

Peut-on vraiment évaluer la qualité des politiques de formation en alphabétisation, et des formations elles-mêmes ? Comment ? Quelles valeurs, présupposés, sont mobilisés ?

David Laloy

Responsable du CERSO (Centre de ressources pour le Social - HELHa)

Professeur à la Haute Ecole Louvain La Neuve (HELHa)

laloyd@helha.be



D'où je m'exprime?

- ▶ Responsable du CERSO - Centre de Ressources pour le Social de la catégorie sociale de la HELHa → Centre de formation continue à destination des professionnels du social + centre de recherche proposant notamment des évaluations de dispositifs d'action sociale.
 - ▶ Réalisation d'une évaluation des politiques et dispositifs d'alphabétisation en Belgique francophone en 2012 en collaboration avec le Comité de Pilotage permanent sur l'alphabétisation des adultes
- Rapport: sur le site de l'Observatoire des Politiques Culturelles:
http://www.opc.cfwb.be/index.php?id=opc_detail&tx_ttnews%5Btt_news%5D=1569
- ▶ Réflexions de nature théorique sur les tensions de l'évaluation et diverses interventions et articles sur la question.

Peut-on vraiment évaluer la qualité des politiques de formation en alphabétisation, et des formations elles-mêmes ? Comment ? Quelles valeurs, présupposés, sont mobilisés ?

1. Préalable: la complexité de l'objet à évaluer
2. Les conditions pour l'évaluation de l'alphabétisation: quelles étapes et quelles limites à chaque étape?
3. L'importance et l'intérêt de l'évaluation

1. Les formations en alphabétisation: un objet complexe à évaluer

- ▶ « *Les pratiques d'écriture et de lecture ne se limitent pas à quelques situations bien délimitées, mais sont presque coextensives à l'ensemble des pratiques sociales* » (Lahire, 2006: 35).
- ▶ L'alphabétisation est mise en œuvre via des actions diversifiées visant des objectifs divers, et souvent d'autres actions que la formation en tant que telle;
- ▶ Approche « holistique » du problème favorisée par les opérateurs d'alphabétisation.
- ▶ L'alphabétisation comme outil pour atteindre d'autres objectifs
→ lutte contre les inégalités sociale, insertion professionnelle, accès aux droits...
- ▶ Elle s'adresse à des publics hétérogènes qui ont des attentes diversifiées;
- ▶ ...

Différents niveaux d'évaluation de la formation en alphabétisation

Mesure de réalisation

« indicateurs de quantité de la production des biens ou des services produits par l'entreprise sociale » (Périlleux, Nyssens, 2016: 15)

Mesure de résultats

« indicateurs de changements observés de l'état des bénéficiaires directs » (Périlleux, Nyssens, 2016: 15)

Je distinguerais trois niveaux en ce qui concerne l'alphabétisation:

Niveau 1: augmentation des capacités de lecture et d'écriture.

Niveau 2: utilité et utilisation de ces compétences dans la vie quotidienne.

Niveau 3: Atteinte des objectifs personnels et adaptation au contexte et aux exigences de la vie en société.

Mesure d'impact social

« valeur ajoutée des activités de l'entreprise sociale. Evaluer l'impact de l'activité d'une entreprise sociale revient à comparer la situation des individus qui ont bénéficié de cette activité avec leur situation s'ils n'en avaient pas bénéficié » (Périlleux, Nyssens, 2016: 16).

2. Les conditions pour l'évaluation: les étapes

Pour envisager d'évaluer l'alphabétisation, il faut :

- ▶ Identifier les effets à mesurer.
- ▶ Sélectionner les effets qu'on souhaite mesurer.
- ▶ Etablir des indicateurs adéquats de ces effets.
- ▶ Construire une méthodologie pertinente de récolte et d'analyse de données.

Identification les effets possibles de l'alphabétisation? (Godenir, 2010)

Fond commun: acquisition des compétences de base

Participation citoyenne

Intégration sociale

Insertion professionnelle

Fond commun: acquisition des compétences de base

Participation citoyenne

Intégration sociale

Insertion professionnelle

- Accès à l'emploi
- Impacts au niveau des conditions d'emploi
- Accès à d'autres formations qualifiantes
- ...

Fond commun: acquisition des compétences de base

Participation citoyenne

- Engagement citoyen
- Accès aux droits sociaux
- Implication parentale dans la scolarité des enfants
- Participation à la vie culturelle
- ...

Intégration sociale

Insertion professionnelle

- Accès à l'emploi
- Impacts au niveau des conditions d'emploi
- Accès à d'autres formations qualifiantes
- ...

Fond commun: acquisition des compétences de base

Participation citoyenne

- Engagement citoyen
- Accès aux droits sociaux
- Implication parentale dans la scolarité des enfants
- Participation à la vie culturelle
- ...

