

---

## L'activité d'évaluation et les systèmes d'information. L'évaluation est aussi un travail : langagier, assisté, organisé

*Evaluation and Information Systems: Evaluation Considered as an Assisted and  
Organized Speech Act*

**Pierre Delcambre**

---



### Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/edc/1028>

DOI : 10.4000/edc.1028

ISSN : 2101-0366

### Éditeur

Université Lille-3

### Édition imprimée

Date de publication : 1 décembre 2009

Pagination : 79-100

ISSN : 1270-6841

### Référence électronique

Pierre Delcambre, « L'activité d'évaluation et les systèmes d'information. L'évaluation est aussi un travail : langagier, assisté, organisé », *Études de communication* [En ligne], 33 | 2009, mis en ligne le 01 décembre 2011, consulté le 01 mai 2019. URL : <http://journals.openedition.org/edc/1028> ; DOI : 10.4000/edc.1028

---

Ce document a été généré automatiquement le 1 mai 2019.

© Tous droits réservés

---

# L'activité d'évaluation et les systèmes d'information.

## L'évaluation est aussi un travail : langagier, assisté, organisé

*Evaluation and Information Systems: Evaluation Considered as an Assisted and Organized Speech Act*

Pierre Delcambre

---

- 1 Le texte qui suit essaie à sa manière de penser la formule proposée par *Etudes de Communication* « l'activité aux prises avec des systèmes ou dispositifs d'information ». Je tente d'une part d'explicitier une manière de travailler « l'activité » dans une perspective théorique « communicationnelle » ; d'autre part il s'agit pour moi de décrire une activité qui est aux prises avec « un système ou un dispositif d'information ». Le cas étudié est celui du travail d'évaluation auquel sont soumis, comme nombre d'autres, les établissements sociaux et médico-sociaux -privés en général mais aussi publics- (Bauduret et Jaeger 2005, Laforcade et Meyer 2008) ; le cadre « nouveau » de cette évaluation s'installe à partir d'un dispositif légal (loi du 2 janvier 2002), encadré par les recommandations d'une Agence nationale de l'évaluation de la qualité des établissements et des services sociaux et médico-sociaux. Je propose ici une analyse « en compréhension » mettant l'accent sur les opérations qu'une activité d'évaluation sous système technique induit.

### L'activité : un terme très large, mais pas anodin

- 2 L'intérêt pour l'activité n'est pas d'aujourd'hui, mais son émergence, « sa mise à l'agenda » des Sciences Humaines et Sociales est récente. Le terme d'activité n'est pas un concept stabilisé, ou plutôt son caractère « générique » (Bidet 2006 : 5) amène les

chercheurs à travailler tout aussi bien avec les termes de « travail en actes », d'actes, d'actions, d'activités, d'opérations. A. Bidet, introduisant les contributions à un séminaire de 2004 « Sociologie du travail et activité », propose de « relier deux fils, celui de l'étude de l'activité de l'acteur dans son environnement social organisé et celui de l'étude de l'organisation comme système d'activité socialement organisé ». Il faut dès lors, pour des sociologues, rompre avec la tradition Friedmannienne et se décentrer de l'analyse du rapport salarial. Et cela en développant deux perspectives de recherche : d'une part en visant à décrire la temporalité concrète du travail, avec une observation précise de « la manière dont les individus interagissent à propos des tâches (les découpent, les hiérarchisent, les distribuent, etc.) » (Bidet 2006 : 9) ; d'autre part, en s'appuyant sur une analyse fine et concrète des technicités. On pensera alors aux avancées de l'anthropologie des sciences et des techniques. Bidet note, de son côté, comment Naville, engagé dans l'analyse de l'automatisation, dès 1963, estimait nécessaire une telle analyse, notamment parce que « le fonctionnement autonome des outillages est tel que l'individu ne sait pas comment il intervient en tant que tel ». Dès lors, « l'activité de travail se fait toute entière épreuve critique » (Bidet 2006 : 12). Cette analyse du travail comme « épreuve critique » rejoint les analyses initiées par Y. Schwartz et les chercheurs d'APST (Analyse Pluridisciplinaire des Situations de Travail) visant à mettre en avant l'importance de la « résolution de problème » : le travail interroge celui qui est « en charge ». L'analyse de l'effectuation du travail nous impose donc un niveau d'analyse « individué » où l'on cherche à repérer et comprendre les difficultés de ceux qui effectuent les opérations (une analyse des « pratiques » au niveau le plus singulier, et plus seulement celui des « opérations » dont la description est à la fois anthropologique et historique comme chez Gardey 2008).

## **Dispositif, système technique d'information, opérations réalisées dans l'activité : propositions d'un cadre d'intelligibilité.**

- 3 Cette perspective « à deux fils » est celle d'une sociologue. Pour des sciences de la communication (ici il s'agira d'une anthropologie cognitive des situations de travail, attentive au travail communicationnel, aux prises avec les dispositifs et systèmes d'information), je propose une autre procédure d'analyse. En effet pour des chercheurs attentifs aux aspects communicationnels et informationnels du travail, l'activité de l'acteur (fil n°1) n'est pas seulement aux prises avec le système d'activité socialement organisé –dispositifs, organisation du travail, « délégation » ou « assistance » par les machines et l'outillage (fil n°2) : cette activité met en jeu sur le lieu du travail des gestes, un « faire » installé ou dérouté par le travail contraint généré par les systèmes d'information, mais aussi par les différents « formats » du travail langagier. Mais encore, la « communication » au travail ne s'origine pas que des échanges nécessaires à l'activité « collective » (ajustement, coordination...), phénomènes bien pris en compte par nos collègues sociologues ; elle s'origine aussi du dialogue avec soi-même pour penser sa propre tâche et résoudre les problèmes de l'effectuation du travail, donc de la sollicitation de discours, d'informations, de documents qui actualisent le sens de ce que l'on fait et permettent de suivre le cours d'action.

