

Corinne ROUGERIE. (2013). Recherche collaborative et démarche réflexive : l'accueil en CCAS, un espace en souffrance. Proposition communication congrès AIFRIS

Mon objet de recherche porte sur l'implication des professionnels (travailleurs sociaux et agents administratifs) dits en front office dans leur activité quotidienne d'accueil. En quoi cette situation professionnelle concourt ou non à générer de la souffrance au travail ? Il s'agit de salariés en CCAS (Centre Communal d'Action Sociale) dont l'une des missions prioritaires est l'accueil du public. Cette structure, établissement public autonome, dépend de la fonction publique territoriale.

Mon investigation de terrain consiste à interroger la satisfaction de ces acteurs au travail. Je propose d'analyser les effets du dispositif de recherche collaboratif mis en place au sein d'un service public. Comment participe-t-il à la construction et production et transformations des savoirs ?

Au-delà d'une méthodologie spécifique de recueil de données pour la production de mes résultats, ma propre implication dérange et agit sur mon terrain de recherche. Je pré suppose donc que mon intervention de praticien-chercheur produit des connaissances sur mon terrain un recherche. Ces connaissances seraient spécifiques en matière de dynamiques sociales, collectives, et individuelle. Selon Gilles Monceau : « *C'est en construisant et en modifiant des dispositifs, dont des agencements du temps, de l'espace, des actes et des relations que l'on travaille l'institution. Il en va de la recherche comme des autres pratiques sociales: nous ne pouvons changer l'institution qu'en changeant notre manière de la vivre, d'y être impliqué* (MONCEAU, 2008).

Je propose tout d'abord d'interroger la place spécifique du praticien-chercheur et les liens et interférence qu'il génère sur le processus de recherche. J'aborderai ensuite les effets qu'il produit à travers des exemples concrets issus de l'intervention socio clinique menée sur l'établissement public communal.

De la chercheuse impliquée au chercheur collectif : la question de l'implication

L'Analyse Institutionnelle, théorisée par René Lourau, postule que tout chercheur entretient des relations idéologiques, organisationnelles et libidinales avec l'institution. Il est dit : impliqué dans l'institution. A travers sa simple présence, il produit des effets sur l'objet de recherche lui-même en matière d'évolution des enjeux mais aussi de transformation des savoirs. Le risque résiderait dans le déni de cette réalité : mieux les cerner, c'est tenter de les circonscrire, autrement dit proposer une analyse au plus près de la réalité en train de se produire.

Je me positionne dans une double posture : praticienne de la recherche et praticienne -chercheur. Assistante sociale de formation, j'ai été amenée à diriger un CCAS en qualité d'attachée territoriale pendant quelques années. Réinterroger les dynamiques professionnelles à partir de la mission d'accueil du public, mission centrale de cet établissement, n'est pas le fruit du hasard. Cette proximité avec mon objet de recherche ne me rend pas plus intelligente mais j'ai déjà été immergée dans ce contexte professionnel dont j'ai nécessairement une lecture singulière.

Ce constat m'amène à préciser le concept d'implication en Analyse Institutionnelle. « J'appelle implication l'ensemble des rapports que l'intellectuel refuse, consciemment ou non, d'analyser dans sa pratique, qu'il s'agisse des rapports à ses objets d'étude, à l'institution culturelle, à son entourage familial ou autre, à l'argent, au pouvoir, à la libido et en général à la société dont il fait partie. Alors que l'intellectuel se croit très capable d'analyser et

d'objectiver ce qui arrive aux autres, y compris, parfois, à des catégories d'intellectuels dont il s'exclut d'office » (LAPASSADE ; LOURAU, 1971). Ce postulat théorique est central dans ma démarche de recherche. De dedans ou de dehors, le chercheur doit effectuer un travail d'analyse sur les actes qu'il pose et leurs effets produits que sur sa propre implication dans, en, sur le terrain de recherche. La position de praticien-chercheur relève d'un acte complexe. Tel un funambule, il doit conserver l'équilibre en mettant à distance son expérience, tout en l'utilisant pour comprendre et analyser ces observations. Ex directrice de CCAS, je suis amenée à mettre en tension ma propre expérience, mon savoir universitaire et mes observations issues de mon vécu professionnel. Comment ce savoir développé peut-il enrichir le champ de ma recherche et donner une légitimité scientifique à mon implication ? Quels sont ses effets sur mon dispositif méthodologique mis en place ? Je pourrai dire pour paraphraser René Lourau (1988) que je me situe « dans le texte lui-même », c'est-à-dire concerné par les dynamiques institutionnelles de l'établissement social. Ma subjectivité de chercheur s'exprime ainsi au cœur de l'établissement et du dispositif de recueil de données que j'impulse.