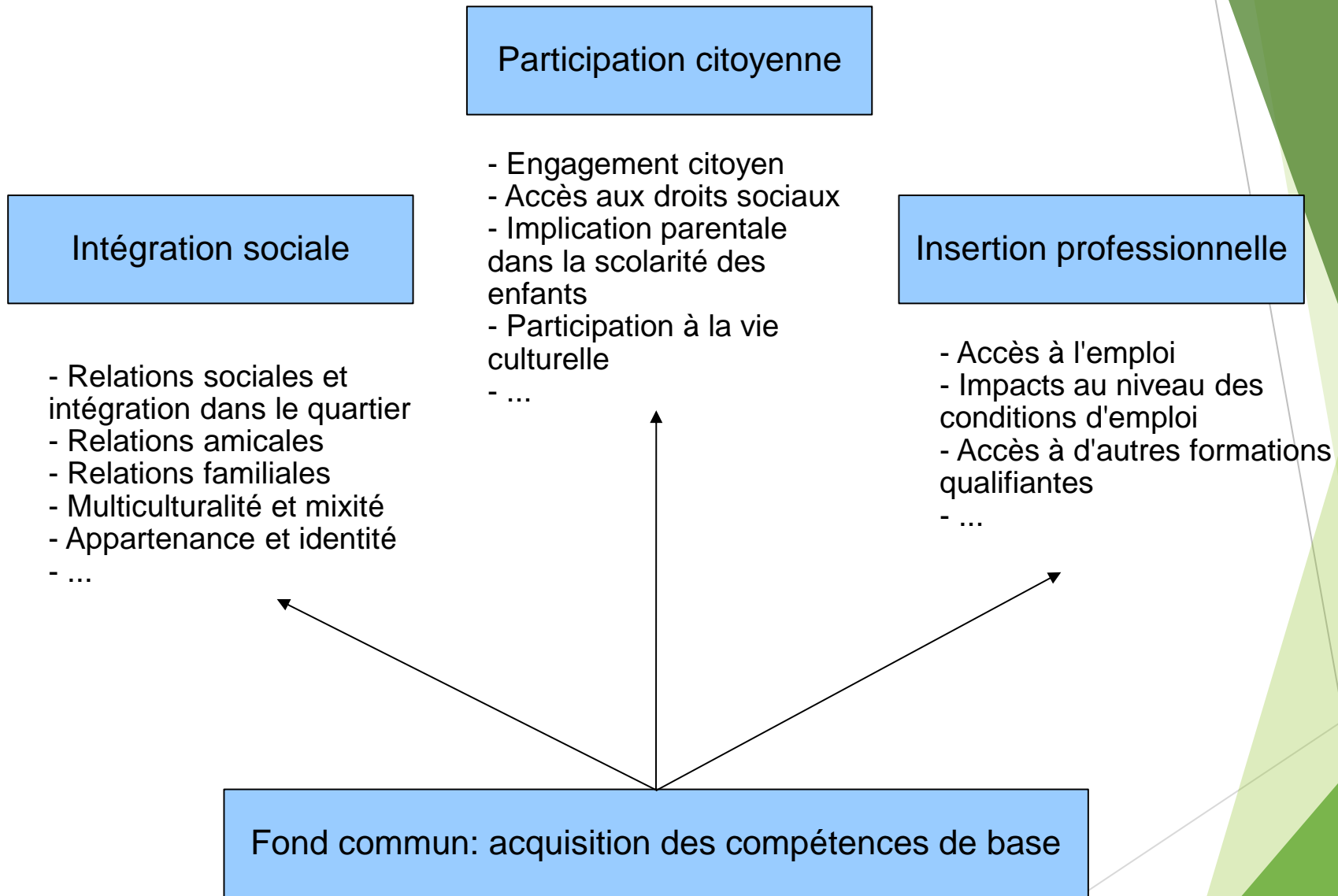
Intégration sociale

- Relations sociales et intégration dans le quartier
- Relations amicales
- Relations familiales
- Multiculturalité et mixité
- Appartenance et identité
- ...

Insertion professionnelle

- Accès à l'emploi
- Impacts au niveau des conditions d'emploi
- Accès à d'autres formations qualifiantes
- ...

