



Recherche : Quelles orientations promouvoir ?
Quelques éléments pour mieux cerner le point de vue des terrains professionnels

Sandra GUITTON PHILIPPE
IRTS PACA et Corse

Philippe NECTOUX
Collège Coopératif Provence, Alpes, Méditerranée

JUIN 2009

Un des axes du programme d'action du Pôle Ressources Recherche & Intervention sociale concerne le développement de la capacité des terrains professionnels à être des lieux de production de connaissance, de recherche et de recherche-action. Dans cette perspective, l'IRTS et le CCPAM ont souhaité mettre en place sur le territoire de la région PACA des ateliers coopératifs de recherche-action (ACRAT) visant à mieux évaluer les enjeux que les terrains professionnels associaient au développement de la recherche et à mieux évaluer les impacts que cela pouvait avoir sur la transformation des pratiques dans le champ de l'intervention sociale. **A cette fin, une enquête auprès de sites qualifiants a été réalisée afin de faire émerger des problématiques de recherche que le pôle ressource devrait contribuer à promouvoir.**

Le conseil scientifique du pôle ressource réuni le 25 septembre 2008 avait établi une série de thèmes à soumettre aux responsables d'établissements et de services sociaux et médico-sociaux ayant signé une convention de site qualifiant avec un centre de formation préparant aux diplômes de l'encadrement dans le champ de l'intervention sociale. L'objectif visait notamment à faire valider des objets de travail dont le pôle ressources pourrait s'emparer.

Cinq thèmes ont été retenus et soumis à la réflexion des terrains professionnels :

- La participation des usagers
- La non-demande / le non-recours
- Les nouvelles organisations (gouvernance, regroupement, la contractualisation, les réseaux...)
- Le management et la gestion des ressources humaines
- L'évaluation

Par ailleurs, des questions ont été posées pour savoir si d'autres thèmes de recherche pouvaient être investis par le Pôle Ressources et devenir des objets de travail susceptibles de mobiliser les terrains professionnels.

Cette note de travail rend compte des principales orientations qui peuvent être dégagées au vu des réponses renvoyées par les terrains professionnels. 110 établissements et services sociaux et médico-sociaux ont été sollicités pour participer à cette enquête. Le taux de réponse a été de 23%. Les enseignements issus de cette démarche de consultation ont largement nourri les orientations données aux actions engagées dans le cadre du Pôle Ressources à partir de 2010.

Pour chacun des cinq thèmes explorés, il était demandé s'il renvoyait à des questionnements clairement identifiés au regard du projet institutionnel, s'il faisait écho à certains des objectifs qui y sont développés et s'il correspondait à des dispositifs organisationnels mis en place au sein de la structure.

1. La participation des usagers

	Taux de réponse positive :
Le thème suscite, en interne, des questionnements au regard du projet institutionnel	96%
Le thème concerne directement des objectifs du projet institutionnel	100%
Le thème correspond concrètement à des dispositifs organisationnels dans la structure	96%

Les questionnements auxquels ce thème renvoie sont principalement de trois ordres :

1. La participation favorise l'expression d'aspirations personnelles et en cela peut se heurter aux exigences de la vie en collectivité et aux contraintes institutionnelles. Comment les établissements et services sociaux et médico-sociaux composent-ils avec cette mise en tension.
2. Comment donner un contenu concret à l'ambition participative ? Comment mettre en œuvre une démarche participative ?
3. Les pratiques du travail social à l'épreuve de la participation, quel équilibre entre pouvoir, responsabilité et citoyenneté.

2. La non-demande / le non-recours

	Taux de réponse positive :
Le thème suscite, en interne, des questionnements au regard du projet institutionnel	48%
Le thème concerne directement des objectifs du projet institutionnel	52%
Le thème correspond concrètement à des dispositifs organisationnels dans la structure	44%

Les scores de concernement obtenus par ce thème sont relativement faibles. Moins d'un répondant sur deux le perçoit comme ayant un écho particulier dans son institution. Les questionnements auxquels il renvoie sont cependant les suivants :

1. la question du repérage des besoins des publics accueillis est perçue comme majeure. Du fait, en premier lieu, de sa dimension technique et méthodologique. Ce questionnement renvoie en effet à la notion d'expertise en intervention sociale et aux compétences qui lui sont associées. Dans sa dimension praxéologique ensuite, il invite à interroger les postures et les conduites adoptées en travail social et à se demander si ce qu'on appelle de la "non-demande" ou du "non-recours" ne procéderait pas en premier lieu d'une "non-écoute" ?

