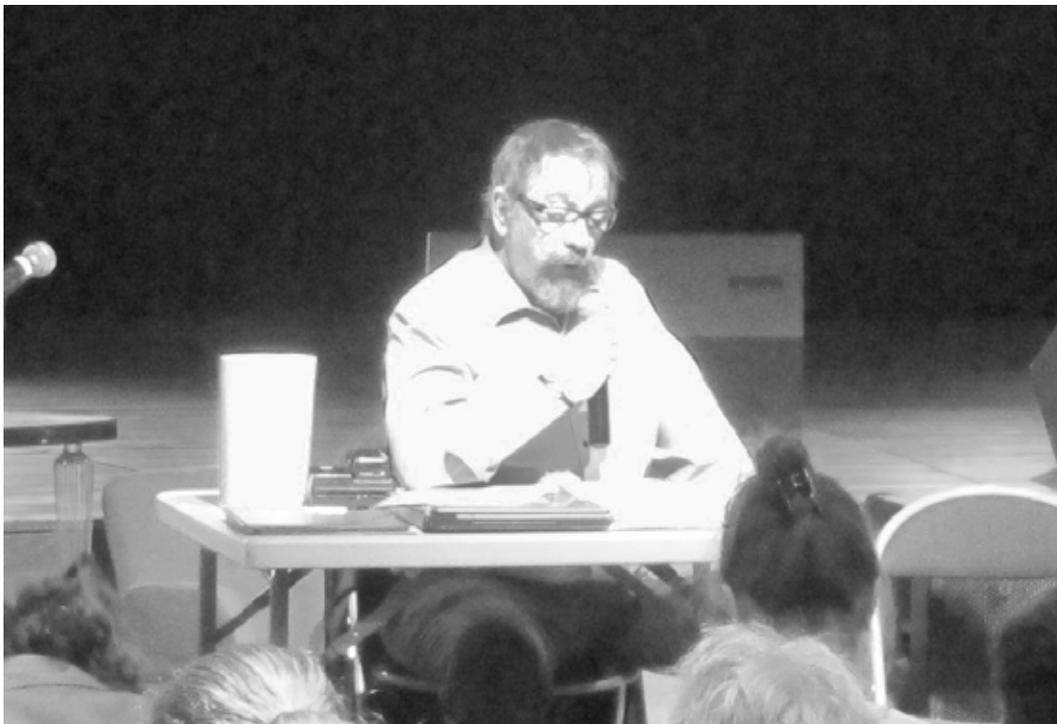
L'évaluation sociale devient dès lors un support communément utilisé pour étayer les demandes d'hébergement, de logement, pour justifier les orientations préconisées, pour faire apparaître les aptitudes et les fragilités des ménages, candidats à l'accès à un lieu d'habitat.

Préserve-t-elle l'intérêt, l'intégrité, la dignité, la confidentialité que nous devons aux personnes dont il est question ? L'évaluation sociale préserve-t-elle l'éthique et la déontologie du travail social ? Celle-ci serait-elle garante de l'égalité de traitement de tous les demandeurs de prestations, d'hébergement ou de logement ? L'évaluation sociale pourrait-elle être « normée » et répondre à une nécessaire objectivité des informations transmises ? Peut-elle devenir un outil commun partagé par tous dans un même réseau ?

Peut-elle elle préserver le rédacteur et le lecteur de toute subjectivité ?

Tant de questions et autant d'avis peuvent se croiser et se confronter.

Il nous semble fondamental qu'au sein de notre réseau les notions d'éthique et de déontologie soient partagées. Alors que nous nous regroupons autour de valeurs communes, il serait dommage de ne pas s'interroger à propos d'une pratique qui se généralise à grande vitesse. L'ambition de cette journée de présentation d'études et d'expériences, d'échanges et de débats est bien ici encore de veiller à tous ensemble garantir les droits fondamentaux des personnes qui sollicitent le concours de nos services et de nos associations.



Lors de la première table-ronde de ce matin, il sera question de l'évaluation de l'autonomie : comment se définit-elle ? Comment l'évaluer ? Quels impacts cette évaluation a-t-elle sur l'utilisateur ? Y-a-t-il aujourd'hui des outils opérationnels ? Brigitte Berrat, maître de conférences associée à l'université Paris XIII ; Virginie Baillon, chef de service du SIAO 93 et Marie Dessons, chef de projet de l'AFFIL, nous présenteront leurs travaux, leurs analyses, nous relateront leurs expériences et alimenteront nos échanges et nos débats.

La seconde table-ronde cet après-midi nous permettra d'aborder les questions d'éthique, de déontologie, de confidentialité, de respect

et de l'impact des écrits professionnels sur la vie des usagers.

Thierry Michalot, enseignant chercheur en travail social à l'université Lumière Lyon 2, Annick Gresset-Veys, coordinatrice du comité national des avis déontologiques, Jacques Riffault, directeur des études de l'IRTS Île-de-France Montrouge et Neuilly-sur-Marne, nous présenteront leurs travaux, leurs analyses, leurs expériences et accompagneront nos réflexions.

Tout au long de cette journée, nos débats seront animés par Olivier Huet, sociologue et directeur du site de Montrouge de l'IRTS Île-de-France.

La troupe du Réactif Théâtre saura ce matin et cet après-midi nous faire vivre des mises en situation propres à

nous interpeller et nous faire réagir.

Merci à chacune et chacun des intervenants, merci à vous de nous faire profiter de vos compétences et expériences et de nous permettre d'y adosser nos débats.

Merci à vous toutes et tous d'être si nombreux présents pour contribuer au succès de ce colloque. Votre présence nous est précieuse, elle conforte notre engagement à multiplier les occasions de FAIRE RÉSEAU et à renouveler le plaisir du partage et de l'échange.

Je vous souhaite une bonne journée de travail.

Philippe Martel

MISES EN SITUATION

RÉACTIF THÉÂTRE

"Le jeu comme prétexte à l'échange"



Les acteurs du Réactif Théâtre ont débuté la journée avec deux mises en situation. L'objectif était de susciter des questionnements sur des situations ayant trait aux pratiques des professionnels à partir de scènes volontairement caricaturales.

La première mise en situation présentait un travailleur social remplissant une demande de logement avec un usager dans un laps de temps assez court, car limité par des impératifs personnels. La caricature cible le paternalisme du professionnel, qui répète tout au long de l'entretien qu'il faut lui faire confiance et qu'il s'occupe de tout, mais aussi sa façon de s'arranger avec la réalité de la situation de la

personne avant de la retranscrire dans la demande, selon ce qu'il pense être le mieux pour un aboutissement rapide.

La seconde dépeint la discussion mouvementée dégénérant en altercation entre un jeune homme et un homme plus âgé, manifestement alcoolisé. Un travailleur social finit par arriver dans la salle collective du foyer où se déroule la scène, sépare les deux hommes et calme le jeu. L'homme plus âgé repart dans sa chambre. Le jeune homme supporte mal le collectif et dit que son avis n'a jamais été sollicité avant qu'il soit orienté dans ce foyer.

Le débat débute avec l'animateur du Réactif Théâtre, qui demande au public si la dernière situation leur semble réaliste. Une participante ayant travaillé en centre d'hébergement d'urgence répond qu'elle lui paraît tout à fait plausible même si dans la réalité, les travailleurs sociaux interviennent souvent plus rapidement. Dans ce type d'établissement, tout type de public peut se confronter, même si cela entraîne des situations compliquées. L'animateur demande comment gérer les conflits. La professionnelle souligne l'importance d'être présent dans les lieux collectifs, de laisser parler, de désamorcer les conflits, de recadrer. Ce type de situation peut néanmoins mener à l'exclusion.

PLACE AU DÉBAT

"La première mise en situation a le mérite de montrer la difficulté de l'exercice d'évaluation sociale. Il faut **savoir recueillir les informations**, parfois aux détours de la conversation, déterminer pour qui rédiger la demande, même si la composition familiale n'est pas évidente..."

"Il est primordial de **prendre le temps** de constituer une demande, pour pouvoir expliciter les différentes étapes à l'usager et lui présenter les différents dispositifs existants. Il paraît difficile de transmettre de nombreux éléments en un seul entretien."

"Même si les mises en situation sont caricaturales, elles reflètent la réalité des travailleurs sociaux, qui doivent transmettre aux usagers de nombreuses informations, dans des **temps souvent limités**, tout en constituant la demande."

"Si l'on s'adresse à des professionnels de centres d'hébergement, il faut être clair, sans que l'on soit obligé de dire les choses de manière directe. Si on omet de mentionner un élément important, la personne va être mise en difficulté dans la structure et l'équipe va avoir un a priori négatif lorsqu'elle recevra les prochaines évaluations du même prescripteur."

"Il faut **se faire confiance entre professionnels**, et notamment à l'équipe du SIAO. Le travail d'orientation du SIAO 93 est titanesque. Si des situations peuvent bien évidemment « passer au travers », vu le nombre important de demandes, les situations les plus complexes sont abordées en CTU pour être en mesure de proposer une solution qui empêche les ruptures dans les parcours.

Il faut **privilégier les partenariats** pour arriver à répondre au mieux aux situations des personnes."

"Les orientations qui ne correspondent pas aux problématiques des personnes existent car les professionnels sont confrontés à une **pénurie de places** voire à l'inexistence de certains types de structures. Dans ce contexte, l'important est d'être présent en tant que travailleur social auprès des usagers, d'être à l'écoute, de tisser des relations de confiance."

"La seconde scène pourrait avoir lieu dans mon centre. Beaucoup de **structures du département** ne sont **pas adaptées à tout type de public**. Les accueils de jour sont occupés par les sans-abris les plus précaires et il est difficile d'intégrer les nouveaux venus, et particulièrement les jeunes."

"La seconde scène, quoique réaliste, aurait pu aussi montrer tous les autres moments de vie : parfois on s'ignore, de temps en temps on se confronte aux autres, de temps en temps on a de vrais contacts. Ce sont des gens qu'on force à vivre ensemble : voudrait-on leur imposer une norme restrictive qui interdirait les conflits ? Parallèlement, **on remarque que ce sont les centres où l'on a le plus de situations complexes - de type centre d'hébergement d'urgence - qui sont les moins dotés en personnel.**"

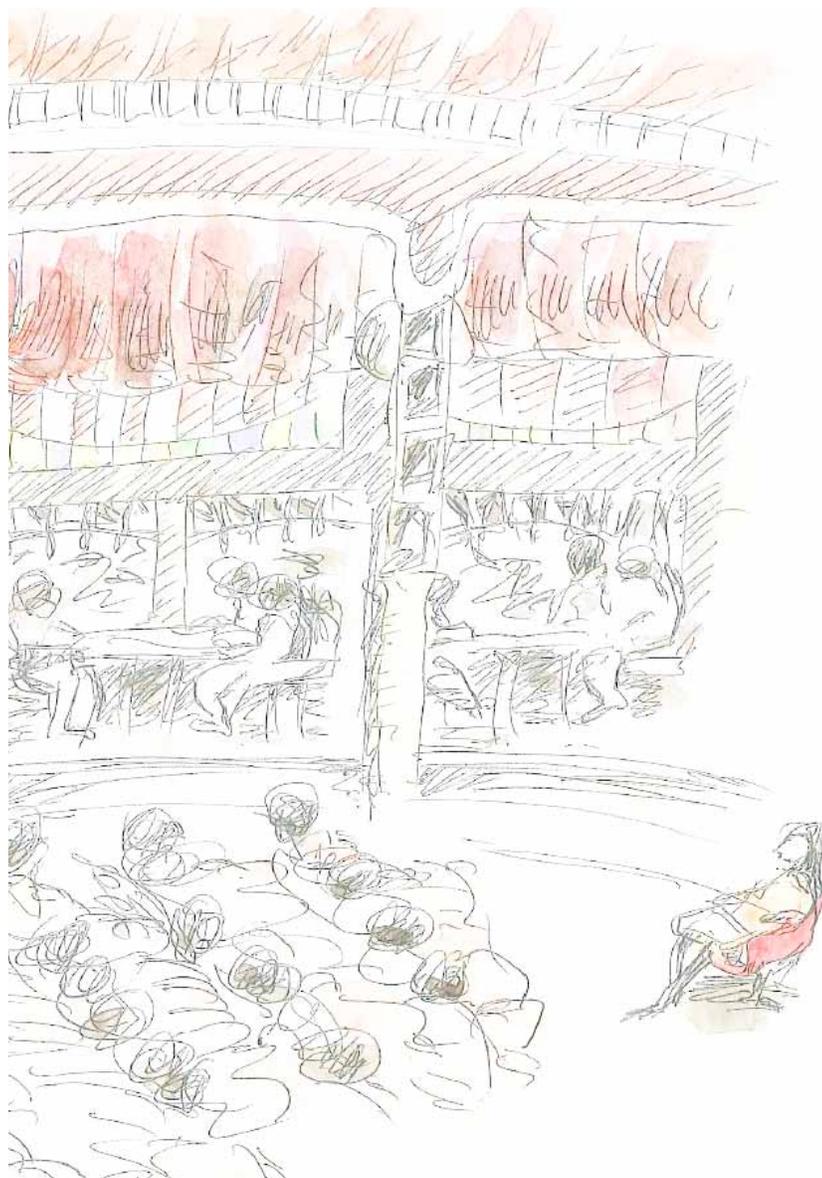


TABLE-RONDE N°1

L'ÉVALUATION DE

L'AUTONOMIE



INTERVENTION DE BRIGITTE BERRAT

Maître de conférences associée à l'université Paris 13

« L'expertise des professionnels de l'action sociale – au travers de l'évaluation sociale – est aujourd'hui de plus en plus sollicitée pour apprécier « l'autonomie » des usagers, pour l'accès à une prestation, à un dispositif ou à un « bien rare » tel que le logement. Comment définir l'autonomie, sachant que celle-ci est toujours relative et contextualisée ? Comment l'évaluer, en évitant à la fois l'imposition de jugements moraux, et la bureaucratisation de l'éligibilité ? ».

Cette communication s'appuie sur une action de formation réalisée pendant plusieurs mois consécutifs auprès de l'équipe de travailleurs sociaux du CEFR de Vaujours. Cette action de formation avait pour objectif de réfléchir aux modalités d'évaluation des situations des usagers, en vue de leur accès à un logement « autonome ». La réflexion a abouti à la rédaction d'un « livret de compétences » destiné à évaluer les différentes ressources des usagers – et leur « autonomie », et à organiser l'accompagnement social durant leur séjour au CHRS pour le développement de ces compétences.

