

AIRE D'ACCUEIL

L'enjeu de l'évaluation sur les aires d'accueil Alotra - Marseille

Alotra (Association pour le Logement des Travailleurs) gère depuis 2004 des aires d'accueil en Région Sud Paca et procède aussi pour le compte de bailleurs sociaux à l'accompagnement social et à l'aide à la gestion de logements adaptés pour des familles tsiganes sédentaires dans les quartiers de Martigues et de Marseille

La connaissance acquise de ce public depuis de nombreuses années – qu'il soit voyageur, sédentaire ou semi-sédentaire – lui a permis de concevoir et mettre en œuvre des modalités de gestion d'aires d'accueil adaptées aux modes de vie et d'habiter singuliers à cette population, mais aussi de proposer des actions.

Soulignons ici que cette connaissance des « voyageurs » ne peut être figée et demande à être continuellement enrichie. Effectivement, Alotra se doit de prendre en compte les changements s'opérant dans son environnement, avec ses évolutions techniques, économiques, juridiques et sociologiques. Les gens du voyage sont inévitablement « traversés » par ces évolutions. Leurs besoins et leurs attentes se modifient dans le temps. Une réflexion sur ses pratiques ainsi que l'importance accordée par Alotra aux actions de formation et l'accompagnement des équipes intervenant sur les sites contribuent à cette nécessaire actualisation de ses connaissances.



Association Enseignes des contes
salon de lecture Le Réaltor 2021

En mars 2018, une consultation est lancée portant sur une délégation de service public ayant pour objet la gestion et l'entretien, ainsi que la mise en œuvre de l'animation et d'actions socio-éducatives des aires d'accueil et des terrains de grand passage de la Métropole d'Aix-Marseille-Provence.

Gérer une aire d'accueil est une affaire complexe. Les tâches y sont nombreuses et les projets nombreux. Les interactions entre les publics et les équipes sont permanentes et les occasions de se poser pour réfléchir à sa pratique, à ces process et à ces projets manquent, tant le quotidien est prenant. Le risque ici est de réduire, au bout du compte, l'animation de l'aire d'accueil à la gestion urbaine de proximité en se privant de la dimension sociale, autrement dit, être otage du quotidien.

Aussi, dans le cadre de la réponse à la consultation métropolitaine, Alotra propose un Projet social qui définit pour une durée de six ans (2019-2025) sa stratégie d'animation et d'actions socio-éducatives sur les aires d'accueil et les terrains de grand passage relevant de la Métropole d'Aix-Marseille-Provence. Ce projet tient en quatre axes qui recouvrent dix-huit actions dans les champs :

- de la scolarisation et du soutien scolaire ;
- de la santé et de la prévention ;
- de l'accompagnement social et administratif ;
- de l'accès aux loisirs et à la culture.

Ces actions découlent d'une analyse fine des besoins des publics et ont pour ambition de contribuer à une amélioration globale des conditions de vie de la population.

Une démarche d'évaluation appliquée au projet social, pour quoi faire ?

La réalisation de ce programme s'accompagne d'un dispositif d'évaluation s'inspirant de la méthodologie de l'évaluation dynamique des organisations publiques (Fraise, Bonetti, De Gaulejeac – 1987). Cette approche développée dès l'amont



Projet youtube DICAV MA CHAINE voyageurs gadjis

du projet lui permet d'apprécier :

- l'effectivité de la mise en œuvre des actions programmées (la cohérence des actions avec les intentions, leur efficacité au regard des objectifs) ;
- l'impact observable de ces actions sur la vie des publics destinataires (utilité sociale).

L'enjeu de l'évaluation est de se mettre dans une posture d'étude/action permettant de tirer les enseignements, de produire des recommandations de bonnes pratiques et de veiller à la qualité de service, mais aussi à la qualité de vie des habitants.

C'est une démarche d'autant plus riche qu'elle s'inscrit dans une optique dynamique et coopérative.

L'évaluation de l'effectivité des actions

Elle vise à répondre aux questions suivantes : l'activité développée par les équipes sur le terrain correspond-elle à ce qui était prévu ? Les moyens mobilisés sont-ils conformes à ceux qui étaient programmés ? Le calendrier a-t-il été respecté ? L'action a-t-elle rencontré son public, en d'autres termes celui-ci a-t-il adhéré à ce qui était proposé ?

Le référentiel appliqué ici a été élaboré de toute pièce par les équipes, dans le cadre d'ateliers de co-construction, au regard des termes du projet. Les objectifs opérationnels fixés sont traduits en indicateurs observables ; les données collectées à partir de ce référentiel sont quantitatives et qualitatives. Elles s'intéressent à :

- la nature de l'action, ses objectifs et son contenu ;
- l'organisation générale de l'action : planification, communication ;
- aux conditions matérielles : moyens dédiés ;
- aux ressources humaines mobilisées : composition des équipes, compétences, postures, management, reporting ;
- au public touché.

