

ASKORIA

activateur de solidarités

CENTRE DE RECHERCHE D'ASKORIA

Avec la collaboration du Collège Coopératif en Bretagne



Recherche-intervention « référent de parcours »

Rapport de recherche

MOLINA Yvette (coordinatrice)

LYET Philippe

QUERRO Cecilia

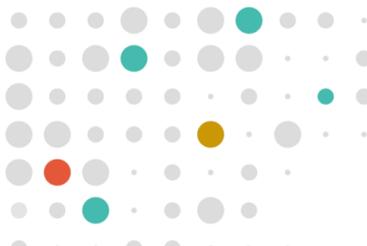
STEFAN Jordy

Octobre 2022

Côtes d'Armor
le Département 



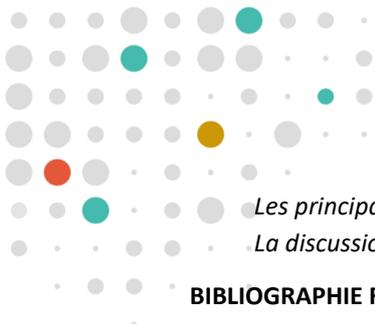
 **MORBIHAN**



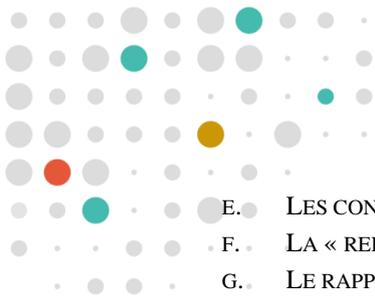
Sommaire

SOMMAIRE	2
INTRODUCTION GENERALE	7
A L'ORIGINE DU PROJET DE RECHERCHE	7
ENJEUX SOULEVES PAR LES POUVOIRS PUBLICS	7
OBJECTIF GENERAL DE LA RECHERCHE- INTERVENTION ET QUESTIONNEMENT DE DEPART	8
OBJECTIFS SPECIFIQUES DE LA RECHERCHE - INTERVENTION	9
METHODE PROPOSEE, SEQUENÇAGE DES ACTIVITES DE LA RECHERCHE - INTERVENTION.....	9
PRODUCTION DE LA RECHERCHE	10
LA PROBLEMATIQUE DE LA RECHERCHE	12
1/ UNE POLITIQUE D'ACTION PUBLIQUE EN TERMES DE DISPOSITIF	12
<i>Introduction</i>	12
<i>Des conseils départementaux qui tentent d'inscrire un dispositif d'action publique national dans leurs orientations politiques</i>	12
<i>Les effets des échanges interdépartementaux sur les réflexions intra- départementales</i>	14
<i>Des marges de manœuvre au cœur de l'action, en tension entre incertitude et innovation</i>	14
<i>Un dispositif parmi d'autres, au défi d'une approche globale et coordonnée</i>	15
2/ UNE DYNAMIQUE DE COOPERATION EN TERMES DE PARTENARIAT	16
<i>Introduction</i>	16
<i>Le partenariat : une démarche, du sens et une égalité de statuts</i>	17
<i>Du partenariat institué au partenariat élargi</i>	19
<i>De la légitimité à la confiance</i>	20
3/ UNE PLACE Pensee POUR LES PUBLICS CONCERNES EN TERMES DE PARTICIPATION OU DE DEVELOPPEMENT DU POUVOIR D'AGIR (DPA)	22
<i>Introduction</i>	22
<i>Pouvoir d'agir & liberté</i>	23
<i>Le pouvoir d'agir pour qui ?</i>	23
<i>Les cognitions du pouvoir d'agir</i>	24
4/ PROFESSIONNALITE, UNE PRATIQUE PROFESSIONNELLE EN TERMES DE POSTURE ET DE TECHNICITE	27
<i>Introduction</i>	27
<i>Profession, professionnalisation et professionnalité, un éclairage théorique</i>	28
<i>Entre identité professionnelle et conception du métier</i>	29
<i>Horizontalité et confiance dans la relation</i>	30
<i>Une reconnaissance réciproque</i>	30
PARTIE 1 UNE POLITIQUE D'ACTION PUBLIQUE EN TERMES DE DISPOSITIF	33
1. LA MISE EN ŒUVRE DU DISPOSITIF REFERENT DE PARCOURS IMPACTEE PAR LA RECHERCHE-INTERVENTION REGIONALE	34
2. DES CONSEILS DEPARTEMENTAUX QUI INSCRIVENT UN DISPOSITIF D'ACTION PUBLIQUE NATIONAL DANS LEURS ORIENTATIONS POLITIQUES	35
3. UN DISPOSITIF PARMIS D'AUTRES DANS UNE ORGANISATION EN SILO DE L'ACTION PUBLIQUE, AU DEFI D'UNE APPROCHE GLOBALE ET COORDONNEE	36
4. LA « REFERENCE DE PARCOURS », UNE LOGIQUE DE TRAVAIL DEJA PARTIELLEMENT MISE EN ŒUVRE DANS D'AUTRES POLITIQUES DEVELOPPEES SUR LES TERRITOIRES	38
5. DES EFFETS DIFFERENCIES DE LA « REFERENCE DE PARCOURS » SUR LES LIMITES DES POLITIQUES EN SILO	39
6. L'ORGANISATION CONTRAIGNANTE DE L'ACTION PUBLIQUE	41
7. DES MARGES DE MANŒUVRE AU CŒUR DE L'ACTION, EN TENSION ENTRE INCERTITUDE ET INNOVATION	43
CONCLUSION	46

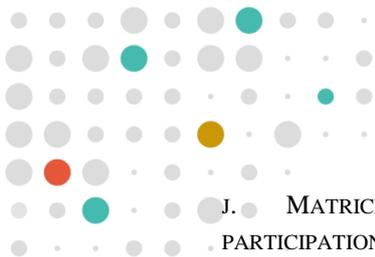
PARTIE 2 UNE DYNAMIQUE DE COOPERATION EN TERMES DE PARTENARIAT	48
1. LE PARTENARIAT CONSUBSTANTIEL A LA « REFERENCE DE PARCOURS »	48
2. LE PARTENARIAT VU PAR LES ACTEURS : DU RESEAU A L'IDEAL DE COOPERATION	49
<i>Les différents degrés du partenariat à travers sa définition.....</i>	<i>49</i>
<i>Dans l'action quotidienne, le partenariat est présent.</i>	<i>50</i>
<i>Cependant, face au partenariat, dans l'action quotidienne, des blocages existent pour les professionnels.</i>	<i>51</i>
3. LE PARTENARIAT SYMETRIQUE EST-IL UNE UTOPIE REALISTE ?.....	52
4. LE PARTENARIAT : UNE QUESTION DE METHODE ET UN EQUILIBRE A TROUVER AVEC LE SECRET PARTAGE.....	54
5. LE PARTENARIAT COOPERATIF : UN ENJEU DE CHANGEMENT DE PARADIGME DANS LE TRAVAIL SOCIAL	57
CONCLUSION	59
PARTIE 3 UNE PLACE Pensee POUR LES PUBLICS CONCERNES EN TERMES DE PARTICIPATION OU DE DEVELOPPEMENT DU POUVOIR AGIR (DPA).....	60
INTRODUCTION	60
1. DEFINITION DU POUVOIR D'AGIR.....	61
2. LA NOTION DE POUVOIR D'AGIR POUR QUI ?	63
3. LES COMPOSANTES DU POUVOIR D'AGIR.....	65
4. POUVOIR D'AGIR ET ETHIQUE	66
5. POLARITE DU POUVOIR D'AGIR	67
CONCLUSION	68
PARTIE 4 PROFESSIONNALITE, UNE PRATIQUE PROFESSIONNELLE EN TERMES DE POSTURE ET DE TECHNICITE	71
1. CARACTERISER L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL	71
<i>Une relation basée sur l'écoute</i>	<i>72</i>
<i>Le lien social.....</i>	<i>72</i>
<i>Ne pas vouloir être considéré comme un « cas social ».....</i>	<i>73</i>
<i>La dignité avant tout</i>	<i>73</i>
<i>Des ajustements nécessaires, une adaptation du professionnel à la personne.....</i>	<i>74</i>
<i>Une multitude d'intervenants.....</i>	<i>74</i>
<i>Des affects et des émotions dans l'accompagnement social.....</i>	<i>74</i>
2. DONNER DU TEMPS A L'ACCOMPAGNEMENT, UN IDEAL PROFESSIONNEL	75
3. L'IDEAL DU METIER CONSTRUIT SUR LA RELATION	77
4. L'IDEAL D'UNE RELATION HORIZONTALE ENTRE LE TRAVAILLEUR SOCIAL ET LA PERSONNE ACCOMPAGNEE.....	79
5. LA « REFERENCE DE PARCOURS », UNE NOUVEAUTE ?.....	81
6. A LA RECHERCHE D'UNE DEFINITION DE LA « REFERENCE DE PARCOURS » POUR LES PROFESSIONNELS	84
CONCLUSION	87
CONCLUSION GENERALE DU RAPPORT DE RECHERCHE	89
AXE 1 : LA POLITIQUE PUBLIQUE DE LA « REFERENCE DE PARCOURS »	89
<i>Les principales analyses de l'équipe de chercheurs pour l'axe 1</i>	<i>89</i>
<i>La discussion des résultats de l'axe 1 par les GRI</i>	<i>90</i>
AXE 2 : LE PARTENARIAT	90
<i>Les principales analyses de l'équipe de chercheurs pour l'axe 2</i>	<i>90</i>
<i>La discussion des résultats de l'axe 2 par les GRI</i>	<i>91</i>
AXE 3 : LE POUVOIR D'AGIR.....	92
<i>Les principales analyses de l'équipe de chercheurs pour l'axe 3</i>	<i>92</i>
<i>La discussion des résultats de l'axe 3 par les GRI</i>	<i>92</i>
AXE 4 : LES PROFESSIONNALITES.....	93



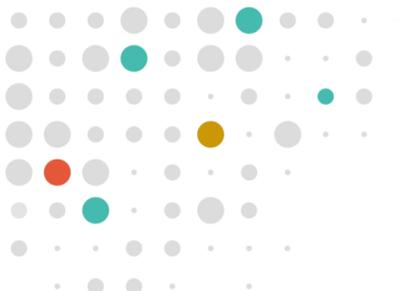
Les principales analyses de l'équipe de chercheurs pour l'axe 4	93
La discussion des résultats de l'axe 4 par les GRI	94
BIBLIOGRAPHIE RECAPITULATIVE.....	96
ANNEXE 1 : PROTOCOLE D'ENQUETE.....	102
1/ ELEMENTS DE CADRAGE.....	103
Question centrale de la recherche.....	103
4 axes d'investigation.....	103
Méthodes retenues.....	103
Règles de confidentialité.....	103
2/ ACTEURS ENQUETES, ECHANTILLON	104
3/ SUPPORTS UTILISES	105
Grille d'entretien pour professionnel et pour partenaire.....	105
Grille d'entretien pour personne concernée	107
Grille d'observation (réunions, activités).....	109
ANNEXE 2 : NOTICE EXPLICATIVE ENQUETES.....	110
ANNEXE 3 : ENCODAGE ENQUETE QUALITATIVE	112
ANNEXE 4 : RAPPORT D'ENQUETE QUANTITATIVE	113
1. POINT SUR LE QUESTIONNAIRE.....	113
2. NOTE DE LECTURE ET DE COMPREHENSION DES RESULTATS	115
A. STATISTIQUES DESCRIPTIVES	115
B. STATISTIQUES INFERENTIELLES	117
3. IDENTITE DES REpondANTS (TRI A PLAT)	119
A. NOMBRE DE REpondANTS	119
B. GENRE.....	119
C. ÂGE.....	119
D. STRUCTURE	120
E. FONCTION.....	121
F. JE SUIS MEMBRE DU GROUPE DE RECHERCHE-INTERVENTION SUR LA « REFERENCE DE PARCOURS » AU SEIN D'UN DES TROIS DEPARTEMENTS BRETONS.....	121
G. J'INTERVIENS.....	122
H. J'INTERVIENS (BRETONS UNIQUEMENT)	123
4. IDENTITE DES REpondANTS (TRIS CROISES).....	124
A. TABLEAU CROISE FONCTION * STRUCTURE.....	124
B. TABLEAU CROISE J'INTERVIENS * STRUCTURE.....	124
C. TABLEAU CROISE J'INTERVIENS * JE SUIS MEMBRE DU GROUPE DE RECHERCHE-INTERVENTION SUR LA « REFERENCE DE PARCOURS» AU SEIN D'UN DES TROIS DEPARTEMENTS BRETONS	125
5. CONNAISSANCE SUR LA « REFERENCE DE PARCOURS »	126
A. J'AI CONNAISSANCE DE LA PREMIERE EXPERIENCE SUR LA « REFERENCE DE PARCOURS»	126
B. LES QUATRE DEPARTEMENTS EXPERIMENTATEURS ETAIENT :	126
C. CETTE EXPERIMENTATION A DONNE LIEU A UNE EVALUATION	127
D. CETTE DEMARCHE A ETE UN LEVIER POUR DEVELOPPER LE POUVOIR D'AGIR DES PERSONNES ACCOMPAGNEES.....	127



E.	LES CONCLUSIONS MONTRENT UNE ADHESION DES PERSONNES ACCOMPAGNEES.....	127
F.	LA « REFERENCE DE PARCOURS» NECESSITE UN FORT PORTAGE POLITIQUE	127
G.	LE RAPPORT NATIONAL D'EVALUATION DES EXPERIMENTATIONS MONTRE QU'IL N'EST PAS NECESSAIRE DE FORMER LES TRAVAILLEURS SOCIAUX SUR LA « REFERENCE DE PARCOURS»	128
H.	SCORE D'EXPERTISE SUR LA « REFERENCE DE PARCOURS»	128
6.	ESTIMATION DE SON NIVEAU DE CONNAISSANCE SUR LA»REFERENCE DE PARCOURS»	129
I.	JE CONNAIS LA DEMARCHE DE REFERENCE DE PARCOURS.....	129
i.	<i>Croisement Je connais la démarche de référence de parcours*membre du groupe recherche-action</i>	129
ii.	<i>Croisement Je connais la démarche de référence de parcours*Expert</i>	129
iii.	<i>Croisement Je connais la démarche de référence de parcours*J'interviens</i>	130
J.	J'ESTIME MAITRISER CE QU'EST LA « REFERENCE DE PARCOURS»	132
i.	<i>Croisement J'estime maîtriser ce qu'est la « référence de parcours» *membre du groupe recherche-action</i>	132
ii.	<i>Croisement J'estime maîtriser ce qu'est la « référence de parcours»*Expert.....</i>	132
iii.	<i>Croisement J'estime maîtriser ce qu'est la « référence de parcours» *J'interviens</i>	133
7.	UNE POLITIQUE D'ACTION PUBLIQUE EN TERMES DE DISPOSITIF	135
A.	TRI A PLAT.....	135
B.	GRAPHIQUE DES ELEMENTS D'UNE POLITIQUE D'ACTION PUBLIQUE EN TERMES DE DISPOSITIF (EN MOYENNE)	136
C.	PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS :	137
D.	UNE POLITIQUE D'ACTION PUBLIQUE EN TERMES DE DISPOSITIF (MANOVA)	138
E.	CROISEMENT PO4*EXPERT	140
F.	MATRICE DES CORRELATIONS D'UNE POLITIQUE D'ACTION PUBLIQUE EN TERMES DE DISPOSITIF	141
G.	LECTURE DE LA CORRELATION	142
8.	UNE DYNAMIQUE DE COOPERATION EN TERMES DE PARTENARIAT	143
A.	TRI A PLAT.....	143
B.	GRAPHIQUE DES ELEMENTS D'UNE DYNAMIQUE DE COOPERATION EN TERMES DE PARTENARIAT	144
C.	PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS :	145
D.	UNE DYNAMIQUE DE COOPERATION EN TERMES DE PARTENARIAT (MANOVA).....	146
E.	ANALYSE DU CROISEMENT PT5*NIVEAU D'EXPERTISE	147
F.	ANALYSE DU CROISEMENT PT10*FONCTION	148
G.	ANALYSE DU CROISEMENT PT10*J'INTERVIENS	150
H.	MATRICE DE CORRELATION D'UNE DYNAMIQUE DE COOPERATION EN TERMES DE PARTENARIAT	152
9.	UNE PLACE Pensee POUR LES PUBLICS CONCERNES EN TERMES DE PARTICIPATION	153
A.	TRI A PLAT.....	153
B.	GRAPHIQUE DES ELEMENTS DE LA PLACE Pensee POUR LES PUBLICS CONCERNES EN TERMES DE PARTICIPATION.....	154
C.	PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS :	155
D.	UNE PLACE Pensee POUR LES PUBLICS CONCERNES EN TERMES DE PARTICIPATION (MANOVA).....	156
E.	ANALYSE CROISEMENT PA3*J'INTERVIENS	157
F.	ANALYSE DU CROISEMENT PA4*FONCTION	158
G.	ANALYSE DU CROISEMENT PA4*J'INTERVIENS.....	160
H.	ANALYSE DU CROISEMENT PA9*J'INTERVIENS.....	161
I.	ANALYSE DU CROISEMENT PA11*FONCTION	162



J.	MATRICE DE CORRELATION DE LA PLACE Pensee POUR LES PUBLICS CONCERNES EN TERMES DE PARTICIPATION.....	164
10.	UNE PRATIQUE PROFESSIONNELLE EN TERMES DE POSTURE ET DE TECHNICITE	165
A.	TRI A PLAT.....	165
B.	GRAPHIQUE DES ELEMENTS DE PRATIQUE PROFESSIONNELLE EN TERMES DE POSTURE ET DE TECHNICITE 166	
C.	PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS :	167
D.	UNE PRATIQUE PROFESSIONNELLE EN TERMES DE POSTURE ET DE TECHNICITE (MANOVA).....	168
E.	ANALYSE DU CROISEMENT PRO1*J ¹ INTERVIENS	169
F.	ANALYSE DU CROISEMENT PRO3*FONCTION	170
G.	ANALYSE DU CROISEMENT PRO4*STRUCTURE.....	172
H.	ANALYSE DU CROISEMENT PRO5*FONCTION	174
I.	MATRICE DE CORRELATION DES ELEMENTS D'UNE PRATIQUE PROFESSIONNELLE EN TERMES DE POSTURE ET DE TECHNICITE	176
11.	QUESTIONS GENERALES SUR LA DEMARCHE DE « REFERENCE DE PARCOURS »	177
A.	TRI A PLAT.....	177
B.	REPRESENTATION GRAPHIQUE DES QUESTIONS GENERALES SUR LA DEMARCHE DE « REFERENCE DE PARCOURS »	177
C.	PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS :	178
D.	QUESTIONS GENERALES SUR LA DEMARCHE DE REFERENCE DE PARCOURS (MANOVA).....	178
E.	CROISEMENT G3*STRUCTURE.....	179
F.	MATRICE DE CORRELATION SUR LA DEMARCHE DE REFERENCE DE PARCOURS.....	180
	ANNEXE 5 : SCHEMA « REFERENT DE PARCOURS : ACTEURS ET ENJEUX » PAR LE DEPARTEMENT DU MORBIHAN	181
	ANNEXE 6 : FLYERS PORTANT SUR L'EXPERIMENTATION DU « REFERENT DE PARCOURS » PAR LE DEPARTEMENT DU FINISTERE	183
	ANNEXE 7 : AFFICHES DES EVENEMENTS ORGANISES POUR LA RECHERCHE-INTERVENTION.....	185



Introduction générale

A l'origine du projet de recherche

Les quatre départements bretons se sont inscrits dans la dynamique portée par la « Stratégie nationale de Prévention et de Lutte contre la Pauvreté » annoncée dès septembre 2018 par le Président de la République.

Afin d'en assurer la déclinaison sur le plan régional, des temps de travail interdépartementaux ont été organisés au cours de l'année 2019 et des conventions spécifiques ont été signées entre chacune des collectivités et l'Etat.

Ces conventions ont fait l'objet d'engagements réciproques entre l'Etat et les quatre collectivités bretonnes à travers des orientations qui s'inscrivent dans le cadre de la « Stratégie nationale de Prévention et de Lutte contre la Pauvreté » et notamment pour ce qui concerne l'un des axes du plan : la mise en œuvre de la démarche de « référent de parcours ».

Chacun des départements s'est mobilisé durant l'année 2019 autour de projets avec des stades d'avancement distincts selon les territoires.

Finalement, ce sont trois départements bretons (Côtes d'Armor, Finistère, Morbihan)¹ qui ont fait le choix de solliciter le Centre de Recherche d'ASKORIA, implanté en région Bretagne, afin d'apporter un accompagnement scientifique à la mise en œuvre de la démarche du « référent de parcours ». Le Centre de Recherche a répondu favorablement à cette sollicitation en invitant le Collège Coopératif en Bretagne à une collaboration scientifique sur le projet.

Enjeux soulevés par les pouvoirs publics ²

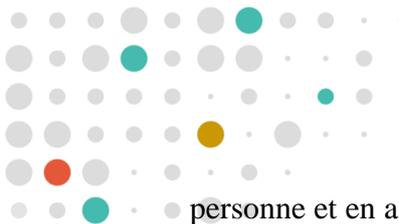
La « Stratégie nationale de Prévention et de Lutte contre la Pauvreté » d'octobre 2018, « porte une ambition de transformation du modèle social dans l'éducation et la formation d'une part et dans l'accompagnement et l'émancipation sociale par l'activité et l'emploi d'autre part ». Le plan souligne combien l'accompagnement doit se renforcer dans sa qualité et son efficacité à travers l'enjeu de l'émancipation des personnes et de leur inclusion dans la société.

Les pouvoirs publics, Etat et collectivités territoriales, sont parties prenantes dans la généralisation de la démarche de « référent de parcours » à l'issue d'une expérimentation qui s'est déroulée entre 2016 et 2018 dans quatre départements volontaires : Ariège, Bas-Rhin, Paris, Pas de Calais.

Aussi est-il rappelé que la démarche du « référent de parcours » est destinée à proposer un accompagnement global aux personnes en grande difficulté sociale et vise pour ce faire à améliorer la coopération entre les divers professionnels intervenant auprès d'une même

¹ Le département d'Ille et Vilaine qui avait initialement participé à la réflexion autour du projet de recherche-intervention, a fait le choix d'une mise en œuvre directe à travers une expérimentation à l'échelle départementale.

² Nous reprenons, pour rappeler les enjeux, le propos liminaire du guide d'appui à la mise en œuvre de la démarche du « référent de parcours » qui a été élaboré par le ministère des Solidarités et de la Santé à l'issue des quatre expérimentations qui se sont déroulées sur le plan national.



personne et en associant activement cette dernière à la prise de décision. L'enjeu qui est pointé est d'assurer la continuité du parcours de la personne accompagnée en lui permettant de repérer l'ensemble des interventions et de comprendre les propositions qui lui sont faites pour l'aider à résoudre les difficultés qu'elle rencontre dans différents domaines (accès au droit, logement, santé, famille, emploi, etc.).

Cette approche n'est pas nouvelle en soi du point de vue de la pratique du travail social qui s'est toujours référée, dans ses principes éthiques et méthodologiques, à la prise en compte de la personne dans sa globalité : de l'individu singulier à son environnement social proche ou institutionnel. Néanmoins, les évolutions sociétales protéiformes et leurs corollaires en termes de « nouvelles questions sociales » (nouvelles configurations familiales, économie, situation de l'emploi et insertion, allongement de la durée de vie et perte d'autonomie, immigration et protection sociale, configuration spatiale et urbanisme, etc.) obligent à questionner les modes de prise en charge des personnes concernées. Ce questionnement n'est pas seulement celui de la pratique professionnelle des intervenants sociaux sur les terrains de l'accompagnement. Il interroge également les postures institutionnelles dans les réponses apportées par l'action publique. De nombreuses études font le constat, par exemple, de dispositifs d'action sociale construits en silo, cloisonnant de fait les interventions selon les types de mission des acteurs impliqués.

C'est pourquoi, la démarche du « référent de parcours » s'inscrit parfaitement dans les fondamentaux du travail social et oblige l'ensemble des acteurs impliqués à revenir sur le sens du travail social tel que « l'écoute la participation active de la personne accompagnée et la prise en compte de l'ensemble de ses besoins ». Elle impulse une autre manière d'envisager l'action sociale en privilégiant une approche globale plutôt qu'une approche segmentée par dispositif en associant les personnes accompagnées à l'analyse et l'évaluation de leur situation, la définition de leur projet ainsi qu'au suivi de leur parcours.

Les orientations nationales en la matière, présentent trois dimensions majeures à retenir au cœur des enjeux de la démarche de « référent de parcours » :

- La « complexité » des situations (individuelles ou familiales) ; caractérisée par la multiplicité des interventions
- La participation active des personnes accompagnées
- Le partenariat et la coopération entre les acteurs

Au départ, ces trois dimensions ont servi de points de référence à la fois pour déterminer le périmètre de la recherche-intervention en termes de publics cibles et/ou des territoires préfigurateurs de la démarche « référent de parcours » et de l'analyse développée sur la mise en œuvre de la démarche sur les trois territoires bretons.

Objectif général de la recherche- intervention et questionnement de départ

La recherche-intervention avait pour ambition d'accompagner scientifiquement la mise en œuvre du « référent de parcours » sur les trois départements bretons. Cet accompagnement se



caractérisée par une analyse pluridimensionnelle de la démarche « en train de se faire » afin d'apporter des éléments de réponse aux questions de départ suivantes :

- Quels sont les conditions de réussite de la mise en œuvre du « référent de parcours » ou – a contrario – quels sont les freins tels qu'ils sont éprouvés par les différents acteurs concernés sur les territoires ?
- Y a-t-il des invariants d'un territoire à un autre selon ses composantes et selon les types de publics ou de problématiques sociales identifiées ? La démarche peut-elle être envisagée pour l'ensemble du territoire breton ?
- A quelles conditions l'accompagnement global proposé dans la démarche de « référent de parcours » est-il possible dans le contexte évolutif et contemporain du travail social appliqué à une échelle départementale ? Quelles articulations avec les autres démarches d'accompagnement d'ensemble ?

Objectifs spécifiques de la recherche - intervention

Ses objectifs étaient multiples et se situaient à plusieurs niveaux dans la dynamique de la recherche -intervention :

- Mettre à niveau l'ensemble des agents et des acteurs concernés par la philosophie du « référent de parcours » dans une clarification du sens donné à la démarche et de ses enjeux pour les personnes accompagnées, pour les professionnels dans leurs pratiques, ainsi que pour les institutions porteuses de la démarche.
- Permettre l'émergence de pratiques nouvelles sur chacun des trois territoires bretons par l'évaluation scientifique de la démarche « en train de se faire ».
- Prendre en compte les spécificités territoriales liées aux contextes multidimensionnels (politique, économique, culturel, etc.)
- Favoriser une réflexion et une conception d'un modèle collaboratif pour une mise en œuvre et une évaluation collective associant les différents niveaux de participation/décision des acteurs : personnes concernées par la démarche, professionnels de terrain, encadrement intermédiaire, direction, voire élus.
- Développer pour ce faire un travail d'interconnaissance intra et inter institutionnelle
- Associer le plus possible les personnes concernées par la mise en place du « référent de parcours » et son évaluation en termes de politique publique.

Méthode proposée, séquençage des activités de la recherche - intervention

1/ Mise en place d'un Comité de Pilotage (COPIL) interdépartemental de la recherche - intervention en région Bretagne pour analyser la mise œuvre du projet « référent de parcours » au regard des orientations nationales et dans leur déclinaison adaptée aux spécificités locales territoriales telles qu'énoncées dans les conventions entre les départements et l'Etat.

2/ Réalisation d'un état de l'art sur le sujet du « référent de parcours » en s'appuyant sur les expertises de l'équipe de chercheurs et des travaux déjà réalisés et mutualisés sur la thématique et ses thèmes connexes (partenariat, coopération, *empowerment* ou développement du pouvoir d'agir, etc.)



3/ **Organisation d'événementiels (journées d'études, webinaire, tables rondes, ateliers, séminaires de recherche, etc.)** sur les territoires, ponctuant l'avancée des travaux afin de mettre en visibilité les réflexions, les questionnements.

4/ **Retranscription intégrale des échanges des évènementiels** comme corpus d'un matériau empirique pour les besoins de la recherche en termes d'analyse de la donnée.

5/ **Mise en place de trois groupes de recherche – intervention (GRI)** pour un travail spécifique sur chacun des 3 territoires bretons : constitution d'un groupe de recherche-intervention par département pour engager la réflexion et la mise en œuvre et potentiellement le suivi d'une phase test. Un chercheur de l'équipe de recherche était dédié à chacun des territoires pour co-animer les groupes de recherche-intervention³.

Deux chercheurs étaient positionnés dans l'accompagnement scientifique de la démarche auprès d'un Groupe de Recherche-intervention (GRI) composé d'un chercheur, de professionnels (cadres, professionnels de terrain, personnes accompagnées).

Les GRI se sont rencontrés au rythme d'une séance tous les deux mois entre janvier 2020 et juin 2022.⁴

6/ **Organisation de temps de mise en commun entre les trois groupes territoriaux sous forme de séminaires de recherche**⁵ avec les objectifs suivants : mutualisation des travaux des GRI, approfondissement de l'interconnaissance entre les départements, ajustements/préconisations inter groupes de recherche. Ces journées de séminaire ont assuré un rôle de « fil rouge » afin de garantir une cohésion dans la démarche de recherche- intervention (réflexivité partagée entre les acteurs, production de savoirs, évaluation, etc.) tout en maintenant les singularités de chacun des territoires.

Production de la recherche

L'analyse présentée dans ce rapport prend appui sur la problématique générale de la recherche⁶ et les données recueillies dans une double perspective méthodologique : une enquête qualitative qui puise ses sources sur les productions de Groupes de Recherche-Intervention (GRI), les investigations de terrain menées par deux étudiantes du pôle bachelor d'ASKORIA⁷ (entretiens

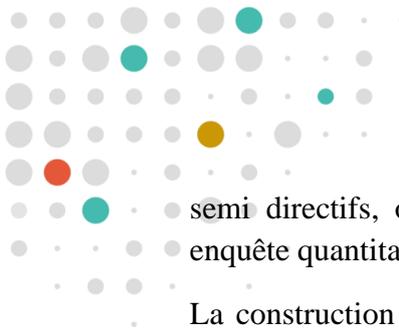
³ L'équipe de recherche était constituée de 4 chercheur.e.s. : Cecilia Querro (CCB) et Philippe Lyet (Centre de Recherche ASKORIA) pour l'accompagnement des Groupes de recherche -intervention (GRI) ; Jordy Stefan (Centre de Recherche d'ASKORIA) pour l'enquête quantitative ; Yvette Molina (Centre de Recherche d'ASKORIA), pour la coordination scientifique de la recherche.

⁴ La pandémie de COVID de 2020, a ralenti le rythme de la recherche-intervention. Des séances ont été reportées ou ont pu se dérouler en visio pour certaines.

⁵ 3 séminaires de recherche au total sur l'ensemble de la durée de la recherche : avril et juin 2021, septembre 2022.

⁶ La problématique de la recherche construite en novembre 2021 avait donné lieu à un écrit intitulé : *Rapport intermédiaire – Problématisation de la recherche-intervention « Référent de parcours »*. (Voir infra « problématique de la recherche »)

⁷ Les deux étudiantes, Anissa Abdallah et Bérénice Julien, respectivement en troisième et seconde année du pôle bachelor Rennes et Saint Briec à ASKORIA, ont assuré une fonction d'enquêtrice pour les besoins de la recherche sur un temps formalisé de stage dans leur cursus de formation entre novembre 2021 et janvier 2022.



semi directifs, observations de réunions et d'activités professionnelles) d'une part et une enquête quantitative sur la base d'un questionnaire diffusé en ligne, d'autre part⁸.

La construction de la problématique de la recherche- intervention avait pris appui, dans un premier temps, sur des éléments empiriques recueillis à partir des échanges développés par les membres des trois groupes de recherche - intervention départementaux (GRI) en Côtes d'Armor, Finistère, Morbihan et lors de deux séminaires de recherche du 15 avril et 29 juin 2021.

Comme il est d'usage dans les recherches de type interventionnel, les éléments recueillis ont été discutés lors de rencontres régulières organisées entre les chercheur-e-s et les groupes de recherche-intervention (GRI) des trois Départementaux concernés.

Dans un second temps, l'équipe de chercheur-e-s a croisé les éléments empiriques issus des trois GRI avec une revue de littérature documentée et ciblée au regard de **4 axes thématiques** émergents :

- 1. Une politique d'action publique en termes de dispositif**
- 2. Une dynamique de coopération en termes de partenariat**
- 3. Une place pensée pour les publics concernés en termes de participation ou de Développement du Pouvoir d'Agir (DPA)**
- 4. Une pratique professionnelle en termes de posture et de technicité**

La problématique qui a pour fonction, au regard de la recherche-intervention, de cibler l'objet de la recherche, a permis d'identifier une question centrale, commune aux 4 axes thématiques : Quel libre choix dans un dispositif d'action publique ? Cette question de recherche posée de la sorte doit être contextualisée à l'aune du dispositif d'action publique « La mise en œuvre du référent de parcours » et analysée au prisme des 4 axes thématiques ci-dessus exposés et développés dans les pages suivantes.

⁸ L'enquête quantitative a été conduite par Jordy Stefan, chercheur au Centre de Recherche d'ASKORIA.

La problématique de la recherche

1/ Une politique d'action publique en termes de dispositif

Introduction

Dans le discours des acteurs, « le référent de parcours » est souvent parlé comme un dispositif de politique publique qu'il convient d'adapter au local, voire qui nécessite une organisation spécifique. Les avancées différenciées proposées par les départements montrent les disparités départementales dans la façon de conduire une action publique dans le domaine.

Des conseils départementaux qui tentent d'inscrire un dispositif d'action publique national dans leurs orientations politiques

Cette situation apparaît comme l'actualisation d'une évolution des politiques publiques qui s'est progressivement construite depuis les années 1980, où l'émergence d'une nouvelle logique d'action publique territorialisée s'est traduite par le développement de nouveaux dispositifs en rapport avec l'action sociale : Développement Social des Quartiers puis Développement Social Urbain, Zones d'Education Prioritaire, Conseils de Prévention de la Délinquance, Missions Locales pour l'emploi des jeunes, Dispositif RMI, etc. Les principes qui organisent ces dispositifs correspondent au modèle construit par Patrice DURAN et Jean-Pierre THOENIG (1996) : programmes qui sont au confluent de plusieurs politiques publiques ; pilotage par des organes composés de plusieurs institutions présentes sur le territoire ; collaboration d'agents de structures diverses (ce qui a été popularisé par le terme de partenariat) ; construction du contenu de l'action et définition des règles de fonctionnement par les acteurs locaux, dans un objectif de transversalité des interventions.

Ces organisations traduisent la mise en place d'un nouveau régime de la protection sociale qui, selon Bruno PALIER (2002), s'oppose sur plusieurs plans au régime classique : « *secteurs cloisonnés les uns des autres (maladie, accident du travail, vieillesse, famille) [pour le « régime classique »] versus traitement transversal de l'ensemble des problèmes sociaux rencontrés par une même personne [pour le « nouveau régime »]* ; *administrations centralisées dans la gestion d'un risque ou d'un problème versus partenariat contractualisé avec l'ensemble des acteurs (administratifs, politiques, associatifs, économiques) susceptibles d'intervenir ; « administration de gestion » versus « administration de mission » ; « centralisation et administration pyramidale » versus « décentralisation et territorialisation ».*

Le dispositif « référent de parcours » se distingue néanmoins de ce modèle sur un point principal : la gouvernance décisionnelle n'est pas partagée entre plusieurs institutions mais est assurée par le Conseil départemental, dans la droite ligne de son rôle de chef de filât en matière d'action sociale, depuis la réforme de 2004. Cela explique les choix affirmés dès le démarrage de l'expérimentation en termes d'orientation et d'organisation faits par chacun des départements et qui sont caractéristiques des orientations politiques prioritaires de ces collectivités en matière d'action sociale : le département du Finistère s'appuie sur l'organisation mise en place autour du projet pour l'enfant en protection de l'enfance (PPE) et sur le dispositif

Revenu de Solidarité Active (RSA) ; le département du Morbihan engage une démarche inductive visant à associer les personnes concernées ; pour le département des Côtes d'Armor, c'est la dynamique collégiale mise en place sur le territoire de Rostrenen qui colore l'organisation choisie avec une référence collective assurée en réunion par les intervenants autour de la personne concernée.

Cette situation a des effets considérables sur la logique du « référent de parcours ». Celui-ci apparaît tout autant déterminé par les grandes orientations proposées au sommet que par l'interprétation qui en est faite par les acteurs locaux qui disposent d'une marge de manœuvre pour inventer des options qui peuvent actualiser de manières diverses les intentions des concepteurs. Le dispositif « référent de parcours » se présente comme un entre-deux entre ce que Michel AUTES (1999) appelait les politiques sociales territorialisées (c'est-à-dire, selon son approche, une politique sociale sectorisée mise en œuvre de manière non plus verticalisée mais selon des logiques propres à chaque territoire) et une politique sociale territoriale, pour manifester la nécessité de la prise en compte des problématiques d'un territoire de manière décloisonnée. En effet, le dispositif est descendant mais il « atterrit » dans des collectivités qui développent des orientations politiques propres et est transformé par ces collectivités pour correspondre aux choix qu'elles ont faits.

Comme le rappelle une travailleuse sociale d'un des départements lors du séminaire du 15 avril 2021, s'il y a un appui avec le guide national et si une définition a pu être travaillée dans un premier temps, celle-ci était suffisamment peu claire pour que des interprétations différentes puissent être faites. Un élément apparaît ainsi de façon massive : un dispositif national qui « tombe » sur un territoire doit, pour y trouver sa place s'ancrer dans des réalités, s'enraciner. On observe ainsi des inflexions plus ou moins forte entre l'intention de départ et ce que le dispositif devient dans chaque département, d'autant plus que le dispositif laisse place, comme le rappelle une autre représentante d'un autre département lors de ce même séminaire, à de nombreuses incertitudes qui créent, pour les acteurs locaux, de l'insécurité mais aussi la possibilité de tenter des initiatives qui, d'une part, actualisent leurs orientations politiques et qui, d'autre part, réduisent l'incertitude.

Un des responsables d'un des départements s'interroge ainsi, lors du séminaire du 29 juin 2021 sur le cadrage par les guides et les pouvoirs publics en opposition à l'expérimentation qui définit la « référence de parcours ». Il revendique le fait qu'il faut répondre à une dynamique locale avec la question du fil de l'accompagnement. Dès lors, se référer à des guides ou des expériences théorisées serait pour lui très enfermante et ne permettrait pas la mise en place d'une recherche- intervention mais simplement l'application de politiques publiques. « *Méfions-nous de ne pas nous enfermer* » nous dit-il. Lors de ce même séminaire, des prises de parole montrent que des débats ont lieu dans chaque département et qu'ils font évoluer les orientations initialement affirmées. Les formes d'organisation, la place des personnes sont ainsi réinterrogées.

Une première série de questions se pose. Cette rencontre de deux logiques, de deux projets politiques aboutit-elle à une traduction locale qui soit une invention originale, résultante d'une hybridation de ces deux logiques ? On peut cependant se demander comment des choix locaux

préexistants et des options nationales marquées peuvent coexister sans que certaines orientations prennent le pas sur d'autres qui s'effacent. Dans quelle mesure des orientations nationales s'imposent-elles à des collectivités et à leurs choix politiques ? A contrario, dans quelle mesure des choix politiques locaux se saisissent-ils d'un dispositif national et le tordent-ils, le transforment-ils, l'instrumentalisent-ils pour développer leur logique d'action ?

Les effets des échanges interdépartementaux sur les réflexions intra-départementales

La mise en place en Bretagne du « référent de parcours » ne se réduit pas à l'importation d'un dispositif national dans des conseils départementaux puisqu'elle s'inscrit dans un dispositif interdépartemental et est accompagnée par une recherche-intervention. Celle-ci conduit les représentants des départements, et en leur sein des directions et des territoires où la « référence de parcours » est mise au travail, à participer à des temps de travail avec des homologues des autres départements et des chercheurs d'ASKORIA.

Ces temps d'échanges sur des expériences différentes sont l'occasion de questionnements qui oscillent entre difficultés à comprendre certains choix et intérêts pour des orientations de certains départements qui n'avaient pas ou qui avaient été insuffisamment envisagées dans d'autres départements. Il y a donc un effet recherche-intervention dans le dispositif breton de mise en place de la « référence de parcours » qui fait de cette expérimentation une dynamique qui échappe à un rapport duel entre prescription (nationale) et autonomie (départementale) pour explorer un troisième terme, entre expérimentation (régionale) et partage d'expériences.

Dans quelle mesure le fait de se confronter aux expériences des autres départements amène-t-il chacun d'eux à faire évoluer son approche ? Les questionnements qui naissent de ces échanges sont-ils repris dans les groupes de recherche-action ? Des questions qui n'avaient initialement pas été envisagées et qui mettent en évidence des angles morts sont-elles prises en compte dans les discussions des acteurs locaux ? La dynamique réflexive occasionnée est-elle de nature à faire évoluer les orientations politiques et les formes organisationnelles préexistantes ?

Des marges de manœuvre au cœur de l'action, en tension entre incertitude et innovation

Cette manière qu'ont les trois départements de se saisir du dispositif « référent de parcours » confirme l'inscription plus forte de ce champ professionnel sur des territoires politiques en partie autonome des régulations nationales. Alexandre Moine et Nathalie Sorita (2015) montrent comment travail social et territoires font système et se transforment dialogiquement. Pour Jacques Ion, le travail social est maintenant « à l'épreuve du territoire » (Ion, 1992), pour reprendre le titre du livre qu'il publie en 1992, où il avait déjà montré que cette transformation procédait des interactions entre travailleurs sociaux et nouveaux acteurs dans des dispositifs, idée qu'il reprendra avec Bertrand Ravon près de quinze ans plus tard (Ion, Ravon, 2005).

Malgré ce monopole de la décision organisationnelle des Conseils départementaux, cette dynamique s'inscrit bien dans une dynamique de « gouvernance partenariale » (Lyet, 2008) au niveau microlocal puisque c'est autour de la personne concernée, avec les intervenants de différentes institutions qui travaillent avec elle, que des décisions sont prises sur l'accompagnement de celle-ci. Les logiques de la gouvernance se développent ici jusqu'aux

échelons les plus opérationnels des intervenants sociaux qui sont invités à construire des capacités à travailler avec des intervenants et des institutions issus d'autres secteurs d'action publique, pour conduire des projets dans des processus d'élaboration collégiale de la décision et de construction pluriprofessionnelle des modalités de l'action.

Les discours recueillis lors des séminaires permettent de rendre compte d'un différentiel entre les attendus supposés d'une politique publique et sa mise en œuvre dans le réel et au local. Il s'agit d'une certaine façon de distinguer le prescrit et le réel dans l'action publique, à travers un dispositif spécifique. En d'autres termes, se profile l'idée selon laquelle les acteurs locaux disposent d'une liberté d'organisation entre un modèle prescriptif ou un modèle inductif dans l'action publique (*Top down ou bottom up*). Là où certains acteurs y voient une possibilité de créativité et d'autonomie face à la tutelle de l'Etat, d'autres y voient une déstabilisation, voire une insécurité face à l'inconnu d'une mise en œuvre départementale organisée librement.

Dans quelle mesure ces marges de manœuvre locales qui résultent de cette coconstruction progressive par des collectifs hétérogènes (des intervenants bénévoles et professionnels d'institutions et de métiers différents et des personnes concernées) conduisent-elles ces acteurs sur des chemins d'innovation ? L'incertitude inhérente à ces marges de manœuvre conduit-elle plutôt certains acteurs à être dans une forme de réserve, de prudence voire de retrait ? La formalisation progressive de principes et de règles a-t-elle des effets plutôt structurants ou, au contraire, plutôt déstructurants, en ce qu'elle ne garantit pas les conditions minimales de l'action ?

Un dispositif parmi d'autres, au défi d'une approche globale et coordonnée

Un autre élément vient compléter les éléments d'analyse identifiés en termes de politique publique. Les échanges font apparaître une juxtaposition des dispositifs d'action publique qui vient se percuter avec le dispositif « référent de parcours » : dans le domaine de l'insertion (RSA), comme dans le domaine de la protection de l'enfance par exemple.

Par ailleurs, l'ambition de développer une approche globale peut se heurter à la réalité de la juxtaposition de politiques sociales construites « en silo », ce que reprochent certains travailleurs sociaux lorsqu'ils proposent que la « référence de parcours » remette au goût du jour la question de l'approche globale mise à mal par les politiques sectorielles.

Comment faire vivre une approche globale ? Est-elle incompatible avec le développement de politiques en silo ? Qu'en disent les intervenants et les cadres ? Cela se résume-t-il à travailler en interprofessionnel et en interinstitutionnel ? Est-ce que cela n'implique pas de réinterroger la façon de faire politique au local ? Quelle est la place des intervenants de terrain et des personnes concernées dans la découverte de modes opératoires adéquats ? Et celle des décideurs dans des choix de structuration politique qui hybrident politiques sectorielles et approche globale ?

Résumé du questionnement sur une politique d'action publique

1/ Cette rencontre de deux logiques, de deux projets politiques aboutit-elle à une traduction locale qui soit une invention originale, résultante d'une hybridation de ces deux logiques ? On peut cependant se demander comment des choix locaux préexistants et des options nationales marquées peuvent coexister sans que certaines orientations prennent le pas sur d'autres qui s'effacent. Dans quelle mesure des orientations nationales s'imposent-elles à des collectivités et à leurs choix politiques ? A contrario, dans quelle mesure des choix politiques locaux se saisissent-ils d'un dispositif national et le tordent-ils, le transforment-ils, l'instrumentalisent-ils pour développer leur logique d'action ?

2/ Dans quelle mesure le fait de se confronter aux expériences des autres départements amène-t-il chacun d'eux à faire évoluer son approche ? Les questionnements qui naissent de ces échanges sont-ils repris dans les groupes de recherche-action ? Des questions qui n'avaient initialement pas été envisagées et qui mettent en évidence des angles morts sont-elles prises en compte dans les discussions des acteurs locaux ? La dynamique réflexive occasionnée est-elle de nature à faire évoluer les orientations politiques et les formes organisationnelles préexistantes ?

3/ Dans quelle mesure ces marges de manœuvre locales qui résultent de cette coconstruction progressive par des collectifs hétérogènes (des intervenants bénévoles et professionnels d'institutions et de métiers différents et des personnes concernées) conduisent-elles ces acteurs sur des chemins d'innovation ? L'incertitude inhérente à ces marges de manœuvre conduit-elle plutôt certains acteurs à être dans une forme de réserve, de prudence voire de retrait ? La formalisation progressive de principes et de règles a-t-elle des effets plutôt structurants ou, au contraire, plutôt déstructurants, en ce qu'elle ne garantit pas les conditions minimales de l'action ?

4/ Comment faire vivre une approche globale ? Est-elle incompatible avec le développement de politiques en silo ? Qu'en disent les intervenants et les cadres ? Cela se résume-t-il à travailler en interprofessionnel et en interinstitutionnel ? Est-ce que cela n'implique pas de réinterroger la façon de faire politique au local ? Quelle est la place des intervenants de terrain et des personnes concernées dans la découverte de modes opératoires adéquats ? Et celle des décideurs dans des choix de structuration politique qui hybrident politiques sectorielles et approche globale ?

2/ Une dynamique de coopération en termes de partenariat

Introduction

Les échanges ont porté sur une dynamique que l'on pourrait qualifier de coopération en faisant écho à la question d'une culture partagée et commune à l'ensemble des acteurs professionnels concernés par la « référence de parcours » : pluralité de métiers et de disciplines, au niveau intra et inter institutionnel.

La notion même de partenariat est évoquée à plusieurs endroits, sans qu'elle ne soit définie. Néanmoins, la question du partenariat renvoie au « secret professionnel », aux « jargons » professionnels et institutionnels.

La notion de partenariat est apparue dans le discours et la volonté des pouvoirs publics concernant le champ de l'action sociale depuis les années 1980 pour prendre son envol à la fin du XXème siècle dans un contexte de décentralisation notamment au niveau des politiques sociales mais également dans un contexte de complexification des problématiques, d'accroissement d'enjeux communs et, par conséquent, de mise en place de logiques d'acteurs autour de ces enjeux.

Il est au cœur du dispositif de référence de parcours. Le guide d'appui à la démarche de la mise en œuvre du « référent de parcours » a été travaillé notamment dans l'objectif d'« accompagner les acteurs de l'action sociale sur les territoires (...) Il est destiné à tous les professionnels du travail social afin qu'ils puissent s'approprier les différentes composantes de la démarche. » Incidemment, il s'agit de culture commune dont il est question et d'appropriation collective d'une même approche soutenue par une méthodologie s'appuyant sur le partenariat. Les prescriptions du guide sont explicites : « sensibiliser l'ensemble des professionnels et associer les partenaires locaux », « engager un travail préparatoire auprès des professionnels allant de pair avec une formalisation de la démarche », « engager une réflexion autour du partage de l'information entre les professionnels et les personnes accompagnées au niveau de la collectivité ».

Les enjeux du partage d'information ont par ailleurs été l'objet d'un guide supplémentaire établi par le Haut conseil du travail social (HCTS).

Au cours des séminaires de recherches, des questions sont posées par les acteurs en présence sur la façon dont les partenaires peuvent se saisir d'un tel dispositif, sur la formalisation du partenariat, sa systématisation, sur la position hiérarchique des structures (le travail partenarial est-il porté par les décideurs institutionnels ?), sur la logique partagée de la démarche et sur les possibles dysharmonies, sur la libre adhésion des partenaires à la démarche.

Mais des points positifs sont également avancés : favoriser la coopération, les échanges, permettre de faire culture commune, d'avoir un langage commun, de mieux se connaître, de mieux orienter et de travailler avec de véritables personnes. Le partenariat est aussi vécu comme un levier pour les personnes accompagnées.

