

L'évaluation et ses enjeux dans le développement de la Valorisation des Rôles Sociaux: de l'évaluation implicite à l'évaluation explicite pour une expertise au service de tous

Jean Philippe Nicoletti (1)

la Croix Rouge Française, Domaine St.-Alban

Un univers professionnel souvent interpellé

Les indicateurs qui balisent l'univers du travail social et celui de l'action sanitaire ne manquent pas: droit des usagers, lois en faveur des personnes handicapées, politiques d'intégration sociale, qualité de vie, amélioration des conditions de travail, marketing social, valorisation du rôle social, etc...

Ces référents affirmés par les uns ou les autres, politiques, professionnels, acteurs de terrain mais aussi représentants des usagers ou usagers eux-mêmes représentent autant de cadres de référence, voire de concepts dans certains cas, qui définissent les actions entreprises ou les justifient. A leurs côtés, figurent d'autres indicateurs, moins fréquemment mis en avant mais tout aussi présents, que sont par exemple les logiques économiques, la recherche de rentabilité, les ratios, les différents priorités socio-économiques...

Autant de repères, de cadres, mais aussi souvent de contraintes qui définissent et traversent les pratiques sociales ou médicales.

Depuis les motivations personnelles de l'étudiant qui se prépare à exercer une profession, jusqu'aux options politiques en matière de santé ou d'action sociale, en passant par les orientations préconisées ou les priorités définies, les actions entreprises dans ces domaines résultent comme ailleurs de choix fondés sur les systèmes de valeurs, que ces systèmes et ces choix soient implicites, ce qui est fréquent, ou clairement énoncés.

Depuis quelques années et de plus en plus souvent, l'ensemble des professions dites "sociales" mais aussi celles du monde médical se sont ainsi vues interpellées, parfois de manière vive, sur leur responsabilité, leur production, leur efficacité ou bien encore leur rentabilité...

L'évaluation: une réponse, mais à quoi et à qui?

En réponse à ces interrogations plus ou moins critiques, parfois même soupçonneuses, une véritable frénésie d'évaluation a semblé gagner les associations et les professionnels: certains l'appelant de tous leurs vœux, espèrent pouvoir grâce à elle, justifier leur action et leur rôle dans des secteurs d'activité que les différentes crises économiques tendent à mettre en cause. D'autres, les plus nombreux, continuent de s'en méfier plus ou moins ouvertement, ne voyant en elle que de nouvelles manifestations d'un pouvoir polymorphe, destinées à mieux pénétrer des domaines qui auraient encore échappé à sa vigilance, à son contrôle, et cherchant à imposer là où seul "l'humain" fait force de loi, des préoccupations technocratiques en matière de coût et de priorités.

Parée de toutes les vertus par les uns, chargée de tous les maux et combattue par les autres, l'évaluation est ainsi progressivement devenue un secteur d'activité en soi et continue de se développer: quel centre de formation, quelle école n'offre dans son programme, des stages de formation à telle ou telle méthode d'évaluation?

L'évaluation se vend bien... et se vend cher.

Des spécialistes voient le jour, les experts se multiplient, parfois bien rapidement, des chercheurs élaborent des outils de plus en plus sophistiqués, appuyés sur des études dans lesquelles la préoccupation de "validité scientifique" est mise en avant même si les démonstrations qui l'accompagnent procèdent trop souvent davantage de l'affirmation péremptoire que de la véritable recherche. Enfin les plus récents de ces outils d'évaluation sont bien entendu informatisés, ce qui est le signe d'un modernisme certain et semble affirmer ainsi une efficacité accrue.

Un véritable "marché de l'évaluation" est né, nombre de débats se développent ici ou là, des colloques s'organisent avec

succès pour évoquer le sérieux ou la fiabilité de telle ou telle approche: on s'interroge mutuellement sur les expériences réalisées ici ou là, on échange sur les avantages et les inconvénients comparés de telle ou telle méthode, sur son utilisation et son coût, plus rarement sur les motivations de chacun, les effets secondaires ou éventuellement pervers et enfin sur les limites mêmes de l'évaluation.

Mais au fond: “qui évalue qui ou quoi,” “pourquoi” et “comment”?

Les réponses, pourtant apparemment simples, apportées à ces questions aussi légitimes que fondamentales, ne sont pas toujours très explicites et les imprécisions qui demeurent parfois, ou plus simplement la complexité des situations et l'importance des enjeux, font que des résistances légitimes, voire des oppositions plus ou moins déclarées, persistent devant la mise en place de ces processus d'évaluation.

