

LA LÉGITIMITÉ DES SAVOIRS D'ACTION

Daniel Turcotte

École de service social, Université Laval, Québec, Canada

Ce texte reprend les principales idées de la conférence prononcée dans le cadre du Xème Colloque de L'AIFRIS tenu à Lille en 2013. Le lecteur ne devra donc pas s'étonner que la forme s'apparente davantage à une présentation orale qu'à un texte écrit.

Aborder la question de la légitimité des savoirs d'action exige d'abord de définir ce qui est entendu par ces différents concepts. Contrairement à la notion de légalité, qui comporte un caractère objectif par sa référence à des lois ou des règlements, la légitimité est subjective. Elle correspond à un accord tacite et consensuel basé sur des critères plus ou moins précis quant au bienfondé existentiel d'une action ou d'une réalisation. Et cet accord, il repose habituellement sur le jugement de personnes à qui est attribuée une position d'autorité. Traiter de légitimité, c'est donc s'interroger sur le jugement qui est posé par un groupe d'acteurs en position d'autorité, sur un objet donné. Dans le cas présent, cet objet correspond aux savoirs d'action.

La notion de savoir d'action peut être approchée selon deux acceptions. La première correspond au savoir POUR l'action, soit un ensemble de connaissances plus ou moins complexes sur lequel s'appuient les professionnels pour développer ou justifier leurs actions. Ces connaissances peuvent être de différents ordres : éthique, politique, procédural, technique, théorique et relationnel. Et elles puisent à différentes sources : théories de référence, données probantes, expérience, identité professionnelle, intuition, etc. L'enjeu principal avec ce type de connaissances est leur applicabilité dans l'action. En effet, il y a un pas à franchir pour faire en sorte que ces connaissances, qui souvent génériques, soient applicables aux situations particulières auxquelles sont confrontés les professionnels.

La seconde acception se réfère au savoir DE l'action. Dans ce cas, l'action professionnelle devient une source de connaissances pour guider les actions subséquentes. Cette connaissance peut être produite par les intervenants de terrain eux-mêmes, dans le cadre d'une analyse réflexive de leurs actions, ou par des chercheurs qui analysent de l'extérieur les actions des intervenants de terrain. Avec ce type de connaissance, l'enjeu principal est la légitimité. Il s'agit d'établir dans quelle mesure ces connaissances issues de l'action sur le terrain ont une valeur scientifique.

C'est sur ce dernier type de savoir que reposent les assises du développement du travail social professionnel, du moins en contexte nord-américain. En effet, l'histoire du travail social y a été profondément marquée par l'influence de Jane Adams, renommée pour son travail auprès des immigrés de Chicago, et de Mary Richmond, qui a été la première à structurer l'intervention individuelle ou psychosociale en s'appuyant sur les savoirs DE l'action. Pour rédiger, en 1922, un ouvrage qui a profondément marqué le travail social, *What is Social Case Work*, elle a analysé 2800 dossiers et rapports provenant de 57 agences situées dans trois villes américaines.

S'inspirant des procédés de la science sociale, elle a établi les fondements de la profession du travail social en s'appuyant sur des bases empiriques¹.

Dans le prolongement de l'œuvre de Mary Richmond, tout au long de l'histoire du travail social, les connaissances issues de la pratique ont été utilisées comme un savoir POUR guider de nouvelles actions, qui elles-mêmes ont débouché sur de nouvelles connaissances. À titre d'exemple, les modèles d'intervention qui sont enseignés aux étudiants sont la formalisation d'interventions développées sur le terrain pour répondre aux particularités de différents contextes. Dans cette dynamique de production des savoirs, la sagesse de pratique des professionnels d'expérience devient un guide incontournable pour l'action

Mais comme il est illustré à la figure 1, ce mouvement de spirale, où actions et savoirs s'alimentent mutuellement, ne se déroule pas en vase clos; il se situe dans un environnement où les influences sur les actions et sur les savoirs sont multiples. En travail social, savoirs et actions sont non seulement influencés par les connaissances issues de la recherche, mais ils répondent également à des impératifs politiques, économiques et idéologiques. Le champ d'action du travail social est vaste, diversifié et complexe. Et les rôles qui sont confiés aux travailleurs sociaux, tout comme les attentes que la société entretient à leur endroit, ne sont jamais consensuels. Le travail social se situe au carrefour d'intérêts multiples, généralement divergents. Conséquemment, les actions des travailleurs sociaux doivent être justifiées, d'où la nécessité de s'appuyer sur des savoirs POUR l'action, lesquels sont améliorés, raffinés, opérationnalisés par la confrontation avec l'action.