- 4 Dès lors il me semble plus heuristique de distinguer trois niveaux d'analyse et de description qui permettent de repérer comment l'activité est aux prises avec le travail d'information, ses systèmes, ses dispositifs. Après une présentation rapide de ces niveaux d'analyse, je m'attacherai plus spécifiquement à décrire le « travail d'évaluation » qui s'impose (aussi) aux établissements sociaux et médico-sociaux et à leurs personnels.
- 5 Un niveau est souvent décrit : c'est celui de l'organisation qui s'impose, qui cadre et gouverne. Une sociologie « performative » rompt avec ce niveau de description (Latour 2007). Je le maintiendrai cependant car c'est bien celui d'une socio-économie qui installe et prescrit, qui dote et régule. La difficulté d'analyse du dispositif, dans une perspective privilégiant l'analyse de l'activité et du travail, est qu'un dispositif vient déplacer et vise à transformer d'une manière généralisée les organisations et les manières de faire. Un ancien dispositif avait antérieurement distribué des places dans une aire géographique et pour un nombre d'organisations données. Ces organisations avaient à leur tour interprété organisationnellement ou fonctionnellement le dispositif, organisé l'activité et sa distribution locale. Dès lors, un « nouveau » dispositif intervient dans une dynamique antérieure de l'activité, dans des jeux de répartition, de savoirs-faire, de responsabilités, de contributions. Il vise à déplacer, mais les modifications durables sont à analyser sur le temps long de la réinterprétation organisationnelle et des capacités à redistribuer tout en trouvant une qualité de contribution des agents.
- 6 Dans le cas étudié, l'évaluation de l'activité des établissements sociaux et médico-sociaux, de régime privé ou public, mais appuyés largement sur des financements publics (Sécurité sociale gérée par les partenaires sociaux, Départements, Etat dispensateur ou régulateur) est imposée par une loi votée en 2002, dans le droit fil de la régulation hospitalière (loi du 31 juillet 1991). La loi se double d'une organisation (Agence d'évaluation) qui « conseille », donc de « recommandations », mais aussi de « systèmes d'information ». Ce niveau de description permet de penser déjà une partie du système d'acteurs, surtout il permet de ne pas « simplement » analyser le niveau « local » de l'organisation.
- 7 En effet, pour restreindre l'analyse au « travail d'évaluation », on note que les mécanismes d'évaluation ne sont pas toujours suscités et encadrés de la même manière. Un bon nombre ont pu être étudiés par les analystes des « systèmes qualité », d'abord mis en œuvre dans les entreprises (Mispelblom-Beyer 1995). Les travaux sur la « gouvernance » ont suivi ; en effet, l'évaluation peut être régulée par des organismes internationaux, mais encore l'État peut susciter le changement, susciter l'évaluation pour le changement, en laissant toutefois les acteurs économiques s'organiser entre eux (par exemple pour la « charte de la diversité » (De la Broise et Lamarche 2007, Huët 2008). Dans le cas étudié ici, comme pour l'Hôpital (Basse, 2003), l'État français a voulu asseoir les financements aux établissements, une quasi délégation de service public, sur une gestion appuyée sur la loi. Ces dispositifs posent, dans les moments fondateurs, des acteurs obligés, des formes imposées ; et, si ce sont les acteurs concernés qui ont à inventer un certain nombre de « bonnes pratiques », il n'en reste pas moins que le dispositif de la loi modifie significativement les jeux anciens de l'évaluation, tant dans ses objectifs que dans son langage. Ce plan d'analyse amène aussi à se demander ce que deviendront, en temps de moindre investissement et de moindre contrôle, les pratiques ordinaires. Mais pour étudier les pratiques et l'activité, il faut changer de registre de description.

- 8 Je distinguerai dès lors un second niveau, celui des « organisations locales » où l'ensemble de l'activité est distribuée, où les ressources pour travailler sont elles mêmes distribuées. Le travail d'évaluation se réalise au cours d'une série de moments plus ou moins formalisés, organisés, pilotés, assistés par des outils du travail intellectuel ; non seulement l'organisation du travail est distribuée et les personnes en charge de l'évaluation peuvent être décrites, établissement par établissement, mais encore on repèrera ceux qu'on appellera pour l'instant les « partenaires de l'évaluation » (instances évaluatrices, consultants mais aussi usagers et leurs représentants). Des cadres de travail sont posés pour les interactions, une action organisée ; on affinera l'analyse de l'activité en « opérations » ou « actes », lesquels dépassent le hic et nunc de leur effectuation par le personnel « engagé » dans cette opération. Ce niveau, s'il peut faire apparaître les constantes d'une organisation récurrente, est celui où s'inventent les pratiques, où elles se formalisent. Pour passer des « recommandations » à l'effectuation, consultants, innovateurs locaux, formés ou habiles, seniors vont installer des « groupes de pilotage ». Des organisations bottom-up peuvent être mises en place ou « utilisées », comme les groupements professionnels, pour « généraliser les bonnes pratiques », asseoir les nouveaux formalismes (y compris les formalismes documentaires) permettant la stabilisation de la production d'évaluations. Ici des temporalités particulières sont à l'œuvre notamment parce que l'évaluation « sous dispositif » n'est pas un process continu, qu'elle est même difficilement ritualisable, tant les formes, les relations, les enjeux changent à chaque évaluation pour tous les « partenaires ». Dans le temps, les échanges et les interactions –au sein de l'organisation comme avec les « partenaires » du travail, ici toujours, de l'évaluation- peuvent s'observer.
- 9 Mais si l'activité n'est pas que collective, si elle amène à penser le concret du travail, alors il faut envisager un troisième niveau d'analyse. Ici, de quoi est fait le travail d'évaluation, pour ceux qui y sont engagés ? L'analyse du travail visera à comprendre les opérations et l'activité d'une autre manière, en centrant l'attention sur la contribution de celui qui est « en charge ». Le travail ainsi conçu est à la fois matériel et intellectuel : le travail d'évaluation, ici, est à la fois informationnel (il y a des données, des textes à produire « sous » des protocoles et des systèmes d'information) et communicationnel (l'évaluation est « adressée », mais encore certains aspects de l'évaluation sont localement discutés pour être « validés » avant « envoi »). Parce que le personnel en question est bien « engagé » dans la réussite de ce qu'il a à faire, son travail est aussi inscrit dans un présent, il est, comme l'activité, un « accomplissement pratique », il est « en train d'être fait » (Borzeix 2006 : 26-27).
- 10 Ces « niveaux d'analyse » ne sont pas étanches mais produisent des structurations réciproques qu'il s'agit d'observer. Dans la suite de ce texte, je privilégierai la description des deux derniers niveaux, en m'attachant, pour chaque « opération », à la fois à la distribution de l'activité et au travail des acteurs chargés de l'opération.