Un choix varié et difficile

Ces processus peuvent revêtir des formes d'intervention très différentes: évaluation, expertise, audit, précisions d'abord quelques uns des termes utilisés dans ces occasions.

Selon le dictionnaire:

- **Evaluer** = “action de porter un jugement sur la valeur de”

- **Expertiser** = “soumettre à expertise, c'est-à-dire à une mesure d'instruction par laquelle des experts (des personnes qui ont, par l'expérience, par la pratique, acquis une grande habileté) sont chargés de procéder à un examen technique et d'en exposer les résultats dans un rapport.”

- **Audit** = ce dernier terme, le plus récent, apparu dans nos pratiques dans cette seconde moitié du XXème siècle, était initialement réservé au domaine spécifique de l'entreprise. Il désignait un processus de “révision et de contrôle de la comptabilité et de la gestion.” Nous l'utilisons parfois maintenant dans une acception plus large, qui peut par exemple recouvrir les pratiques sociales.

Essayons de préciser quelques unes des principales démarches, parmi celles le plus fréquemment rencontrées: les “évaluations externes” d'abord, les plus “objectives” nous dit-on souvent: expertises ou audits demandés par des responsables, des “décideurs socio-politiques” qui recherchent à travers ce moyen une meilleure connaissance des interventions engagées par les professionnels dans tel ou tel secteur d'activité, afin d'éclairer parfois, d'étayer toujours, leurs choix en matière de financement, d'affectation ou bien encore de redéploiement de moyens.

Les “évaluations internes” ensuite, ainsi que les auto-évaluations, que les professionnels de terrain tentent de plus en plus de s'approprier comme un moyen de connaissance et de maîtrise, et si besoin, de valorisation ou de défense de leurs pratiques.

Quelle que soit l'option privilégiée, les outils et démarches d'investigation ne manquent pas: certaines méthodes, dites “scientifiques” et élaborées avec l'aide de chercheurs, proposent une démarche d'analyse, de connaissance, dont l'objectif annoncé est de permettre une meilleure approche de l'impact réel des interventions ou des politiques mises en place. Elles sont souvent fondées sur des modèles-types, des macro-analyses statistiques et des principes parfois érigés en systèmes.

D'autres, qui ne se réclament pas nécessairement d'un quelconque “label scientifique,” mises au point par des praticiens, des acteurs de terrain, proposent des grilles d'observation, des échelles de mesure, un regard, la photographie d'une situation à un moment donné, parfois complétés par des recommandations ou des suggestions pratiques destinées à améliorer le fonctionnement de l'entité évaluée, dans tel ou tel aspect précis de sa pratique.

Face à ces différentes approches, et sans qu'il s'agisse ici d'affirmer l'éventuelle suprématie de l'une ou l'autre d'entre elles ni de les opposer, les possibilités de choix paraissent réelles et variées, et c'est certainement une excellente chose car il est indispensable pour les demandeurs d'évaluation, quels qu'ils soient et quel que soit leur niveau d'intervention, de pouvoir, face aux spécificités de chaque méthode proposée, choisir les orientations, les approches qu'ils préfèrent développer pour répondre au mieux à leurs propres attentes et en fonction du contexte dans lequel ils évoluent.

Pour une lecture orientée de la réalité, au service de tous

Pour qu'un tel choix puisse s'exercer réellement, il serait néanmoins souhaitable que les méthodes proposées se définissent clairement et précisent non seulement la technique utilisée, sa logique d'intervention, mais aussi ses fondements scientifiques ou simplement techniques, voire ses références idéologiques le cas échéant.

Certains outils s'engagent davantage que d'autres dans ce sens en énonçant sans ambiguïté le modèle-référent utilisé ainsi que le système de valeurs selon lequel les faits seront observés et collectés, puis analysés avant d'être interprétés: la définition de l'évaluation donnée par Charles HADJI dans son livre "L'Evaluation - Règles du jeu: des intentions aux outils," qui nous parle de "lecture orientée de la réalité" prend alors tout son sens et permet à celle-ci de devenir réellement accessible à tous.