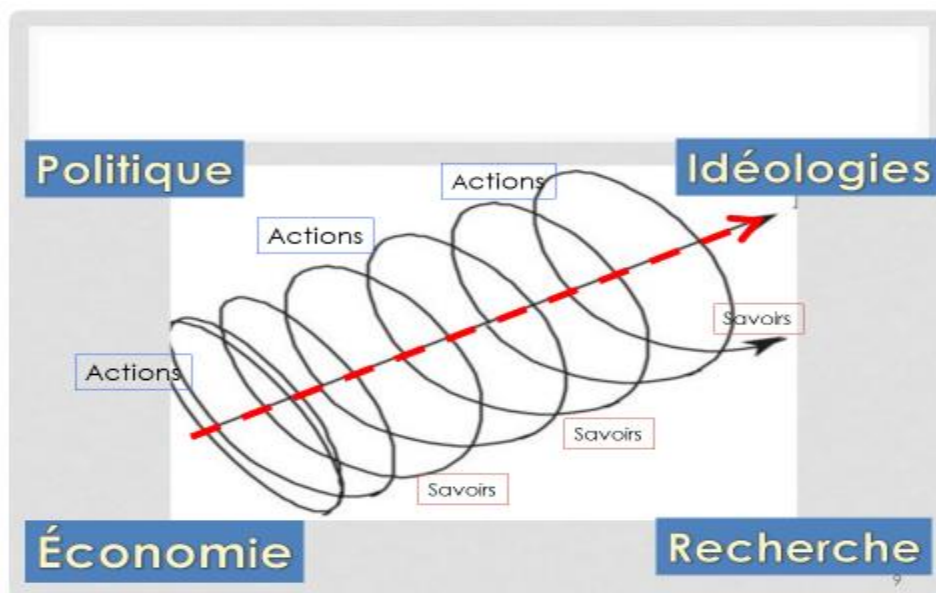


Figure 1 Modélisation du développement des connaissances en travail social

¹ Deslauriers, J.P. et Hurtubise, Y. (2007). L'actualité de Mary Richmond, dans Deslauriers, J.P. et Hurtubise, Y. (dir.), *Introduction au travail social*, 2ème édition, (pp. 5-17), Québec : Presses de l'Université Laval.

Cette croyance voulant que l'intervention doive prendre assise sur des connaissances théoriques s'appuie sur une conception de l'intervention professionnelle comme étant un ensemble d'actions basées sur une analyse logique des situations. Ce modèle rationnel de l'intervention est souvent mis en opposition avec le modèle réflexif. Selon le premier, l'intervention professionnelle s'inscrit dans une démarche déductive basée sur l'application d'un ensemble de savoirs, souvent génériques, dont on présume de la transférabilité. Cette vision reconnaît la présence de similarités dans les situations auxquels sont confrontés les professionnels et elle met l'accent sur l'efficacité, c.-à-d. sur la production des effets escomptés au départ, pour juger de la valeur des actions mises en place.

À l'opposé, le modèle réflexif s'appuie sur une démarche abductive qui consiste, sur la base d'un raisonnement intuitif, à détecter les ressemblances entre les situations. Cette démarche, qui s'oppose à une logique d'exploration systématique, s'appuie sur le postulat que chaque situation est unique, donc exige des actions particulières, qui sont néanmoins sélectionnées en se référant aux expériences rencontrées dans le passé. Dans ce modèle, le jugement sur la valeur des actions est basé sur la congruence et la constance des interventions.²

L'adoption d'un modèle rationnel de l'intervention se traduit par l'attribution de quatre caractéristiques principales aux interventions professionnelles : 1) elles sont orientées vers un résultat à atteindre qui est explicitement identifié, 2) elles sont planifiées selon une logique interne qui s'appuie sur l'hypothèse que certaines actions vont déboucher sur certains résultats, 3) elles ont un caractère d'adaptabilité qui les rend suffisamment souples pour s'ajuster aux imprévus et (4) elles sont suffisamment formalisées pour rendre possible la traçabilité de l'ensemble des gestes posés par l'intervenant.