## **Évaluer : l'articulation entre la déclaration de données recueillies et l'argumentation pour orienter l'action engagée**

- 11 Acceptons un instant que nous connaissons le « dispositif » et les procédures d'évaluation voulues, pilotées, essayées dans le cadre de la loi de 2002. Acceptons que les

établissements concernés ont organisé la réponse à l'injonction légale et ont mis en place des « procédures ». Existe-t-il des opérations de travail, voire des actes de langage propres à l'évaluation ? Lesquels ? En quoi l'évaluation -qui aujourd'hui passe par l'enregistrement, le calcul, les modes de représentations assistés par ordinateur- reste une opération faite de langage (donc de mots, de points de vue, d'interactions). Je commencerai par poser qu'il est utile de distinguer le « recueil » et « l'évaluation ». À la fois parce que ce sont deux « moments », et parce que le travail intellectuel de ces deux temps ne relève pas des mêmes activités langagières, le déclaratif pour le recueil, l'argumentatif pour l'évaluation. Cette distinction résulte du principe même de la démarche d'analyse de l'activité : elle rompt avec une analyse des systèmes d'information automatisés qui pense la saisie et le calcul, surtout attentive aux opérations que peut enchaîner le système. « Recueillir », « évaluer », ces deux opérations sont mises en œuvre dans d'autres « milieux sociaux » et « organisations » que l'intervention sociale : on peut dès lors monter en généralité et chercher les jeux de langage propres à ces deux régimes discursifs, la manière dont ils sont « aux prises avec des systèmes d'information ».

- 12 « Actes », « opérations », « jeux de langage ». C'est l'une des difficultés de l'analyse : s'il s'avèrerait dangereux de considérer que toute action est « langagière », ce qui reviendrait à un logocentrisme critiquable, néanmoins il est logique que des chercheurs qui veillent à mettre en lumière la part informationnelle et communicationnelle de l'activité s'intéressent aux « actes de langage ». L'intérêt de la perspective pragmatique est de ne pas évacuer la dimension individuelle du travail langagier (avec ses engagements, ses retraits, ses ruses, ses refus, ses perversions), ainsi que de regarder précisément avec quels mots on fait le travail intellectuel, cognitif dira-t-on plus souvent aujourd'hui, qui est une part centrale mais souvent mésestimée des activités.
- 13 Je propose donc pour commencer de considérer que le travail d'évaluation est une opération double. Elle repose d'abord sur un « recueil » et elle consiste ensuite à « évaluer ». On peut être gêné de voir ainsi dénommer la seconde phase, par le terme « englobant » qu'il s'agit d'analyser. Mais cette apparente maladresse d'expression permet de pointer un phénomène très classique propre à l'activité : l'activité est « orientée », et ici, le recueil est déjà orienté par « l'évaluation », dont on explicitera ensuite la composante intellectuelle - l'interprétation - et la composante écrite communicationnelle - l'argumentation.

## Le recueil : relever, extraire, collecter, demander... pour déclarer

- 14 Le recueil, comme activité, commence, croit-on, comme une recherche de renseignements, de données, d'éléments prédéfinis, liés à des « indicateurs ». Aujourd'hui on imagine par là que le recueil permettra le « calcul » sous toutes ses formes. Or on recueille aussi des fragments de textes, des récits, repris sous la forme documentaire prélevée ou obtenue ou « retraités ». C'est que la phase suivante n'est pas simple « calcul » mais bien interprétation.
- 15 Dans les procédures anciennes de certains établissements sociaux et médico-sociaux, notamment d'« éducation spécialisée », le recueil aboutissait notamment à la partie « administrative » des notes de synthèse, ou au RRSE en Seat (Villatte, 1998), « instruction du dossier » pour le juge au moment de l'accueil. Les données à obtenir étaient stabilisées

par une trentaine d'années d'affinement des éléments d'administration à mémoriser (Delcambre, 1997 : 167-205). C'est un premier point notable : l'administration des choses et des gens est faite d'indicateurs, donnant lieu à formulaires ; les indicateurs finissent par être stabilisés et imposés et les documents de recueil finissent par se généraliser, souvent sous forme d'un formulaire unique. La mise au point de ces indicateurs est un long travail, fait souvent de réflexion sur la technique de suivi des choses, des gens, ici des « carrières dans les dispositifs d'intervention sociale ». Ces indicateurs n'ont pas été construits forcément dans une orientation d' « évaluation », mais plutôt de « suivi », d' « accompagnement », mots d'une « profession » qui a été historiquement amenée à intervenir lors de différentes séquences de vie des personnes concernées par les prises en charge. Dans le champ de l'intervention sociale, le travail de recueil, pour qui y est « commis », s'est installé dans une combinaison « recueil+évaluation » focalisée sur l'évaluation-bilan des prises en charge individuelles.

- 16 Le recueil était fait de prélèvement sur sources disponibles, mais aussi par téléphone, lequel suppose -pour la partie des informations qui ne sont pas liées à un secret médical- la coopération d'autres professionnels, une coopération propre à la collégialité. Difficile de faire un recueil sans contacts téléphoniques, sans administration qui archive des pièces ; difficile de mettre en texte des éléments factuels sans coordination avec ceux qui ont « observé », « rendu visite », « pris contact » - des réunions sont donc elles aussi des « outils de travail » donnant lieu à une distribution particulière-. Il s'agit d'obtenir la bienveillance d'un partenaire pour qu'il « livre » des données » (qui sont parfois des éléments d'information prédéfinis, parfois des morceaux de récit, mêlant analyse et éléments factuels de situation).
- 17 Il me semble important de noter que les « indicateurs » ont une particularité, pour celui qui prend la peine d'étudier leur « exploitation » : ils sont systématiques, instruits « pour autant que de besoin » et donc par excès ; la prudence de l'archivage des données est d'anticiper durablement des usages d'analystes ultérieurs, nombreux et dotés de formalismes informationnels d'identification très divers. Dans le cas des recueils réalisés pour les besoins de l'évaluation des prises en charges individuelles, beaucoup de « data » pré-définies sont non opératoires pour l'analyse du cas à un moment « t », mais peuvent se révéler « à réinterroger plus tard ». Cette charge, voire cette surcharge, du recueil peut amener le « chargé de recueil » à le routiniser sans anticiper l'analyse, au risque de désinvestir le sens. Dès lors qu'on multiplie des données brutes sollicitées, qu'on augmente les tâches de « marquage » -un tableau de bord doit être systématisé si l'on veut qu'il serve à quelque chose- le travail de recueil semble pouvoir « s'autonomiser », pouvoir devenir une opération technique dissociable dans l'activité d'évaluation.

