

Analyse et évaluation des pratiques professionnelles : l'intérêt de la coopération entre chercheurs et praticiens

Patrick Rousseau et Dominique Fablet¹

L'analyse et l'évaluation des pratiques professionnelles suscitent de plus en plus d'intérêt tant dans les milieux de la recherche que dans ceux des praticiens du social. En témoigne l'augmentation importante des travaux de recherches et d'études, qui, sous diverses appellations : recherche-action, recherche-intervention, recherche participative, recherche collaborative¹ mettent peu ou prou l'accent sur l'intérêt d'une coopération entre chercheurs et praticiens. Ce sont ces aspects qu'il nous importe de traiter dans cette communication à deux voix en prenant appui sur deux études.

Une Action-Recherche-Formation (ARF)

La première étude, toujours en cours, est menée dans un Institut Thérapeutique Éducatif et Pédagogique (ITEP) au sein duquel a été engagée une ARF depuis deux ans. Intitulée « *Appréhender autrement les phénomènes de violence et l'implication des familles au sein des Instituts thérapeutiques, éducatifs et pédagogiques* », cette démarche associe quatre ITEP de la région Centre au Centre Jeunesse de Québec ó Institut Universitaire et à des chercheurs français². Des entretiens réalisés auprès d'un échantillon de professionnels engagés dans la démarche ont permis d'appréhender comment pratiques et postures professionnelles sont affectées par cette démarche et avec d'éventuelles incidences dans la gestion des phénomènes de violence.

La démarche étudiée se distingue d'une recherche-action tel que cela peut être entendu habituellement. En l'occurrence, le registre de l'action est placé en premier lieu d'une démarche caractérisée par un travail de recherche qui inclut la mise en place de modules de formation. Cet ensemble complexe implique les acteurs de l'institution, à différents niveaux d'engagement. L'ensemble de l'ARF revêt une dimension paradoxale, l'une des forces de cette démarche résidant dans ce qu'elle promeut en termes d'ouverture et de synergie, alors qu'en même temps, l'une de ses faiblesses tient aux clivages et aux divisions qu'elle risque de générer. L'ouverture favorisée par l'ARF se retrouve au niveau des relations entre les acteurs à l'interne de l'institution et de la dynamique partenariale qui implique les quatre ITEP d'un même département. Parce que la prise en compte des phénomènes de violence « *ce n'est plus l'affaire de l'établissement mais c'est bien l'affaire d'un territoire* », dira une psychologue, le projet prend une toute autre dimension.

La présence de chercheurs caractérise aussi cette ouverture : ils viennent soit en appui théorique ou méthodologique, soit par des interventions *a l'intra* des établissements auprès des usagers et en direction des professionnels, sur la base de Focus Groups par exemple. Par ailleurs, la dimension internationale, mobilisant le *Centre Jeunesse de Québec - Institut Universitaire* apparaît comme le point d'orgue de cette ouverture tournée vers l'extérieur.

L'analyse des entretiens montre très clairement la diversité des points de vue des acteurs de terrain. On note en l'occurrence un décalage dans l'appropriation de la démarche entre les

¹ Patrick Rousseau est Directeur général adjoint de l'AIDAPHI Membre associé de l'équipe Éducation familiale et interventions sociales auprès des familles, Centre de Recherche Éducation et Formation (EA 1589), Université Paris Ouest Nanterre La Défense.

Dominique Fablet est enseignant-chercheur en sciences de l'éducation, responsable de l'équipe Éducation familiale et interventions sociales auprès des familles, Centre de Recherche Éducation et Formation (EA 1589), Université Paris Ouest Nanterre La Défense.

² Le Pôle Ressource Recherche Régional Centre (P3R Centre) et le Laboratoire Etudes Recherche Formation en Action Sociale (LERFAS).

professionnels qui sont membres du GARF et les autres professionnels qui indiquent explicitement leur sentiment d'extériorité.

Ainsi, dans le discours des éducateurs les moins engagés, l'ARF est identifiée à partir des outils les plus visibles mis en place à cette occasion, à l'exemple des fiches d'incident³ et des Focus Groups⁴. Pour ceux destinés aux enfants, ce n'est pas uniquement l'intérêt de l'implication des enfants qui soulignée, mais l'application de cet outil à des fins éducatives et plus précisément dans un objectif de socialisation, suivant la définition d'« une recherche appliquée et impliquée » (Leguy, 2011, p. 52).

Le clivage entre ceux qui sont fortement engagés dans l'ARF et les autres acteurs de l'institution ne se cantonne pas uniquement à une opposition praticiens/chercheurs. Il révèle également la classique division entre théorie et pratique et surtout, l'engagement d'un groupe restreint constituant le GARF, induit pour les autres le sentiment de ne pas y être associé.

Par ailleurs, le temps de la recherche n'est pas le même que celui de l'institution et la question des effets attendus de l'ARF constitue un autre élément de divergence entre les acteurs, même si ces écarts et divergences entre acteurs ne semblent pas pour autant évoluer vers une scission

Interrogés sur les incidences de l'ARF, en termes d'apprentissages et de nouvelles compétences, d'effets sur la pratique et sur les postures professionnelles, les personnes interviewées semblent, en premier lieu, tirer un bénéfice en lien avec la spécificité de leur métier.