Pourquoi mettre ainsi en avant cette nécessité d'énoncer clairement ces règles du jeu, le "référent," le modèle privilégié par l'évaluateur dans des secteurs d'activité qui invoquent quant à eux volontiers la notion de neutralité, bienveillant ou pas?

D'abord parce que ce modèle, ou un autre, était initialement contenu dans les choix à l'origine de la création de tel service ou activité candidat à l'évaluation, ensuite parce que cet énoncé du référent devra permettre de transformer son évaluation implicite en évaluation explicite et le cas échéant, offrira la possibilité de la refuter car la "grille de lecture" utilisée n'est pas réellement applicable, voire parce qu'elle apparaît contraire aux options du service ou de l'activité évaluée.

Cette connaissance des règles du jeu s'avère particulièrement importante dans le cas des évaluations ou expertises externes: en effet, ce type d'intervention résulte fréquemment d'une décision qui échappe aux acteurs de terrain de la structure concernée.

Le plus souvent, ce type de demande émane d'une autorité supérieure, en charge de la structure et qui, dans certains cas, s'engage ainsi dans une démarche proche de celle qu'effectue l'expert automobile après un accident: évaluer l'état d'un véhicule ayant subi des dommages dans le but de décider s'il convient ou non d'en financer la remise en état!

L'examen des motifs énoncés pour expliquer l'intervention, lorsqu'ils sont énoncés, traduit souvent une référence à des dysfonctionnements internes ou bien encore à des projets de restructuration sur lesquels le commanditaire souhaite obtenir un avis "autorisé," au moyen d'une étude réalisée par des spécialistes (des experts) qui sont ainsi chargés de l'éclairer, quand ce n'est pas de lui fournir les moyens "objectifs" (parce qu'externes) d'argumenter ses propres décisions.

Une première observation sur ce type de situation, réside dans le fait qu'il n'est prévu de manière formelle, ni de s'assurer de l'accord des évalués, ni même parfois de fournir à ces derniers les résultats complets de l'évaluation, autrement que sous la forme des décisions qui interviendront et dont on dira alors qu'elles s'appuient sur les conclusions du rapport des experts.

Au-delà de cette première observation qui caractérise trop souvent les conditions de réalisations de certaines évaluations, il convient de souligner que l'outil utilisé se limitera trop souvent à une série de constats ou d'analyses des faits observés, et que ce n'est qu'au moment de leur exploitation ultérieure par le commanditaire, que ces faits seront mis en corrélation avec un système de valeurs sans que celui-ci ait toujours été clairement énoncé préalablement et sans que les règles du jeu aient été réellement exposées et éventuellement comprises ou acceptées.

De telles pratiques soulèvent alors des problèmes considérables et peuvent conduire à des écarts importants entre, par exemple, des choix de rentabilité économique et certaines interventions en matière de prévention, dont les effets attendus, par définition, sont différés alors que la rentabilité s'apprécie (trop) souvent en termes de coûts immédiats ou à court terme.

Comment imaginer alors que ce type d'intervention puisse être utile à des acteurs dont le modèle de fonctionnement n'est pas en rapport avec la grille de lecture utilisée? Trop souvent dans ces cas, les résultats de l'évaluation permettent de prendre des décisions apparemment fondées sans que l'énoncé du problème et ses enjeux aient été complètement formulés et il en résulte presque toujours de nouvelles incompréhensions, voire des dysfonctionnements supplémentaires, quand ils ne provoquent pas la perte de confiance en l'évaluation d'une part, alors perçue comme complice de décisions par ailleurs contestées, en la structure elle-même d'autre part et notamment ses responsables.

Comment évaluer, par exemple, le fonctionnement d'une unité médicale pour des personnes en état de coma prolongé, qui par définition ne sont pas à priori susceptibles de recouvrer une autonomie de vie, sans avoir préalablement clarifié certaines valeurs en matière de respect de la vie et les choix correspondants en termes de coûts ainsi induits et donc en termes de politique de santé? Les progrès de la médecine aidant, en particulier ceux de la médecine d'urgence, il y aura de plus en plus de

personnes maintenues dans cet état particulier qui requièrent des soins constants dans des unités spécialisées et donc économiquement lourdes: comment évaluer réellement et complètement leur fonctionnement, sans avoir préalablement précisé les priorités retenues et alors que les dépenses en matière de santé progressent partout de manière alarmante au point que des choix, souvent difficiles, s'imposent de plus en plus?