Fond commun: acquisition des compétences de base



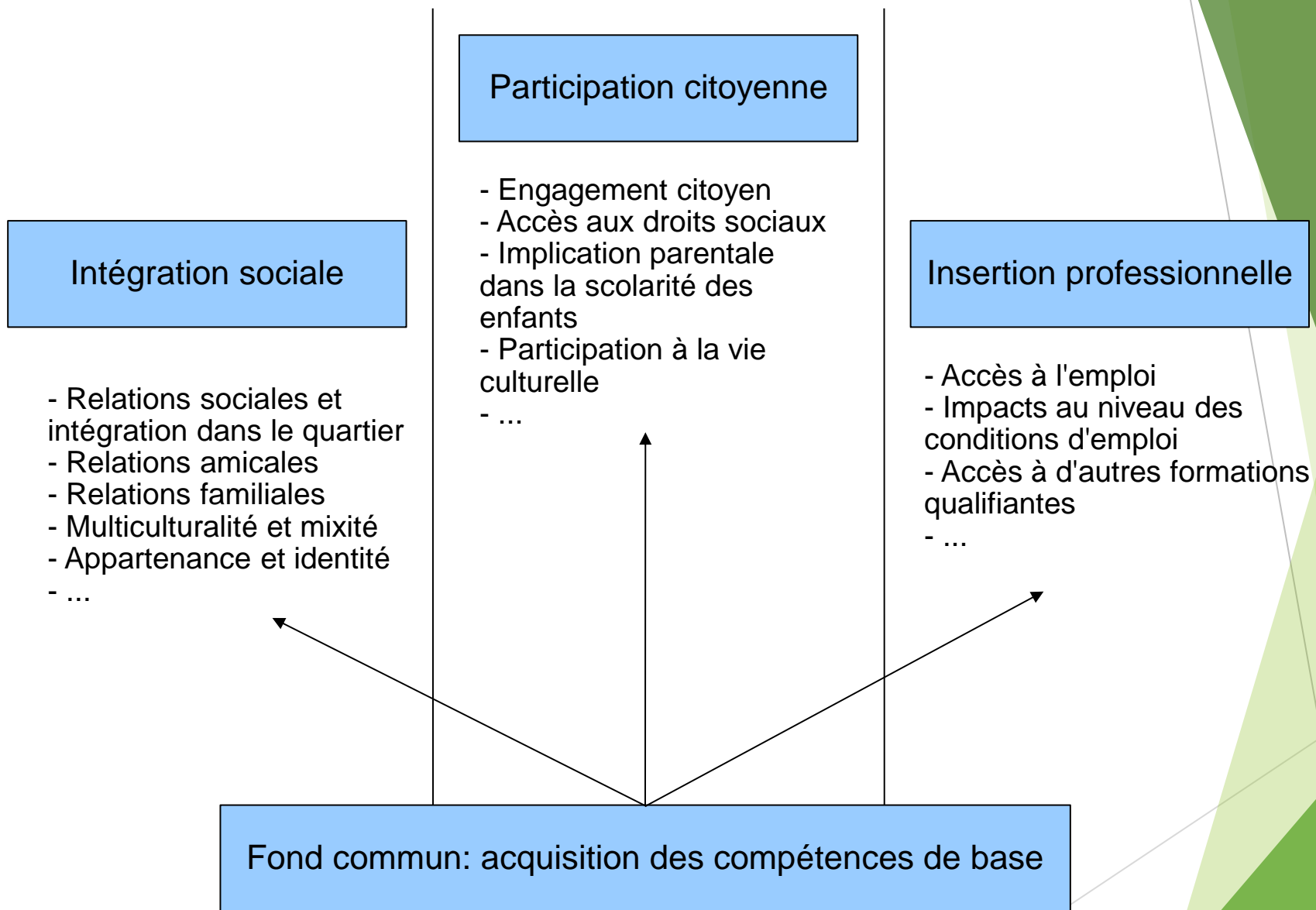
Sélectionner les effets à mesurer

L'évaluation ne peut pas prendre en compte l'ensemble des effets possibles.

- Évaluation cloisonnée = ne porte que sur un aspect spécifique des problèmes sociaux et sur la résolution de cet aspect précis.
- ▶ Consécutif au cloisonnement lié à la **sectorisation** de l'action publique ;
- ▶ Non-opérationnel sur le terrain : « vision **fragmentaire** de l'homme » (Dartiguenave & Garnier, 2003).
- ▶ Logique **systemique** des problème sociaux : les usagers articulent de multiples problématiques qui se renforcent mutuellement.

Sélectionner les effets à mesurer

- Les effets de l'alphabétisation = “multiples et de différentes natures”.
- MAIS Évaluation = **réduction de la complexité**, focalisation sur un nombre limité d'effets, simplification de la réalité (Bas-Theron et al., 2005) → Nécessité de sélectionner les effets.
- Cette **sélection** n'est pas neutre = **activité politique** de hiérarchisation de ses objectifs, de mise en lumière de certaines chaînes causales et pas d'autres (Duran, 2010) ;
- **Analyse cognitive de l'évaluation** = mise en lumière des valeurs et présupposés concernant les finalités prioritaires de l'action sociale. L'évaluation participe à construire « des cadres d'interprétation du monde ». Elle réalise une « mise en sens du réel », construit des « interprétations du réel » et définit « des modèles normatifs d'action » → peut générer des tensions entre acteurs porteurs de finalités différentes.



