

Sommaire

Préface (<i>Michel Laforcade</i>)	9
Introduction	11
PREMIÈRE PARTIE – Pourquoi l'idée d'un diagnostic partagé entre usagers et professionnels ?	
1. L'évaluation partagée, une nécessité	17
La nécessaire objectivation de l'auto-évaluation	17
La nécessité d'analyser l'impact de l'action sociale et médico-sociale	18
<i>Analyser l'impact réel d'un dispositif ou de l'action d'un établissement sur un usager</i>	18
<i>Une analyse complète des freins à l'impact d'un dispositif sur la vie des usagers</i>	20
Dépasser les enquêtes de satisfaction	23
Instaurer un débat entre les « acteurs de terrain », usagers et professionnels	23
Le besoin de prise de recul des professionnels de terrain	26
2. Les principes de base du diagnostic partagé	27
S'appuyer sur une démarche dialectique usagers/professionnels	27
Dépasser les représentations	28
Produire de l'intelligence collective	29
Convoquer l'expertise du vécu des usagers et des professionnels pour rendre plus objective l'évaluation interne	30
Effectuer une évaluation réellement partagée localement pour pouvoir avancer sur des bases solides	31
En conclusion : trois enjeux à relever	31

DEUXIÈME PARTIE – Un outil original de diagnostic partagé :
le forum local

3. La genèse	35
Un besoin d'écoute « concrète » des usagers exclus	35
Les enseignements	37
4. Principe et caractéristiques du forum local	43
Principe	43
Participants	43
La délicate question de la représentativité des usagers	45
Un forum « local » : quel lieu, quel territoire ?	47
Principales caractéristiques	47
<i>Un objectif : partager un diagnostic</i>	47
<i>Un pari</i>	48
<i>Une double rationalisation progressive</i>	50
Les niveaux de participation du forum local	51
Largeur et profondeur de l'évaluation participative	53
5. Exemples de forums locaux	55
Enrichir l'évaluation interne	
dans les établissements médico-sociaux	55
<i>Le projet d'établissement de la Maison d'accueil spécialisée de Bassens (Savoie) – une démarche de réflexion collective très participative</i>	55
<i>L'IME-SESSAD Saint-Louis-du-Mont à Chambéry – l'écoute croisée des parents et des enfants</i>	60
<i>EPSOMS d'Amiens – l'écoute des usagers dans la démarche projet</i>	64
Analyser l'impact d'un dispositif	70
<i>Le dispositif IAE (insertion par l'activité économique) en Dordogne – une écoute fine du contenu et du langage des usagers</i>	70
<i>Le dispositif AHI en Saône-et-Loire : un diagnostic territorial complet mené par la Fédération nationale des associations d'accueil et de réinsertion sociale (FNARS)</i>	74
Mieux comprendre la vie de certaines populations	
en situation d'exclusion	78
<i>La conférence de consensus de 2007 : les sans-abri doivent-ils sortir de la rue ?</i>	78
Améliorer l'accès aux droits, mieux accueillir	
les usagers	83

<i>PARADS : l'accueil à la CAF et la CPAM du Cher (réseau Résoplucé 18)</i>	83
<i>La relation de l'administration fiscale avec les particuliers et les entreprises : une évaluation de la Cour des comptes</i>	86
Mesurer le niveau de démocratie sanitaire	89
<i>Un « forum citoyen » sur la place des usagers à l'hôpital dans le Limousin (ARS Limousin)</i>	89
Évaluer la qualité d'un lieu d'accueil ou d'hébergement	93
<i>Un lieu original : le Relais Georges Charbonnier à Poitiers</i>	93
TROISIÈME PARTIE – Analyse critique : les forces, limites et conditions de succès du forum local	
6. Les forces et limites de l'outil du forum local	99
Les points forts	99
<i>Un outil qui réconcilie méthodologie et éthique</i>	99
<i>Les apports fondamentaux des échanges croisés</i>	105
Les limites	113
7. Les conditions du succès d'un forum local	115
Préparer	115
Organiser le « recrutement » des usagers	117
Animer	118
<i>Faire de la rencontre un moment de plaisir</i>	118
<i>Optimiser l'animation</i>	118
<i>Renvoyer fidèlement la parole des participants</i>	119
<i>Conclure</i>	119
Exploiter	119
<i>Exploiter le contenu même du forum</i>	119
<i>Poursuivre la collaboration avec les usagers et les professionnels</i>	120
Conclusion	121
Annexes – Deux exemples de forums	125
<i>Un forum sur les jeunes en Rhône-Alpes (2009)</i>	125
<i>Un forum sur la démocratie citoyenne dans le Limousin (2011)</i>	135