D'une manière plus générale, il ne paraît pas abusif d'affirmer que les structures de soins ou d'action sociale, ont été créées et devraient fonctionner avec comme objectif premier la réponse aux besoins personnels de leurs usagers: encore faut-il préciser ces besoins, selon quel modèle ils ont été définis et par qui, et enfin dans quelle mesure ils peuvent ou doivent effectivement être pris en charge par la structure.

Il ne paraît pas non plus abusif d'affirmer que ces besoins de la personne ne sont pas les seuls à être pris en compte, et qu'en particulier ceux du groupe, de la société en général, l'ont été également dans la création de ces services.

Les uns comme les autres demandent à être clarifiés et énoncés sans ambiguïté.

Ce n'est qu'une fois ces éléments précisés à priori, qu'il devient alors possible de bâtir un projet, de préciser ses finalités et les objectifs qui définiront le mandat du service et guideront son fonctionnement: son évaluation devient également possible et même souhaitable dans l'intérêt de tous, permettant de mesurer les écarts entre le projet annoncé, les objectifs définis, les moyens pratiques et les résultats observés.

L'évaluation au service de tous peut alors devenir une réalité.

Au service des différents responsables, autorité de tutelle, organismes, gestionnaires, associations, etc., en premier lieu, qui ont autorisé ou assuré la mise en place de la structure conformément à un projet et pour servir des objectifs clairement énoncés, et qui pourront ainsi, au moyen de l'évaluation, vérifier la réalité d'une structure en référence à ces intentions et donc aux engagements pris de part et d'autre.

Au service des professionnels de la structure qui, engagés dans l'action, chacun à son niveau et dans son domaine d'intervention, n'ont souvent qu'une approche fractionnée de la réalité globale de leurs actions conjuguées et qui, au moyen d'une telle évaluation, pourront réunir les observations et avis, extérieurs ou pas, sur leurs pratiques et sur leurs conditions de fonctionnement, toujours en référence au modèle qui fonde le projet et ses objectifs sans ignorer le contexte dans lequel ils interviennent.

Au service des usagers enfin, pour lesquels l'évaluation ainsi réalisée pourra représenter une garantie nécessaire pour vérifier les écarts, toujours possibles et qui ne pourront jamais qu'être réduits dans le meilleur des cas, entre le projet initial, ses intentions, et les réalités vécues dans le temps et individuellement dans des dispositifs fréquemment collectifs où s'opposent souvent les intérêts de la personne et ceux du groupe.

L'évaluation: relation de pouvoir, mais indispensable

Dans ce schéma, la démarche d'évaluation, quelle soit interne ou externe, représente un élément fondamental et indispensable dans un processus global qui pourrait alors s'articuler autour de plusieurs axes:

- la définition du modèle de valeurs retenu
- la définition des besoins pris en compte
- l'élaboration du projet, de ses finalités et objectifs
- l'opérationnalisation de ces objectifs, par niveau et par nature
- l'évaluation régulière, interne et externe, des actions entreprises et du fonctionnement mis en place, permettant d'identifier les écarts et d'assurer les régulations nécessaires dans le temps.

Quelles que soient les méthodes utilisées, l'évaluation restera cependant une relation de pouvoir ou l'évaluateur (expert ou non) impose ses objectifs, ses méthodes et son langage en privilégiant sa propre lecture de la réalité, et si nous voulons réellement éviter que l'évaluation devienne un acte "terroriste", il importe qu'elle soit acceptée et donc utilisable enfin comme un outil de progrès, accessible à tous et permettant un partage réel de ses résultats et si besoin, la construction d'une contre-argumentation, seule source réelle d'appropriation des changements nécessaires à l'amélioration du service rendu aux usagers, dans le respect des contraintes externes.

A ce prix l'évaluation deviendra un véritable moyen d'évolution dynamique dans l'intérêt de tous: celui du responsable ou décideur socio-politique, celui de l'utilisateur mais aussi celui du professionnel ainsi évalué et non plus seulement contrôlé.

Evaluation et Valorisation des Rôles Sociaux

A titre d'exemple, j'évoquerai le "cas particulier" des méthodes d'évaluation qui se réclament du principe de valorisation des rôles sociaux ou VRS.

Cas particuliers, car ces méthodes mettent toutes en avant un système de valeurs et ont été construites par référence à ce système, ainsi placé au centre des préoccupations et définissant avec rigueur la grille de lecture utilisée par les évaluateurs.