La pensée « cultivée » ou « scientifique » s'enrichit de cette double posture et permet d'engager plus ou moins implicitement un processus de transformation des pratiques ou des postures. Les outils de la recherche permettent lorsqu'ils sont appropriés par l'acteur et accompagnés par le chercheur, d'exercer une expertise et une intervention dans le débat public. Le dispositif de recherche permet alors d'intervenir délibérément sur la réalité et s'étaye sur une légitimité scientifique. C'est une manière de développer de la connaissance et des savoirs, de penser l'action en croisant l'approche scientifique et l'approche opérationnelle, favorisant ainsi l'expression d'une pluralité. A travers la multiplicité des postures (sujet/acteur), je fais ressortir les logiques contradictoires à travers la reconnaissance de mon parcours. Cette dynamique ne peut donc se penser seule. Si l'individu est au centre de la réflexion, la place du collectif est essentielle pour expérimenter de nouveaux modèles d'organisation alternatifs.

Les effets de la collaboration : les effets produits par la recherche

J'ai fait le choix d'investir mon terrain de recherche en mettant en place un dispositif d'intervention de type socio clinique. Le dispositif de recherche participe à la transformation des faits révélés. Les agents d'accueil participent individuellement et collectivement à l'objet de recherche sur la « souffrance au travail ». Il s'agit de favoriser la création d'espaces alternatifs permettant la production de savoirs interdisciplinaires et transdisciplinaires : entretien individuel et retour et analyse en collectif, groupe de travail sur la construction de savoirs co élaborés. Autrement dit, ces agents réélaborent le sens qu'ils donnent à leur action. L'ensemble de la mission d'accueil concerne 25 salariés

- Le premier pôle concerne l'accueil de nuit au sein du centre d'hébergement d'urgence et un accueil de proximité via le travail social de rue. Il est composé d'hommes dont la moyenne d'âge est d'environ 35 ans.
- Le second est un pôle d'accueil mixte accueillant des jeunes en recherche d'emploi et gère une plateforme téléphonique pour des interventions techniques domestiques à domicile. L'équipe est féminine et la moyenne d'âge est également de 35 ans.
- Le troisième pôle est celui de l'intervention sociale et de l'information générale tous publics. L'équipe est mixte et non encore rencontrée en entretien individuel. Les salariés concernés dits en front office ont des statuts hétérogènes et des conditions de travail et d'organisation différentes, mais partagent tous la mission d'accueil du public. L'ensemble de la mission d'accueil concerne 25 salariés.

L'articulation entretiens individuels semi directifs orientés en partie sur du récit de vie et les entretiens collectifs favorise la mobilisation des personnes, permettant le passage de la mobilisation individuelle à l'implication collective. Il s'agit ici de renforcer la confiance en l'intervenant et d'avoir ainsi une perception très précise du vécu des sujets. Ainsi au fil de mes allers-venues au sein des pôles d'accueil investigués, les attitudes d'abord suspicieuses ont évolué vers des modes d'échanges plus cordiaux. Les espaces deviennent eux-mêmes producteurs de savoirs au sein même de mon immersion dans l'institution : de la pause café avec les agents d'accueil, aux entretiens menés en situation réelle de travail au sein de l'accueil de nuit. Mon dispositif de recueil de données produit des effets qui produisent des connaissances tant sur les agents eux-mêmes que sur les actes professionnels in situ. Certains agents me demandant même la retranscription écrite de leur propre entretien « pour voir » ce qu'ils disent.

On observe ainsi malgré l'absence de commande institutionnelle d'intervention, des demandes explicites surgissent des lieux d'accueil de la structure allant jusqu'à la mise en place d'un temps collectif sur les trois pôles d'accueil de la structure de la part des salariés « on ne se connaît pas, on ne s'est jamais vu ». L'un des retours collectifs sur l'un des trois pôles d'accueil étudié est explicite. J'extrait des entretiens individuels menés l'importance que les agents portent à l'influence de leurs éducations familiales, le chef de service « s'emballe » sur le résultat : « je le savais, je m'en doutai et on ne se l'est jamais dit (...) ça me donne pleins d'idées pour développer ou construire une nouvelle structure d'accueil »

La question de l'implication du chercheur est fondamentale dans cette démarche, interrogeant les modalités d'intervention et les négociations nécessaires dès l'accès au terrain. Le dispositif proposé devient lui-même un analyseur construit en venant déranger le fonctionnement ordinaire de cette structure singulière.

BIBLIOGRAPHIE

BOURASSA B et BOUDJAOUI M (dir). *Des recherches collaboratives en sciences humaines et sociales (SHS), enjeux, modalités et limites*, Laval : Presses de l'Université de Laval

CANTER KOHN, R. (dir) (2013). *Pour une démarche clinique engagée*, Paris : L'Harmattan.

MONCEAU, G. (dir.) (2012). *L'analyse institutionnelle des pratiques. Une socio-clinique des tourments institutionnels*, Paris : L'Harmattan.

MONCEAU, G (2005). *Transformer les pratiques pour les connaître : recherche action et profession enseignante*. Revista Educação e Pesquisa, Université de Sao Paulo (Bresil). Vol.31,n°3

LAPASSAGE, G (1971) *L'autogestion pédagogique*. Paris: Gauthiers-Villars

LOURAU, R (1996) (dir). *Interventions socianalytiques, les analyseurs de l'église*, Paris :Anthropos

LOURAU, R (1988). *Le journal de recherche. Matériaux pour une théorie de l'implication*, Paris, Méridiens Klicksieck,