2. La confiance et l'écoute à l'épreuve de la contractualisation : L'intervention sociale et l'accompagnement des publics peuvent-ils se fonder sur l'exigence d'un engagement de la part des bénéficiaires et dans quelles mesures la formalisation de cette attente peut-elle entraver la relation d'aide ?

3. Les nouvelles organisations : gouvernance, regroupements, contractualisation, ...

	Taux de réponse positive :
Le thème suscite, en interne, des questionnements au regard du projet institutionnel	96%
Le thème concerne directement des objectifs du projet institutionnel	84%
Le thème correspond concrètement à des dispositifs organisationnels dans la structure	92%

Les questionnements auxquels ce thème renvoie sont les suivants :

1. Le thème de l'innovation surgit fortement lorsque la question des formes organisationnelles émergentes dans secteur social et médico-social est posée. L'enjeu est de savoir si elles tendent à produire de la normalisation (standardisation) dans la construction des offres de services et dans l'établissement des relations de service et si, ce faisant, la capacité collective à innover s'en trouve bridée ou si, au contraire, les coopérations et les décloisonnements qu'elle rendent possibles constituent une opportunité majeure pour le redéploiement de l'intervention sociale dans les territoires.
2. L'autre axe de questionnement interroge plus spécifiquement la dimension technique et méthodologique des démarches d'inscription dans ces nouvelles formes organisationnelles. L'enjeu pour la recherche apparaît alors comme étant de travailler au repérage et à la compréhension des conditions de la mise en synergie des logiques d'action à l'œuvre tant en interne (gouvernance/dirigeance ; cadres/équipes ; salariés/usagers) qu'en externe (stratégies partenariales ; concertation et coopération avec les tutelles..).

4. Le management et la gestion des ressources humaines

	Taux de réponse positive :
Le thème suscite, en interne, des questionnements au regard du projet institutionnel	92%
Le thème concerne directement des objectifs du projet institutionnel	92%
Le thème correspond concrètement à des dispositifs organisationnels dans la structure	96%

Les questionnements auxquels ce thème renvoie sont principalement de trois ordres :

1. le management comme outil de production de sens, d'identité au travail (métier), de bien être dans l'organisation : mieux appréhender l'évolution des pratiques managériales au regard de ces enjeux et mieux comprendre les processus à l'œuvre en matière de management de la qualité et de la connaissance.

2. La participation et la place des salariés dans les instances décisionnelles des organisations.
3. la question de l'adaptation des outils managériaux aux spécificités du champ de l'intervention sociale (spécificités définies notamment par les incertitudes de tous ordres qui caractériseraient le champ social et médico-social et aux enjeux associés aux politiques de recrutement)

5. L'évaluation

	Taux de réponse positive :
Le thème suscite, en interne, des questionnements au regard du projet institutionnel	100%
Le thème concerne directement des objectifs du projet institutionnel	96%
Le thème correspond concrètement à des dispositifs organisationnels dans la structure	92%

Les questionnements auxquels ce thème renvoie sont les suivants :

1. Les établissements et services sociaux et médico-sociaux et leur aptitude à promouvoir des processus de construction collective d'indicateurs de qualité et de référentiels d'évaluation et à y associer les publics qu'ils accueillent. C'est notamment la question du sens des démarches évaluatives et des leurs facultés à être appropriées qui est ici posée.
2. La recherche pourrait également avoir eu égard à ce champ thématique une finalité plus opérationnelle visant notamment à déterminer les modalités de travail à faire prévaloir pour faire en sorte que la "surcharge" de travail générée par le processus évaluatif ne se manifeste pas au détriment du service rendu ?