Rarement l'évaluation comme "lecture de la réalité" aura été orientée: toute la construction de ces méthodes, qu'il s'agisse par exemple du Programme d'Analyse des Systèmes de Services ou du PASSING, ou bien encore d'autres outils d'obédience similaire, cette construction obéit à une préoccupation majeure et quasi-unique: le respect de la personne, de son caractère unique, ainsi que la nécessaire recherche de protection et de développement de l'exercice de ses droits, et d'abord celui primordial d'occuper un rôle social valorisé et valorisant dans sa communauté naturelle.

Toutes les autres considérations, ou presque, apparaissent ainsi comme "secondaires" et en tout état de cause ne peuvent être retenues et acceptées comme justifiant le non-respect de ces principes fondamentaux.

Le premier mérite d'une telle évaluation et pas le moindre, consiste à annoncer sans ambiguïté selon quels critères s'effectuera l'évaluation. Il est d'ailleurs significatif d'observer quelles prises de position elle engendre le plus souvent: toujours très personnelles, souvent passionnées, parfois excessives de part et d'autre.

Le second mérite me semble résider dans le fait que cette démarche évaluative interpelle autant l'évaluateur, que les acteurs intervenant à titre professionnel ou non dans le service évalué: bien entendu, ces méthodes n'ont pas pour objet et ne prétendent pas évaluer les personnes, mais seulement des dispositifs, des systèmes, cette précaution oratoire figure d'ailleurs en bonne place dans les méthodes elles-mêmes: mais est-ce vrai?

Est-il réellement sérieux d'affirmer que l'évaluation ne concerne pas personnellement ceux ou celles sur qui reposent la définition d'un système, sa gestion, sa mise en oeuvre quotidienne, et d'une manière plus générale son fonctionnement?

Il y a là un souci louable de ménager ceux à qui s'adresse l'évaluation, mais est-ce bien nécessaire et cette attitude bienveillante ne contient-elle pas en elle-même le risque d'annuler ou pour le moins de minimiser l'impact des évaluations ainsi réalisées alors qu'elle devrait en faciliter l'acceptation?

Pour avoir utilisé ces outils en de nombreuses occasions, il me semble possible d'affirmer que cet impact est de toutes façons toujours très important, beaucoup plus important que celui de nombre d'autres méthodes d'évaluation plus "soft", et il me semble que c'est précisément en cet impact que réside une grande partie de l'intérêt de ces méthodes qui énoncent clairement les règles du jeu utilisées et notamment celles imposées par le principe de valorisation des rôles sociaux.

L'évaluation comme démarche personnelle dynamique au service de valeurs

Pourquoi ne pas compléter un énoncé très clair du modèle de référence utilisé, par l'affirmation sans détours que si les personnes elles-mêmes ne sont pas à cette occasion évaluées à titre personnel, leur fonctionnement professionnel et d'une manière générale leur rôle et leur action dans le dispositif considéré, sont bel et bien évalués pour ce qu'ils sont, à savoir des facteurs décisifs dans la qualité de service qu'une structure, quelle qu'elle soit, offre à ses usagers.

Les personnes concernées, professionnels ou non, ne s'y trompent d'ailleurs pas: qu'elles réagissent avec force devant ce type d'évaluation, ou bien qu'elles affirment ne pas être "responsables" des faits observés, toutes réagissent. Ce qui traduit bien à quel point, ces outils sont particulièrement propices à permettre d'engager une dynamique de réflexion qui dépasse et de loin, me semble-t-il, le simple cadre de l'objet évalué.

Au travers des interrogations qu'elles soulèvent inévitablement, ces méthodes d'évaluation "dérivées" du concept de valorisation des rôles sociaux et fondées sur ce dernier, invitent les personnes à réfléchir sur leurs propres démarches, leurs propres choix plus ou moins conscients ainsi que sur l'évolution de leur pratique professionnelle depuis le moment où elles ont choisi d'exercer cette profession plutôt qu'une autre, et ce que cette pratique est devenue au jour de l'évaluation.