Le partenariat : une démarche, du sens et une égalité de statuts

Pour Francis Dhume (2001) : « *Le partenariat est une méthode d'action coopérative fondée sur un engagement libre, mutuel et contractuel d'acteurs différents mais égaux, qui constituent un acteur collectif dans la perspective d'un changement de modalités de l'action – faire autrement ou faire mieux – sur un objet commun – de par sa complexité et/ou le fait qu'il transcende le cadre d'action de chacun des acteurs -, et élaborent à cette fin un cadre d'action adapté au projet qui les rassemble, pour agir ensemble à partir de ce cadre.* » (Dhume, 2001, p.112)

Cet auteur insiste sur trois éléments fondamentaux :

- Le sens de la démarche collective :

L'objectif de la démarche n'est pas le partenariat en lui-même mais bien la réalisation du projet qui lie le partenariat. Il y a donc un partage d'intérêt commun entre les différents acteurs ; il y a aussi des objectifs communs et des valeurs communes.

Il y a un choix des acteurs à s'engager ou pas dans le partenariat, de coopérer. Pour Dhume, quand il y a une injonction au partenariat, il n'y a pas de partenariat. En revanche, dans ce choix, il peut y avoir des degrés d'implications divers, et des degrés d'adhésion divers. Il s'agit là d'un engagement mutuel qui n'implique pas forcément la réciprocité : chacun des partenaires n'est pas obligé à tout moment de s'investir avec une égale intensité. Chaque acteur peut avoir une place différente mais il y a une responsabilité collective.

Le dispositif de « référent de parcours » est piloté par les Conseils départementaux. La question de la responsabilité collective et partagée au sein du partenariat se pose dès lors qu'un organisme, le conseil départemental, est au pilotage.

Comment s'opère le choix du partenariat ? Est-il fondé sur une adhésion réciproque à une co-construction de la « référence de parcours » ? ou autrement dit, les partenaires en présence sont-ils conviés à participer à une information, à une coordination d'actions ou bien à une co-construction coopérative ?

- La place des acteurs dans le partenariat :

A l'intérieur du cadre partenarial coconstruit, les acteurs ont une égalité de statuts mais restent différents. Cette différence permet une lecture kaleidoscopique de la réalité envisagée. Le partenariat n'est pas un espace de dissolution des identités professionnelles mais plutôt un espace de convergences respectant les différences. Le collectif d'acteurs construira une culture commune qui peut être issue du conflit – le conflit étant vu ici comme un rapport de force constructif permettant de préserver les identités, de poser les limites et en même temps suscitant une acculturation source de redéfinition identitaire du collectif. Le conflit permet la négociation. « *Le partenariat conduit donc à créer plus qu'un collectif d'acteurs : il s'appuie sur un acteur collectif.* » (Dhume, 2001, p.112)

En corollaire à la question de la responsabilité collective, se pose celle de l'horizontalité des différents acteurs dans le partenariat de la référence. Les conseils départementaux sont au pilotage du dispositif et invitent les partenaires potentiels.

Dès lors, une asymétrie existe : est-elle pensée ? Et si oui, quels en sont les effets ?

Quelle place est laissée aux partenaires ? y a-t-il symétrie entre les collectivités et les autres partenaires ? et notamment dans le Finistère où deux référentes du conseil départemental ont été nommées ? Sont-elles en position d'expertise ?

- Le sens de l'action en partenariat :

En structurant le partenariat, on construit un nouveau cadre d'action. C'est le collectif qui fixe ses propres règles d'organisation, sa méthodologie, ses outils. Le fondement du partenariat est

le projet et le partenariat va permettre le changement de pratiques, « la construction d'espaces collectifs de professionnalité. » (Dhume, 2001, p.113)

Le partenariat se construit autour d'un objectif commun déterminé par tous. Se pose ici la question du sens qui est donné à ce partenariat et à cette notion de référence par tous les acteurs en présence, de sa définition partagée et coconstruite.

La définition de Dhume insiste sur le libre consentement des acteurs comme élément fondamental du partenariat. Philippe Lyet relie cette nécessité à la notion d'engagement et à l'émergence du collectif : « le terme libre renvoie à l'engagement des acteurs qui ne sont pas libres vis-à-vis de leur hiérarchie mais qui doivent être libres de choisir ou non de s'engager dans ce « travail ensemble » avec d'autres acteurs hors de leur institution. Sans cette liberté de pouvoir refuser de construire avec d'autre une action nouvelle, le partenariat serait contraint et ne permettrait plus l'« engagement », au sens fort du terme, qui permet un partenariat abouti par l'émergence d'un « acteur collectif » (Lyet, 2008, p.76).

Du partenariat institué au partenariat élargi

Pour Dhume, le partenariat est un « un nouveau paradigme des politiques sociales ». (Dhume, 2021, p.20) Il est présenté comme étant un incontournable de l'action sociale afin de prévenir ou de diminuer l'action en silo. Le guide de la démarche corrobore d'ailleurs ces propos dans ses premières pages : « *Les difficultés liées à une approche segmentée des besoins de la personne, notamment du fait de l'accumulation, du cloisonnement et de la juxtaposition de dispositifs, avec des conséquences néfastes telles que le non-recours, l'absence d'accompagnement global, voire des incohérences dans le traitement des situations, ont conduit à l'expérimentation du référent de parcours.* »

B. Ravon et J. Ion soulignent que le secteur de l'action sociale s'est fortement spécialisé et a favorisé l'émergence de métiers très variés dans le domaine de l'animation, de l'éducation, de l'accompagnement avec des activités spécifiques (investigation, dépannage, permanences, suivi, organisation, coordination) et des spécificités de prise en charge : publics migratoires, publics en situation de handicap, publics en situation de grande pauvreté, enfance, publics en situation de violence, etc...

Le partenariat est donc rendu indispensable par cette forte sectorisation et dissous dans une multiplicité de pratiques.

Le partenariat est devenu une nécessité permettant de dépasser les angles morts d'un secteur qui s'est fortement sectorisé. Dès lors, le libre consentement est fortement influencé par des logiques d'actions qui conduisent à œuvrer vers une convergence des compétences et des spécialisations.

Nous l'avons vu, le partenariat dépend du libre consentement des partenaires qui s'engagent. Dès lors la question de l'institution se pose. Les groupes de recherche-intervention bretons demandent un engagement institutionnel via des communications, des conventionnements de leurs hiérarchies à destination des institutions partenariales.

Philippe Lyet nous met en garde sur la précarité partenariale tant que les dispositifs ne sont pas consolidés : « *L'institution ne garantit pas toujours que les engagements pris seront tenus. Un changement politique ou le niveau d'une direction peut conduire à une modification des orientations et structuration de l'action. Mais, quand les dispositifs sont réellement stabilisés et qu'ils s'inscrivent dans des cadres pérennes non soumis aux aléas du retrait brutal d'un partenaire, une certaine continuité demeure.* » Le partenariat, pour être légitime, doit être institué. Dès lors, la question des moyens, notamment en temps, alloués au dispositif en cours d'émergence par l'institution se pose. Philippe Lyet le démontre : « *Un autre élément de précarité tient à l'absence ou à la faiblesse de moyens dégagés par les organisations auprès de leurs professionnels engagés dans ces collaborations partenariales.* » (Lyet, 2008, p.92-93)

Le libre consentement dans le partenariat peut être relatif du fait même de la constitution d'instances de réflexions ou de décisions. Les partenaires invités dans les instances sont choisis, validés par la hiérarchie. Mais la réalité peut conduire les référents de parcours à découvrir un univers insoupçonné de partenariats possibles, comme en témoigne une référente finistérienne dans le deuxième séminaire inter départemental de la recherche.

« *Le discours des politiques est paradoxal : il prétend rendre les collectifs locaux autonomes, responsables, et, en même temps, leur dénie le droit d'intervenir sur les décisions en ne transformant pas ces collectifs en institutions pleinement responsables des projets qu'elles conduisent* » (Lyet, 2008, p.33).

La multiplicité des acteurs confronte à un partenariat élargi, parfois non institué, mais qui peut devenir instituant : jusqu'où les institutions consentiront elles à bouger les lignes ? Jusqu'où les acteurs iront-ils dans l'émergence d'une nouvelle façon de penser le travail social à travers ce dispositif ? ou autrement dit, un partenariat coopératif engendre quels processus nouveaux ?

De la légitimité à la confiance

Pour Ravon et Ion, « *le problème du partenariat imposé d'en haut se tient surtout dans l'impossibilité de réunir à un même moment du temps des professionnels qui interviennent en fait les uns après les autres, dans des temporalités très différentes (allant des interventions ponctuelles et d'urgence à des interventions au long cours) et au nom de compétences distinctes. Dans le second cas, c'est le faisceau enchevêtré des problèmes rencontrés en situation qui définit le collectif de l'intervention. Les acteurs impliqués se retrouvent autour de la situation ; dans ce cas, c'est l'interconnaissance qui met en réseau les professionnels (mais aussi les autres intervenants : voisins, parents, bénévoles) concernés par la situation.* » (Ravon, 2005, p.73). Le partenariat doit donc être légitimé via a minima une interconnaissance.

Pour introduire cette question, nous nous rapporterons aux travaux d'Hélène Hatzfeld (1998) repris par Lyet dans son ouvrage. « *La légitimité concerne un ensemble d'actes de la vie quotidienne dans lesquels les hommes sont en interaction. Elle est le produit de ces interactions dans lesquels des hommes s'accordent pour reconnaître aux uns et aux autres le droit d'agir, de parler... La légitimité est donc l'expression d'un sens commun, même minimum, donné à une situation (sens étymologique de « consensus ») (...) La légitimité, en tant que légitimité des actes, a un double fondement : les valeurs ou principes qui confèrent à l'action sa dimension*

éthique ; l'argumentation, qui élucide sa dimension éthique, fournit une description de la situation, propose des actions. C'est cette capacité d'argumentation qui permet qu'au-delà des intérêts et des enjeux personnels, se dégagent une forme d'accord ».

Elle dégage « trois principaux fondements de légitimité : des fondements institutionnels liés à une règle de droit, des fondements de compétence, des fondements qui trouvent leur source dans un appui populaire ».

Par ailleurs, pour elle, « la légitimité n'est pas seulement liée à la valeur intrinsèque de la personne mais aussi au cadre de droit qui institue et garantit cette légitimité. » (Lyet, 2008, p. 135- 136)

Lors du séminaire de recherche des GRI du 29 Juin 2021 la question de la légitimité au-delà de l'interconnaissance est notamment posée en s'appuyant en particulier sur des fondements institutionnels et de compétence : toutes les personnes gravitant autour de la situation de la personne accompagnée doivent-elles être intégrées au partenariat ?

L'enjeu du secret professionnel, dès lors qu'est ouvert le partenariat, se pose également. De même que la validation par la personne concernée : si le partenariat est légitimé par la personne, qu'en est-il des personnes sous emprises (personnes victimes de violences), des personnes sous tutelles, etc. ?

Questionner le partenariat conduit donc à questionner les liens de confiance qui s'établissent.

« La confiance et l'engagement de l'autre ne peut se vérifier qu'à la pratique. Aussi, si confiance initiale il y a, celle-ci se double d'une vigilance sur la réalité de l'engagement de l'autre. Cette vigilance est le signe qu'une dynamique collaborative se développe. »

« Le pari de la confiance est confirmé quand ce qui se passe correspond à ce qui était prévu. Mais la vigilance apparaît comme la condition qui stabilise les rapports d'acteurs (et renforce la confiance, et par-là, la collaboration) parce qu'elle est comme un garde-fou qui pallie l'insuffisance de cadre formel garanti par une institution légitime. » (Lyet, 2008, p.116)

Ici, même en présence d'une légitimation forte de l'institution qui est par ailleurs demandée par les acteurs sociaux, la question de la vigilance se dessine derrière l'insistance sur la question de la confiance.

Les groupes de travail locaux, les groupes de recherches intervention sur les territoires participent-ils à cette mise en réflexion et au travail des acteurs et à l'élaboration d'une charte de confiance ? Cette dynamique de co-construction travaillant le rapport de confiance sera-t-elle opérante sur les trois territoires observés ?

Résumé du questionnement sur le partenariat

1/ Comment le partenariat est-il envisagé dans la réalité quotidienne de l'action ?

Comment s'opère le choix du partenariat ? Est-il fondé sur une adhésion réciproque à une co-construction de la « référence de parcours » ? ou autrement dit, les partenaires en présence sont-ils conviés à participer à une information, à une coordination d'actions ou bien à une co-construction partenariale de type coopératif ?

2/ Quelle place est laissée aux partenaires ? y a-t-il symétrie entre les collectivités et les autres partenaires ? et notamment dans le Finistère où deux référentes du conseil départemental ont été nommées ? Sont-elles en position d'expertise ?

3/ Jusqu'où les institutions consentiront-elles à bouger les lignes sous l'effet du partenariat ? Jusqu'où les acteurs iront-ils dans l'émergence d'une nouvelle façon de penser le travail social à travers ce dispositif ? ou autrement dit, un partenariat coopératif engendre-t-il des processus nouveaux ? Et si oui, lesquels ?

4/ Quelle est la légitimité à appartenir au partenariat ou autrement dit, quelles représentations les acteurs eux-mêmes ont-ils des différentes composantes du partenariat ? La dynamique de co-construction travaillant le rapport de confiance sera-t-elle opérante sur les trois territoires observés ?

3/ Une place pensée pour les publics concernés en termes de participation ou de Développement du Pouvoir d'Agir (DPA)

Introduction

La faible représentation des publics au sein des groupes de recherche-intervention et la façon dont les acteurs en parlent, notamment avec beaucoup de précaution relative à la question de la mixité des groupes, laisse entrevoir le sujet délicat de la participation des publics tant dans la démarche de recherche que dans la mise en œuvre de la « référence de parcours » en tant que telle, notamment au regard de la fin de la recherche.

La participation des personnes accompagnées par les professionnels se discute à plusieurs niveaux : la place que les personnes occupent dans le système global du dispositif, leur niveau de liberté, leur choix du professionnel, leur adhésion. D'une certaine façon, la question éthique est au cœur de la discussion sur le sujet.

Par ailleurs, cette participation supposée vient également se frotter à la notion de contractualisation. En effet, la notion de contrat comme dans le cas du RSA par exemple, vient interroger la liberté de la personne dans un cadre contraint. Il s'agit d'une forme d'injonction à la liberté.

Un autre élément majeur ressort des échanges, c'est celui du Pouvoir d'Agir de la personne en référence au Développement du Pouvoir d'Agir (DPA) ou à l'*empowerment*. Comment ce DPA est-il réellement travaillé avec les personnes concernées ? Les personnes concernées souhaitent-elles investir la démarche « référent de parcours » ? Interroger le pouvoir d'agir c'est aussi

s'arrêter sur la lisibilité de l'accompagnement et comment celui-ci pourrait être rendu accessible en termes de compréhension pour les personnes face à des organisations complexes.

Enfin, si la « référence de parcours » fait écho à des situations dites complexes (dans les textes d'orientation d'action publique), les acteurs y voient un risque de ce que l'on pourrait comprendre comme une stigmatisation des publics concernés.

Pouvoir d'agir & liberté

Le pouvoir d'agir est « la capacité concrète des personnes (individuellement ou collectivement) d'exercer un plus grand contrôle sur ce qui est important pour elles, leurs proches ou la collectivité à laquelle elles s'identifient »⁹. Nous pouvons lire dans cette définition que la notion de contrôle, et donc de maîtrise est au cœur même du concept du pouvoir d'agir. Cela signifie dans le contexte de la « référence de parcours » que les personnes bénéficiaires doivent avoir le pouvoir d'agir, qu'on peut imaginer prendre différentes formes. Ce pouvoir peut être utilisé dans le choix de l'adhésion au dispositif, il peut prendre la forme du choix de la personne qui sera désignée comme référent de parcours, nous pouvons également imaginer que ce contrôle puisse être utilisé pour se « dégager » et externaliser sa prise en charge ou suivi, c'est-à-dire de donner le pouvoir d'agir à un tiers. La prise de contrôle peut donc prendre plusieurs formes, mais elle demande dans tous les cas d'être capable ou d'être mis en situation de capabilité. Il est impossible de faire des choix, et par extension de prendre le contrôle si les personnes ne sont pas en capacité de comprendre et de s'assurer de la bonne compréhension des enjeux du dispositif, et d'une vision plus macro de la situation de sa propre situation. La notion de pouvoir d'agir vient en opposition à l'agentivité (Bickel & Hugentobler, 2018), et la démarche de référent de parcours s'inscrit dans le processus de changement entre ces deux concepts. Pour aller plus loin dans notre réflexion sur cette notion d'agentivité, nous pouvons citer l'approche et les travaux sur l'autorité (Gueguen, 2014; Milgram, 1980). Cela nous amène à questionner la notion de pouvoir d'agir, sommes-nous en présence d'une agentivité interne (c'est-à-dire propre à l'individu, qui par extension renvoie à la notion internalité) ou sur une agentivité organisée au sens de Milgram ? (que nous pouvons classer plus étant externe, au sens beauvoisien (Beauvois & Dubois, 2009; Desrumeaux-Zagrodnicki, 1998)) La « référence de parcours », vient-elle agir sur les individus ou sur un système organisationnel ? la question n'est peut-être pas aussi tranchée, car on peut tout à fait imaginer une porosité ou nuance entre ces deux extrêmes.

Le pouvoir d'agir pour qui ?

Pour aller plus loin, il nous semble pertinent d'amener ces questionnements aux membres du groupe recherche-action, et de les interroger sur la connaissance ou non de ces éléments, et de s'assurer que tout le monde parle du même état d'agentivités. Pour résumer, le point de départ du pouvoir d'agir, est-il le même pour tous les acteurs des départements et professionnels composant ce projet de « référence de parcours » ? Car (tenter de) donner du pouvoir d'agir à un individu est une chose, en donner à un individu au travers des personnes dépositaires de

⁹ https://www.anas.fr/L-approche-centree-sur-le-developpement-du-pouvoir-d-agir-une-alternative-credible_a524.html,

l'autorité en est une autre et les approches, les leviers et les freins ne sont pas les mêmes. Cependant, la situation n'est clairement pas tranchée entre les deux. Nous observons bien une mise en tension de ces éléments au travers des questionnements sur la contractualisation et la notion de libre choix, c'est ce nous avons appelé l'injonction à la liberté (nous reviendrons plus loin sur cette notion de liberté et sur ce qu'elle peut induire dans un contexte de changement (Guéguen et al., 2013; Guéguen & Pascual, 2000; Pascual et al., 2012). Sans poser d'hypothèse forte sur ces questions, il nous semble qu'elles peuvent faire partie de cette présente recherche et de la réflexion du groupe recherche-intervention.

Les cognitions du pouvoir d'agir

La notion de pouvoir d'agir n'est pas uni-factorielle, elle ne peut être pensée comme une notion, mais comme une addition d'éléments la composant (Nieuwenhuis, Knight, Postmes, & Haslam, 2014)(Bickel & Hugentobler, 2018; Ma, Zhang, Xu, Wang, & Kim, 2021; Spreitzer, 1995). Nous proposons d'exposer les dimensions du pouvoir d'agir développées par Spreitzer qui semble être l'approche la plus proche de notre démarche de recherche. L'auteur propose quatre dimensions, ou plutôt quatre cognitions pour l'*empowerment*, les voici :

-La signification (« meaning ») fait référence au poids donné à une tâche spécifique par l'individu au regard de ses objectifs et de ses croyances ;

-La compétence décrit les croyances de l'individu au regard de sa capacité à réaliser correctement les activités qui lui sont assignées ;

-La détermination de soi (« self-determination ») reflète le sentiment d'être libre de choisir les activités et les méthodes de travail les plus appropriées pour réaliser un objectif;

-L'impact est le degré selon lequel les individus pensent que leurs actions influent sur les résultats.

Dans la « référence de parcours », les différents acteurs ont mis la notion de pouvoir d'agir comme étant un point essentiel dans la réflexion et dans la bonne mise en place de la référence au sein des territoires. Aussi, nous proposons d'affiner cette approche et de venir interroger et accompagner la mise en place de ce concept clé (et donc l'accompagnement de l'agentivité au pouvoir d'agir) en définissant plus précisément les quatre cognitions composant le pouvoir d'agir. La littérature nous laisse à penser que pour « obtenir » le pouvoir d'agir il faut que les quatre cognitions soient présentes, il faut donc mettre accompagner les personnes sur l'acquisition ou au moins l'évaluation de ces cognitions, afin de les mettre en situation de capacité. Le pouvoir d'agir ne se décrète pas, mais est spécifique à la situation¹⁰. Cela signifie donc qu'une personne peut être en situation d'agir dans une situation et pas dans une autre, cela va dépendre de l'état des quatre cognitions dans la situation. Nous nous interrogeons donc sur la « référence de parcours », car par définition le parcours de la personne est construit de plusieurs éléments, composant la vie de la personne, avec comme il est souvent rappelé, un nombre important d'interlocuteurs et de situations composant la situation globale de l'individu.

¹⁰ <https://www.scbs-education.com/blog-recherche/lempowerment-au-crible-des-differentes-sciences/>

Les différentes recherches menées travaillent le plus souvent sur une situation ou une problématique spécifique, qu'en est-il de la « référence de parcours » ? L'approche classique de l'application d'un concept est-elle possible dans cette situation polymorphique, ou biaisons-nous méthodologiquement et théoriquement l'application d'un concept en violant les règles de sa mise en place ? Ou la flexibilité du concept permet-elle la mise en application dans une situation multifactorielle ? Les cognitions composant le pouvoir d'agir ont-elles toutes, le même poids dans l'acquisition du pouvoir d'agir (personnel) en situation de référence de parcours, ou certains sont-ils plus prégnants que les autres ? Il serait également intéressant, nous semble-t-il, de mettre au travail les quatre types de cognitions auprès des personnes et de mesurer laquelle ou lesquels sont les plus difficiles à acquérir et comprendre pourquoi, est-ce situationnel, lié à la personne, une corrélation des deux ? Ce niveau de finesse de compréhension de l'acquisition de ces cognitions permettrait de mieux comprendre le phénomène et de proposer de leviers d'actions pour la suite. Nous allons proposer un approfondissement théorique sur les quatre cognitions.

La signification : la signification renvoie dans sa définition la notion de croyance. En sciences humaines la distinction entre croyance et représentation est sujette à débat, mais on peut considérer que le fonctionnement en est proche et que les mécanismes sont sensiblement identiques¹¹. Cela est intéressant, car la recherche a montré (Abric, 1994; Guimelli, 1999; Jodelet, 1997) que les croyances ou représentations sont propres à chacun, nous pouvons citer cette définition (Fischer, 2015, p.131) : « *la représentation sociale est la construction sociale d'un savoir ordinaire élaboré à travers les valeurs et les croyances partagées par un groupe social concernant différents objets (personnes, événements, catégories sociales, etc.) et donnant lieu à une vision commune des choses, qui se manifeste au cours des interactions sociales.* » Sans rentrer plus dans le détail, cela nous alerte sur un point, la représentation ou croyance de la personne accompagnée est-elle la même, sur la finalité, les mécanismes, sur le pouvoir d'agir... car si la recherche ne prend pas le soin d'établir et de mettre en réflexion les croyances de chaque entité sociale de la cette recherche-action, nous nous exposons au risque de ne pas travailler sur le même objet de manière générale et de ne pas mettre les mêmes choses derrière ce mot clé « pouvoir d'agir ».

La compétence : la personne mise en situation d'agir doit avoir la capacité de comprendre et de prendre des décisions éclairées qui demande de fait une bonne connaissance et donc une compétence dans le domaine. Cet élément peut sembler aller de soi, mais il est clair qui semble impossible de mettre une personne en capacité d'agir sans maîtriser le contexte (droit, interlocuteurs, réalité de l'existant...) et le vocabulaire (à creuser avec mauvaise décision faute de compréhension)

La détermination de soi : nous pourrions résumer cet élément à la liberté de l'individu de choix dans son accompagnement et dans l'acceptation ou le refus de la «référence de parcours». Cette

11

https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKewieosr49N_yAhUCExoKHbf4B00QFnoECCUQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.theses.fr%2F2013BOR22036.pdf&usg=AOvVaw2AK7kXZJXRxj0FOPfMGk7n

question de liberté est intéressante, car la personne est libre de faire le choix du « référent de parcours » dans le cadre qui lui est proposé. Si par exemple la « référence de parcours » est réservée à un professionnel du social, la personne ne peut faire ce choix que dans un nombre contraint de professionnels. De Plus, est-il possible de choisir un professionnel autre que ceux ou celles que la personne connaît ? Donc dans le cadre théorique de la « référence de parcours » la personne peut choisir soit parmi une infinité de professionnels, soit dans une infinité de personnes si le choix n'a pas été fait de restreindre à un professionnel. Dans les faits, il semble peu probable de choisir des personnes qu'on ne connaît pas, quel est donc le choix réel des personnes qui ont la liberté de choisir dans un nombre possible restreint, et parlons-nous de liberté a proprement parlé ou d'une liberté de choisir parmi « une sélection » ?

Un autre élément intéressant sur l'utilisation de l'induction de la liberté auprès des personnes, et que cette induction est une manière de contraindre la personne à faire comme le dirait Robert Vincent Joule : « *à faire ce qu'elle DOIT faire* ». Les études ont montré que l'utilisation de la liberté est une technique de soumission librement consentie (Guéguen & Pascual, 2000; Joule & Beauvois, 1998, 2002; Pascual et al., 2015). Il nous semble donc important de mesurer la réalité de cette liberté et d'utiliser ce terme avec précaution tant celui-ci peut produire l'inverse de l'idée d'origine.

L'impact : l'idée est ici de « mesure » l'impact de l'action de la personne sur sa situation. Il est aisé de se dire que si l'accompagnement et le résultat ou les résultats sont positifs, cela va avoir un effet sur la personne, car elle sera par ses décisions « responsable » en tout ou partie de cette issue positive. Cela renvoie aux notions d'internalité, d'externalité et d'attribution causale (Férec, Pansu, Py, & Somat, 2011). L'attribution causale « *est un processus cognitif par lequel les individus expliquent leurs comportements et ceux d'autrui. C'est un processus de construction de la réalité qui rend compte de la manière dont un individu va, à partir d'événements ou de comportements observables, inférer une cause en fonction des caractéristiques de la personne ou de la situation. Une attribution interne (cause personnelle ou interne) sera effectuée lorsque la cause de l'événement observable peut être attribuée à la personne (à ses dispositions et/ou caractéristiques personnelles). Une attribution externe (cause impersonnelle ou externe) sera effectuée lorsque la cause de l'événement peut être attribuée à des facteurs environnementaux (aux caractéristiques de la situation, e.g. difficulté de la tâche, hasard, chance...* » (Mangard, 2002). Donner du pouvoir d'agir c'est donner aux personnes la possibilité de ne pas faire les bons choix, et donc d'arriver à une situation d'échec. La littérature montre que là où la situation aurait pu être vue comme un échec venant de causes extérieures (contexte social, services...), le pouvoir d'agir développé par et pour les personnes va les amener à l'attribution de l'échec, car ils seront, de fait, responsables des décisions prises et donc des conséquences.

Le pouvoir d'agir est un levier puissant et prend tout son sens dans la « référence de parcours ». Nous notons que ce pouvoir n'est pas si simple et que les cognitions le composant doivent être interrogées et travaillées. Le pouvoir d'agir ne peut être travaillé qu'au travers des éléments le composant et s'il offre des perspectives intéressantes, il soulève un grand nombre de questions dans la mise en place de la « référence de parcours », dont le groupe de recherche-

intervention devra s'emparer. De plus, cette connaissance permettra de mieux comprendre la « référence de parcours » et le pouvoir d'agir.

Résumé du questionnement sur le pouvoir d'agir

- 1/ Les différents acteurs ont-ils la même définition du pouvoir d'agir ?
- 2/ La notion du pouvoir d'agir est-elle interrogée pour les équipes de professionnels, ou pour les personnes accompagnées ?
- 3/ Les quatre composantes du pouvoir d'agir (signification, compétences, détermination de soi, impacts), sont-elles travaillées ? Car le pouvoir d'agir n'existe que par le travail de ces quatre composant est non comme une entité propre
- 4/ Donner du pouvoir d'agir « rend responsable » et suppose l'acquisition de compétence, qu'en est-il de l'éthique ?
- 5/ Le pouvoir d'agir est vu comme étant un élément positif, et exclusivement positif, qu'en est-il en situation d'échec ?

4/ Professionnalité, une pratique professionnelle en termes de posture et de technicité

Introduction

Le quatrième axe de la problématisation a mis au jour la référence aux questions soulevées par la thématique de la professionnalité. Ces questions sont nombreuses. Elles évoquent aussi bien les pratiques, les postures, les techniques, l'identité professionnelle, la reconnaissance, la relation avec les publics, le cadre de l'intervention, etc.

En effet, les échanges lors du premier séminaire de recherche¹² évoquent à plusieurs reprises, les transformations ou effets possibles d'un tel dispositif sur les pratiques mais aussi sur les postures professionnelles.

Ces interrogations rejoignent, pour partie, d'autres éléments identifiés et exposés pour les autres axes de la problématisation, à savoir : la question éthique et la technicité professionnelle.

Il s'agit également de l'identité professionnelle qui est questionnée par l'arrivée de nouvelles façons d'organiser l'intervention sociale au-delà de la conception qu'en ont les acteurs.

Le second séminaire de recherche¹³ est venu compléter l'analyse pour ce qui concerne cette thématique à travers différentes pistes émergentes.

¹² 1^{er} séminaire de la recherche « référent de parcours » en date du 15 avril 2021

¹³ 2^{ème} séminaire de la recherche « référent de parcours » en date du 29 juin 2021

La première fait référence à la posture du professionnel qui, dans une forme d'horizontalité, permettrait d'instaurer la confiance dans la relation entre la personne accompagnée et l'intervenant.

Parallèlement, la question de la reconnaissance et de l'intervention sociale sous contrainte se pose également. De ce point de vue, les professionnels évoquent l'importance de l'environnement, le cadre, les limites permettant de poser les bases de la « référence de parcours » pour la personne accompagnée mais aussi pour le « référent de parcours » en vue d'être sécurisé dans son intervention.

Afin d'investiguer et d'analyser ces différentes pistes de la problématique autour de la professionnalité et rendre compte de leur complexité, nous proposons un détour théorique par une clarification de quelques concepts clés nous permettant de situer le propos.

Profession, professionnalisation et professionnalité, un éclairage théorique

Le concept de « profession » trouve ses origines dans le cadre théorique de la sociologie des professions issue de la tradition anglo- américaine, notamment avec les travaux d'Abraham Flexner qui dresse, pour la première fois en 1915 aux Etats Unis, une catégorisation de la profession avec six traits professionnels communs à toutes les professions :

- Elles effectuent toutes des opérations intellectuelles associées à de grandes responsabilités individuelles,
- Elles sont constituées d'une science et d'un savoir théorique propre,
- Elles comportent des applications pratiques et utiles,
- Elles sont transmissibles par un enseignement formalisé,
- Elles tendent à l'auto-organisation dans les associations,
- Leurs membres ont une motivation altruiste.

Le terme profession, en France, prend une signification différente. Il y eut une réelle difficulté à adapter les termes de la sociologie américaine à la sémantique française. Les sociologues Claude Dubar et Pierre Tripier (1998) nous proposent 4 univers de significations ou de sens :

- La profession comme déclaration : au sens de l'**identité professionnelle**
- La profession comme emploi : au sens de la **classification professionnelle**
- La profession comme métier : au sens de la **spécialisation professionnelle**
- La profession comme fonction : au sens de la **position professionnelle**

Plus récemment, la sociologie des professions s'est ouverte à une nouvelle approche, la sociologie des « groupes professionnels », dans une acception plus large et interactionniste (Demazière et Gadéa 2009 ; Vezinat 2018).

Le concept de professionnalisation quant à lui, fait l'objet d'une foisonnante littérature tant dans ses acceptions scientifiques que dans le sens commun (Boussard 2014). Didier Demazière (2009) qualifie le terme comme « *une catégorie pratique polysémique et flottante* ». Néanmoins, elle est devenue une catégorie d'analyse sociologique. Une grille d'analyse proposée par des auteurs au croisement de la sociologie et des sciences de l'éducation

(Demazière, Roquet et Wittorski - 2012) apporte un éclairage fort stimulant s'agissant notamment des métiers du secteur social en évolution (Molina 2017, 2014).

Les auteurs identifient quatre catégories majeures pour analyser les processus de professionnalisation.

- **Culturelle** : identitaire/ culture de métier ou de profession
- **Politique et administrative** : le statut d'une profession, ses rattachements au niveau de diplôme et sa reconnaissance dans l'échelle des certifications et des salaires dans une société (métier prestigieux ou non)
- **Cognitive** : les savoirs mobilisés, les connaissances produites et leur niveau de reconnaissance notamment dans le monde de la formation (initiale et continue), l'enseignement
- **Gestionnaire et managériale** : ce qui est attendu de la production, en l'occurrence production de services et donc du rapport entre moyens affectés et résultats attendus, des modalités de suivi de l'activité, le rendre des comptes, etc.

Ces quatre catégories ne sont pas étanches. Elles sont étroitement imbriquées et interagissent les unes avec les autres. Ainsi, elles évoquent à la fois le monde du travail et celui de la formation.

A la différence, le terme « professionnalité », ne connaît pas un niveau de conceptualisation comme celui de « profession » ou de « professionnalisation ». Quelques auteurs de références se sont employés à son utilisation. Didier Demazière évoque la diffusion de « *normes de professionnalité* » sous la double impulsion de demandes de reconnaissance de travailleurs, et de formulations des exigences de la part de leurs partenaires (Demazière 2009). Quant à Bertrand Ravon (2010, 2008a, 2008b), il définit la professionnalité dans une tension subtile entre les définitions hétéronomes de la profession (notamment celles relatives aux cadres réglementaires de l'activité) et les définitions autonomes qui relèvent d'un travail réflexif conduit par les acteurs eux-mêmes, à partir de la reprise des actions qu'ils mènent sur le terrain. De ce point de vue, la professionnalité se construit dans la tension entre l'idéal de la profession et la réalité de l'exercice du métier. C'est-à-dire dans les épreuves quotidiennes où l'idéal professionnel du travailleur social est mis en pratique.

En quoi la professionnalité, entendue comme une tension entre l'idéal du métier et la réalité vécue dans la pratique quotidienne par le travailleur social, est-elle impactée - ou non- par la démarche « référent de parcours »

Entre identité professionnelle et conception du métier

Si l'identité professionnelle est marquée par une culture commune produite lors de la socialisation professionnelle forgée lors de la formation initiale et continue mais aussi lors de l'expérience sur le terrain, certains auteurs comme E Hughes (1956) nous apprennent que cette identité professionnelle n'est pas seulement construite sur la base de la maîtrise d'une technicité mais aussi sur la base d'une conception commune du métier et du sens qui lui est accordée. E Hughes donne l'exemple de la médecine pour illustrer sa thèse. Ainsi, il propose une

modélisation de la socialisation professionnelle : « la fabrication d'un médecin ». Ce processus théorisé par l'auteur peut parfaitement être transposé au secteur de l'intervention sociale. Il s'appuie sur un point de départ qui est celui de l'existence d'une culture médicale. Celle-ci est construite à la fois sur des connaissances théoriques et scientifiques, mais aussi sur la conception de la maladie et de la santé, en quelque sorte une forme de philosophie ou de croyances qui se doivent d'être partagées, y compris avec les patients.

Transposer les travaux de Hughes dans le secteur de l'intervention sociale paraît donc intéressant pour mieux comprendre l'intérêt de la conception sociale ou de la croyance portant sur une profession et son monde social qui la compose, au-delà des techniques et des outils mobilisés par la profession elle-même.

En quoi la conception professionnelle que se fait l'intervenant social à partir de la construction de son identité, rejoint-elle la conception que s'en fait la personne accompagnée et par voie de conséquence, la conception de l'intervention sociale plus largement ? Existe-t-il une conception commune ou plurielle de l'intervention sociale ? la démarche « référent de parcours » vient-elle modifier cette conception ?

Horizontalité et confiance dans la relation

La relation est l'une des clés de l'intervention sociale, voire le « *sel du métier* » comme l'évoque François Dubet dans l'un de ses ouvrages de référence (Dubet 2002). La littérature portant sur la relation d'aide et ou éducative dans le travail social est extrêmement foisonnante. Nous ne développerons pas ici le sujet en lui-même mais ce qui intéresse notre problématique est bien le rapport entretenu entre les personnes accompagnées et les professionnels intervenant à travers l'accompagnement mis en œuvre.

Les évolutions de notre société, engagés à différents endroits et ce, depuis les années 1980, résident dans le constat d'une transformation majeure observée dans les modalités de gouvernance et par retentissement dans les rapports sociaux, à savoir une approche plus horizontale (Boltanski et Chiapello, 2011). Cette horizontalité oblige les acteurs, quelle que soit leur place, à renforcer leur mobilisation pour fabriquer ensemble, de l'interconnaissance afin de rompre avec des politiques et des interventions sociales en silo. Cette dynamique nécessite un travail de rapprochement et de traduction entre des protagonistes individuels et institutionnels qui ne partagent pas toujours la même culture (celle de l'intervention sociale, de la politique, de la gestion, du vécu, etc.) (Molina 2021).

En quoi la démarche « référent de parcours » introduit-elle un nouveau type de relation entre l'intervenant social et la personne accompagnée ? L'horizontalité dans la relation est-elle possible dans un rapport entre le professionnel et le public dans un cadre institutionnel ?

Une reconnaissance réciproque

La reconnaissance est un thème majeur dans les travaux portant sur les évolutions contemporaines du travail social, comme nous l'avons déjà montré dans des publications antérieures (Molina 2013, Molina 2021 ; *idem*).

Il s'agit d'abord de la reconnaissance des groupes professionnels dans leurs activités de travail (Molina, 2013). La période de pandémie COVID 19 récente, révèle ainsi par exemple, comment la société découvre ou redécouvre des professions souvent ignorées ou banalisées dans leur utilité sociale. Qu'il s'agisse des personnels soignants ou des métiers de la distribution, les médias ont mis les projecteurs sur ces groupes qui, sous l'effet de la contingence de la crise sanitaire, ont montré leur utilité sociale sous un autre jour, et par voie de conséquence se sont vus dotés d'une reconnaissance symbolique amplifiée (Molina 2021, *idem*).

Axel Honneth (2000), auteur de référence sur le sujet a démontré la nécessité du paradigme de la reconnaissance dans les relations sociales. L'auteur la définit à travers deux principes majeurs. Le premier consiste à situer l'individu dans un rapport à soi positif et vulnérable dans ses relations intersubjectives. De ce fait, il cherche à être reconnu par autrui dans ses propres valeurs. Le second principe repose sur trois formes de reconnaissance à la fois dans un rapport positif à soi et dans la relation à autrui. La première forme de reconnaissance resitue l'individu comme un être d'affects et de besoins et s'inscrit à ce titre dans le domaine de l'amour. La seconde est liée au besoin de liberté et donc mobilise le domaine moral et de justice. La troisième forme de reconnaissance qui concerne la capacité de l'individu à se rendre utile dans la société est empreinte de solidarité ou d'estime sociale.

Cette typologie proposée par Axel Honneth, montre les différentes facettes de la reconnaissance qui se situe, pour notre objet, au moins à deux niveaux : la reconnaissance du professionnel et la reconnaissance de la personne concernée par l'intervention sociale. La question de la réciprocité se pose entre les deux protagonistes mais pas seulement. C'est aussi la question de la reconnaissance institutionnelle à l'égard des deux acteurs pré-cités et de la réciprocité dans une forme de triangulation : institution, professionnel et personne concernée.

En quoi la démarche « référent de parcours » vient -elle - ou non - introduire de nouvelles formes de reconnaissance entre les acteurs individuels et collectifs : personne accompagnée, professionnel, institution ?

Résumé du questionnement sur la professionnalité

1/ En quoi la professionnalité, entendue comme une tension entre l'idéal du métier et la réalité vécue dans la pratique quotidienne par le travailleur social, est-elle impactée - ou non- par la démarche « référent de parcours »

2/ En quoi la conception professionnelle que se fait l'intervenant social à partir de la construction de son identité, rejoint-elle la conception que s'en fait la personne accompagnée et par voie de conséquence, la conception de l'intervention sociale plus largement ? Existe-t-il une conception commune ou plurielle de l'intervention sociale ? la démarche « référent de parcours » vient -elle modifier cette conception ?

3/ En quoi la démarche « référent de parcours » introduit-elle un nouveau type de relation entre l'intervenant social et la personne accompagnée ? L'horizontalité dans la relation est -elle possible dans un rapport entre le professionnel et le public dans un cadre institutionnel ?

4/ En quoi la démarche « référent de parcours » vient -elle - ou non - introduire de nouvelles formes de reconnaissance entre les acteurs individuels et collectifs : personne accompagnée, professionnel, institution ?

Partie 1

Une politique d'action publique en termes de dispositif

Dans le discours des acteurs, la « référence de parcours » est souvent présentée comme un dispositif de politique publique qu'il convient d'adapter au local, voire qui nécessite une organisation spécifique. Par exemple, celles et ceux qui ont répondu au questionnaire de l'enquête quantitative de cette recherche sont ainsi plutôt d'accord avec les affirmations suivantes : « *la démarche de référent de parcours est la coexistence d'une politique nationale et d'une politique locale* » ; « *les marges de manœuvre locales qui résultent de co-construction progressive conduisent les acteur-riche-s sur des chemins de l'innovation* » et « *la référence de parcours réinterroge la façon de faire politique au local* ». Nous notons que les experts se déclarent plus en accord avec l'affirmation « *la démarche de référent de parcours est la coexistence d'une politique nationale et d'une politique locale* » que les non-experts. En revanche, les répondants dans leur ensemble ne sont pas d'accord avec l'affirmation suivante : « *la référence de parcours est essentiellement la mise en place d'une politique nationale* ».

Les avancées différenciées proposées par les départements engagés dans l'expérimentation de la « référence de parcours » montrent les disparités départementales (conseils départementaux) dans la façon de conduire une action publique dans le domaine. Les trois conseils départementaux en Bretagne sont organisés de manières différentes et ont fait des choix distincts de mise en œuvre des politiques sociales qui sont de leur ressort. Cela explique les choix affirmés dès le démarrage de l'expérimentation en termes d'orientation et d'organisation faits par chacun des départements et qui sont caractéristiques des orientations politiques prioritaires de ces collectivités en matière d'action sociale : le Finistère s'appuie sur l'organisation mise en place autour du projet pour l'enfant en protection de l'enfance et sur le dispositif RSA (Revenu de Solidarité Active) ; le Morbihan engage une démarche inductive visant à associer les personnes concernées : et, dans les Côtes d'Armor, c'est la dynamique collégiale mise en place sur le territoire de Rostrenen qui colore l'organisation choisie avec une référence collective assurée en réunion par les intervenants autour de la personne concernée.

Cette manière qu'ont les trois départements de se saisir du dispositif « référent de parcours » confirme l'inscription plus forte de ce champ professionnel sur des territoires politiques en partie autonome des régulations nationales. Pour Jacques Ion, le travail social est maintenant « *à l'épreuve du territoire* » (Ion, 1991), pour reprendre le titre du livre qu'il publie en 1992, où il avait déjà montré que cette transformation procédait des interactions entre travailleurs sociaux et nouveaux acteurs dans des dispositifs, idée qu'il reprendra avec Bertrand Ravon près de quinze ans plus tard (Ion, Ravon, 2005). Plus récemment, Alexandre Moine et Nathalie Sorita (2015) montrent comment travail social et territoires font système et se transforment dialogiquement.

La mise en œuvre du dispositif de référent de parcours est à comprendre dans sa complexité que nous aborderons dans cette partie dans l'ordre suivant. Tout d'abord, nous constaterons que la mise en œuvre du dispositif de « référent de parcours » est impactée par la recherche-

intervention régionale. Ensuite, nous verrons que les conseils départementaux inscrivent ce dispositif national d'action publique dans leurs orientations politiques. La « référence de parcours » apparaîtra comme un dispositif parmi d'autres dans une organisation en silo de l'action publique et ce, au défi d'une approche globale et coordonnée. En effet, la recherche montrera que ce dispositif développe des effets différenciés sur les limites des politiques en silo et sur l'organisation contraignante de l'action publique. Enfin, pour autant, nous constaterons que des marges de manœuvre existent au cœur de l'action, en tension entre incertitude et innovation.

1. La mise en œuvre du dispositif Référent de parcours impactée par la recherche-intervention régionale

La mise en place en Bretagne du dispositif « référent de parcours » ne se réduit pas à l'appropriation d'un dispositif national dans des conseils départementaux puisqu'elle s'inscrit dans un dispositif interdépartemental et est accompagnée par une recherche-intervention. Celle-ci conduit les représentants des départements, et en leur sein des directions et des territoires où la « référence de parcours » est mise au travail, à participer à des temps de travail avec des homologues des autres départements et des chercheurs qui contribuent à la démarche de chaque département. Ainsi, les répondants à l'enquête quantitative reconnaissent dans leur majorité que *« confronter sa propre démarche de référent de parcours aux autres départements fait évoluer l'approche »*.

Ces temps d'échanges sur des expériences différentes sont l'occasion de questionnements qui oscillent entre difficultés à comprendre certains choix et intérêt pour des orientations de certains départements qui n'avaient pas ou qui avaient été insuffisamment envisagées dans d'autres départements. Il y a donc un effet recherche-intervention dans le dispositif breton de mise en place de la « référence de parcours » qui fait de cette expérimentation une dynamique qui échappe à un rapport duel entre prescription (nationale) et autonomie (départementale) pour explorer un troisième terme, expérimentation régionale et partage d'expériences.

Certains des questionnements qui naissent de ces échanges sont repris dans les groupes de recherche-intervention. Des questions qu'ils n'avaient initialement pas envisagées et qui mettent en évidence des angles morts sont ainsi prises en compte dans les discussions des acteurs locaux, comme ce fut le cas dans le groupe de recherche-intervention (GRI) du Finistère à propos de l'implication de personnes concernées en son sein, à partir de l'expérience du Morbihan.

Pour autant, la logique de chaque département y demeure centrale. Comme il est écrit dans un des comptes-rendus du groupe de recherche-intervention (GRI) du Morbihan,

« Chacun regarde ce que fait l'autre, se questionne mais chacun reste dans sa façon de faire. Il y a des fonctionnements propres à des départements depuis plusieurs années. On regarde les autres mais ce n'est pas une ligne directrice. » (GRI56)¹⁴

2. Des conseils départementaux qui inscrivent un dispositif d'action publique national dans leurs orientations politiques

L'inscription de la « référence de parcours » dans les orientations politiques départementales a des effets considérables sur la logique du dispositif dans chaque département. Celle-ci apparaît tout autant déterminée par les grandes orientations proposées dans la stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté que par l'interprétation qui en est faite par les acteurs locaux qui disposent d'une marge de manœuvre pour inventer des options qui peuvent actualiser de manières diverses les intentions des concepteurs. Le dispositif Référent de parcours se présente comme un entre-deux entre ce que Michel Autès (1999) appelait les politiques sociales territorialisées (c'est-à-dire, selon son approche, une politique sociale sectorisée mise en œuvre de manière non plus verticalisée mais selon des logiques propres à chaque territoire) et une politique sociale territoriale, pour manifester la nécessité de la prise en compte des problématiques d'un territoire de manière décloisonnée.

Le dispositif est descendant mais il « atterrit » dans des collectivités et est approprié par des acteurs qui développent des orientations politiques propres. Il est ainsi transformé par ces collectivités pour s'inscrire en partie au moins dans les choix qu'elles ont faits. Comme le rappelle une travailleuse sociale d'un des départements lors du séminaire du 15 avril 2021, s'il y a un appui sur le guide national et si une définition a pu être travaillée dans un premier temps, celle-ci était suffisamment peu claire pour que des interprétations différentes puissent être faites.

Un élément apparaît ainsi de façon massive : un dispositif national qui « tombe » sur un territoire doit, pour y trouver sa place s'ancrer dans des réalités, s'enraciner. On observe ainsi des inflexions plus ou moins forte entre l'intention de départ et ce que le dispositif devient dans chaque département et ce, d'autant plus que le dispositif laisse place, comme le rappelle une autre représentante d'un autre département lors de ce même séminaire, à de nombreuses incertitudes. Celles-ci créent, pour les acteurs locaux, de l'insécurité mais aussi la possibilité de tenter des initiatives qui, d'une part, actualisent leurs orientations politiques et qui, d'autre part, réduisent l'incertitude.

Ainsi, la synthèse expérimentée avec les familles et les intervenants concernés par une des référentes de parcours du Finistère apparaît-elle comme une transposition d'une pratique déjà à l'œuvre en protection de l'enfance dans ce département.

« L'intérêt de la référence de parcours », je le voyais aussi à travers cette fameuse synthèse. Et au niveau du département du Finistère, on essaie depuis deux ans, je crois, d'associer les familles aux synthèses des enfants confiés. Et dans ce cadre-

¹⁴ **Indication de lecture** : chaque verbatim ou extrait de document issu du recueil de données de l'enquête qualitative est encodé anonymement. Un tableau d'encodage est proposé en annexe 3 du rapport.

là, j'ai voulu mettre en place des rencontres avec l'ensemble des professionnels » (E7PRO).

Un des responsables d'un des départements s'interroge ainsi, lors du séminaire du 29 juin 2021, sur le cadrage par les guides et les pouvoirs publics en opposition à l'expérimentation qui définit la « référence de parcours ». Il revendique le fait qu'il faut répondre à une dynamique locale avec la question du fil de l'accompagnement. Dès lors, se référer à des guides ou des expériences théorisées serait pour lui très enfermante et ne permettrait pas la mise en place d'une recherche-intervention mais simplement l'application de politiques publiques. « *Méfions-nous de ne pas nous enfermer* » nous dit-il. Lors de ce même séminaire, des prises de parole montrent que des débats ont lieu dans chaque département et qu'ils font évoluer les orientations affirmées au niveau national. Les formes d'organisations, la place des personnes sont ainsi réinterrogées.

Les traductions territoriales de la « référence de parcours » se présentent comme une mise en dialectique et parfois en tension entre des choix locaux préexistants et les options affirmées dans les documents nationaux relatifs à la « référence de parcours ». Cela aboutit parfois à la prééminence d'options locales (le fait de privilégier la protection de l'enfance et le RSA dans le Finistère) ou d'options nationales déjà portées fortement par la collectivité (l'association des personnes concernées dans le Morbihan) ; mais aussi parfois à l'insertion d'options nationales dans les organisations et les pratiques locales, comme le fait de confier aux personnes concernées un rôle central dans les choix faits pour définir les options de leur parcours et l'orientation des interventions des professionnels ; et parfois à des évolutions de pratiques existantes au regard des logiques de la « référence de parcours », comme l'association systématique des personnes concernées aux réunions partenariales les concernant.