Je ne rentrerai pas dans le détail de ce livret, mais je vais plutôt développer la démarche sur laquelle s'est appuyée cette action.

1. LE LOGEMENT : UN BIEN RARE

Décrivons tout d'abord la situation :

- > Les usagers hébergés au CEFR, aspirent pour la plupart d'entre eux à accéder à un logement autonome, soit à ce qui constitue aujourd'hui ce que l'on peut qualifier de « bien rare ».
- > Et ils sont en compétition pour l'accès à ce bien rare
- > Les intervenants sociaux vont jouer en quelque sorte le rôle de médiateurs dans l'accès à ce bien rare, par la caution « morale » qu'ils vont pouvoir apporter au bailleur.
- > Quels sont dès lors les critères sur lesquels vont s'appuyer ces intervenants sociaux pour valider certaines situations et certains dossiers de demande de logement, et pour en invalider d'autres ? Quelles sont en la matière les décisions justes ?



© CEFR Vaujours

2. QUELS CRITÈRES D'ATTRIBUTION ? QUELS CRITÈRES DE JUSTICE ?

Dans l'attribution des biens rares, différents principes de justice peuvent guider l'action. Amartya SEN, prix Nobel d'économie, dit qu'il existe toujours une pluralité des systèmes de valeurs et de critères pour penser la justice. A ce sujet, il donne un exemple. Soit une flûte qu'il faut attribuer à un seul parmi quatre enfants. Le premier déclare la mériter parce qu'il est le seul à savoir en jouer ; le second clame qu'il est le seul à ne pas avoir de jouet ; le troisième affirme qu'il a réparé l'objet de ses propres mains, le quatrième qu'il s'agit de la flûte ayant appartenu à son père. Il n'y a qu'une flûte, à qui l'attribuer, quelle est la décision la plus juste ?

Jon Elster* dégage plusieurs principes guidant les choix des instances de justice locales dans l'attribution des biens rares :

– **l'égalité** : selon l'auteur, c'est le critère appliqué en priorité. Si le bien est insécable, il peut être attribué au moyen de loteries, ou selon un principe de roulement.

– **le temps** : le bien est attribué au moyen d'une liste d'attente, selon l'ancienneté etc. Dans le domaine du logement, le délai d'attente « anormalement long » pour accéder au logement social est un critère

pouvant permettre de bénéficier d'un accès prioritaire.

– **le statut** : par exemple selon l'âge, le sexe, le statut familial, la résidence... Certaines aides sociales s'appuient sur ce type de statut pour définir des ayants-droits ou des publics cibles.

– **le niveau de prospérité** [welfare]: il s'agit de comparer l'état des différents demandeurs. L'auteur subdivise ce principe en deux : on peut choisir d'attribuer le bien rare à celui qui est dans l'état le plus défavorisé (critère de besoin) ou à celui qui bénéficiera le plus de l'attribution du bien autrement dit, pour lequel l'impact marginal de l'attribution du bien sur le niveau de prospérité sera supérieur (critère d'efficacité). Ce dilemme est fréquent dans les politiques sociales : doit-on plutôt aider les plus démunis, dont à l'extrême la survie même est menacée, ou ceux dont on pense qu'ils pourront se réinsérer plus facilement dans la société ?

– **l'efficacité** : il s'agit d'attribuer le bien à quelqu'un dont on pense que les compétences ou d'autres caractéristiques personnelles seront utiles aux autres

demandeurs. Par exemple, sauver un médecin dans une catastrophe pourra permettre de sauver d'autres victimes.

– **le mérite** : il s'agit d'attribuer le bien en fonction d'une contribution antérieure à un but socialement valorisé. Jon Elster donne l'exemple des avantages ou priorités octroyées aux anciens combattants.

– **le pouvoir** : Jon Elster regroupe dans cette catégorie les attributions liées au pouvoir monétaire du bénéficiaire ou à son influence. La plupart du temps ce pouvoir n'est pas un principe légitime d'attribution, mais Elster donne quelques exceptions, par exemple l'exigence d'un revenu minimum dans l'adoption.

* ELSTER JON, 1992, *Local Justice. How Institutions allocate scarce goods and necessary burdens*, New-York, Russel Sage Foundation, 283 p.

3. QUELS SONT LES CRITÈRES MIS EN ŒUVRE AU SEIN D'UNE ÉQUIPE DE TRAVAILLEURS SOCIAUX COMME CELLE DU CEFR ?

Il s'est agi ici de s'interroger sur les critères mis en œuvre pour l'accès à un « bien rare », le logement, et la rédaction d'un rapport social favorable à son attribution*.

Parmi les différents principes proposés par Jon Elster, une majorité des membres de l'équipe sélectionnent les principes suivants :

Le mérite

Le mérite semble être apprécié par des éléments objectifs (des comportements) et des éléments subjectifs (l'affinité, la qualité de la relation avec l'intervenant social).

Mme D., dans les premiers temps de son séjour au CHRS, a témoigné d'un comportement problématique, faisant la cuisine dans sa chambre, provoquant des bagarres, ne s'engageant pas dans le règlement de ses dettes. En revanche, elle s'est toujours montrée très volontaire en matière d'insertion professionnelle, parvenant notamment à obtenir un CDI. Peu à peu, cette dame est parvenue à être plus calme, puis à mettre en place un apurement de ses dettes. Son « mérite » a ici consisté à adopter au fil du temps, un « comportement social attendu », ce qui a permis le montage d'un dossier de demande de logement.

Mme G., hébergée avec 4 enfants, bénéficie du RSA, et se montre très active en matière d'insertion professionnelle, avec l'accès à une formation et l'acceptation de travail précaire. Un dossier logement a été élaboré alors qu'elle avait obtenu un CDD, mais refusé par les bailleurs du fait de ressources insuffisantes. Un recours a été formulé dans le cadre de la procédure DALO. Cette dame apparaît particulièrement estimée par l'équipe

d'intervenants sociaux : « parce qu'elle en veut », « parce qu'elle a perdu son mari, et qu'elle donne une excellente éducation à ses enfants », « parce qu'elle joue un rôle de médiatrice avec les autres résidents », « parce qu'on l'aime bien », parce que c'est « la résidente idéale », « respectueuse de l'institution », soit plusieurs critères qui témoignent de son « mérite ».

Mr et Mme X, jeune couple avec un enfant, présents au CHRS depuis deux ans, constituent un exemple de « mérite » mal partagé : Mr a arrêté de travailler, alors qu'il avait un emploi, et « est en capacité de travailler » et ainsi compromis ses chances de relogement. En revanche, Mme a du « mérite », notamment celui de prendre en charge un mari infantile et un enfant, auquel elle a su poser un cadre. Ici, le bon exercice de la parentalité constitue un critère de mérite, mis à mal par le comportement de Mr, ne mettant rien en œuvre pour accéder à un emploi.

Le mérite semble ainsi être attribué aux résidents « actifs », « qui font des efforts », « qui se démènent pour trouver les moyens de quitter le CHRS, et qui en quelque sorte, dit un intervenant social : « le mérite, c'est qu'ils n'ont pas besoin de nous... », et qu'ils témoignent ainsi d'une réelle « autonomie ».

* Pour ce qui concerne le bailleur potentiel :

> Le principe essentiel, paraît reposer sur le « pouvoir monétaire ».

> Sont ensuite pris en compte le « statut » (avec des publics prioritaires, la nécessité de se trouver en situation de séjour régulier, et la stabilité de la situation sociale ou professionnelle, ainsi que l'absence de « casier social », constitué par exemple par des dettes importantes et non en voie d'apurement, une situation de polygamie, une séparation sans prononcé de divorce... ; un accompagnement social proposé par une association ou le CHRS lui-même, peut également constituer un élément positif de statut) . De manière implicite, le nom et la couleur de peau peuvent se révéler des éléments défavorables, tout comme la présence d'animaux, ou une composition familiale nombreuse.

> et enfin, le « temps » (défini en partie par les dispositifs, comme dans le cadre de la loi DALO où est évoqué « un temps d'attente particulièrement lent »).

Le niveau de prospérité, avec comme critère principal, l'efficacité

Il s'agit ici de favoriser éventuellement les situations d'usagers qui :

- > soit, posent problème au sein de la structure d'hébergement, et dont le départ sera favorable à l'ambiance générale dans l'établissement,
- > soit, ont un parcours « exemplaire » susceptible de servir de modèle aux autres résidents et de les motiver à présenter les mêmes dispositions favorables pour l'accès à un logement.

Le statut

Le statut est ici le critère retenu pour conformité avec les attentes des bailleurs, soit en négatif (statuts défavorables), soit en positif (statuts priorisés).

D'où le « portrait idéal » du futur accédant à un logement : une personne autonome dans la vie quotidienne, pour elle-même et pour ses enfants le cas échéant, sachant tenir son logement, faire les courses et les repas, ayant une bonne hygiène corporelle, gérant son budget, respectueuse de l'institution, sachant effectuer les démarches administratives, pouvant vivre sans entraide communautaire...*

Mérite = témoigner d'une autonomie dans la vie quotidienne.



* Les comportements inadaptés au sein de l'établissement

Un certain nombre de comportements et d'actes constituent des signes à valeur négative, dans l'appréciation du « mérite » des résidents :

- > Pas de sollicitation des intervenants sociaux, d'où une difficulté pour ces derniers à collecter des informations sur le parcours et les projets des résidents,
- > Des sollicitations « abusives » : demander à téléphoner des bureaux alors que les résidents possèdent un téléphone portable personnel ; demander à bénéficier de services réservés à certaines catégories d'usagers (réfrigérateurs, télévision, machine à laver...)
- > Des actes de violence, des bagarres...
- > Le non paiement de la participation.

Les comportements positifs

A contrario, d'autres actes et comportements contribuent à l'appréciation du « mérite » :

- > Un investissement dans la vie collective (représentation des résidents, régulation des conflits...)
- > Le respect des autres résidents, de l'équipe, du règlement intérieur,
- > L'implication dans un « projet de vie »
- > L'exercice positif de la parentalité
- > La gestion pertinente du budget...

4. QU'EST-CE QUE L'AUTONOMIE ?

Comment en juger ? Comment l'apprécier ? Comment l'évaluer ?

> *Autonomos* : en philosophie morale, l'autonomie est la faculté d'agir par soi-même en se donnant ses propres règles de conduite, ou en quelque sorte, sa propre loi.

> En sociologie et en intervention sociale, le terme est utilisé pour définir l'aptitude d'une personne à s'intégrer de manière individuelle dans la société, par opposition à la situation d'assistance de la part de tiers et des pouvoirs publics.

C'est plutôt cette seconde définition qui prévaut dans le champ de l'intervention sociale : pour les professionnels, l'autonomie ne renvoie pas à l'idée de se donner sa propre loi, mais comme on vient de le voir, à celle *de se prendre en charge en se passant des services sociaux et d'insertion, en cherchant activement un emploi, en travaillant et en payant ses factures...* *

Et surtout la notion d'autonomie est aujourd'hui devenue centrale dans la nouvelle configuration de l'Etat social : l'autonomie est entendue comme « être capable de », et comme une responsabilité individuelle. L'intervention sociale doit alors permettre aux personnes de développer leurs capacités, de valoriser ou de développer leurs ressources, de « se responsabiliser »...

Mais l'autonomie comporte aussi une dimension normative : elle est conçue comme une forme de normalité dans la participation à la vie sociale. Est autonome celui qui accède à l'emploi, au logement « autonome », qui a intégré les règles, les lois, le fonctionnement administratif...

Mais évaluer l'autonomie des usagers au sein d'une institution constitue alors un véritable paradoxe.

Car cette injonction à l'autonomie, s'exprime dans un contexte structurel de dépendance(s), au sein d'une structure où un tiers est toujours susceptible d'être mobilisé et d'intervenir, en cas de difficultés dans la vie quotidienne ou dans la réalisation d'un projet.

> Il s'agit là d'une injonction paradoxale : les personnes sont invitées à se défaire des liens de dépendance pouvant constituer une entrave à leur autonomie, alors même qu'elles se trouvent dans une situation de dépendance à l'égard des intervenants sociaux (*Montrez moi que vous pouvez faire sans moi...*), qui prescrivent de surcroît des actions à réaliser ou des trajectoires à emprunter. **

Le travail réalisé au CEFR a permis de mettre en évidence les référentiels implicites du « mérite » et de « l'autonomie », pour tenter de dépasser les jugements moraux individuels et les seuls traitements administratifs des dossiers. Et de tenter d'évaluer, dans le contexte paradoxal de l'institution, des « indices d'autonomie ».

Mais in fine, le guide d'évaluation qui a été construit, s'est explicitement référé à l'idéologie néolibérale et individualiste qui inspire désormais les politiques sociales : il a bien été question de « responsabilité », « d'indépendance », « d'intégration des règles de la vie sociale », de « capacités » et de « compétences »... Notions appliquées à différents secteurs de la vie sociale : gestion du budget, formation et emploi, démarches administratives, santé, parentalité...

Brigitte Berrat

* L'autonomie comme « méta-compétence »

L'autonomie peut être comprise comme résultant de **l'implication de l'individu et de ses aptitudes à mobiliser ses ressources** pour affronter une diversité de situations et des difficultés. L'autonomie peut alors être assimilée à une méta-compétence car elle renvoie aux aptitudes à mobiliser d'autres compétences. Parmi ces compétences, se rencontrent les compétences relationnelles, soit les aptitudes à nouer des relations sociales, à interagir d'une manière constructive avec autrui ainsi que des compétences cognitives, soit des aptitudes à comprendre, anticiper et résoudre des problèmes.

D'où les questions posées aux travailleurs sociaux, et qui ont orienté l'action de formation :

Quelles sont les compétences caractéristiques de l'autonomie ?

De quelle manière s'acquièrent de manière générale ces compétences ?

Quels sont les signes ou les comportements qui signifient qu'elles ne sont pas acquises ?