## Activité solitaire du collecteur-prédateur ou activité collégiale ?

- 18 Envisageons à présent un autre aspect de l'activité, pour ne pas simplement faire comme si c'était de compétences opératives individuelles dont il fallait rendre compte. Les activités langagières du recueil et de l'évaluation, surtout quand elles sont traitées de manière « intégrative » par des machines intelligentes, sont « distribuées » entre ceux qu'on appellera pour l'instant « partenaires » ou « contributeurs » qui concourent à ce travail. Dans le moment où le dispositif (« nouveau ») se met en place, où les cadres d'action et de relation susceptibles d'opérationnaliser les exigences s'inventent, la

distribution des places est précisément discutée. Dès lors l'activité est « collective », résulte d'un travail communicationnel où l'on se parle pour établir des règles de recueil, des règles d'usage des données, des formes et des moments d'échange qu'il faut structurer, voire ritualiser, pour que les petits moments ordinaires du travail aient effectivement lieu, et pour que les moments plus exceptionnels soient aussi régulés. Une fois « ritualisées » les règles et les formes des échanges, ne reste plus qu'à apprendre à traiter les imperfections, les incidents, les différends, pour manager un système « durable » et « tenable ». Si la répartition des tâches et l'affectation des moyens s'analyse dans le temps long, ayant souvent été installées lors de dispositifs précédents, on notera, pour le travail d'évaluation propre au secteur considéré, que les règles de travail avaient stabilisé une distribution du travail dans le moment où ce qui primait était l'évaluation régulière des personnes prises en charge. Le recueil de données était jusque là d'abord réalisé par les « professionnels » (et plus précisément, le professionnel « référent » de la personne prise en charge (Delcambre 1997 : 207-235)). Le jeu de distribution des rôles amenait le secrétariat à répertorier et mémoriser les éléments « stables », dits « administratifs » du dossier. Il reste qu'une bonne partie de la mémoire collective n'est pas « notable », faute de mots disponibles sur le moment, faute d'une clarté de l'intelligence de « ce qui se passe », faute de supports de mémoire disponibles quand vient l'idée ; la garantie d'un traitement de qualité reposait donc sur la distribution de l'activité qui donnait au « référent », supposé être au plus près du sens, une place centrale.

- 19 Dans ce régime général où les établissements et leurs équipes étaient « centrés symboliquement » sur l'évaluation des personnes prises en charge et l'autoévaluation de la qualité des prises en charge, les éléments « prémisses » de l'évaluation actuelle était laissés à l'« administratif », dans un traitement cumulatif de données qui correspondraient à un « tableau de bord » de l'activité. Ce travail a été longtemps considéré comme secondaire, d'une temporalité moins exigeante que le suivi qui, lui, s'imposait quasi hebdomadairement pour l'« équipe ». Cadres et directions mirent progressivement en place le travail de « bilan d'activité » reprenant les éléments de « tableaux de bord » dès lors qu'ils existaient, constituant une mémoire (sur des supports archivés, accessibles pour vérifier telle donnée, la réutiliser, ou la modifier, l'actualiser). Pour l'établissement, ce travail de mémoire, fait de secrétariat et d'archivage, va se modifier dès lors que les ordinateurs vont se multiplier, que le partage de la saisie pourra se faire, que l'accès aux données sera organisé, contrôlé. Il va aussi se modifier sous les effets de l'évolution des « partenaires » du travail de gestion (Conseils d'administration dont les compositions vont changer, modes de contact et de négociation avec les organismes ou collectivités qui assurent le financement, pilotage d'une nouvelle professionnalisation des « cadres » et directions d'établissements). Enfin le dispositif de la loi va lui donner une place centrale, priorisée.

## Le recueil : charges du travail déclaratif

- 20 Si je quitte l'activité distribuée et reviens au « travail », à la charge de celui qui concourt à l'évaluation par le recueil, ma proposition est de considérer que ce travail se fait dans un cadre langagier, dont la portée institutionnelle et relationnelle échappe souvent à l'observation, celui de la « déclaration ». Il me semble indispensable ici de distinguer la déclaration de l'affirmation et de l'assertion (registre des récits ordinaires).

- 21 Je ne peux que renvoyer à mon travail antérieur sur les écrits de la marine marchande pour une description précise de l'affirmation (Delcambre 2002). Cette opération langagière me semble faire « tenir ensemble » les écritures de recueil (relevés de navigation, comme le « journal de passerelle, aux multiples indicateurs notés à chaque quart par le commandant de passerelle) et les écritures de rapport d'incident (notamment le rapport de mer écrit par le commandant du navire). Le terme d' « affirmation », la quotidienneté du terme, laisse peu apparaître qu'il s'agit d'un régime juridique de rapports sociaux, notamment lié au règlement d'incidents de mer. Dès lors les écritures - inscription et recueil- se font dans le cadre d'un contrôle qui conjugue contrôle et responsabilité. Un document affirmé est déposé auprès d'une autorité compétente dans des règles précises. Il ne peut être corrigé, rien ne peut être retranché, en revanche il peut être amplifié (dès lors qu'une vérification à l'arrêt, au port, permet de mettre à jour des éléments, liés à l'incident de navigation, invisibles lors du contrôle et de la rédaction à bord). Une affirmation fautive est sanctionnable. Cette organisation-acte de langage (l'acte « tient » au dispositif juridique et aux administrations qui en sont garantes) se comprend ainsi : les incidents de mer sont des litiges entraînant des frais d'assurance souvent élevés ; la marine marchande est justiciable d'un droit international, existent donc des tribunaux spécifiques qui traitent de ces litiges, sur la base des plaintes. Dans le cadre de l'affirmation, l'administration de la preuve n'est pas à la charge de l' « affirmant » mais revient à la partie adverse. Pour les juges, les pièces du jugement sont ces rapports de mer déposés, auxquels s'ajoute au besoin une vérification des données dans les journaux de passerelle, lesquels restent à bord où ils sont archivés.
- 22 Le déclaratif, quant à lui -une des cinq grandes catégories d'actes de langage développées par Searle- me semble être une procédure « contractuelle », si on veille à le distinguer de l'assertif des récits, narrations, descriptions, etc. Le déclaratif est réalisé aussi sous régime de responsabilité, dans le cadre d'une « bonne foi ». Il est possible de revenir sur ses déclarations, selon des procédures d'excuses différentes. Si une déclaration doit se faire dans un laps de temps spécifié, elle « vaut » sous réserve d'une procédure de contrôle (par des contrôleurs ou « vérificateurs »). Dès lors qu'une déclaration se révèle « fautive », les contrats stipulent les sanctions envisageables et les lieux qui arbitrent les conflits ; une fautive déclaration est un risque limité mais elle donne lieu à sanctions notifiées. Le « déclarant » est lui, tenu à coopérer avec l'organisme de contrôle en tenant les éléments de preuve en archive et en les produisant au besoin.
- 23 Qu'est-ce que « relever des données » sous régime de la déclaration ? C'est donc plus que « remplir un formulaire » et indiquer des éléments correspondant aux « demandes » qui s'imposent : c'est accepter de participer à une opération toujours possible de contrôle, dans le cas de différends d'interprétation propres à l'évaluation, cette « seconde phase » de l'activité qui oriente néanmoins le travail, son intelligence, ses difficultés, dans la phase de recueil. Un déclarant peut avoir des enjeux à ne pas déclarer précisément et avec exactitude des éléments dont il sait qu'ils interviendront dans une interprétation qui n'est pas favorable. Si le relevé est routinisable et souvent routinisé, l'addition, la mémoire des éléments est déjà prise dans le futur « bilan », lequel est souvent pensé comme stratégique par les responsables. Ces enjeux d'« inexactitudes mensongères » sont suffisamment connus des spécialistes de la gestion pour qu'une désignation existe : le « lissage des comptes » ou « slack budgétaire » (sous-estimation intentionnelle des revenus ou des capacités productives ou surestimation des coûts et des ressources requises pour réaliser une tâche budgétisée). Le « lissage » donne lieu à différentes

formes de contrôle de gestion sur les comportements informationnels de certains salariés (Fauré 2006).