Les traductions territoriales de la « référence de parcours » apparaissent donc comme des hybridations singulières, nécessaires pour inscrire ce dispositif dans les options politiques locales. Ces traductions permettent également d'embarquer des acteurs dans des dynamiques auxquelles ils peuvent trouver du sens parce qu'elles s'inscrivent dans une forme de prolongement d'options et de gestes professionnels qui les ont mobilisés et qui ont construit leur identité professionnelle, tout en renouvelant partiellement ces options et ces gestes.

3. Un dispositif parmi d'autres dans une organisation en silo de l'action publique, au défi d'une approche globale et coordonnée

Un autre élément vient compléter les éléments d'analyse identifiés en termes de politique publique. Les échanges font apparaître que le dispositif « référent de parcours » s'inscrit dans un contexte de juxtaposition des dispositifs d'action publique. Les propos de cette personne concernée confirment cet état de fait.

« Enquêteur : Pourriez-vous m'expliquer les prestations sociales et les différents types d'accompagnement dont vous bénéficiez ? Comment les percevez-vous ?

Enquêtée : J'ai eu assistante sociale, l'éducateur pour moi et pour les filles et après il y a eu aussi un psychologue pour moi, c'est le psychologue de la sauvegarde. On a eu aussi le CPA, c'est un truc psychologique. Après on a eu un truc pour le RSA

quand je cherchais du travail. On a eu aussi l'orthophoniste. En tout ils étaient six ou sept, un truc comme ça, et c'est beaucoup.

[...]

Enquêteur : Connaissez-vous la démarche de « référent de parcours » ? Sue pouvez-vous m'en dire ? Comment pourriez-vous en parler ?

Enquêtée : Moi je trouve que c'est très bien parce que c'est un truc qui va aider beaucoup de gens, qui va éviter de répéter toujours son histoire, qui va diminuer les gens qui sont là pour te suivre. Je me demande pourquoi ils n'ont pas fait avant » (EIPAC).

L'ambition de développer une approche globale avec la « référence de parcours » peut néanmoins se heurter à la réalité de la juxtaposition de politiques sociales construites « en silo », comme le constate le groupe de recherche-intervention du Morbihan dans l'une de ses réunions.

« On est formaté par les autres dispositifs. On est influencé. Les AS polyvalents sont influencés par d'autres dispositifs. Dans l'ASE, on est influencé par le cadre légal, par nos pratiques quotidiennes. Il n'est pas facile d'appliquer une politique nationale sur des territoires donnés, on est influencé par la politique départementale. Une personne bénéficiaire du RSA pourrait prendre comme RDP [Référént de parcours] son AS RSA. Mais que se passe-t-il si la personne n'a plus le RSA ? Quelle pertinence d'avoir été nommée RDP ? Ce dispositif percute les autres dispositifs et soit les autres dispositifs s'adaptent, soit le RDP est mis en place différemment. On est dans des silos et on n'arrive pas à les dépasser parce que c'est notre réalité. On n'arrive pas à être force de proposition pour faire autrement » (GRI 56).

Cet enjeu est repéré par certains travailleurs sociaux départementaux qui identifient la « référence de parcours » comme une occasion de remettre au goût du jour la question de l'approche globale mise à mal par la juxtaposition des politiques sectorielles.

« Enquêteur : Selon vous, est-ce que la démarche « référence de parcours » vient en concurrence avec d'autres dispositifs existants ? en quoi ?

Enquêtée : Non au contraire. Je pense même que c'est un maillon très important parce que justement, si je ne me trompe pas... le but premier, c'est justement d'articuler tout ce qui gravite autour d'une situation. Et la situation, c'est l'enfant et ses parents et sa famille. Et justement, ça permet de mettre tout en lien, de tout coordonner, de tout articuler de manière que d'un millefeuille, on passe véritablement à un partage collectif de la situation, ce qui n'existe pas ou quasiment pas aujourd'hui. Ce qui fait justement le peu de résultat. Parce que tous les dispositifs, ils sont tous intéressants. Sauf qu'ils ne sont pas en lien. Et que c'est en millefeuilles, ça ne sert à rien. Si, ça sert à casser encore des vies. Alors que là justement l'objectif, c'est ça et pour moi, c'est un objectif capital et ce n'est pas un dispositif qui se rajoute aux autres. C'est justement un moyen qui permet de les

articuler entre ceux qui sont en retour. Ce qui n'est pas du tout la même chose » (E5PRO).

L'enjeu est également repéré par des travailleurs sociaux travaillant pour des opérateurs de collectivités.

« Le référent de parcours, c'est super parce qu'il va centraliser toutes les problématiques comme on évoquait précédemment. Mais tout un chacun, on est un petit peu sollicité lors de notre temps de présence où on est auprès des usagers. Moi-même en tant que professionnel TISF, on peut être amené à répondre à des questionnements. Hier, par exemple, j'intervenais auprès d'une maman avec 2 enfants, qui souhaite une insertion, être inséré professionnellement et qui n'a jamais travaillé, qui me posait des questions sur qui est-ce qui pourrait l'accompagner. Donc même nous TISF, en tout cas même si on ne sait pas répondre, il faut qu'on oriente vers le professionnel qui va savoir répondre à sa question. Et du coup, le fait de savoir qu'il y a un référent de parcours là, ça peut être une piste concrète pour répondre aux problématiques des usagers, il faut que ce soit un professionnel qui lance la mallette, toutes les clés qui vont permettre de répondre à tous les questionnements des personnes. Un professionnel unique capable de répondre à l'ensemble des questions des personnes concernées » (E4PART).

Enfin, ce constat est partagé dans les GRI.

« La référence de parcours est une opportunité car elle permet de travailler sur la coordination des partenaires, de destituer l'intervenant.e social.e de son rôle de sachant, de permettre davantage de coopération et de dépasser la technocratisation de l'accompagnement » (GRI 22)

Cela étant, dans l'enquête quantitative, les avis sont plutôt neutres concernant les affirmations suivantes : « la juxtaposition de plusieurs politiques sociales est compatible avec la « référence de parcours » » et « la référence de parcours » se résume à travailler en interprofessionnel et en interinstitutionnel ».

4. La « référence de parcours », une logique de travail déjà partiellement mise en œuvre dans d'autres politiques développées sur les territoires

L'enquête auprès de partenaires des conseils départementaux montre que les enjeux de la coordination des acteurs et de l'approche globale sont perçus par d'autres organisations et donnent lieu à d'autres expériences et pratiques.

« Enquêteur : Est-ce que la démarche référence de parcours vient en concurrence avec d'autres dispositifs existants ? En quoi ?

Enquêtée : Il y a déjà des référents parcours mais cela ne s'appelle pas comme cela mais nous, dans nos pratiques professionnelles, on peut être référent, bien que ce ne soit certainement pas aussi structuré que le travail qui est mis en avant. Par exemple, si l'on parle des professionnels de la mission locale, auprès des jeunes, ils vont avoir une mission de référent de parcours parce qu'ils vont suivre la

personne de manière globale. Nous, en travaillant sur les mesures AVDL [Accompagnement Vers et Dans le Logement], c'est un petit peu considéré comme une référence de parcours. Même si mon point principal c'est le logement, j'aborde la question de l'insertion sociale, l'insertion professionnelle mais je ne traite pas, je suis effectivement dans une vision globale mais sans forcément traiter ces points-là. Donc oui, je pense qu'il y a des notions de référent de parcours mais on ne les appelle pas comme cela. » (E3PART)

« J'ai fait pas mal de formation en travail social et quand j'avais fait entre autres ma formation de TISF [Technicien de l'Intervention Sociale et familiale], là, j'avais été auprès d'une personne qui faisait des mesures ASI [Appui Social Individualisé]. Ça fait longtemps, ça date, mais c'était un peu le même principe, c'étaient des entretiens individualisés avec des personnes et qui mettaient à jour leurs différentes problématiques. Là, c'était de l'accompagnement vers l'insertion sociale et professionnelle, mais en tout cas ces problématiques qui freinent les personnes dans leur insertion, c'était important de les prendre en compte quoi. Ça peut amener des questionnements. »

L'enjeu est clairement identifié lors d'un séminaire régional des groupes de recherche-intervention.

« La question du cumul des références parallèlement à une référence dans d'autres dispositifs, d'autres politiques sociales, croise la question de la transversalité entre des dispositifs de politiques sociales qui ont leur propre logique et la dynamique propre des territoires pour aller en direction des publics. Il y a des interférences dans le cumul des références. Comment prendre en compte cette spécificité de la RP par rapport à d'autres dispositifs de politiques sociales qui intègrent déjà la question de la référence ? La question qui se pose est de savoir si le référent de parcours sera un dispositif en plus parmi tant d'autres en termes de référence ? La RP transcende-t-elle ce qui existe déjà ou arrive-t-elle en plus de ce qui existe ? » (SEM GRI).

5. Des effets différenciés de la « référence de parcours » sur les limites des politiques en silo

L'expérimentation des référentes de parcours finistériennes permet, en approfondissant la singularité des situations, de montrer que, dans certaines situations, l'enjeu n'est pas de proposer un panier de services et d'inscrire formellement les personnes dans des parcours recourant à des dispositifs identifiés, mais de mettre au travail ce qui « empêche » ces personnes.

« J'ai accompagné à un moment beaucoup de jeunes qui ont fait des parcours d'accompagnement classique, mission locale, tout ça. On aime bien orienter les gens sur des dispositifs. C'est bien beau d'être en parcours mais il faut que le parcours soit adapté et que les personnes puissent dire ce dont elles ont besoin à un moment donné.

Et c'est une personne qui a été suivie sur la mission locale et qui a été mise sur plein de dispositifs. Il n'y a pas vu de sens, rien. Fin de mission locale, 25 ans, réorienté vers le département. Il me dit : moi, j'ai tout fait, CAP, j'ai tout fait, des trucs, j'y ai vu aucun sens. Il me dit : par contre, là, j'ai une formation - Et moi, je suis arrivé après parce qu'il y a eu un petit temps de latence - Je me suis inscrit sur une formation agent de sécurité.

Pouvoir d'agir, c'est son envie, il a fait tout seul le truc. Peut-être que c'est aussi tout ce qu'il a fait avant qui l'a fait cheminer. Et du coup, moi, je l'accompagne.

Et puis je sens bien que c'est un jeune qui a des difficultés et qui commence à mettre pas mal de freins sur sa formation : ouais, mais je ne vais pas pouvoir déposer les CV pour trouver mon stage parce que je n'ai pas d'imprimante. Donc, je ne me fais pas de souci car moi, j'en ai une. Je t'imprime si c'est ça le problème. Il me fait : OK. On a commencé par ça, lui imprimer des trucs, on a avancé.

Puis, en fait, je comprends qu'il est un peu réfractaire, il met en échec. C'est pour éviter... Il faisait tout, lui, dans son pouvoir d'agir, pour arriver à mettre en échec. En fait, mon boulot, qui n'a pas été vraiment un accompagnement de proximité - puisqu'en fait, lui, il savait sa formation, il la faisait, il y arrivait, il a trouvé son stage - moi, c'était toujours pour rester en veille et pour éviter un peu ce côté autodestruction de son projet et cette mise en échec un peu... voulue, quoi » (E6PRO).

Pour autant, l'expérience de la « référence de parcours » montre qu'elle n'est pas la panacée face aux organisations en silo.

« Enquêteur : Qu'est-ce qu'en disent tes collègues autour de toi, au conseil départemental, de cette expérimentation sur la référence de parcours ?

Enquêtée : Eh bien, que, clairement, il y a du sens. Moi je repère des choses, je fais remonter des choses qui sont déjà remontées sans doute. Les politiques en silo. C'est clair, tout le monde se rend compte qu'on travaille en silo, qu'on n'arrive pas à travailler ensemble. C'est évident, ça se voit, et en fait, du coup, ce qui est intéressant : non, non, on peut travailler, on va travailler ensemble. Et on voit bien, après, concrètement, il y a des blocages, ça bloque. Je prends l'exemple d'un collègue [participant au groupe de recherche-intervention] que j'ai interpellé sur une situation. Il me dit : pas de souci, on va essayer de trouver une réponse. Ce n'est pas possible que la dame n'ait pas de réponse. Au final, il me demande : au fait, comment ça s'est passé ce qu'on a essayé de travailler ensemble ? En fait, on a eu cinq réponses différentes. Eh bien, finalement, la dame a abandonné son projet. Elle a eu cinq réponses et ça n'a pas fonctionné.

Enquêteur : Qu'est-ce que ça veut dire, cinq réponses ?

Enquêtée : En fait, c'est une dame, sur la logique de parcours justement, qui a un fils handicapé, transplanté notamment. Elle voit son fils grandir, il devient de plus en plus autonome. Quand il a 18 ans, comme toutes les mamans bénéficiaires d'une

AEEH¹⁵, elle se dit : qu'est-ce que je fais ? Il veut partir du domicile, il veut être autonome. Et puis, là, j'ai envie de travailler. Et en plus, j'ai développé plein de compétences auprès de mon fils. Je veux être aide-soignante.

On travaille son projet. Elle trouve une formation, elle se motive. Je lui dis qui aller voir au pôle emploi. Elle passe l'entretien, elle est prise en formation. Et ma question, c'était tout simplement : vu que cette formation d'aide-soignante durait quatre mois à 35 heures, est-ce qu'elle avait le droit, pour ne pas perdre son complément d'AEEH pour plus tard, de suivre cette formation qui n'est pas un emploi mais une formation pour exercer après une activité à temps partiel, est-ce que ça allait supprimer le complément ? Madame, c'était son stress, elle n'allait pas s'engager en formation si c'était pour perdre ses droits.

Eh bien, j'ai eu cinq réponses différentes. Comment rassurer une dame avec ça ? ça ne marche pas, le si, si. Qu'est-ce qu'elle a fait, la dame ? Eh bien, très clairement, elle me dit : j'abandonne mon projet. Je verrai dans cinq ans quand il y aura le complément du renouvellement AEEH. Donc, abandon de projet. Parce que réponses institutionnelles incohérentes, insécurisantes pour Madame qui est déjà dans l'insécurité totale, tout le temps, qui parfois a un petit côté paranoïaque. Alors là, cinq réponses différentes... Abandon total du projet. Elle m'a dit : je vais être bénévole. Je lui ai dit : très bien ! Elle a trouvé son truc » ((E6PRO).

6. L'organisation contraignante de l'action publique

L'inscription de la « référence de parcours » dans les politiques et les organisations territoriales ne se présente pas seulement sous l'angle des politiques en silo mais également sous l'angle des contraintes des organisations publiques qui pèsent sur l'accompagnement des personnes. Ainsi, le GRI du Finistère, lors de sa réunion de novembre 2021, s'interroge-t-il sur cette question.

« Dans les contraintes des dispositifs, comment est-on dans l'écoute des besoins de la personne ? Les contraintes qui pèsent sur les personnes et sur les professionnels dans le dispositif rendent difficiles la prise en compte des besoins. Il y a un enjeu à intervenir par rapport aux questions et aux préoccupations de la personne et pas par rapport aux attendus de la politique publique. Quelle est la finalité ? Il y a une tension entre répondre à la singularité de la personne et mettre en œuvre les attendus d'une politique » (GRI 29).

La mise en œuvre de la RP se heurte également à ce qu'une professionnelle interviewée nomme la « bureaucratie ». Les exemples donnés par les acteurs correspondent à une logique de management et de gestion qui s'est développée dans le secteur social et médico-social dès les années 1980¹⁶ et qui est nommée indifféremment New Public Management (NPM) ou Nouvelle

¹⁵ L'allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH) est une aide financière destinée à compenser vos dépenses liées à la situation de handicap de votre enfant de moins de 20 ans. L'AEEH est versée aux parents. Elle peut être complétée, dans certains cas, par d'autres allocations.

¹⁶ Voir à ce propos : Bellot Céline, Bresson Maryse, Jetté Christian (dir.), (2013) ; Fourdrignier Marc, Molina Yvette, Tschopp Françoise (dir.), (2014).

Gestion publique (NGP). Elle implique de nouveaux modes gestionnaires et managériaux au sein des organisations de travail qui impactent directement les professionnalités (Bezes et Demazière, 2011).

Une enquête comparative franco-québécoise conduite entre 2013 et 2016 sur les évolutions des organisations de travail social montre que la NGP est une des principales évolutions repérées par les acteurs des organisations sociales. L'analyse de leurs discours montre qu'elle présente pour les acteurs des points positifs et des points négatifs.

« Pour ce qui concerne les points positifs, il est évoqué : une meilleure définition de l'intervention et des responsabilités, une formalisation de l'accompagnement, une évolution positive du management, des normes nécessaires comme garde-fou jusqu'à un certain point, mais qui permettent d'oser innover et prendre des risques. Pour ce qui concerne les points négatifs, il est évoqué : moins de flexibilité et une standardisation de l'activité, une gestion par les chiffres et les statistiques et moins d'autonomie pour les professionnels, une technicisation de la relation, l'utilisation de l'outil informatique contraignant et qui réduit l'autonomie des professionnels » (Bonnami, Carignan, Lyet, Milon, Molina et Ward, 2020).

Dans la mise en œuvre de la « référence de parcours », ce sont surtout les dimensions problématiques qui retiennent l'attention des professionnels interviewés, sous l'angle des améliorations que la « référence de parcours » peut apporter ou des empêchements que la NGP occasionne dans la mise en œuvre de la « référence de parcours ».

« Il y a des pratiques qui changent, du management au niveau hiérarchique qui change aussi. Au niveau de notre institution, on parle d'impact. Il faut mesurer l'impact dans les situations. Pour défendre nos postes, il faut mesurer l'impact. Moi, il faut qu'on me dise comment on mesure l'impact. Je ne sais pas faire dans le travail social, on ne m'a pas appris ça. Et on voit bien que le travail social évolue. Et, du coup, quand ça évolue, quand ça va trop vite, on a besoin de revenir aux bases. Mais on se rend compte que l'évolution est telle qu'on ne peut plus revenir aux bases du travail social. Je pense qu'on ne peut plus. Il va falloir refonder tout le management si on veut revenir à la base, à l'accompagnement. En polyvalence, je ne vois pas, si ça ne change pas, si on ne crée pas un service d'accompagnement, enfin comme je le fais là... Aujourd'hui, on ne peut pas me demander d'être au four et au moulin, c'est ce qu'on dit. On ne peut pas être partout. Moi, je ne peux pas faire de l'accueil, je ne peux pas faire de l'orientation et je ne peux pas faire de l'accompagnement. A un moment donné, ce n'est pas possible, quoi » (E6PRO).

Cette professionnelle analyse les effets de cette organisation sur le travail avec les personnes concernées et sur la mise en œuvre de la « référence de parcours ».

« Je vois bien, pour travailler avec mes collègues de la PMI aujourd'hui, qui sont dans les mêmes locaux que nous, avec lesquels on travaille super bien, on nous demande de faire une fiche de liaison. La collègue, j'ouvre la porte, je traverse le couloir, elle est en face. Et si une famille me dit : j'ai envie de voir la puéricultrice ; eh bien, du coup, je l'appelle et on prend un rendez-vous, ou je monte dans son

bureau et je lui dis : est-ce que tu peux descendre caler un rendez-vous avec la famille ? Ou est-ce que tu peux les rappeler pour caler un rendez-vous pour que tu les rencontres ? Je n'ai pas besoin de lui faire de fiche avec qui est le médecin traitant, qui est le machin, qui...

Non, les collègues, ils sont là, quoi. Il faut mesurer l'impact. C'est une manière de mesurer l'impact. Moi, je mets en avant dans ma pratique des questions de bon sens. Bon, chacun a son bon sens. Bon sens pour la personne, pour moi. Des fois, je trouve qu'il n'y a plus de bon sens » (E6PRO).

Un autre exemple montre que, malgré des organisations qui sont interrogées, la « référence de parcours » peut contribuer à fluidifier celles-ci.

« Dans certaines situations, les référentes ASE n'étaient pas au fait qu'il y avait des suivis par des assistantes sociales. J'ai mis en lien en fait les uns et les autres. Alors, si la direction m'entendait, ils diraient qu'il y a un logiciel qui permet de voir si d'autres professionnels interviennent. On commence à le pratiquer. En tous cas, ça a permis des fois de simplifier les choses. Je permettais de prendre les informations concernant le parent, de faire du lien entre l'assistante sociale et le parent et de voir avec le parent ce qu'on transmet au référent ASE. Ça permettait de se donner des infos sans que ça prenne sur la disponibilité du référent ASE » (E7PRO).

Des deux parties qui précèdent, il ressort que les organisations publiques, qu'on regarde la question des politiques en silo ou celle de la nouvelle gestion publique, présentent des caractéristiques diverses dont certaines peuvent gêner l'ambition de développer des interventions cohérentes et de permettre que les personnes concernées deviennent un acteur central et décisionnel de leur parcours. Pourtant, des marges de manœuvre apparaissent, au cœur d'incertitudes qui se présentent en même temps comme des opportunités pour construire (idée évoquée lors d'une réunion du GRI 56) et qui peuvent parfois permettre des initiatives comportant une part d'innovation.

7. Des marges de manœuvre au cœur de l'action, en tension entre incertitude et innovation

Malgré le monopole de la décision organisationnelle des conseils départementaux, des dynamiques de « gouvernance partenariale » (Lyet, 2008) se développent au niveau micro-local puisque c'est autour de la personne concernée, avec les intervenants de différentes institutions qui travaillent avec elle, que des décisions sont prises sur l'accompagnement de celle-ci. Les logiques de la gouvernance se développent ici jusqu'aux échelons les plus opérationnels des intervenants sociaux qui sont invités à construire des capacités à travailler avec des intervenants et des institutions issus d'autres secteurs d'action publique, pour conduire des projets dans des processus d'élaboration collégiale de la décision et de construction pluriprofessionnelle des modalités de l'action.

Les discours recueillis lors des séminaires permettent de rendre compte d'un différentiel entre les attendus supposés d'une politique publique et sa mise en œuvre dans le réel et au local. Il s'agit d'une certaine façon de distinguer le prescrit et le réel dans l'action publique, à travers un dispositif spécifique. En d'autres termes, se profile l'idée selon laquelle les acteurs locaux disposent d'une liberté d'organisation entre un modèle prescriptif (dit *top down*) ou un modèle inductif dans l'action publique (dit *bottom up*).

Une analyse des dynamiques et des pratiques développées par les deux référentes de parcours expérimentales du conseil départemental du Finistère permet d'identifier les processus à l'œuvre dans les initiatives repérées. Celles-ci se présentent tout d'abord comme étant dans la continuité des pratiques antérieures des deux professionnelles.

Une des deux référentes de parcours a développé depuis plusieurs années une importante pratique de réseau. Elle s'appuie sur cet acquis pour mobiliser ses partenaires préexistants et recourt à son savoir-faire pour en embarquer d'autres.

« J'ai déjà un réseau assez important et je l'ai encore développé. Et je vois bien les retours que j'ai des partenaires : c'est agréable de travailler avec vous. Mais ce n'est pas tant avec moi, c'est parce que j'ai cette disponibilité-là de les appeler. Je dis aux familles : pas de souci, je vais appeler, je vais voir, je vais faire du lien, je vais essayer de comprendre. J'ai ce temps-là, donc ça, c'est assez riche. J'ai le temps de monter des choses assez spontanément, aussi. Donc, c'est intéressant, je le vois bien. Je fais de l'accompagnement de proximité pour les personnes mais j'assure aussi une autre place dans l'équipe, et je le vois bien aujourd'hui : j'ai un temps aussi pour mes collègues pour faire un peu du soutien technique, conseillère technique. Et quand elles bloquent sur des situations, je vois bien qu'elles me voient : t'as pas des contacts ? T'as un réseau ? Tu penses à quoi quand je te parle de ça ? Je vois bien que j'ai un autre rôle aussi. Et c'est peut-être ça, la référence de parcours », c'est que dans une logique de parcours, pour éviter des ruptures, il faut qu'il y ait quelqu'un qui a pu agrandir ou développer son réseau, et c'est ce que j'ai fait sur ce temps-là aussi, plus celui que j'avais avant, et du coup ça permet d'éviter des ruptures de parcours, même pour des personnes que je n'accompagne pas » (E6PRO).

L'autre référente de parcours a une expérience confirmée de la construction collective d'analyse dans des réunions de synthèse et de la diffusion de ces analyses vers des décideurs. Elle mobilise cette expérience et les compétences construites dans la « référence de parcours ».

« J'ai mis en place dans cette situation des synthèses régulières. Tous les trois mois, je proposais à l'assistante sociale de secteur, la référente ASE et la maman, on se réunissait. Je me suis créé un petit outil où on met en place des objectifs, une sorte de plan d'action, quels sont les objectifs pour Madame, en tous cas ce qu'elle aimerait atteindre et qui peut l'accompagner, comment et en quoi Madame est aussi la porteuse de son projet, en fait. Comme je suis sur le volet Protection de l'enfance, il y avait un jugement qui arrivait à l'échéance de la mesure pour l'enfant. Madame m'en avait parlé et je lui avais proposé de rédiger un petit rapport de l'accompagnement que j'avais proposé en lien avec les synthèses qu'on avait faites

et de ce qui avait pu évoluer dans sa situation personnelle. Elle a souhaité transmettre ce rapport à la juge des enfants et ça a été souligné, en fait, par la juge des enfants mais aussi par l'avocat adverse, ce qui était quand même assez fort, l'évolution assez impressionnante de la situation de Madame en peu de temps par rapport à ce qui était noté dans le précédent jugement. Et là, tout ce que Madame pouvait dire, toutes les démarches qu'elle avait enclenchées, à la fois pour elle, pour sa formation, mais aussi des soutiens qu'elle avait pu demander pour des démarches administratives. Elle a fait état de tout ce qui avait été mis en place du fait de la référence de parcours. Ça a permis à cette femme-là de reprendre confiance en elle, et de voir que les choses pouvaient quand même avancer. Alors, ce n'est pas une situation singulière, dans d'autres situations, c'est ce qui est ramené souvent » (E7PRO).

Ces initiatives ne naissent pas de rien mais du « bagage » pratique et identitaire de chaque référente de parcours. De ce fait, ce qui se développe est moins la transposition locale d'orientations générales que l'adaptation de pratiques professionnelles singulières dans le dispositif de référent de parcours. Cela confirme les analyses des processus d'innovations par Norbert Alter (2020) : ceux-ci naissent d'initiatives singulières et s'actualisent dans de nouveaux contextes en s'adaptant aux configurations de ces contextes.

Mais, si cela est possible, c'est bien parce que le dispositif est construit autour d'objectifs généraux qui autorisent la transposition de ces pratiques. Et parce que, malgré des contraintes nombreuses, cela est permis par l'organisation mise en place au sein du conseil départemental du Finistère, avec ses incertitudes ou ses souplesses (selon la manière dont on comprend ces réalités).

Au regard des finalités de la référence de parcours, l'innovation expérimentée par les référentes finistéenne va consister en une adaptation, voire une singularisation, de la logique et des finalités de l'intervention aux caractéristiques des bénéficiaires.

« Cinq familles ont davantage adhéré ou en tous cas sollicité cet accompagnement de proximité. Pour ces situations-là, je me suis vraiment déplacée en dehors des CDAS [Centres Départementaux d'Action Sociale] pour aller les rencontrer à domicile, je les ai vraiment accompagnées dans des démarches administratives. Parfois, c'était juste discuter. Elles m'ont repérée comme une personne qui pouvait être là, peu importe le besoin, j'ai envie de dire, elles m'appellent et ensuite je leur dis : eh bien, ça, peut-être qu'on peut voir avec la professionnelle, soit en effet moi je peux vous accompagner. Pour ces familles-là, c'était peut-être plus simple d'avoir juste... J'appelle ce professionnel et lui me dira si c'est lui ou est-ce que j'oriente. Plutôt que, des fois, appeler un service où on va déjà devoir attendre 15 mn avant d'avoir la personne pour entendre dire : vous aurez rendez-vous dans un mois, dans deux semaines, ou on vous rappelle. Je pense que pour ces familles-là il y a eu cette réalité-là que c'était peut-être plus simple, la disponibilité et le fait de se dire : je peux aborder toute difficulté et on verra ensuite. Parce qu'il y avait peut-être cette adhésion-là à l'accompagnement.

Chez les autres, une fois que l'objectif était terminé, soit je pense que... J'ai l'exemple d'un papa pour qui je n'ai même pas fait de l'accompagnement. Il venait juste me voir parce que c'était un monsieur qui n'avait pas la nationalité française et qui a fait les démarches pour avoir la possibilité de rester sur le territoire. Et en fait il a fait les démarches par lui-même mais il avait juste besoin de venir me voir pour me dire : OK, j'ai fait ça, maintenant qu'est-ce que je dois faire ? C'est un Papa, une fois sa situation stabilisée, qui ne m'a jamais contacté. J'ai vu avec sa référente ASE, il n'y avait pas nécessité de poursuivre. Pour d'autres personnes, il y a des besoins plus réguliers et il y a cette facilité-là, j'ai cette disponibilité qui est là » (E7PRO).

Pour être efficaces, ces initiatives doivent être aussi « organisantes ». Le développement d'une dynamique d'enrôlement d'acteur dans une action suppose également des formalisations mais qui ne soient pas posées a priori, mais a posteriori, à partir de ce qu'expérimentent les acteurs directement concernés, les sociologues de la traduction l'ont bien montré (Amblard, Bernoux, Herreros et Livian, 2005).

« J'avais un peu cette carte blanche. Je n'avais pas d'outils, pas de consignes particulières. Ça n'a pas toujours été évident. Du coup, je me suis créé des outils. Même si j'avais cette liberté d'agir avec les gens, j'ai eu besoin de ramener un peu de protocole et de pouvoir rendre compte. Donc, je me suis créé des outils qui m'ont permis, je pense, notamment par rapport à ces synthèses-là, et qui ont été aussi utiles aux gens puisqu'à la fin de chaque synthèse, je mettais en objectifs ce qu'on avait pu échanger et je transmettais à la famille, aux autres professionnels, et je gardais une trace de ce plan d'action qu'on se donnait » (E7PRO).

Conclusion

Au terme de la recherche-intervention sur la « référence de parcours » dans trois départements bretons, le dispositif national a connu plusieurs transformations. Les plus importantes tiennent au fait que les conseils départementaux ont inscrit ce dispositif d'action publique national dans leurs orientations politiques. De manière moindre, elles sont liées à la dynamique interdépartementale. Les différents départements ont en effet pu prendre en compte des orientations et des pratiques développées dans les autres départements et les ont parfois adaptées aux réalités de leur propre territoire.

S'il y a des différences dans les processus d'organisation de la « référence de parcours » entre les départements, les questions qui se posent en termes de politiques publiques sont bien les mêmes. La « référence de parcours » apparaît comme un dispositif parmi d'autres dans l'organisation de l'action publique.

Tout d'abord, la logique qui la structure n'est pas une nouveauté totale sur les territoires. Certaines des dimensions de la « référence de parcours » sont mises en œuvre dans d'autres politiques publiques.

Ensuite, la « référence de parcours » arrive dans un système d'action publique caractérisée par une organisation en silo des politiques publiques. Cela pose un défi important aux acteurs en

charge du dispositif qui doivent développer les bonnes stratégies pour garantir une approche globale et des problématiques des personnes concernées et une coordination des intervenants.

L'expérimentation dans le Finistère montre des effets différenciés de la « référence de parcours » sur les limites des politiques en silo. Les résultats sont parfois partiels. Néanmoins, l'action des référents de parcours a incontestablement contribué à fluidifier les dynamiques de collaboration entre intervenants divers et avec les personnes concernées.

La « référence de parcours » n'arrive pas seulement dans une organisation de l'action publique en silo. Celle-ci s'inscrit également largement dans les principes de la Nouvelle Gestion Publique (NGP) dont les modes opératoires se présentent comme autant de contraintes auxquelles se heurte la volonté d'une approche décloisonnée, coordonnée et fluide de l'accompagnement des publics.

Pourtant, des marges de manœuvre existent au cœur de l'action pour les référents de parcours. Elles tiennent d'une part au fait que, malgré la dimension procédurière de la NGP, des incertitudes demeurent, sur lesquelles peuvent jouer les acteurs ; ce qui, d'autre part, crée les conditions pour tester des pratiques renouvelées qui comportent en germes des potentialités d'innovation.

Partie 2

Une dynamique de coopération en termes de partenariat

1. Le partenariat consubstantiel à la « référence de parcours ».

Travailler le partenariat est consubstantiel à la démarche de référence de parcours qui a pour volonté de mieux coordonner les professionnels autour des situations des personnes concernées.

Tous les acteurs en présence évoquent ce partenariat d'une façon ou d'une autre : que ce soit la simple énumération des professionnels gravitant autour d'une situation ou bien la qualification de la façon de collaborer.

Dans les entretiens menés avec les professionnels du secteur social qu'ils soient salariés des conseils départementaux ou professionnels d'autres structures, le partenariat est intimement lié à la pratique professionnelle : « *au sens très large, pour moi, je ne peux pas concevoir le travail social, le métier d'assistante sociale sans le partenariat* » (E3PRO) « *le partenariat fait partie de notre quotidien pour que les gens puissent avoir accès à leurs droits de manière un peu plus rapide* » (E2PRO). L'analyse quantitative souligne également que le partenariat est une réalité quotidienne de l'action des travailleurs sociaux.

La démarche de référence de parcours, à travers le guide, évoque le partenariat en termes de coordination. Il s'agit d'ailleurs de l'un des grands principes de la démarche :

« La coordination des professionnels se regroupant lors d'instances de suivi des situations, en présence des personnes accompagnées, leur permet de disposer d'une vision globale des parcours et de se concentrer avec la personne accompagnée sur le projet élaboré ;

La collégialité des décisions prises lors des instances de suivi garantit une meilleure appréhension de la situation, une prise en compte des besoins réels de la personne et une déclinaison d'objectifs concertés apportant davantage de cohérence entre les interventions. Cette responsabilité partagée dans l'accompagnement du projet favorise une certaine innovation dans les réponses. »
(Guide d'appui à la mise en œuvre de la démarche de référent de parcours, p. 14)

Ainsi, cette démarche permettra le décloisonnement des professionnels et les « effets de silos » souvent mis en évidence par les travailleurs sociaux interrogés et évoqués dans la partie précédente :

« Les institutions sont de plus en plus cloisonnées avec des missions très définies. Avant, il y avait une certaine souplesse mais maintenant pour bien travailler ensemble, ça devient compliqué. On a une perte de partenariat. » (E2PRO)

Entre les préconisations du guide, la réalité des professionnels, les désirs, les craintes, les représentations liées à la démarche de référence de parcours, le partenariat reste une notion

floue. Nous allons donc analyser comment il est défini, comment il se conçoit, se construit mais également nous tenterons de comprendre quelles sont les logiques d'action en présence.

2. Le partenariat vu par les acteurs : du réseau à l'idéal de coopération

Les différents degrés du partenariat à travers sa définition

Le partenariat est défini par Dhume (2001) comme « *une méthode d'action coopérative fondée sur un engagement libre, mutuel et contractuel d'acteurs différents mais égaux, qui constituent un acteur collectif dans la perspective d'un changement de modalités de l'action – faire autrement ou faire mieux – sur un objet commun – de par sa complexité et/ou le fait qu'il transcende le cadre d'action de chacun des acteurs -, et élaborent à cette fin un cadre d'action adapté au projet qui les rassemble, pour agir ensemble à partir de ce cadre.* » (Dhume, 2001, p. 112).

Selon cette approche, les acteurs s'engagent donc librement dans une action convergeant vers un objectif commun dans une égalité de statut. Cet engagement libre se dessine en deux effets concomitants : d'une part chacun est libre de s'engager ou pas sans injonction institutionnelle ou d'une instance hiérarchique et d'autre part le collectif est libre d'inventer la démarche, les outils, la méthode lui permettant de s'orienter vers son objectif.

Ce partenariat engageant entraîne inévitablement une transformation identitaire où chacun accepte d'évoluer au grès de l'avancée du collectif. Nous pouvons le définir comme étant un partenariat coopératif.

Les acteurs interrogés dans l'enquête qualitative de cette recherche ont une vision du partenariat très nuancée. Plusieurs positions sont repérables :

- Certains font la différence entre travail en réseau et partenariat coopératif : « *pour moi, le partenariat c'est travailler ensemble, pouvoir communiquer, s'informer pour pouvoir aller ensemble dans la même direction* » (E1PRO) et envisagent la « référence de parcours » comme un moyen d'atteindre cet idéal coopératif :

« La plus-value, ça serait justement que ça permette une expression de chacun des partenaires et des professionnels (...) ce serait justement le partage d'expérience de chacun, à égale valeur d'un autre, sans jugement. » (E5PRO)

- Pour d'autres, le partenariat reste un ensemble de professionnels à solliciter, sur lesquels « s'appuyer » sans pour autant concevoir un travail coopératif mais plutôt une coordination d'actions.

- Certains évoquent une régression fondamentale en termes de partenariat : aujourd'hui « *on est sur de l'individuel.* » (E2PRO)

Pour toutes et tous, le partenariat au sens global, comme nous l'avons évoqué précédemment, fait partie intégralement du travail social : « *je pense que c'est très risqué de rester seule dans une situation de famille.* » (E3PRO)

Au niveau de l'analyse des questionnaires, nous constatons que la « référence de parcours » est considérée à peu près à égalité comme une co-construction et comme une coordination d'actions.

Dans l'action quotidienne, le partenariat est présent.

Nous le constatons dans les propos des professionnels, qu'ils soient salariés des conseils départementaux ou d'autres structures, des actions partenariales se déclinent dans l'action quotidienne.

Là encore, nous pouvons constater toute une échelle de pratiques allant de la prise d'informations au travail coopératif :

« Je vais appeler le partenaire pour un échange (...) je peux aussi travailler en binôme. » (E1PRO)

« J'ai des contacts réguliers avec des partenaires, soit par le biais téléphonique, par des réunions, par courriel ou par des rencontres. Je travaille de manière très régulière avec eux, après cela dépend des partenariats, là je parle surtout des partenaires sociaux. Il y a des rencontres sur les lieux où les associations sont implantées. » (E3PART)

Le plus souvent tout de même, il s'agit de partenariats noués autour de demandes d'informations ou d'actions professionnelles spécifiques : *« dans le cadre d'une demande financière, on sollicite les organismes extérieurs pouvant convenir à la situation. » (E2PRO), « c'est en fonction des difficultés de la personne que le partenariat va se tisser. » (E2PRO)*

Par ailleurs, pour les situations plus complexes, des réunions partenariales existent : des instances de synthèse, des réunions « constellationnelles » où les pratiques s'échelonnent de l'échange d'information au travail coopératif autour d'une situation.

Le partenariat pour les personnes concernées est considéré de manière différente. Le film réalisé par le groupe de recherche-intervention du Morbihan à l'occasion d'un webinaire organisé en 2021, à l'initiative d'une personne concernée, la montre évoquant sa situation à différents professionnels non coordonnés qui la renvoient de l'un à l'autre sans apporter de solution à sa problématique. Dans les entretiens, les personnes parlent de cette répétition incessante : *« tu ne sais même pas si tu avances parce que tu répètes à chaque personne les mêmes choses. » (E1PAC)*

En revanche, la « référence de parcours » semble changer la donne : *« j'ai Mme X qui est la référente de parcours et Mme S qui me suit par rapport au logement (...) elles se parlent entre elles. » (E5PAC)*

Cette référence unique contribue positivement à la relation de confiance entre personne concernée et professionnel *« moi, ça me rassure, comme ça elles travaillent ensemble. Je n'ai pas à parler, moi. » (E6PAC)*

En outre, le questionnaire vient confirmer que les partenaires sont aussi légitimes que les acteurs des conseils départementaux pour travailler sur la « référence de parcours ».

Cependant, face au partenariat, dans l'action quotidienne, des blocages existent pour les professionnels.

Tout d'abord, comme cela a été montré dans la partie précédente, l'accès aux partenaires est parfois rendu compliqué par des lourdeurs administratives, les restrictions budgétaires et par le cloisonnement des missions : « *visiter spontanément des structures d'insertion ne se fait pas aisément ; il est nécessaire de suivre un protocole, des procédures, de remplir des fiches de prescription* » (GRI 29), « *les institutions sont de plus en plus cloisonnées avec des missions très définies* » (E2PRO) « *on manque de personnel pour être plus à l'aise dans nos missions et par conséquent, c'est le partenariat qui passe à la trappe .* » (E1PRO)

Par ailleurs, les professionnels évoquent de façon récurrente le manque de temps de rencontre, d'interconnaissance. Les contacts se font le plus souvent par mail, par téléphone et nettement moins souvent en échange physique. Certains souhaiteraient pouvoir aller plus loin dans l'interconnaissance pour pouvoir échanger sur les difficultés inhérentes au travail social : « *des réunions formalisées pour expliquer ce que chacun rencontre comme difficultés.* » (E3PART).

Dans la construction de la « référence de parcours », au niveau des représentations, des blocages apparaissent également. Des craintes s'expriment notamment sur la légitimité du partenariat : Qui est concerné ? Les professionnels ont-ils la validation de leur hiérarchie ? Des freins existent également sur la perception même du « référent de parcours » qui pourrait être vu comme « *une tour de contrôle* » (GRI56).

L'adhésion volontaire est également beaucoup interrogée dans les groupes de recherche-intervention. D'une part, l'interconnaissance est un élément essentiel : « *pour mieux travailler ensemble, il faut identifier les partenaires et apprendre à se connaître.* » (GRI29). Par ailleurs l'adhésion à l'objectif commun est aussi mise en avant : « *il est indispensable de se connaître, d'adhérer pleinement à la philosophie du dispositif et d'en être acteur.* » (GRI56). Mais « *c'est tellement compliqué de travailler avec les partenaires : la sécu, la CAF. Il faudrait qu'ils changent leur fonctionnement de A à Z.* » (GRI56). Dans le dispositif « référent de parcours »,

« il y a un engagement des personnes qui participent au conseil d'où le risque que la marche soit un peu plus haute pour l'engagement des partenaires, avec un règlement qui traite de la responsabilité, de l'adhésion, de l'engagement. »
(GRI22).

Nous le constatons, la confiance dans une possibilité d'évolution coconstruite est relative. Nous retrouvons cette circonspection dans l'analyse quantitative puisqu'un certain nombre d'affirmation ne rencontrent pas l'adhésion des personnes interrogées et notamment « le partenariat redistribue les compétences institutionnelles ».

La volonté de partenariat se heurte très rapidement à une politique sociale qui a, depuis des années, construit des pratiques en silo et auxquelles les acteurs sociaux se sont habitués,

conformés. La question du partenariat coopératif vient bousculer les logiques d'action mises en œuvre.

3. Le partenariat symétrique est-il une utopie réaliste ?

La question de la symétrie des places dans le partenariat est au cœur de la définition de Francis Dhume (2001, *id.*). Les groupes de recherche-intervention interrogent dans leurs travaux cette horizontalité et le retour sur le vécu des pratiques met souvent en exergue une réalité contrastée.

Lors des entretiens avec les professionnels, le partenariat est rarement qualifié de symétrique : « *ce n'est pas toujours vertical mais ce n'est pas toujours donnant/donnant.* » (E2PRO), « *euh évidemment, je ne vais pas vous dire que je partage tout avec le partenariat.* » (E3PRO).

Certains professionnels nuancent leurs propos, même si, à la question de la symétrie, ils répondent spontanément « non » car les missions de chacun sont « globalement » les mêmes : « *faire en sorte que la situation de la personne évolue favorablement* » (E3PART). L'objectif commun supplante alors la symétrie dans le partenariat. Et donc « on tend » vers un partenariat symétrique même s'il y a des différences dans les missions, dans les statuts, dans les expériences : « *pour les collègues TISF, il peut être difficile de faire entendre sa voix, de mêmes pour des débutants* » (E4PART). Dans le questionnaire, l'affirmation « *il y a une symétrie entre les collectivités et les autres partenaires* » rencontre des avis plutôt neutres qui peuvent être interprétés comme une absence de positionnement sur cette question.

Certains partenaires, notamment dans la protection de l'enfance peuvent être perçus comme faisant « *cavaliers seuls* » (E1PRO), « *Il y a une partie très hiérarchisée par rapport à la CAF, par rapport au médical ou aux structures extérieures, c'est très institutionnel.* » (E2PRO).

Pour un groupe de recherche-intervention, cependant, la symétrie doit être présente dans la « référence de parcours » :

« N'importe quel professionnel peut être choisi comme référent de parcours. Les partenaires doivent rendre compte au référent de parcours sans notion de hiérarchie mais dans l'objectif de faire circuler l'information. » (GRI56)

Alors que les deux autres groupes s'interrogent sur la place du partenariat, sa volonté d'adhésion ou le nombre de professionnels gravitant autour de la situation.

Ce partenariat, dans tous les cas, reste davantage axé sur un échange d'informations que sur une co-construction de parcours. Par ailleurs, les partenaires en présence justifient ce travail collégial autour de l'idée que l'usager est partie prenante du partenariat et que ce dernier est un outil d'évolution citoyenne.

Enfin, la symétrie peut paraître comme découlant d'outils d'animation et de postures professionnelles :

« Ça dépend de beaucoup de paramètres et particulièrement de la manière d'amener les choses et de les animer, de les porter, de les investir, de les incarner, de les transmettre » (E5PRO).

Pour les personnes concernées interrogées, certains professionnels, notamment de la protection de l'enfance, peuvent représenter un danger car demeure généralisée la crainte d'un placement d'enfant. Dans le Finistère, où la référence est installée, la mise à niveau entre professionnels qui se concertent est actée.

En revanche, dans la mise en place de la « référence de parcours », la question de la symétrie est envisagée autour de trois dimensions particulières : l'interconnaissance, la légitimité et le secret partagé.

L'interconnaissance, la culture commune sont très souvent évoquées dans un objectif de construire un partenariat symétrique : cette interconnaissance doit se construire sur les missions mais également sur les valeurs portées par l'ensemble des partenaires.

Pour chaque département, le partenariat doit être coconstruit et le dispositif « référent de parcours » ne doit pas rester sous le seul apanage du conseil départemental. En revanche, dans le Finistère où il est déjà mis en place, les référentes de parcours sont toutes deux salariées du département. Dans ce département, les référentes doivent synthétiser les informations autour du parcours de la personne concernée pour les différents partenaires. Le partenariat se heurte à des logiques institutionnelles dans ce département :

« Pour mieux travailler ensemble, il faut identifier les partenaires et apprendre à se connaître. Une cadre s'est opposée à un souhait de rencontre avec la mission locale tant que plusieurs questions ne seraient pas réglées entre les directions des deux institutions. » (GRI29)

Le département des Côtes d'Armor énonce fortement son souci d'ouvrir la démarche aux autres partenaires :

« Il ne faudrait pas se retrouver seulement entre le conseil départemental et les personnes. Je me demande si les partenaires vont adhérer si on apporte quelque chose de tout ficelé. Il faut peut-être les associer avant le produit fini. » (GRI22)

Le groupe de recherche-intervention des Côtes d'Armor n'était cependant composé que de professionnels du département.

Le département du Morbihan a fait le choix très rapidement d'ouvrir toutes ces instances de réflexion, groupe de recherche-intervention, groupes locaux et copilou,¹⁷ aux partenaires :

« La référence de parcours ne doit pas être reçue comme un dispositif du département. Les institutions, quelles qu'elles soient, doivent être informées, concernées, impliquées. Sans cette légitimité, les acteurs de terrain ne pourront pas donner leur meilleur rendement. » (GRI56).

Cependant, cette interconnaissance se prolonge par celle de la confiance et de la légitimité à travailler ensemble autour du projet. La question de l'identité des partenaires est abordée : qui

¹⁷ Organisation spécifique du département du Morbihan pour la démarche « référent de parcours »

sont les partenaires autour de la personne concernée, peuvent-ils être bénévoles, sont-ils des travailleurs sociaux ?

Dans le Morbihan, le groupe de recherche-intervention, après s'être beaucoup interrogé, a tranché en décidant que les partenaires seront des professionnels de l'intervention sociale mais que la personne concernée peut être accompagnée d'une personne ressource de son choix. Cependant, lors d'une des réunions du GRI, la composition du partenariat était encore interrogée. Certains membres du groupe pensaient alors qu'il fallait ouvrir à des corps professionnels de la justice, de la police et limiter le nombre de travailleurs sociaux.

Dans le Finistère, le groupe de recherche-intervention est composé notamment de personnes issues du mouvement ATD Quart Monde qui sont donc bénévoles. Elles sont présentes pour exprimer leur expertise quant aux personnes concernées. En revanche, ces personnes expriment elles-mêmes qu'il serait difficile pour des bénévoles d'être référents de parcours étant donné la faible audience de leurs positionnements dans les instances habituelles.

Dans les Côtes d'Armor, il est envisagé de mettre en place une instance ou une commission spécifique « *garantissant une approche pluridisciplinaire et pluri institutionnelles* ». La question du bénévolat ne semble pas y avoir place. Le questionnaire nous montre que « *le partenariat est une adhésion réciproque à une co-construction de la « référence de parcours »* » et se légitime ainsi dans l'atteinte d'un objectif commun.

Il semble que, partout, la question de la légitimité à appartenir à ce partenariat soit donc présente : une légitimité qui passe par le statut de travailleur social, par l'interconnaissance et l'adhésion aux valeurs de la « référence de parcours » mais également une légitimité accordée par l'institution d'appartenance et l'élaboration d'un cadre d'intervention, notamment en lien avec le secret partagé sur lequel la symétrie partenariale achoppe brutalement.

4. Le partenariat : une question de méthode et un équilibre à trouver avec le secret partagé.

Le partenariat peut se voir freiner pour différentes raisons qu'analyse Philippe Lyet :

- Rapports difficiles des organisations entre elles ;
- Positionnements professionnels différents ;
- Intérêts pour l'action différents ;
- Logiques d'acteurs différents ;
- Langages différents.

L'auteur montre que les professionnels les plus investis dans les partenariats « *ont un positionnement serein* ». Il a mis en relief des dynamiques reposant sur des systèmes de valeurs communs, sur un partage d'objectifs et de méthodes et dans des logiques territoriales. De là, se développe une identité revendiquée par les acteurs même si des désaccords peuvent persister de ci de là.

Il explique par ailleurs que « *C'est parce que les individus peuvent s'approprier ces espaces et les marquer d'une part d'eux-mêmes, du fait du nombre restreint d'individus engagés et de la faiblesse des règles instituées, qu'ils les investissent* » (Lyet, 2008, p. 38).