** Comment accéder à l'autonomie, dans le cadre d'un rapport social, dans le cadre duquel l'intervenant social est détenteur du pouvoir de catégorisation et pourvoyeur de ressources, et où l'usager est dépendant de l'intervenant social pour sa survie ? L'absence d'autonomie des usagers n'est-elle pas la résultante de la représentation des intervenants sociaux, prétendant que les usagers ne sont pas autonomes, et des usagers, se présentant comme non autonomes pour avoir accès aux aides sociales ?

Parmi les usagers que vous accueillez, comment se manifeste selon vous le manque d'autonomie ?

Quels sont selon vous, les principaux obstacles à l'acquisition de l'autonomie par les usagers que vous accueillez ?

Concrètement, dans votre travail, quelles pratiques mettez-vous en œuvre pour rendre les usagers autonomes ? Parmi ces pratiques, quelles sont celles qui contribuent le plus, selon vous, à développer l'autonomie des usagers et pourquoi ?

Quels sont les objectifs que vous vous fixez ? A partir de quel moment, et au regard de quels critères considérez-vous que ces objectifs ont été atteints ?

INTERVENTION DE VIRGINIE BAILLON

Chef de service du SIAO de Seine-Saint-Denis

Après vous avoir rappelé brièvement le contexte d'évaluation dans le cadre du SIAO, je restituerai l'enquête en ligne menée par Interlogement93 auprès de travailleurs sociaux du département sur la pratique de l'évaluation sociale. Enfin, je vous présenterai les travaux des groupes de travail sur l'évaluation sociale et les dispositifs d'hébergement-logement.

L'ÉVALUATION DANS LE CADRE DU SIAO

POURQUOI AVOIR CHOISI DE TRAVAILLER SUR L'ÉVALUATION SOCIALE ?



Le premier objet du service est le traitement des demandes d'hébergement-logement du département. La porte d'entrée est l'évaluation sociale réalisée par le travailleur social référent. La circulaire du 8 avril 2010 fondatrice du SIAO stipule que le service « reçoit toutes les demandes de prise en charge et oriente

les personnes sans abri ou risquant de l'être vers la solution la plus adaptée à leur situation ». Cela implique une évaluation de qualité et un ajustement personnalisé des réponses apportées : hébergement ou logement, avec ou sans accompagnement, selon les besoins. « Les évaluations sociales devront être harmonisées, reconnues par tous ». « Les demandes s'appuient sur une évaluation réalisée par un ou plusieurs travailleurs sociaux en concertation avec le demandeur, établie selon une grille d'analyse standard mise en place par l'opérateur », le SIAO du département.

« L'évaluation permet de préciser le besoin : hébergement collectif, appartement en diffus... ».

En Seine-Saint-Denis, le SIAO mixte urgence et insertion a choisi comme cadre d'évaluation sociale la fiche d'entretien et d'évaluation, élaborée par la FNARS et la DGCS, et majoritairement utilisée par les SIAO. Le Conseil général a adapté son format pour sa propre utilisation.

La fiche est renseignée par le travailleur social référent, en accord avec le ménage. Elle reprend des éléments d'ordre administratif, sur le parcours d'hébergement, les problématiques sociales ou sanitaires, le besoin d'accompagnement... Elle remplace et/ou complète le traditionnel rapport social. La dernière partie comprend la « préconisation d'orientation ».

L'avènement des SIAO et l'utilisation de cette fiche standardisée a-t-elle provoqué un changement de pratique des travailleurs sociaux ?

Il ne me semble pas que le SIAO ait changé le travail des travailleurs sociaux qui devaient déjà faire un diagnostic social précis. La seule chose qui change, c'est l'organisation, c'est que la demande est désormais centralisée et met en lumière l'hétérogénéité des pratiques.

D'un autre côté, les travailleurs sociaux adaptaient auparavant leur rapport social en fonction des structures. Aujourd'hui, les évaluations sont plus lissées. L'objectif de l'écrit est de définir le besoin et non de cibler l'entrée dans un dispositif précis.

LE SERVICE, À TRAVERS LES COMMISSIONS ET SES DIFFÉRENTS INTERVENANTS, DRESSE PLUSIEURS GRANDS CONSTATS :

HÉTÉROGÉNÉITÉ DES PRATIQUES

Les évaluations sont très variables en fonction du professionnel (selon sa formation, son expérience professionnelle, et certainement d'autres facteurs individuels,...), de son milieu professionnel (circonscription d'action sociale, hôpital...), de sa connaissance des différents dispositifs d'hébergement et des modalités d'accompagnement proposées. Le rapport de l'Inspection Générale des Affaires Sociales (IGAS) sur la mise en place des SIAO souligne la nécessité d'une « harmonisation des pratiques des travailleurs sociaux concernant la réalisation du diagnostic social et la définition de critères communs ». L'IGAS reprend la **critique de certaines structures d'hébergement qui ne se retrouvent pas dans les éléments qu'on leur transmet et craignent des erreurs d'orientation.**

MANQUE D'INFORMATIONS INDISPENSABLES À L'ORIENTATION

Ce constat est particulièrement vrai si l'on oriente la personne vers du logement ou du logement adapté, pour lesquels on a besoin d'informations très précises. L'équipe a rarement l'ensemble des informations nécessaires.

ÉCART ENTRE LES PRÉCONISATIONS DU PRESCRIPTEUR ET DU SIAO

La base de données du SIAO 93 ne permet pas à ce jour de quantifier l'écart entre les préconisations faites par le prescripteur et la décision d'orientation du SIAO, mais nous constatons qu'il est souvent différent. Il arrive que les travailleurs sociaux préconisent l'ensemble des dispositifs allant du CHU au logement de droit commun. Nous pouvons supposer que cette stratégie, dans un contexte de pénurie des places, traduit la **confusion de professionnels entre le besoin de mise à l'abri, d'un toit, et le besoin d'un dispositif réellement adapté aux besoins de la personne.**

DES ANGLES DE TRAVAIL DIFFÉRENTS POUR LES PRESCRIPTEURS, LE SIAO, LES STRUCTURES

Globalement, les travailleurs sociaux prescripteurs fondent leur écrit principalement sur l'historique de la personne, le pourquoi de la situation et la situation de la personne à l'instant t. Le SIAO et les structures d'hébergement s'attachent plus au chemin à parcourir : quel accompagnement permettrait d'avancer ? La personne est-elle déjà accompagnée, est-elle entourée par d'autres partenaires ?

Rapport de l'Inspection générale des affaires sociales sur le bilan de la mise en œuvre des SIAO, février 2012 :
<http://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/124000165/0000.pdf>

RESTITUTION DE L'ENQUÊTE SUR LES PRATIQUES EN SEINE-SAINT-DENIS

L'objectif était de questionner les professionnels du secteur sur leurs pratiques de l'évaluation, leurs évolutions depuis l'avènement du SIAO et leur perception des impacts de cette nouvelle organisation, notamment sur l'appréciation des besoins des ménages.

Près de 200 personnes ont répondu à l'enquête, dont 80% de travailleurs sociaux. Plus de la moitié ont plus de 10 ans d'expérience. 1/3 viennent de la polyvalence de secteur, 1/3 du secteur AHI (accueil hébergement insertion).

Plus d'un tiers des répondants disent ne pas connaître ou seulement partiellement les dispositifs d'hébergement-logement vers lesquels le SIAO peut orienter.

45%

ont besoin de 15 à 30' pour remplir la fiche SIAO et 30 à 60' pour rédiger un rapport social

40%

pensent que 3 entretiens sont nécessaires pour remplir la fiche SIAO

1/4

pense que la fiche SIAO guide sur les informations nécessaires à renseigner

29%

joignent un rapport social en complément

1/4

fiche SIAO = risque de catégoriser et limite dans les éléments qui pourraient être apportés

1/8

fiche SIAO = limite la subjectivité de l'analyse mais aide à conduire l'entretien

30%

considèrent que la fiche ne prend pas assez en compte la demande de la personne

2/10

n'impliquent que rarement ou jamais la personne lorsqu'elles remplissent la fiche

55%

n'incitent jamais ou rarement la personne à s'exprimer dans la partie qui lui est réservée

TRAVAUX DES GROUPES DE TRAVAIL SUR L'ÉVALUATION SOCIALE ET LES DISPOSITIFS D'HÉBERGEMENT- LOGEMENT DE SEINE-SAINT-DENIS

L'ensemble des acteurs s'interroge sur la question de l'évaluation sociale, unique point d'entrée à tout dispositif d'hébergement :

- Comment analyser les besoins d'accompagnement des publics ?
- Quelle connaissance des différents et nombreux dispositifs d'hébergement-logement par les prescripteurs des demandes, travailleurs sociaux issus de diverses institutions ?

Quand un travailleur social fait une demande d'aide financière à la CAF, on sait pourquoi et sur quels critères sera étudiée la demande. Cela devrait être pareil en ce qui concerne le SIAO.

Par la mise en place de groupes de travail, Interlogement93 avait pour objectif général d'améliorer l'utilisation de la fiche d'entretien et d'évaluation afin de permettre au SIAO de proposer la solution d'hébergement-logement la plus adaptée aux besoins du ménage en difficulté.

L'évaluation du besoin est primordiale dans le processus de prise en charge des personnes. Si on définit précisément le besoin, la demande, on est susceptible de proposer une réponse correspondante.

Objectifs spécifiques des groupes :

- > Partager un retour d'expérience après plus d'un an de fonctionnement du SIAO 93 : réalités et contraintes de chacun (prescripteurs, SIAO, structures).
- > Engager un travail d'évaluation des grilles et critères, qui devrait permettre de préciser clairement les données utiles pour procéder à l'orientation des ménages dans le respect de la vie privée.

Deux approches me semblent nécessaires à travailler :

- celle de la qualification du besoin d'hébergement et d'accompagnement social,
- celle de la connaissance par les travailleurs sociaux des différents dispositifs gérés par le SIAO

Deux groupes de travail ont été créés au sein d'Interlogement93, le premier sur l'évaluation sociale et le second sur les missions de chaque dispositif de l'urgence à l'accès au logement (en fonction des publics concernés, du type d'accompagnement proposé, des critères d'accès et de leurs durées).

Un dernier groupe de travail a été ouvert par le SIAO 93 avec le Conseil général de Seine-Saint-Denis (circonscriptions d'action sociale), car la moitié de nos demandes viennent de ces services.

Travail à partir de brainstormings sur différents thèmes →

Temporalité

- > Nombre/fréquence des entretiens
- > Temps nécessaire pour permettre la relation

L'évaluation sociale et la prise en compte de la demande peuvent difficilement être menées sur un seul entretien. L'usager a besoin de temps pour se poser, définir le projet, ce qui est rendu difficile quand la personne est dans l'urgence avec un besoin de mise à l'abri immédiat. La connaissance des personnes par le travailleur social est plus ou moins importante. Le temps de la prise de connaissance, du lien de confiance doit être respecté.

L'entretien peut-il être mené dans l'urgence ?
Peut-il être anticipé ?

L'entretien a-t-il lieu à la demande de la personne ou du travailleur social ?
Cela pose la question du moment auquel on remplit la fiche SIAO. Doit-on prendre le temps de faire la demande, afin que la connaissance de la personne soit plus fine ?
Cette demande ne déclenchera pas de mise à l'abri. Le SIAO mixte Urgence et Insertion crée de la confusion.

Le temps de l'entretien est sacralisé dans les services : il est important que les conditions soient réunies.

Cadre institutionnel de la rencontre et relation travailleur social / personne

Dans quel cadre l'entretien s'inscrit-il ? À la demande de qui (usager/institution) ?
Il existe des différences en fonction du service et du lieu d'entretien (accueil de jour, ma-raude, visite à domicile,...).

- > Les services d'accueil (polyvalence, accueil de jour) : la personne vient au service
- > En hébergement ou à l'hôtel 115 : le travailleur social propose à la personne un entretien. Le service va chercher la personne, il peut y avoir un caractère obligatoire.

Objectifs de l'entretien : l'expression d'une demande

Le cadre de l'entretien doit être clair. Le travailleur social doit prendre en compte l'écart entre la demande exprimée et la demande réelle de la personne. On peut parler de l'exemple d'une personne qui vient pour une demande de logement mais dont la demande est ailleurs. Il est plus facile de demander un logement que d'exprimer ses difficultés concernant un besoin d'aide sur la parentalité, l'autonomie,...

L'objectif de l'entretien est d'échanger sur la connaissance de la demande de l'un et de l'autre, pour arriver à une connaissance partagée, et de faire émerger la « vraie » demande : c'est une co-construction de la personne et du travailleur social.

L'objectif de l'entretien est de comprendre la demande même si un temps est dédié au recueil d'information.

Il y a une part de stratégie de la part des familles et du travailleur social : d'un côté les familles savent le discours attendu par le travailleur social et de l'autre, est-ce que l'institution n'induit pas la demande ?
Par exemple, si une possibilité se dessine en centre maternel, la femme omettra de mentionner son projet de couple.

Le travailleur social doit pouvoir donner une information préalable sur la connaissance des dispositifs.

RÉSUMÉ DE CE QUI EST ATTENDU EN ENTRETIEN

> Création de la relation entre la personne et le travailleur social

> Renseignement de la fiche d'entretien et d'évaluation :
Recueil des informations
Attentes de la personne
Analyse du travailleur social : reformulation, identification des problématiques, évaluation, pistes de travail, préconisation

> Explication du contexte, sens de la réalité : pédagogie du travailleur social auprès de l'usager (présentation des dispositifs,...)

Projet de la personne

Le projet de la personne est recueilli avant que le travailleur social définisse son évaluation. Le projet de vie de la personne est différent du projet d'hébergement-logement, qui est un outil pour avancer dans la réalisation de son projet de vie.

Trois niveaux :

- > Capacité à se projeter
- > Projet comme finalité = où je veux arriver

> Le chemin à parcourir : les étapes, la temporalité

Quand la personne est dans une situation d'urgence, elle n'est pas disponible pour se projeter (presque indécent de demander ses projets à une personne qui vit à la rue = censure du travailleur social et effet miroir).

Le temps de l'entretien est sacralisé dans les services : il est important que les conditions soient réunies.

Évaluation sociale

Suite à l'évaluation sociale, le travailleur social définira sa projection sur le projet, pour faire émerger un projet co-construit avec des axes d'accompagnement définis.

On entend par évaluation sociale :

- > L'expertise, le diagnostic, la mesure distanciée du travailleur social
- > Les préconisations, le plan d'actions, la stratégie

L'évaluation est réalisée à un instant t, il est important de la réactualiser.