Il est possible d'établir un parallèle étroit entre les étapes qui guident l'action de l'intervenant qui souscrit à un modèle rationnel de l'intervention et le processus de recherche. Les deux démarches débutent pour un examen multidimensionnel de la situation. En intervention, cet examen débouche sur l'évaluation psychosociale ; en recherche, il se traduit par la formulation de la problématique. Pour donner un sens aux informations collectées dans le cadre de l'évaluation ou guider l'approfondissement du sujet à l'étude, il faut se référer à un cadre théorique ou à un modèle qui aide à comprendre les comportements en proposant des explications ou encore en suggérant des moyens pour agir sur les situations ou les étudier. Sur la base de ces connaissances, il devient ensuite possible de développer un plan d'intervention, ou un plan de recherche le cas échéant, dont l'application conduit à des résultats, ou des données, qui doivent faire l'objet d'une analyse approfondie. C'est à partir de cette analyse qu'il devient possible de dégager des enseignements pour l'amélioration des interventions futures et pour l'enrichissement des connaissances, à la condition toutefois que cette démarche soit décrite quelque part et qu'elle soit partagée avec des collègues. Sinon, son impact sur le développement de la pratique et l'augmentation des connaissances est limité, voire inexistant.

² Bessette, S. et Duquette, H. (2003). *Découvrir ses savoirs d'action et enrichir sa pratique grâce aux cartes mentales*. Sherbrooke, Collège de Sherbrooke.

Le modèle rationnel conduit donc à mettre de l'avant l'idée que toute intervention a la possibilité de déboucher sur des connaissances (des savoirs de l'action) qui vont par la suite guider les interventions ultérieures (des savoirs pour l'action). Évidemment, une partie des savoirs de l'action échappe à la conscience et à la description, mais l'essentiel peut être reconstitué pour devenir un savoir pour l'action, qui peut être légitimé si son mode de production répond à certaines caractéristiques.

Tableau 1 – Correspondance entre l'intervention et la recherche

Intervention	Recherche
Évaluation psychosociale Cadre théorique – modèle d'intervention Plan d'intervention Application du plan Évaluation des résultats Rédaction du dossier - sommaire Partage avec collègues	Problématique Cadre théorique – modèle conceptuel Plan de recherche Collecte des données Analyse des données Rédaction rapport – article Diffusion

Juger de la légitimité des savoirs d'action

Les critères les plus généralement reconnus pour juger de la légitimité des savoirs sont les critères de scientificité. Bien que la science soit un objet contesté, comme l'illustrent les propos de Feyerabend lorsqu'il mentionne que la « science est beaucoup plus proche du mythe qu'une philosophie scientifique est prête à l'admettre³ », il n'en demeure pas moins qu'elle demeure la référence pour établir la valeur des connaissances qui sont produites.

Il existe plusieurs paramètres pour définir l'activité scientifique; nous retiendrons qu'une connaissance est généralement reconnue comme légitime par la communauté scientifique lorsqu'elle présente les caractéristiques suivantes :

- sa production résulte d'une démarche explicite (la méthode) jugée rigoureuse, vérifiable, reproductible et conforme aux critères de scientificité reconnus;
- elle est développée en fonction d'un questionnement contextualisé (la problématique) ;
- elle s'appuie sur des outils d'analyse dont la pertinence est justifiée par la référence à une théorie ou un cadre conceptuel ;
- elle est soumise au débat scientifique, c'est-à-dire communiquée publiquement afin de permettre sa remise en question par les pairs.

Les critères de scientificité sont centraux dans l'appréciation de la valeur d'une connaissance. En effet, les conclusions d'une recherche, qu'elle soit fondamentale ou appliquée, auront un

³ Feyerabend, P. (1979). *Contre la méthode : esquisse d'une théorie anarchiste de la connaissance*. Paris : Seuil, p. 12

intérêt limité, et pourront même être préjudiciables, si elles résultent d'une démarche dont la valeur scientifique est douteuse. Évidemment, les critères de scientificité se sont transformés au fil du temps : « La science, qui a commencé par une seule méthode scientifique valide, a évolué en intégrant plusieurs méthodes et modalités de recherche⁴. Cette évolution résulte notamment d'une multiplication des paradigmes qui ont cours en recherche sociale et qui conduisent à une diversification des croyances concernant la réalité et les façons de l'appréhender. Par exemple, comme l'illustre le tableau suivant⁵ les paradigmes naturaliste et positiviste s'appuient sur des conceptions différentes de la science en regard de son objet, ses valeurs, ses méthodes et sa rhétorique.