Un partenariat efficace demande :

- Des procédures de validation des options, construction d'un cadre. (Certains territoires construisent des chartes) ;
- La construction d'un sens, d'une finalité, d'objectifs communs ;
- La redéfinition des identités professionnelles pour permettre l'émergence d'une identité collective dont le premier élément visible est le fameux langage commun.

Les groupes de recherche-intervention ont très rapidement corrélié la question du partenariat à une recherche méthodologique permettant de maintenir un cadre d'actions. Dans les Côtes d'Armor, la charte partenariale est évoquée : « *il faut associer les partenaires pour continuer d'élaborer ou bien ficeler la charte* » (GRI). Par ailleurs, une fois cette charte élaborée, la communication est le second élément essentiel afin de continuer à fédérer.

Dans le Finistère, le partenariat se réalise via le référent de parcours qui mobilise les différents acteurs autour de la personne concernée et réalise une synthèse des actions. Nous pourrions qualifier cette démarche partenariale d'empirique. Si le rapprochement institutionnel des différentes structures semble malaisé, en revanche des documents de communication (plaquettes sur la « référence de parcours »¹⁸) sont réalisés.

Dans le Morbihan, le groupe de recherche-intervention s'est beaucoup mobilisé sur l'interconnaissance, la légitimité des personnes présentes autour de la personne concernée. Des groupes locaux ont demandé également à leur hiérarchie une validation institutionnelle : ainsi des courriers officiels vers les partenaires ont été envoyés par le conseil départemental afin d'asseoir la démarche en cours. Très rapidement, toutes les instances de concertation (groupes locaux, groupes de recherche-intervention et copilou) se sont ouvertes aux partenaires comme aux personnes concernées. Certains groupes locaux ont travaillé à l'élaboration d'une charte de fonctionnement.

La méthodologie partenariale s'inscrit dans ce département en trois étapes : une validation institutionnelle, un travail important d'interconnaissance pour créer de la confiance et une intense communication.

Le temps de la recherche-intervention a permis de construire cette démarche grâce aux travaux effectués dans les instances, grâce à leurs ouvertures aux autres institutions mais également grâce à différentes étapes événementielles de la recherche : webinaire (et création d'un film), séminaires, journées d'études ouvertes. Autant d'événements qui ont permis de communiquer très largement sur la démarche en cours.

La recherche-intervention a permis une lente construction du partenariat en posant des hypothèses de travail questionnées collectivement par les acteurs dans une démarche de

¹⁸ Plaquette réalisée par le département du Finistère

socialisation collective. Ce travail permet à la fois la connaissance et la reconnaissance (connaître l'autre, savoir ce qu'il fait) mais aussi la co-construction du dispositif.

Dans ce cadre, la question de l'ouverture du partenariat aux bénévoles, aux proches des personnes concernées se heurte très rapidement au secret partagé. Le guide d'appui engage les acteurs à réfléchir « *autour du partage de l'information* » (Guide d'appui à la mise en œuvre de la démarche de référent de parcours. p.23) et stipule que

« Le respect de la confidentialité s'inscrit au cœur du travail social. Il correspond au respect de la vie privée et garantit la confiance indispensable entre la personne et l'intervenant » (Ibid.).

Cette confidentialité se décline selon les situations en obligation de discrétion ou en secret professionnel. Dans le cadre de la « référence de parcours », tout partage d'information doit par conséquent recueillir le consentement de la personne concernée. Les éléments partagés doivent être « *pertinents, nécessaires et suffisants à la réalisation des objectifs déterminés* » (Guide d'appui à la mise en œuvre de la démarche de référent de parcours. p.24).

Par ailleurs, le Haut Conseil du Travail Social insiste sur cette éthique en invoquant une réflexion en toutes circonstances y compris en dehors des commissions et avec tous les intervenants :

« Il s'agit de prendre en compte l'ensemble des situations, des statuts et des obligations de chaque intervenant (travailleur social, autre professionnel, bénévole, etc...). Tous les cas de figure doivent être envisagés afin de permettre un fonctionnement transparent et légal » (Le référent de parcours et les enjeux de partage d'informations, p.5).

Les professionnels interrogés comme les groupes de recherche-intervention se heurtent à cette question :

« L'échange se fait toujours en présence ou en accord avec la personne concernée, sauf dans le cadre de l'IP¹⁹ où, dans ce cas-là, il n'y a pas nécessité que la personne soit d'accord. » (E2PRO).

« Si j'ai à intervenir dans le cadre d'une information préoccupante et à mener une investigation un peu auprès des différents partenaires, c'est toujours en informant la famille. Là, je vais informer. Je ne vais pas lui demander son accord, je vais l'informer, prendre attache auprès des écoles, prendre attache auprès du centre de loisirs, auprès des professionnels éducatifs qui gravitent autour d'enfants. Maintenant, c'est sûr que dans cet échange là que je vais avoir par exemple avec un directeur d'école ou un instit, moi je lui demande des informations, des éléments. Évidemment le directeur d'école, l'instituteur qui me demanderait, lui, des éléments sur le contexte et le pourquoi mon intervention, je ne vais bien sûr, dans le respect

¹⁹ Information préoccupante, procédure en protection de l'enfance.

de ce qui concerne la personne et son intégrité, pas aller raconter la vie des gens. » (E3PRO).

Les travaux des groupes de recherche-intervention les conduisent à penser qu'il faut « baliser autour des secrets professionnels et médicaux en lien avec les responsables des institutions » (GRI56). Le groupe de recherche-intervention du Finistère précise, sans toutefois évoquer explicitement le secret professionnel, que « chaque travailleur social est embarqué dans les logiques et les contraintes de son institution » (GRI29) et le groupe de recherche-intervention costarmoricain résout le problème avec une « instance ou commission spécifique garantissant une approche pluridisciplinaire et pluri institutionnelle. » (GRI22)

La question de la co-construction d'un parcours autour d'éléments étayés se fonde donc pour beaucoup sur une base d'accord commune concernant les éléments échangés et de leur pertinence à l'égard du parcours. Les partenaires en présence doivent pouvoir s'accorder sur ces éléments au niveau institutionnel comme opérationnel.

Enfin, la démarche partenariale s'adosse pour beaucoup d'acteurs sur des outils : une instance, une commission permettant les échanges autour des situations, un cahier de liaison. Ces outils étant eux-mêmes soumis à la déontologie permettant le respect de la personne et invitant à ne pas figer une situation. Nous pouvons y voir une explication à la neutralité des personnes interrogées quant à l'affirmation « dans le partenariat, les référent.e.s de parcours sont en position d'expertise ». En effet, la co-construction étayée par des outils permet de sortir d'un positionnement expert pour se diriger vers une collégialité de positionnements.

5. Le partenariat coopératif : un enjeu de changement de paradigme dans le travail social

Chacun a ses logiques d'engagement dans le partenariat, les raisons sont différentes et les applications également. Quelles autonomies les acteurs vont pouvoir exercer par rapport à cette injonction au partenariat qu'induit la « référence de parcours » ?

Pour Yves Bonny (2012), les logiques d'actions à l'échelle individuelle sont traversées par des logiques d'action plus institutionnalisées qui s'appuient sur une idéologie de la participation des personnes concernées.

Dès lors, des logiques d'action en œuvre vont induire la façon dont on s'inscrit dans le partenariat :

- Des logiques d'action de type psychosocial : interactions entre personnes concernées et travailleurs sociaux centrés sur les problématiques inscrites dans leur professionnalité.
- Des logiques d'action utilitaristes : bénéfice, intérêt pour la personne concernée, pour le travailleur social, etc....
- Des logiques d'actions de « subjectivation » c'est-à-dire les valeurs.

Dhume (2001), dans son ouvrage sur le partenariat, développe un « guide » des bonnes pratiques en matière de partenariat qui nécessite de répondre aux questions suivantes à la fois liées à des logiques d'action psychosociales mais aussi à des logiques de subjectivation :

- Sommes-nous prêts à travailler avec d'autres ?
- Sommes-nous prêts à nous confronter aux autres ?
- Sommes-nous prêts à remettre en question nos habitudes, méthodes de travail ?
- Quel est notre intérêt ?
- Quelles sont nos motivations ?
- Quelles sont nos limites qui nous conduisent à avoir recours au partenariat ?
- On travaille en partenariat dans quelles finalités : mettre en œuvre avec d'autres et donc coopérer ou trouver un complément (collaborer), ou encore une substitution et donc du réseau ?
- Est-on prêt à élaborer et négocier : question de sa posture (écoute, interprétation, reformulation, négociation et communication bienveillante)
- Question de l'institution : suit-elle toutes les options prises par le partenariat ?

Le travail en amont de la mise en place opérationnelle du partenariat nécessite aussi pour Dhume (2001, *id.*) d'interroger les représentations :

- Comment je considère tel partenaire ?
- Comment je perçois son travail ? ses missions ?
- Quelle place je lui attribue dans le projet ?

La réponse à ces questions conduit à travailler la culture commune que le partenariat engendre, la question collective. On construit donc un sens commun au collectif permettant de passer du collectif d'acteurs à un acteur collectif. Ce travail essentiel a le double intérêt de mieux communiquer et d'asseoir les bases du partenariat utopique imaginé par Dhume. Il permet de mettre à l'épreuve le sentiment de bonne connaissance mutuelle qui n'empêche pas la nécessité de faire un travail identitaire préalable : dire qui on est, quel est le sens de notre action, dire aussi aux autres comment on les voit et créer un véritable échange en surmontant d'éventuelles incompréhensions.

Nous l'avons vu précédemment, sur les différents territoires, à différents niveaux, des travaux préparatoires sont en cours afin de coconstruire un partenariat coopératif. Si le Finistère s'est lancé dans une démarche empirique en nommant deux référents de parcours et en analysant grâce à la recherche-intervention les effets des pratiques, les deux autres départements ont mis en place des instances réflexives leur permettant d'avancer sur une méthodologie en parallèle ou en amont de la recherche.

Les questions précédentes ont donc été effleurées, évoquées, analysées afin de permettre au travail partenarial de se réaliser autour des situations des personnes. Une autre recherche permettrait d'analyser l'effectivité du partenariat coopératif, ses leviers, ses freins, in situ.

Cependant, la démarche de « référence de parcours » suscite beaucoup d'espoir chez les professionnels : l'intérêt de cette démarche au-delà de « *remettre la personne au centre (...)* c'est vraiment le partenariat. Pour moi, l'intérêt, il est là : il est de pouvoir communiquer,

s'accorder, parler ensemble, avec la personne (...) c'est refaire du lien avec les partenaires » (E1PRO). Le partenariat, dans cette démarche est vu « Comme un soutien quoi, comme une richesse. Pas plus, pas moins que dans la démarche de référent de parcours que dans une démarche, quel que soit la démarche, c'est à dire que le partenariat, c'est essentiel et qu'il faut pouvoir aussi dans le cadre du référent de parcours nécessairement travailler avec les autres » (E3PRO). Mais cette place prépondérante oblige le référent de parcours à accroître la connaissance de son environnement : « je pense que pour le référent de parcours, il y a une nécessité d'avoir connaissance de tout le partenariat. S'il n'y a pas cette connaissance, pour le référent de parcours cela peut être compliqué d'aller vers ces missions. » (E3PART). Le « référent de parcours » permettra « l'articulation » du partenariat (E4PART).

Pour le département du Morbihan, le partenariat coopératif est visé : *« favoriser la coopération, les échanges, permettre de faire culture commune, d'avoir un langage commun, de mieux se connaître, de mieux orienter et de travailler avec de véritables personnes. » (GRI56). « Le Morbihan est parti sur l'idée de se mettre au travail avec les partenaires et les personnes concernées, de construire ensemble et donc d'accepter de ne pas savoir où cette co-construction mènera. Cette méthodologie demande de la confiance et une façon de communiquer précise. » (GRI56)*

L'analyse des résultats du questionnaire nous montre cependant que les personnes interrogées sur les trois départements sont moins d'accord que les personnes issues d'autres départements sur l'affirmation : *« le partenariat fait émerger une nouvelle façon de penser le travail social à travers la référence de parcours »*. Les vœux de coopération dans la démarche empirique se heurtent peut-être à une réalité plus nuancée.

Conclusion

La culture commune partenariale implique une réarticulation identitaire et possiblement une réassignation collective et consentie des places et rôles de chacun avec des articulations identitaires professionnelles. Il s'agit là d'un enjeu essentiel du partenariat dans la « référence de parcours ». Cette fabrique du commun partenarial est le socle même de la question de la référence comme changement de paradigme et de posture dans le travail social.

Nous l'avons vu, selon les acteurs, le travail partenarial s'inscrit sur une large échelle qui part plutôt d'un travail de réseau et de mise en commun d'informations pertinentes sans forcément co-construction à un idéal de travail coopératif qui permettrait d'envisager un changement de paradigme dans le travail social où la personne concernée deviendrait presque prescriptrice de son accompagnement. La « référence de parcours », dès lors, permettrait d'ouvrir la porte à une nouvelle ère du travail social. Seule l'effectivité de la démarche dans le temps nous permettra d'y répondre.

Partie 3

Une place pensée pour les publics concernés en termes de participation ou de Développement du Pouvoir Agir (DPA)

Introduction

Alors que nous nous lançons en 2019 dans la recherche sur la « référence de parcours », nos différents échanges et réflexions se sont tournés, en partie, sur le pouvoir d’agir. Cette notion apparaissait comme clé dans cette démarche. Cette même réflexion a été réalisée en parallèle de nos travaux avec cette même question (Moore & Carayre, 2021). La notion de pouvoir d’agir semble être au centre de la « référence de parcours », les auteurs écrivent :

« Aussi, l’approche en DPA-PC telle que développée par Yann Le Bossé est apparue tout à fait pertinente. D’ailleurs, le guide d’appui ministériel à la démarche du référent de parcours la considère parmi un des axes de formation pouvant constituer un pré – requis garant de la réussite de cette démarche ».

Pour l’auteur (qui fait référence dans le travail social) le développement du pouvoir d’agir s’articule en quatre axes (Y. L. Bossé, 2016) :

- Le repérage des acteurs, de leurs enjeux et de leur contexte :

« Ouvrir le regard aux autres acteurs, ouvrir des perspectives, identifier les marges de manœuvre des uns et des autres pour aboutir à une convergence, entrer dans une logique de négociation. »

- L’implication des personnes :

« Prise en considération systématique de la manière dont elles définissent le problème et les solutions qui leur paraissent envisageables. Ce à quoi elles tiennent, ce sur quoi il serait important de travailler de leur propre point de vue pour que leur situation s’améliore. »

- La conduite contextuelle des interventions :

« Définir l’espace des possibles, adapter l’intervention aux particularités de chaque contexte. Identifier ce qui est réalisable, ici et maintenant, dans ce contexte. »

- L’introduction d’une démarche d’action conscientisante :

« L’intervenant crée les conditions pour que les personnes accompagnées puissent apprendre de leur expérience de changement, prendre appui sur ce qui a été effectivement tenté ou ce qui a fait obstacle. »

Dans notre phase de problématisation, nous avons choisi d'autres auteurs pour aborder la question du pouvoir d'agir. La réflexion s'était tournée autour des quatre cognitions (pour rappel : la signification, la compétence, la détermination de soi, et l'impact) (Bickel & Hugentobler, 2018; Ma et al., 2021; Spreitzer, 1995). Nous pouvons faire d'importants rapprochements entre ces deux théories. L'approche de Yann le Bossé est peut-être plus environnementale que l'approche par cognition, qui est plus interne à l'individu, en négligeant peut-être plus l'aspect social. Ces deux approches sont, nous semble-t-il, complémentaires et se nourrissent l'une de l'autre.

La notion de pouvoir d'agir n'est pas simple à mettre en place, et notamment en France (Carrel & Rosenberg, 2014, p. 33) :

« Comme notre enquête tend à le prouver, et contrairement à ce que les injonctions officielles peuvent faire croire, il est « impossible » pour l'instant en France de défendre au sein des institutions publiques, en tant que professionnel du social, une conception du travail social tournée vers le développement du pouvoir collectif d'agir. »

Nous allons présenter les résultats de notre recherche en articulant la présentation en suivant les cinq grandes sous-problématiques que nous avons développées, en nous nourrissant des apports qualitatifs (entretiens, observations, comptes-rendus), des apports quantitatifs avec le questionnaire et de la littérature.

1. Définition du pouvoir d'agir

Avant de donner des éclairages théoriques et empiriques, se pose la question même de l'objet. Nous travaillons ici sur la notion de pouvoir d'agir. Le travail sur la « référence de parcours » a mis en son cœur la notion de pouvoir d'agir ou, pour certains auteurs, la notion de développement du pouvoir d'agir. Notre démarche de recherche réunit trois départements et différents acteurs. Chacun échange sur ces notions, mais les acteurs parlent-ils de la même chose, et en sont-ils conscients ? C'est la question que nous posons dans notre premier questionnement de problématisation : les différents acteurs ont-ils la même définition du pouvoir d'agir ? (PA1)²⁰ Nous sommes en mesure de répondre que ce n'est pas le cas. Nous voyons dans le questionnaire que l'intégralité de notre échantillon répond que la définition du pouvoir d'agir n'est pas la même pour les différents acteurs (100% des répondants répondent en dessous du médian). Les différents supports de l'enquête qualitative montrent ces mêmes éléments, une professionnelle rapporte « *Il faut vraiment définir le pouvoir d'agir, pour moi ce n'est pas un concept très clair* » (E2PRO). Nous enregistrons des exemples différents. Pour certains professionnels, le pouvoir d'agir c'est « *ne plus dépendre des services sociaux* » (E2PAC), pour d'autres « *c'est un droit* » (E3PRO) ou encore « *c'est la dignité, le respect des personnes dans leurs parcours de vie, dans leurs choix* » (E4PART) ? D'autres parlent du pouvoir d'agir comme « *la base du travail social* » (E5PRO). Sans que tous ces éléments ne s'opposent, nous voyons que la notion même n'a pas le même sens. Dans le guide d'entretien,

²⁰ PA1 est le code utilisé dans le questionnaire, PAX signifie le numéro de la question dans la catégorie PA (Pouvoir d'Agir)

nous interrogeons les personnes sur la définition même du pouvoir d’agir, et peu ou pas de personne ont donné une réelle définition. Cela nous interroge car la notion est au cœur de la démarche, et personne n’a la même définition et peu d’ailleurs en ont une. Comment mettre au travail une notion dont personne ne maîtrise complètement la représentation au sens de la psychologie sociale (Abric, 1994; Guimelli, 1999; Jodelet, 1997) ? Fischer (2015, p. 131) définit :

« La représentation sociale est la construction sociale d’un savoir ordinaire élaboré à travers les valeurs et les croyances partagées par un groupe social concernant différents objets (personnes, événements, catégories sociales, etc.) et donnant lieu à une vision commune des choses qui se manifeste au cours des interactions sociales ».

En nous basant sur cette définition, nous voyons que l’un des éléments clés est la notion d’élément en commun (croyances partagées et vision commune). Chacun des acteurs de la mise en place de la « référence de parcours » a passé beaucoup d’énergie à la mise en œuvre de la démarche *in vivo* mais cette démarche empirique n’a-t-elle pas oublié de prendre le temps de définir l’objet même des composantes de sa démarche ? Nous notons par ailleurs que le guide d’appui à la mise en œuvre de la démarche du « référent de parcours », publié par le ministère des Solidarités et de la Santé en 2019, fait clairement référence à la notion de pouvoir d’agir :

« Cette démarche constitue un véritable levier pour développer le pouvoir d’agir des personnes et répond pleinement aux objectifs de la Stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté »,

Il ne propose pas pour autant, une définition de ce concept clé. Il ne nous apparaît donc pas étonnant que dans cette présente démarche la notion ne soit pas clairement définie et acquise par les acteurs. D’ailleurs le terme « pouvoir d’agir » n’apparaît qu’une seule fois dans le guide publié par le ministère. Ce manque de définition commune interroge dans la communauté scientifique : (Parazelli & Bourbonnais, 2017, p. 2) :

« D’origine américaine en ce qui concerne le travail social, l’empowerment s’impose à l’échelle internationale, mais selon des perspectives et des finalités multiples. » (Calvez, 2009),

Cela crée ainsi une confusion permanente sur sa définition. Selon Karsz (2008, p. 150), l’empowerment est :

« [...] une catégorie qui, de plus en plus usuelle et très généralement appréciée, reste cependant sous-entendue, maniée comme une évidence allant de soi". Ajoutons que la nature polysémique et insuffisamment définie de cette catégorie en rebute plusieurs, et les efforts de traduction française n’ont pas pour autant résolu les problèmes que nous pose cette notion sur le plan des connaissances qu’elle nous procure pour l’intervention. Ladite polysémie ne concerne donc pas seulement le regard théorique (conceptualisation), mais aussi la visée idéologique (principes, idéaux) et les considérations méthodologiques (logiques d’intervention, procédures) de l’action. En effet, si l’empowerment peut désigner plusieurs choses

à la fois, comment en tirer des représentations claires et pertinentes pour guider l'intervention ? Et devant toutes les propositions d'empowerment qui circulent actuellement en travail social, laquelle choisir ? »

Nous voyons que les personnes ne maîtrisent pas la « référence de parcours », nous enregistrons un score global de 27,9 dans notre échantillon (échelle de 0 à 100 pour rappel). En regardant dans le détail ces données, nous voyons un score de 26 pour les non-membres des groupes de recherche, et nous enregistrons un score de seulement 53 pour les membres. Nous faisons le parallèle avec l'absence de définition commune concernant le pouvoir d'agir. Nous reviendrons sur ces éléments en partie conclusives sur le pouvoir d'agir. Le fait de ne pas maîtriser n'est pas un problème en soi car nous travaillons sur une action en train de se faire. Nous notons cependant qu'en fin de processus (soit plus de 18 mois après la mise en place de la recherche), le niveau de maîtrise reste faible. Certes, et bien heureusement, les expérimentateurs se déclarent plus compétents que les non-expérimentateurs, mais le score reste faible. Un manque de définition de l'objet est une bonne piste explicative de ces éléments. De plus, un seul département a mis en place la « référence de parcours », alors qu'elle a été pensée et travaillée intellectuellement dans les autres départements, mais pas expérimentée.

2. La notion de pouvoir d'agir pour qui ?

Le deuxième questionnement que nous avons sur la notion de pouvoir d'agir dans la « référence de parcours » concernait le « qui » : pour qui ou qui détient ce pouvoir d'agir dans la « référence de parcours » ? La pouvoir est-il donné et/ou pris par les professionnels·le·s afin d'adapter au mieux leur pratique ? Autrement dit, la « référence de parcours » est-elle un moyen de venir expérimenter librement sous couvert d'une expérimentation, ou le pouvoir est-il « simplement » donné aux personnes accompagnées ? Il est tout à fait possible que, suivant les lieux et les différents acteurs de la démarche, nous soyons dans une prise de pouvoir commune. Mais il apparaît clairement que la situation n'est pas homogène. Pour justifier ces propos, nous allons illustrer par des paroles recueillies en entretien et en séminaire : « *Pascal dit que l'AS peut donner le pouvoir d'agir* » (SEMGRI); « *Non, ce n'est pas toi qui choisit, on te l'impose et tu es obligé de continuer parce que tu ne peux pas arrêter* » (E1PAC); « *Le juge, c'est le juge qui a décidé et tous les autres, mais c'est moi aussi* » (E1PAC); « *Ce sont les chefs* » (E2PAC); « *Le pouvoir d'agir va permettre à la personne d'être acteur* » (E3PART); « *Le pouvoir d'agir concrètement en tant que travailleur social, il est parfois limité quand même, clairement* » (E4 PART); « *Un peu tout le monde est concerné par le pouvoir d'agir* » (E4 PART); « *Tout le monde* » (E5PRO); « *C'est eux qui ont le pouvoir* » (E5PAC) (parole d'une personne accompagnée). Nous voyons au travers de ces différents propos que les détenteurs du pouvoir ne sont pas clairement identifiés dans la démarche de référence de parcours. Nous notons que certains identifient l'institution, d'autres les travailleurs sociaux et/ou leur hiérarchie, et pour certains c'est la personne accompagnée qui a le pouvoir d'agir. Yann le Bossé, dans un entretien sur le pouvoir d'agir (Y. Le Bossé et al., 2021, p. 10), dit que « *le Développement du Pouvoir d'agir, c'est la possibilité pour les personnes d'avoir un sentiment de contrôle sur ce qui est important pour elles, leurs proches, la collectivité à laquelle elles s'identifient* ». Cette notion de contrôle du développement d'agir ne semble pas être clairement

présent dans les entretiens qui ont été menés. Les personnes accompagnées nuancent fortement ce propos ou identifient d'autres personnes comme détentrice du pouvoir (ou du sentiment de contrôle). C'est notamment ce que l'on retrouve dans les propos de Pascal (une personne accompagnée) qui exprime que le pouvoir est détenu par l'assistante sociale et qu'elle peut donner le pouvoir d'agir. Il est intéressant de lire qu'une personne hiérarchiquement supérieure, ou vue comme détentrice du pouvoir, est en capacité de donner du pouvoir à la personne accompagnée. Cette idée semble se dégager de façon sous-jacente dans différents discours. Cela revient à notre questionnement sur la détention du pouvoir d'agir. Quel(s) acteur(s) acquiert(èrent) réellement le pouvoir d'agir dans la démarche de référence de parcours ? Il semble que la démarche mette en capacité de pouvoir d'agir les professionnels, et que ceux-ci peuvent (ou non) le donner aux personnes accompagnées. Il est important de noter que ces propos ne font pas référence aux citations contractualisées (avec cette notion sous-jacente de droit et de devoir). Dans le questionnaire, nous avons trois questions traitant de ces éléments d'interrogation. Nous avons mesuré si la « référence de parcours » donnait du pouvoir d'agir aux personnes accompagnées (PA2) ; si les professionnel·le·s donnaient du pouvoir d'agir aux personnes accompagnées (PA4) et si la « référence de parcours » donnait du pouvoir d'agir aux professionnel·le·s (PA3). Nous pouvons noter que les participants répondent par l'affirmative pour la question PA2 et PA4. Les répondants considèrent donc que la « référence de parcours » donne du pouvoir d'agir aux personnes accompagnées (score de 68,7), mais (et/ou) c'est le professionnel·le·s qui donne ce pouvoir à la personne (score de 64,7). Ces résultats semblent aller dans le sens des approches de Yann Le Bossé qui dit : « *l'intervenant crée les conditions pour que les personnes accompagnées puissent* ». Le pouvoir semble donc être donné, ou pris (les éléments de la recherche ne nous permettent pas de trancher cette question) par les professionnels et donné aux personnes accompagnées. Sachant tout de même que le « pouvoir » semble être donné (ou non) par la hiérarchie des différents intervenants sociaux. Le questionnaire suivant illustre parfaitement ce propos.

Quant à savoir si la démarche de « référence de parcours » donnait du pouvoir aux professionnel·le·s, la question n'est pas du tout tranchée, avec un score très médian (53,0). Ces éléments corroborent les éléments recueillis en qualitatif, donc nous amènent à penser ces éléments comme des vérités. En regardant dans le détail des traitements, on peut voir des différences apparaître sur la question « La « référence de parcours » donne du pouvoir d'agir aux professionnel·le·s » suivant le département de réponse. Nous pouvons noter que les trois départements bretons répondent de la même façon, mais qu'ils se différencient des autres départements(non-expérimentateurs). Pour les non-expérimentateurs, le score est significativement plus élevé. Pour ce groupe, la « référence de parcours » donne plus de pouvoir d'agir aux professionnel·le·s. Nous expliquons cela par une différence entre la théorie de penser la « référence de parcours » et la réalité empirique de la mise en place d'une telle démarche. Nous enregistrons également une différence entre les départements à la question « Les professionnel·le·s donnent du pouvoir d'agir aux personnes accompagnées ». Ici, le Finistère se différencie significativement des autres départements (expérimentateurs ou non). Le score d'adhésion à cette affirmation est beaucoup plus faible. Cette différence est intéressante car, ici aussi, comme pour la précédente question, nous sommes en présence de la comparaison

empirisme versus théorie (à un degré différent, mais restant dans cette mouvance). Le Finistère est le seul département à avoir des référentes de parcours *in situ*. Nous pouvons émettre l'hypothèse que l'expérimentation et la confrontation du département au travers de ses deux référentes vient modifier la perception de l'acquisition du pouvoir d'agir.

Même si nous notons que ces différences sont significatives, nous tenons à rappeler que nous comparons des éléments du pouvoir d'agir, alors qu'a priori personne n'a la même définition de ce pouvoir d'agir.

3. Les composantes du pouvoir d'agir

Le troisième questionnement que nous avons concernant le pouvoir d'agir dans la « référence de parcours » s'orientait sur les quatre composantes du pouvoir d'agir (pour rappel : signification, compétences, détermination de soi, impacts). Ces composantes ou cognitions sont-elles travaillées et/ou évaluées par les équipes ? Le questionnaire a testé chacune de ces cognitions au travers de quatre affirmations, à savoir : donner du pouvoir d'agir demande au préalable de mesurer la compétence des personnes à qui on souhaite donner ce pouvoir (PA5), donner du pouvoir d'agir demande au préalable de mesurer la détermination des personnes à qui on souhaite donner ce pouvoir (PA6), donner du pouvoir d'agir demande au préalable de s'assurer de la bonne compréhension de l'impact du pouvoir d'agir des personnes (PA7), donner du pouvoir d'agir demande au préalable de recueillir la signification de l'accès au pouvoir d'agir pour les personnes accompagnées (PA8). À ces deux premières questions (PA5 & PA6) nous mesurons un score neutre (respectivement 50, 1 et 46,8) et aucun élément de croisement ne permet de mesurer une quelconque différence. Cela signifie que les personnes n'ont pas de réel avis sur les deux premières composantes du pouvoir d'agir. Pour rappel, la théorie ne parle pas de pouvoir d'agir comme un élément seul mais comme l'agrégat de quatre éléments. Ces résultats ne nous semblent pas surprenants car l'objet même du pouvoir d'agir n'est clairement pas défini. Cela corrobore également l'enquête qualitative. Ces éléments n'ont pas eu de retours de la part des enquêtés. Ils se sont focalisés sur des éléments plus pratico-pratiques sans réellement répondre aux composantes du pouvoir d'agir. Nous avons fait le choix de penser le pouvoir d'agir sous la forme de cognitions, mais même si nous reprenons les quatre axes de Yann Le Bossé, nous ne retrouvons pas les éléments de chacun des axes qu'il propose. Concernant les deux autres cognitions, le questionnaire nous permet de dire que les professionnel·le·s sont d'accord avec le fait de s'assurer au préalable de la bonne compréhension de l'impact du pouvoir d'agir des personnes (71,4) et de recueillir auprès des personnes accompagnées de la signification de l'accès au pouvoir d'agir (68,5). Ici également, les données qualitatives ne nous permettent pas d'approfondir ces éléments et de comprendre la ou les signification(s) de ces scores au-delà de l'interprétation des scores eux-mêmes. Il a été difficile dans l'enquête qualitative d'aller chercher ces éléments. Les différents entretiens et rapports montrent une problématique sur le « faire ». La mise en place expérimentale de la « référence de parcours » a mis en tension les équipes sur la capacité de mettre en place dans les temps une référence de parcours. Ces éléments semblent donc trop éloignés, car l'applicabilité immédiate des cognitions ou axes au sens de Yann le Bossé semblent être mis au second plan. La pression temporelle (qui sont en partie due à la crise COVID 19) de rendre une

expérimentation n'a pas créé les conditions idéales pour pouvoir prendre de la hauteur sur des éléments qui peuvent sembler bien triviaux quand un résultat palpable est attendu.

4. Pouvoir d'agir et éthique

Avant dernier questionnement sur le pouvoir d'agir, nous nous interrogeons sur le fait de savoir si donner du pouvoir d'agir « rendait responsable » et supposait l'acquisition de compétence, tout en questionnant l'éthique dans la démarche. Sous-entendu : est-il éthique de donner du pouvoir d'agir à une personne sans avoir au préalable mesuré sa compétence à exercer ce-dit pouvoir ? Donner du pouvoir d'agir « rend responsable » et suppose l'acquisition de compétence, qu'en est-il de l'éthique ? Nous avons mesuré au travers de deux questions de notre questionnaire ces composantes de ce questionnement. Nous avons mesuré « Donner du pouvoir d'agir engage la responsabilité des acteurs » (PA9) et « Donner du pouvoir d'agir peut poser des questions d'ordre éthique » (PA10). Sur la question de la responsabilité nous notons un accord de la part des répondants avec un score de 71,0. Mais nous avons enregistré une différence suivant les départements. Nous mesurerons une fois de plus une distinction entre le Finistère et les autres départements (expérimentateurs ou non). Les Finistériens s'expriment moins en accord avec cette affirmation que leurs collègues des autres départements. Nous ne pouvons pas réellement expliquer les causes d'un tel écart significatif, mais nous émettons l'hypothèse que le Finistère étant le seul département testant la mise en place réelle de la « référence de parcours », la confrontation du terrain vient faire bouger les lignes pensées préalablement (donc théoriques). Nous pouvons néanmoins dire que le pouvoir d'agir responsabilise ou met en position de responsabilités les personnes accompagnées. Nous retrouvons les mêmes éléments dans l'enquête auprès des professionnel·le·s : « *Donc oui, la question des responsabilités, ça engage une responsabilité, la sienne, que pouvoir aussi penser pour soi* » (E3PRO), « *Oui, quand même. Oui, ça rend responsable* » (E4PART). L'enquête nous apprend par la voix d'un·e professionnel·le que la responsabilité n'est pas un élément seul mais se compose, comme peut le faire le pouvoir d'agir, de différents éléments la composant :

« Dans les compétences, il y en a plein, cela ne va pas simplement être le sens de la responsabilité, cela va être également s'organiser, anticiper, communiquer, poser une réflexion, analyser et de fait cela va le responsabiliser complètement. » (E3PART).

Nous comprenons qu'il faut accumuler les étapes pour pouvoir devenir (être) responsable. Et que cette responsabilité est accompagnée par les professionnel·le·s. Concernant la question éthique (PA10), nous notons un score neutre et/ou médian à savoir : 50,7. Cette question n'est donc pas tranchée sur notre échantillon de répondants. Cela semble assez surprenant, car les questions d'éthique ou de l'Éthique en travail social sont très importantes. Dans les discours recueillis, nous avons pu relever de la part d'un·e travailleur·se social·e :

« Ce que je pense, c'est que le développement du pouvoir d'agir, justement, respecte parfaitement l'éthique et la déontologie et que c'est l'essence même du travail social. Je ne peux pas être plus clair. » (E5PRO)

Nous notons ici un fort positionnement sur la question d'éthique, mais le questionnaire ne fait pas ressortir cela. Nous avons également relevé :

« L'éthique professionnelle dans le travail social, ça fait partie de l'éthique professionnelle du travail social, normalement, le pouvoir d'agir. Ça ne l'interroge pas, ça remet peut-être plus d'actualité ces questions d'éthique, ça les remet au goût du jour, ces valeurs de participation et de place de l'utilisateur. » (E3PRO)

La question de l'éthique étant l'essence même du travail social et de la pratique professionnelle, la question ne se pose pas, et la « référence de parcours » ne va pas venir interroger un socle du travail social. Si tel était le cas, nous aurions un score très faible de la part des répondants. Mais l'enseignement du traitement statistique ne montre pas une telle chose. Cette question au demeurant « allant de soi » ne semble pas si unanime chez les professionnel·le·s.

5. Polarité du pouvoir d'agir

Notre dernière interrogation sur ces questions de participation et de pouvoir d'agir s'est tournée sur : le pouvoir d'agir vu comme un élément positif, et exclusivement positif, qu'en est-il en situation d'échec ? Il s'avère que cette question ou hypothèse est très nettement orientée dans sa formulation, et vient même indiquer une réponse dans sa question. Pour rappel, cette question est issue des différentes collectes d'éléments auprès des groupes d'intervention et des différents séminaires. Il s'avère que les résultats de l'enquête viennent totalement conforter cette pensée. À la lecture des résultats du questionnaire, nous pouvons noter que le pouvoir d'agir est jugé comme étant positif avec un score de 81,5. Concernant les potentiels effets négatifs de donner du pouvoir d'agir, comme attendu, nous obtenons un score très faible d'accord (20,4). Notre enquête montre donc la positivité absolue de donner du pouvoir d'agir des personnes. L'enquête qualitative vient confirmer ces éléments, un·e professionnel·le énonce : *« J'essaie d'imaginer des situations, des exceptions où ça pourrait ne pas l'être. C'est toujours positif. » (E3PRO)*, une autre nous dit : *« Oui. Pour moi, il est toujours positif » (E5PRO)*. Une différence apparaît concernant la positivité du pouvoir d'agir. Nos analyses montrent un effet de la fonction sur cette réponse. Cette positivité est jugée bien supérieure par les cadres intermédiaires (nous enregistrons un score de 86,4), alors que le score, bien que positif, est plus modéré (et significativement différent) pour les bénévoles (74,8) et pour les consultants, étudiants et indépendants (72,5). Nous pouvons émettre l'hypothèse que les cadres ont une vision idéalisée du pouvoir d'agir. Cette position n'est pas étonnante tant le travail social a mis le pouvoir d'agir comme étant un des leviers principaux de l'accompagnement des personnes. Les cadres ayant pour mission la mise en place au sein des équipes des applications des avancées en matière de travail social, et en nous référant aux travaux de Yann le Bossé, il n'est pas étonnant de penser très positivement la mise en place du pouvoir d'agir. Cependant, comme pour les autres notions, nous arrivons toujours à cette dualité entre le théorique d'un côté (le penser) et de la mise en pratique réelle. Théoriquement le pouvoir d'agir est absolument positif, la confrontation à la réalité du terrain vient peut-être nuancer (bien que restant très positive) cette hyperpositivité théorique et largement appuyée sur des travaux en travail social. Il serait caricatural de présenter ces éléments uniquement par cette approche absolue. Les données nous montrent des absolus,

mais certains commentaires dans l'enquête qualitative viennent nuancer ces propos. Nous avons enregistré lors des entretiens auprès des professionnel·les·s des propos nuanciant cet absolu :

*« Le pouvoir d'agir moi cela me fait penser à avancer ou évoluer, mais des fois on va avancer ou évoluer dans une direction qui ne va pas forcément être favorable et de fait, si une personne prend des décisions, mais qui ne vont pas être favorables pour faire évoluer la situation, cela peut être à l'inverse le pouvoir d'agir qui va avoir des conséquences négatives sur l'avancée et par conséquent quand nous on est confrontés à cela, on peut se demander si la personne est consciente ou pas des conséquences négatives et par conséquent on peut parler de personne vulnérable »
(E3PART)*

ou encore *« Oui, bien sûr que ce n'est pas toujours positif, le pouvoir d'agir. » (E4PART)*

Nous avons énoncé plus tôt dans cette partie le problème de définition du pouvoir d'agir (Ninacs, 2005) et le manque de représentation commune du pouvoir d'agir pouvant être source de soucis de mise en place et même de communication. La notion de positivité et de négativité en travail social n'a pas une définition et un sens unique. Lors du séminaire de mai 2022 à St-Brieux, un atelier sur le pouvoir d'agir a été conduit. Un débat s'est alors ouvert sur cette question de positivité et de négativité possible du pouvoir d'agir. Certains ont exprimé que la notion d'échec (donc de négativité) n'existait simplement pas dans le travail social. Ce que certains pourraient voir comme un échec dans la non-réalisation d'un but ou objectif fixé, est vu par d'autres comme étant une étape pour pouvoir réussir dans un second ou autre temps. Pour résumer, les propos étaient les suivants : *« il n'existe pas d'échec en travail social ».* (SEMGRI)

Partant de ce point de vue, il est clair que nous avons manqué de précision dans notre notion de positivité et de négativité du pouvoir d'agir. Nous avons oublié la notion du *« pour qui ? »* et *« par rapport à quoi ? »*. Nous avons pensé cette polarité par rapport à un objectif fixé institutionnel, objectivement observable. Cependant, comme il a été rappelé dans le séminaire, un échec d'objectif peut-être une réussite dans un processus. Nous avons pensé cette question en termes d'internalité et d'externalité, mais ce manque de précision dans le questionnaire comme dans l'enquête qualitative nous amène à nuancer et à interpréter les éléments avec prudence. Si la finalité des polarités n'a pas été la même pour tous alors qu'avons-nous mesuré ? Sans penser ce questionnement comme un échec, il nous amène à penser le futur sur ces questions de façon différente et nous rappelle la pluralité des sens des représentations. Il est essentiel de prendre soin de définir l'objet avant de l'investiguer. À défaut de répondre à cette question, notre questionnement a permis aux différents acteur·ice·s d'interroger la polarité du pouvoir d'agir, et en cela il a rempli sa mission dans la présente recherche.

Conclusion

Quels sont les apports de cette recherche sur la notion de participation et de pouvoir d'agir ? Les différents éléments récoltés au travers du questionnaire, des entretiens, des observations et des différents séminaires nous apportent des éléments de réponses. Pour ce faire nous allons

commencer par une maxime : « *Qui dit quoi, à qui, au travers de quel médium, avec quel résultat ?* » (Lasswell, 1948). Cet adage, qui est le principe de base de la communication, résume bien nos apports et surtout le questionnement que nous avons sur la notion de pouvoir d'agir dans la démarche de « référent de parcours » et peut être plus largement sur la question du pouvoir d'agir au sein du travail social. La notion de pouvoir n'est pas simple à établir comme nous le rappelle l'ouvrage « vocabulaire de psychosociologie (Barus-Michel & Enriquez, 2016, p. 221) :

« Le pouvoir, comme l'amour ou le plaisir, paraît indéfinissable malgré ou à cause de l'usage que tout un chacun en fait dans la vie courante. Le même terme recouvre des acceptions différentes : le pouvoir associé au verbe infinitif, possibilité d'exercer ses facultés (je peux marcher, je peux toucher ce ballon), à la limite propriété d'un objet (pouvoir éclairant d'une lampe), dont nous ne parlerons pas ici, et le pouvoir qui est une des manifestations de la vie collective, considéré alors comme la capacité d'imposer une volonté à d'autres. Les situations, les acteurs impliqués, les fondements du pouvoir, ses modes d'application peuvent varier à l'infini et amener à distinguer des types de pouvoir, voire à en élaborer des théories fort différentes. Le pouvoir est indissociable de la relation et de la coopération. Il est associé à la vie, mais a partie liée avec la mort. Il est à la fois convoité et subi, assimilé à la répression ou à la liberté, objet privilégié de toutes les ambivalences. Il accepte de multiples équivalents dont les nuances expriment toutes les variables impliquées : autorité, domination, emprise, influence, puissance... et leur inverse : soumission, subordination, dépendance, obéissance, mais aussi rébellion, résistance... Signes que le pouvoir s'entretient dans la relation (entre personnes, sur un mode informel) et dans les rapports sociaux (entre acteurs dans des situations formalisées). »

Cette définition laisse apparaître que la notion de pouvoir n'est pas clairement définie et arrêtée. De ce fait, la définition de pouvoir d'agir ne peut que difficilement être plus claire, puisqu'elle se compose de la notion de pouvoir. Pour revenir à notre maxime, elle débute par « qui dit quoi ». Le « quoi » est le pouvoir d'agir, et il apparaît par notre enquête (qualitative et quantitative) montre que le « quoi » n'est clairement pas défini. Dans la définition même, nous retrouvons les deux « qui » de la maxime « qui à qui ? » (Sous-entendu dans la définition au travers de la notion de relation et coopération). Pour résumer, qui donne du pouvoir d'agir à qui ? Les personnes accompagnées se donnent-elles du pouvoir, les professionnel·le·s font-ils de même ? L'institution donne-t-elle du pouvoir aux professionnel·le·s (Grimard & Zwick Monney, 2016), aux personnes accompagnées, aux deux ? Les professionnel·le·s donnent-elles (ils) du pouvoir d'agir aux personnes accompagnées ? Notre enquête semble montrer que, suivant les acteurs, suivant les lieux d'expérimentation, ce « qui » peut être incarné par chaque personne présente de près ou de loin dans une situation sociale. Cet élément n'est pas défini et on sent bien une tension entre une envie théorique et une confrontation au réel qui vient modifier les envies princeps. Clairement nous ne sommes pas en capacité de définir le « qui » dans notre recherche tant il peut être incarné par chaque acteur à destination de chaque acteur. A ce stade, nous ne savons pas clairement qui dit clairement quoi à quel destinataire. L'un des éléments que nous identifions très clairement est « le dans quel but » (ou quel(s) résultats(s)). Au travers

de chaque échange, nous avons enregistré une réelle volonté de faire pour le mieux, le but ultime étant une amélioration de la situation des personnes suivies. Cette expérimentation est une tentative parmi d'autres pour améliorer et prendre plus en compte le devenir et l'issue de chaque personne faisant appel aux services sociaux. La multiplicité des « qui » ouvre le champ des possibles, car n'étant pas clairement défini, il peut être autre chose qu'un travailleur social. Cette question a fait l'objet de nombreux échanges et d'interrogations de la part des différents membres des groupes de recherche-action. La maxime pose la question du canal. Nous pouvons dire que la « référence de parcours » est un canal pour donner (ou vouloir donner) du pouvoir d'agir aux personnes. Les entretiens laissent entrevoir de façon sous-jacente une interrogation, ou peut-être une confusion entre la notion de « pouvoir » et la notion de « pouvoir d'agir ou DPA ». Il nous semble que le pouvoir d'agir est un processus alors que le pouvoir est un état de fait (quelqu'un ou quelque chose détient le pouvoir).

Nous revenons encore sur le problème de base de la définition même de cet élément-clé qu'est le pouvoir d'agir. S'il est au cœur de la « référence de parcours », il est important de pouvoir le définir clairement afin que la définition soit commune, même si celle-ci s'éloigne (ou non) des apports théoriques des différents auteurs dans le travail social. Le terrain doit effectuer ce travail de commun. Cette idée est renforcée dans les différences que nous observons entre les terrains expérimentateurs ou non. Nous voyons que le pouvoir d'agir peut être pensé théoriquement, mais il peut s'avérer différent du pouvoir d'agir pensé dans l'action et dans l'expérimentation. Il serait intéressant de mesurer la structure de la représentation sociale du pouvoir d'agir et de penser les théories de façon unifiées afin d'avoir une approche commune (notion de noyau central et élément périphériques). Dany et Apostolidis (2007, p. 11) écrivent :

« Toute représentation est organisée autour d'un noyau central (ou système central). Le noyau central constitue la base commune et consensuelle de la mémoire collective et du système de normes auquel un groupe se réfère » (Abric, 2001). Il est constitué d'un nombre très limité d'éléments qui lui donne sa signification (fonction génératrice) et détermine les relations entre ses éléments constitutifs (fonction organisatrice). Les éléments centraux constituent ce que Flament et Rouquette (2003, p. 23) nomment des "critères décisifs dans la catégorisation" des spécimens(objets) rencontrés. Autrement dit, la présence de ces critères est nécessaire pour que l'objet soit reconnu et leur absence entraîne une non-reconnaissance de l'objet. Autrement dit, la présentation d'un objet qui n'inclurait pas ces éléments conduirait à une non-reconnaissance de celui-ci. Comme le souligne (Flament, 1995), il ne s'agit pas d'un simple effet de consensus (ou de majorité) autour de critères, qui témoigne de l'importance des éléments en termes quantitatifs. Ces critères décisifs doivent être appréhendés comme schèmes absolus. ».

Cela permettrait de comprendre en quoi les environnements, les situations, les personnes viennent modifier la définition (représentation) du pouvoir d'agir. Il apparaît que des expérimentations différentes sur la « référence de parcours » ont amené les acteurs à penser le développement du pouvoir d'agir de façon différente.

Partie 4

Professionnalité, une pratique professionnelle en termes de posture et de technicité

1. Caractériser l'accompagnement social

La professionnalité telle qu'elle est entendue dans la relation entre le travailleur social et la personne accompagnée renvoie aux caractéristiques de l'accompagnement.

Le terme « accompagnement » n'est pas un concept en soi sur le plan scientifique même si de nombreux auteur.e.s ont tenté de le définir dans des situations sociales très diversifiées (éducation, intervention sociale, etc.). Pour Maëla Paul (2009), la notion d'accompagnement se présente comme floue et polysémique :

« Comment expliquer l'usage inflationniste d'une notion aussi floue ? Sans doute sa polysémie constitue-t-elle un trait caractéristique de son succès. L'usage indifférencié du mot permettrait de couvrir le flou des théories, des processus et des objectifs visés. Il s'est probablement imposé par le biais d'une double injonction : être autonome et avoir un projet. Il fournit ainsi la bannière des professions de relation à autrui tout en étant à la solde d'injonctions normatives donnant le primat à l'individu sur le groupe » (Paul, 2009, p. 614).

Si l'auteure évoque ce terme comme une « nébuleuse » (Paul 2002), elle identifie néanmoins un point commun : l'accompagnement a pour fonction d'étayer des pratiques de transitions personnelles ou professionnelles (Paul 2004). Ces dernières s'appuient sur un certain nombre de conditions : un processus, un cadre méthodologique et des outils, une mise en présence, une fonction, une interaction (entre le professionnel et la personne accompagnée), une stratégie. Ainsi, l'accompagnement se présente de façon protéiforme qui implique : une diversité des demandes d'aide ; une pluralité des rôles de l'accompagnant, une conjugaison de logiques, une variabilité dans le temps, une qualité relationnelle, un jeu constant entre distance/proximité/présence/absence (Paul 2002, *id.*).

Dans les professions de la relation et notamment, dans la mise en œuvre des dispositifs édictés par les politiques sociales, l'accompagnement est le plus souvent prescrit comme mesure sociale *a contrario* des principes de la relation d'aide ou de la relation éducative (Molina 2023). La sociologie critique de l'intervention sociale, dont certains travaux portent sur les questions d'insertion sous l'angle politique et économique par exemple, met en lumière l'accompagnement social comme une injonction sous le paradigme du « projet » et de « l'autonomie » des bénéficiaires de l'action sociale dans la perspective du *workfare* ou « Etat social actif » en lieu et place du *welfare* de « l'Etat Providence » (Barbier 2013 ; Duvoux 2009 ; Messu 1991 ; Paugam 2009 ; Payet *et al* 2008). D'autres auteurs, interrogent cette notion d'accompagnement au prisme d'un ordre moral (Fassin *et al* 2013 ; Giulliani 2013).

L'enquête conduite pour notre recherche sur la « référence de parcours » a pu mettre en évidence la façon dont les différents acteurs interviewés, personnes concernées et professionnels conçoivent, depuis leur expérience singulière, cet accompagnement.