La fiche de recueil d'informations sur les incidents à caractère violent constitue un outil, concret, dont les éducateurs ont saisi l'intérêt dans un dispositif de recueil de données global en lui conférant une application immédiate. Il apparaît ainsi que la mise en œuvre de fiches d'incidents peut avoir un impact sur les professionnels à plusieurs niveaux. Le regard porté sur la violence est différent, il est plus attentif et il place les acteurs dans une nouvelle posture. Sur ce sujet, plusieurs interviewés mentionnent la postvention, concept directement emprunté aux québécois, en indiquant que cela requiert une attitude et un positionnement jusque là jamais éprouvé. Une autre dimension, en termes d'incidences consécutives à la mise en place des fiches est signalée. Celle-ci concerne la dynamique relationnelle à l'intra des groupes de travail, sur deux registres ayant trait au travail d'équipe et plus précisément à l'entraide entre les personnels éducatifs. Le premier registre concerne très explicitement les situations de violence elles mêmes, face auxquelles les professionnels développent des pratiques de relais jusque là jamais éprouvées. Le second registre a trait à une entraide entre professionnels sur le plan du travail d'écriture et de savoir-faire mobilisés par la recherche.

Une recherche suivie d'une formation

La deuxième étude, initiée par l'association *Famille et Cité* (2011), a consisté à faire appel à deux formateurs et chercheurs ayant réalisé des recherches et des études dans le champ des interventions socio-éducatives (Breugnot, 2011 ; Fablet, 2010), afin d'aider les technicien(ne)s de l'intervention sociale et familiale (TISF) à formaliser leurs pratiques d'accompagnement éducatif des familles dans le cadre de mesures de protection de l'enfance. Témoignant d'un processus participatif, l'enquête s'est déroulée en prenant appui sur l'explicitation des pratiques par les professionnels eux-mêmes.

À partir d'une réflexion et d'une élaboration collective entre professionnels et chercheurs, il s'agit de tenter de répondre à ces questions : comment se caractérisent l'aide et le soutien parental dans le cadre de mesures de protection de l'enfance ? Comment s'effectue l'accompagnement éducatif ? Que mettent ces professionnels sous certains termes tels que prévention, risque, danger, informations préoccupantes ? Quelles informations transmet le

³ Nommée « Fiche d'incidents à caractère violent », il s'agit d'une grille inscrite dans un système d'évaluation continue permettant la collecte et la gestion de l'information relative aux phénomènes de violence.

⁴ Proposés à des moments clés de la recherche, notamment pour apprécier et mesurer des éléments d'évolutions, les Focus Groups sont proposés, dans des groupes distincts, aux enfants, aux parents et aux professionnels.

TISF ? Quelles différences ou similitudes avec les interventions se déroulant dans un autre cadre ? etc.

L'enjeu consiste à passer du récit de certains moments de la vie quotidienne au sein d'un domicile familial à une explication affinée des actes professionnels mis en œuvre ; passer d'une culture de l'oral à une formalisation des pratiques par écrit afin de repérer un certain nombre d'invariants qui donnent sens à l'action.

Pour ce faire, on étudie les modes de fonctionnement organisationnel des équipes départementales, afin d'appréhender les pratiques développées par les professionnels de l'intervention à domicile en direction des usagers, enfants et parents, et des partenaires de terrain et des situations à partir d'entretiens avec les professionnels, afin d'accéder à la compréhension des activités qu'ils mènent dans leurs interventions.

Après plusieurs séances de restitution, la synthèse du rapport de recherche a été rendue disponible et une action de formation engagée en direction des responsables d'équipes de TISF de l'association.

L'analyse et l'évaluation des pratiques professionnelles renvoient à une pluralité d'activités au regard des orientations et des démarches de travail poursuivies, d'autant plus lorsqu'on s'efforce de répondre aux demandes sociales qui s'expriment dans le champ socio-éducatif. Dans une première approche, on a donc intérêt à les distinguer tout en sachant que, loin de s'opposer entre elles, il est possible de parvenir dans certaines situations à des combinaisons fructueuses en termes de résultats de recherche que d'action, comme on vient de le développer précédemment.

Références bibliographiques

- Breugnot P. (2011), *Les innovations socio-éducatives*, Rennes, Presses de l'EHESP.
- Fablet D. (2010), *De la suppléance familiale au soutien à la parentalité*, Paris, L'Harmattan.
- Famille et Cité (2011), *L'accompagnement éducatif par les Technicien(ne)s de l'Intervention Sociale et Familiale dans le cadre de prises en charge Aide Sociale à l'Enfance*. Synthèse du rapport final. Paris, Famille et Cité.
- Rousseau P., Fablet D. (2012), « De la passion évaluative au culte de la performance », in Meyer V. (dir.), *2002-2012 : Performance, sens et usure dans les pratiques des professionnels en travail social*, Bordeaux, Les Études hospitalières, 45-55.
- Leguy P. (2011), « Appréhender autrement les phénomènes de violence au sein des Instituts thérapeutiques, éducatif et pédagogique ? », *Forum*, n°132, 48-53, « L'évaluation interne et externe ».