Tableau 2 – Les axiomes de paradigmes naturaliste et positiviste

	Naturalisme	Positivisme
Ontologique	Réalités multiples, subjectives et en évolution	Réalité objective stable
Épistémologique	Interdépendance chercheur-terrain	Indépendance chercheur-données
Axiologique	Reconnait l'influence des valeurs	Cherche à contrôler les influences externes
Rhétorique	Langage personnel du rapport	Écriture formelle et neutre
Méthodologique	Induction Méthodes contextualisées Démarche évolutive	Déduction Méthodes standardisées Démarche linéaire

Néanmoins, il est essentiel de se référer explicitement à des critères qui sont reconnus et partagés, même si leur nature varie selon le paradigme de référence. Ainsi, dans les recherches quantitatives d'orientation positiviste ou postpositiviste, les critères de validité interne, validité externe, fidélité et objectivité sont au centre de la reconnaissance de la valeur scientifique⁶. Parallèlement, dans une orientation constructiviste ou herméneutique, dans laquelle s'inscrivent généralement les recherches basées sur des méthodes qualitatives, la scientificité

⁴ Sabirón, F., Arraiz, A., « L'émergence de cinq paradoxes qui nous interrogent: vers un avenir complexe de la recherche en éducation », *La Recherche en Education*, no 10, 2013, pp. 76

⁵ adapté de Lincoln, Y.S. et Guba, E.G. (1985). *Naturalistic Inquiry*, Beverly Hills, CA : Sage, p. 37.

⁶ Laferrière, T., « Les critères de scientificité des méthodes qualitatives », dans Poupard, J. et coll. (dir), *La recherche qualitative: enjeux épistémologiques et méthodologiques*, Montréal : Gaétan Morin, 1997, pp. 420-440.

d'une démarche va être jugée en fonction d'autres critères, notamment l'authenticité, la crédibilité, la réflexivité et la transparence⁷.

Le respect des critères de scientificité n'est cependant pas le seul aspect à prendre en compte pour juger de la légitimité des connaissances. Encore faut-il qu'elles aient été produites dans un cadre qui respecte les principes de base en matière d'éthique, à savoir le **respect** des personnes, qui se traduit notamment par le consentement libre et éclairé à participer à l'activité de recherche, la préoccupation pour le **bien-être** des participants, qui exige une appréciation transparente des risques et bénéfices potentiels qu'ils encourent, et un souci de **justice**, qui s'actualise par l'équité dans la façon dont les personnes sont traitées. Il est également essentiel que les personnes qui produisent les connaissances fassent preuve d'intégrité, entre autres par leur honnêteté intellectuelle et leur transparence relativement à leur démarche méthodologique et leurs résultats. C'est sur la base de ces critères qu'il est possible de porter un jugement quant à la légitimité des connaissances, et non sur des éléments comme leurs contextes de production ou leur nature. La connaissance scientifique peut tout aussi bien émaner des milieux de pratique que des établissements universitaires, particulièrement lorsqu'il s'agit de développer une meilleure compréhension des gestes à poser pour transformer une situation. Personne n'oserait prétendre que la recherche médicale qui est réalisée en milieu hospitalier débouche sur des connaissances qui ont moins de légitimité que la recherche menée en laboratoire ou que les travaux émanant des universités. En fait, on pourrait même avancer que certaines connaissances axées sur l'intervention ont davantage de légitimité lorsqu'elles sont produites dans les milieux de pratique.

O'Hare (2009) distingue trois objets de connaissance qui sont essentiels pour l'intervention sociale : 1) le comportement humain, afin de mieux cerner les différents facteurs (biologiques, environnementaux, culturels, sociaux, psychologiques) qui influencent la façon dont les gens se comportent, 2) les processus de changement, pour identifier ce qui amène les gens à s'engager et à persévérer dans une démarche de modification de leurs comportements, et 3) les modalités d'intervention, qui portent sur les actions de l'intervenant et de l'utilisateur, et sur les éléments de leur relation, qui peuvent initier et soutenir le processus de changement. Ces différents objets peuvent être appréhendés par la recherche en milieux de pratique particulièrement lorsqu'il s'agit d'identifier les modalités d'intervention qui sont les plus appropriées à un contexte donné. Les savoirs issus de l'action sont alors essentiels pour juger des meilleures stratégies à adopter.