6. Autres axes de travail à privilégier et implication des terrains professionnels dans la recherche action

A la question : y-aurait-il pour vous d'autres thématiques de recherche à faire prévaloir dans le cadre du "Pôle Ressources Recherche & Intervention sociale" ? , deux tiers des enquêtés ont répondu positivement. Les propositions formulées recouvrent des orientations différentes. On peut toutefois y déceler trois lignes de force principales :

1. Les mutations du champ de l'intervention sociale ; sa segmentation en trois domaines distincts : le sanitaire, le social et le médicosocial ; les stratégies économiques des associations gestionnaires ; les logiques d'action des organisations à but lucratif et leurs effets sur l'économie générale du secteur ; les établissements sociaux et médico-sociaux et leur rapport au territoire : la place des organisations à "taille humaine" et le travail social de proximité.
2. La question de l'encadrement dans le champ de l'intervention sociale : les différents niveaux d'encadrement (cadre intermédiaire, cadre dirigeant...) et les conditions de l'efficacité dans leur articulation ; la singularité du rôle et de la place du cadre dirigeant dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux.

3. la formation et ses enjeux : la formation tout au long de la vie dans le champ social et médico-social ; formation des professionnels et mobilisation des compétences parentales ; l'adaptation des formations aux problématiques de l'accompagnement des personnes âgées.

La quasi-totalité des répondants (24 sur un total de 25) déclare être disposée à s'impliquer dans l'un des groupes de travail que le pôle ressources serait susceptible de mettre en place pour œuvrer à une démarche de production de connaissances. La perspective d'intégrer un atelier de recherche action semble d'autant plus séduisante que la moitié des répondants (12/25) déclare avoir déjà eu l'occasion d'engager des démarches, d'études et de recherche-action dans un cadre professionnel.

7. Principaux enseignements

Au vu des résultats qui ressortent de l'enquête exploratoire menée auprès des terrains professionnels ayant statut de site qualifiant, plusieurs axes et principes de travail possibles émergent pour le pôle ressources régional "Recherche & intervention sociale" :

1. En premier lieu, il est important de constater que la quasi-totalité des répondants a clairement manifesté une appétence pour s'inscrire dans une démarche de production de connaissances. Solliciter systématiquement les terrains professionnels pour les associer aux ateliers de réflexion mis en place dans le cadre du pôle ressources est donc une nécessité. D'autres formes d'engagement des terrains professionnels dans ce type de processus pourraient être également être imaginées : participations aux biennales de la recherche, mise en place d'une recherche action collective...
2. En second lieu, les scores de concernement obtenus par quatre des cinq items soumis aux répondants invitent à les ériger en axe transversal de l'ensemble des actions que le pôle ressources sera susceptible de développer à l'avenir.
3. Plusieurs objets de travail pourraient privilégiés dans les exercices à venir :
 - La problématique de l'innovation dans un champ (celui de l'intervention sociale) en profonde mutation,
 - La question de l'évaluation et de l'appropriation des démarches qualité par les établissements sociaux et médico-sociaux,
 - L'analyse des stratégies et des pratiques développées au sein des organisations sociales et médico-sociales en matière de management de la qualité et de management des connaissances.

PÔLE RESSOURCE REGIONAL
TERRAINS PROFESSIONNELS & RECHERCHE EN INTERVENTION
SOCIALE

ENQUETE MAI - JUIN 2009

1. La participation des usagers

1.1. Est-ce que ce thème suscite, en interne, des questionnements au regard du projet institutionnel ?

OUI

NON

1.2. Est-ce qu'il concerne directement des objectifs du projet institutionnel ?

OUI

NON

1.3. Est-ce que ce thème correspond concrètement à des dispositifs organisationnels dans votre structure ?

OUI

NON

Si oui, lesquels ? (Désignez-les en quelques mots dans le champ texte apparaissant ci-dessous.) :

1.4. Si vous estimez que ce thème définit un champ de recherche pertinent, quels pourraient être selon vous ses axes de déclinaison prioritaires ? Identifiez-en deux et exprimez-les en quelques mots dans les champs texte apparaissant ci-dessous.