## Evaluer : l'interprétation comme argumentation

- 24 La seconde phase, l'interprétation, a contribué à organiser le recueil, l'a « orienté ». Si le logiciel, si les données peuvent être décrites comme « système », être analysés dans une dimension historique (l'histoire des indicateurs économiques, des statistiques est actuellement faite, de même que l'histoire du « traitement de l'information » -Gardey 2008 : 223-278), ce sont les opérations évaluatives-argumentatives qui donnent sens. Les constructions argumentatives opposables ouvrent la discussion sur les normes (non pas leur négociation). En quoi l'argumentation est-elle « aux prises avec les systèmes et dispositifs d'information » ? On pense bien sûr à la mobilisation technique de la mémoire des données ; mais il faut y ajouter le système humain local porteur de mémoire, et ne pas oublier que la connaissance des points de vue et des lectures des « autres » pour qui on fait ce travail est aussi une « information » produite par une activité -un classique de l'agir stratégique dans sa description habermassienne (Habermas 1987, tome 1 : 101-104). Pour établir le plus fortement possible la distinction entre le « calcul » et l'évaluation, je commencerai par le niveau d'analyse de l'opération d'évaluation, écriture et jeu relationnel. J'indiquerai rapidement les « déplacements » visés par le dispositif de la loi de 2002, me demandant si la charge qu'est le travail a changé.

## Evaluer : une activité communicationnelle d'écriture

- 25 L'« évaluation » est tout à la fois argumentation et préparation à la confrontation des points de vue. C'est cette exigence même, la difficulté qu'elle représente et pour le rédacteur et pour le collectif qui validera le document d'évaluation qui expliquent que nombre d'analystes estiment qu'il ne peut y avoir d'évaluation « interne ». Il me semble nécessaire, dans une perspective d'analyse de l'activité qui ne réduirait pas l'écriture à la pratique rédactionnelle (Delcambre 1997 : 144-151), de distinguer la construction du destinataire et les relations avec le récepteur.
- 26 C'est que, dès qu'il s'agit d'écriture, la construction du destinataire -ajusté aux besoins du destinataire- peut réduire l'engagement communicationnel, et réduire, du coup, l'évaluation au « bilan » pour soi, voire au simple récit factuel des événements notables pour tel ou tel « chroniqueur », chargé du « reporting » : le geste d'écriture de bilan n'installe donc pas nécessairement un destinataire de qualité mais peut accumuler les « données », les choisissant sans qu'une argumentation ne s'explique.
- 27 Le mode de présence comme récepteur du ou des destinataires construits dans l'énoncé et ayant une place potentielle dans la situation communicationnelle, modifie aussi l'activité d'écriture. Il suffit que le partenaire « externe » de l'évaluation n'ait plus d'exigence, soit débordé et s'absente, il suffit que la relation et les échanges s'espacent et s'oublient pour que les conditions communicationnelles de l'activité d'écriture changent l'orientation rédactionnelle, le texte devenant un simple retour sur soi « pro domo ». Dans certains dispositifs il y a effectivement rencontre ; alors le travail d'argumentation bénéficie de la durée de la relation et l'activité distribuée d'écriture pense adressage, lectures, discussions. Nombre de situations d'échanges sont des « outils intellectuels », participant

au système et dispositif d'évaluation et permettant de ne pas être dominé par la seule source du système d'information qui s'impose... Reste aux personnels responsables locaux de l'évaluation à installer la succession des rendez-vous comme positivité, à ne pas avoir peur des oppositions d'interprétation, à écouter, pour, plus tard, reprendre la main et mieux argumenter ; il leur reste aussi à voir ce qui se passe pour leurs « collègues ».

- 28 Le terme d'argumentation souligne que le rédacteur produit une communication adressante ; c'est pourquoi je propose de réserver le terme d'évaluation au geste qui installe l'écriture dans une confrontation de point de vue : c'est bien pour quelqu'un que le rédacteur tente de donner du sens, fait un travail d'analyse et se positionne –même s'il est possible qu'une stratégie vise l'évitement de la confrontation avec l'autre-. Dans l'activité, le responsable « local » de l'évaluation sait que son point de vue, son interprétation de la situation sera confrontée à celle d'un autre, il se prépare à la discussion, dans des conditions de « rapport de pouvoir ». Parfois l'objectif, ce qui oriente le travail interprétatif, c'est la construction d'un sens partagé, mais le rédacteur peut aussi chercher non à « négocier le sens » mais à « imposer sa construction de sens », sur tel ou tel point, parfois en masquant, par l'absence de commentaire et de justification, l'enjeu de l'énoncé tel qu'il décide de l'inscrire, décidant –dans ce moment d'agir stratégique- d'attendre de voir s'il y aura des réactions.
- 29 On peut ajouter une autre caractéristique de cette conduite langagière qu'est le commentaire évaluatif comme argumentation : cela s'écrit dans une forme (un bilan d'activité en est une, et il resterait à faire le point quant à l'évolution des formes), dont le format est court –et de plus en plus imposé, en pages ou même nombre d'octets ! Ce n'est donc pas seulement le recueil qui peut être soumis à une formalisation contrôlée, mais bien aussi l'espace argumentatif écrit et sa « planification thématique ». Cet écrit va donner lieu à des ré-emplois ou déclinaisons diverses pour diverses occasions ; le bilan lui-même est donc présenté à différents endroits, selon une logique de versions successives, il est « validé », puis décliné autant que de besoin.
- 30 Jusqu'ici nous avons écrit « le rédacteur », supposant que l'écriture de ces textes se fait peut-être « à plusieurs mains », mais sous responsabilité d'un « rédacteur autorisé ». Il faut donc voir la distribution de cette activité, je le ferai plus succinctement.