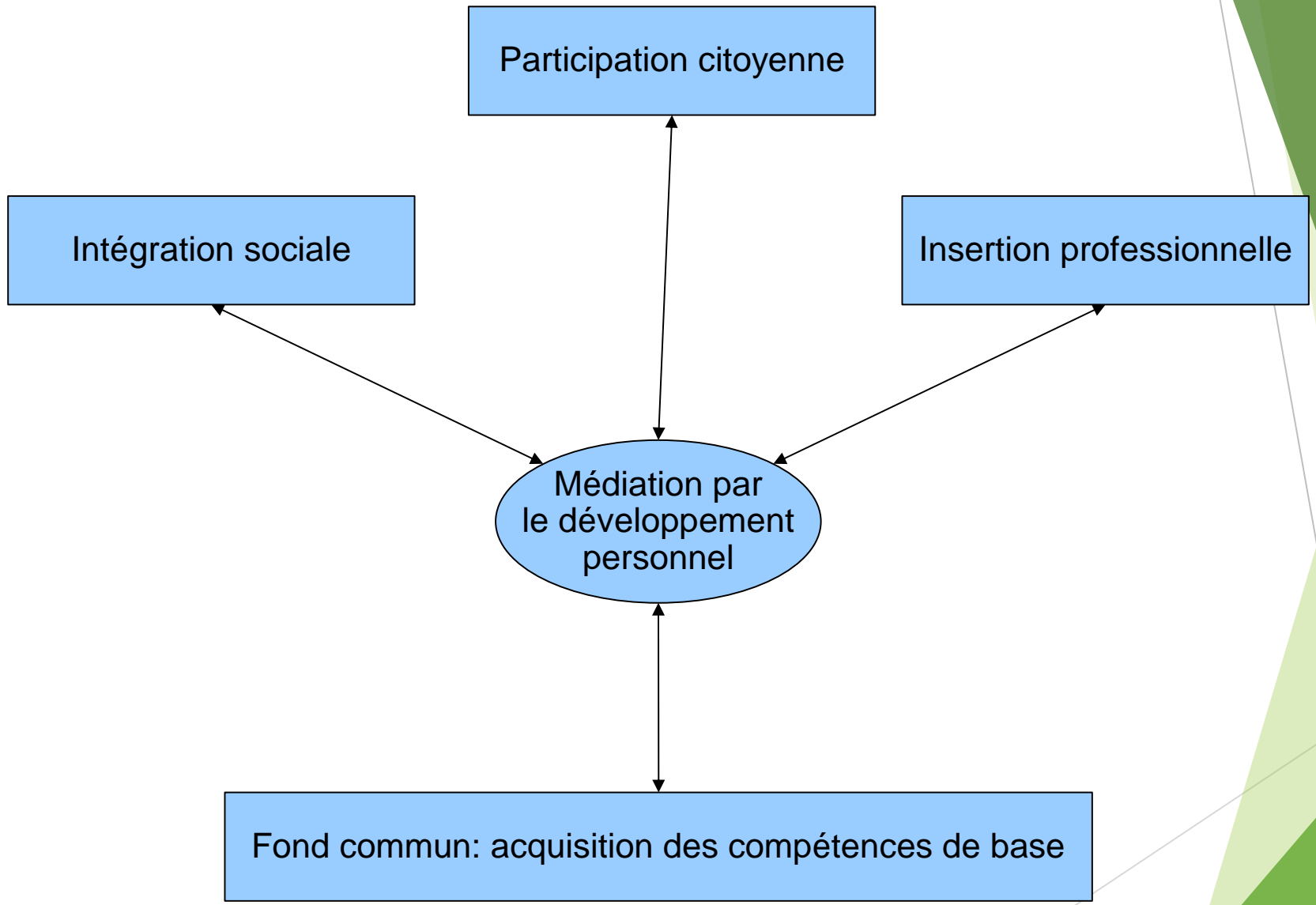
Participation citoyenne

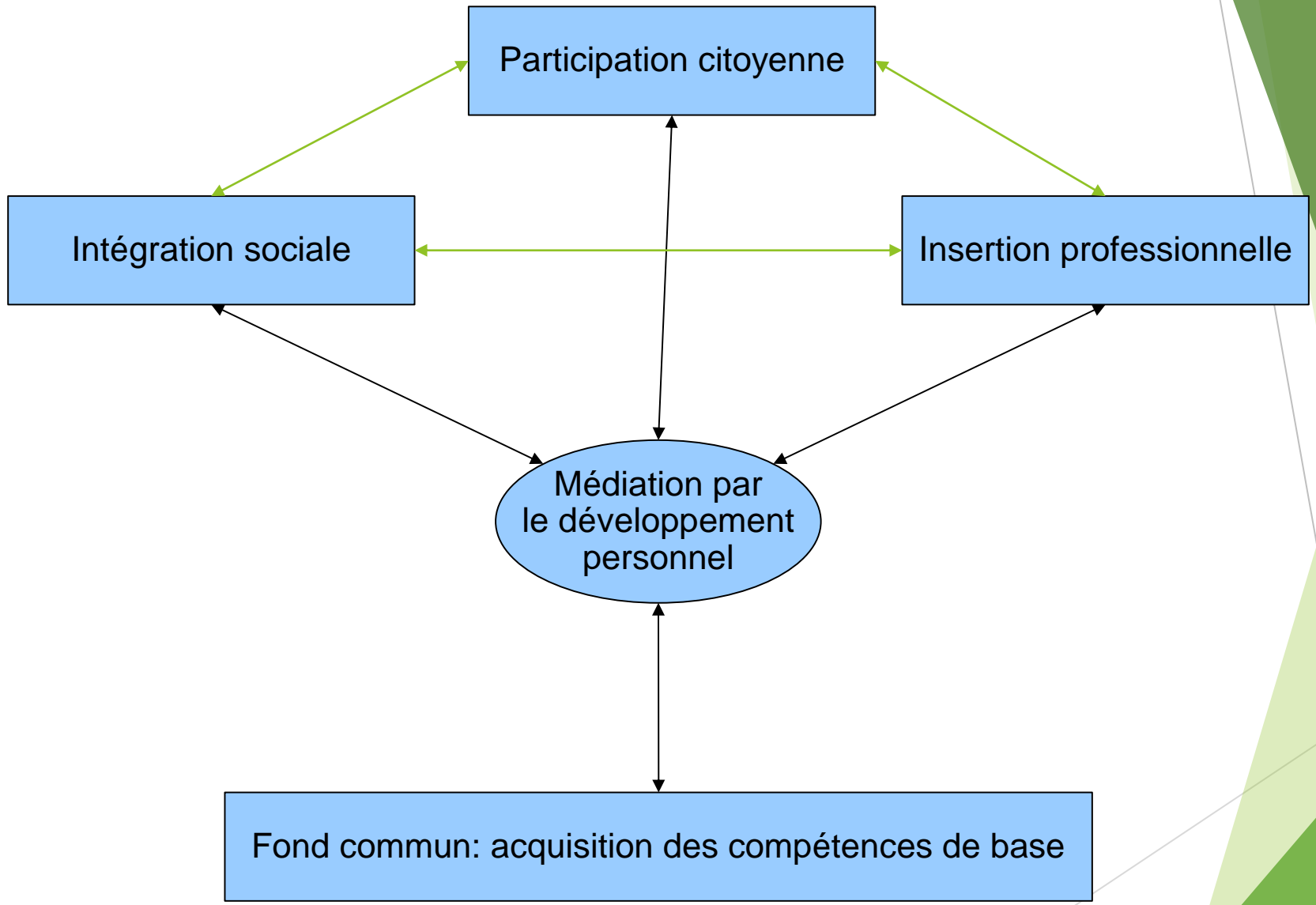
Intégration sociale

Insertion professionnelle

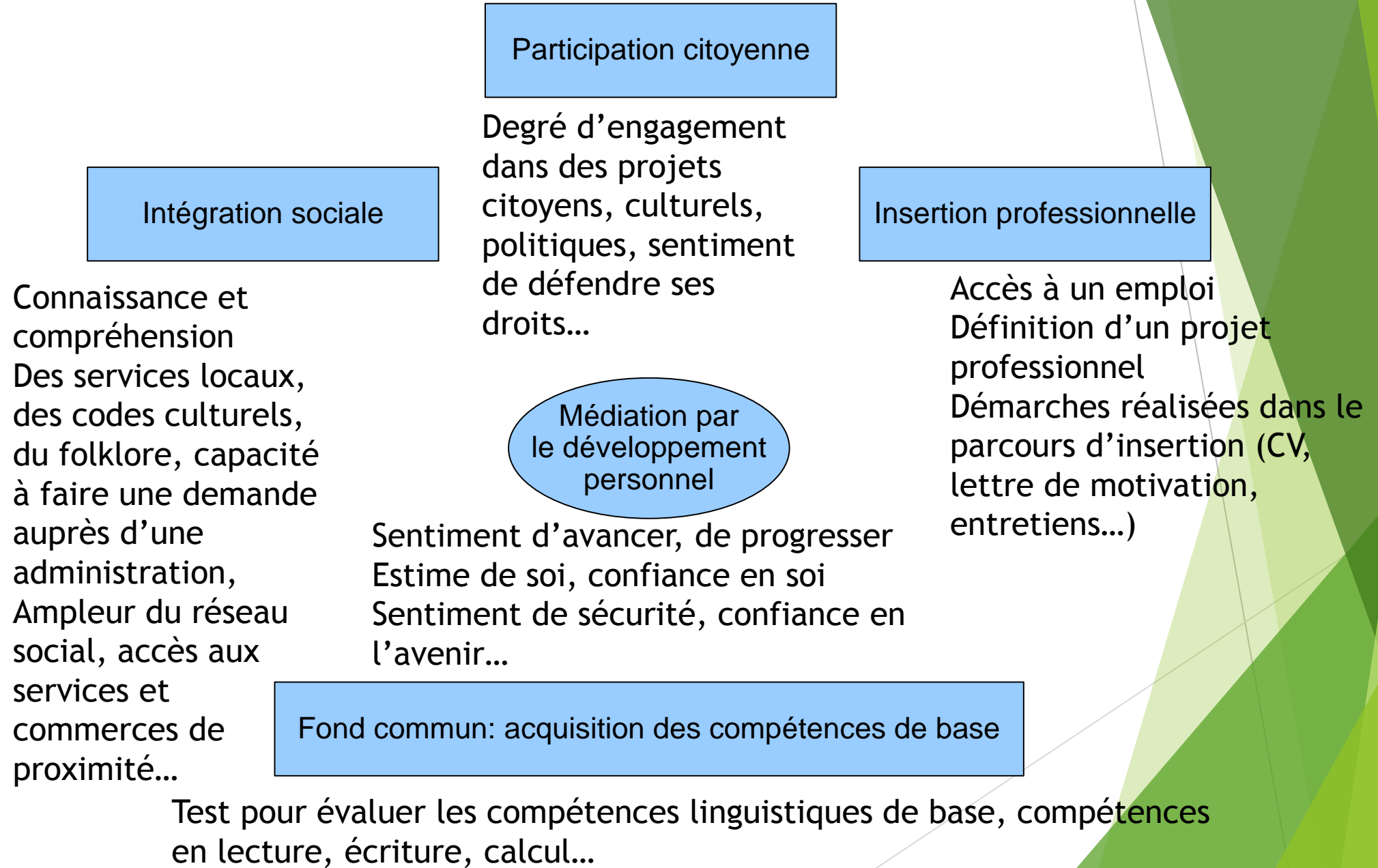
Médiation par
le développement
personnel

Fond commun: acquisition des compétences de base





Définir des indicateurs fiables



Définir des indicateurs: Risque de consacrer la part belle aux indicateurs quantitatifs

- Sélection en fonction des indicateurs et informations disponibles, fiables, facilement mesurables → quantifiables? Par exemple, plus facile d'établir un indicateur d'accès à l'emploi qu'un indicateur d'estime de soi.
- **Approche quantitative** = Réduction d'un phénomène social à des données quantifiées (Salais, 2011)
- Nécessaire pour **mesurer** dans une optique de **comparaison dans le temps** (est-ce que les résultats sont meilleurs qu'hier?) et **dans l'espace** (est-ce que les résultats sont meilleurs qu'ailleurs?)
- Croyance dans la soi-disant « objectivité irréfutable du chiffre » (Salais, 2011)

Définir des indicateurs: Risque de consacrer la part belle aux indicateurs quantitatifs

- Conséquences d'une évaluation quantitative : Ce qui n'est pas quantifiable est taxé d'illégitimité → **hiérarchie symbolique** des tâches, des missions et des effets (Serre, 2011)
- Risque de **quantophrénie**: « Au lieu de mesurer pour mieux comprendre, le danger est de vouloir comprendre que ce qui est mesurable » (De Gaulejac, 2009).
- Le cœur du travail social grignoté par les dimensions mesurables du travail → le temps de la relation et de l'humain est attaqué.

Qui définit ces indicateurs?

TOP-DOWN

Modalités d'évaluation définies « d'en haut ».

Argument 1 : indépendance d'experts non-influencés par des intérêts liés aux résultats de l'évaluation

Argument 2 : Les experts disposent de compétences méthodologiques solides que les acteurs de terrain n'ont pas

BOTTOM-UP

Modalités d'évaluation définies « d'en bas ».

Argument 1 : les outils d'évaluation, pour être efficaces, doivent emporter l'adhésion des acteurs de terrain après avoir été appropriés.