Qui a le pouvoir d'évaluer, de poser un diagnostic ? Car les mots auront des conséquences importantes pour la personne. L'évaluation sociale engage un travailleur social, une subjectivité.

L'idéal est que la préconisation du prescripteur fasse l'objet d'une argumentation. Sur quoi et vis-à-vis de quoi j'évalue la personne ? L'objet d'un référentiel est de déterminer des critères plus objectifs. Evaluer c'est mesurer. Cela permet de se protéger d'une dérive naturelle de vouloir adapter la personne à la solution disponible : il est nécessaire de se recentrer sur l'écoute de la personne et ne pas se laisser enfermer par les dispositifs.

ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

Nous avons observé que le besoin d'accompagnement ne ressortait pas suffisamment des fiches d'entretien et d'évaluation. Ces besoins sont peut être connus des prescripteurs, mais non retranscrits. Les hypothèses évoquées sont multiples :

> Méconnaissance des dispositifs d'hébergement et des prises en charge : quels outils d'accompagnement utilisables peut-on projeter ? (hébergement collectif, chambre individuelle, présence d'un intervenant sur le lieu de vie, ateliers, activités,...). Ce sont des points souvent abordés en CPO.

> Des prescripteurs sont en difficultés pour faire apparaître certaines problématiques (manque d'informations, urgence de la situation, besoin de répondre rapidement amenant à une préconisation par défaut, déni de la personne).

> L'institution induit-elle la demande de l'utilisateur ?

> Existe-t-il un problème méthodologique lié à l'utilisation de la fiche d'entretien et d'évaluation ?

Dans la description du besoin d'accompagnement, on peut aussi faire figurer les pistes de travail en partenariat.

Il faut pouvoir objectiver les problématiques pour définir les besoins d'accompagnement :

> Ce que le travailleur social a évalué

> Ce que la personne exprime

> De quelles ressources personnelles elle dispose.

Autonomie

Trois idées ressortent : « faire seul », « finalité/aboutissement », « définition partagée / entente sur la notion d'autonomie ».

La fiche d'entretien et d'évaluation est un outil, un support d'entretien qui peut mesurer l'autonomie. Mais par rapport à quoi ? L'autonomie ne se fige pas. Elle fait appel aux différents regards, aux différentes pratiques professionnelles du prescripteur, du lecteur... Il existe différents points de vue sur la notion d'autonomie (regards subjectifs que l'on tente d'objectiver au maximum). Etre autonome, sur quoi ? L'autonomie paraît relative. Ne peut-on pas parler plutôt de mise en valeur des capacités, des compétences, d'évolution, de progression ?

Les moyens de l'autonomie sont le réseau, les ressources, la connaissance.

L'autonomie peut être évaluée dans des faits : autonomie administrative dans des démarches, gestion des ressources, communication des difficultés, connaissance de lieux où trouver de l'aide, déplacements, gestion de la vie quotidienne, se mettre en sécurité (bien s'entourer), garantir sa santé.

Il ne faut pas occulter le fait que l'évaluation de l'autonomie s'opère dans un environnement, à un instant donné.

Dans la partie « synthèse » de la fiche d'entretien et d'évaluation, il n'est pas renseigné le pourquoi du choix d'une préconisation et la mesure de l'écart entre la demande de la personne, ses attentes et la réalité de sa situation et du contexte territorial (exemple d'une demande de logement sans ressources stables).

Est-ce la situation d'errance qui empêche la personne d'avancer ou le fait que la personne ne puisse évoluer la met dans une situation d'errance ? Accident de la vie ou problème chronique ?

Il est nécessaire d'expliquer l'intérêt qu'aurait la personne à être orientée sur le type d'hébergement préconisé.

Il est important que la personne s'auto-mesure : comprendre et reconnaître qu'elle a besoin d'accompagnement, avec une finalité identifiée et des objectifs clairs et partagés.

CONCLUSION

Difficulté d'écrire et d'aborder certaines problématiques

S'il est plus facile d'avoir recours à l'oral ou à un écrit libre, il semble également plus aisé d'aborder certaines problématiques pour

lesquelles l'utilisateur peut encore être dans le déni (telles que les addictions, les troubles psychiques...).

Importance du rôle des commissions

Il semble que le fait de se retrouver dans la position du SIAO, à savoir le service devant préconiser une orientation adaptée à la situation d'une personne par la seule lecture de l'évaluation sociale, ait fait évoluer les pratiques des professionnels participant aux commissions du SIAO. Ils ont perçu nos difficultés à définir l'orientation adaptée vers un dispositif lorsque ne figurent pas sur la fiche d'évaluation les éléments essentiels permettant de qualifier le besoin d'accompagnement de la personne.

Le diagnostic posé - tant du côté des services prescripteurs que de l'équipe du SIAO - m'amène à penser que les différences d'analyse sur les situations questionnent les critères et indicateurs sur lesquels repose l'évaluation de l'autonomie des personnes, et de leur besoin d'accompagnement social. Il n'existe pas à ce jour de référentiel permettant d'objectiver les éléments sur lesquels poser une préconisation d'orientation vers tel ou tel dispositif. D'autre part, la multiplicité des dispositifs et de leurs critères d'accès rend leur maîtrise par les travailleurs

sociaux très vite obsolète. Les nuances des modalités d'accueil et d'accompagnement entre les différents centres d'hébergement (CHU, centres de stabilisation, CHRS) ou les différentes solutions de logement intermédiaire (résidences sociales, logements Solibaill) ou adapté (maison-relais, certains logements financés par l'Allocation logement temporaire - ALT) évoluent chaque année, et peuvent également varier pour un même dispositif en fonction des projets d'établissement. L'action du SIAO, en tant que guichet unique d'un territoire, est une mission interdépendante de celle d'un nombre importants d'acteurs du social ; les prescripteurs pourvoyeurs des demandes et les structures d'hébergement vers lesquelles ces dernières sont orientées. Le SIAO doit pouvoir rendre lisible une analyse partagée des fiches d'entretien et d'évaluation, lui permettant d'orienter les personnes vers l'outil le plus adapté aux besoins du ménage ; outil dont les missions et l'offre de service doivent également être plus largement connues.

Le fait que le SIAO ait du retard et peu de solutions n'encourage pas à faire de bonnes évaluations.

Virginie Baillon

UN GUIDE D'ÉVALUATION DE L'AUTONOMIE PROPOSÉ PAR L'AFFIL

Marie Dessons, chef de projet

Je vais vous présenter une grille d'aide à l'évaluation que nous avons créée, pas tant pour l'outil en lui-même mais surtout pour vous présenter la démarche qui lui a donné naissance.

L'AFFIL

Association francilienne pour favoriser l'insertion par le logement

L'AFFIL a été créée en 2008 à l'initiative de la FNARS Île-de-France et de l'AORIF, fédération des bailleurs sociaux d'Île-de-France. Ces deux membres fondateurs ont souhaité réactiver l'AFFIL qui avait auparavant un objet différent : elle s'inscrivait en support aux bailleurs sociaux et aux structures de logement adapté pour la création de structures de logement adapté. L'association ne contenait plus ses bénéficiaires, dont les services avaient été repris par certains bailleurs, et a été fermée en 2003.

En 2008, l'idée était de s'appuyer sur la volonté de différents acteurs pour créer un outil opérationnel afin de se positionner face à l'évolution de la politique du logement. L'association réunit divers acteurs du logement, répartis en quatre collèges : associations de réinsertion, bailleurs sociaux, collecteurs d'action logement et collectivités territoriales. Le but de l'AFFIL est de constituer un lieu d'échange des pratiques, d'acculturation des acteurs entre eux, afin de créer des outils et d'avoir un lieu pour parler de thématiques transversales, l'objectif ultime étant de faciliter l'accès du public fragilisé au logement. Cette transversalité permet la discussion entre des acteurs qui ne se rencontrent pas toujours de façon simple et permet de coordonner leurs actions, avec un travail sur des thématiques dont ils partagent les enjeux.

En 2010, l'AFFIL s'est saisie de la question de l'accompagnement social et plus particulièrement de la manière dont on évalue les publics sortant de CHRS pour aller vers le logement autonome. Cette question a été travaillée avec les membres de l'AFFIL, soit 60 adhérents, dont 20 bailleurs sociaux représentant 500 000 logements sur l'Île-de-France, 5 collecteurs d'action logement, des associations de réinsertion sociale et des têtes de réseau, ... Nous avons réuni de façon assez singulière des acteurs qui ont pu réfléchir à ces questions.

Nous avons travaillé à une trame d'évaluation partagée en 2010 comprenant 4 fiches et 4 catégories différentes de questions posées de façon à faire un bilan de la situation de la personne en fonction du mérite, de l'efficacité (est-elle capable de), selon des critères les plus objectifs possibles. Ces critères ont été définis collectivement. Cette grille est très riche en termes de connaissance. Elle se veut être un modèle, une trame d'évaluation, un support de questionnement par rapport au public qui se trouve dans les structures d'insertion et non un outil fermé. Le document a pour but de remporter le consensus sur la situation d'une personne. Les questions sont ouvertes et favorisent le dialogue avec l'usager (recueil d'informations nécessaires mais aussi transmission d'informations sur les dispositifs, les bailleurs sociaux, ...).

En 2012, la thématique de l'accompagnement social a été fortement



mise en avant dans le but d'ajouter un 5ème item : le besoin en accompagnement social d'un ménage pour intégrer le logement. Tout le monde n'a pas besoin d'un accompagnement social. Ce qui peut être un vecteur de « réussite » est de pouvoir dire à un partenaire qu'une personne peut sortir de la structure d'insertion mais a besoin d'un peu d'aide par l'accompagnement social. C'est un élément qui rassure les bailleurs sociaux mais ce n'est pas un critère discriminant, tout dépend de la situation et de la volonté de la personne. Cette grille n'est pas un outil pour montrer en quoi les personnes sont exemplaires, mais un outil de partage et d'acculturation des différents acteurs qui sont d'accord sur le principe du logement pour tous, tout en étant conscients des obligations quotidiennes des différentes structures.

L'AFFIL soutient le principe du logement comme élément principal du processus d'insertion qui doit être proposé aux personnes en difficulté le

PLACE AU DÉBAT

plus tôt possible dans leurs parcours. La grille a été expérimentée par des travailleurs sociaux et elle sert de support à des conventions de partenariat, comme dans les Yvelines (convention entre bailleurs sociaux et collectif de relogement) ou en Essonne entre le CRE (collectif de relogement Essonne) et les principaux bailleurs sociaux du territoire pour favoriser le relogement des publics sortant des structures d'insertions.

Dans un contexte de pénurie de logement, de mutation du travail social, notre but est d'encourager des actions plus concertées, plus fines, en mettant en lien nos différentes pratiques pour les favoriser et faciliter l'insertion du public dans le logement.

Marie Dessons

Pour accéder à la grille, téléchargez le doc ***L'accompagnement social, principes et pratiques partagés*** sur www.affil.fr

Brigitte Berrat

Je souhaite partager deux remarques liées à la restitution de l'enquête réalisée auprès de travailleurs sociaux. La fiche d'entretien et d'évaluation est présentée comme pouvant constituer un risque de catégoriser les personnes. Je tiens à répondre que c'est justement son objet : ce n'est pas un gros mot de catégoriser, c'est justement ce qui permet de constituer un tri. Il est aussi ressorti que peu de place est réservée à l'utilisateur. Les travailleurs sociaux ont justement pour fonction de rapporter la parole de l'utilisateur, à quoi serviraient-ils si les usagers la portaient eux-mêmes ? Ce sont des critiques qui me paraissent non justifiées.

Ensuite, dans les démarches présentées, vous avez montré que l'autonomie, c'est bien être capable de faire des actions de la vie quotidienne. On ne vient pas demander aux gens « ordinaires » s'ils sont capables de faire telle ou telle chose et pourtant, on le demande aux personnes les plus fragiles.

Thierry Michalot, intervenant de l'après-midi

Je suis particulièrement intéressé par l'autonomie comme critère d'évaluation. Pour sortir d'un CHRS en vue d'un bailleur social, je comprends car c'est l'objet du CHRS de travailler l'autonomie. Concernant l'entrée en CHRS, j'ai plus de difficultés : va-t-on prendre les gens les plus autonomes ou les moins autonomes ? On revient à la question de savoir si l'on va aider les personnes le plus en difficulté ou celles le moins en difficulté, celles le plus proche du but ou celles le plus éloigné du but. On a parlé de l'autonomie dans les deux cas donc cela me pose question, sauf si on fixe l'objectif d'aider les moins autonomes.

Virginie Baillon

Sur la question de la catégorisation des publics, la DGCS travaille sur le SI-SIAO, le système d'information des SIAO, encore en cours de construction mais qui va reprendre globalement la fiche d'entretien et d'évaluation sous forme informatique. La CNIL veille aux éléments de confidentialité. Certains éléments vont disparaître mais des cases à cocher vont apparaître. En cocher sur le type de contrat de travail, la situation administrative,... paraît assez facile mais cela pose question pour des éléments moins objectifs tels que les situations de prostitution ou les violences conjugales. Il nous semble que dans l'optique de l'évolution des outils, il est important de réserver de la place aux écrits des travailleurs sociaux, leur permettant d'explicitier leur perception et de développer des éléments subjectifs.

PLACE AU DÉBAT

Virginie Baillon

Il nous a souvent été dit qu'il est intéressant d'avoir un tiers, le SIAO, entre le travailleur social et l'utilisateur. Cela permet de se dégager de cette responsabilité et de travailler d'autres aspects. La question des pouvoirs, on se la pose quotidiennement au SIAO. Quel est notre pouvoir pour préconiser des solutions ? C'était le sens de nos groupes de travail : ouvrir nos grilles de lecture et se nourrir des remarques et des pratiques des structures d'hébergement. Nos pratiques évoluent, elles se nourrissent des réalités des prescripteurs. Les notices que nous avons créées, les temps d'échanges, les groupes de travail avec des associations ou les circonscriptions d'action sociale nous permettent de dire très clairement sur quels critères nous nous basons pour préconiser une solution. Des éléments sont discutables, nous sommes confrontés aux réalités du terrain qui nous font dériver de nos critères (respect d'un collectif, non fourniture de repas dans une structure qui oblige à orienter des personnes avec ressources,...) mais nous veillons à clarifier au maximum notre façon de faire.