## Un dispositif qui déplace symboliquement les priorités et le sens même de l'évaluation

- 31 C'est, bien sûr, non tant le recueil que l'évaluation qui est prise dans le champ de la nouvelle régulation, un contrôle de gestion plus serré, établi et facilité par la loi. La loi reconfigure symboliquement la valeur des opérations antérieures.
- 32 Elle ne fait pas disparaître l'évaluation du suivi des personnes, mais elle la replace symboliquement non seulement en la rendant secondaire, mais en la mettant en concurrence symbolique avec l'évaluation du « service rendu à la personne », dans une version consumériste issue de la loi hospitalière qui embarrasse les professionnels des établissements du secteur (Laforcade et Meyer 2008).
- 33 Cet article ne nous permet pas de tracer les reconfigurations internes de l'activité distribuée d'évaluation pour des établissements qui ont dû mettre en place une organisation qui « réussisse l'évaluation ». On peut estimer que l'évaluation conçue comme suivi des prises en charge, son organisation collective et ses protocoles ont été

« dévalués », ainsi que la conception de l'évaluation qu'elle agissait. Celle-ci était organisée selon un jeu de production de textes et de réunions confrontant le « chargé de rédaction » à toute l'équipe éducative, avant confrontation avec l'instance réceptrice et ses acteurs. La réunion était garante de l'explicitation des points de vue différents (Delcambre 1997 : 207-276). Mais ce dispositif ne garantissait pas en soi une pratique unique. En effet, parfois elle pouvait être orientée par l'« aide à la décision », le bilan individuel étant pensé comme une pièce utile au juge ou à l'administration décisionnaires. Parfois elle pouvait être orientée par la volonté d'une construction d'une « clinique des éducateurs », une discussion de « bonnes pratiques », le récepteur étant dès lors transformé en « témoin des analyses ». Rarement le sens en était de construire pour l'usager, la personne prise en charge ou son représentant, une analyse de son évolution et un bilan de son état. Enfin, parfois, elle pouvait ne garder comme sens communicationnel que la dimension de l'échange entre points de vue internes aux membres de « l'équipe » : « faire le point sur X » et convenir des modalités pour poursuite de la prise en charge. On imagine la difficulté locale de construire et faire accepter un point de vue dominant pour cette activité.

- 34 Le dispositif de la loi déplace les priorités et les investissements vers l'activité d'évaluation du service. S'agit-il donc d'un simple déplacement sans transformations notables ? Il n'est pas sûr que les personnages clefs de cette évaluation aient changé : elle engageait les Conseils d'administration, les directions, secrétariats de direction et les cadres responsables de service. Néanmoins l'appareillage technique (lié aux recommandations, à l'usage d'outils techniques compatibles avec ceux des contrôleurs, lié aussi au besoin de paramétrer le logiciel pour qu'il réponde à la situation spécifique de l'établissement) amène les établissements à construire leur pratique avec d'autres contributeurs (consultants, commerciaux des sociétés de logiciels) pour que le « dialogue » avec les contrôleurs soit possible : il s'agit en effet de manager une activité systémique durable de l'évaluation dont la charge pour l'établissement n'est pas continue, dont ici les rythmes s'inscrivent sur sept ans (« évaluation interne » dans la cinquième année et « évaluation externe » au cours de la septième année). Vraisemblablement ces « personnages clef » ont vu se renforcer leur position interne, mais on peut aussi analyser comme isolement les effets de la distribution « faible » de l'outillage nécessaire à l'interprétation des données : il faudra, sur le terme, voir finement la distribution des outils de travail (leur accessibilité, leur disponibilité, et les autorisations locales d'accès ou de modifications des données) pour analyser la « redistribution » possible de cette activité.
- 35 Le travail a-t-il changé ? Rappelons que l'ensemble des données saisies dans la phase de recueil excède le plus souvent ce qui est utile et interprété dans la phase d'analyse-argumentation : il est difficile de faire un travail argumentatif sans accès à la mémoire constituée des données et des textes, sans prise en compte de points de vue différents sur la situation, donc sans filtrer, pour pointer les éléments saillants, les plus pertinents, dans le point de vue propre que l'on cherche à construire.
- 36 La durée longue du rythme d'activité peut amener à se reposer sur l'assistance des machines et logiciels pour un recueil « continu ». Néanmoins, la présence de données donnant lieu à calcul ne donne qu'un matériau, et la mémoire des variations de la vie d'une structure n'est pas forcément explicitée pour être discutée : la production formulaire de ces interprétations exige vraisemblablement une organisation de la discussion interne. Analyser et interpréter ne revient pas seulement à prendre en compte

des données stabilisées : analyser est aussi un travail « inventif » qui fait resurgir à la mémoire des faits (par des récits) qui n'étaient pas encore « posés », ni peut-être même jusque là « exposés » dans les temps de réunion du collectif de production de l'évaluation.

- 37 Le dispositif en revanche réinstalle la dominance d'un contrôle : destinataires et objectifs sont clarifiés et s'imposent... au moins dans la phase d'installation. Vraisemblablement, ici, le rédacteur sera moins pris par le jeu de fonctionnalités multiples qui inscriraient l'analyse dans d'autres opérations que l'évaluation adressée : il s'agit d'anticiper « pour son établissement » le point de vue des instances de pilotage qui, dans ces années d'installation du nouveau dispositif, exercent leur pouvoir. Il restera à voir si des jeux d'adressage interne viennent travailler l'argumentation.
- 38 Mais ici encore, comme pour l'analyse de la situation de la personne, tant que le « rédacteur » n'a pas une interprétation à proposer à l'autre, tant que, sur cette base il n'y a pas eu rencontre ou confrontation, il est difficile de savoir la lecture du contrôleur de la gestion ou de l'activité, de savoir quelles données il mobilise, qui font son contexte d'appréciation, de jugement. C'est pourquoi il y a une mémoire à constituer : c'est précisément la richesse qui va contribuer à l'argumentation suivante, cette mémoire de l'intelligence des autres dans leur propre point de vue. Le travail n'a peut-être pas changé de « nature » communicationnelle et argumentative, une culture « politique » semble être en tout cas d'autant plus nécessaire qu'il s'agit d'interpréter les lectures du contrôleur, lesquelles sont tout autant situées – mais dans un monde différent – que l'est la situation de l'établissement objet de l'évaluation.