Argument 2 : Les acteurs de terrain (y compris les usagers) ont une connaissance fine du terrain que les experts n'ont pas



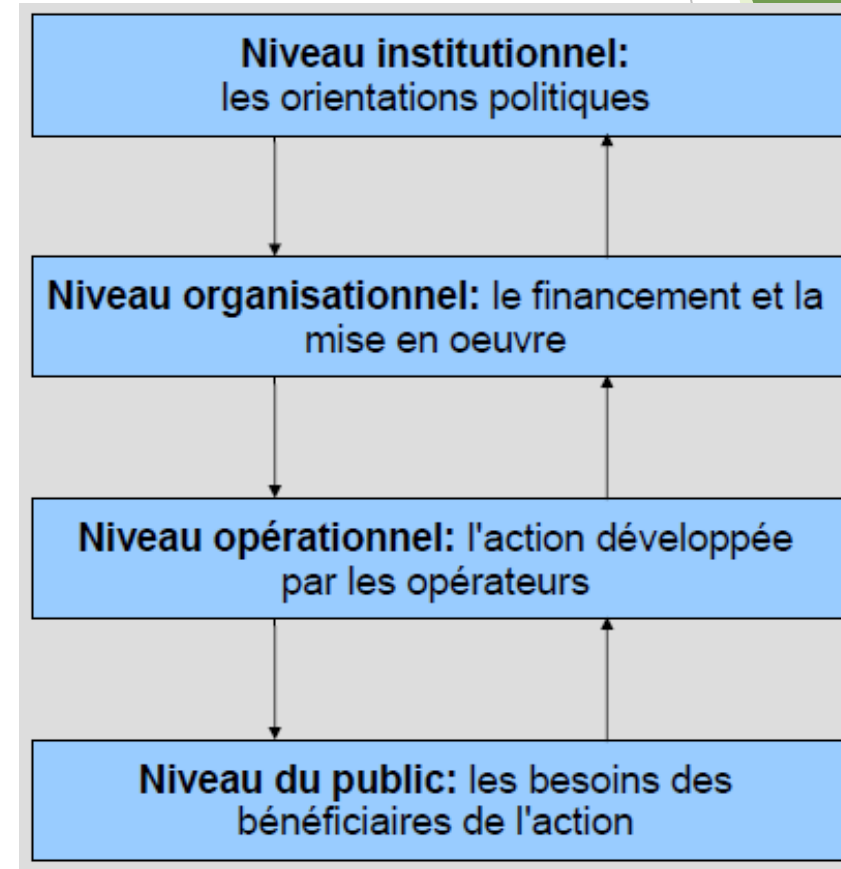
Participative : Co-construction du dispositif d'évaluation par tous les acteurs concernés

Construire une méthodologie pertinente de récolte et d'analyse de données

- ▶ Pertinente? C'est-à-dire qui permette réellement de s'assurer de la causalité, « c'est-à-dire que le changement observé est bien induit par l'activité évaluée » (Périlleux, Nyssens, 2016: 34).
- ▶ Eviter les biais de simultanéité d'événements
- ▶ Eviter les biais de sélection
- ▶ Eviter les biais de durée des effets

3. L'évaluation : un outil précieux à se réappropriier

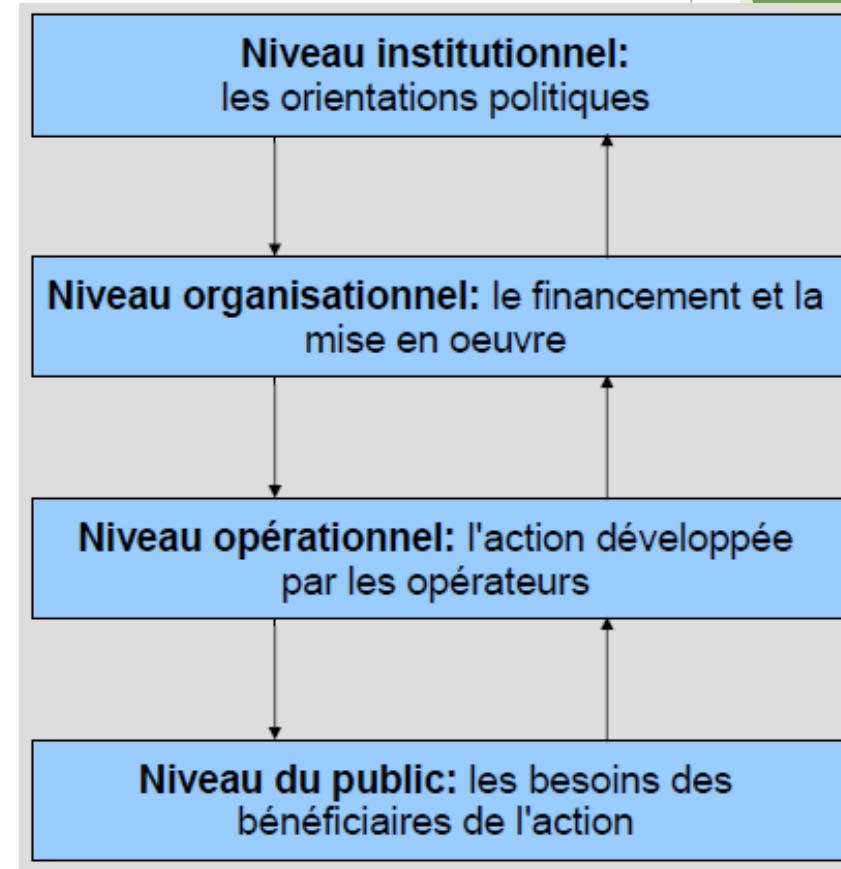
- Pour la conduite, l'orientation et la légitimation des politiques
- Pour la gestion, l'orientation et la légitimation des dispositifs d'action
- Pour la professionnalisation et la reconnaissance des opérateurs, des praticiens
- Pour les bénéficiaires des actions menées