Nos commissions hebdomadaires nous permettent de poser des préconisations collectivement. La commission partenariale d'orientation (CPO) du jeudi matin nous permet de faire une lecture en groupe des fiches d'entretien et d'évaluation, de discuter des préconisations d'orientation. La coordination technique de l'urgence (CTU) du vendredi matin réunit des acteurs de l'urgence (accueils de jour, CMP, CHU, CHRS,...) qui apportent des situations complexes. Nous pouvons ainsi tenter de « bricoler », d'assembler plusieurs interventions d'acteurs, afin de répondre à la situation de la personne. La collégialité de la décision est importante.

Ce qui a aussi changé avec le SIAO, c'est qu'auparavant les centres d'hébergement avaient des piles de rapports sociaux, avec des processus d'admission un peu différents. Aujourd'hui, lorsqu'une place est mise à disposition du SIAO, on oriente qu'une seule demande en se basant sur des critères qu'on souhaite les plus transparents possibles, dont en premier lieu l'antériorité de la demande. Adossé à ce principe structurant, nous avons deux principes de réalité que sont l'urgence (problématiques de santé, violences, personnes à l'hôtel par le 115 depuis plusieurs années,...) et les priorités données par l'Etat. Les orientations font parfois l'objet de débats avec les centres d'hébergement mais nous tentons de mettre en lumière les situations les plus préoccupantes.

Professionnel appartenant à un SIAO hors département

Vous n'avez pas abordé la notion de pouvoir qui est centrale dans l'action sociale, le pouvoir du travailleur social et du SIAO sur l'utilisateur, du SIAO sur le travailleur social, des centres d'hébergement qui accueillent ou n'accueillent pas, des financeurs qui décrètent ou qui décident. Il y a des durées moyennes d'hébergement à respecter. Plus on diminue la durée moyenne d'hébergement, plus on élève le seuil d'accès. La modification des rapports de pouvoir est aussi l'une des causes de l'hostilité vis à vis de l'installation des SIAO. Les rapports à l'utilisateur sont aussi transformés, car le travailleur social ne donne plus directement la place d'hébergement.



Philippe AVEZ, directeur C2DI93

Je voulais poser tout d'abord une question à Mme Berrat. Vous avez discuté avec nous des questions de tri, de bien rare, de concurrence. Sans conclure, vous avez quand même parlé de démarche inspirée du néolibéralisme. Je voudrais savoir si vous avez discuté de cette question avec les travailleurs sociaux du CEFR. Est-ce qu'il y a une prise de conscience à ce sujet ?

J'ai une autre question pour Mme Dessons. J'ai bien compris l'intérêt de réunir des acteurs qui ont des intérêts communs mais aussi parfois certainement divergents à l'AFFIL. Par rapport à votre grille, qui me fait penser un peu à du scoring, je me demande si elle a été expérimentée et évaluée. A-t-elle eu des effets sur le travail des acteurs ? A-t-elle entraîné des changements dans les pratiques ?

Brigitte Berrat

J'ai replacé la notion d'autonomie dans le cadre de l'idéologie néolibérale parce que c'est là qu'elle trouve sa pleine référence. Cette question a été abordée avec les travailleurs sociaux, d'autant que l'intitulé de l'action de formation était l'impact des nouveaux référentiels des politiques sociales sur le travail d'accompagnement social en CHRS. Il y avait un lien direct entre les notions d'autonomie, d'accompagnement social, de projet,... qui sont une référence à cet individu néolibéral qui doit être acteur de sa vie. Cela a des conséquences sur l'accompagnement social, la personne devant obligatoirement montrer qu'elle est actrice, qu'elle a un projet de vie. On sait bien les uns et les autres que ce n'est pas rien de demander un projet de vie à un individu, d'autant plus quand il est dans une situation de besoin, de crise ou d'urgence. La question que l'on se pose aujourd'hui a un contexte, on ne se la serait pas posée pendant les trente glorieuses, où l'on était dans une non remise en cause de l'assistance. C'est un tournant des politiques sociales de parler d'autonomie. On ne peut pas définir l'autonomie : c'est une visée de tous mais on sait bien qu'elle est aussi faite de dépendances, et heureusement qu'on est dépendant des autres. Si on utilise ce terme, c'est à mon sens parce qu'il y a quelque chose derrière. C'est faire la preuve d'être capable de, être capable de respecter les codes de la société d'aujourd'hui. C'est une notion très normative qui est proposée.



Marie Dessons

On appelle notre outil « grille » mais si vous la consultez, vous verrez que ce sont de grandes questions ouvertes, larges, laissant la place aux commentaires. Il n'y a pas de cases à cocher. C'est une trame d'évaluation partagée, qui se veut un vecteur de dialogue sur les différents territoires, entre les différents types d'acteurs. On sait très bien que des outils existent déjà, mais c'est un outil supplémentaire pour engager le dialogue et favoriser les partenariats.

Nous ne cherchons pas à comptabiliser le nombre de fois où cette grille a été utilisée, à savoir si elle est utilisée au quotidien, nous souhaitons juste favoriser les initiatives sur le territoire.

Nasser Sellam, travailleur social Solibail, Interlogement93

Concernant le risque de positionner en priorité les personnes les plus autonomes, je tenais à préciser que notre analyse en tant que travailleur social se situe davantage sur les potentialités d'autonomie que sur des indicateurs instantanés d'autonomie, ce qui doit nous permettre de réfléchir aux parcours.

Marc Noël, directeur de la MECS Les Gavroches, association Devenir

On a parlé du mérite comme étant le sommet de ce qui permettrait d'accéder à ce bien rare mais on n'a pas parlé de quelque chose qui me semble important, c'est le lien entre les professionnels et les usagers. Une étude récente a été publiée sur les contrats jeunes majeurs*. Quand on est bénéficiaire de l'Aide sociale à l'enfance, on peut signer un contrat à ses 18 ans pour avoir la chance de continuer à être appuyé dans son projet de vie. Cette étude a défini quatre types de personnes en fonction de leur capacité à mener un projet et leur capacité à être en lien. Le profil décrit comme « idéal » est un jeune qui est très en lien avec

les professionnels, très méritant, très valorisant, et avec la capacité de se faire connaître. Est vécu comme étant un peu le « pénible » celui qui a un projet mais qui ne peut pas mettre en place un lien ou qui le refuse. Dans cette question de la méritocratie, il y a quand même l'histoire du lien qui n'est pas quelque chose de très facilement évaluable. Je me demandais, dans cette politique néolibérale, où l'on demande aux gens d'être autonomes, responsables, où on souhaite que l'Etat soit de moins en moins présent, comment on prend en compte la dimension du lien de l'usager avec les professionnels et cette question du mérite.

Brigitte Berrat

Tel que c'était apparu dans le travail que nous avons mené, le lien avec les travailleurs sociaux faisait partie intégrante des caractéristiques du mérite. Cela peut intervenir comme un critère : relation avec les pairs, être capable de nouer des relations sociales paisibles avec autrui,...

* Nathalie GUIMARD et Juliette PETIT-GATS, *Le contrat jeune majeur, un temps négocié*, éditions L'Harmattan, 2011.

PLACE AU DÉBAT

Virginie Baillon

Cela dépend aussi du type de services. Il y a une différence entre une personne qui vient demander d'elle-même un service et celle à qui on impose ce lien, où que l'on souhaite amener vers ce lien (maraudes, ménages visités par le SIAO à l'hôtel 115,...). Dans la fiche du SIAO, il y a un espace où le travailleur social peut mentionner l'acceptation de la personne d'un accompagnement social. C'est un élément précieux, cela signifie que ça a été travaillé, que



la personne sait très certainement quelles sont les contraintes d'un centre d'hébergement. Plus on va vers l'urgence, plus les personnes sont désocialisées, plus les acteurs de l'urgence devront œuvrer à créer ce lien et à faire émerger un projet. C'est lorsqu'on va vers le logement qu'il devient plus pertinent d'évaluer l'autonomie.

Olivier Huet

Par définition, un lien relie deux parties. On fait peser la relation sur les épaules de l'usager mais le travailleur social porte aussi la responsabilité de la relation.



Anonyme

Le travailleur social a été formaté depuis sa formation à travailler sur le projet d'insertion. La loi de 98 a fixé l'insertion sur cinq volets (santé, insertion professionnelle, logement, parentalité, accès aux droits). On ne parle que de l'insertion professionnelle, où sont les autres ? Et ceux qui n'ont pas de projet, qu'en fait-on ? Ne peut-on pas seulement les laisser vivre ?



Olivier Huet

C'est le reflet de la société où on ne considère que ce qui rapporte à la collectivité, les autres aspects sont souvent oubliés. On revient toujours à cette vision néolibérale : en tant que travailleur social, je vais t'aider, que vas-tu rendre ? La façon la plus simple de rendre c'est de travailler, d'être productif.



Professionnel d'un service de maraude

Je me pose beaucoup de questions sur l'autonomie, notamment avec les usagers. J'évalue l'autonomie en fonction de leur installation, de leur capacité à aller vers les dispositifs, à solliciter des services pour les besoins fondamentaux. Mais sur quels critères et quels degrés d'autonomie les centres d'hébergement se basent ?

Brigitte Berrat

L'autonomie est polysémique, variable selon les contextes, selon les situations. Il n'y a pas de définition stabilisée, à part la définition philosophique, qui dit que l'autonomie c'est vivre selon ses propres normes et ses propres lois, ce qui n'est pas du tout ce qui est attendu dans le cadre des politiques sociales. On emploie le terme d'autonomie pour cacher autre chose : la capacité, le mérite, la responsabilité,... Elle fait écran à des exigences de notre société.



Virginie Baillon

Suite aux échanges qu'on a pu avoir sur l'autonomie, ce qu'on a conclu c'est que c'est relatif à la grille de lecture de celui qui évalue, de la situation des personnes, de celle qui reçoit l'évaluation. Ce qui est important, c'est de préciser en quoi la personne pourrait être aidée par un accompagnement social, préciser les acteurs qui pourraient l'entourer.

Anne-Marie Van Der Taelen, Mission Locale pour l'Emploi de la Dhuys

J'ai découvert récemment le dispositif Solibail qui m'a enthousiasmé mais j'ai rapidement déchanté quand j'ai compris qu'il était réservé aux jeunes placés à l'hôtel par le 115 ou aux structures financées par des fonds publics. Autrement dit, un jeune qui aurait sollicité son réseau pour se loger provisoirement ne pourrait pas y accéder. Des réflexions sont-elles en cours pour élargir l'accès au Solibail ?



Virginie Baillon

Interlogement93 milite régulièrement sur cette question auprès de la DRIHL et ce de manière plus globale, sur les différents dispositifs. On priorise actuellement les personnes sur des dispositifs hivernaux. Par ces priorités, qui ne sont pas décidées à notre niveau, on a un impact sur le reste des publics et cela doit interroger au niveau national.

Philippe Martel

La question du Solibail est bien plus politique. À son origine, Interlogement93 a dû militer de façon très rude pour y faire accéder les publics de Seine-Saint-Denis. À l'origine, les logements captés par la Seine-Saint-Denis, en Seine-Saint-Denis, étaient réservés aux publics hébergés à l'hôtel par le 115 parisien, et non de Seine-Saint-Denis. La question de l'accès de tous les publics au droit au logement, au logement intermédiaire, à l'hébergement, nous traverse tous. Il est injuste de réagir à la pénurie en positionnant l'évaluation comme un outil de tri. Nous réagissons tous devant une pénurie fondamentale de l'hébergement, de l'hébergement d'urgence, alors que la loi fixe l'inconditionnalité de l'aide.

Anonyme

Le mot mérite m'a choquée, même si on est dans un contexte néolibéral comme vous l'avez dit. Cela s'oppose au droit au logement et je me demande si c'est compatible avec le travail social et avec ce que nous défendons et ce pourquoi nous sommes là. Pour moi, c'est une régression pour le travail social, ses valeurs de défense des plus démunis et les exclus. L'individu n'est pas responsable de sa situation, la société y a sa part de responsabilité.

Brigitte Berrat

On peut toujours se révolter de cette situation de pénurie, dans un pays riche comme la France. Vous êtes des acteurs involontaires de la pénurie, qui impose des choix, des tris. Une pratique domine, celle qui est inspirée des politiques sociales, dans la logique de la contrepartie. Ce n'est pas une volonté des travailleurs sociaux, mais le mérite est un critère. Que penseriez-vous d'un SIAO qui tirerait au hasard les dossiers de la pile ? Serait-ce plus juste ?

MISES EN SITUATION RÉACTIF THÉÂTRE



Les acteurs ont introduit l'après-midi avec deux mises en situation. La première évoquait notamment la difficulté de renseigner une évaluation lorsqu'on ne connaît pas l'utilisateur. Dans la seconde, un travailleur social annonce à un jeune homme qu'il va pouvoir être orienté vers un centre d'hébergement, mais ce dernier refuse d'être en collectif. Cette scène a été jouée deux fois, avec une première version dépeignant un travailleur social plutôt à l'écoute et compréhensif et un second davantage excédé par le refus. Les notions de confidentialité étaient également mises en exergue.

TABLE-RONDE N°2

L'ÉVALUATION DE L'AUTONOMIE



INTERVENTION D'ANNICK GRESSET-VEYS

Coordinatrice du Comité national des avis déontologiques

Dans le cadre de ce colloque, il s'agit bien sûr d'aborder de manière générale la question de l'évaluation sociale ; je vais toutefois tenter de reprendre la même démarche en prenant appui sur quelques supports d'analyse qui me semblent ici pertinents. Mais avant toute chose je voudrais déjà m'attarder sur ce qui nous est proposé comme fil conducteur de la réflexion : « l'éthique » ; cela pour que nous parlions bien de la même chose. J'ai en effet pu constater que, bien souvent, l'usage fait de ce mot relève d'une confusion sur le sens des termes. Confusion qui se situe en général entre morale et éthique et qui se reflète à travers des phrases telles que « mon éthique m'interdit de ... ».

Alors de quoi parle-t-on lorsque l'on parle d'éthique ?