## Conclusion

- 39 Du dispositif à l'activité distribuée, au travail, cet article a produit des allers-retours fréquents entre ces trois niveaux d'analyse, avec l'objectif de dire avec quoi « est aux prises » celui qui est en charge d'une opération complexe, sous dispositif, avec outillage. L'évaluation a été ici conçue comme un processus à deux opérations, la première étant orientée par la seconde : le recueil orienté par l'évaluation. Les charges du travail ont été considérées sous leur aspect langagier, informationnel et communicationnel.
- 40 Notre analyse a montré celui qui est « en charge de » « aux prises avec le travail » plus qu'avec le système d'information. L'activité, dans le cas étudié, met effectivement en jeu un système d'information imposé pour le recueil et partagé avec le partenaire dominant de l'évaluation, les services de contrôle des financeurs. D'autres organisations de partage d'information sont mises en œuvre, issues d'un état antérieur des dispositifs d'évaluation.
- 41 Le sens de l'activité d'évaluation étant orienté par une opération langagière associée à la déclaration, faite surtout d'argumentation stratégique pour l'établissement, l'interprétation et l'argumentation sont une activité d'écriture organisée au nom de l'établissement que l'on appuie sur une pluralité tout aussi stratégique de systèmes d'informations. C'est que, pour reprendre la formule d'A. Bidet citée au début de ce texte, « l'activité de travail se fait toute entière épreuve critique ».

---

## BIBLIOGRAPHIE

- Akrich, M., Callon, M., Latour, B.,** (2006), *Sociologie de la traduction. Textes fondateurs*, Mines Paris
- Basse, P.,** (2003), *Projet d'établissement, cadre de santé et communications de travail à l'hôpital*, Thèse, Université de Lille 3.
- Bauduret, J.F., Jaeger, M.,** (2005), *Rénover l'action sociale et médico-sociale. Histoire d'une refondation*, Dunod.
- Bidet, A., Borzeix, A., Pillon, T., Rot, G., Vatin, F.,** (2006), *Sociologie du travail et activité*, Octares Editions.
- Borzeix, A.,** (2006), « L'écologie des activités a-t-elle besoin d'une théorie du sujet ? Ou de l'importance du gérondif », in Binet, A., Borzeix, A., Pillon, T., Rot, G., Vatin, F., 2006, *Sociologie du travail et activité*, Octares Editions, p.25-27.
- Bourdieu, P.,** (1982), *Ce que parler veut dire. L'économie des échanges linguistiques*, Paris, Fayard.
- Breton, P.,** (1996), *L'argumentation dans la communication*, Paris, Éd. La Découverte.
- Cahiers du CRIV* n°9, Mai 1990, « Approche historique de la clinique à l'Éducation surveillée ».
- CNESMS, *Guide de l'évaluation interne*, version n°1, sept 2006.
- Chalayer, S.,** (1995), « Le lissage des résultats : éléments explicatifs avancés dans la littérature », *Comptabilité, Contrôle, Audit*, 1(2), pp.89-104.
- Charrasse, D.,** (1995), « Entreprise et marquage scripturaire : la construction d'un monde sans auteur », Lille, *Études de communication*, 16, pp.135-164.
- Chareau, P., Maingueneau, D.,** dir, (2002), *Dictionnaire d'analyse du discours*, Paris, Éd. du Seuil.
- De la Broise, P., Lamarche, T.,** dir, (2007), *Responsabilité sociale : vers une nouvelle communication des entreprises ?* Lille, Presses Universitaires du Septentrion
- Delcambre, P.,** (1997), *Écriture et communications de travail. Pratiques d'écriture des éducateurs spécialisés*, Lille, Presses universitaires du Septentrion.
- Delcambre, P.,** (2002), « Un salarié a-t-il un rapport à l'écriture ? Quelques réflexions sur une activité des officiers de la marine marchande : remplir un journal de passerelle », *Pratiques*, 113-114 « Images du scripteur et rapports à l'écriture », pp. 68-82.
- Delcambre, P.,** (2008), « Actes de langage et d'évaluation. L'évaluation est aussi un travail : langagier, assisté, organisé », in Laforcade, M., Meyer, V., dir, 2008, *Les usagers évaluateurs ? Leur place dans l'évaluation des bonnes pratiques professionnelles en travail social*, Les Etudes Hospitalières, p.41-61.
- Fauré, B.,** (2006), *Les activités de production de l'information budgétaire : communications organisationnelles et régulations. Le cas d'une entreprise BTP*, thèse en sciences de l'information et de la communication, Université Toulouse III.
- Fraenkel, B.,** (2006), « Actes écrits, actes oraux : la performativité à l'épreuve de l'écriture », in *Études de Communication* n°29 « Performativité : relectures et usages d'une notion frontière », p.69-93.

**Gardey, D.**, (2008), *Ecrire, calculer, classer. Comment une révolution de papier a transformé les sociétés contemporaines (1800-1940)*, La Découverte.

**Habermas, J.**, (1987), *Théorie de l'agir communicationnel*, Fayard.

**Huët, R.**, (2008), *Les dynamiques sociales entre acteurs ou organisations lors des processus d'engagement : le cas des chartes et codes de conduite*, Thèse en Sciences de l'Information et de la Communication, Université Lille 3, nov 2008.

**Laforcade, M., Meyer, V.**, dir, (2008), *Les usagers évaluateurs ? Leur place dans l'évaluation des bonnes pratiques professionnelles en travail social*, Les Etudes Hospitalières.

**Latour, B.**, (2007), *Changer de société, refaire de la sociologie*, La Découverte.

**Marchal, A., Psiuk, T.**, (1995), *Le diagnostic infirmier*, Paris, Lamarre.

**Meyer, V.**, (2005), « Instrumentalisation des connaissances dans le champ du social : évaluation et marchandisation », *Sciences de la société*, 66, « Marchandisation et connaissance(s) », pp.149-162.

**Mispelblom-Beyer, F.**, (1995), *Au-delà de la qualité, conditions de travail et politiques du bonheur*, Syros.

**Schmouth-Valois, D., Saba, V., Rahal, L.**, (1984), *Diagnostic infirmier, choix d'une classification, impacts pédagogiques*, Montréal, Decarie

**Villatte, R.**, (1998), « Le recueil de renseignements socio-éducatifs. Une approche ergonomique des pratiques professionnelles », *Études et recherches* n°1, 09/1998, Paris, ministère de la Justice-Vaucresson.

## NOTES

1. . V.Meyer, qui participe aux travaux d'un groupement d'établissements du secteur, le GEPSCO, a rendu compte d'une étude entreprise alors sur les logiciels disponibles. Cette étude des logiciels et de leurs potentialités l'amène à estimer que c'est l'ensemble des savoirs professionnels qui va être formaté par des procédures informatiques et les logiques de saisie d'information, précipitant « définitivement ce segment de l'intervention sociale dans la dimension marchande » (Meyer 2005 : 150). Si nombre d'acteurs partagent ce diagnostic, la démarche adoptée ici est différente ; elle vise à étudier non les potentialités des outils, mais « l'activité aux prises avec ».