Une relation basée sur l'écoute

Lors de l'enquête par entretiens, lorsque les personnes accompagnées sont interrogées sur les caractéristiques de l'accompagnement dont elles bénéficient, il en ressort un point majeur. Il s'agit de l'écoute prodiguée par le travailleur social qui assure l'accompagnement de la personne.

« Avez-vous l'impression d'être suffisamment respecté-e à travers l'accompagnement dont vous bénéficiez ? en quoi ? (enquêteuse) Oui, ils m'écoutent, ils essayent de trouver une solution » (E1PAC).

Cette écoute mise en avant par les personnes accompagnées interviewées est présentée comme une posture incontournable, y compris s'agissant des professionnels non travailleurs sociaux par exemple, des praticiens de la santé.

« Moi, je ne pensais qu'à une seule chose, c'était me soigner puis retourner travailler puis sur mon parcours, j'ai trouvé un super kiné qui m'a aidé aussi bien physiquement que moralement. Il a tout remis en place, dès la première séance, il a compris tout de suite ce qui n'allait pas. C'est le premier professionnel que j'ai rencontré qui ne parlait pas mais qui au moins était efficace » (E2PAC).

Le lien social

Si l'accompagnement social est présenté par les personnes accompagnées comme la capacité et la fonction d'écoute opérée par le travailleur social à leur égard, l'enquête fait ressortir une deuxième caractéristique : une attente de lien social.

« Après quand je n'arrivais plus à gérer, j'ai été obligée de demander l'assistante sociale et puis comme j'allais au « café rencontre », cela permettrait d'avoir un lien. Même au début du covid, elle prenait de mes nouvelles par téléphone ou par mail. Ça permettait de savoir que l'on pensait à moi, que si j'avais besoin de quelque chose en urgence, je savais que je pouvais compter sur elle » (E2PAC).

Ce lien social évoqué par la personne accompagnée interviewée renvoie à celle de la protection et de la reconnaissance. Ainsi, Serge Paugam (2022) propose une typologie basée sur quatre types de liens sociaux principaux : le lien de filiation, le lien de participation élective, le lien de participation organique entre acteurs de la vie professionnelle et le lien de citoyenneté. Il défend l'idée selon laquelle chaque individu construit son identité à partir de ces 4 liens sociaux qui lui assurent la reconnaissance d'autrui. Ce sont ces liens sociaux qui assurent protection et reconnaissance à la personne. Axel Honneth (2000), a théorisé la « reconnaissance » autour de trois registres dont la finalité reste la « justice sociale » : le registre de l'amour, du droit et de la solidarité.

Ne pas vouloir être considéré comme un « cas social »

De façon symétrique à la question de la reconnaissance et dans ce que nous pourrions nommer comme un paradoxe au regard d'un désir de protection, les personnes expriment également leur refus d'être vécues comme des personnes stigmatisées par l'aide sociale dont elles bénéficient.

« Ils me prennent pour la personne que je suis, pas « le cas social ». C'est ça la différence avec les autres » (E2PAC).

La question de la stigmatisation a été travaillée par différents auteurs en sociologie, comme Erving Goffman (1975), pour le plus reconnu en la matière. Plus récemment d'autres travaux portant sur le secteur de l'intervention sociale, sont venus nourrir la réflexion sur le sujet. Serge Paugam (2009, *id.*) évoque la « disqualification sociale » pour aborder une forme de marquage des personnes faisant l'objet des interventions des services sociaux. Il montre que ces personnes sont reléguées parfois même sans que les professionnels en prennent conscience, à un « statut socialement dévalorisé » du fait d'une appartenance identitaire à une catégorie sociale, celle de l'aide ou l'action sociale, voire de pauvre.

Pour autant, l'accompagnement social est aussi parlé par les personnes interviewées comme un soutien pour éviter ce qui peut être vécu comme des formes de renoncement.

« S'il y a autant de gens dans la rue c'est parce qu'au bout d'un moment, on n'a plus la force de se battre, on baisse les bras, on est dehors et si on crève on crève. Si quelqu'un nous tient la main, on accepte mais il ne faut pas retomber parce que le but c'est de pouvoir vivre décemment, dans un logement décent et voir une vie correcte » (E2PAC).

Ce verbatim illustre la nécessaire quête de dignité des personnes bénéficiaires des services sociaux au regard de ce que nous avons identifié plus haut, la stigmatisation, voire la disqualification sociale telle qu'elle est vécue.

Pour certains professionnels, l'accompagnement se situe dans une fonction de guide pour un chemin à parcourir.

« Moi je suis main dans la main avec les gens et je suis juste là pour les emmener là où ils veulent aller, tout en les aidant à trouver le bon chemin, qui ne sera pas forcément bon pour moi par exemple. Je ne sais pas si les personnes partagent ça » (E3PRO).

La dignité avant tout

A la question de savoir si le travailleur social et la personne accompagnée se situent au même niveau, les personnes expriment une demande de considération, de dignité.

« Ils ne me rabaisent pas. Ce sont des personnes qui vont m'aider à me relever, peut-être tout doucement, mais à me relever correctement » (E5PAC).

Des ajustements nécessaires, une adaptation du professionnel à la personne

Les professionnels interviewés évoquent les modalités interactionnelles avec les personnes qu'ils accompagnent. Il est ainsi abordé la question des ajustements nécessaires du travailleur social aux personnes rencontrées.

« Ajuster nos interventions, pour qu'elles prennent sens et qu'elles soient porteuses pour les usagers qu'on accompagne, les uns et les autres. Et qu'est-ce qu'ils attendent, comment eux ils verraient quelle serait la meilleure façon d'ajuster, au quotidien. On est obligé d'ajuster notre positionnement professionnel, bien sûr on acquiert des bases, des savoirs, de la théorie. Mais en pratique, ça demande des ajustements en permanence. C'est ça qui est chouette aussi. C'est un défi en tant que professionnel, de savoir comment avec cet usager, avec son parcours de vie spécifique, sa personnalité, sa sensibilité. Comment toi, en tant que professionnel, tu t'ajustes et tu rentres en lien pour pouvoir répondre au mieux aux attentes, aux objectifs qui sont fixés » (E4PART).

Une multitude d'intervenants

Les personnes relatent leur parcours d'accompagnement à travers la multitude d'accompagnants professionnels qu'ils ont rencontrés.

« Ça fait des années que je suis suivie. J'ai les éducateurs, j'ai les TISF. J'ai eu tellement de monde que je sais plus » (E5PAC).

Si cet extrait ne dit pas si la personne en est satisfaite ou pas, nous établissons le parallèle avec l'un des objectifs de la « référence de parcours » qui situe un intervenant principal dans un rôle de coordinateur afin de pallier cet effet cumulatif et possiblement non coordonné de l'intervention sociale.

Des affects et des émotions dans l'accompagnement social

Certains professionnels abordent les affects et les émotions vécus comme un incontournable de l'accompagnement social.

« Parce qu'il y a des choses qui se passent quand même dans le travail social. Même des liens avec les usagers que tu accompagnes pendant un an, 2 ans, des usagers, il se passe des choses. On ne peut pas nier. Il y a des émotions, il y a plein de choses qui se passent. On en parle de plus en plus quand même, c'est beaucoup plus admis qu'il y a des affects. Moi depuis toujours, je n'ai jamais nié ça. Il y a des choses qui se passent. On s'autorise, il semble, que ce soit plus admis, reconnu, qu'il y a des affects. Entre autres même, c'est vrai avec tes enfants, il y a des liens qui se tissent. C'est une réalité qui pour moi en tant que travailleur social qui ne compte pas. Un travailleur social qui dit qu'il n'y a rien qui se passe, il n'y a pas d'affect du tout, j'ai du mal à l'envisager. Bien sûr, chacun connaît ses limites, chacun sait, on apprend, on est ce qu'on est, on n'est pas par hasard dans le travail social. Il y a des limites, on le sait tous, on ne fait pas tout et n'importe quoi, mais c'est indéniable qu'il y a de l'affect dans le travail social. » (E4 PART)

Les affects dans le travail social ont été écartés du schéma du professionnalisme attendu (Boussard *et al*, 2010), ceci afin de penser l'intervention comme un acte professionnel et à distance des émotions qui caractérisent l'être humain. Or, de plus en plus de travaux montrent que le « travail émotionnel » (Hochschild 2003) est une composante incontournable du travail avec autrui.

2. Donner du temps à l'accompagnement, un idéal professionnel

L'enquête met en exergue une autre dimension de l'accompagnement, du point de vue de ce que nous pourrions nommer « l'idéal de soi au travail » pour reprendre des travaux conduits par quelques auteur.e.s de la sociologie du travail (Dujarier 2012 ; Simonet 2006 ; Champy et Israël 2009). Ainsi, les intervenants sociaux, qu'ils soient interviewés lors de l'enquête ou lors des échanges en GRI, expriment la nécessité d'installer l'accompagnement dans une durée assez longue.

« Dans l'idéal, on serait plus nombreux donc on aurait plus de temps dans nos accompagnements et on pourrait prendre le temps de discuter avec les gens dans leurs projets, ce qui est notre métier à la base, d'apprendre à repérer les difficultés et les potentialités pour proposer quelque chose de plus proche des gens, de revoir des personnes qui ne reviennent pas forcément vers nous mais pour qui ça aurait pu être bien. Pour moi, l'idéal, il est plutôt dans une question de temps qui permettrait de faire mieux notre travail notamment sur le pouvoir d'agir. Par exemple, il y a une dame que j'ai vu trois ou quatre fois il y a un an, qui n'était pas très en forme et cette dame elle n'a pas forcément demandé à renouveler son accompagnement. Et la plupart du temps, je me dis que cette dame, ce serait bien que je la rappelle, que je lui propose un RDV mais en fait, je n'ai pas le temps, je n'y arrive pas. » (EIPRO).

Bénéficier d'une temporalité plus longue pour effectuer l'accompagnement auprès des personnes, se traduit, pour les professionnels enquêtés, sur un plan comptable et organisationnel au regard des quotas du nombre de personnes suivies par travailleur social. Disposer d'un temps plus long à consacrer à chacune des personnes, correspondrait à baisser la volumétrie des personnes accompagnées par professionnel.

Les travailleurs sociaux évoquent les écarts avec l'institution et les politiques publiques qui ne permettent pas de déployer ce temps nécessaire à la réflexion professionnelle mais aussi celle des personnes accompagnées dans leur propre parcours.

« Aujourd'hui, après ce que je trouve aussi pour avoir fait différentes expériences professionnelles, je pense qu'il y a des endroits, des institutions, des associations et des secteurs dans lesquels c'est plus ou moins difficile d'exercer ce métier d'humain où ce sont des métiers, ça demande du temps aussi. On a besoin de temps pour réfléchir, le temps pour travailler avec les personnes et que de plus en plus, on ne nous laisse pas ce temps. L'institution, les politiques publiques, le resserrement des priorités, etc. fait que on n'a pas toujours le temps de prendre le temps avec les gens mais.

En tout cas, c'est comme ça que moi je ne suis encore passionné 20 ans après par mon métier » (E3PRO).

Au vu des discours recueillis, la recherche met au jour comment les priorités institutionnelles et celles des professionnels ne semblent pas coïncider quant à la temporalité nécessaire pour mener à bien un accompagnement social.

Les professionnels des institutions partenaires aux départements bretons concernés par la recherche rejoignent le point de vue selon lequel le volume de personnes accompagnées ne permet pas en l'état un travail d'accompagnement de qualité.

« Aujourd'hui on a des effectifs de suivi très importants et par conséquent on est moins disponible en termes de fatigue professionnelle et cela peut être compliqué. » (E3PART)

Le constat d'un manque de moyens, formulé par les professionnels, renvoie également à la relation établie avec le management institutionnel qui semblerait pâtir d'un déficit de confiance, selon leur point de vue.

« Dans l'idéal, on aurait plus de moyens, de moyens financiers parce que moyens financiers veut dire moins d'effectifs de suivi, donc moins de dossiers par travailleur social, moins d'administratif aussi parce que, des fois, c'est au détriment du travail de terrain, plus de confiance aussi, plus de communications, plus d'écoute de la part de la direction. » (E3PART)

Les observations réalisées lors de l'enquête de terrain pointent cette dimension des quotas comme un élément déterminant de l'organisation de la « référence de parcours » au sein des services d'accompagnement.

« Aujourd'hui, je peux dire qu'au niveau de l'expérimentation, je suis à 16 ménages que j'accompagne en référence de parcours. »

Une cheffe de service a pris la parole pour poser une question : « dans les deux cas, vous êtes avec un panel de 20 situations. »

« C'est ça 20 situations. J'ai 3 femmes seules, isolées. 7 hommes isolés, 6 familles, dans ces 6 familles, j'ai 4 familles monoparentales. » (OR5).

Cet extrait d'observation recueilli, rend compte d'un accompagnement « de proximité » possible du fait d'un nombre réduit de situations par rapport aux quotas habituels.

« Même plusieurs fois par semaine. Une des plus-values observées, c'est aussi une contractualisation plus rapide. On a échangé lors de la réunion d'insertion du CDAS de L. qu'il y avait aussi moins de ruptures de parcours. C'est vrai que j'ai une disponibilité plus importante pour rencontrer les personnes comparées à mes collègues. La contractualisation se fera plus rapidement et les objectifs mis en dynamique plus rapidement. L'accompagnement global de proximité, c'est une coordination des partenaires. Je vais essayer de passer par des exemples. C'est une clarification de l'intervention de chacune. Je prends l'exemple d'une personne que

j'accompagne bénéficiaires du RSA. C'est un papa qui n'a pas de contact avec son enfant depuis un moment, assez régulier. Il a toujours l'autorité parentale. Il vient me voir lors d'une contractualisation, comme quoi un jour, il a signé un papier, mais je n'ai pas compris que ce que j'ai signé, c'était pour placer mon enfant. Il savait que c'était un accueil provisoire. Mais il ne savait pas qui était qui, comment reprendre le contact et au fur et à mesure, on a repris le lien avec le service des mineurs confié pour savoir qui faisait quoi, où on mettait sa fille parce qu'il se sentait exclu de tout ça, il était un peu perdu. On a fait une élaboration de PPE ensemble. Il y a une disponibilité du professionnel, un temps conséquent pour créer la relation de confiance en dehors du bureau. Cette disponibilité me permet d'avoir des rendez-vous à l'extérieur, je suis partie me balader avec une maman parce que ça génère autre chose dans la relation de confiance quand on peut avoir ce temps-là. C'est aussi s'adapter au rythme de la personne, c'est de laisser le droit à l'erreur, de favoriser l'essai dans le dispositif de l'insertion. » (OR5).

Ce que signifie la professionnelle observée lors d'une réunion de territoire, c'est le souhait de pouvoir « prendre le temps » de la relation. L'accompagnement social, tel qu'il est caractérisé par les professionnels, est basé sur un travail de la relation et notamment une relation de confiance entendue comme le cœur de métier des travailleurs sociaux (Molina 2015).

En effet, la réduction de la volumétrie du nombre de personnes accompagnées dans le cadre de la « référence de parcours » renvoie à la question de la disponibilité du professionnel à l'égard des personnes accompagnées, pour un travail qu'il considère comme « bien fait » ou tout du moins tel que le professionnel le conçoit dans son idéal de métier.

« Anciennement assistante sociale, référente de parcours RSA, elle souligne que le fait d'être devenue référente de parcours a eu un impact positif sur sa profession et la qualité de ses accompagnements. En effet, elle dit que le fait de ne suivre que 20 personnes lui laissent plus de temps afin d'écouter et de mieux prendre en compte les demandes des personnes accompagnées et de mieux les impliquer dans l'accompagnement. » (OR6).

3. L'idéal du métier construit sur la relation

La recherche met en exergue comment l'idéal du métier est vécu par les travailleurs sociaux autour de la relation, d'une rencontre avec l'autre.

« Comment je vois mon métier dans l'idéal, comme je le mène aujourd'hui en fait. C'est à dire que moi j'aime mon métier aujourd'hui. Après avoir fait d'autres expériences, j'y reviendrai, donc c'est que c'est un métier qui apporte énormément humainement. C'est un métier humain, les métiers de l'animation humaine, ce sont des métiers qui sont passionnants parce qu'on s'enrichit aussi de chaque personne qu'on va rencontrer. C'est toujours, pour moi, ça fait 20 ans que je suis assistante sociale, mais c'est toujours pour moi un vrai plaisir que la première rencontre avec la personne, quel qu'elle soit. » (E3PRO).

Selon les professionnels, cette rencontre avec l'autre est permise car elle s'appuie sur une relation de confiance.

« Ce n'est pas toujours simple, ce n'est pas toujours facile, la personne n'est pas du tout prête aussi à rencontrer une assistante sociale et à évoquer avec elle une partie de son histoire et moi je trouve que la plupart des personnes nous font grandement confiance et donc on est vachement gratifié de cette confiance. » (E3PRO)

La recherche met en lumière comment est rendue possible cette relation de confiance pour les intervenants sociaux. Une condition majeure est avancée. Il s'agit d'un changement de regard réciproque entre les deux protagonistes. Ce changement de regard parle des représentations²¹ réciproques entre le métier des intervenants sociaux et les personnes rencontrant des difficultés sociales, bénéficiaires des services sociaux.

« Quand on discute avec eux, quand on prend ce temps avec les gens que l'on accompagne, que l'on prend ce temps pour parler de notre métier, c'est sûr que ça change leur vision. Il y a plusieurs types de gens, il y a des gens qui ne veulent pas déranger, donc le fait de parler avec eux de notre mission, que c'est un service que l'on propose, ça change la donne. Il y a des gens qui ont des images aussi de l'assistante sociale qui place les enfants, quand on échange avec les gens et que l'on repart de leur histoire, de leurs projets, de leurs craintes, quand on prend ce temps-là, ça change tout. La démarche de référent parcours permet qu'ils puissent voir ce qui est possible et ce qui ne l'est pas parce que parfois, nous aussi on aimerait des choses pour les gens, on aimerait un type d'accompagnement qui n'existe pas et le simple fait de partager, c'est évident que ça change la vision. Mais de la même façon que lorsque l'on échange avec eux, ça nous permet de comprendre, pourquoi ils fonctionnent comme-ci ou comme-ça. A travers leur histoire, leurs repères, ça modifie la vision que l'on a d'eux. » (E1PRO)

Certains professionnels souhaiteraient que les représentations des personnes accompagnées sur le métier de travailleur social, puisse évoluer. Il s'agirait de rompre avec une image de l'intervenant social qu'ils caractérisent de « rigide ».

« Il y a aussi les représentations que les gens peuvent avoir des assistantes sociales. Certainement on est vues comme des personnes rigides, très administratives, faut rentrer dans des casses, dans des clous. J'espère qu'en tout cas les personnes qui ont ces représentations-là, qui sont normales, une fois, qu'elles nous rencontrent moi ou mes collègues, le regard puisse évoluer par rapport à ça. Donc je ne pense pas qu'on ait au début la même vision. Mais avec la pratique et la connaissance de l'un et l'autre peut être qu'on peut faire évoluer cette vision de ce que c'est qu'une assistante sociale. » (E3PRO)

Outre les représentations réciproques, les professionnels expriment le sentiment que les personnes qu'ils accompagnent ne connaissent pas véritablement leurs missions.

²¹ Sur la définition de la « représentation », voir partie 3.

« Pour certaines oui, elles ont bien compris notre travail, nos missions parce que moi je leur répète souvent quel est mon rôle, les objectifs que l'on va travailler donc ils savent pourquoi je suis là et ce que l'on va travailler ensemble parce que dès le début je les associe sur les objectifs que l'on va travailler et cela dès le début du parcours. Pour d'autres, on a beau réexpliquer nos missions, notre travail, parfois elles n'arrivent pas à se décentrer de leurs problèmes et par conséquent elles ne comprennent pas la dimension de notre travail parce qu'il y a une difficulté à prendre du recul sur leurs propres problématiques et aussi parce que des fois il y a la pathologie qui fait que ça ne résonne pas dans une logique réelle. » (E3PART)

Un travail d'explicitation du rôle du travailleurs social auprès des personnes accompagnées s'avère nécessaire selon les professionnels interviewés.

Certains professionnels évoquent également la nécessité d'écouter les personnes accompagnées sur leur façon de vivre les interventions sociales.

« Il faudrait se poser autour d'une table avec des usagers et puis les interroger, créer un échange, un espace de parole dans lequel ils pourraient donner leur point de vue. Et ça, ça pourrait être intéressant. Parce que la parole leur est donnée aux usagers dans différents contextes, en suivant la mesure qui est mise en œuvre. Mais concrètement, leur demander leur point de vue sur les diverses interventions sociales qu'ils vivent. Ce serait quand même bien. » (E4PART)

Néanmoins, lorsque l'on interroge les professionnels sur leur vision du métier et les possibles écarts entre leur idéal et leur vécu du quotidien, il est exprimé une forme de souffrance par certains. Il serait intéressant de rapprocher cette souffrance professionnelle à celle des personnes accompagnées dans le vécu de leur situation sociale.

« C'est la notion du temps qui n'est pas forcément prise en compte, on est tout le temps dans la demande, dans un système qui n'est pas forcément adapté où quelque part on nous isole de plus en plus par la dématérialisation. C'est un métier qui est en souffrance et dans l'idéal j'aimerais qu'on arrête de nous mettre en difficulté comme aujourd'hui. On est très adaptable, je trouve, mais à un moment donné, il va falloir prendre en compte la réalité du métier. Cela serait aussi d'être épaulé parce que parfois on est très seul dans l'accompagnement et je pense que des discussions autour de l'analyse de nos pratiques, cela nous permettrait d'avancer. » (E2PRO)

Ainsi cette professionnelle exprime-t-elle un besoin d'accompagnement professionnel. Comme les personnes usagères des services sociaux, expriment également un besoin d'accompagnement (voir plus haut).

4. L'idéal d'une relation horizontale entre le travailleur social et la personne accompagnée

Les travailleurs sociaux interviewés expriment majoritairement un idéal d'une relation horizontale entre eux et les personnes qu'ils accompagnent.

« Je crois que je l'ai bien décliné sur toutes ses formes. Je ne conçois pas mon travail autrement. » (E5PRO).

« Oui [être dans une relation horizontale], à partir du moment où l'on est dans l'échange, où la personne est maître à bord, que l'on sait ce qu'elle veut et ce qu'elle ne veut pas. » (E1PRO).

« Pour moi, en tous cas, on est d'égal à égal, ça va dans la question de la posture aussi qu'on a auprès des personnes, ça va aussi dans la manière dont on les accueille. » (E3PRO).

L'horizontalité dans la relation se pose comme un principe de base de l'intervention sociale aux yeux des travailleurs sociaux.

« Dans nos pratiques, on essaye toujours d'être à l'horizontal tant que possible. Cela veut dire que, pour moi, accompagner une personne, c'est être à côté donc, si j'accompagne une personne, je vais être au même niveau qu'elle, je vais être dans du conseil pour la guider. » (E3PART)

Cette représentation d'une relation horizontale qui se parle comme une évidence lors de l'enquête, renvoie à une posture du travailleur social face à la personne. Cette posture attendue est décrite comme dépassant les cadres bureaucratiques de l'accueil en service social pour aller vers des formes plus conviviales de l'accueil.

« C'est sûr que d'accueillir dans un bureau, institutionnel, formel, derrière un ordinateur, ça laisse quand même vachement aussi la place à ça. Après, c'est comment on accueille les gens dans l'aménagement de l'espace, de notre posture à nous. Voilà, je parle autant de posture, mais voir quelqu'un autour d'une table ronde, un café, c'est autre chose que de recevoir une personne en face à face avec un ordinateur devant soi et qu'a tapé à l'ordinateur. Enfin, c'est autre chose, c'est la manière de travailler aussi, la posture. Il faut qu'on sorte absolument de cette relation hiérarchique. » (E3PRO).

Si la question de l'horizontalité de la relation apparaît comme un allant de soi pour nombre des travailleurs sociaux interviewés, elle est cependant atténuée par d'autres qui montrent comment ils ne sont pas dupes du niveau de relation entre eux et les personnes qu'ils accompagnent. Un nivellement est bien repéré notamment selon les cadres plus ou moins contraignants de certaines politiques sociales qui obligent la personne à une contractualisation et modifie ainsi la formalisation de l'intervention sociale, comme avec le Revenu de Solidarité Active (RSA) ou la protection de l'enfance par exemple. Néanmoins, l'idéal professionnel exprimé parle d'une relation horizontale en dehors de ces cadres contraignants.

« Je pense que oui, c'est possible avec moi mais je ne pense pas que ça soit possible dans tout ce qui est contrat : le cadre de la protection de l'enfance, dans le cadre de l'accompagnement des bénéficiaires du RSA. C'est peut-être plus mitigé dans le RSA mais pour moi, dans le cadre de la protection de l'enfance, ce n'est pas possible parce qu'il y a un cadre légal et que le parent sera contraint à un moment. Sur le service social de secteur, je pense que c'est beaucoup plus facile, moi je ne

me sens pas au-dessus d'eux hiérarchiquement, généralement, quand ils ont une demande, je la fais, même si je ne suis pas en accord, après je le mets. » (E1PRO).

« En tout cas la verticalité ça ne marche pas. Tendre vers l'horizontalité, oui, dans le respect. En mettant en œuvre des interventions avec le plus grand respect pour la personne. Et en jouant la carte de la franchise, en disant les choses clairement, de permettre à l'autre, à l'usager d'aussi dire sur notre façon de mettre en œuvre l'intervention. C'est essentiel. Pour moi la verticalité, absolument, ça ne marche pas, c'est un non-sens. De créer des espaces où la personne puisse, dans la mesure du possible, exprimer ses ressentis dans la façon dont on se positionne. C'est en ce sens qu'on tend vers l'horizontalité, c'est de cette manière qu'on y parviendra. Je pense que ça marche plus que la verticalité. Même s'il y a des fois, quand rien ne peut se passer, qu'un enfant est en danger et que les besoins ne sont pas pris en compte, il y a parfois quand c'est le juge qui ordonne et de rappeler, ce cadre-là, c'est important. » (E4PART)

Cette relation qui se dit ou se veut horizontale, aux yeux des professionnels, présente une autre limite en dehors du cadre contraignant d'une politique sociale. Elle est mise à mal dans le cadre d'un rapport d'autorité, un rappel au cadre institutionnel et la soumission de la personne à ce cadre.

« Par contre, parfois ça dérape ou quand la personne nous manque de respect ou qu'elle ne respecte pas le cadre, on va être là pour rappeler le cadre parce que derrière nous, il y a des financeurs, il y a une direction, une institution et par conséquent cela peut être vécu par la personne comme une situation un peu hiérarchique. » (E3PART)

Cette horizontalité est également mise à mal dès lors que surviennent des situations exceptionnelles de mise en danger pour le professionnel dans sa relation avec la personne accompagnée. Une relation tiers peut alors intervenir.

« Moi, par exemple, il n'y a pas longtemps, j'ai été menacée de mort par un fusil, j'ai demandé que ma hiérarchie intervienne et c'est plus ma hiérarchie qui va rappeler le rapport autoritaire dans la décision parce que c'est elle qui va décider ou non de la poursuite de la mesure. Cependant moi aussi je peux dire à un moment donné que je ne me sens pas capable et que je préfère faire valoir mon droit de retrait et je deviens décideur au niveau de la continuité de l'accompagnement. » (E3PART).

5. La « référence de parcours », une nouveauté ?

La mise en œuvre de la démarche référent de parcours a été interrogée par rapport aux pratiques professionnelles usuelles. A savoir, est ce que la « référence de parcours » est considérée par les professionnels comme une nouveauté ou au contraire est-elle une pratique enfouie du travail social, une pratique oubliée ?

Les résultats de la recherche mettent au jour que les professionnels s'accordent à y voir une nouveauté dans sa mise en œuvre au moment de la recherche-intervention sur les trois départements engagés. Pour autant, elle serait en phase avec les pratiques attendues du travail social conformément à leur idéal du métier (voir plus haut).

« Cette démarche, elle est bienvenue. J'ai pris mon poste et mon responsable de service m'a parlé de cette démarche. J'ai tout de suite été très intéressé de m'inscrire dans cette démarche-là. Parce que, comme je disais, c'est pour moi la question du pouvoir d'agir et la question du référent de parcours, ce sont des questions sur la démocratie participative, sur le pouvoir d'agir des personnes que l'on suit et ça fait partie de notre éthique et ce sont des choses dans la pratique qu'on a oublié. Des pratiques oubliées du travail social. » (E3PRO).

Pour les professionnels, la « référence de parcours », donne une place centrale à la personne accompagnée.

« Donc ça vient remettre au centre la question de la place de l'utilisateur, de la personne, telle que nous l'entendons ici à la maison du département. C'est ce que j'entends sur cette question-là de tout ce groupe de travail et tout ce travail que l'on mène autour de cette référence collective, comme un conseil. Dans lequel la personne serait complètement partie prenante de son propre changement. » (E3PRO).

La « référence de parcours » qui met l'accent sur cette place centrale de la personne accompagnée vient confirmer l'idéal professionnel du travailleur social dans la croyance en une relation horizontale avec la personne qu'elle accompagne.

La recherche met en évidence que les fondamentaux du travail social, tels qu'ils sont repris par les professionnels à travers l'idéal du métier, se seraient perdus notamment du fait de la volumétrie des personnes accueillies en service social. Cette volumétrie empêcherait tout travail relationnel approfondi.

Par ailleurs, lorsque l'on reprend un certain nombre d'observations d'activités professionnelles lors de l'enquête, on pourrait se poser la question de savoir en quoi la « référence de parcours » se distingue d'une intervention sociale classique. Les observations menées auprès des référentes de parcours mises en place à titre expérimentale dans le Finistère, interrogent ce point de vue.

« Durant l'ensemble de l'entretien, la référente de parcours a adopté une position éthique. Elle a laissé sans trop intervenir en restant neutre et sans jugements. Ainsi, les dires de Madame n'étaient pas influencés par la référente de parcours. Par ailleurs, avant la rédaction du rapport final concluant le contrat d'insertion, cette dernière a expliqué de nouveau à Madame en quoi il consistait et les enjeux de celui-ci ainsi que la place de chacune d'entre elles dans ce contrat. Ensuite, lors de la rédaction du rapport social, elle a cité à de nombreuses reprises les dires de Madame afin d'appuyer ses propos. » (OA5)

En quoi ce type d'entretien mené par une référente de parcours est-il différent d'un entretien ou accompagnement hors référence de parcours ?

D'autres situations observées sur le département expérimental interrogent de la même manière. Une observation d'une intervention à domicile, dans le cadre de la protection de l'enfance, confirme ce questionnement.

« Par la suite, l'éducatrice a repris sa liste d'objectifs à réaliser, elle fait un point sur les travaux à effectuer d'ici l'année où les enfants sont placés au foyer. Point sur le salon, peinture à continuer, Monsieur dit qu'il se concentre d'abord sur la peinture du salon « j'ai fait les deux couches derrière le meuble pour pouvoir replacer rapidement le meuble, sinon les 3 autres murs je n'ai fait qu'une couche », mais qu'il enlèvera certains canapés, le canapé usé des chiens sera jeté, qu'il rangera le meuble, qu'il triera les affaires qu'il a éparpillé sur l'un des canapés.

L'éducatrice passe au coin cuisine, Monsieur dit toute suite « je n'ai rien fait dans les autres pièces parce que je préfère d'abord finir les travaux du salon, mais j'ai prévu de changer les meubles de rangement, mais je ne sais pas encore quel style de meuble. » Point chambre des enfants pour la peinture, cela n'a pas été effectué.

Monsieur : « Je ne peux pas m'arrêter de peindre, je me reposerais après. Quand mes enfants seront avec moi, je pourrais me reposer. »

L'éducatrice acquiesce : « Je suis là pour vous venir en soutien, je suis fière de vous pour tous ses travaux. D'ailleurs dite moi, BMH est venu effectuer les travaux sur l'électricité »

Monsieur soupire : « Non toujours pas effectués »

L'éducatrice : « Je vais les relancer. D'ailleurs par rapport aux travaux, c'est étrange que BMH vous ait dit qu'il ne paye pas les travaux ou ne vous rembourse pas le matériel, je vais me renseigner auprès d'eux, revoir la prise en charge. »

Monsieur remercie l'éducatrice.

L'éducatrice : « En tout cas, je vais faire un écrit des objectifs que vous avez réalisés pour montre votre investissement à la juge. » (OA6)

Cet extrait d'observation d'entretien en visite à domicile montre comment le référent de parcours propose un accompagnement global sur différentes dimensions de la situation familiale. Ce qui est en jeu ici sont les divers aspects de la situation et notamment, au-delà de la question éducative (deux enfants placés par décision judiciaire), les objectifs fixés avec (ou pour ?) la famille, de mettre en œuvre des travaux de mise en salubrité de l'appartement. L'éducatrice ne focalise pas son rôle sur les questions éducatives mais sur le contrat passé avec la famille pour l'amélioration du logement en vue d'accueillir au mieux leurs enfants.

Est-ce à dire que le statut de « référent de parcours » parvient à faire tomber les logiques de silo en termes d'intervention sociale et de dispositifs²² ? Pour le dire autrement, une éducatrice dont la mission première est la protection de l'enfance ne se focalise pas seulement sur la relation parent-enfants mais déplace son point de vue et son intervention sur les parents dans leur mobilisation autour de la question du logement.

Ce questionnement peut paraître réducteur posé ainsi mais, dans la réalité, l'enquêtrice, pour les besoins de la recherche, note sur son compte rendu d'observation, que :

« L'objectif de cet entretien avait pour but de visualiser l'investissement des parents vis-à-vis des objectifs donnés par le juge des enfants, de décliner les objectifs pour les travaux de l'appartement et de voir l'avancement des travaux et la prise en main des parents. L'éducatrice est en lien avec la juge des enfants et les éducateurs du foyer pour la situation des enfants au foyer. Elle peut entrer en contact avec le bailleur social pour la prise en charge des travaux de l'appartement. » (OA6)

La fonction de référent de parcours fonctionnerait comme l'opportunité de décloisonner les approches en termes d'intervention sociale et de rompre avec la logique de silo de façon effective.

6. A la recherche d'une définition de la « référence de parcours » pour les professionnels

La recherche met en évidence comment les professionnels et les institutions réfléchissent à ce que pourrait être la « référence de parcours », selon la propre conception qu'ils en ont.

C'est l'idée évoquée par exemple d'un professionnel vu comme une personne de confiance et un coordinateur d'interventions pour les personnes et les familles.

« Le ou la référent(e) de parcours est un professionnel de confiance et ressource pour la personne accompagnée. Son rôle est de coordonner et de faire le lien entre tous les acteurs afin de faciliter le parcours de la personne accompagnée en lien avec ses motivations. » (ORI)

Lors du premier séminaire de recherche réunissant les groupes de la recherche-intervention (GRI), il est évoqué le croisement des pratiques mais aussi des regards portés sur la personne. C'est ce que nous avons vu plus haut dans cette partie : un changement de regard réciproque entre le travailleur social et la personne accompagnée.

« Transversalité des regards et des pratiques pour améliorer l'accompagnement des usagers. » (SEMGR1).

Toujours dans ce même séminaire, la question de savoir si la « référence de parcours » est en soi un métier est posé. Ce à quoi les professionnels répondent que la « référence de parcours »

²² Question qui a déjà été évoquée dans la partie 1 sur la référence de parcours comme dispositif de politique publique.

est plus adaptée au métier de travailleur social, même s'il s'articule avec d'autres métiers autour de la personne accompagnée.

Le premier séminaire de recherche des GRI avait mis en exergue et de façon partagée que la « référence de parcours » permettrait de renouveler les pratiques professionnelles actuelles, mais qu'il fallait également s'interroger sur le sens donné à ces pratiques.

Il est notamment évoqué, par l'un des cadres d'action sociale, que la « référence de parcours » renvoie à deux dimensions : la posture du professionnel et l'éthique.

D'autres temps de réflexion menés par des GRI d'autres territoires expérimentaux montrent que le discours est convergent sur le plan de la posture et de l'éthique. Ainsi, la « référence de parcours » est entendue comme une possibilité de revenir aux fondamentaux du travail social.

« Les représentations sur les métiers de l'intervention sociale : quand la personne vient rencontrer le travailleur social, le socle commun est la confiance, la transparence, la visibilité. La personne attend d'être écoutée, sans jugement. » (GRI56).

Cette posture professionnelle a été interrogée lors du second séminaire de recherche des GRI. Il en ressort l'idée selon laquelle la « référence de parcours » se rapprocherait de l'idéal professionnel précédemment exposé dans cette partie sous le prisme d'un rapport horizontal entre le travailleur social et la personne. Cette posture professionnelle qui se voudrait horizontale se justifie parce qu'elle se base sur une relation de confiance entre les deux protagonistes.

Néanmoins, les avis recueillis lors des rencontres des GRI tout au long de la recherche nuancent le propos. Si l'idéal de la relation serait celle de l'horizontalité, certains y voient une posture déséquilibrée entre un professionnel « sachant » et une personne accompagnée en dessous de cette position. En somme, on assisterait à une hiérarchisation sociale, voire un rapport de domination.

« Il faut recueillir le sens que les personnes peuvent y mettre. Des personnes qui se sentent suffisamment en confiance avec un travailleur social pour oser venir parler dans un collectif. On reste dans quelque chose de descendant, où les TS sont dans une posture de sachant. » (GRI22)

« Des interrogations émergent également autour de l'image des intervenants sociaux qui sont assez souvent perçus comme possédant le savoir. » (GRI56)

La question du sens est également mise en avant. La « référence de parcours », parce que sa mise en œuvre vient interroger les pratiques et pose une réflexion sur son renouvellement, est vécue comme un catalyseur permettant une nouvelle dynamique collective porteuse de sens à l'intervention sociale et *in fine* au métier.

« Un élément facilitateur : les réunions partenariales qui existaient auparavant et qui peuvent permettre de redonner du sens et redynamiser le travail ensemble et permettre d'avoir un sens commun. On est très isolé sur le terrain, on ne se voit

pas. Il faut toujours aller rechercher toutes les informations. Pour réussir les missions de la référence de parcours, il faut mettre sur la table la question du sens, ne pas refaire du dispositif ou de la contractualisation. » (GRI56)

Une autre caractéristique de la « référence de parcours » est pointée. Elle correspond à la possibilité de donner une place visible et partie prenante à la personne accompagnée, ainsi qu'à la nécessaire coordination des acteurs gravitant autour de sa situation.

« Le changement perçu à travers la référence réside dans la présence de la personne concernée et la coordination des différents acteurs autour d'elle. » (GRI56)

Ainsi, un certain nombre d'incontournables ou de principes sont énumérés par les professionnels et les personnes accompagnées lors de certains GRI.

« Il travaille en transversalité et connaît les différents partenaires et organisations, il est attentif au secret partagé, il est facilitateur et ne se substitue pas à la personne, il est en position horizontale et sort du rôle d'expert sachant, il est dans la transparence/confiance : tous les échanges doivent être portés à la connaissance de la personne, il s'assure toujours de l'accord de la personne : c'est un préalable. » (GRI56)

Ces principes sont le reflet d'une volonté des professionnels de travailler conformément à la posture éthique entendue du travail social. Ce positionnement assez clairement défini donne à voir l'idéal du métier tel qu'il est perçu par les professionnels. Cet idéal rejoint ce que l'enquête de terrain a mis au jour et que nous avons exposé plus haut dans cette partie.

« Dans l'idéal : être à l'écoute des souhaits des personnes, aller à leur rythme, ne pas les mettre dans une case, se faire confiance, prendre du temps, développer une approche globale, valoriser des parcours, trouver une place de l'environnement familial. C'est possible pour la référente de parcours mais c'est difficile à placer dans le quotidien d'une AS de secteur. » (GRI29).

Toutefois, s'il est plus facile pour les professionnels de fixer le cadre des principes fondamentaux du travail social tels qu'ils se les représentent et qu'ils revendiquent, un certain nombre de questions restent posées quant à l'organisation pratique de la mise en œuvre de ces principes.

« Mais des questions persistent néanmoins : est-ce un métier, une mission confiée, une spécialisation de travail social ? Quels sont les moyens et l'organisation du Département si la référence devient un métier ? Si c'est un partenaire, quelle identité professionnelle du référent ? Quel positionnement par rapport aux partenaires : le référent est-il dans la coordination ou la prise de décision ? Quelle incidence sur les positionnements professionnels dans les instances : les aspects techniques du métier ? » (GRI56).

Conclusion

L'enquête quantitative menée pour les besoins de la recherche²³ avait l'objectif de mesurer le positionnement des différents acteurs enquêtés à partir d'un certain nombre d'affirmations tirées de la problématique.

Pour l'axe « professionnalité » de la recherche, il en ressort globalement une forte convergence avec l'analyse des données qualitatives recueillies lors de l'enquête par entretiens et par observations conduite par les étudiantes, mais aussi lors des rencontres des chercheurs avec les Groupes de Recherche-intervention, ainsi que lors des séminaires de recherche ou des journées d'études qui ont jalonné le parcours de cette recherche.

Ainsi, il est pointé dans le rapport de l'enquête quantitative :

« Nous notons que les répondants sont plutôt d'accord avec les affirmations suivantes :

- La démarche « référent de parcours » vient modifier la conception professionnelle chez les professionnel·le·s ;
- La démarche « référent de parcours » vient modifier la conception que les personnes accompagnées ont des professionnel·le·s ;
- La démarche « référent de parcours » introduit un nouveau type de relation entre l'intervenant·e social·e et la personne accompagnée ;
- L'horizontalité dans la relation est possible dans un rapport entre le·a professionnel·le et le public dans un cadre institutionnel ;
- La démarche de référent de parcours introduit de nouvelles formes de reconnaissance entre les acteur·rice·s individuel·le·s et collectifs pour les personnes accompagnées ;
- La démarche de référent de parcours introduit de nouvelles formes de reconnaissance entre les acteur·rice·s individuel·le·s et collectifs pour les professionnel·le·s ;
- La démarche de référent de parcours introduit de nouvelles formes de reconnaissance entre les acteur·rice·s individuel·le·s et collectifs pour l'institution.

Les avis sont plutôt neutres (que l'on peut aussi interpréter également comme une absence d'avis) pour l'affirmation suivante :

- La professionnalité est impactée par la démarche « référent de parcours ».

Nous notons que les répondants ne sont pas d'accord avec l'affirmation suivante :

- Il existe une conception commune de l'intervention sociale.

Ainsi, la recherche met au jour un certain nombre de questionnements au regard des questions de professionnalité que nous avons exposées dans cette quatrième partie du rapport.

Ces points ont été repris et mis en discussion lors de la journée d'étude du 8 avril 2022, lors de laquelle les acteurs professionnels des GRI, personnes accompagnées, chercheurs ont engagé une réflexion plus avancée au regard des travaux bien avancés.

²³ Voir résultats de l'enquête quantitative en annexe du rapport.

Les acteurs en présence se sont accordés à identifier un certain nombre de points saillants qui ont été analysés tout au long de la recherche. Nous dégageons 4 points majeurs dans cette conclusion de quatrième partie.

Tout d'abord, la « référence de parcours » donne à voir l'idéal professionnel du travailleur social dans l'accompagnement des personnes et sa posture. Il s'agit pour le professionnel d'être côte à côte, faire ensemble et faire avec la place de la personne accompagnée, cette dernière étant considérée comme volontaire. La « référence de parcours » se place de ce point de vue comme un analyseur des principes idéaux du travail social qui peinent à se mettre en œuvre, voire qui disparaissent ou s'affaiblissent dans les pratiques professionnelles.

Ensuite, la « référence de parcours » permettrait dans sa phase de mise en œuvre mais aussi de réflexion comme nous le faisons dans la recherche-intervention, de revenir aux fondamentaux du travail social. Ce retour aux fondamentaux s'incarne dans une revendication ou un souhait très fortement exprimé pour les professionnels : prendre le temps de l'accompagnement. Si la « référence de parcours » se présente comme une nouvelle méthode d'intervention, il s'agit, aux yeux des acteurs d'un « accompagnement de proximité » (Molina, 2022). Or, constat est fait par les professionnels que ce temps nécessaire à l'intervention n'est plus adapté du fait de la non-disponibilité. La question de temps constitue un élément majeur des évolutions de l'accompagnement social.

Troisième point saillant : la « référence de parcours » s'inscrit dans une dynamique positive pour les acteurs (personnes accompagnées et professionnels) donnant ainsi un sens à l'accompagnement et donc à l'intervention sociale. De ce point de vue, la « référence de parcours » impacte positivement la professionnalité car elle vient la renforcer dans sa légitimité et dans le sens qui lui est donné tant pour les professionnels que pour les personnes accompagnées.

Enfin, quatrième résultat majeur de la recherche en termes de professionnalité, la « référence de parcours » renverse la façon de situer la personne accompagnée dans la résolution de ses difficultés. Elle resitue la personne au cœur de l'accompagnement avant le travailleur social et ses propres observations. En ce sens, elle rejoint là encore une posture éthique dans la recherche de tendre vers un idéal du métier et donnerait ainsi du sens et de la cohérence à l'intervention sociale.

Conclusion générale du rapport de recherche

La recherche-intervention sur la « référence de parcours » conduite par le Centre de Recherche d'ASKORIA - en collaboration scientifique avec le Collège Coopératif en Bretagne - et les conseils départementaux des Côtes d'Armor, du Finistère et du Morbihan s'est déployée dans plusieurs espaces. Cette démarche a permis de collecter et d'analyser plusieurs sources d'information sur l'expérimentation de la « référence de parcours » dans les trois départements. Les résultats obtenus, dans leur forme intermédiaire et finale, ont été formalisés par l'équipe de chercheurs et ont été présentés aux groupes de recherche intervention (GRI) composés de représentants des conseils départementaux et des personnes concernées, lors d'un séminaire de recherche en septembre 2022. Ainsi, chacun des résultats principaux a pu être mis en discussion avec les GRI dans une démarche réflexive interdépartementale.

Dans cette conclusion générale du rapport, nous présenterons successivement les quatre axes de l'analyse finalisée telle qu'elle a été proposée par les chercheurs. Pour chaque axe, nous résumerons dans un premier temps les analyses présentes dans ce rapport. Puis, dans un second temps, nous présenterons les principaux retours des représentants des trois GRI à ces analyses lors du séminaire de recherche du 27 septembre 2022.

Il s'agit, avec cette manière de faire, de donner à voir les interprétations et les questionnements des différents acteurs de cette recherche-intervention à la fin de celle-ci, même si, rappelons-le, les 4 axes de la problématique ont été travaillés de façon continue tout au long de la recherche avec les acteurs concernés, membres des GRI.

Axe 1 : La politique publique de la « référence de parcours »

Les principales analyses de l'équipe de chercheurs pour l'axe 1

La politique publique de la « référence de parcours » dans les trois départements se caractérise par plusieurs dimensions.

Tout d'abord, la logique qui structure la « référence de parcours » n'est pas une nouveauté totale sur les territoires. Certaines des dimensions de la « référence de parcours » sont mises en œuvre dans d'autres politiques publiques (par exemple : la protection de l'enfance, l'insertion).

Ensuite, la « référence de parcours » arrive dans un système d'action publique caractérisée par une organisation en silo des politiques publiques. Cela pose un défi important aux acteurs en charge du dispositif « référent de parcours », qui doivent développer les bonnes stratégies pour garantir une approche globale des problématiques des personnes concernées et une coordination des intervenants.

Par ailleurs, la « référence de parcours » n'arrive pas seulement dans une organisation de l'action publique en silo. Elle s'inscrit également largement dans des structures organisées selon les principes de la Nouvelle Gestion Publique (NGP) dont les modes opératoires se présentent comme autant de contraintes auxquelles se heurte la volonté d'une approche décloisonnée, coordonnée et fluide de l'accompagnement des publics.

Enfin, des marges de manœuvre existent au cœur de l'action pour les « référents de parcours ». Elles tiennent d'une part au fait que, malgré la dimension procédurière de la NGP, des incertitudes demeurent, sur lesquelles peuvent jouer les acteurs. Ce qui, d'autre part, crée les conditions pour tester des pratiques renouvelées qui comportent, en germes, des potentialités d'innovation sociale.

La discussion des résultats de l'axe 1 par les GRI

La recherche-intervention sur la « référence de parcours » interroge les politiques publiques mises en œuvre dans les départements. Elle repose sur un portage politique et institutionnel, correspondant à des volontés publiques de travailler ensemble. Les conditions sont données institutionnellement pour développer le réseau. Cela rejoint l'intention des différents acteurs de décroiser. La manière dont la « référence parcours » est pensée et mise en œuvre dépend des acteurs, des collectivités et des personnes. Ces questions des politiques transversales et des politiques en silo n'est pas nouvelle, elles sont déjà à l'œuvre et elles avancent sur les territoires.

Le terme de dispositif pour désigner « la référence de parcours » ne fait pas écho. Pour les membres des GRI, la « référence de parcours » est plus un outil de travail social, une méthode au service de l'accompagnement social. Elle est pensée comme opérationnelle rapidement. Mais, selon les acteurs, « il y a encore du chemin » pour en faire un objet de transformation des politiques publiques. Certains pensent que les Directions ne suivront que si « ça bouge sur le terrain ». « Tout dépend aussi des individus qui vont remonter ces travaux, de l'énergie qui y est mise ».

Cette façon d'envisager la mise en œuvre d'une orientation nationale forte dans le domaine de l'action sociale, qu'est la « référence de parcours », renvoie à une tension bien connue des analyses en politiques publiques. Il s'agit de la rencontre d'une dynamique « *bottom up* » (par le haut) caractérisée par une ligne descendante et une dynamique « *top down* » (par le bas) résolument inductive.

La recherche -intervention que nous avons menée sur le sujet de la « référence de parcours » met ce point en exergue, notamment parce que chaque territoire départemental, s'étant saisi d'une même orientation nationale, l'a mise en œuvre de façon différenciée, expérimentale pour certains.

Axe 2 : le partenariat

Les principales analyses de l'équipe de chercheurs pour l'axe 2

Le partenariat est indissociable de la « référence de parcours » pour les professionnels du travail social mais se décline différemment en fonction des situations. Un des enjeux est d'identifier comment les acteurs passent du réseau à la coopération.

Le partenariat dans la « référence de parcours » n'est pas si simple à réaliser. Il bute sur des lourdeurs administratives et budgétaires, ainsi que sur des actions en silo. On constate un manque de temps pour l'interconnaissance. Des interrogations se posent sur la légitimité et

l'adhésion volontaire. Enfin, derrière la question du secret professionnel, présente comme c'est souvent le cas dans l'intervention sociale, se pose la question de la symétrie partenariale.