Apparaissent alors inévitablement les interrogations relatives à la longue série de nos petits renoncements personnels, à l'acceptation progressive de telles ou telles pratiques ou situations qui, au début, heurtent celui ou celle qui arrive "tout neuf" dans une profession sanitaire ou sociale, fort de ses idéaux personnels, puis le dérangeant de moins en moins, jusqu'à ce que l'habitude et la nécessaire accoutumance lui permettent de continuer d'exercer son activité professionnelle sans trop devoir affronter des tensions parfois insupportables. Certains allant parfois chercher dans l'action volontaire extra-professionnelle, des situations davantage conformes à des choix et à des valeurs personnelles disparues de leur pratique professionnelle.

Pour toutes ces raisons, pour tous ces effets parfois difficiles à gérer, il me semble que ce type de démarche évaluative, fondée sur l'affirmation sans concession d'un certain nombre de valeurs, par ailleurs officiellement reconnue et affirmées par les plus grandes instances internationales (Déclaration des Droits de l'Homme - Chartes des Nations Unies - principes fondamentaux de telles ou telles grandes associations internationales, etc.) est représentatif de ce qui manque le plus aux évaluations actuelles dans les secteurs sanitaires et sociaux: la prise en compte des raisons mêmes qui justifient l'existence des structures ainsi évaluées, à savoir la réponse aux besoins individuels de personnes momentanément ou durablement prises en charge par ces secteurs.

L'importance des enjeux de la Valorisation des Rôles Sociaux, son impact dans le fonctionnement des services, font que pour tous les acteurs engagés dans le respect de ces principes, le terme d'évaluation ne devrait plus être un "mot valise" servant de réceptacle aux inquiétudes et hantises du moment, comme auparavant ceux d'innovation, de diversification, ou bien de pluridisciplinarité.

L'évaluation peut alors traduire une préoccupation arrivée à maturité; dans nos sociétés dites avancées qui cherchent à maîtriser leur propre développement et doivent donc se préoccuper du sens de leurs orientations, de leurs choix.

Loin d'être un obstacle ou de justifier une crainte quelconque, il me paraît essentiel que les personnes engagées dans la défense du droit d'autrui à voir préserver sa dignité humaine et sociale, sachent reconnaître en quoi et comment la pratique évaluative peut non seulement permettre d'identifier à un moment donné des écarts inévitables entre intentions et réalités, d'élaborer les régulations nécessaires, mais aussi et surtout offrir l'occasion des réaffirmer ainsi chaque fois ces intentions et les valeurs sur lesquelles elles se fondent.

Utilisée ainsi, et sous réserve des précautions techniques évoquées, cette pratique évaluative représentera un moyen privilégié d'actualiser régulièrement nos priorités, de renforcer si nécessaire les choix annoncés et de mieux maîtriser les dérives fréquentes dans toute entreprise humaine: elle sera l'occasion pour chacun de nous de s'interroger sur son propre fonctionnement, sur la validité de ses options personnelles et sur le respect de celles-ci dans la pratique.

Par les occasions qu'elle offre de renouveler ces réflexions personnelles mais aussi collectives, l'évaluation deviendra alors une garantie de préserver non seulement la qualité de vie offerte aux bénéficiaires des services, mais aussi celle des professionnels de ces services, en redonnant du sens à leur action.

Les méthodes évoquées, par la dimension formative qu'elles contiennent, permettront enfin d'impliquer d'autres interlocuteurs dans cette réflexion et de les amener à un échange indispensable en définissant leurs propres choix et leurs propres priorités, clarifiant ainsi certains débats qui évitent trop souvent de préciser les motivations réelles et les valeurs sous-jacents à telle ou telle décision.

Déarrassée des craintes évoquées, la démarche évaluative contribuera alors à permettre de développer ce principe de valorisation des rôles sociaux, au lieu de se contenter, comme c'est trop souvent encore le cas, de sanctionner d'un verdict perçu comme sans appel, les actions entreprises et menées en ayant perdu leur sens initial, celui du service à autrui dans le respect de ses caractéristiques et de ses besoins personnels.

(1) Directeur d'un établissement médical de la Croix Rouge Française - Consultant en évaluation et membre de l'Institut de Recherche Evaluative à Genève

La citation exacte de cet article selon le manuel de style du American Psychological Association (APA) Publication Guide (3e édition) est:

Nicoletti, J.-P. (1994). L'évaluation et ses enjeux dans le développement de la Valorisation des Rôles Sociaux: de l'évaluation implicite à l'évaluation explicite pour une expertise au service de tous. *VRS-SRV: La Revue Internationale de la Valorisation des Rôles Sociaux*, 1 (1) 29-34.