A la différence de la morale, l'éthique n'est ni un dogme ni une doctrine dans la mesure où elle ne propose aucune réponse sur ce qu'il convient de faire, sur ce qui serait bien ou mal et je suis souvent tentée de dire que si l'on utilise ce mot d'éthique, seul et avec un grand E majuscule, je ne sais pas ce que c'est. Nous pouvons en revanche parler de visée, de préoccupation, de posture, ou encore de questionnement éthiques parce que la démarche éthique désigne en fait un processus d'examen critique, de réflexion distanciée et de mise en débat de ce que pourraient être nos opinions ou jugements spontanés. Cette démarche ne prend donc sens qu'à travers sa mise en

application dans une situation concrète et particulière.

Étymologiquement, l'éthos en grec désigne l'habitat. Par extension, l'éthique c'est ce qui doit permettre de rendre habitable l'espace que l'on partage avec d'autres. Je vais citer Paul Ricoeur* car il a dit l'essentiel en peu de mots : « *appelons visée éthique la visée de la vie bonne, avec et pour autrui, dans des institutions justes* ». Il en parle comme « *d'une sagesse pratique qui consiste à inventer les conduites qui satisferont le plus à l'exception que demande la sollicitude, en trahissant le moins possible la règle* ».

La préoccupation éthique se définit ainsi par sa finalité. Elle consiste à prendre en considération, avant toute chose, le sens de l'humain - à le mettre au cœur de nos actions ou décisions au quotidien. On voit bien là ce qui la distingue de la morale, qui, elle, place au premier plan le respect de principes moraux, principes

qui peuvent varier selon les époques, les cultures ou les appartenances mais dont le respect ne laisse que peu de place à une prise en considération juste des situations humaines singulières. La démarche éthique se concrétise ainsi à travers le souci altruiste de mettre en application les valeurs humanistes telles qu'elles sont déclinées dans la déclaration universelle des droits de l'Homme et d'œuvrer avec loyauté dans le sens de l'intérêt collectif et du respect de chacun. Elle n'est pas la mise en œuvre de nos convictions ou de nos critères personnels d'appréciation mais, au contraire, l'interrogation permanente - et au cas par cas - de nos certitudes.

* Paul Ricoeur, *Soi même comme un autre*, éditions du seuil, 1990.

Pour résumer, je vous propose cette définition de la démarche éthique, donnée par l'ANESM et que je trouve assez complète :

« L'éthique consiste en une pratique de la distanciation et de la réflexion pour une prise de décision collégiale, cherchant à concilier au mieux des impératifs juridiques, déontologiques et humains dans une décision par définition singulière ».

ANESM, *L'éthique dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux*.

La mise en place du dispositif SIAO a entraîné des changements profonds dans les pratiques professionnelles, notamment du fait de la nécessité d'instaurer un partenariat resserré entre les différents acteurs présents sur un même territoire et de se doter de ce fait d'outils de diagnostic communs. Il s'agit là d'une avancée indéniable, aucune structure ne pouvant répondre à elle seule à la complexité des demandes qui se présentent. Dans la pratique, le problème reste toutefois que ces différents acteurs ont des formations, des cultures institutionnelles et des conditions d'exercice professionnel différentes.

Se doter d'outils communs ne suffit alors pas pour adopter un positionnement commun dans une démarche d'évaluation et harmoniser les pratiques en matière de recueil et de transmission de données. D'où l'intérêt d'une journée comme celle-ci.

Au sein du partenariat, tous n'occupent pas non plus les mêmes places et bien que participant d'un même dispositif, ils peuvent être guidés par des objectifs prioritaires différents. De ce fait, s'entremêlent - et se heurtent parfois - des enjeux humains, économiques, administratifs et politiques.

COMITÉ NATIONAL DES AVIS DÉONTOLOGIQUES (CNAD)

Le CNAD est une instance d'aide à la réflexion qui peut être sollicitée par tout acteur de l'action sociale lorsqu'il est confronté au doute quant à la conduite à tenir dans une situation complexe et singulière. Ce comité est composé de 7 à 9 personnes de compétences plurielles (juridique, psychologique, sociologique, philosophique, médicale, sciences de l'éducation...), siégeant à titre personnel afin de garantir leur indépendance à l'égard des institutions publiques et privées. Sa saisie se fait par mail (cnad.cnr@gmail.com) et les questions sont traitées de manière anonyme. Le CNAD propose en retour un éclairage circonstancié et étayé par une analyse située au carrefour du droit, de la déontologie et de l'éthique. Son objectif n'est pas de fournir des réponses en « prêt-à-appliquer » ni de proposer un petit « guide des bonnes pratiques » mais de permettre au contraire à la personne qui a souhaité les interroger une poursuite de réflexion plus distanciée et une prise de responsabilité pour décider elle-même de la conduite à tenir en meilleure connaissance de cause et en toute liberté.

Dans ce contexte le travailleur social qui a à renseigner la grille d'évaluation est inéluctablement confronté à une tension entre la logique du dispositif qui fait que les partenaires ont besoin d'informations suffisantes pour asseoir leur décision de manière responsable, sa propre autonomie professionnelle et le respect des droits et de l'intérêt de la personne qu'il accompagne.

COMMENT ET JUSQU'OUÙ EST-IL POSSIBLE DE CONCILIER CES DIVERSES EXIGENCES ?

Comme on l'a dit, l'éthique ne va pas nous fournir de réponse toute faite et passe partout. Adopter une démarche éthique renvoie chaque acteur à une réflexion personnelle sur le sens qu'il donne à sa mission et à chacune de ses décisions pour une prise de position la plus juste possible. Je vous

propose toutefois trois portes d'entrée pour guider notre réflexion :

- > se référer au sens des missions
- > interroger les modalités de la rencontre entre le travailleur social et la personne qui le sollicite
- > prendre appui sur les principes fondateurs d'une démarche éthique

Le sens des missions

Ce qui vous légitime à intervenir, c'est d'exercer une mission d'action sociale. Il n'est alors pas inutile d'en rappeler l'objectif premier tel qu'il est défini dans le Code de l'action sociale et des familles : « promouvoir l'autonomie et la protection des personnes, la cohésion sociale, l'exercice de la citoyenneté, prévenir les exclusions et en corriger les effets ». Et dans l'article suivant il est précisé que « cette action est conduite dans le respect de l'égalité de dignité de tous les êtres humains avec l'objectif de répondre de façon adaptée aux besoins de chacun d'entre eux » (art L 116-1 et 116-2 du CASF).

Tous les mots ici sont à prendre en considération, aucun n'est de trop et ils fixent de manière précise l'objectif, le cadre et les limites de votre exercice professionnel, incitant à la plus grande vigilance par rapport à tout ce qui pourrait inciter à vous en faire dévier. Le travail social s'inscrit dans une mission d'aide et de solidarité, non de contrôle et les acteurs sociaux ne sauraient contribuer à renforcer l'exclusion de certains, jugés moins méritants que d'autres. Il est par ailleurs indispensable que les personnes qui les sollicitent puissent clairement, et sans ambiguïté, identifier leur rôle de manière à pouvoir instaurer avec eux une relation de confiance sans laquelle aucun accompagnement ne serait plus possible.

Cette vigilance, chacun a à l'exercer dans sa pratique au quotidien mais il est aussi utile, au sein du partenariat, de clarifier les places de chacun et d'œuvrer à faire reconnaître et respecter la spécificité du travail social et les limites qui s'imposent aux professionnels dans la communication d'informations touchant à la vie privée et à l'intimité d'une personne. Cela peut nécessiter, au sein de la commission, d'instaurer des règles pour un partenariat à la fois cohérent et respectueux des personnes. Les travailleurs sociaux en effet dénoncent trop souvent les pressions qu'ils subissent pour fournir à l'appui d'une demande des données les plus exhaustives et détaillées possibles, au prétexte qu'en savoir plus permettrait une action plus adéquate et un pilotage plus efficace. Il ne faut pas confondre excès et pertinence.



Les modalités de la rencontre avec une personne en demande

La deuxième porte d'entrée que je vous propose consiste à interroger les modalités de la rencontre entre le travailleur social et la personne en demande d'aide. Il a souvent été fait allusion dans vos réactions de ce matin à l'attitude adoptée par la personne qui vous sollicite, mais il me semble primordial d'interroger aussi, et en priorité, les postures de l'intervenant.

Dans la rencontre, nous avons à prendre en considération **simultanément** trois dimensions de la personne :

LA PERSONNE EST UN ÊTRE HUMAIN

LA PERSONNE EST UN SUJET QUI DIT : "JE"

LA PERSONNE EST UN ÊTRE SOCIAL

Or, n'avons-nous pas parfois une approche réductrice de cette personne, ce qui peut être induit par le fait d'avoir à renseigner une grille dite d'« évaluation sociale » ? En disant cela, je ne porte pas de jugement, car appréhender une personne dans sa globalité demande de prendre le temps, temps dont on ne dispose pas toujours de manière suffisante. Mais ce n'est pas une raison pour ne pas interroger la manière dont nous abordons l'autre.

En tant qu'être humain, la personne a des Droits inconditionnels, notamment de ne pas être victime d'attitudes vexatoires ou attentatoires à sa dignité. Et je vais m'arrêter un peu sur cette notion de dignité, parce que, là encore, on ne met pas tous le même sens sous le même mot. La position humaniste, sur laquelle repose toute démarche éthique, veut que chaque être humain ait une valeur intrinsèque et absolue : « la dignité de l'être humain est inconditionnée et inconditionnelle » nous dit la déclaration des droits de l'homme. On ne peut donc pas être plus ou moins digne – de même que puisque cette dignité est intrinsèque à l'être humain, on ne peut pas la perdre. Dire que la dignité est intrinsèque à l'être humain implique de différencier la personne du personnage qu'elle donne à voir, comme de la différencier de ses conduites

ou de ses conditions de vie. On peut avoir des conditions de vie indignes d'un être humain – on peut développer des conduites ou des comportements indignes de notre dignité d'homme ... cela n'enlève rien à la dignité intrinsèque de la personne. Ce postulat est fondamental pour asseoir une démarche éthique car, surtout dans des situations délicates telles que celles que vous rencontrez, on s'empêtré bien souvent dans une confusion entre ces différents niveaux.

Etant admis que l'on ne peut pas perdre sa dignité, ce que l'on peut perdre en revanche, c'est le sentiment de sa dignité : la vie n'est pas un conte de fée dans lequel la plus misérable des conditions n'affecte jamais la digne pureté de son héros. Dans la vraie vie, la misère d'une condition est une menace constante sur le sentiment qu'un homme peut avoir de sa dignité. Il est nécessaire alors d'avoir toujours à l'esprit que ce qui permet de forger, de renforcer ou, à l'inverse, de faire perdre ce sentiment c'est ce que nous renvoie le regard de l'autre. Si notre conception personnelle de la dignité est assortie d'un certain nombre de critères, le regard que nous porterons sur celui qui ne remplit pas les conditions risque fort d'être jugeant et d'emblée rabaisant, voire discriminant, alors qu'un des objectifs premiers des travailleurs sociaux doit être de renforcer chez la personne sa capacité d'agir et son estime de soi.

En tant que sujet, la personne a droit au respect de sa vie privée et par conséquent à la confidentialité des informations qui la concernent. En tant que sujet, quelles que soient ses difficultés, nous devons tendre à lui permettre d'être le plus possible acteur de sa propre vie. Il s'agit de faire avec elle et non pour elle. Cela nécessite de prendre le temps de l'entendre dans sa singularité, d'identifier ses besoins, d'élaborer avec elle sa demande, de partager aussi avec elle notre diagnostic et de mettre en débat avec elle les propositions qui peuvent lui être faites. Cela suppose au passage de lui fournir, si besoin, des informations claires et objectives pour lui permettre de se positionner en meilleure connaissance de cause. Prendre ce temps permet parallèlement au travailleur social de se distancier des « données brutes » qu'il a pu recueillir pour élaborer sa propre compréhension de la problématique sociale de la personne.

En tant qu'être social, la personne doit pouvoir accéder aux droits qui lui sont reconnus par la loi, dont le droit au logement. Toute personne doit alors pouvoir bénéficier, en cas de besoin, de l'accompagnement d'un acteur social.

Si l'on interroge maintenant la pratique de l'évaluation sociale au regard de ces différents concepts, quelles pistes est-ce que cela nous donne ?

La première est que « le logement d'abord » n'implique pas que l'accompagnement de la personne en tant qu'être humain devienne secondaire.

Ensuite, respecter la personne en tant que sujet et acteur, c'est lui permettre déjà de comprendre le sens et la finalité de vos investigations, de savoir ce qui sera fait de ce qu'elle vous livre d'elle et de sa vie et de savoir qui aura accès au document rempli. Aucune information de type confidentiel ne devrait pouvoir être transmise sans que la personne n'y ait donné son accord. Par ailleurs, il est nécessaire de l'informer qu'elle a un droit de regard et de contrôle sur tout ce qui est écrit et transmis la concernant.

La question est aussi de savoir maîtriser les informations recueillies pour

ne transmettre que celles qui seront nécessaires, suffisantes et pertinentes par rapport à l'objectif. Avoir à investiguer par exemple sur la trajectoire résidentielle peut vous amener à être dépositaire d'éléments de vie privée qui peuvent être utiles à votre compréhension du parcours de la personne mais n'auront pas de pertinence dans un écrit pour éclairer la décision de la commission. Cette question du partage d'informations est cruciale et demande une grande vigilance dans la rédaction de l'argumentation.

Cela pose aussi la question du sens que l'on donne à ce mot d'évaluation ; madame Berrat interrogeait ce matin « évaluer quoi et pourquoi ? ». Le fait d'avoir à utiliser comme support une fiche ou une grille pourrait induire l'idée qu'il s'agit uniquement de fournir les renseignements demandés concernant la personne en mettant les bonnes infor-

mations dans les bonnes cases. Certains d'entre vous ont d'ailleurs parlé ce matin de cette fiche comme « d'une paperasse en plus ». Dans la pratique, l'écueil majeur serait ainsi de se focaliser d'emblée sur la grille d'évaluation à remplir. L'application systématique d'une procédure formelle peut vider tout entretien de sa substance, lui donnant un aspect purement administratif de recueil de données sous formes de questions – réponses. La demande sociale serait alors certes prise en considération mais l'être humain et ses besoins réels risquent d'être occultés. L'objectif de l'évaluation qui vous est demandée est de permettre à la commission d'envisager la solution la plus adaptée à la singularité de cette personne, et ce qui devrait le permettre avant tout c'est votre appréciation de cette situation fondée sur la compréhension que vous en aurez acquise au fil des échanges.