Le partenariat est donc à construire et des outils sont à créer, comme une charte, mais la référence de parcours est également à mettre en place empiriquement, notamment en développant la communication entre les acteurs. La recherche-intervention a permis une interconnaissance, la mise en place de comités et une validation institutionnelle.

La « référence de parcours » rejoint un enjeu de changement de modèle dans l'intervention sociale. La question collective est au travail à travers le partenariat et le changement identitaire qui peut en résulter. Il s'agit de mettre la personne au centre de son accompagnement et lui permettre de « prendre les rênes » de ce dernier en devenant quasiment prescripteur.

La discussion des résultats de l'axe 2 par les GRI

Les membres des GRI se posent plusieurs questions à propos des analyses sur le partenariat. Quelle place, quelle participation des personnes au partenariat ? Comment « mettre tout le monde ensemble » pour qu'il y ait un changement de pratiques ? Comment faire pour ouvrir aux partenaires ?

La question du partenariat apparaît comme un enjeu pour mettre la personne au centre de son accompagnement. Peut-on comprendre l'intervention des différents travailleurs sociaux comme celle d'un prestataire des personnes accompagnées ? Les membres des GRI s'accordent pour parler d'un « accompagnement » plutôt que d'une prestation. Selon ces derniers, professionnels et personnes accompagnées sont côte à côte. A la question « comment fait-on pour fonctionner ensemble ? », les membres des GRI y répondent par le fait, que selon eux, Il n'y a pas de « chef », les deux travaillent ensemble. Le référent de parcours serait « une tour de contrôle, dans le sens d'un aiguillage, plutôt qu'un prestataire ».

Sur ce point, constitutif de l'un des résultats majeurs de la recherche, notons que la place accordée à la personne accompagnée par l'intervenant social, prétend annuler une quelconque hiérarchisation des places entre acteurs. Nous l'avons vu dans le rapport, et nous le reprendrons plus loin dans la conclusion sur le sujet de la professionnalité, que ce point de vue rejoint un certain idéal d'un rapport social institué.

Dans le prolongement, la question qui se pose pour les membres des GRI, avec le partenariat, est « comment on fait ensemble pour mieux fonctionner, avec une place plus centrale de la personne ». Les acteurs mobilisés dans la réflexion renvoient à la question de l'éthique, de la transparence et de la conscientisation. « Comment sort-on de nos fonctionnements opaques pour être plus accessibles ? »

Les membres des GRI s'interrogent également du passage du réseau à un travail coopératif. Cela s'exprime par une définition de ce que « chacun doit faire » et « quelles sont les prérogatives de chacun ». Mais, relèvent-ils, certains partenaires ont des interventions « normées », « sans marge de manœuvre ». Alors qu'avec d'autres, la co-construction est possible, toujours selon les membres des GRI.

Axe 3 : le pouvoir d'Agir

Les principales analyses de l'équipe de chercheurs pour l'axe 3

La notion de pouvoir n'est pas clairement définie et arrêtée. De ce fait, la définition de pouvoir d'agir ne peut que difficilement être plus claire, puisqu'elle se compose de la notion de pouvoir.

Le but ultime de la démarche est une amélioration de la situation des personnes accompagnées. Cette expérimentation est une tentative parmi d'autres pour améliorer et prendre plus en compte le devenir et l'issue de chaque personne faisant appel aux services sociaux.

La « référence de parcours » est un canal pour donner (ou vouloir donner) du pouvoir d'agir aux personnes. On note une interrogation ou peut-être une confusion entre la notion de « pouvoir » et la notion de « pouvoir d'agir ou DPA ». Le pouvoir d'agir est un processus alors que le pouvoir est un état de fait (quelqu'un ou quelque chose détient le pouvoir).

Des expérimentations et/ou expériences différentes sur la « référence de parcours » ont amené les acteurs départementaux à penser le développement du pouvoir d'agir de façon diverse. Le pouvoir d'agir peut être pensé théoriquement, mais il peut s'avérer différent du pouvoir d'agir pensé dans l'action et dans l'expérimentation. Il serait intéressant de préciser cette notion en adoptant une définition commune, de mesurer la structure de la représentation sociale du pouvoir d'agir et de penser les théories de façon unifiée afin de disposer d'une approche convergente.

La discussion des résultats de l'axe 3 par les GRI

Pour les membres des GRI, la notion de pouvoir est en lien avec celle de capacité qui est plus parlante et moins sujette à controverse. Selon ces derniers, tout le monde a le pouvoir de décider mais les personnes n'ont pas forcément les outils que les travailleurs sociaux peuvent apporter, la personne s'en saisissant ou pas.

Le pouvoir d'agir est très présent dans le document de cadrage national sans qu'il ne soit défini. Chacun y met des dimensions différentes. Il s'agit d'une notion très intellectualisée. En réalité, dans la protection de l'enfance par exemple, quel est le pouvoir des personnes concernées dans un cadre contraint ?

Dans de nombreux espaces du travail social, les professionnels sont formés au pouvoir d'agir selon l'approche de Yann Le Bossé²⁴. Selon les membres des GRI toujours, les travailleurs sociaux « veulent du pouvoir d'agir mais veulent aussi le donner. Ce terme 'pouvoir d'agir' s'est vulgarisé, est utilisé partout et n'a plus de sens ».

Les membres des GRI pointent que l'approche du « développement du Pouvoir d'Agir » prend du temps et mettent en exergue des paradoxes. « Mais à quel endroit on peut les donner à voir et qui s'en saisit ? Et sur ces questions on devient militant. » Travailler sur un objet commun pourrait être une base pour poursuivre le travail sur la « référence de parcours ».

²⁴ Voir Partie 3 du rapport sur le « Pouvoir d'Agir »

Les membres des GRI énoncent un certain nombre de questions : qui dit quoi, à qui, dans quel but ? Que se passe-t-il quand on met en capacité et que ça ne marche pas ? L'échec n'existe pas, chaque pas compte. Pour qui est-ce un échec ? Cela dépend des finalités. Toujours selon les acteurs concernés, le pouvoir d'agir est un objet « qui n'est pas palpable et pas mesurable », mais il est mis au centre des attentes de réussite. C'est un idéal, comme l'autonomie, il faut le définir avec la personne.

La question de la mesure et de la tangibilité du pouvoir d'agir interroge du point de vue du chercheur. Cette notion brandie comme un étendard par les professionnels, dans une forme quasi magique pour mieux intervenir auprès et avec les personnes, nécessiterait d'être approfondie dans des prolongements de la recherche.

Toujours dans la discussion engagée à partir des résultats de la recherche-intervention, il est à noter que l'une des personnes accompagnées membre de l'un des trois GRI adopte une position radicale soulignant que, selon elle, « les personnes concernées n'ont pas de pouvoir d'agir. Mais avec le temps, il y a eu des évolutions. Certains professionnels laissent le pouvoir de décider car le centre est la personne accompagnée ». Ce propos est toutefois à nuancer car, dans les résultats des enquêtes quantitative et qualitative, ce point n'est pas une donnée identifiée en tant que telle.

In fine, les membres des GRI mobilisés sur la recherche, arrivent à la conclusion que « l'institution attend quelque chose des professionnels qui attendent quelque chose des personnes accompagnées. Le pouvoir d'agir des gens, c'est peut-être qu'on entende leurs propositions et leurs décisions ».

Axe 4 : Les professionnalités

Les principales analyses de l'équipe de chercheurs pour l'axe 4

La « référence de parcours » donne à voir l'idéal professionnel du travailleur social dans l'accompagnement des personnes et sa posture. Il s'agit pour le professionnel d'être côte à côte, de faire ensemble et de faire « avec » la place de la personne accompagnée, cette dernière étant considérée comme volontaire. La « référence de parcours » se place de ce point de vue comme un analyseur des principes idéaux du travail social qui peinent à se mettre en œuvre, voire qui disparaissent ou s'affaiblissent dans les pratiques professionnelles actuelles.

La « référence de parcours » permettrait dans sa phase de mise en œuvre mais aussi de réflexion, comme nous le faisons dans la recherche-intervention, de revenir aux fondamentaux du travail social. Ce retour aux fondamentaux s'incarne dans une revendication ou un souhait très fortement exprimé par les professionnels : prendre le temps de l'accompagnement.

La « référence de parcours » s'inscrit dans une dynamique positive pour les acteurs (personnes accompagnées et professionnels) donnant ainsi un sens à l'accompagnement et donc à l'intervention sociale. De ce point de vue, la « référence de parcours » impacte positivement la professionnalité car elle vient la renforcer dans sa légitimité et dans le sens qui lui est donné tant pour les professionnels que pour les personnes accompagnées.

La « référence de parcours » renverse la façon de situer la personne accompagnée dans la résolution de ses difficultés. Elle resitue la personne au cœur de l'accompagnement avant le travailleur social et ses propres observations. En ce sens, elle rejoint là encore une posture éthique dans l'idée de tendre vers un idéal du métier. Elle donnerait ainsi du sens et de la cohérence à l'intervention sociale.

La discussion des résultats de l'axe 4 par les GRI

La recherche comporte un point aveugle : la référence de parcours, si elle embarque ceux qui participent à la recherche dans une dynamique positive, elle n'apparaît pas ainsi pour tous. Les membres des GRI observent des interrogations chez les travailleurs sociaux non-parties prenantes dans la recherche. Certains professionnels sont qualifiés comme non sensibilisés à cette question et n'en perçoivent pas forcément la plus-value. La « référence de parcours » est même vécue négativement par certains, comme un dispositif qui « tombe » en plus des autres.

Par ailleurs, les travailleurs sociaux non impliqués dans la recherche, ont l'impression qu'ils mettent déjà en pratique certains pans de l'activité décrits dans la « référence de parcours » : le partenariat, le pouvoir d'agir.

En outre, la perte de sens par rapport au métier et le manque de temps sont souvent mis en avant dans les échanges entre professionnels du travail social. Les membres des GRI renvoient comment les constats et analyses de la recherche peuvent venir impacter le ressenti des professionnels en négatif : « Cela peut-être dur pour certains professionnels de se dire qu'ils ne travaillent pas comme ils en avaient l'idéal et que cette démarche de « référence de parcours » pointe ces manquements. »

Les GRI réagissent sur une autre dimension de la professionnalité en lien avec les politiques publiques. Ils évoquent « une défiance des professionnels envers les politiques publiques ». En effet, ils soulignent que lorsque la « référence de parcours » a été proposée, « certains collègues ont été négatifs et pessimistes. Pour certains, avec la « référence de parcours, on veut créer le travailleur social parfait. La moindre évolution proposée, venant du haut, est mal perçue. Pourtant, en même temps, les travailleurs sociaux demandent les moyens d'agir aux politiques publiques. »

Certains acteurs de l'un des départements engagés dans la recherche-intervention et qui n'a pas créé de poste de référent de parcours, pointent « les réticences qui viennent de l'absence d'une mise en œuvre concrète de la référence de parcours ».

Une attente forte est exprimée : « dépasser les concepts et l'intellect et passer à l'acte, opérationnaliser et communiquer. La recherche doit se traduire par des actes concrets et des tentatives. »

La recherche le démontre, la « référence de parcours » se présente comme un analyseur des fondamentaux du travail social : accompagnement, éthique, décloisonnement des politiques sociales, pouvoir d’agir, partenariat, etc.

En ce sens, le projet qu’elle porte est congruent avec l’idéal du métier tel que les professionnels se le représentent. Les personnes accompagnées, quant à elles, sont idéalement placées au cœur de l’intervention comme acteur clé.

Néanmoins, sa mise en œuvre en termes d’action publique, ne va pas de soi. Elle pose un certain nombre de questions au local. Elle vient notamment bousculer les organisations de travail, le rapport entre les personnes accompagnées et les institutions de l’action sociale, la mise en œuvre des politiques sociales, etc.

Les 4 axes de la recherche (politique publique, partenariat, pouvoir d’agir et professionnalité) ont permis d’analyser les enjeux qui se posent à travers l’introduction d’une démarche, vécue à la fois comme un dispositif, une méthode, une approche, une philosophie.

Si la recherche-intervention avait comme objectif général et initial d’analyser la mise en œuvre d’une orientation de politique publique sur trois territoires différenciés à l’échelle d’une même région, elle donne à voir comment coexistent des points de convergence dans les possibles et les limites rencontrées entre chacun des territoires, malgré les choix spécifiques de mise en œuvre opérés.

Bibliographie récapitulative

- Autès, M. (1999). *Les paradoxes du travail social*. Paris : Dunod.
- Abric, J. C. (1994). *Les représentations sociales : aspects théoriques*. Presses Universitaires de France.
- Abric, J. C. (2001). L'approche structurale des représentations sociales : développements récents. *Psychologie & Société*, 4, 81–103.
- Alter, N. (2000). *L'innovation ordinaire*, Paris : PUF, 388 p.
- Amblard, H., Bernoux, P., Herreros, G., Livian, Y.-F. (2005). *Les nouvelles approches sociologiques des organisations*, Paris : Seuil, 245 p.
- Barbier, J. C. (2013). « Pour un bilan du workfare et de l'activation de la protection sociale », in Castel Robert, Duvoux Nicolas (2013), *L'avenir de la solidarité*, Presses universitaires de France, coll. La vie des idées, p. 43-64.
- Barus-Michel, J., & Enriquez, E. (2016). Pouvoir. In *Vocabulaire de psychosociologie* (pp. 221–230). Érès. <https://doi.org/10.3917/eres.barus.2016.01.0221>
- Beauvois, J. L., & Dubois, N. (2009). À propos d'une critique critiquable: Quelques précisions sur la théorie de la norme d'internalité. *Revue Internationale de Psychologie Sociale*, 22(2), 117–135.
- Bertrand, R. (éd.) (2005), *Les travailleurs sociaux* Paris, La Découverte.
- Bickel, J.-F., & Hugentobler, V. (2018). Les multiples faces du pouvoir d'agir à l'épreuve du vieillissement. *Gérontologie et Société*, 40(3), 11. <https://doi.org/10.3917/gsl.157.0011>
- Bellot, C., Bresson, M., & Jetté, C. (dir.) (2013). *Le travail social et la nouvelle gestion publique*, Québec : Presses de l'Université du Québec, 245 p.
- Bezes, P., & Demazière, D. (dir.) (2011). « New Public Management et professions dans l'État : au-delà des oppositions, quelles recompositions ? », *Sociologie du travail*, n°53.
- Boltanski, L., & Chiapello, E. (2011), *Le nouvel esprit du capitalisme*, Paris, Gallimard.
- Bonnami, A., Carignan, L., Lyet P., Milon, M.-P., Molina Y., & Ward J. (2020). *Réformes des formations du secteur social et socialisation professionnelle*, Programme de recherche franco-québécois, Groupe de recherche d'Île de France / Université du Québec à Chicoutimi, <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-02496694/document>, 355 p.
- Bonny, Y., & Demailly, L. (2012), *L'institution plurielle*, Villeneuve-d'Ascq, Presses Universitaires du Septentrion.

- Bossé, Y. L. (2016). Soutenir sans prescrire: aperçu synoptique de l'approche centrée sur le développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectivités (DPA-PC). Ardis. <https://books.google.fr/books?id=KF89MQAACA AJ>
- Boussard, V., Demazière, D., & Milburn, P. (dir.) (2010). *L'injonction au professionnalisme. Analyses d'une dynamique plurielle*, Rennes, Presses universitaires de Rennes, 176 p.
- Boussard, V. (2014). « Professionnalisation, mode d'emploi. Pistes d'analyses des modalités de professionnalisation contemporaines », *TEF-Travail-Emploi-Formation*, n°11, p. 73-88.
- Calvez, A.-E. (2009). "Empowerment": généalogie d'un concept -clé du discours contemporain sur le développement. *Revue Tiers Monde*, 4(200), 735–749.
- Carrel, M., & Rosenberg, S. (2014). L'empowerment et le travail social sont-ils compatibles en France ? *Recherche Sociale*, N° 209(1), 25–35. <https://doi.org/10.3917/recsoc.209.0025>
- Champy, F., & Israël, L. (2009). « Professions et engagement public », *Sociétés Contemporaines*, n°73, p. 7-19.
- Dany, L., & Apostolidis, T. (2007). Approche structurale de la représentation sociale de la drogue : interrogations autour de la technique de mise en cause. *Les Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale*, Numéro 73(1), 11–26. <https://doi.org/10.3917/cips.073.0011>
- Demazière, D. (2009). « Professionnalisations problématiques et problématiques de la professionnalisation », *Formation Emploi*, n°108, p. 83-90.
- Demazière, D., & Gadéa, C. (dir.) (2009). *Sociologie des groupes professionnels, Acquis récents et nouveaux défis*, Paris, La Découverte.
- Demazière, D., Roquet, P., & Wittorski, R. (dir.) (2012). *La professionnalisation mise en objet*, Paris, L'Harmattan.
- Desrumeaux-Zagrodnicki, P. (1998). Norme d'internalité et travail social. Appliquer une norme dans sa pratique professionnelle ne signifie pas que l'on y adhère personnellement. *Spirale. Revue de Recherches En Éducation*, 22(1), 35–48.
- Dhume, F. (2001). *Du travail social au travail ensemble : le partenariat dans le champ des politiques sociales*, Paris, Editions ASH.
- Direction générale de la cohésion sociale (2019). *Guide d'appui à la mise en œuvre de la démarche de référent de parcours*, 52 pages
- Dubar, C., & Tripier, P. (1998). *Sociologie des professions*, Paris, Armand Colin, coll. U.
- Dubet, F. (2002). *Le déclin de l'institution*, Paris, Seuil.
- Dujarier, M. A. (2012). *L'idéal au travail*, Presses universitaires de France, coll. Quadrige Essais débats, 291 p.
- Duran, P., & Thoenig, J.-C. (1996). « L'Etat et la gestion publique territoriale », *Revue Française de science politique*, XXXVI-4.

- Duvoux, N. (2009). *L'autonomie des assistés. Sociologie des politiques d'insertion*, Paris, Presses universitaires de France, coll. Le lien social, 269 p.
- Fassin, D. (et al.) (2013). *Juger, réprimer, accompagner. Essai sur la morale de l'Etat*, Paris, Seuil, 413 p.
- Férec, N., Pansu, P., Py, J., & Somat, A. (2011). Évaluation d'Un Programme De Formation À La Clairvoyance Normative Pour Demandeurs D'Emploi. *Orientation Scolaire et Professionnelle*, 40(3).
- Fischer, G. N. (2015). *Les concepts fondamentaux de la psychologie sociale - 5e éd.* Dunod.
- Flament, C. (1995). Approche expérimentale de type psychophysique dans l'étude d'une représentation sociale. *Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale*, 28, 67–76.
- Flament, C., & Rouquette, M. L. (2003). *Anatomie des idées ordinaires.* (A. Colin (ed.)). Armard Colin.
- Fourdrignier, M., Molina, Y., & Tschopp, F. (dir.), (2014). *Dynamiques du travail social en pays francophones*, Genève : éditions ies, 224 p.
- Grimard, C., & Zwick Monney, M. (2016). Les capacités d'agir des travailleurs sociaux. *Pensee Plurielle*, 43(3), 85–95.
- Giuliani, F. (2013). *Accompagner. Le travail social face à la précarité durable*, Rennes, Presses universitaires de Rennes, 192 p.
- Goffman, E. (trad. Khim A.) (1975). *Stigmate. Les usages sociaux des handicaps*, Paris, Les Editions de Minuit, Coll. Le Sens Commun
- Guéguen, N. (2014). Chapitre 1. La soumission à l'autorité : l'obéissance à moindre coût. In *Psycho Sup. Psychologie de la manipulation et de la soumission* (pp. 3–25).
- Guéguen, N., & Pascual, A. (2000). Evocation of freedom and compliance: the “but you are freeof...” technique. *Current Research in Social Psychology*, 5(18), 264–270.
- Guéguen, N., Joule, R.-V., Halimi-Falkowicz, S., Pascual, A., Fischer-Lokou, J., & Dufourcq-Brana, M. (2013). I'm free but I'll comply with your request: generalization and multidimensional effects of the “evoking freedom” technique. *Journal of Applied Social Psychology*, 43(1), 116–137.
- Guimelli, C. (1999). Les représentations sociales. Dans : Christian Guimelli éd., *La pensée sociale* (pp. 63-78). Paris cedex 14, France: Presses Universitaires de France. (pp. 63–78).
- Haut conseil du Travail Social (2021). *Le référent de parcours et les enjeux de partage d'informations*
- Hochschild, A. R. (2003). « Travail émotionnel, règles de sentiments et structure sociale », *Travailler*, 2003/1, n°9, p. 19-49.
- Honneth, A. (2000). *La lutte pour la reconnaissance*, Paris, Edition du Cerf, 232 p.

Hughes Everett, C. (1956). "The making of a physician : general statement of ideas and problem", *Human Organization*, 14 (4), p. 21-25.

Ion, J. (1992). *Le travail social à l'épreuve du territoire*. Toulouse : Privat.

Ion, J., & Ravon, B. (2005). « Institutions et dispositifs » in Ion, J., *Le travail social en débat(s)*, Paris : La découverte, pp. 71-85.

Joule, R.-V., & Beauvois, J.-L. (1998). *La soumission librement consentie. Comment amener les gens à faire librement ce qu'ils doivent faire?* Paris: PUF.

Joule, R.-V., & Beauvois, J.-L. (2002). *Petit traité de manipulation à l'usage des honnêtes gens*. Grenoble: PUG.

Jodelet, D. (1997). *Les représentations sociales*. Paris : Presses universitaires de France..

Karsz, S. (2008). Empowerment : une notion bien -pensante permet -elle de penser ? *Nouvelles Pratiques Sociales*, 21(1), 150–157.

Le Bossé, Y., Defert, F., & Demoustier, S. (2021). L'approche DPA-PC. Entretien avec Y. LE BOSSÉ à propos du Développement du Pouvoir d'Agir des Personnes et des Collectivités. *Forum*, n° 163(2), 8–22.

Lyet P., (2008). *L'institution incertaine du partenariat, Une analyse socio-anthropologique de la gouvernance partenariale dans l'action sociale territoriale*, Paris : L'Harmattan, 237 p.

Messu M. (1991). *Les assistés sociaux. Analyse identitaire d'un groupe social*, Toulouse, Privat, 172 p.

Ma, E., Zhang, Y., Xu, F. Z., Wang, D., & Kim, M. (Sunny). (2021). Feeling empowered and doing good? A psychological mechanism of empowerment, self-esteem, perceived trust, and OCBs. *Tourism Management*, 87, 104356.

Mangard, C. (2002). Chapitre 7. Attributions causales et émotions. In *Neurosciences & cognition. Émotions et cognitions* (pp. 167–193).

Milgram, S. (1980). *Soumission à l'autorité*. Calmann-Lévy.

Moine A., & Sorita N. (2015). *Travail social et territoire. Concept, méthode, outils*, Rennes : Presses de l'EHESP, 252 p.

Molina, Y. (2013). « Décloisonnement des pratiques des travailleurs sociaux dans la nouvelle gestion publique. Une atteinte à la légitimité et à la reconnaissance professionnelle », dans Bellot, C., Bresson, M., & Jetté, C. (dir.), *Le travail social et la nouvelle gestion publique*, Québec, Presses de l'Université du Québec, p. 221-235.

Molina, Y. (2014). « Recomposition des professionnalisations du travail social » in Fourdrignier M., Molina Y., & Tchopp F. (dir.), *Dynamiques du travail social en pays francophones*, Genève : Editions IES, p. 175-193.

- Molina, Y. (2017). « Recompositions des professions sociales », *Travail et Apprentissages*, n°19, pp. 29- 44.
- Molina, Y. (2021). « Le travail social au croisement de la formation, de l'intervention sociale et de la gestion. Enjeux contemporains et perspectives », in Lyet, P., Molina, Y., Soulière, M. (dir.), *Le travail social actuel : entre performance et résistance*, Université d'Ottawa, Revue Reflets.
- Molina Y. (2022). *Bailleur social, un travail de proximité. Entre gestion locative et insertion professionnelle des locataires*, rapport de recherche (Janvier). Non publié.
- Molina Y. (à paraître) (2023) . *Les professionnalisations du travail social*, Presses Universitaires de Rouen et du Havre, coll. La professionnalisation, entre travail et formation.
- Moore, D., & Carayre, D. (2021). La démarche du Référent de parcours conjuguée au DPA : de l'opportunité d'une contractualisation État-Département. *Forum*, n° 163(2), 35–44.
- Ninacs, W. A. (2005). Empowerment et service social : approches et enjeux. *Service Social*, 44(1), 69–93.
- Nieuwenhuis, M., Knight, C., Postmes, T., & Haslam, S. A. (2014). The relative benefits of green versus lean office space: three field experiments. *Journal of Experimental Psychology. Applied*, 20(3), 199–214.
- Palier, B. (2005). *Gouverner la sécurité sociale*. Paris : PUF.
- Parazelli, M., & Bourbonnais, M. (2017). L'empowerment en travail social. *Sciences & Actions Sociales*, N° 6(1), 23–52.
- Pascual, A., Meineri, S., Carpenter, C., Jugel, M., Guy, P., Vallée, B., & Guéguen, N. (2015). Operationalizations of the “but you are free” technique with the word liberty and the Statue of Liberty symbol on clothes: effects on compliance-gaining. *Social Influence*, 10(3), 149–156.
- Pascual, A., Oteme, C., Samson, L., Wang, Q., Halimi-Falkowicz, S., Souchet, L., ... Joule, R.-V. (2012). Cross-Cultural Investigation of Compliance Without Pressure: The “You Are Free to . . .” Technique in France, Ivory Coast, Romania, Russia, and China. *Cross-Cultural Research*, 46(4), 394–416.
- Paugam, S. (2022). *Le lien social*, Que Sais-je, Paris, 5eme édition, 127 p.
- Paugam, S. (2009). *La disqualification sociale*, Paris, Quadrige Presses universitaires de France, 4^e édition, 256 p.
- Paul, M. (2002). « L'accompagnement : une nébuleuse », *Education Permanente*, n° 153, p. 43-56.
- Paul, M. (2004). *L'accompagnement, une posture professionnelle spécifique*, Paris, L'Harmattan, coll. Savoir et Formation, 352 p.

- Paul, M. (2009). « L'accompagnement : d'un dispositif social à une pratique relationnelle spécifique », in Barbier JM (et al.) *Encyclopédie de la formation*, Paris, Presses universitaires de France, p. 613-646.
- Payet, J. P., Giuliani, F., & Laforgue, D. (2008). *La voix des acteurs faibles. De l'indignité à la reconnaissance*, Rennes, Presses universitaires de Rennes, 246 p.
- Ravon, B. (2008b). « Comment traverser les épreuves du travail social », *Rhizome* n° 33, *Prendre soin de la professionnalité*, p. 48- 51.
- Ravon, B. (dir.), (2008a). « Usure des travailleurs sociaux et épreuves de professionnalité. Les configurations d'usure : clinique de la plainte et cadres d'action contradictoires », Modys-CNRS/ONSMP-Orspere, rapport pour l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale (ONPES) mai.
- Ravon, B. (2010). « Travail social, souci de l'action publique et épreuves de professionnalité », *Actes éducatifs et de soins*, mis en ligne le 01 octobre 2010.
- Simonet, M. (2006). « Le monde associatif : entre travail et engagement » in Norbert Alter (dir), *Sociologie du monde du travail*, Paris, Presses universitaires de France, p. 61-79.
- Spreitzer, G. M. (1995). Psychological Empowerment in the Workplace: Dimensions, Measurement, and Validation. *Academy of Management Journal*, 38(5), 1442–1465.
- Vezinat, N. (2016). *Sociologie des groupes professionnels*, Malakoff, Armand Colin, coll. 128.

Annexe 1 : Protocole d'enquête



Recherche- intervention « Référent de parcours »

Protocole d'enquête qualitative

1/ Eléments de cadrage

Question centrale de la recherche

La question de recherche qui va servir de fil rouge à l'investigation est formalisée de la façon suivante :

Quel libre choix dans un dispositif d'action publique ?

Cette question de recherche posée de la sorte doit être contextualisée à l'aune du dispositif d'action publique « Mise en œuvre du référent de parcours ».

4 axes d'investigation

La problématisation de la recherche a mis en évidence 4 axes thématiques faisant l'objet d'une investigation de terrain :

- 5. Une politique d'action publique en termes de dispositif**
- 6. Une dynamique de coopération en termes de partenariat**
- 7. Une place pensée pour les publics concernés en termes de participation ou de DPA**
- 8. Une pratique professionnelle en termes de posture et de technicité**

Méthodes retenues

Afin de mener l'enquête deux méthodes sont retenues : quantitative et qualitative.

Elles prennent appui, toutes deux, sur les 4 axes thématiques de la problématisation qui vont servir de fil rouge à l'investigation conduite.

La méthode quantitative est basée sur l'élaboration d'un questionnaire qui sera administré en ligne entre janvier et février 2022 et piloté par le chercheur quantitativiste.

La méthode qualitative repose sur plusieurs supports ou outils :

- Les groupe de recherche-intervention comme « focus groupes » animés par les chercheurs qualitativistes
- Une grille d'entretien à destination des trois acteurs visés par la recherche : professionnels des collectivités, partenaires locaux, personnes concernées.
- Une grille d'observation pour observer l'activité déployée autour de l'objet de la recherche

Ces deux derniers outils sont mobilisés par des étudiants d'ASKORIA intervenant en complément de l'équipe de chercheurs comme enquêteurs de terrain.

Règles de confidentialité

Le protocole d'enquête respecte la réglementation applicable aux traitements de données personnelles, notamment le règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 dit « règlement général sur la protection des données » (RGDP) et la loi n°78-17 du 6

janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés dans sa rédaction issue de la loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles. Dans ce cadre, **toutes les informations recueillies lors des entretiens et des observations seront traitées de manière confidentielle et anonyme.**

2/ Acteurs enquêtés, échantillon

- Les trois groupes de recherche-intervention (animés par les chercheurs quali)
- Les entretiens individuels : professionnels des collectivités, partenaires locaux, personnes concernées.
- Les observations : groupes projet Morbihan, intervention professionnelle référents Finistère, réunion équipe Côtes d'Armor.

Principes retenus pour les entretiens

- Professionnels autres que ceux des GRI
- Les mêmes territoires que les expérimentations + autres territoires périphériques possibles
- Nombre : entre 7 et 10 entretiens /étudiante (pour les trois départements) = **au total entre 14 et 20 entretiens pour les 3 départements**

Principes retenus pour les observations

- Observer l'activité professionnelle : 2 par département = **au total 6 pour les deux enquêtrices et pour les trois départements**
- Observer des réunions : 2 réunions par département là où ne sont pas les chercheurs quali = **au total 6 pour les deux enquêtrices et pour les trois départements**

3/ Supports utilisés

Grille d'entretien pour professionnel et pour partenaire

- Présentation de la personne : son métier, sa fonction, sa mission, son institution (rapidement)

Thème 1 : Dispositif et politique publique

- Pourriez-vous m'expliquer à quelles politiques publiques sont rattachées vos missions en tant que professionnel ?
- Comment percevez-vous l'ensemble des politiques sociales qui gravitent autour de votre activité professionnelle ? Quels en seraient les impacts sur votre pratique professionnelle ?
- Avez-vous perçu une évolution de ces politiques publiques ces dernières années dans votre exercice professionnel ? que pouvez-vous m'en dire ?
- Connaissez-vous la démarche de « référent de parcours » ? que pouvez-vous m'en dire ? comment pourriez-vous en parler ?
- Selon vous, est ce que la démarche « référent de parcours » vient en concurrence avec d'autres dispositifs existants ? en quoi ?

Thème2 : Partenariat

- Comment définiriez-vous le partenariat ? qu'est-ce que vous pouvez en dire ? quelles expériences significatives avez-vous du partenariat ?
- Comment et par qui sont choisis les partenaires avec qui vous travaillez ?
- Avez-vous le sentiment d'être dans un partenariat horizontal ? de réciprocité (donnant / donnant) ?
- Comment travaillez-vous dans le quotidien avec vos partenaires autour de situations complexes ? pourriez-vous me donner un exemple significatif ?
- Selon vous quels effets produit le travail en partenariat pour les personnes que vous accompagnez ?
- S'il y avait des choses à améliorer en termes de partenariat, qu'est-ce que vous proposeriez ?
- Comment voyez-vous le partenariat dans la démarche de « référent de parcours » ?

Thème 3 : Pouvoir d'agir et empowerment

- Comment définiriez-vous le pouvoir d'agir ?
- Selon vous, qui serait plus particulièrement concerné par le « pouvoir d'agir » ?

- Quelles seraient, selon vous, les caractéristiques du pouvoir d’agir ? et quelle en serait la mobilisation par les acteurs concernés ?
- Est-ce que vous pensez que le « pouvoir d’agir » donne des compétences et rend responsable ? (Poser la question si cela n’apparaît pas dans la réponse juste avant)
- Selon vous, est-ce que le « pouvoir d’agir » interroge la question « éthique » dans l’intervention sociale ? A l’inverse, est ce que la question « éthique » dans l’intervention sociale interroge le « pouvoir d’agir » ?
- Est-ce que le « pouvoir d’agir » est, selon vous, toujours positif ? peut-il se présenter de façon négative ? en quoi ?

Thème 4 : Profession, professionnalité

- Comment voyez-vous votre métier dans l’idéal ? quels sont les écarts entre cet idéal et votre vécu quotidien de votre pratique professionnelle ? auriez-vous un exemple significatif ?
- Avez-vous l’impression que la démarche « référent de parcours » vient mettre à mal votre pratique professionnelle habituelle ? en quoi ?
- Avez-vous l’impression d’avoir la même conception de l’intervention sociale que celle que se représentent les personnes que vous accompagnez ?
- Pensez-vous que la démarche « référent de parcours » peut venir modifier cette conception de l’un et de l’autre ? en quoi ?
- Est-ce que vous pensez possible une relation horizontale (non hiérarchisée) entre vous et la personne accompagnée ? dans quelles conditions cela est-il rendu possible, selon vous ?
- Pensez-vous que la démarche « référent de parcours » amène une autre façon de considérer les différentes personnes impliquées dans l’intervention sociale ?

Souhaitez-vous ajouter d’autres points à l’issue de cet entretien ? (Ouverture libre)

Grille d'entretien pour personne concernée

- Présentation de la personne : son lien avec les institutions sociales et médico-sociales, les professionnels rencontrés (fonction), depuis combien de temps.

Thème 1 : Dispositif et politique publique

- Pourriez-vous m'expliquer les prestations sociales et les différents types d'accompagnement dont vous bénéficiez ? Comment les percevez-vous ?
- Avez-vous perçu une évolution de ces aides ou interventions sociales ces dernières années dans l'accompagnement dont vous bénéficiez ?
- Connaissez-vous la démarche de « référent de parcours » ? que pouvez-vous m'en dire ? comment pourriez-vous en parler ?

Thème2 : Partenariat

- Si vous avez plusieurs professionnels qui interviennent dans votre situation, est-ce que vous avez l'impression qu'ils se parlent et qu'ils travaillent ensemble à votre sujet ? Pourriez-vous donner un exemple ? (si non, qu'est-ce que cela aurait pu être comme travail ensemble ?)
- Comment et par qui sont choisis les professionnels qui interviennent auprès de vous ?
- Avez-vous le sentiment que tous les professionnels jouent un rôle d'égal à égal ?
- Si vous aviez un seul référent pour votre accompagnement qui souhaiteriez-vous qu'il ou elle soit ? (Préciser la fonction)

Thème 3 : Pouvoir d'agir et empowerment

- Est-ce que vous pensez que vous avez du « pouvoir » dans l'accompagnement qui vous est proposé ? pourriez-vous donner un exemple particulier ?
- Selon vous, qui détient le pouvoir dans l'accompagnement qui vous est proposé ?
- Selon vous, ce serait quoi avoir du pouvoir dans votre accompagnement ?
- Est-ce que vous pensez avoir des compétences pour surmonter vos difficultés ?
- Est-ce que vous pensez avoir une responsabilité pour surmonter vos difficultés ?
- Avez-vous l'impression d'être suffisamment respecté-e à travers l'accompagnement dont vous bénéficiez ? en quoi ? (Si oui ou non)

Thème 4 : Profession, professionnalité

- Comment voyez-vous le métier de l'intervenant social ou des intervenants sociaux qui interviennent auprès de vous ?

- Quelle serait, selon vous, une intervention idéale concernant votre situation en particulier ? auriez-vous un exemple ?
- Est-ce que vous pensez que vous êtes sur un même pied d'égalité avec le ou les intervenants sociaux qui vous accompagnent ? en quoi ? ou pourquoi ?
- Vous sentez-vous soutenue par l'institution ou les institutions qui vous accueillent et qui vous accompagnent ?

Souhaitez-vous ajouter d'autres points à l'issue de cet entretien ? (Ouverture libre)

Grille d'observation (réunions, activités)

1/ Eléments de contexte

- Date, heure, lieu, les personnes présentes (sexe, âge, etc. approximativement)
- Thèmes abordés, descriptif de l'organisation de la réunion ou de l'activité, rythmes, répartition des rôles, etc.

2/ Restitution intégrale (le plus possible) des échanges/observations (prendre des notes en observation non participative). Identifier :

- Les interactions entre les personnes
- Les éléments de vocabulaire utilisés dans les échanges,
- Les finalités et objectifs quand ils sont déclinés,
- La qualité des échanges entre acteurs (par exemple : passifs, réactifs, participatifs, attentiste, opposés, etc)
- L'ambiance générale de la séance
- Les problèmes soulevés
- Les réponses apportées

3/ Analyse de l'observateur

En quoi les éléments observés viennent-ils **éclairer la question de recherche** en prenant en compte les **quatre niveaux d'analyse de la recherche** :

- Le dispositif et politique publique
- Le partenariat
- Le pouvoir d'agir
- La profession, la professionnalité

Liens entre ces 4 niveaux (enquêtes)

Annexe 2 : Notice explicative enquêtes



Notice explicative

Recherche « Référent de parcours »

Qu'est-ce qu'on cherche ? Questionnement de départ

- Quels sont les conditions de réussite de la mise en œuvre du « référent de parcours » ou – *a contrario* – quels sont les freins tels qu'ils sont éprouvés par les différents acteurs concernés sur les territoires ?
- Y a-t-il des invariants d'un territoire à un autre selon ses composantes et selon les types de publics ou de problématiques sociales identifiées ? La démarche peut-elle être envisagée pour l'ensemble du territoire breton ?
- A quelles conditions l'accompagnement global proposé dans la démarche de « référent de parcours » est-il possible dans le contexte évolutif et contemporain du travail social appliqué à une échelle départementale ? Quelles articulations avec les autres démarches d'accompagnement d'ensemble

Quatre axes d'investigation de terrain

- Une politique d'action publique en termes de dispositif
- Une dynamique de coopération en termes de partenariat
- Une place pensée pour les publics concernés en termes de participation ou de DPA
- Une pratique professionnelle en termes de posture et de technicité

Deux méthodes d'enquête : qualitative et quantitative

- **Des observations de type ethnographique du quotidien d'acteurs** concernés par la « référence de parcours » : réunions institutionnelles, interventions auprès de personnes concernées, etc.
- **Des entretiens semi-directifs** menés avec les différents acteurs concernés : personnes accompagnées, professionnels, partenaires locaux des Départements.
- **Une enquête quantitative** sur la base d'un questionnaire diffusé en ligne auprès des acteurs concernés.

Règles de confidentialité

Le protocole d'enquête respecte la réglementation applicable aux traitements de données personnelles, notamment le règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 dit « règlement général sur la protection des données » (RGDP) et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés dans sa rédaction issue de la loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles. Dans ce cadre, **toutes les informations recueillies lors des entretiens et des observations seront traitées de manière confidentielle et anonyme.**

Contact : Yvette Molina, coordinatrice scientifique de la recherche, Centre de recherche d'ASKORIA, yvette.molina@askoria.eu, 07 67 02 90 10

Annexe 3 : Encodage enquête qualitative

Tableau codes enquête qualitative recherche référent de parcours

Légende

OA : observation activité
 OR : observation réunion
 E PRO : entretien professionnel
 E PART : entretien partenaire
 E PAC : entretien personne accompagnée
 GRI 56 : réunion GRI
 GRI 29 : réunion GRI
 GRI 22 : réunion GRI
 COPIL : réunion COPIL
 SEM GRI : séminaire de recherche GRI
 DOC : documents

Finistère : 7 retranscriptions

Morbihan : 6 retranscriptions

Cotes d'Armor : 4 retranscriptions

Activités	Finistère	Morbihan	Côtes d'Armor
Observation activité	OA5	0	0
	OA6		
Observation réunion	OR5	OR1	OR3
	OR6		OR4
Entretien professionnel département	E5PRO	E1PRO	E3PRO
		E2PRO	
Entretien partenaire du département	0	E3PART	E4PART
Entretien personne accompagnée	E5PAC	E1PAC	0
	E6PAC	E2PAC	

Annexe 4 : Rapport d'enquête quantitative²⁵

1. Point sur le questionnaire

Le questionnaire a été administré via la plateforme en ligne « *SurveyMonkey* » entre le 10 janvier 2022 et le 04 avril 2022, soit durant 85 jours. Dans cette période, nous avons enregistré 997 personnes qui se sont connectées au questionnaire. Après nettoyage de la base, et avant de faire les traitements nous avons éliminé 642 répondants, car le nombre de questions remplies était trop faibles, soit un taux d'exploitation final de 35,61% (donc un taux de perte de 64.39%). Nous avons par ailleurs identifié un grand nombre de connexions qui ont donné lieu à moins de 5 réponses sur un total de 63 questions (plus de 200).

Pour rappel, le questionnaire était présenté avec des échelles d'Osgood, et chacune des questions était obligatoire. Nous avons introduit une présentation aléatoire des thèmes et des questions au sein de ces mêmes thèmes. L'estimation du temps de réponse du questionnaire dans sa globalité était de 11 minutes.

Le questionnaire était construit comme suit :

- Identité des répondants
- Connaissance sur la « référence de parcours »
- Estimation de son niveau de connaissance sur la « référence de parcours »
- Thématiques de la recherche (4 thèmes)
 - o Une politique d'action publique en termes de dispositif
 - o Une dynamique de coopération en termes de partenariat
 - o Une place pensée pour les publics concernés en termes de participation
 - o Une pratique professionnelle en termes de posture et de technicité
- Questions générales sur la démarche de référence de parcours

Afin de pouvoir conserver le plus grand nombre de répondants, nous avons gardé toutes les personnes ayant répondu à plus de la moitié des thèmes proposés (pour rappel nous avons utilisé une présentation aléatoire lors de la passation). Cela nous amène donc à un nombre de répondants total de 355 personnes (notons bien que cela ne signifie pas 355 questionnaires remplis entièrement).

Nous allons donc présenter les résultats en ne nous basant que sur cette base de 355 personnes. Sachant que tous les questionnaires ne sont pas intégralement remplis, le nombre de répondants par question peut donc être différent (nous préciserons le nombre de répondants « n » pour chaque question et chaque traitement afin de prendre le recul nécessaire à la bonne compréhension des résultats).

Tous les résultats présentés sont statistiquement fiables. Les plus experts pourront noter une simplification dans la présentation des étapes et une simplification de la présentation des

²⁵ L'enquête quantitative a été réalisée par Jordy Stefan, chercheur au Centre de Recherche d'ASKORIA

résultats. Ce choix a été fait afin que chacun puisse comprendre les résultats. Cependant les tests ont été effectués rigoureusement en respectant toutes les étapes attendues pour ce type de traitement.

Nous faisons le choix de ne pas commenter tous les résultats, afin de ne pas alourdir le document déjà dense. Certaines données ne nécessitent pas à notre avis un commentaire de notre part, par exemple l'âge moyen, les pourcentages simples comme la répartition du genre...

2. Note de lecture et de compréhension des résultats

Les questions ont été présentées sous la forme d'affirmation où chaque personne devait exprimer son degré d'accord sur une échelle, en déplacement le curseur sans savoir la valeur que chacun choisissait (nous ne laissons pas afficher la valeur correspondante au choix afin que les personnes fassent un choix de position plutôt qu'un choix de valeur). L'échelle était graduée de 0 à 100. C'est ce qu'on appelle une variable discrète (la variable discrète contient un nombre défini de valeurs réelles, soit ici de 0 à 100 par pan de 1)²⁶. Cela implique ensuite un traitement en moyenne et écart type (l'écart type est une mesure de la dispersion des valeurs d'un échantillon statistique ou d'une distribution de probabilité. Il est défini comme la racine carrée de la variance ou, de manière équivalente, comme la moyenne quadratique des écarts par rapport à la moyenne.)²⁷. Ce choix de type d'échelle ne permet pas de choisir une position parfaitement neutre ou sans avis, car la position médiane est à 50.5, et les choix proposés n'étaient que des entiers.

Nous présentons les résultats sous deux grandes formes :

- Les statistiques descriptives
- Les statistiques inférentielles

a. Statistiques descriptives

Les statistiques descriptives sont une photographie de l'existant. Cela permet, sous la forme de données centrales (moyenne (et écart type) et pourcentages) de résumer les réponses, soit sur les degrés d'accord soit en proportion sur les types de personnes par exemple. Si les proportions (nombres et pourcentages) sont d'usages courants, la compréhension des échelles peut demander une certaine habitude. Nous vous proposons donc un exemple afin de vous rendre la lecture la plus simple possible.

Exemple :

Pour l'affirmation : « *Je connais la démarche de référence de parcours* »

Échelle de 0 à 100, allant de « pas du tout » (correspondant à 0) à « tout à fait » (correspondant à 100)

N=355

Minimum	0
Maximum	100

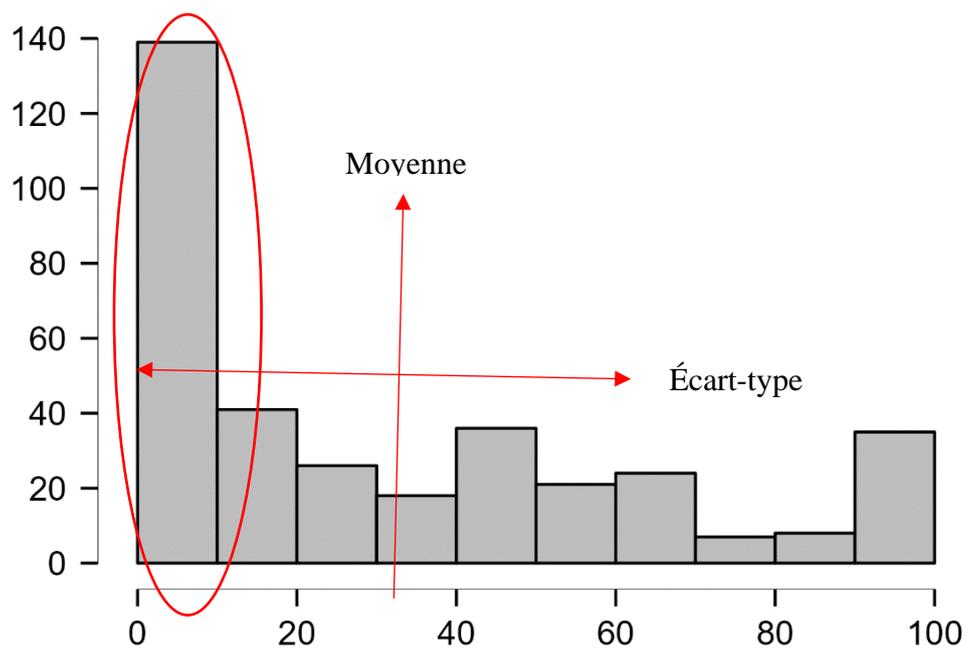
²⁶ https://fr.wikipedia.org/wiki/Variable_discr%C3%A8te

²⁷ https://fr.wikipedia.org/wiki/%C3%89cart_type

Moyenne	31,603
Écart-type	32,758
25ème percentile	1
50ème percentile	20
75ème percentile	52,5

À cette question (affirmation), les 355 personnes (sous-entendu dans «N»)se sont exprimées en donnant leur degré d'accord avec l'affirmation « *je connais la démarche de référence de parcours* ». Elles ont déplacé le curseur entre « *pas du tout* » correspond à zéro et « *tout à fait* » correspondant à 100. Cela donne donc lieu à un score entier sur une échelle permettant 101 possibilités. Nous avons ensuite calculé la moyenne des résultats de tous les répondants.

Dans notre exemple, ici, la moyenne est de 31.603, cela signifie que les personnes ne sont pas d'accord avec l'affirmation (pour rappel le médian, donc la position neutre est à 50,5). La dispersion des personnes autour de cette moyenne est de 32.758. Cela signifie que les réponses ne sont pas homogènes et qu'il y a des divergences entre les personnes. Nous allons utiliser une représentation graphique pour bien comprendre ce phénomène :



Comme nous pouvons le voir, il y a une surreprésentation des personnes qui déclarent ne pas du tout connaître la « référence de parcours » (nous pouvons lire environ 140 personnes, sur un échantillon de 355).

Cela à deux conséquences :

- La moyenne n'est pas le meilleur indicateur pour résumer les données

- Il va falloir préférer les percentiles (qui donnent la proportion de personnes), en clair dans cette situation : (résultats présentés dans le premier tableau)
 - 25% des personnes²⁸ (25^{ème} percentiles), ont répondu entre 0 et 1
 - 50% des personnes (50^{ème} percentiles ou médiane), ont répondu entre 0 et 20
 - 75% des personnes (75^{ème} percentiles), ont répondu entre 0 et 52,5

Sachant que la réponse neutre est à 50,5, nous pouvons dire que notre public ne connaît pas la «référence de parcours» (notamment à la lecture du 75^{ème} percentile). La moyenne n'est pas le meilleur indicateur, mais la conclusion et l'interprétation restent les mêmes.

b. Statistiques inférentielles

Concernant les statistiques inférentielles : elles regroupent différents traitements, dont la Manova. Cela permet de savoir si les conditions sont réunies pour pouvoir comparer les sous-groupes entre eux (par exemple les départements). Des seuils statistiques ($p < .05$) sont établis et nous permettent de prendre la décision de traiter ou non les modalités d'une variable séparément ou comme faisant partie d'un tout.