L'évaluation de l'utilité sociale

Il s'agit d'apprécier l'impact des actions proposées sur le parcours de vie des bénéficiaires : la fréquentation de l'école et les parcours scolaires, l'accès aux soins, l'autonomie dans les démarches administratives et l'accès aux droits, le développement personnel et l'accès à la culture. Les fiches actions du projet déclinent précisément les effets attendus.

Pour que l'évaluation soit objectivée et de qualité, pour chaque thème et chaque question posée, une batterie d'indicateurs pertinents a dû être élaborée, là encore dans un cadre coopératif. L'objectif est de mener des observations concrètes. La contrainte est de faire en sorte que cette observation s'inscrive dans les pratiques courantes des équipes, sans être trop chronophages. Les intervenants « prestataires » sont aussi formés à la démarche par Alotra pour observer, au fil de leurs actions, les effets produits.

Nous notons toutefois que par définition, les résultats visés par les actions ne peuvent émerger qu'en deux temps :



Association de Prévention routière
la Garenne été 2021

- à court terme : on peut tout au long des actions voir déjà les choses évoluer ; la méthode doit permettre d'appréhender ces changements ;
- à moyen et long terme : certains effets demandent du temps, quelle que soient la qualité et la force des actions ; c'est là une limite de l'évaluation qui ne peut ici s'engager dans des études de cohorte répondant à la question « que sont-ils devenus !? », en vérifiant ainsi l'ancrage des pratiques et des résultats dans la durée.

Les enjeux de l'évaluation sont ainsi d'estimer dans quelle mesure et en quoi les familles sont susceptibles d'être durablement touchées par les actions.

Des outils et méthodes

La démarche repose sur :

- l'exploitation des données collectées : traitements statistiques, traitement d'observations
 - un référentiel thématique co-construit par les équipes, qui se décline dans plus de 200 indicateurs renseignés périodiquement par elles ; on soulignera que tous les professionnels ne sont pas concernés par tous les indicateurs, dans une sorte « d'usine à gaz » ; tout est fait pour que l'évaluation ne soit pas trop chronophage et intégrée comme une « routine » ;
 - l'observation et le reporting des intervenants prestataires sur les actions qu'ils animent ;
 - des observations sur site,
 - des échanges avec les familles ;
 - approche spécifique de l'expérience des enfants (ateliers) ;
 - approches collectives (focus groupes).
- l'exploitation des données collectées : traitements statistiques, traitement d'observations et de contenus textuels ;
- l'analyse collective des résultats et l'ajustement du projet tout au long de sa durée.

Des instances

La démarche mobilise :

Un Comité technique et d'évaluation est constitué avec les cadres du service et les équipes de terrain. Il définit le calendrier et l'organisation de l'évaluation. Il anime et valide la démarche et ses avancées tout au long de sa mise en œuvre.

Le groupe projet, composé des équipes de terrain, ayant préalablement participé à une formation-action visant à élaborer le référentiel et en charge de la collecte des données.

La Direction du développement social et la Direction de la gestion locative sociale d'Alotra prennent part aux travaux et garantissent leur appropriation institutionnelle.

Aujourd'hui, cette démarche d'évaluation favorise une meilleure lisibilité du projet social, la cohérence de l'action avec les intentions qui la fondent, les conditions d'une relation de qualité à l'usager, l'amélioration continue de l'activité et de la qualité des prestations, et la concertation au sein du dispositif sur la mise en œuvre de l'activité.

L'évaluation du projet social a été réalisée par les équipes Alotra. L'appel à un consultant extérieur CAP Méditerranée a permis d'avoir des conseils méthodologiques et de favoriser la formation et la montée en compétence des agents Alotra à la démarche d'évaluation. En considérant l'évaluation comme un processus d'apprentissage et en les impliquant dans cette démarche, Alotra leur permet de remettre à plat leurs pratiques, de créer les conditions favorables à leur renouvellement. Mais aussi d'engager un débat sur leur travail, les difficultés rencontrées, les freins mais aussi les leviers et perspectives à investir. Cela crée les conditions pour faire évoluer les compétences collectives et un processus permettant de nourrir les réflexions relatives à la prise en charge des personnes, de « professionnaliser » l'intervention.

NATHALIE BERTHE –
DIRECTRICE DE DÉVELOPPEMENT SOCIAL ALOTRA
ET MICHEL CARBONARA –
CONSULTANT DE CAP MÉDITERRANÉE