Les principes fondamentaux d'une démarche éthique

Le troisième point d'appui à la réflexion que je vous propose, ce sont les principes fondamentaux qui sous-tendent une démarche éthique. Ils sont complémentaires de ce que viens de développer et permettent de croiser les approches. Ces principes ont été développés dès l'antiquité dans le domaine de l'éthique médicale mais ont une portée universelle. Ils sont au nombre de quatre :

L'exigence de justice : Je citais tout à l'heure cette phrase de Paul Ricœur : « *une vie bonne, avec et pour autrui dans des institutions justes* ». Je ne m'étendrai pas sur cette question du « **juste** », Mme Berrat l'ayant développée ce matin. Je dirai simplement en complément que trop de personnes qui ont recours à nos services sont confrontées, du fait de leur situation, à un sentiment d'injustice et qu'il n'est pas question que nous en rajoutions. Cela implique de savoir accueillir et écouter la personne en trouvant avec elle le ton juste – de manière à ce que percevoir ses désirs et ses besoins devienne plus important que de pointer ses carences et ses difficultés. Savoir aussi évaluer la situation avec justesse pour permettre une décision juste. On voit que cela

implique de prendre en considération simultanément les trois composantes de la personne dont nous venons de parler.

De cette exigence de justice vis-à-vis de l'individu découle, au niveau collectif, un **principe d'équité** qui consiste en une juste répartition des ressources et des services permettant un traitement équitable de tous. Respecter ce principe implique de ne pas porter sur les personnes un regard d'emblée hiérarchisant ou discriminant en fonction de nos critères personnels.

Le principe de reconnaissance de l'autonomie qui nous dicte le devoir de valoriser la capacité de toute personne à décider par elle-même et pour elle-même. On retrouve ici tout ce que nous avons dit tout à l'heure de la personne sujet et acteur.

Le principe de

bienfaisance

qui enjoint d'accomplir en faveur de la personne **un bien qu'elle puisse reconnaître comme tel**. Cela implique de différencier ce qui serait bien selon le professionnel de ce qui serait bien selon la personne elle-même et de respecter ses représentations quitte à les mettre avec elle en débat. Lui imposer notre vision, au nom de son bien (combien de fois avons-nous entendu dans les saynètes jouées au fil de la journée le professionnel dire « faites moi confiance » ?) ne serait plus de la bienfaisance mais du paternalisme, qu'il se veuille bienveillant ou autoritaire, et serait contraire à la reconnaissance de son autonomie.

Le principe de non

malfaisance

enfin, qui implique, dans tout positionnement ou toute décision, de toujours mettre dans les plateaux de la balance le bénéfice escompté et le risque de nuisance auquel ou pourrait exposer la personne. Ce principe est tout particulièrement pertinent dans le domaine de l'évaluation, notamment à travers les écrits. Les formulations doivent être mesurées, pesées pour éviter toute atteinte au sentiment de dignité et tout risque de stigmatisation ou de catégorisation de la personne. On ne peut pas, que ce soit à travers un écrit ou par nos paroles, condamner une personne à porter une histoire qui la pénaliserait ou cristalliserait une certaine image d'elle vis-à-vis des structures sollicitées pour l'accueillir. Chacun a droit à l'oubli et au recommencement.

CONCLUSION

Pour conclure mon propos je dirai que le travailleur social ne peut pas être un simple rouage d'un dispositif, qu'il soit administratif ou politique. Sa fonction première est de mettre la personne qui le sollicite au cœur du dispositif et de permettre à ses droits fondamentaux d'être reconnus et respectés. La démarche d'évaluation ne doit pas être vue comme un temps administratif mais comme un vrai temps de rencontre faisant partie intégrante de l'accompagnement de la personne.

Annick Gresset-Veys

L'ÉVALUATION DE LA NÉCESSITÉ D'ACCUEIL EN CHRS

Thierry Michalot, Docteur en sciences de l'éducation



J'ai voulu comprendre comment les travailleurs sociaux en 2007/2008, avant la loi DALO, évaluaient la nécessité d'aider ou non les personnes. Comment nous, travailleurs sociaux, on peut prendre de la distance avec le contexte libéral.

À l'époque, les procédures d'admission étaient différentes. Le travailleur social recevait le demandeur et recueillait les informations sans remplir de grille. Il sélectionnait les informations dont il avait besoin pour présenter la situation devant une commission d'admission, qui devait décider s'ils accueillaient la personne ou non. À l'époque, des sociologues avaient constaté une classification des publics, une mise en concurrence des demandeurs et la mise en place de l'effet Mathieu, qui revient à aider ceux qui en ont le moins besoin.

Au début des années 2000, on constatait que la question de l'admission en CHRS n'était jamais abordée par les professionnels. Elle était également très peu abordée dans la littérature. Pourtant, les CHRS d'insertion ont une mission de service public et devraient être accessibles à toutes les personnes qui en ont le droit, les ayants-droits (code de l'action sociale et des familles). Les critères d'admissions définis par la loi ne suffisaient pas, comme aujourd'hui, à faire un choix entre demandeurs à cause du manque de logements : tout le monde rentrait dans les critères. On a émis l'hypothèse que d'autres critères étaient utilisés par les travailleurs sociaux.

Pour notre étude, nous avons décidé de répondre à trois questions :

- > Sur quels critères se basent les travailleurs sociaux pour évaluer la nécessité d'accueil en CHRS ?
- > Comment élaborent-ils cognitivement ce jugement ?
- > Quel est l'impact de la formation professionnelle sur cette évaluation ?

Je vais vous présenter les résultats d'une enquête menée auprès de professionnels évoluant en CHRS. On leur a demandé de donner les critères qui leurs semblaient les plus importants pour faire un choix entre les personnes. Sont ressortis des critères officiels, apparaissant dans le code de l'action sociale et des familles (absence de logement, l'isolement/l'exclusion, le besoin d'accompagnement) ou dans les règlements intérieurs de CHRS (accepter/respecter les règles) mais aussi un critère autre, la motivation/le désir/la volonté du demandeur, qui est partagé par l'ensemble des travailleurs sociaux enquêtés. Les critères secondaires, plus mouvants, sont l'addiction à l'alcool (plutôt excluant), la pauvreté économique, le projet, l'autonomie. A un troisième niveau ressortent d'autres critères excluant, les troubles psychiques et la violence.

La deuxième enquête nous a permis de savoir comment les travailleurs sociaux élaborent leur jugement. Elle a été menée auprès de 72 professionnels de CHRS d'insertion et dans des accueils d'urgence au niveau de l'orientation. Les professionnels ont répondu à la question « seriez-vous favorable à une admission ou à l'orienter prioritairement ? » à partir de 32 profils fictifs, construits à partir de différents critères. J'ai voulu rajouter le sexe dans les critères car je voulais voir si la question du genre avait une influence. Autres critères utilisés: l'isolement social, l'alcoolisation apparente, la motivation perçue, le logement (vit chez un tiers ou à la rue).

Les résultats montrent que la motivation du demandeur prend un poids très important dans l'évaluation. En effet, la motivation du demandeur est plus importante que l'isolement social et que l'absence d'hébergement. Par exemple, on peut remarquer que les personnes décrites comme

motivées, non isolées socialement et vivant chez un tiers seraient favorisées par rapport aux personnes décrites comme non motivées, isolées socialement et vivant à la rue. La recherche étant expérimentale et les profils des individus fictifs, les résultats permettent de comprendre comment les travailleurs sociaux construisent cognitivement leur jugement, mais ne permettent pas de prédire la décision qu'ils prendraient lors d'une commission d'admission. Les résultats montrent également que les travailleurs sociaux n'avaient pas conscience de la façon dont ils élaboraient leur jugement.

Pour évaluer une personne, on est capable de dire beaucoup de choses sur elle dès les premières secondes de rencontre (stéréotypes). Les stéréotypes peuvent servir dans la vie de tous les jours, on peut aussi les rejeter totalement. En 1990, le mouvement cognitiviste a montré qu'il existe un modèle de continuum, et qu'on utilise les deux (stéréotypes et analyse plus poussée).

Deux buts réellement d'évaluation, d'exactitude (diagnostic) ou directionnel (en vue d'aider la personne). Lorsqu'on a une impression sur quelqu'un, on va chercher à recueillir les informations qui vont les confirmer ou les infirmer.

Si un jugement est donné, c'est parce qu'on considère qu'il est valide socialement.

Comment les personnes expliquent-elles leur situation ? Il existe des explications individuelles (« j'ai déconné avec ma femme qui m'a mis à la porte ») et des explications externes (« j'ai perdu mon travail », « je n'ai pas eu de chance »). Le comportement des travailleurs sociaux serait influencé en fonction du type d'explications utilisées par un usager .

Thierry Michalot

POUR ALLER PLUS LOIN

> Cf. la présentation de Thierry Michalot, support de son intervention, sur le site internet d'Interlogement93

> Lien vers la thèse de Thierry Michalot : http://theses.univ-lyon2.fr/documents/lyon2/2010/michalot_t#p=0&a=top

> Article publié dans la revue Nouvelles pratiques sociales : <http://www.erudit.org/revue/nps/2010/v22/n2/044222ar.html?vue=integral>

INTERVENTION DE JACQUES RIFFAULT

Directeur des études de l'IRTS Île-de-France Montrouge / Neuilly-sur-Marne



Je vais commencer par la question que je me pose depuis ce matin, car elle a un rapport avec la question de l'écrit. On parle de l'évaluation des capacités d'autrui comme si c'était normal, alors que je pense que chacun ici n'aimerait pas être soumis à une évaluation des ses capacités d'habitation. Cela dit quelque chose sur la situation complexe et éthiquement difficilement soutenable dans laquelle se trouvent les travailleurs sociaux. Nous sommes en train de nous demander comment évaluer au mieux la situation d'une personne qui bénéficie par ailleurs d'un droit fondamental, celui d'avoir un toit. Dès lors que nous écrivons sur une personne, nous entrons dans la contradiction. Les écrits se font majoritairement à la troisième personne du singulier, mais très rarement à la première personne du singulier ou à la première personne du pluriel (responsabilité personnelle ou collective).

Qui sommes-nous pour être autorisés à dire à la place d'autrui sa vérité ? Là est toute la difficulté des écrits sur autrui.

Depuis ce matin, nous parlons de grille, en nous demandant quelle est la meilleure, qui devrait la

remplir, etc. Sans faire de jeu de mots, la grille est pour moi une métaphore de l'enfermement. Si on confond les positions, les outils et les effets, nous sommes condamnés à mettre des gens dans des grilles, c'est à dire à croire qu'ils vont pouvoir être résumés par le cadre dans lequel on les a fait rentrer. On tombe sur une contradiction entre le regard des autres et le regard que nous avons sur nous même. Il est essentiel de comprendre ce qui peut nous réunir ou nous opposer à quelqu'un d'autre.

On peut avoir tendance à rechercher l'objectivité, c'est-à-dire quelque chose qui nous débarrasserait de la responsabilité de ce que l'on dit puisque ça serait objectif. La grille est alors intéressante, elle endosse la responsabilité des écrits. Elle contribue à notre interprétation mais c'est toujours nous qui interprétons. Si nous n'avons pas de grille physique, nous avons nos représentations. Dans les deux cas, elles contribuent à la construction de notre connaissance mais aussi de notre méconnaissance (stéréotypes). Ces stéréotypes sont néanmoins utiles car ils nous servent de base au dialogue. Comment peut-on se déprendre de ces pré-jugements ? La fonction du travailleur social, de leurs écrits, n'est pas la transmission d'informations mais de connaissances. Ils ne sont pas des journalistes, ou alors il serait important d'en vérifier les sources. Pour aboutir à la construction d'une connaissance, on travaille sur le sens des

informations que l'on reçoit, comment elles s'articulent entre elles, et on produit une signification, une interprétation de la manière dont les différentes informations s'articulent entre elles pour nous faire une idée de la situation sociale, sur laquelle on est amené à travailler.

Le lieu principal du processus d'élaboration est précisément dans le travail de l'écriture. Ce n'est pas un travail de communication mais de pensée. On interroge sa perception, on la soumet au doute. C'est un travail essentiel qui précède le travail de communication qui fait que l'on s'adresse à quelqu'un à qui on envoie le résultat de nos cogitations pour qu'il puisse prendre des décisions. Pour que le SIAO fonctionne, il a besoin d'informations publiques et administratives mais aussi de l'élaboration de la situation sociale. Qu'est-ce que le travailleur social peut dire à partir de la relation qu'il a eue avec la personne ? Avec son accord ou dans l'expression de l'objet du désaccord, où les propos sont également respectés et retranscrits avec la même qualité d'écriture et de contrôle de la parole de la personne. On ne communique pas des éléments mais une réflexion. Si cette réflexion n'est pas partagée, il faut comprendre pourquoi pour que les lecteurs, multiples, puissent s'appropriier les termes de cette réflexion et la continuer à partir des éléments qu'ils ont, pour décider en connaissance. Ce sont des écrits personnellement ou collectivement soutenus : on ne dit pas à la place des autres sa vérité, on dit la sienne. Dans le contexte de notre rencontre, voilà ce que je pense pouvoir énoncer de ma compréhension de la situation. La personne a lu et est ou n'est pas d'accord,...

La rédaction doit être faite du point de vue d'un sens compréhensible par

tous. Il faut sortir de tout jargon, l'écrire dans une langue commune. Le sens de cet écrit est de l'adresser à ceux en sont le prétexte ou pré-texte (ceux qui sont avant le texte). La première adresse est ce que j'appelle moi « adresse éthique ». C'est pour eux que ce texte existe, c'est eux la finalité, ils en sont les premiers destinataires, ce sont « les usagers », et il est important qu'ils puissent en faire quelque chose pour eux-mêmes. J'ai pu vérifier que ce principe-là change tout dans la manière d'écrire, dans ce que l'on dit et dans les mots qui sont choisis. C'est le moyen de sortir du paradoxe que l'on a évoqué : qu'est-ce que je suis en mesure de dire à cette personne pour qu'elle puisse faire quelque chose pour elle ? Cela permet de redonner un sens à son travail. Dans cet écrit là, je ne vais pas évaluer la personne, je vais parler du travail que je fais avec cette personne, même si c'est au cours d'un entretien court, du bilan que je vais tirer de ce travail, et quel travail je peux en tirer ensuite. C'est le travailleur social qui devient le premier contenu du texte : pourquoi il fait ainsi et pas autrement, qu'est-ce qu'il pourrait faire, etc. Ce qui importe, ce n'est pas tant ce qui est préconisé (car là on se confronte au réel, à la pénurie de places) mais le processus de pensée qui y a conduit car c'est la seule chose que le travailleur social peut réellement transmettre et qui contribue à la continuité du travail. La rencontre doit être transférée par le biais de l'écrit.