Choix 1 :

Choix 2 :

2. La non-demande, le non-recours

2.1. Est-ce que ce thème suscite, en interne, des questionnements au regard du projet institutionnel ?

OUI

NON

2.2. Est-ce qu'il concerne directement des objectifs du projet institutionnel ?

OUI

NON

2.3. Est-ce que ce thème correspond concrètement à des dispositifs organisationnels dans votre structure ?

OUI

NON

Si oui, lesquels ? (Désignez-les en quelques mots dans le champ texte apparaissant ci-dessous.) :

2.4. Si vous estimez que ce thème définit un champ de recherche pertinent, quels pourraient être selon vous ses axes de déclinaison prioritaires ? Identifiez-en deux et exprimez-les en quelques mots dans les champs texte apparaissant ci-dessous.

Choix 1 :

Choix 2 :

3. Les nouvelles organisations (gouvernance, regroupement, la contractualisation, les réseaux...)

3.1. Est-ce que ce thème suscite, en interne, des questionnements au regard du projet institutionnel ?

OUI

NON

3.2. Est-ce qu'il concerne directement des objectifs du projet institutionnel ?

OUI

NON

3.3. Est-ce que ce thème correspond concrètement à des dispositifs organisationnels dans votre structure ?

OUI

NON

Si oui, lesquels ? (Désignez-les en quelques mots dans le champ texte apparaissant ci-dessous.) :

3.4. Si vous estimez que ce thème définit un champ de recherche pertinent, quels pourraient être selon vous ses axes de déclinaison prioritaires ? Identifiez-en deux et exprimez-les en quelques mots dans les champs texte apparaissant ci-dessous.

Choix 1 :

Choix 2 :

4. Le management et la gestion des ressources humaines

4.1. Est-ce que ce thème suscite, en interne, des questionnements au regard du projet institutionnel ?

OUI

NON

4.2. Est-ce qu'il concerne directement des objectifs du projet institutionnel ?

OUI

NON

4.3. Est-ce que ce thème correspond concrètement à des dispositifs organisationnels dans votre structure ?

OUI

NON

Si oui, lesquels ? (Désignez-les en quelques mots dans le champ texte apparaissant ci-dessous.) :

4.4. Si vous estimez que ce thème définit un champ de recherche pertinent, quels pourraient être selon vous ses axes de déclinaison prioritaires ? Identifiez-en deux et exprimez-les en quelques mots dans les champs texte apparaissant ci-dessous.

Choix 1 :

Choix 2 :

5. L'évaluation

5.1. Est-ce que ce thème suscite, en interne, des questionnements au regard du projet institutionnel ?

OUI

NON

5.2. Est-ce qu'il concerne directement des objectifs du projet institutionnel ?

OUI

NON

5.3. Est-ce que ce thème correspond concrètement à des dispositifs organisationnels dans votre structure ?

OUI

NON

Si oui, lesquels ? (Désignez-les en quelques mots dans le champ texte apparaissant ci-dessous.) :

5.4. Si vous estimez que ce thème définit un champ de recherche pertinent, quels pourraient être selon vous ses axes de déclinaison prioritaires ? Identifiez-en deux et exprimez-les en quelques mots dans les champs texte apparaissant ci-dessous.

Choix 1 :

Choix 2 :

6. Selon vous y-aurait-il d'autres thématiques de recherche à faire prévaloir dans le cadre du pôle ressource régional "recherche et intervention sociale" ?

OUI

NON

Si oui, lesquelles ? (Désignez-les en quelques mots dans le champ texte apparaissant ci-dessous.) :

7. Avez-vous déjà engagé des démarches de réflexion, d'étude ou de recherche-action ?

OUI

NON

Si oui, lesquels ? (Désignez-les en quelques mots dans le champ texte apparaissant ci-dessous.) :

8. Seriez-vous prêts à participer à un AC RAT ?

OUI

NON

IDENTIFIANT :

9. Nom et prénom du répondant :

10. Fonctions dans l'établissement :

11. Adresse postale :

Le Pôle Ressources régional "Recherche et Intervention sociale" est financé grâce aux concours de :



Le Pôle Ressources régional "Recherche et Intervention sociale" est conjointement porté par :