C'est dans cette partie que nous allons effectuer des croisements de variables, afin de savoir si les modalités de la variable « *a* » influencent le score des réponses de la variable « *b* ». Nous allons effectuer pour ce faire des tests de comparaisons de variances (qui apparaîtront sous l'appellation Manova²⁹ et Test Post-hoc LSD³⁰). Le seuil de décision est fixé par norme internationale à $< .05$. Nous présenterons donc le détail des différences si et seulement si le seuil est respecté. Dans le cas où le score est supérieur à $.05$, alors la différence qui apparaît n'est pas significative, nous considérons que cette différence n'existe pas. À titre informatif, la Manova (et les tableaux présentés indiquent s'il y a une différence significative au sein de la variable), et le test Post-hoc LSD permettent de voir où se situe cette/ces différence(s).

Cette méthode permet de pouvoir comparer des groupes avec des effectifs différents, car la méthode permet d'inférer nos résultats, de les généraliser, et d'amoindrir les effets de taille de l'échantillon. Nous avons réalisé le maximum de croisement qui semblait pertinent au vu de notre questionnement sur la « référence de parcours ». Cependant faute d'effectifs suffisants dans les sous-catégories certains tests n'ont pas pu être réalisés (les effets d'interaction notamment). Afin de faciliter la lecture aux moins initiés, nous avons mis en évidence les éléments statistiquement significatifs.

Nous avons également calculé les corrélations dans les quatre thèmes du questionnaire et sur la dernière partie du questionnaire. La corrélation est un moyen de mesurer la force des liens entre deux variables. Cela permet de comprendre si les questions mesurant « *a priori* » une même dimension mesure bien cette même dimension. Une absence de corrélation permet d'investiguer

²⁸ Nous sommes ici en pourcentages cumulés

²⁹ Analyse de variance multivariée

³⁰ Différence Significative Minimale (LSD) de Fisher

le « *pourquoi* » de cette absence de lien, et de permettre de pousser sa réflexion. Les thèmes ont été construits sur des éléments théoriques et empiriques censés mesurer la même chose. Une différence peut amener de nouveaux éléments de compréhension sortant du cadre préconçu. Comme pour tous les tests statistiques en sciences humaines le seuil d'acceptabilité est $<.05$.

3. Identité des répondants (tri à plat)

a. Nombre de répondants

Nous avons enregistré 355 répondants au questionnaire

b. Genre

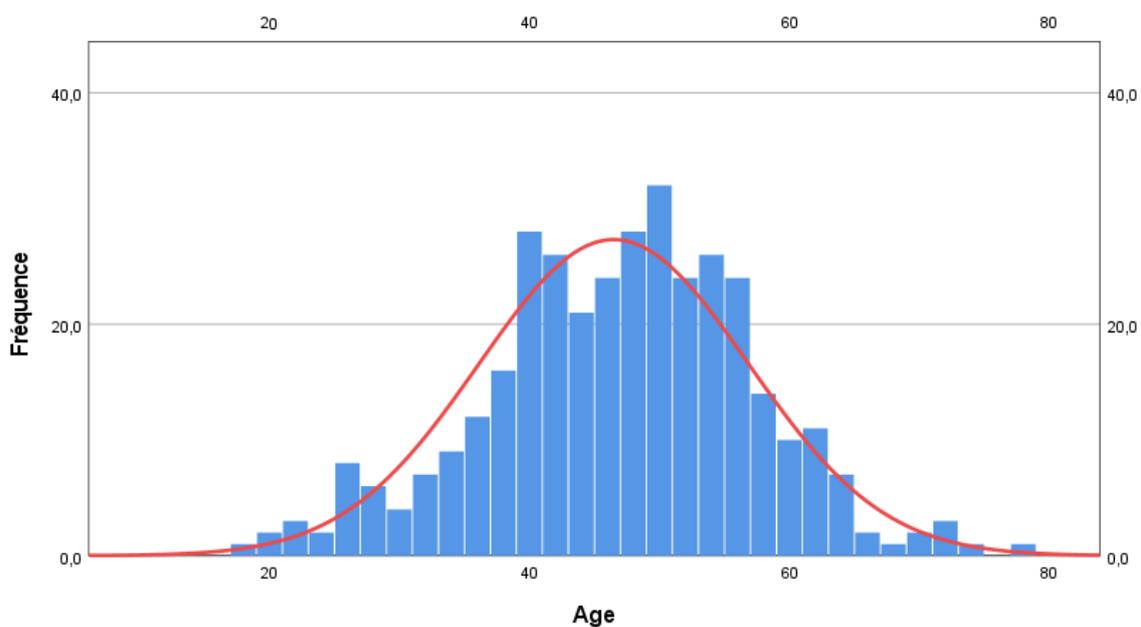
N = 355

Genre	Nombre	Pourcentage
Femme	294	82,8%
Homme	60	16,9%
Non binaire	1	0,3%

c. Âge

N =355

Minimum	18
Maximum	78
Moyenne	46,490
Écart-type	10,368

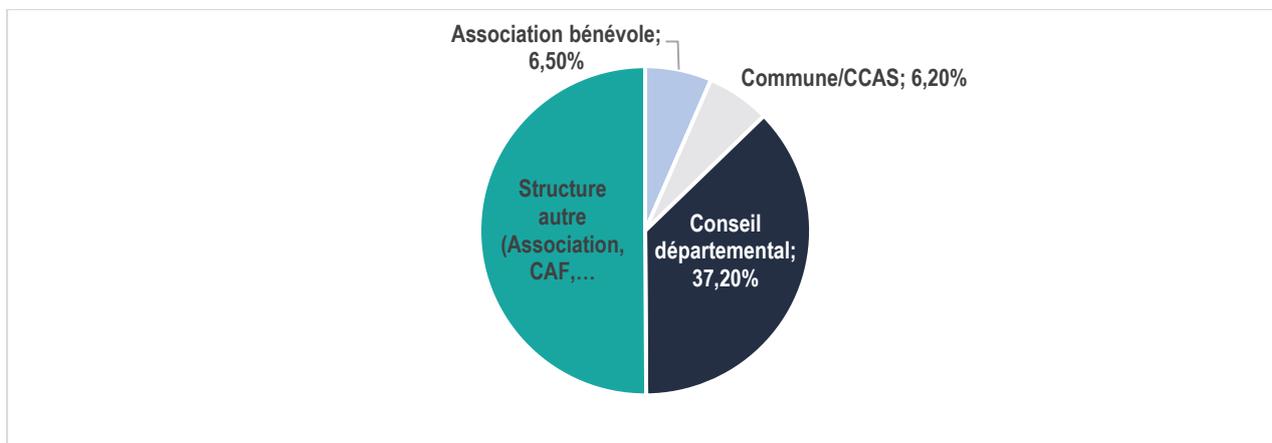


Représentation graphique de la distribution des âges

d. Structure

N=355

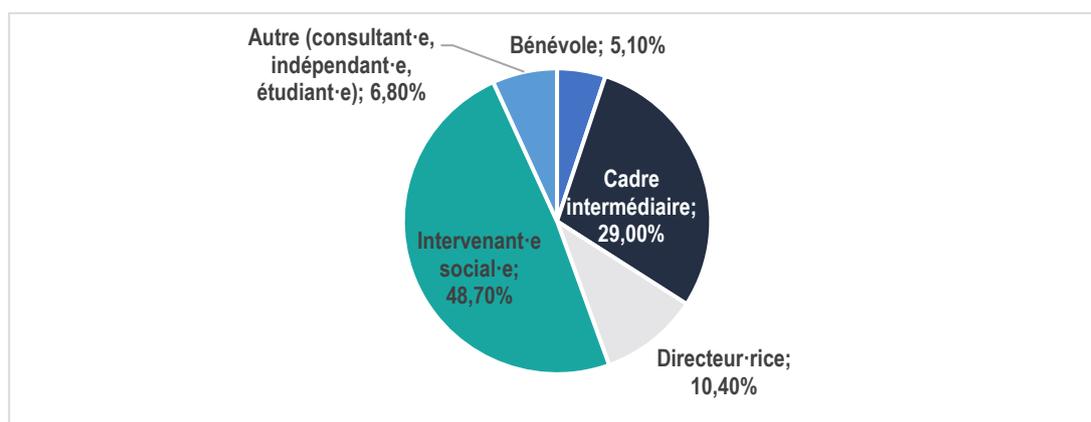
	Nombre	Pourcentage
Association bénévole	23	6,5%
Commune/CCAS	22	6,2%
Conseil départemental	132	37,2%
Structure autre (Association, CAF, CPAM...)	178	50,1%



e. Fonction

N=355

	Nombre	Pourcentage
Bénévole	18	5,1%
Cadre intermédiaire	103	29,0%
Directeur·rice	37	10,4%
Intervenant·e social·e	173	48,7%
Autre (consultant·e, indépendant·e, étudiant·e)³¹	24	6,8%



f. Je suis membre du groupe de recherche-intervention sur la « référence de parcours » au sein d'un des trois départements bretons

N=355

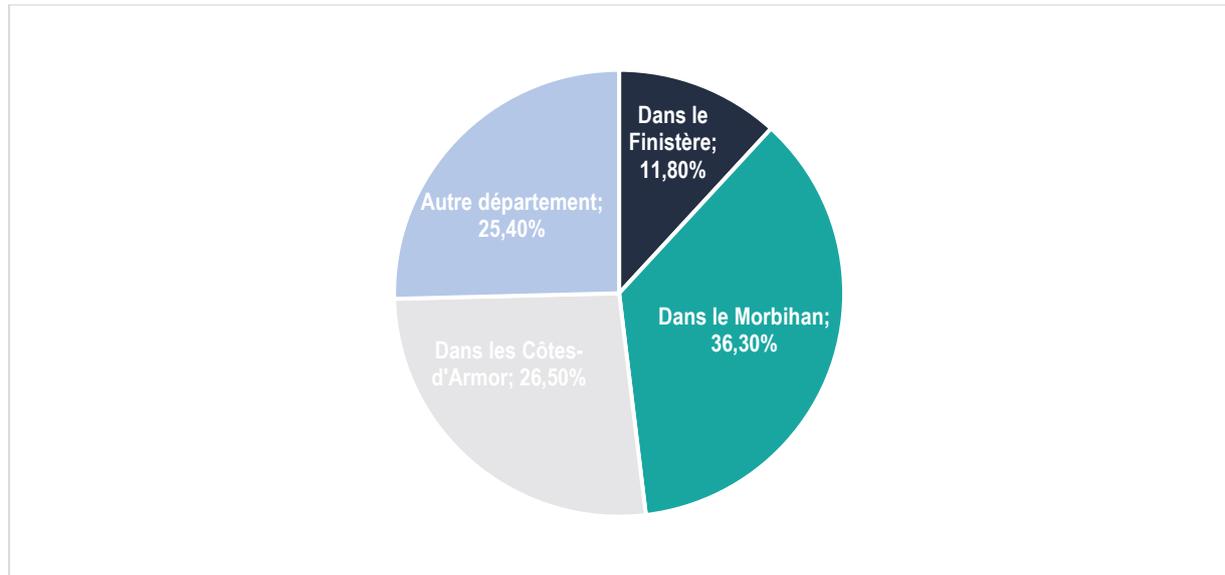
	Nombre	Pourcentage
Non	330	93,0%
Oui	25	7,0%

³¹ Nous avons créé cette catégorie de manière Post-hoc en regroupant consultant·e, indépendant·e, étudiant·e, afin de créer un effectif suffisant pour permettre les comparaisons.

g. J'interviens

N=355

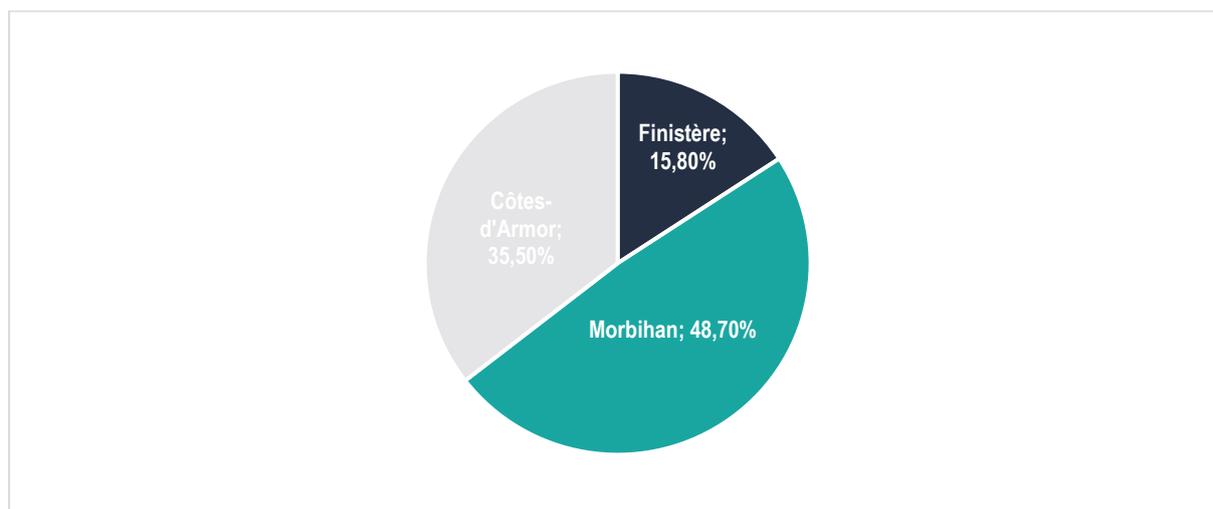
	Nombre	Pourcentage
Dans le Finistère	42	11,8%
Dans le Morbihan	129	36,3%
Dans les Côtes-d'Armor	94	26,5%
Autre département	90	25,4%



h. J'interviens (Bretons uniquement)

N=265

	Nombre	Pourcentage
Dans le Finistère	42	15,8%
Dans le Morbihan	129	48,7%
Dans les Côtes-d'Armor	94	35,5%



4. Identité des répondants (tris croisés)

a. Tableau croisé Fonction * Structure

N=355

		Association bénévole	Commune CCAS	Conseil départemental	Structure autre	Total
Bénévole	n	13	0	1	4	18
	%	72,2%	0,0%	5,6%	22,2%	100,0%
Cadre intermédiaire	n	1	8	50	44	103
	%	1,0%	7,8%	48,5%	42,7%	100,0%
Directeur·rice	n	3	7	5	22	37
	%	8,1%	18,9%	13,5%	59,5%	100,0%
Autre	n	2	2	5	15	24
	%	8,3%	8,3%	20,8%	62,5%	100,0%
Intervenant·e social·e	n	4	5	71	93	173
	%	2,3%	2,9%	41,0%	53,8%	100,0%
Total	n	23	22	132	178	355
	%	6,5%	6,2%	37,2%	50,1%	100,0%

b. Tableau croisé J'interviens * Structure

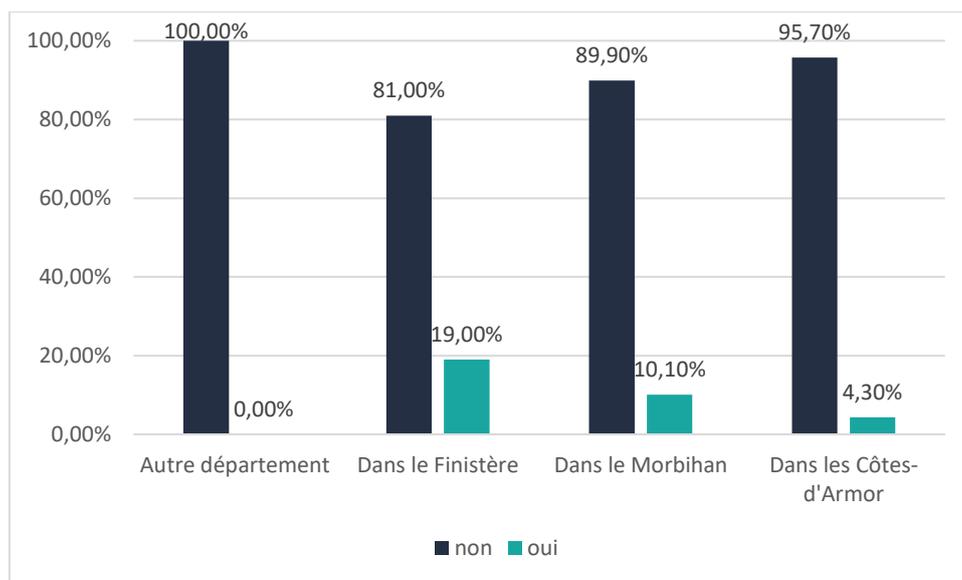
N=355

		Association bénévole	Commune CCAS	Conseil départemental	Structure autre	Total
Dans le Finistère	n	2	4	14	22	42
	%	4,8%	9,5%	33,3%	52,4%	100,0%
Dans le Morbihan	n	8	9	51	61	129
	%	6,2%	7,0%	39,5%	47,3%	100,0%
Autre département	n	7	6	23	54	90
	%	7,8%	6,7%	25,6%	60,0%	100,0%
Dans les Côtes- d'Armor	n	6	3	44	41	94
	%	6,4%	3,2%	46,8%	43,6%	100,0%
Total	n	23	22	132	178	355
	%	6,5%	6,2%	37,2%	50,1%	100,0%

c. Tableau croisé J'interviens * Je suis membre du groupe de recherche-intervention sur la « référence de parcours » au sein d'un des trois départements bretons

N=355

		Non	Oui	Total
Autre département	n	90	0	90
	%	100,0%	0,0%	100,0%
Dans le Finistère	n	34	8	42
	%	81,0%	19,0%	100,0%
Dans le Morbihan	n	116	13	129
	%	89,9%	10,1%	100,0%
Dans les Côtes-d'Armor	n	90	4	94
	%	95,7%	4,3%	100,0%
Total	n	330	25	355
	%	93,0%	7,0%	100,0%



Nous notons une très faible participation au questionnaire des membres du groupe de recherche/intervention sur la « référence de parcours » dans tous les départements.

5. Connaissance sur la « référence de parcours »

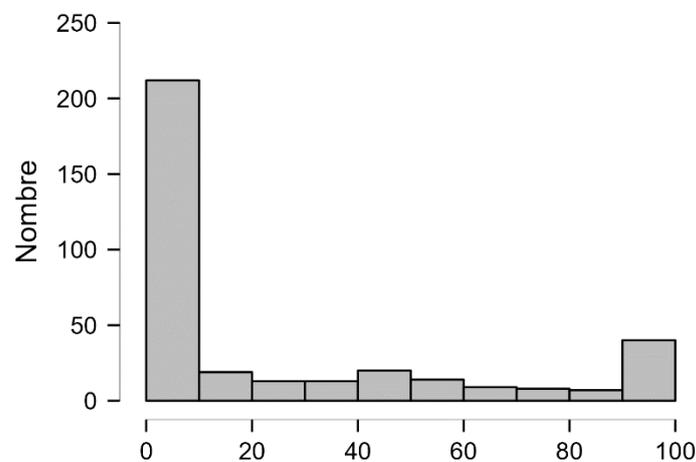
a. J'ai connaissance de la première expérience sur la « référence de parcours »

N=355

Minimum	0
Maximum	100
Moyenne	24.65
Écart-type	34.613

Nous voyons ici que l'écart type est supérieur à la moyenne, ce qui signifie que la dispersion est plus forte que la donnée censée résumer les données. Nous vous proposons de présenter les données en percentiles (25/50/75) et avec un graphique afin de ne pas donner une mauvaise lecture de la moyenne.

25 ^{ème} percentile	0
50 ^{ème} percentile	2
75 ^{ème} percentile	46



b. Les quatre départements expérimentateurs étaient :

N=355

Réponses	Nombre	Pourcentage
Justes	41	11,5%
Faussees et/ou je ne sais pas	314	88,5%

c. Cette expérimentation a donné lieu à une évaluation

N=355

	Nombre	Pourcentage
Oui, et le rapport est publié	66	18,6%
Oui, mais le rapport n'est pas encore publié	16	4,5%
Non	1	0,3%
Je ne sais pas	272	76,6%

d. Cette démarche a été un levier pour développer le pouvoir d'agir des personnes accompagnées

N=355

	Nombre	Pourcentage
Oui	143	40,3%
Non	2	0,6%
Je ne sais pas	210	59,2%

e. Les conclusions montrent une adhésion des personnes accompagnées

N=355

	Nombre	Pourcentage
Oui	93	26,2%
Non	5	1,4%
Je ne sais pas	257	72,4%

f. La « référence de parcours » nécessite un fort portage politique

N=355

	Nombre	Pourcentage
Oui	187	52,7%
Non	13	3,7%
Je ne sais pas	155	43,7%

- g. Le rapport national d'évaluation des expérimentations montre qu'il n'est pas nécessaire de former les travailleurs sociaux sur la « référence de parcours»

N=355

	Nombre	Pourcentage
Oui	15	4,2%
Non	118	33,2%
Je ne sais pas	222	62,5%

h. Score d'expertise sur la « référence de parcours»

Les experts sont les personnes qui ont fait un nombre d'erreurs sur le questionnaire de connaissance inférieur ou égal à 2.

N=355

	Nombre	Pourcentage
Oui	56	15,8%
Non	299	84,2%

6. Estimation de son niveau de connaissance sur la «référence de parcours»

i. Je connais la démarche de référence de parcours

Échelle de 0 à 100 allant de « pas du tout » à « tout à fait »

N=355

Minimum	0
Maximum	100
Moyenne	31,603
Écart-type	32,758
25 ^{ème} percentile	1
50 ^{ème} percentile	20
75 ^{ème} percentile	52,5

Nous pouvons voir ici que notre échantillon s'autoévalue comme n'étant pas un expert sur la « référence de parcours» (visible au travers de la moyenne et des percentiles). Les croisements de variables qui suivent expliquent en partie l'importance de l'écart-type.

i. Croisement Je connais la démarche de référence de parcours*membre du groupe recherche-action

$F(1)=42,986$; $p<.001$ ³²

	Moyenne	Écart type	N
Membre	70,76	30,763	25
Non-membre	28,64	30,988	330

Nous notons que les membres ont un score clairement plus élevé que les non-membres

ii. Croisement Je connais la démarche de référence de parcours*Expert

$F(1)= 101,753$; $p<.001$

	Moyenne	Écart type	N
Expert	67,36	30,081	56
Non-expert	24,91	28,679	299

Les experts ont un score beaucoup plus important que les non-experts sur la connaissance de la « référence de parcours».

³² Résultat du test statistique de comparaison de variance

*iii. Croisement Je connais la démarche de référence de parcours*J'interviens*

F(3)= 6,364 ; p<.001

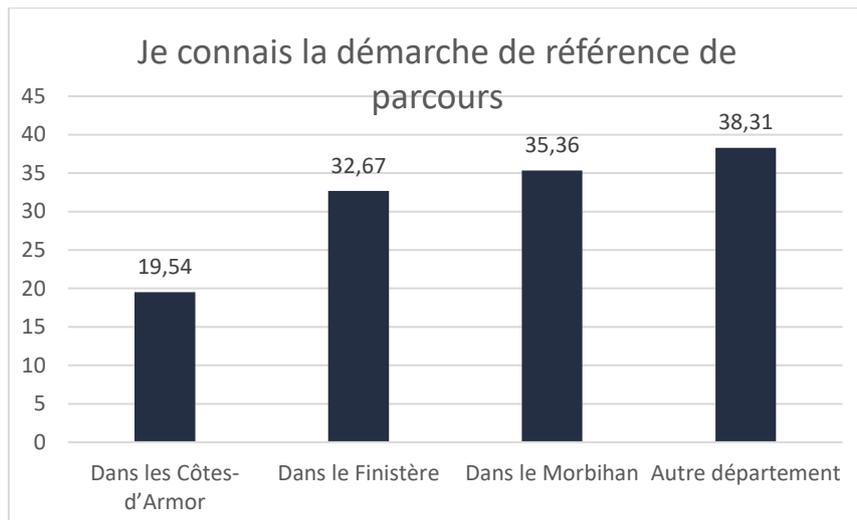
J'interviens	Moyenne	Écart type	N
Autre département	38,31	37,093	90
Dans le Finistère	32,67	33,637	42
Dans le Morbihan	35,36	33,026	129
Dans les Côtes-d'Armor	19,54	23,604	94

- Post-hoc LSD

(I) J'interviens	(J) J'interviens	Différence moyenne (I-J)	Sig. ³³
Autre département	Dans le Finistère	5,64	.346 ³⁴
	Dans le Morbihan	2,95	.503
	Dans les Côtes-d'Armor	18,77	.000
Dans le Finistère	Autre département	-5,64	.346
	Dans le Morbihan	-2,70	.636
	Dans les Côtes-d'Armor	13,12	.028
Dans le Morbihan	Autre département	-2,95	.503
	Dans le Finistère	2,70	.636
	Dans les Côtes-d'Armor	15,82	.000
Dans les Côtes-d'Armor	Autre département	-18,77	.000
	Dans le Finistère	-13,12	.028
	Dans le Morbihan	-15,82	.000

³³ Abréviation de significativité (<.05)

³⁴ Valeur du « p », soit le seuil décisionnel de la différence significative, pour rappel le « p » s'étend de .000 à .999. Le seuil de significativité est <.05



Nous pouvons noter que les personnes des Côtes-d'Armor se déclarent comme ayant une moins bonne connaissance de la démarche de référent de parcours que les autres départements.

j. J'estime maîtriser ce qu'est la « référence de parcours»

Échelle de 0 à 100 allant de « pas du tout » à « tout à fait »

N=355

Minimum	0
Maximum	100
Moyenne	27,868
Écart-type	30,268
25 ^{ème} percentile	0
50 ^{ème} percentile	16
75 ^{ème} percentile	49

Nous pouvons voir que notre échantillon s'autoévalue comme ne maîtrisant pas la «référence de parcours» (visible au travers de la moyenne et des percentiles)

*i. Croisement J'estime maîtriser ce qu'est la « référence de parcours» *membre du groupe recherche-action*

F(1)=19.446 ; p<.001

	Moyenne	Écart type	N
Membre	52,96	28,236	25
Non-membre	25,97	29,599	330

Les membres estiment avoir une meilleure maîtrise de la « référence de parcours » que les non-membres du groupe recherche-action.

*ii. Croisement J'estime maîtriser ce qu'est la « référence de parcours»*Expert*

F(1)= 65,012 ; p<.001

	Moyenne	Écart type	N
Expert	55,41	28,608	56
Non-expert	22,71	27,713	299

Les experts estiment avoir une meilleure maîtrise de la «référence de parcours» que les non-experts du groupe recherche-action.

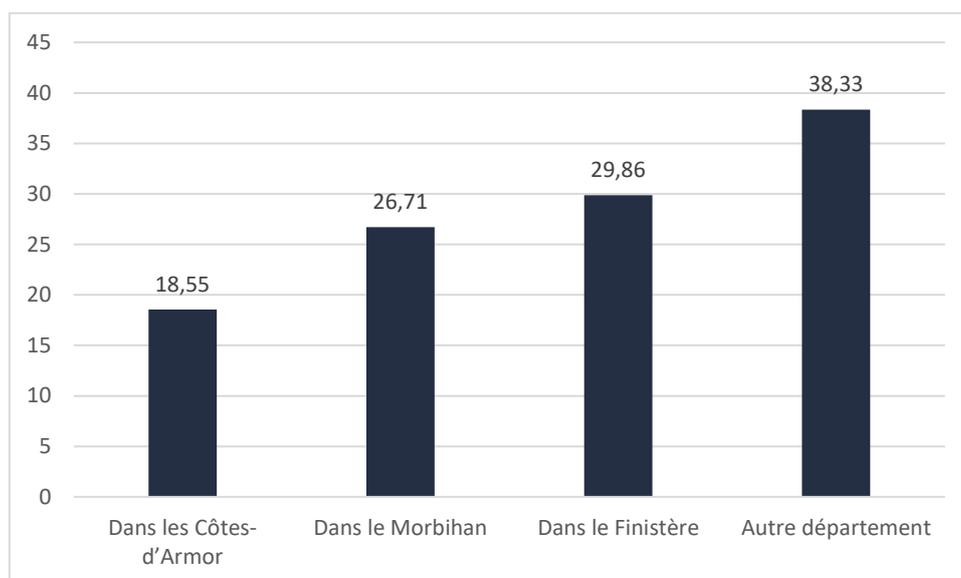
iii. Croisement J'estime maîtriser ce qu'est la « référence de parcours» *J'interviens

F(3)= 7,018 ; p<.001

J'interviens	Moyenne	Écart type	N
Autre département	38,33	35,598	90
Dans le Finistère	29,86	32,871	42
Dans le Morbihan	26,71	27,178	129
Dans les Côtes-d'Armor	18,55	24,169	94

- Post-hoc LSD

(I) J'interviens	(J) J'interviens	Différence moyenne (I-J)	Sig.
Autre département	Dans le Finistère	8,48	.125
	Dans le Morbihan	11,63	.004
	Dans les Côtes-d'Armor	19,78	.000
Dans le Finistère	Autre département	-8,48	.125
	Dans le Morbihan	3,15	.548
	Dans les Côtes-d'Armor	11,30	.040
Dans le Morbihan	Autre département	-11,63	.004
	Dans le Finistère	-3,15	.548
	Dans les Côtes-d'Armor	8,15	.042
Dans les Côtes-d'Armor	Autre département	-19,78	.000
	Dans le Finistère	-11,30	.040
	Dans le Morbihan	-8,15	.042



Nous pouvons noter trois groupes, avec d'un côté les « autres départements » qui s'estiment mieux maîtriser la « référence de parcours » que les départements bretons, et d'un autre côté les Côtes-d'Armor qui s'estiment moins en maîtrisent que les deux autres départements bretons.

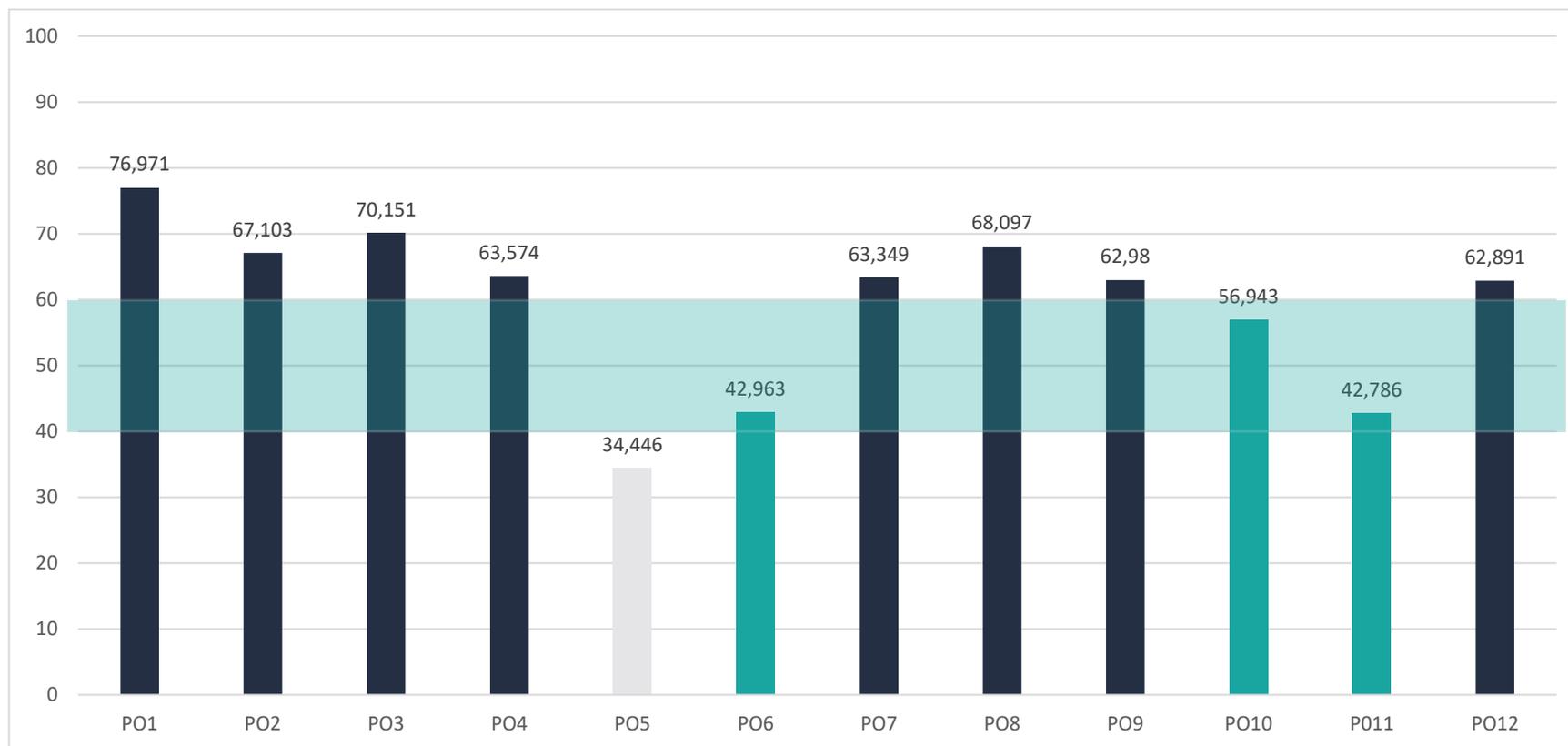
7. Une politique d'action publique en termes de dispositif

a. Tri à plat

N=350

	Moyenne	Écart type	25 ^{ème} percentile	50 ^{ème} percentile	75 ^{ème} percentile
(PO1) Confronter sa propre démarche de référent de parcours aux autres départements fait évoluer l'approche	76,971	24,704	63	85	9
(PO2) Les marges de manœuvre locales résultent de co-construction progressive	67,103	25,676	51	70	89
(PO3) Les marges de manœuvre locales qui résultent de co-construction progressive conduisent les acteur·rice·s sur des chemins de l'innovation	70,151	25,668	54	74	93
(PO4) La démarche de référence de parcours est la coexistence d'une politique nationale et d'une politique locale	63,574	28,046	48	60	88
(PO5) La « référence de parcours » est essentiellement la mise en place d'une politique nationale	34,446	29,565	6,25	30	52
(PO6) Les départements sont totalement décisionnaires dans la mise en place de la « référence de parcours »	42,963	29,274	19,25	45	60
(PO7) L'incertitude inhérente aux marges de manœuvre dans la mise en place de la « référence de parcours » conduit certains acteur·rice·s à être dans une forme de réserve	63,349	26,549	48	67	84
(PO8) La formalisation progressive de principes et de règles dans la mise en place de la « référence de parcours » a des effets structurants	68,097	26,090	51	71	92
(PO9) L'absence de principes et de règles dans la mise en place de la « référence de parcours » a des effets déstructurants	62,980	30,440	45,25	67,5	89
(PO10) La juxtaposition de plusieurs politiques sociales est compatible avec la « référence de parcours »	56,943	28,780	44	55	76
(PO11) La « référence de parcours » se résume à travailler en interprofessionnel et en interinstitutionnel	42,786	33,530	12	44,5	68
(PO12) La « référence de parcours » réinterroge la façon de faire politique au local	62,891	28,519	47	64,5	87

b. Graphique des éléments d'une politique d'action publique en termes de dispositif (en moyenne)



c. Principaux enseignements :

Tout d'abord nous pouvons voir que nos moyennes sont bonnes, car très proches de la médiane (ou 50ème percentile). Ce résumé s'il a l'intérêt de résumer simplement les enseignements il ne permet pas de garder la subtilité des réponses (moyennes), nous conseillons donc de travailler avec les deux sources de données.

Nous notons que les répondants sont plutôt d'accord avec les affirmations suivantes :

- (PO1) Confronter sa propre démarche de référent de parcours aux autres départements fait évoluer l'approche
- (PO2) Les marges de manœuvre locales résultent de co-construction progressive
- (PO3) Les marges de manœuvre locales qui résultent de co-construction progressive conduisent les acteur·rice·s sur des chemins de l'innovation
- (PO4) La démarche de référence de parcours est la coexistence d'une politique nationale et d'une politique locale
- (PO7) L'incertitude inhérente aux marges de manœuvre dans la mise en place de la « référence de parcours » conduit certains acteur·rice·s à être dans une forme de réserve
- (PO8) La formalisation progressive de principes et de règles dans la mise en place de la « référence de parcours » a des effets structurants
- (PO9) L'absence de principes et de règles dans la mise en place de la « référence de parcours » a des effets déstructurants
- (PO12) La « référence de parcours » réinterroge la façon de faire politique au local

Les avis sont plutôt neutres (que l'on peut aussi interpréter également comme une absence d'avis) pour les affirmations suivantes :

- (PO6) Les départements sont totalement décisionnaires dans la mise en place de la « référence de parcours »
- (PO10) La juxtaposition de plusieurs politiques sociales est compatible avec la « référence de parcours ».
- (PO11) La « référence de parcours » se résume à travailler en interprofessionnel et en interinstitutionnel

Nous notons que les répondants ne sont pas d'accord avec l'affirmation suivante :

- (PO5) La « référence de parcours » est essentiellement la mise en place d'une politique nationale

d. Une politique d'action publique en termes de dispositif (Manova)

Dans cette partie, nous proposons de tester les éléments qui peuvent influencer les réponses des personnes. Nous avons fait le choix de tester différentes variables indépendantes, sur tous les items du thème. Nous avons également testé le croisement de ces variables entre elles sur les items (ce qu'on appelle un effet d'interaction). Sans rentrer dans les détails statistiques de traitement, le seuil international en sciences humaines et sociales d'acceptabilité de la différence entre les modalités de la variable est établi à $<.05$.

Le tableau qui suit donne la valeur d'acceptabilité de la différence (score « p »). Afin de faciliter la lecture, nous avons mis en couleur les différences significatives (donc inférieur à $.05$). Le tableau nous permet de mettre en lumière les différences, mais cela demande d'effectuer de nouveaux calculs pour la variable en question afin de connaître où se situe la différence et de combien est-elle.

Nous nous concentrons principalement sur les effets simples, c'est-à-dire un effet d'une variable (la VI) sur une variable de mesure (VD)³⁵. Nous présentons les effets d'interaction (pour rappel le croisement de deux VI, ou de trois VI). Nous faisons le choix de présenter l'idéal de traitement, mais nous sommes parfaitement conscients que le nombre limité de répondants ne nous permet pas d'aller dans le détail de ces éléments. Ces interactions restent des pistes de réflexion, pouvant ouvrir sur des enquêtes et/ou recherches futures.

³⁵ VI signifie Variable indépendante, et VD Variable dépendante. Une variable indépendante est une variable dont la variation influence la valeur des variables dépendantes. La variable dépendante représente ce que l'on cherche à mesurer dans une recherche/enquête, alors que les variables indépendantes sont les éléments indispensables au calcul.

	PO1	PO2	PO3	PO4	PO5	PO6	PO7	PO8	PO9	PO10	PO11	PO12
Structure	.724	.225	.810	.601	.336	.225	.772	.569	.720	.600	.461	.864
Fonction	.516	.107	.373	.783	.730	.569	.672	.416	.330	.454	.748	.601
J'interviens	.739	.258	.454	.801	.134	.442	.339	.186	.107	.344	.969	.792
Expert	.068	.200	.488	.029	.827	.329	.123	.157	.963	.963	.435	.424
Structure * Fonction	.908	.771	.673	.509	.374	.138	.166	.901	.375	.042	.036	.909
Structure * J'interviens	.404	.725	.634	.720	.932	.565	.314	.390	.526	.193	.376	.983
Structure * Expert	.232	.976	.892	.627	.204	.830	.943	.928	.816	.079	.668	.643
Fonction * J'interviens	.290	.120	.454	.100	.344	.281	.484	.103	.698	.519	.417	.161
Fonction * Expert	.755	.802	.646	.390	.614	.696	.273	.686	.244	.226	.616	.241
J'interviens * Expert	.541	.390	.096	.917	.175	.158	.220	.850	.591	.365	.931	.855
Structure * Fonction * J'interviens	.163	.342	.062	.557	.405	.984	.818	.151	.229	.125	.731	.529
Structure * Fonction * Expert	.743	.643	.768	.940	.318	.570	.711	.369	.904	.848	.852	.914
Structure * J'interviens * Expert	.165	.756	.884	.408	.804	.527	.342	.703	.143	.627	.393	.760
Fonction * J'interviens * Expert	.092	.025	.179	.246	.559	.660	.594	.073	.236	.172	.139	.075
Structure * Fonction * J'interviens * Expert	.220	.945	.469	.308	.061	.430	.731	.280	.408	.139	.486	.148

e. Croisement PO4*Expert

Croisement de l'affirmation « La démarche de référence de parcours est la coexistence d'une politique nationale et d'une politique locale » avec le niveau d'expertise sur la «référence de parcours» des répondants $F(1)= 6,346$; $p<.05$

Expert	Moyenne	Écart type	N
Oui	72,25	25,43	55
Non	61,96	28,25	295

Nous notons que les experts se déclarent plus en accord avec l'affirmation « La démarche de référence de parcours est la coexistence d'une politique nationale et d'une politique locale » que les non-experts.

f. Matrice des corrélations d'une politique d'action publique en termes de dispositif

Variable		PO1	PO2	PO3	PO4	PO5	PO6	PO7	PO8	PO9	PO10	PO11	PO12
PO1	Pearson's r	—											
	p-value	—											
PO2	Pearson's r	0.471	—										
	p-value	< .001	—										
PO3	Pearson's r	0.488	0.574	—									
	p-value	< .001	< .001	—									
PO4	Pearson's r	0.419	0.422	0.444	—								
	p-value	< .001	< .001	< .001	—								
PO5	Pearson's r	0.080	-0.002	-0.004	0.120	—							
	p-value	0.136	0.975	0.942	0.025	—							
PO6	Pearson's r	0.182	0.203	0.193	0.167	0.091	—						
	p-value	< .001	< .001	< .001	0.002	0.090	—						
PO7	Pearson's r	0.316	0.383	0.256	0.295	0.155	0.103	—					
	p-value	< .001	< .001	< .001	< .001	0.004	0.055	—					
PO8	Pearson's r	0.517	0.554	0.519	0.480	0.010	0.200	0.290	—				
	p-value	< .001	< .001	< .001	< .001	0.859	< .001	< .001	—				
PO9	Pearson's r	0.365	0.330	0.254	0.250	0.090	-0.020	0.347	0.448	—			
	p-value	< .001	< .001	< .001	< .001	0.092	0.705	< .001	< .001	—			
PO10	Pearson's r	0.369	0.441	0.454	0.383	0.094	0.217	0.220	0.411	0.158	—		
	p-value	< .001	< .001	< .001	< .001	0.080	< .001	< .001	< .001	0.003	—		
PO11	Pearson's r	0.128	0.067	0.118	0.206	0.208	0.251	0.140	0.215	-0.003	0.174	—	
	p-value	0.017	0.212	0.028	< .001	< .001	< .001	0.009	< .001	0.959	0.001	—	
PO12	Pearson's r	0.422	0.347	0.400	0.405	0.096	0.234	0.197	0.381	0.220	0.258	0.175	—
	p-value	< .001	< .001	< .001	< .001	0.072	< .001	< .001	< .001	< .001	< .001	< .001	—

g. Lecture de la corrélation

Une corrélation est un lien entre deux éléments, ici deux questions. Une corrélation significative (c'est-à-dire une corrélation avec une valeur de $p < .05$) signifie que deux questions (ou variables) sont liées, et la valeur du « Pearson's » indique la force de ce lien (sur une échelle allant de 0 à 1, plus le chiffre est important et plus le lien entre les deux est important). Cette valeur peut être positive pour une corrélation positive (cela signifie que plus je répons positivement à une question, plus je répons positivement à l'autre question avec laquelle elle est corrélée), et une valeur négative indique que la hausse pour une question fait diminuer la valeur de réponse de la deuxième.

Nous présentons ici la matrice de corrélation pour la thématique « politique d'action publique en termes de dispositif ». Nous nous attendons donc à une corrélation totale des éléments de cette partie, car les questions sont censées mesurer la même dimension.

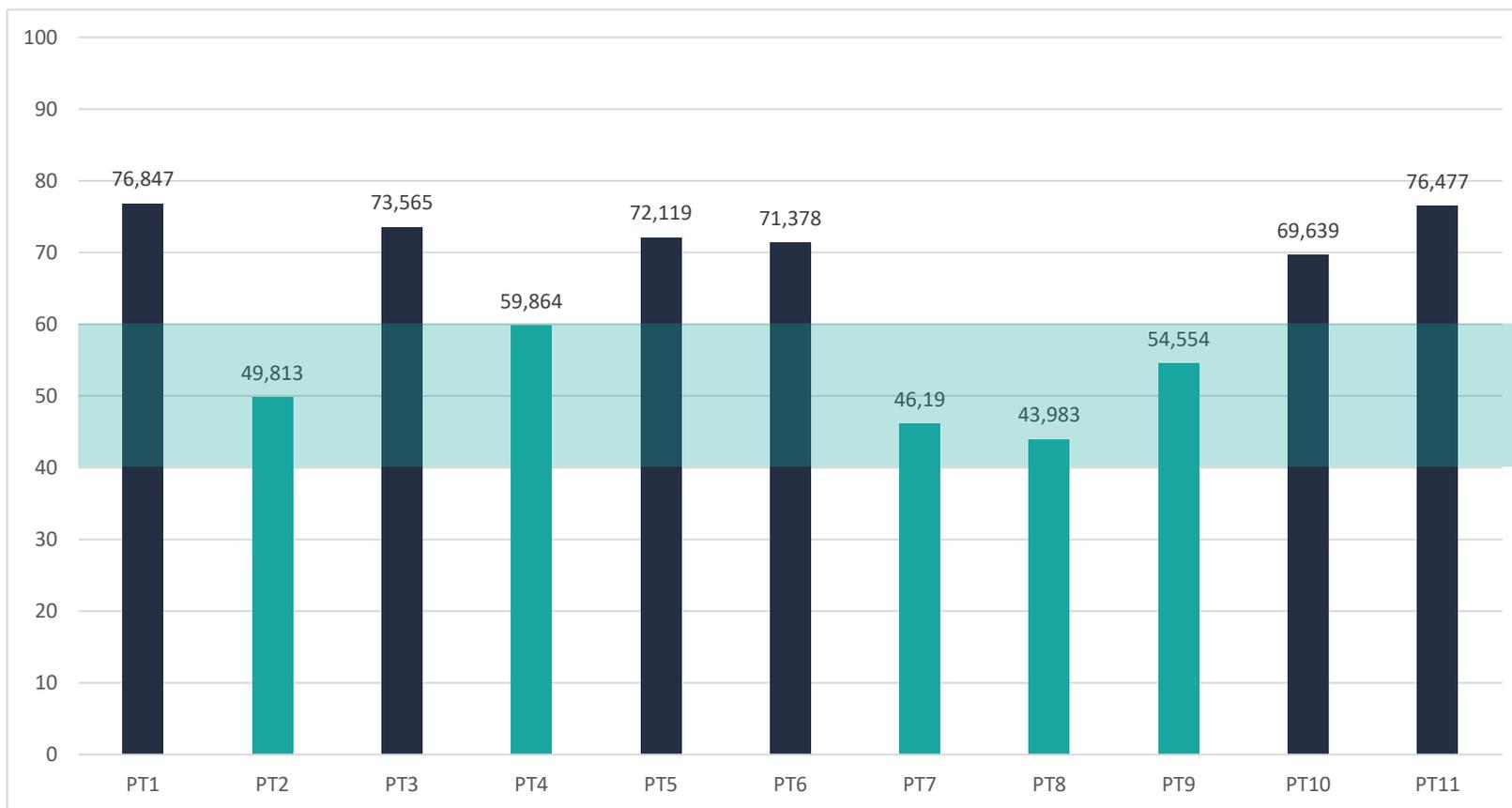
À la lecture de notre matrice, nous observons que la question PO5 n'est pas (presque pas) corrélée avec les autres éléments de cette dimension. La question « La référence de parcours est essentiellement la mise en place d'une politique nationale » ne se comporte pas comme les autres affirmations qui sont toutes corrélées entre elles (et même très fortement corrélées).

8. Une dynamique de coopération en termes de partenariat

a. Tri à plat

	Moyenne	Écart type	25 ^{ème} percentile	50 ^{ème} percentile	75 ^{ème} percentile
(PT1) Le partenariat est une réalité quotidienne de l'action	76,847	25,439	61	85	99
(PT2) La «référence de parcours» permet un libre choix pour désigner les partenaires	49,813	29,813	27,75	49,5	70,25
(PT3) Le partenariat est une adhésion réciproque à une co-construction de la «référence de parcours»	73,565	25,482	53	79,5	98
(PT4) Les partenaires en présence sont conviés à participer à une information	59,864	29,800	45	58	87
(PT5) Les partenaires en présence sont conviés à une coordination d'actions	72,119	25,146	53	77,5	97
(PT6) Les partenaires en présence sont conviés à une co-construction partenariale	71,378	26,474	50	76,5	97,25
(PT7) Il y a une symétrie entre les collectivités et les autres partenaires	46,190	27,442	28,75	48	62
(PT8) Dans le partenariat, les référent·e·s de parcours sont en position d'expertise	43,983	29,994	16,75	47,5	64
(PT9) Le partenariat redistribue les compétences institutionnelles	54,554	31,109	34,75	54	80
(PT10) Le partenariat fait émerger une nouvelle façon de penser le travail social à travers la «référence de parcours»	69,639	27,860	51	74,5	97
(PT11) Les partenaires sont aussi légitimes que les acteurs des conseils départementaux	76,477	25,582	56,75	85	99

b. Graphique des éléments d'une dynamique de coopération en termes de partenariat



c. Principaux enseignements :

Tout d'abord nous pouvons voir que nos moyennes sont bonnes, car très proches de la médiane (ou 50ème percentile). Ce résumé s'il a l'intérêt de résumer simplement les enseignements il ne permet pas de garder la subtilité des réponses (moyennes), nous conseillons donc de travailler avec les deux sources de données.