Ce qui est en jeu là-dedans, c'est à dire pour que cette écriture soit fonctionnelle, elle doit être soutenue par un rapport à la vérité (et non à l'exactitude), au doute, à l'inquiétude et à la justice. Il s'agit de ne pas ajouter une injustice à d'autres, surtout ne pas nuire, et si possible corriger les injustices.

Jacques Riffault



PLACE AU DÉBAT

Anonyme

Quand on dit qu'on favorise l'explication d'une situation par des normes internes, influencés par notre société néolibérale, je me demandais si notre jugement n'était pas aussi influencé par le courant psychanalytique, avec toujours ce rapport au passé de la personne, les schémas de répétition,...

Thierry Michalot

Oui et non. Par exemple, le désir psychanalytique est autre chose que la motivation. Il y a confusion. Des gens qui ne sont pas d'obédience psychanalytique vont choisir la motivation entre deux critères, parce que c'est celui qui est à la mode, mais aussi parce qu'il va penser derrière au désir de l'individu. Il y a confusion entre libéralisme et liberté, il peut aussi y avoir confusion entre ces questions. Ce n'est pas la même chose, mais que des concepts mal perçus de la psychanalyse puissent être transformés là, je suis tout à fait d'accord.

Jacques Riffault

Il ne faut pas confondre la psychanalyse et la psychologisation des situations, ce n'est pas du tout la même chose. Quand on dit psychologisation des situations, c'est à dire qu'on cherche la cause d'une situation à l'intérieur de la personne elle-même. Avec la psychanalyse, on ne cherche pas des causes. C'est vrai que c'est une idéologie très répandue parmi les travailleurs sociaux et ailleurs et qui peut rencontrer en effet la place dans laquelle l'individu est mis dans la compréhension économique libérale des rapports sociaux.

Anonyme

J'ai trouvé que la table-ronde a oublié de parler de contexte, alors qu'il y a vraiment eu une évolution importante des politiques institutionnelles. Je ne suis pas d'accord avec la première intervention, qui disait qu'on met l'humain au cœur de notre travail. Avec les SIAO, on remplit des tableaux Excel, ce n'est pas le cas. On n'a pas parlé non plus du fléchage au SIAO, au 115.

Jacques Riffault

On est dans une société qui demande la mise en grille, l'évaluation. On n'est pas obligés d'être les bons artisans de ce mouvement, on peut s'y inscrire un peu autrement, mais il s'impose. On ne peut pas s'inscrire hors cadre, sinon on ne peut plus travailler. On peut s'inscrire dans cette tendance, mais de façon consciente, sans y coller.

Richard Vallet, ancien président du Secours catholique 93, administrateur d'Interlogement93

Je ne suis pas travailleur social mais administrateur associatif. Depuis ce matin, je ressentais un certain malaise devant la prégnance du questionnaire, devant lequel j'avais l'impression qu'un certain nombre de travailleurs sociaux se trouvaient en difficulté. Cet après-midi, on a vu que ce n'est bien qu'un support, un prétexte pour faire connaissance avec la personne accueillie et pour que le travailleur social fasse son travail humain de découverte de l'autre, aboutisse à une connaissance. Je trouve que c'est capital. Cet après-midi, on a revalorisé le travail social et la démarche respectueuse des personnes pour aboutir à un document où on dira « je ». J'ai personnellement eu à vivre l'efficacité de ces documents à partir du moment où on dit « je ». Il y a quelques années, nous accompagnions un étranger sans papiers qui avait été débouté et pour qui il ne restait plus que l'appel en tribunal administratif. On a laissé l'avocat commis d'office faire son papier juridique et plusieurs travailleurs sociaux ont rédigé des papiers en disant « je » connais cette personne pour l'avoir accompagnée pendant telle durée, pour avoir fait un camp de vacances avec elle,.... On a eu la surprise d'entendre le président du tribunal dire que cette procédure était juridiquement perdue mais humainement gagnée.

Annick Gresset-Veys

Je suis d'accord avec vos remarques, nous aurions pu traiter ces questions avec plus de temps. Quand j'en appelle à la vigilance des travailleurs sociaux, à la nécessité de poser des règles, c'est lié. Je pense que l'outil informatique et ses risques seraient un thème à débattre sur une journée. On ne peut pas s'en passer, mais il faut maîtriser son usage, faire attention.



Thierry Michalot

Si le SIAO, c'était simplement remplir des tableaux, on pourrait mettre des secrétaires, qui le feraient bien mieux. Si ce sont des travailleurs sociaux, c'est qu'il y a un intérêt. On peut être force de proposition, remplir les espaces comprenant des champs libres.



Jacques Riffault

Derrière la question que vous soulevez, il y a celle de l'administration, qui a pris une nouvelle ampleur. L'administration a tendance à imposer les outils informatiques. On ne peut pas aller à l'encontre de l'administration mais il faut réfléchir à sa marge de manœuvre en tant que professionnel. C'est le travail des travailleurs sociaux de transformer une situation administrative en une situation humainement possible. L'administration s'occupe de stocks, gère des masses, elle ne peut pas s'occuper d'individus. Cela dépend de nous de faire évoluer ces commandes en des outils humainement acceptables.

Professionnelle SIAO Seine-et-Marne

Je voudrais qu'on fasse davantage confiance aux collègues du SIAO, qui reçoivent les « grilles » et les lisent avec leurs connaissances. Les moyens financiers n'iront pas en augmentant donc il faut s'adapter au système et au contexte (manque de places,...). Il faut aussi noter qu'on peut contacter le SIAO pour échanger sur une situation.

CLÔTURE DU COLLOQUE

ABILIO BRAZIL

DIRECTEUR D'INTERLOGEMENT93



Il me revient de conclure la très agréable journée que nous avons passée ensemble.

Cette conclusion ne sera pas une synthèse, vu tout ce qui s'est dit.

Je tiens d'abord à remercier le Réactif Théâtre qui s'est livré au difficile exercice de trouver la manière d'aborder, efficacement, le vécu des professionnels qui accueillent les publics au quotidien.

Je remercie bien sûr les professionnels présents aujourd'hui et tout particulièrement les professionnels d'Interlogement93 qui se sont mis en quatre depuis septembre 2012 pour organiser cet événement : nous sommes plus de 300 personnes aujourd'hui, c'est une belle réussite et cela démontre que le sujet interpelle. Le tour du problème n'aura pas été fait aujourd'hui, mais cette journée a engagé le travail et nous le poursuivrons à l'avenir. Je tiens aussi à remercier Olivier Huet, notre animateur, ainsi que chacun des intervenants. Ils nous ont permis de prendre un peu de hauteur, de mettre des mots sur ce que nous vivons au quotidien. Merci aussi à l'équipe du Magic Mirrors, le lieu est très agréable.

Nous sommes venus aujourd'hui interroger les modalités de la réponse que nous apportons aux besoins des usagers :

- Quelle est leur demande ?
- Comment la formalisons-nous ?
- Prenons-nous le temps de la formaliser avec eux ?

Nous, professionnels, sommes dans une temporalité, mais prenons-nous le temps de traduire ce que nous faisons en termes compréhensibles pour les non spécialistes ? C'est bien avec les usagers que nous pouvons construire, et cette co-construction implique que notre démarche soit compréhensible par eux.

Les échanges sont venus apporter des éléments de réponse, j'ai tenté de les synthétiser :

Nous avons parlé des conditions d'exercice du métier de travailleur social. Les termes de « souffrance », de « difficultés » ont émergé comme si le SIAO venait cristalliser une situation de souffrance. Nous avons pris le temps de revenir sur les principes de

l'écrit, et d'aborder la notion de la non-stigmatisation. Nous avons également abordé la question de l'évaluation de l'autonomie. Marie Dessons nous a présenté un outil permettant de l'inscrire dans une langue commune, de l'explicitier.

Bref, la journée a permis une conceptualisation : ce détour théorique doit nous permettre de redonner du sens à notre démarche et à nos écrits. Ce point me semble très important : la formalisation, la normalisation de l'écrit, qui nous a amenés à parler d'outil, de grille, de trame. Cet outillage doit permettre développer notre connaissance du réel. Il n'y a pas de réponse « toute faite », mais des clés pour y réfléchir : le besoin d'accompagnement, la capacité à accéder à un logement, le mérite, la motivation.

Dans le même esprit, nous avons été invités à revenir sur le sens du terme « autonomie ». Annick Gresset-Veys nous a permis de questionner la démarche éthique et par là même à interroger notre positionnement, notre intention : permettre aux ménages d'accéder à une forme d'autonomie.

La fiche d'entretien et d'évaluation est centrée sur la personne, en tant qu'être social. Mais dans les fiches reçues par le SIAO, veut-on s'intéresser à l'histoire de la personne, à sa situation actuelle, ou bien à ce que l'utilisateur voudrait pour l'avenir ? La pratique de l'évaluation sociale, en nous obligeant à respecter l'utilisateur, à accomplir une action pour la personne, nous met dans une posture de bienveillance.

Puis, Thierry Michalot est venu réaffirmer une réalité: les CHRS sont accessibles, ce sont des services publics. La responsabilité de l'accès de chacun aux services publics incombe à l'État. Mais, dans un contexte de pénurie, les usagers ne sont-ils pas placés en situation de devenir des concurrents, chaque usager devant être suffisamment motivé dans la formulation de ses aspirations, qu'il vous revient d'explicitier, pour bénéficier d'une place.

La représentation théâtrale nous a plongés dans une situation un peu compliquée - pas tout à fait agréable pour dire vrai - mais elle a permis de dépeindre une certaine réalité: celle qui peut être vécue tant par l'utilisateur que le professionnel, et qui tient à la difficulté d'évaluer. Évaluer, c'est apprécier, trier, préciser

la juste situation, le caractère de justice du positionnement. Cela a dans le même temps un caractère inévitable car, en fonction de la place où nous sommes, nous faisons une évaluation différente. Virginie Baillon nous a parlé des écarts entre une préconisation formulée maintenant, et celle lue par les professionnels du SIAO ou d'ailleurs. Évaluer, c'est aussi mesurer, envisager un projet en s'interrogeant sur le quand, le comment, le combien de fois...

Cette synthèse est totalement partielle et sans doute partielle ! Cette journée n'était qu'une première étape que je vous propose de poursuivre tant cette démarche participe de notre mission d'observation sociale. Dans un contexte de pénurie de places, notre responsabilité, notre combat, sont bien de permettre cette observation du public et préciser la typologie des demandes, pour aider à déterminer le besoin en Seine-Saint-Denis.

Je vous invite à prolonger cette démarche au sein de groupes de travail, tels que celui qui s'est réuni depuis octobre 2012 et a alimenté l'organisation de cette journée. Vous êtes vivement invités à participer aux commissions

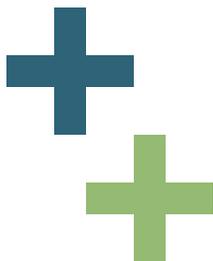
du SIAO : le jeudi matin aux commissions partenariales d'orientation (plutôt centrées sur l'insertion) et le vendredi matin aux coordinations techniques de l'urgence. Ces rencontres sont l'occasion chaque semaine pour les professionnels d'aborder ensemble les situations complexes.

Pour les membres du réseau Interlogement93, n'hésitez pas à participer à nos commissions thématiques : gestion locative et travail social, logement, logement des jeunes, précarité et communication. Ces temps constituent une occasion de partager sur les pratiques du quotidien.

Ce type de journée est l'occasion de constater l'engagement des professionnels de Seine-Saint-Denis et leur implication dans ce qu'ils font, pas seulement pour eux, mais aussi pour les usagers.

Je vous remercie d'être venus nombreuses et nombreux et je vous donne rendez-vous l'année prochaine.

Abilio Brazil



DOCUMENTATION

1. Interlogement93. *Résultats de l'enquête : l'évaluation sociale dans le cadre du SIAO modifie-t-elle les pratiques ?* 2013.

> www.interlogement93.net - rubrique "Documentation"

2. JON ELSTER. *Local Justice. How Institutions allocate scarce goods and necessary burdens.* New-York, Russel Sage Foundation. 1992.

3. AFFIL. *L'accompagnement social, principes et pratiques partagés.* Novembre 2012.

> www.affil.fr

4. Nathalie GUIMARD et Juliette PETIT-GATS. *Le contrat jeune majeur, un temps négocié.* Éditions L'Harmattan. 2011.

5. Paul RICOEUR. *Soi même comme un autre.* Éditions du seuil. 1990.

6. Présentation de Thierry Michalot

- Support utilisé pendant l'intervention

> www.interlogement93.net - rubrique "Documentation"

- Thèse de Thierry Michalot

> http://theses.univ-lyon2.fr/documents/lyon2/2010/michalot_t#p=0&a=top

- Article publié dans la revue *Nouvelles pratiques sociales*

> <http://www.erudit.org/revue/nps/2010/v22/n2/044222ar.html?vue=integral>

Réalisé par Gaëlle Dariet et les membres de la commission communication d'Interlogement93

•

Référente de la commission communication : Marie-Claude Vachez

Directeur de la publication, président d'Interlogement93 : Philippe Martel

Photographies (sauf mention) : Hania Badji, Michel Surena, Amandine Bellet et Gaëlle Dariet

Illustration : Patrice Fleury

•

Tous droits réservés

Repères

Publication d'Interlogement93, association loi 1901

30, boulevard de Chanzy 93100 Montreuil

Tél : 01 41 58 61 45 - Fax : 01 41 58 61 46

www.interlogement93.net

Avec le soutien de la DRIHL :



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

DIRECTION REGIONALE ET INTERDEPARTEMENTALE DE L'HEBERGEMENT ET DU LOGEMENT
UNITE TERRITORIALE DE SEINE-SAINT-DENIS