

## Des retombées inattendues

### de la participation des usagers à l'évaluation des actions d'accompagnement

Fin 2007, au sortir d'un de nos séminaires réunissant à Bordeaux 300 professionnels de l'insertion et plusieurs bénéficiaires du RMI, l'évidence s'est imposée de solliciter le point de vue et les propositions de ces derniers sur les services qui leur sont apportés.

Restait à se doter d'une méthodologie qui permette de dépasser les seuls témoignages et anecdotes plus ou moins complaisants.

Depuis, une dizaine de projets ont associé des usagers à l'évaluation des services d'aide à leur insertion – à Aulnay sous bois, Bordeaux, Brest, Evry, Lille, Maubeuge, Nice, Quimper, St Pierre des Corps, Valenciennes - et plusieurs autres sont en cours. A raison de deux réunions par site, espacées de 15 jours, le temps d'une synthèse adressée à chacun, redébatue et validée dans une production écrite finale.

Chaque projet rassemble un groupe de bénéficiaires en cours d'accompagnement (certains avec lesquels les équipes d'insertion considèrent que cela « avance » et d'autres que cela « patine ») ainsi que des personnes sorties avec et sans emploi.

Au-delà de cet échantillonnage particulier, l'intérêt de la démarche réside dans son objet et ses prolongements. L'objet posé et rappelé aux groupes est d'évaluer le service rendu et d'aboutir à des propositions d'amélioration construites collectivement. Un des prolongements est de débattre de ces propositions directement avec un comité de pilotage, un conseil d'administration...

Ces groupes ont sans doute contribué à valoriser leurs participants. Plus lisibles sont les retombées pour les acteurs de l'insertion. Lesquelles ?

- Le rappel d'une évidence : les usagers disent mal supporter les appellations « RMISTES », « RSA » ... qui leur sont affublées dans les dispositifs comme dans les médias. « C'est terrible ! ».
- La complexité du système d'insertion ..., et un groupe de proposer un lexique et un schéma explicatif.
- Des questions, qui n'ont que l'apparence de la naïveté : « quels sont les résultats de l'équipe et pour qui ? ». Et là aussi, d'avancer l'idée de faire part des performances des équipes d'insertion dès le premier contact.
- Le besoin de disposer d'un temps de réflexion, lorsqu'un emploi est proposé. Différenciant, sans remettre en cause les efforts des intervenants, la question de l'emploi de celle de la qualité du travail...

Demandes d'explicitations et propositions se succèdent, s'affinent entre deux réunions d'usagers, se recourent entre groupes qui ne se connaissent pourtant pas... et puis la découverte par les agents d'insertion qu'ils sont observés, avec indulgence et sagacité.

Bref, au bout du compte, entre professionnel de l'insertion et usager, le bénéficiaire n'est pas toujours celui auquel on pense. Raison supplémentaire pour continuer à faire vivre la participation des usagers à l'évaluation.

Jean-Marc Lafitte et Francis Valls

**Pour en savoir plus : Catherine Camagne, 05 56 48 63 63**  
[catherinecamagne@transferiod.com](mailto:catherinecamagne@transferiod.com)