Un moteur pour l'action

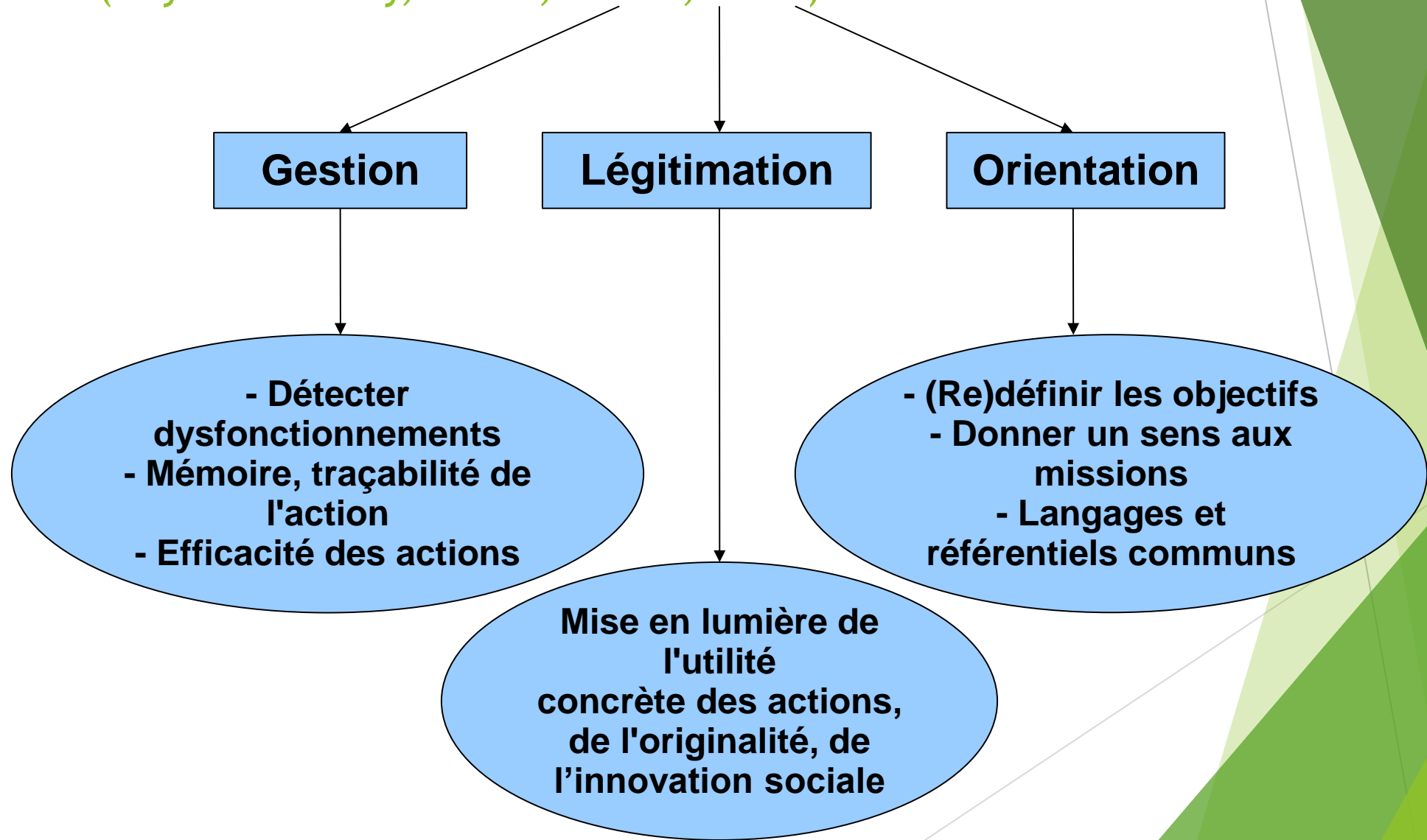
3. L'évaluation : un outil précieux à se réappropriier

- Pour la conduite, l'orientation et la légitimation des politiques
- Pour la gestion, l'orientation et la légitimation des dispositifs d'action
- Pour la professionnalisation et la reconnaissance des opérateurs, des praticiens
- Pour les bénéficiaires des actions menées



Un moteur pour l'action

Pour la gestion, l'orientation et la légitimation des dispositifs d'action (Leys & Gaudry, 2005 ; Fèvre, 2001)



Pour la professionnalisation et la reconnaissance des praticiens (Fèvre, 2001 ; Custos Lucidi, 2008)

Professionnalisation

- Prendre conscience des compétences et des limites ;
- Réflexivité sur la pratique ;
- Solidifier la définition de l'action menée ;
- Préciser les rôles et identités de chacun ;

Reconnaissance

- Mise en lumière de l'utilité concrète des actions ;
- Donner du sens à l'action ;
- Occasion de « donner à voir ce qu'ils font, de dire ce qu'ils font, et d'envisager ce qu'ils font de ce qu'ils disent » ;
- (Re)légitimer l'action sociale.

Pour les bénéficiaires des actions menées

Objectif des actions: Répondre aux attentes, aux besoins des bénéficiaires

- ▶ Source de **transparence** : Clarification des objectifs et du sens de l'intervention
- ▶ Source de **motivation** : Quels changements et dans quel sens pour les bénéficiaires ? Quelle progression ?
- ▶ Source de **reconnaissance** : Prise en compte des besoins, possibilité de participer et de s'exprimer

L'évaluation : un outil précieux à se réapproprier

- **Réappropriation par les professionnels d'une pratique nécessaire et inhérente à l'action sociale**
- **En interne**, au sein de chaque organisme : permet d'évaluer de façon autonome l'action menée.
- **Dans l'interaction avec les pouvoirs subsidiaires** : « attester de la qualité des services réalisés avant que des « normes de qualité » ne soient imposées d'en haut » (Mangez, 2006).
 - ▶ « **Se réapproprier l'évaluation** », « elle est éminemment stratégique et politique, justement par sa force d'argumentation » (Paul, 2014).
 - ▶ « **Repenser l'évaluation de manière collective**, pouvoir se décentrer et comprendre les enjeux de celui qui est en face de soi » (Paul, 2014) → **évaluation participative**