2. . « Délégation », dans une version Actor Network Theory (Latour, Callon, Akkrich 2006).

3. . Ces dernières années, les universitaires aussi ont appris la contractualisation des établissements et l'évaluation des universités et de la recherche (des « laboratoires »). Pour avoir d'abord suivi les procédures d'évaluation par le biais de travaux sur la « Qualité » et sur la « réforme hospitalière », je demande à mon lecteur de ne pas « assimiler » trop vite les dispositifs les uns aux autres et de ne pas fonder la « compréhension » des actes sur ceux que les enseignants-chercheurs ont eu récemment à vivre, auxquels ils ont dû contribuer. Mon objectif n'est pas de penser la situation universitaire en prenant des exemples de secteurs qui l'auraient « précédé » dans une histoire que l'on déciderait être celle de l'évaluation des services publics ou « aux publics » : la durée longue des opérations du travail d'évaluation reste à penser de manière « située », donc différenciée.

4. Dans le cas étudié, aux termes de la loi une autoévaluation doit être réalisée en interne tous les 5 ans et une évaluation externe doit être faite tous les 7 ans par un organisme extérieur.

5. . Pour un certain nombre de raisons (trop grande centration sur les performatifs au détriment d'autres régimes locutoires, théorisation trop dépendante du socle d'oralité qui est le sien

(B.Fraenkel, 2006)), j'essaierai de définir les opérations (d'évaluation) dans leur dimension langagière, sans pour autant considérer qu'il s'agit là « d'actes de langage ». Dans la première version de ce texte (Delcambre 2008 : 43-44), écrite pour les professionnels du secteur, je m'emploie à mettre en lumière les évolutions des pratiques professionnelles et les redistributions des charges langagières des professionnels engagés dans l'évaluation.

6. Dans le dispositif ancien on trouvait déjà le recueil mais on posait plus souvent comme second acte « analyser ». C'est le processus à la base des pratiques antérieures de « notes de comportement » individuelles, qui étaient rarement conçues comme « évaluation » (on disait « faire le point »), même par les autorités utilisatrices de ces documents, qui, elles, avaient à « décider » d'une prise en charge et de son évolution (Delcambre, 1997).

7. Le « recueil de renseignements socio-éducatifs » est souvent à faire d'urgence, donne lieu à un travail téléphonique que Villatte appelle d' « extraction », filtrage et reformulation d'informations sur la situation du jeune, puis à une restitution, une écriture.

8. Charrasse (1995) distingue trois formes d'écriture : le marquage, la mise en texte, la formalisation ; la formalisation – qui permet l'édition de documents vierges, prêts à remplir – est une construction progressive ; le marquage est l'opération ordinaire, dont la dimension de suivi technique contribue à routiniser la pratique ; la mise en texte est rare, pour des moments plus critiques ou des opérations exceptionnelles, la plus succincte possible.

9. Searle (1969), -Charaudeau et Maingueneau 2002 : 16-19- distingue les assertifs, les directifs, les promissifs, les expressifs et les déclaratifs.

10. B. Fauré (2006 : 111) reprenant Chalayer (1995) indique que le lissage des résultats, visant à faire apparaître un cheminement régulier plutôt qu'en dents de scie, intervient dans le cadre d'une relation d'agence (entre mandataire et mandaté), caractérisée par une asymétrie d'information entre le dirigeant et les actionnaires, et dans le cadre d'un « contrat incomplet ». Chaque partie est supposée rationnelle et opportuniste. On voit que dans le cas qui nous occupe l'obligation de compatibilité des systèmes d'information, inscrite dans la loi, vise à réduire ces conduites asymétriques et opportunistes.

11. L'argument est qu'une majorité d'établissements chercherait d'abord à éviter les épreuves de légitimité et limiter celles de la justification (Meyer 2005 : 153), et que les équipes éducatives de ce secteur se satisferaient d'une « évaluation pro-domo »

12. Cette conception du travail argumentatif est en phase avec le travail de Ph.Breton (Breton 1996)

13. Un métier proche, les infirmières, ont réussi à définir le « nursing » et le « diagnostic infirmier » (Schmouh-Valois, Saba et Rahal, 1984 ou encore Marchal-Psuik 1995). Certains analystes regrettent que les éducateurs n'aient su collectivement constituer une « clinique », une mémoire collective des bonnes pratiques de l'accompagnement éducatif (Meyer 2005 : 151) estimant que ce déficit expliquerait la mise en place de cette nouvelle donne de l'évaluation de la qualité des services rendus, appuyée sur une industrialisation de la connaissance : les logiciels.

14. Je n'ai pas procédé à des enquêtes sur ces évolutions des structures de ce secteur sur une durée longue. Je ne peux que rester lacunaire sur ce point.

15. . Un des actes majeurs du dispositif est bien entendu de regrouper dans un même « secteur » des établissements, historiquement construits dans leur différenciation, pensée comme répondant aux nécessités différentes des prises en charge et des accompagnements.

---

## RÉSUMÉS

Après avoir rappelé le caractère récent de l'intérêt des sciences sociales pour l'activité, l'auteur propose de conduire cette perspective sur trois niveaux : l'analyse du dispositif, celui de l'activité elle-même et celui du travail. Cette méthodologie, permettant de repérer les jeux informationnels et communicationnels de l'activité, est utilisée ici à propos de l'évaluation des établissements sociaux et médico-sociaux, encadrée en France depuis 2002 par une loi. L'activité d'évaluation est étudiée comme l'enchaînement de deux opérations (le recueil puis l'évaluation elle-même). Cette activité repose dès lors sur deux actes langagiers distincts : la déclaration pour le recueil et l'argumentation pour l'évaluation. Ces opérations sont effectuées dans le cadre d'une distribution tant des charges de travail que des moyens techniques pour l'effectuer. Elles font appel à des systèmes d'information qui excèdent les systèmes informatisés de partage des données que la loi impose.

## INDEX

**Keywords :** information system, activity, device, work, professional evaluation, medical social work, work organization

**Mots-clés :** dispositif, activité, système d'information, travail, évaluation professionnelle, travail médico-social, organisation du travail

## AUTEUR

### PIERRE DELCAMBRE

**Pierre Delcambre** est professeur en SIC à l'Université Lille 3, et membre de l'équipe "Communications Organisationnelles et Processus d'Innovation" -COPI- de GERiiCO. Il développe une analyse des pratiques et activités de communication ordinaires (communications de travail, communications publiques) d'entreprises et d'organisations (Travail social, Chantiers navals, Marine marchande, secteur culturel du spectacle vivant). Il cherche à définir les formes stables des échanges ainsi que leurs dynamiques.