Différents types de recherche peuvent être utilisés pour générer des connaissances se rapportant à l'un ou l'autre de ces objets et pouvant servir de balises pour orienter les actions professionnelles. L'intérêt croissant pour la pratique basée sur des données probantes a entraîné la nécessité de distinguer les différents modes de production des connaissances qui peuvent prétendre à la production de résultats qui sont basés sur des données probantes. Ces modes n'ont pas tous la même robustesse et un débat persiste quant à leur valeur relative. Néanmoins, il y a généralement un consensus sur le fait que les recherches basées sur un devis

⁷ Turcotte, D., Dufour, I., Saint-Jacques, M.C., « Les apports de la recherche qualitative en évaluation de programmes, dans Alain, M. et Dessureault, D. (dir.), *Élaborer et évaluer les programmes d'intervention psychosociale*, Montréal : Presses de l'Université du Québec, 2009, pp. 195-220.

expérimental ne sont pas les seules à pouvoir prétendre s'appuyer sur des données probantes ; d'autres types de recherche peuvent également contribuer à enrichir les connaissances sur la pratique et servir de point de repère pour la sélection des interventions les plus appropriées dans une situation donnée. En prenant appui sur la nomenclature proposée par Morago⁸, il est possible de distinguer une douzaine de modalités de recherche qui vont de la méta-analyse, avec son haut potentiel de généralisation par la combinaison de résultats de recherches indépendantes sur un problème donné, à la singularité de l'étude de cas. Alors que les premières sont davantage axées sur la mesure de l'efficacité et de l'efficience, par l'accent placé sur l'évaluation des résultats, à l'opposé, les analyses plus singulières sont davantage centrées sur les processus et accordent davantage d'importance aux valeurs et aux aspects éthiques. Cet essai de catégorisation est présenté dans le tableau 3.

Dans la réalisation de recherches qui correspondent à ces modalités, l'intervenant de terrain peut adopter différentes positions. Il pourra souscrire à la position du praticien réflexif lorsqu'il procède par étude de cas, analyse réflexive ou analyse de pratique. Il devient alors *l'objet de sa réflexion*, « il réfléchit à sa propre manière d'agir, de façon à la fois critique et constructive. Critique, car il rompt avec la tentation de la justification et de l'autosatisfaction, pour mettre à distance, " objectiver ", comprendre. Constructive, car son but n'est pas de se flageller, mais d'apprendre de l'expérience, de construire des savoirs qui pourront être réinvestis dans les situations et les actions à venir⁹. » Son rôle s'apparentera à celui du praticien-chercheur lorsqu'il s'engage dans des projets de recherche-action ou se livre à des évaluations basées sur la méthode de l'étude sur système unique. Il ne se limite plus alors à l'amélioration de ses propres pratiques, mais s'engage dans le développement de nouvelles connaissances théoriques et pratiques. Au-delà de la réflexivité et de l'apprentissage de la démarche scientifique, la position de praticien-chercheur implique la socialisation dans une communauté scientifique. Il se retrouve alors devant le défi de composer avec une double appartenance, celle de son terrain d'action et celle de la communauté scientifique¹⁰. Enfin, il pourra agir comme collaborateur à la recherche dans la mise en œuvre de projets axés sur l'évaluation de programmes et misant sur des devis impliquant plusieurs situations. Dans ce dernier scénario, sa contribution s'inscrit dans une démarche de recherche participative qui mise sur le partage d'expertises entre un chercheur externe versé dans la méthodologie de l'évaluation et un praticien ayant une connaissance fine des enjeux de l'intervention dans un milieu donné ou auprès d'une population particulière.

⁸ Morago, P., Evidence-based practice: from medicine to social work. *European Journal of Social Work*, 9 (4), 2006, 461-477.

⁹ Perrenoud, P. , Mettre la pratique réflexive au centre du projet de formation, *Cahiers Pédagogiques*, n° 390, 2001, pp. 42.