Quelques références

- Bas-Theron, F., Paul, S., Rousset, Y. (2005), *Suivi, contrôle et évaluation du travail social et de l'intervention sociale*, rapport de recherche, Inspection générale des affaires sociales, France.
- Bien-Aimé, P.-A., Maheu, L. (1997), « Quand une forme de travail en cache une autre. Le travail social n'est pas taylorisable », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 10, n°2, p. 123-133.
- Boukelal, A. (1997), « Réflexions sur l'évaluation en travail social : Eléments en vue de la mise en place d'une démarche d'évaluation dans les structures médico-sociales », *Les Cahiers de l'Actif*, n°256/257, pp. 118-140.
- Brun, P. (2008), « Évaluation de la co-formation par les acteurs », in Groupe de recherche Quart monde-Université/Quart monde partenaire, *Le croisement des savoirs et des pratiques: Quand des personnes en situation de pauvreté, des universitaires et des professionnels pensent et se forment ensemble*, Les Editions de l'atelier, Paris.
- Creux, G. (2010), « Les travailleurs sociaux à l'épreuve de la rationalisation du travail social », *Les Mondes du travail*, n° 8, p. 61-72.
- Custos Lucidi, M.-F. (2008), « Les métiers du lien à l'épreuve des mutations du lien social: l'exemple de la mise en oeuvre de la démarche qualité », *Pensée plurielle*, n°18, pp. 93-102.
- Dartiguenave, J.-Y., Garnier, J.-F. (2003), *L'homme oublié du travail social*, Ed. Erès.
- De Gaulejac, V. (2005), *La société malade de la gestion. Idéologie gestionnaire, pouvoir managérial et harcèlement social*, Ed. du Seuil.
- Duran, P. (2010), « L'évaluation des politiques publiques : une résistible obligation » Introduction générale, *Revue française des affaires sociales*, 2010/1 n° 1-2, p. 5-24.
- Fèvre, L. (2001), *Le travail social: Guide méthodologique*, Chronique sociale
- Fusulier, B., Laloy, D. (2014), « Les politiques publiques, des univers composites à évaluer : l'exemple de l'alphabétisation », *Dynamiques Régionales - Revue interdisciplinaire de l'IWEPS*, n°1, pp. 27-37.
- Giauque, D. (2010), « Nouvelle gestion publique: abattre la bureaucratie pour mieux la renouveler », *Les Politiques Sociales*, n°1 et 2, pp. 57-68.
- Godenir, A. (coord.) (2010), *Evaluation de l'impact des actions d'alphabétisation sur la vie des personnes: Résultats d'une enquête menée par Lire et Ecrire auprès des personnes en formation entre mars et juin 2010.*

Quelques références

- Jacob, S., Varone, F. (2002), « L'évaluation des politiques publiques. Six études de cas au niveau fédéral », *Courrier hebdomadaire du CRISP*, 2002/19-20, n° 1764-1765, pp. 5-78.
- Knoepfel, P., Varone, F. (1999), « Mesurer la performance publique : méfions- nous des terribles simplificateurs », *Politiques et management public*, vol. 17, n° 2. , pp. 123-145.
- Lahire B., 1999, *L'invention de l'illettrisme*, Paris, La Découverte.
- Laloy, D. (2015), « L'évaluation : comprendre les tensions pour la construire autrement ? », *Bruxelles Informations Sociales*, n°77. <http://cbcs.be/L-evaluation-comprendre-les>
- Laloy, D. (2014), « L'évaluation des services sociaux : une pratique empreinte de tensions », *L'Observatoire*, n°82, pp. 5-9.
- Leys, V., Gaudry, D. (2005), « L'évaluation: un concept et des pratiques en mouvement », *Les Politiques Sociales*, n°3 et 4, pp. 91-100.
- Lodewick, P., Burion, C., Laloy, D. (2013), *Le bien-être des travailleurs de l'insertion socioprofessionnelle à Bruxelles*, Fonds de la Formation Continue des travailleurs de l'ISP bruxelloise (FFCISP).
- Mangez, N. (2006), « Un cadre pour évoluer vers plus de qualité », *Journal de l'alpha*, n°154, pp. 8-14.
- Melchior, J.-P. (2011), « De l'éthique professionnelle des travailleurs sociaux », *Informations sociales*, n°167, p. 123-130.
- Minonzio, J. (2008), « L'évaluation des politiques familiales: discours sur la méthode ou mot d'ordre gestionnaire? », *Informations sociales*, n°150, pp. 10-21.
- Paul, C. (2014), « L'évaluation : comment en améliorer la pertinence ? Constats d'acteurs de terrain et perspectives », *L'Observatoire*, n°82, pp. 10- 14.
- Périlleux, A., Nyssens, M. (2016), *Evaluer l'impact social: utopie, opportunité ou menace pour les entreprise sociales?*, Chaire « Les Petits Riens ».
- Salais, R. (2011), « Indicateurs et conduite des politiques publiques: où sont les problèmes? », *Informations sociales*, n°167, pp. 60-70.
- Serre, D. (2011), « Gouverner le travail des assistantes sociales par le chiffre? Les effets contrastés d'un indicateur informel », *Informations sociales*, n°167, pp. 132-139.
- Van De Sype, D. (2014), « Evaluation des entreprises à profit social : impacts et enjeux », *L'Observatoire*, n°82, pp. 15-19.