¹⁰ Gauthier, P.-D., *Du praticien réflexif au praticien chercheur (1): une transformation identitaire ?* (phd-gauthier.net)

Tableau 3 – Modalités de recherche axées sur l'évaluation de l'intervention

<p>Évaluation des résultats / efficacité - efficience</p> <p>Méta-analyse</p> <p>Évaluation à devis expérimental (randomisé)</p> <p>Étude de cohortes (exposé – non exposé)</p> <p>Étude rétrospective de cas contrôlés</p> <p>Étude de cohortes (pré-post)</p> <p>Évaluation de programmes: méthodes QL</p> <p>Étude sur système unique</p> <p>Recherche-action</p> <p>Analyse de pratique</p> <p>Analyse réflexive</p> <p>Étude de cas</p> <p>Évaluation des processus / valeurs - éthique</p>
--

L'intérêt d'établir la légitimité des savoirs d'action

Ces précisions étant apportées, une question demeure : est-il vraiment nécessaire de se préoccuper de la légitimité des savoirs d'action? Je répondrai par l'affirmative pour deux raisons principales. D'une part, par mesure de protection contre la propagande¹¹, cette stratégie qui consiste à encourager les gens à développer des croyances et à poser des actions avec le moins de réflexion possible. Dans le domaine de l'intervention sociale, la propagande prend différentes formes : des prétentions non démontrées sur l'efficacité de certains services, dispositifs ou moyens d'action ; des affirmations erronées sur la nature ou sur les causes des problèmes sociaux ; la diffusion de travaux de recherche dont les limites ne sont pas mentionnées. D'une part, pour établir la valeur des actions posées au quotidien par les intervenants qui se dévouent pour le mieux-être des personnes, des groupes et des communautés, et faire reconnaître leur potentiel de production de connaissances pouvant contribuer à l'amélioration des interventions sociales.

Différentes avenues peuvent être empruntées pour favoriser le développement de savoirs d'action ayant une légitimité reconnue. L'une d'elles porte sur l'amélioration des compétences en recherche des intervenants de terrain. À cet égard, une attention particulière devrait être accordée, dans les programmes de formation, à l'acquisition de connaissances permettant aux intervenants non seulement de porter un regard critique sur les travaux de recherche qui leur sont présentés, mais de participer eux-mêmes à la réalisation de certaines recherches. À titre d'exemple, la formation aux méthodes et techniques de l'évaluation de programmes pourrait outiller les intervenants pour qu'ils soient en mesure de répondre à des questions fondamentales telles que: quels sont les effets de l'intervention? Comment la situation des

¹¹ Gambrill, H., Evidence-informed practice: antidote to propaganda in the helping professions? *Research on social work practice*, 20(3), 2010, pp. 302-320.

personnes qui reçoivent des services évolue-t-elle suite à l'intervention? Que deviennent les personnes qui ont reçu des services?

Une autre avenue à explorer pour favoriser le développement des savoirs d'action est la mise sur pied de structures vouées à l'analyse des pratiques, des lieux où, à l'instar de ce qu'on retrouve en milieu hospitalier, pratique et recherche se côtoient. Puisque la légitimité des connaissances passe, entre autres, par le jugement des pairs, il est également nécessaire de créer des espaces de partage des savoirs issus de l'action. Il faut permettre aux intervenants de terrain de sortir de l'isolement dans lequel ils se retrouvent bien souvent pour qu'ils puissent confronter leurs croyances, leurs convictions et leurs façons de faire avec d'autres professionnels.

Mais surtout, il est nécessaire que les acteurs des milieux de pratique se dotent collectivement de critères pour juger de la valeur des savoirs d'action. Sur ce plan, les critères généralement utilisés dans la communauté scientifique peuvent fournir des repères intéressants. En s'en inspirant, on pourrait mettre de l'avant l'idée que les savoirs d'action peuvent prétendre à la légitimité s'ils présentent les caractéristiques suivantes :

- ils sont le résultat d'une démarche transparente dont il est possible de juger de la rigueur et de la pertinence, compte tenu du contexte ;
- ils s'appuient sur des fondements clairement explicités relativement aux croyances, conceptions, concepts et théories auxquels adhèrent les intervenants ;
- ils font l'objet d'une diffusion qui ouvre au questionnement par les pairs concernant leur conformité aux critères de scientificité généralement reconnus. Sur ce plan, les critères acceptés en recherche qualitative concernant les procédures de recherche (authenticité, crédibilité, réflexivité, intégrité) et les conclusions qui sont tirées (profondeur, congruence, sensibilité) pourraient servir de référence.

Les actions quotidiennes des intervenants de terrain sont porteuses de connaissances et il est essentiel d'identifier ces connaissances si l'on aspire à faire de l'intervention sociale un catalyseur de changement et un vecteur de développement du pouvoir d'agir des populations vulnérables auxquelles les intervenants de terrain sont confrontés au quotidien.