Nous notons que les répondants sont plutôt d'accord avec les affirmations suivantes :

- (PT1) Le partenariat est une réalité quotidienne de l'action
- (PT3) Le partenariat est une adhésion réciproque à une co-construction de la « référence de parcours »
- (PT5) Les partenaires en présence sont conviés à une coordination d'actions
- (PT6) Les partenaires en présence sont conviés à une co-construction partenariale
- (PT10) Le partenariat fait émerger une nouvelle façon de penser le travail social à travers la « référence de parcours »
- (PT11) Les partenaires sont aussi légitimes que les acteurs des conseils départementaux

Les avis sont plutôt neutres (que l'on peut aussi interpréter également comme une absence d'avis) pour les affirmations suivantes :

- (PT2) La « référence de parcours » permet un libre choix pour désigner les partenaires
- (PT4) Les partenaires en présence sont conviés à participer à une information
- (PT7) Il y a une symétrie entre les collectivités et les autres partenaires
- (PT8) Dans le partenariat, les référents de parcours sont en position d'expertise,
- (PT9) Le partenariat redistribue les compétences institutionnelles

d. Une dynamique de coopération en termes de partenariat (Manova)

	PT1	PT2	PT3	PT4	PT5	PT6	PT7	PT8	PT9	PT10	PT11
Structure	.500	.075	.607	.426	.858	.872	.912	.787	.492	.490	.859
Fonction	.525	.890	.114	.924	.764	.307	.466	.907	.667	.003	.413
J'interviens	.354	.691	.310	.356	.753	.775	.748	.854	.371	.017	.915
Expert	.144	.831	.112	.908	.014	.063	.148	.282	.596	.719	.383
Structure * Fonction	.997	.777	.484	.677	.738	.898	.907	.119	.238	.120	.925
Structure * J'interviens	.900	.570	.358	.975	.798	.962	.822	.902	.183	.468	.554
Structure * Expert	.345	.525	.872	.433	.860	.998	.227	.451	.197	.282	.511
Fonction * J'interviens	.976	.939	.013	.471	.463	.294	.317	.427	.050	.636	.919
Fonction * Expert	.963	.515	.554	.877	.719	.837	.457	.677	.738	.163	.861
J'interviens * Expert	.934	.605	.252	.774	.854	.753	.897	.764	.800	.007	.986
Structure * Fonction * J'interviens	.438	.853	.545	.766	.212	.399	.144	.701	.346	.205	.981
Structure * Fonction * Expert	.801	.673	.362	.287	.639	.917	.832	.103	.394	.462	.936
Structure * J'interviens * Expert	.285	.328	.310	.756	.222	.550	.965	.714	.708	.470	.626
Fonction * J'interviens * Expert	.826	.175	.566	.320	.882	.987	.389	.394	.530	.504	.921
Structure * Fonction * J'interviens * Expert	.810	.963	.313	.306	.560	.319	.218	.187	.664	.369	.991

e. Analyse du croisement PT5*Niveau d'expertise

Croisement de l'affirmation « Les partenaires en présence sont conviés à une coordination d'actions » avec le niveau d'expertise sur la « référence de parcours » des répondants $F(1)=12.114$; $p<.001$

Expert	Moyenne	Écart type	N
Oui	82,68	20,38	56
Non	70,12	25,49	296

Les résultats montrent une différence de réponse sur cette question (PT5) : « Les partenaires en présence sont conviés à une coordination d'actions ». Les experts donnent des scores plus élevés à cette question par rapport aux non-experts. Nous notons que pour les deux groupes les scores sont assez élevés.

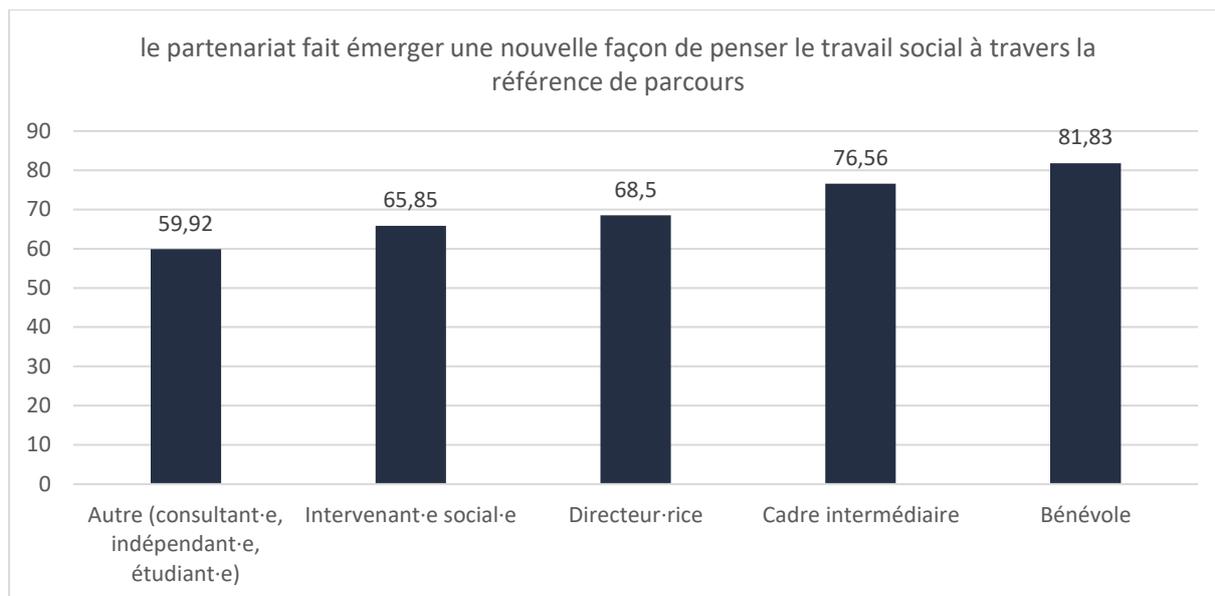
f. Analyse du croisement PT10*Fonction

Croisement de l'affirmation « le partenariat fait émerger une nouvelle façon de penser le travail social à travers la « référence de parcours » » avec la fonction occupée (F(3)= 4.115 ; p<.005)

Fonction	Moyenne	Écart type	N
Bénévole	81,83	15,749	18
Cadre intermédiaire	76,56	24,453	102
Directeur·rice	68,50	24,892	36
Intervenant·e social·e	65,85	29,691	172
Autre (consultant·e, indépendant·e, étudiant·e)	59,92	31,665	24

- Post-hoc LSD

(I) Fonction	(J) Fonction	Différence moyenne (I-J)	Sig.
Bénévole	Autre (consultant·e, indépendant·e, étudiant·e)	21,92	.011
	Cadre intermédiaire	5,27	.452
	Directeur·rice	13,33	.092
	Intervenant·e social·e	15,98	.019
Cadre intermédiaire	Autre (consultant·e, indépendant·e, étudiant·e)	16,64	.008
	Bénévole	-5,27	.452
	Directeur·rice	8,06	.130
	Intervenant·e social·e	10,70	.002
Directeur·rice	Autre (consultant·e, indépendant·e, étudiant·e)	8,58	.235
	Bénévole	-13,33	.092
	Cadre intermédiaire	-8,06	.130
	Intervenant·e social·e	2,65	.598
Intervenant·e social·e	Autre (consultant·e, indépendant·e, étudiant·e)	5,94	.320
	Bénévole	-15,98	.019
	Cadre intermédiaire	-10,70	.002
	Directeur·rice	-2,65	.598
Autre (consultant·e, indépendant·e, étudiant·e)	Bénévole	-21,92	.011
	Cadre intermédiaire	-16,64	.008
	Directeur·rice	-8,58	.235
	Intervenant·e social·e	-5,94	.320



Focus : nous notons que les intervenant·e·s social·e·s se différencient dans les réponses par rapport aux bénévoles et aux cadres intermédiaires. Bien que tous les sous-groupes soient d'accord avec l'affirmation « le partenariat fait émerger une nouvelle façon de penser le travail social à travers la « référence de parcours » », nous notons une forte différence entre les classes.

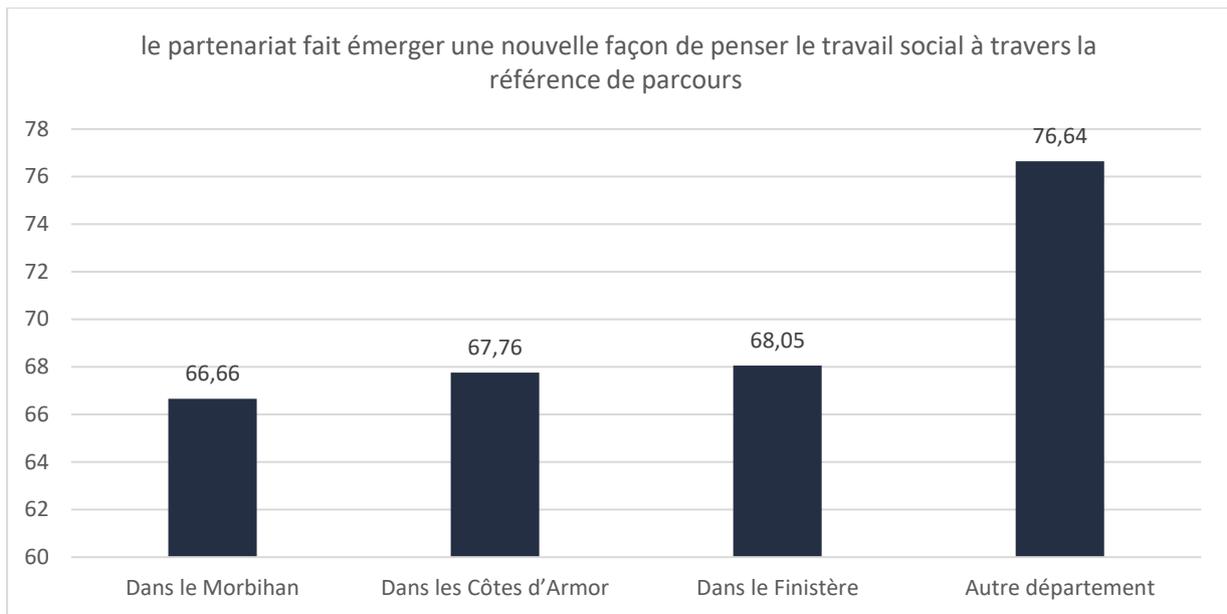
g. Analyse du croisement PT10*J'interviens

Croisement de l'affirmation « le partenariat fait émerger une nouvelle façon de penser le travail social à travers la « référence de parcours » » avec le département d'intervention ($F(3)= 2.582$; $p<.05$)

J'interviens	Moyenne	Écart type	N
Autre département	76,64	25,290	89
Dans le Finistère	68,05	29,687	41
Dans le Morbihan	66,66	29,731	128
Dans les Côtes-d'Armor	67,76	25,860	84

- Post-hoc LSD

(I) J'interviens	(J) J'interviens	Différence moyenne (I-J)	Sig.
Autre département	Dans le Finistère	8,59	.101
	Dans le Morbihan	9,98	.009
	Dans les Côtes-d'Armor	8,89	.031
Dans le Finistère	Autre département	-8,59	.101
	Dans le Morbihan	1,38	.781
	Dans les Côtes-d'Armor	0,29	.955
Dans le Morbihan	Autre département	-9,98	.009
	Dans le Finistère	-1,38	.781
	Dans les Côtes-d'Armor	-1,09	.772
Dans les Côtes-d'Armor	Autre département	-8,89	.031
	Dans le Finistère	-0,29	.955
	Dans le Morbihan	1,09	.772



Au regard de ces résultats nous pouvons dire que les trois départements expérimentateurs sont moins d'accords avec l'affirmation « Le partenariat fait émerger une nouvelle façon de penser le travail social à travers la « référence de parcours » », que les autres départements. Il semble que l'approche théorique se confronte à l'approche empirique des terrains qui sont en train de travailler sur ces questions.

h. Matrice de corrélation d'une dynamique de coopération en termes de partenariat

		PT1	PT2	PT3	PT4	PT5	PT6	PT7	PT8	PT9	PT10	PT11
PT1	Pearson's r	—										
	p-value	—										
PT2	Pearson's r	0.181	—									
	p-value	< .001	—									
PT3	Pearson's r	0.367	0.358	—								
	p-value	< .001	< .001	—								
PT4	Pearson's r	0.315	0.281	0.346	—							
	p-value	< .001	< .001	< .001	—							
PT5	Pearson's r	0.445	0.325	0.583	0.430	—						
	p-value	< .001	< .001	< .001	< .001	—						
PT6	Pearson's r	0.426	0.345	0.600	0.440	0.653	—					
	p-value	< .001	< .001	< .001	< .001	< .001	—					
PT7	Pearson's r	0.182	0.340	0.297	0.303	0.343	0.378	—				
	p-value	< .001	< .001	< .001	< .001	< .001	< .001	—				
PT8	Pearson's r	0.166	0.115	0.149	0.259	0.100	0.036	0.132	—			
	p-value	0.002	0.031	0.005	< .001	0.061	0.506	0.013	—			
PT9	Pearson's r	0.202	0.303	0.313	0.256	0.289	0.282	0.259	0.289	—		
	p-value	< .001	< .001	< .001	< .001	< .001	< .001	< .001	< .001	—		
PT10	Pearson's r	0.245	0.281	0.515	0.418	0.440	0.494	0.254	0.175	0.338	—	
	p-value	< .001	< .001	< .001	< .001	< .001	< .001	< .001	< .001	< .001	—	
PT11	Pearson's r	0.452	0.278	0.498	0.317	0.498	0.572	0.304	0.106	0.257	0.374	—
	p-value	< .001	< .001	< .001	< .001	< .001	< .001	< .001	0.047	< .001	< .001	—

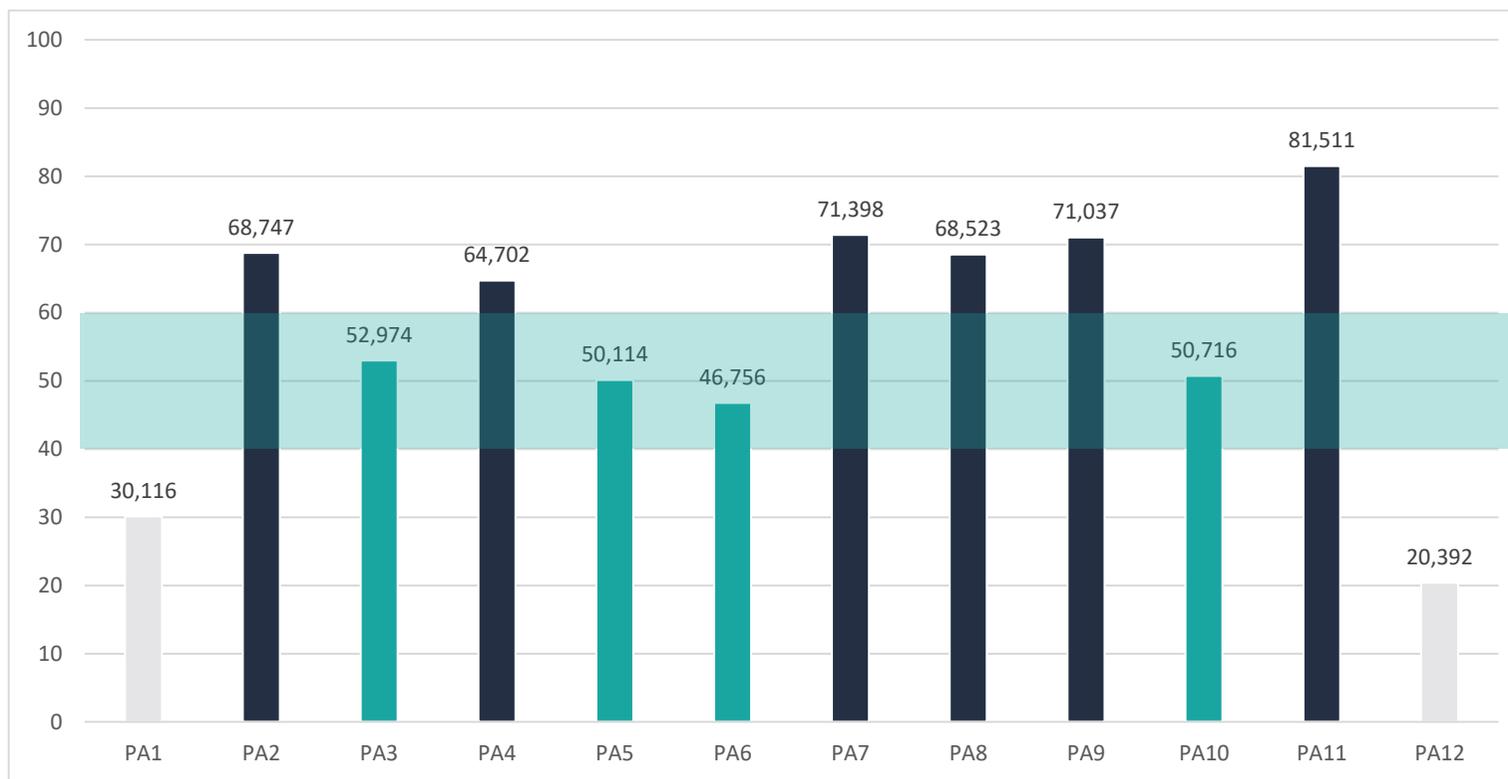
Toutes les variables sont corrélées entre elles. Elles mesurent donc bien la même dimension.

9. Une place pensée pour les publics concernés en termes de participation

a. Tri à plat

	Moyenne	Écart type	25 ^{ème} percentile	50 ^{ème} percentile	75 ^{ème} percentile
(PA1) Tous les acteur·rice·s de la « référence de parcours » ont la même définition du « pouvoir d’agir ».	30,116	26,625	6	24	48
(PA2) La « référence de parcours » donne du pouvoir d’agir aux personnes accompagnées	68,747	25,689	50	70	92
(PA3) La « référence de parcours » donne du pouvoir d’agir aux professionnel·le·s	52,974	28,927	38	51,5	74
(PA4) Les professionnel·le·s donnent du pouvoir d’agir aux personnes accompagnées	64,702	27,112	48	66	88,25
(PA5) Donner du pouvoir d’agir demande au préalable de mesurer la compétence des personnes à qui on souhaite donner ce pouvoir	50,114	35,825	11,5	51	83
(PA6) Donner du pouvoir d’agir demande au préalable de mesurer la détermination des personnes à qui on souhaite donner ce pouvoir	46,756	32,418	17,75	48	72,25
(PA7) Donner du pouvoir d’agir demande au préalable de s’assurer de la bonne compréhension de l’impact du pouvoir d’agir des personnes	71,398	26,967	53	77,5	97
(PA8) Donner du pouvoir d’agir demande au préalable de recueillir la signification de l’accès au pouvoir d’agir pour les personnes accompagnées	68,523	29,828	50,75	75	97,25
(PA9) Donner du pouvoir d’agir engage la responsabilité des acteurs	71,037	27,921	53	78	97
(PA10) Donner du pouvoir d’agir peut poser des questions d’ordre éthique	50,716	33,171	20,5	51	80
(PA11) Donner du pouvoir d’agir produit des effets positifs	81,511	20,44	67	88	99
(PA12) Donner du pouvoir d’agir produit des effets négatifs	20,392	22,498	1	12	36

b. Graphique des éléments de la place pensée pour les publics concernés en termes de participation



c. Principaux enseignements :

Tout d'abord nous pouvons voir que nos moyennes sont bonnes, car très proches de la médiane (ou 50ème percentile). Ce résumé s'il a l'intérêt de résumer simplement les enseignements il ne permet pas de garder la subtilité des réponses (moyennes), nous conseillons donc de travailler avec les deux sources de données.

Nous notons que les répondants sont plutôt d'accord avec les affirmations suivantes :

- (PA2) La « référence de parcours » donne du pouvoir d'agir aux personnes accompagnées
- (PA4) Les professionnel·le·s donnent du pouvoir d'agir aux personnes accompagnées
- (PA7) Donner du pouvoir d'agir demande au préalable de s'assurer de la bonne compréhension de l'impact du pouvoir d'agir des personnes
- (PA8) Donner du pouvoir d'agir demande au préalable de recueillir la signification de l'accès au pouvoir d'agir pour les personnes accompagnées
- (PA9) Donner du pouvoir d'agir engage la responsabilité des acteurs
- (PA11) Donner du pouvoir d'agir produit des effets positifs

Les avis sont plutôt neutres (que l'on peut aussi interpréter également comme une absence d'avis) pour les affirmations suivantes :

- (PA3) La « référence de parcours » donne du pouvoir d'agir aux professionnel·le·s
- (PA5) Donner du pouvoir d'agir demande au préalable de mesurer la compétence des personnes à qui on souhaite donner ce pouvoir
- (PA6) Donner du pouvoir d'agir demande au préalable de mesurer la détermination des personnes à qui on souhaite donner ce pouvoir
- (PA10) Donner du pouvoir d'agir peut poser des questions d'ordre éthique

Nous notons que les répondants ne sont pas d'accord avec les affirmations suivantes :

- (PA1) Tous les acteur·rice·s de la « référence de parcours » ont la même définition du « pouvoir d'agir ».
- (PA12) Donner du pouvoir d'agir produit des effets négatifs

d. Une place pensée pour les publics concernés en termes de participation (Manova)

	PA1	PA2	PA3	PA4	PA5	PA6	PA7	PA8	PA9	PA10	PA11	PA12
Structure	.439	.585	.481	.797	.171	.645	.862	.931	.906	.742	.158	.679
Fonction	.572	.902	.359	.047	.479	.075	.462	.056	.083	.661	.040	.126
J'interviens	.355	.160	.047	.008	.114	.393	.120	.082	.025	.469	.910	.268
Expert	.187	.076	.905	.127	.335	.935	.655	.584	.637	.510	.664	.862
Structure * Fonction	.845	.895	.687	.499	.332	.079	.110	.487	.750	.096	.435	.647
Structure * J'interviens	.701	.812	.790	.734	.560	.744	.520	.342	.162	.563	.135	.759
Structure * Expert	.464	.341	.478	.026	.696	.368	.606	.537	.552	.686	.740	.585
Fonction * J'interviens	.549	.644	.390	.909	.336	.270	.003	<.001	.003	.740	.632	.760
Fonction * Expert	.041	.377	.180	.104	.253	.425	.794	.812	.474	.706	.460	.338
J'interviens * Expert	.913	.539	.609	.043	.219	.962	.733	.403	.416	.767	.973	.234
Structure * Fonction * J'interviens	.108	.154	.596	.131	.258	.365	.390	.458	.334	.628	.130	.842
Structure * Fonction * Expert	.264	.373	.795	.657	.088	<.001	.077	.445	.383	.441	.239	.704
Structure * J'interviens * Expert	.641	.704	.428	.113	.787	.538	.832	.570	.785	.581	.442	.983
Fonction * J'interviens * Expert	<.001	.235	.803	.035	.672	.133	.904	.418	.829	.733	.783	.845
Structure * Fonction * J'interviens * Expert	.040	.734	.708	.945	.260	.441	.626	.140	.721	.795	.992	.363

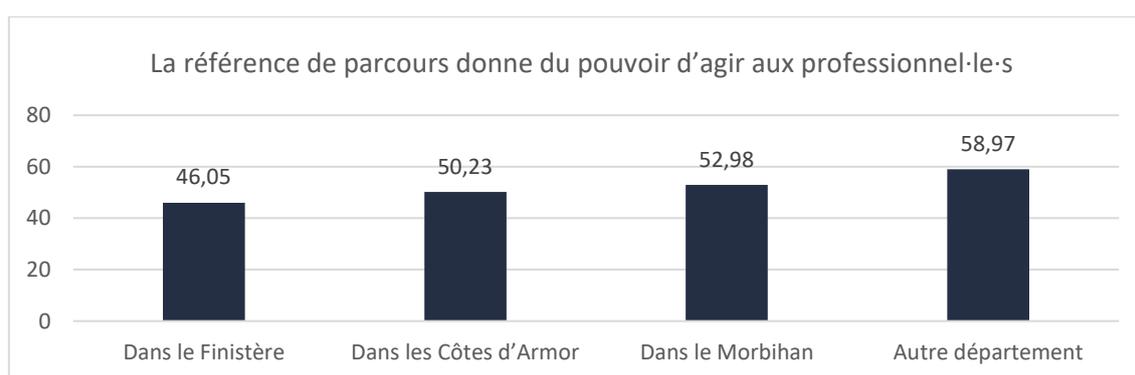
e. Analyse croisement PA3*J'interviens

Croisement de l'affirmation « La « référence de parcours» donne du pouvoir d'agir aux professionnel-le-s » avec le département d'intervention ($F(3) = 2.378 ; p < .05$)

J'interviens	Moyenne	Écart type	N
Autre département	58,97	29,337	90
Dans le Finistère	46,05	33,288	41
Dans le Morbihan	52,98	27,664	128
Dans les Côtes-d'Armor	50,23	27,523	93

- Post-hoc LSD

(I) J'interviens	(J) J'interviens	Différence moyenne (I-J)	Sig.
Autre département	Dans le Finistère	12,92	.018
	Dans le Morbihan	5,99	.131
	Dans les Côtes-d'Armor	8,74	.041
Dans le Finistère	Autre département	-12,92	.018
	Dans le Morbihan	-6,93	.180
	Dans les Côtes-d'Armor	-4,18	.439
Dans le Morbihan	Autre département	-5,99	.131
	Dans le Finistère	6,93	.180
	Dans les Côtes-d'Armor	2,75	.483
Dans les Côtes-d'Armor	Autre département	-8,74	.041
	Dans le Finistère	4,18	.439
	Dans le Morbihan	-2,75	.483



Au regard de ces résultats, nous pouvons dire que les autres départements (non-expérimentateurs) pensent que la « référence de parcours » donne du pouvoir d'agir aux professionnelles, il semble que l'expérimentation nuance ce propos, ce qui est encore plus vrai pour le Finistère

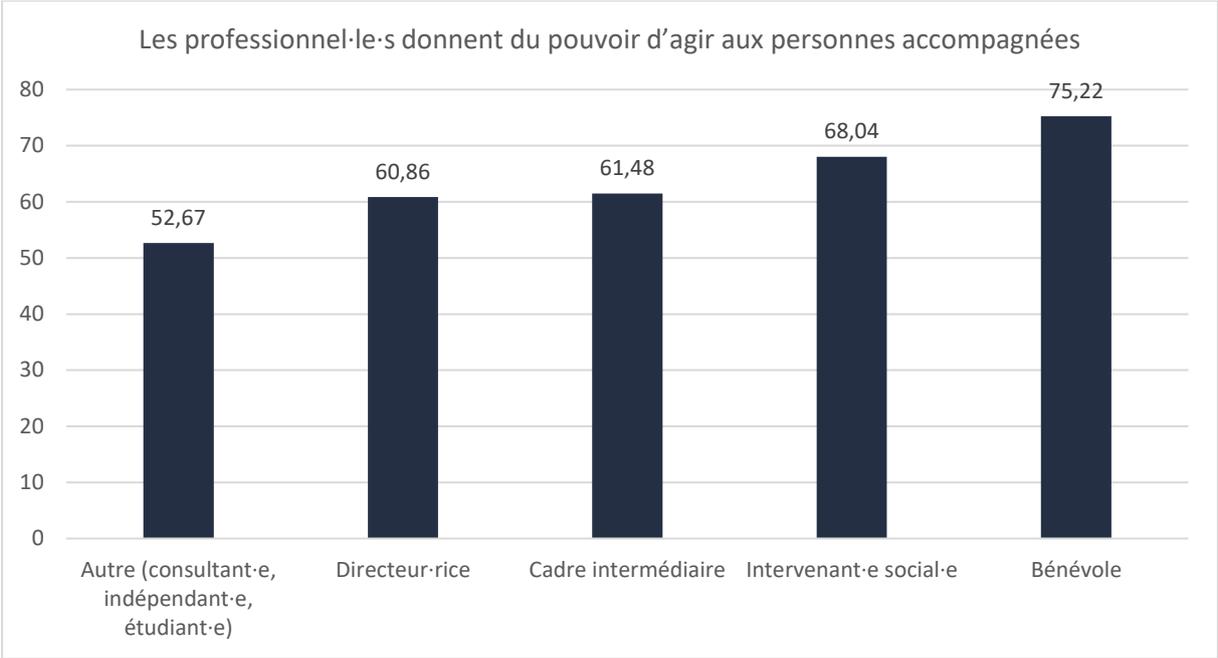
f. Analyse du croisement PA4*Fonction

Croisement de l'affirmation « Les professionnel·le·s donnent du pouvoir d'agir aux personnes accompagnées » avec la fonction occupée (F(4)= 3.125 ; p=.015)

Fonction	Moyenne	Écart type	N
Bénévole	75,22	20,487	18
Cadre intermédiaire	61,48	29,368	102
Directeur·rice	60,86	28,302	37
Intervenant·e social·e	68,04	25,417	171
Autre (consultant·e, indépendant·e, étudiant·e)	52,67	26,483	24

- Post-hoc LSD

(I) Fonction	(J) Fonction	Différence moyenne (I-J)	Sig.
Bénévole	Autre (consultant·e, indépendant·e, étudiant·e)	22,56	.007
	Cadre intermédiaire	13,74	.046
	Directeur·rice	14,36	.063
	Intervenant·e social·e	7,19	.280
Cadre intermédiaire	Autre (consultant·e, indépendant·e, étudiant·e)	8,81	.148
	Bénévole	-13,74	.046
	Directeur·rice	0,62	.905
	Intervenant·e social·e	-6,55	.051
Directeur·rice	Autre (consultant·e, indépendant·e, étudiant·e)	8,2	.244
	Bénévole	-14,36	.063
	Cadre intermédiaire	-0,62	.905
	Intervenant·e social·e	-7,17	.141
Intervenant·e social·e	Autre (consultant·e, indépendant·e, étudiant·e)	15,37	.009
	Bénévole	-7,19	.280
	Cadre intermédiaire	6,55	.051
	Directeur·rice	7,17	.141
Autre (consultant·e, indépendant·e, étudiant·e)	Bénévole	-22,56	.007
	Cadre intermédiaire	-8,81	.148
	Directeur·rice	-8,2	.244
	Intervenant·e social·e	-15,37	.009



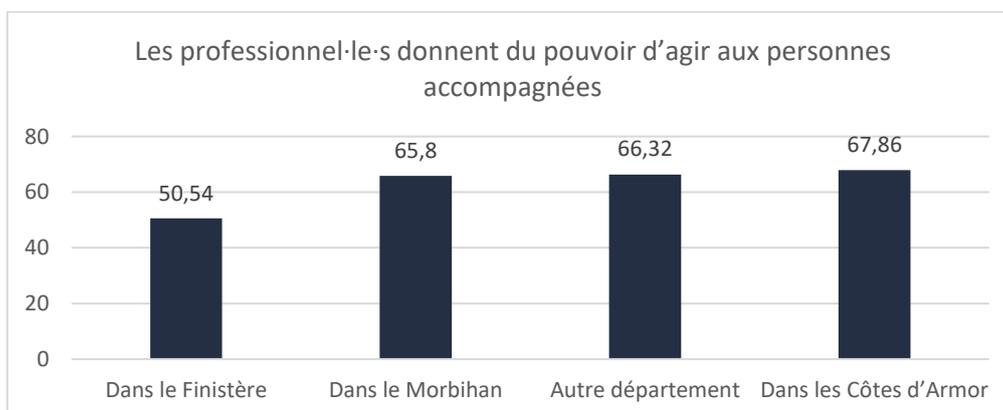
g. Analyse du croisement PA4*J'interviens

Croisement de l'affirmation « Les professionnel-le-s donnent du pouvoir d'agir aux personnes accompagnées » et le département d'intervention ($F(3)= 4.457$; $p=.004$)

J'interviens	Moyenne	Écart type	N
Autre département	66,32	27,560	90
Dans le Finistère	50,54	32,292	41
Dans le Morbihan	65,80	25,221	128
Dans les Côtes-d'Armor	67,86	25,186	93

- Post-hoc LSD

(I) J'interviens	(J) J'interviens	Différence moyenne (I-J)	Sig.
Autre département	Dans le Finistère	15,79	.002
	Dans le Morbihan	,52	.888
	Dans les Côtes-d'Armor	-1,54	.697
Dans le Finistère	Autre département	-15,79	.002
	Dans le Morbihan	-15,27	.002
	Dans les Côtes-d'Armor	-17,32	.001
Dans le Morbihan	Autre département	-,52	.888
	Dans le Finistère	15,27	.002
	Dans les Côtes-d'Armor	-2,06	.573
Dans les Côtes-d'Armor	Autre département	1,54	.697
	Dans le Finistère	17,32	.001
	Dans le Morbihan	2,06	.573



Pour cette mesure « Les professionnel-le-s donnent du pouvoir d'agir aux personnes accompagnées », nous notons que le Finistère se distingue très largement des trois autres départements, avec un score d'accord significativement plus bas.

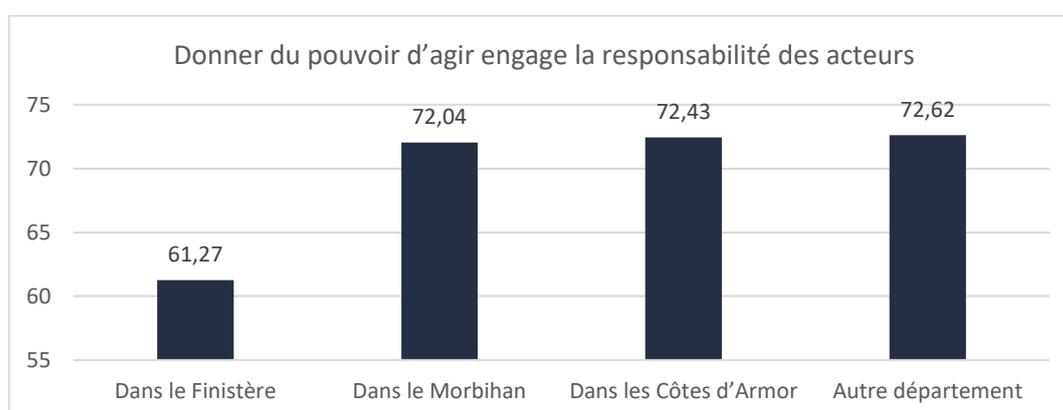
h. Analyse du croisement PA9*J'interviens

Croisement de l'affirmation « Donner du pouvoir d'agir engage la responsabilité des acteurs » avec le lieu d'intervention (F(3)= 1.917 ; p<.05)

J'interviens	Moyenne	Écart type	N
Autre département	72,62	27,956	90
Dans le Finistère	61,27	32,440	41
Dans le Morbihan	72,04	25,213	128
Dans les Côtes-d'Armor	72,43	28,892	93

- Post-hoc LSD

(I) J'interviens	(J) J'interviens	Différence moyenne (I-J)	Sig.
Autre département	Dans le Finistère	11,35	.031
	Dans le Morbihan	,58	.879
	Dans les Côtes-d'Armor	,19	.963
Dans le Finistère	Autre département	-11,35	.031
	Dans le Morbihan	-10,77	.032
	Dans les Côtes-d'Armor	-11,16	.033
Dans le Morbihan	Autre département	-,58	.879
	Dans le Finistère	10,77	.032
	Dans les Côtes-d'Armor	-,39	.918
Dans les Côtes-d'Armor	Autre département	-,19	.963
	Dans le Finistère	11,16	.033
	Dans le Morbihan	,39	.918



Sur cette notion d'engagement de la responsabilité des acteurs, nous notons que le Finistère se distingue clairement par rapport aux autres. Les Finistériens s'expriment clairement moins en accord avec cette idée.

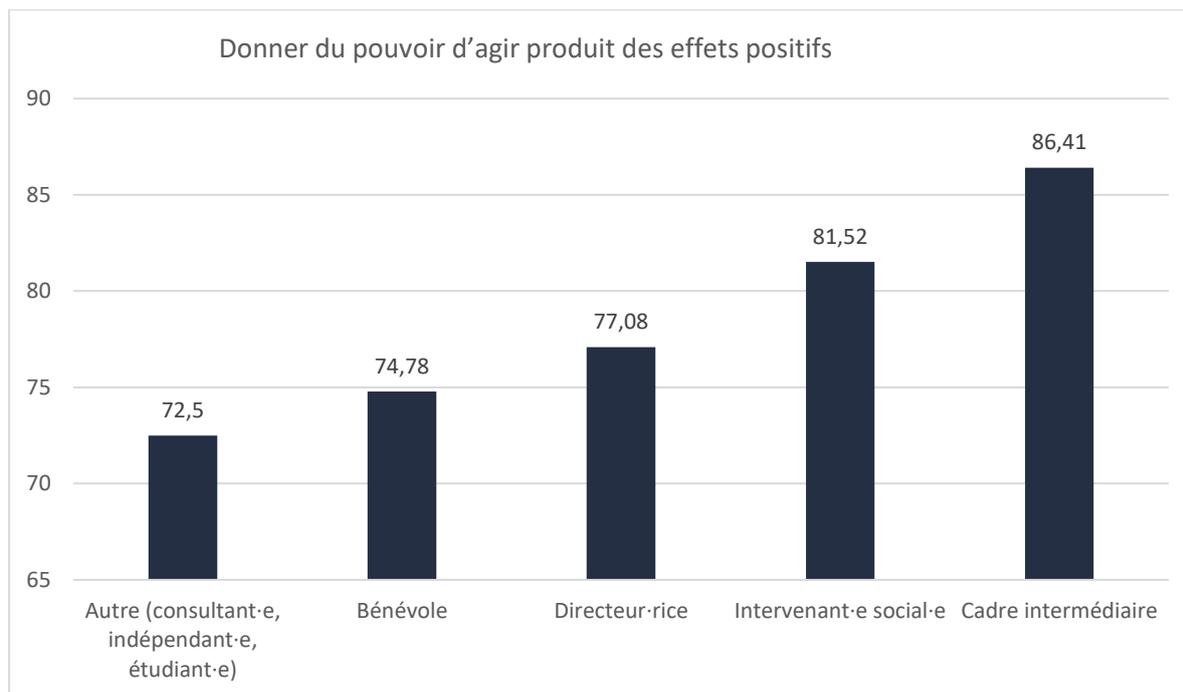
i. Analyse du croisement PA11*Fonction

Croisement de l'affirmation « Donner du pouvoir d'agir produit des effets positifs » avec la fonction exercée (F(4)=3.663 ; p=.006)

Fonction	Moyenne	Écart type	N
Bénévole	74,78	20,656	18
Cadre intermédiaire	86,41	18,711	102
Directeur·rice	77,08	20,197	37
Intervenant·e social·e	81,52	19,635	171
Autre (consultant·e, indépendant·e, étudiant·e)	72,50	27,875	24

- Post-hoc LSD

(I) Fonction	(J) Fonction	Différence moyenne (I-J)	Sig.
Bénévole	Autre (consultant·e, indépendant·e, étudiant·e)	2,28	.717
	Cadre intermédiaire	-11,63	.024
	Directeur·rice	-2,30	.691
	Intervenant·e social·e	-6,74	.177
Cadre intermédiaire	Autre (consultant·e, indépendant·e, étudiant·e)	13,91	.003
	Bénévole	11,63	.024
	Directeur·rice	9,33	.016
	Intervenant·e social·e	4,89	.053
Directeur·rice	Autre (consultant·e, indépendant·e, étudiant·e)	4,58	.386
	Bénévole	2,30	.691
	Cadre intermédiaire	-9,33	.016
	Intervenant·e social·e	-4,44	.225
Intervenant·e social·e	Autre (consultant·e, indépendant·e, étudiant·e)	9,02	.041
	Bénévole	6,74	.177
	Cadre intermédiaire	-4,89	.053
	Directeur·rice	4,44	.225
Autre (consultant·e, indépendant·e, étudiant·e)	Bénévole	-2,28	.717
	Cadre intermédiaire	-13,91	.003
	Directeur·rice	-4,58	.386
	Intervenant·e social·e	-9,02	.041



Nous notons que les cadres intermédiaires se positionnent fortement sur les effets positifs du pouvoir d'agir. Même si tout le monde s'exprime dans ce sens on voit deux groupes distincts, d'un côté les autres et les bénévoles versus les intervenant·e·s social e·s et les cadres intermédiaires.

j. Matrice de corrélation de la place pensée pour les publics concernés en termes de participation

Variable		PA1	PA2	PA3	PA4	PA5	PA6	PA7	PA8	PA9	PA10	PA11	PA12
PA1	Pearson's r	—											
	p-value	—											
PA2	Pearson's r	0.165	—										
	p-value	0.002	—										
PA3	Pearson's r	0.166	0.301	—									
	p-value	0.002	< .001	—									
PA4	Pearson's r	0.199	0.413	0.297	—								
	p-value	< .001	< .001	< .001	—								
PA5	Pearson's r	0.124	0.059	0.082	0.269	—							
	p-value	0.020	0.269	0.123	< .001	—							
PA6	Pearson's r	0.084	0.092	0.101	0.238	0.533	—						
	p-value	0.114	0.086	0.060	< .001	< .001	—						
PA7	Pearson's r	0.068	0.202	0.124	0.321	0.409	0.373	—					
	p-value	0.202	< .001	0.020	< .001	< .001	< .001	—					
PA8	Pearson's r	0.081	0.201	0.204	0.245	0.254	0.331	0.484	—				
	p-value	0.129	< .001	< .001	< .001	< .001	< .001	< .001	< .001	—			
PA9	Pearson's r	0.119	0.244	0.267	0.285	0.245	0.226	0.399	0.335	—			
	p-value	0.026	< .001	< .001	< .001	< .001	< .001	< .001	< .001	< .001	—		
PA10	Pearson's r	-0.020	0.082	0.082	0.087	0.125	0.210	0.212	0.142	0.187	—		
	p-value	0.715	0.123	0.127	0.102	0.019	< .001	< .001	0.008	< .001	—		
PA11	Pearson's r	0.123	0.377	0.247	0.269	0.014	-0.001	0.207	0.207	0.312	0.010	—	
	p-value	0.021	< .001	< .001	< .001	0.797	0.986	< .001	< .001	< .001	< .001	0.854	—
PA12	Pearson's r	0.013	-0.051	0.015	0.022	0.164	0.212	0.056	0.051	0.038	0.244	-0.278	—
	p-value	0.808	0.344	0.784	0.685	0.002	< .001	0.297	0.344	0.479	< .001	< .001	—

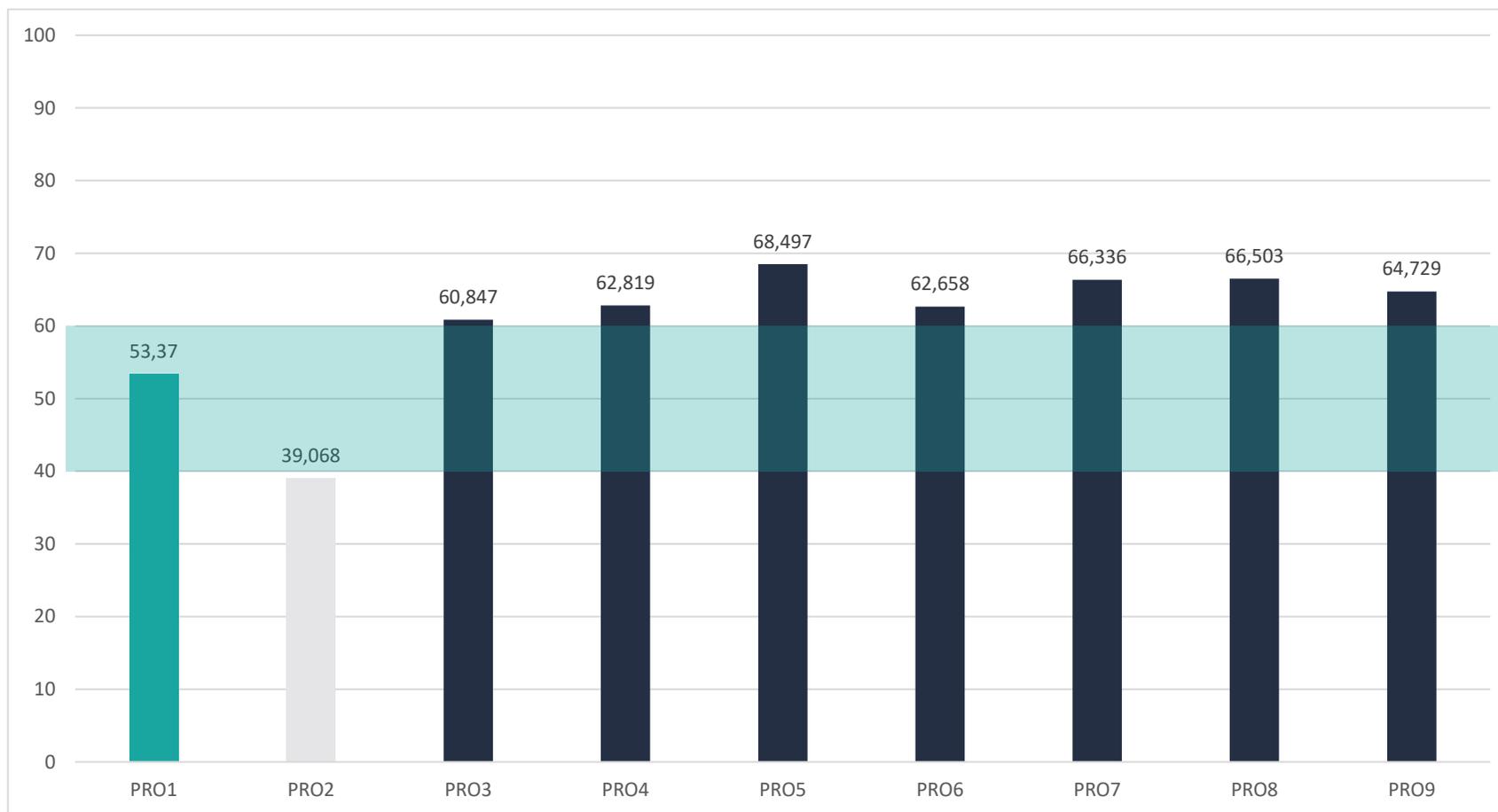
10. Une pratique professionnelle en termes de posture et de technicité

a. Tri à plat

N=354

	Moyenne	Écart type	25 ^{ème} percentile	50 ^{ème} percentile	75 ^{ème} percentile
(PRO1) La professionnalité est impactée par la démarche « référent de parcours ».	53,370	29,538	38	52	76,75
(PRO2) Il existe une conception commune de l'intervention sociale	39,068	27,878	16	39,5	53,75
(PRO3) La démarche « référent de parcours » vient modifier la conception professionnelle chez les professionnel·le·s.	60,847	27,951	47	62	84
(PRO4) La démarche « référent de parcours » vient modifier la conception que les personnes accompagnées ont des professionnel·le·s	62,819	27,202	48	63	85,75
(PRO5) La démarche « référent de parcours » introduit un nouveau type de relation entre l'intervenant·e social·e et la personne accompagnée	68,497	27,147	51	73,5	91,75
(PRO6) L'horizontalité dans la relation est possible dans un rapport entre le·a professionnel·le et le public dans un cadre institutionnel.	62,658	26,619	46	62	83
(PRO7) La démarche de « référent de parcours » introduit de nouvelles formes de reconnaissance entre les acteur·rice·s individuel·le·s et collectifs pour les personnes accompagnées.	66,336	25,669	50	67	88
(PRO8) La démarche de « référent de parcours » introduit de nouvelles formes de reconnaissance entre les acteur·rice·s individuel·le·s et collectifs pour les professionnel·le·s	66,503	24,435	50	67	86
(PRO9) La démarche de « référent de parcours » introduit de nouvelles formes de reconnaissance entre les acteur·rice·s individuel·le·s et collectifs pour l'institution	64,729	26,041	49	66	86

b. Graphique des éléments de pratique professionnelle en termes de posture et de technicité



c. Principaux enseignements :

Tout d'abord nous pouvons voir que nos moyennes sont bonnes, car très proches de la médiane (ou 50ème percentile). Ce résumé s'il a l'intérêt de résumer simplement les enseignements il ne permet pas de garder la subtilité des réponses (moyennes), nous conseillons donc de travailler avec les deux sources de données.

Nous notons que les répondants sont plutôt d'accord avec les affirmations suivantes :

- (PRO3) La démarche « référent de parcours » vient modifier la conception professionnelle chez les professionnel·le·s.
- (PRO4) La démarche « référent de parcours » vient modifier la conception que les personnes accompagnées ont des professionnel·le·s
- (PRO5) La démarche « référent de parcours » introduit un nouveau type de relation entre l'intervenant·e social·e et la personne accompagnée
- (PRO6) L'horizontalité dans la relation est possible dans un rapport entre le·a professionnel·le et le public dans un cadre institutionnel.
- (PRO7) La démarche de « référent de parcours » introduit de nouvelles formes de reconnaissance entre les acteur·rice·s individuel·le·s et collectifs pour les personnes accompagnées.
- (PRO8) La démarche de « référent de parcours » introduit de nouvelles formes de reconnaissance entre les acteur·rice·s individuel·le·s et collectifs pour les professionnel·le·s
- (PRO9) La démarche de « référent de parcours » introduit de nouvelles formes de reconnaissance entre les acteur·rice·s individuel·le·s et collectifs pour l'institution

Les avis sont plutôt neutres (que l'on peut aussi interpréter également comme une absence d'avis) pour les affirmations suivantes :

- (PRO1) La professionnalité est impactée par la démarche « référent de parcours ».

Nous notons que les répondants ne sont pas d'accord avec les affirmations suivantes :

- (PRO2) Il existe une conception commune de l'intervention sociale

d. Une pratique professionnelle en termes de posture et de technicité (Manova)

	PRO1	PRO2	PRO3	PRO4	PRO5	PRO6	PRO7	PRO8	PRO9
Structure	.083	.510	.222	.039	.144	.905	.515	.533	.157
Fonction	.293	.127	.005	.068	.004	.512	.375	.491	.350
J'interviens	.022	.365	.093	.731	.478	.714	.461	.716	.686
Expert	.511	.413	.614	.740	.624	.233	.055	.171	.186
Structure * Fonction	.784	.749	.110	.678	.379	.744	.668	.540	.759
Structure * J'interviens	.107	.983	.285	.171	.044	.827	.071	.141	.346
Structure * Expert	.353	.477	.646	.173	.251	.446	.186	.635	.376
Fonction * J'interviens	.631	.969	.161	.782	.984	.984	.719	.431	.645
Fonction * Expert	.945	.445	.096	.758	.246	.842	.912	.289	.718
J'interviens * Expert	.056	.982	.033	.274	.009	.772	.511	.135	.678
Structure * Fonction * J'interviens	.731	.611	.547	.878	.244	.507	.898	.172	.804
Structure * Fonction * Expert	.552	.985	.718	.693	.590	.963	.471	.723	.514
Structure * J'interviens * Expert	.319	.941	.238	.917	.890	.784	.892	.197	.961
Fonction * J'interviens * Expert	.788	.365	.206	.987	.859	.657	.935	.964	.321
Structure * Fonction * J'interviens * Expert	.155	.346	.533	.280	.193	.042	.919	.596	.586

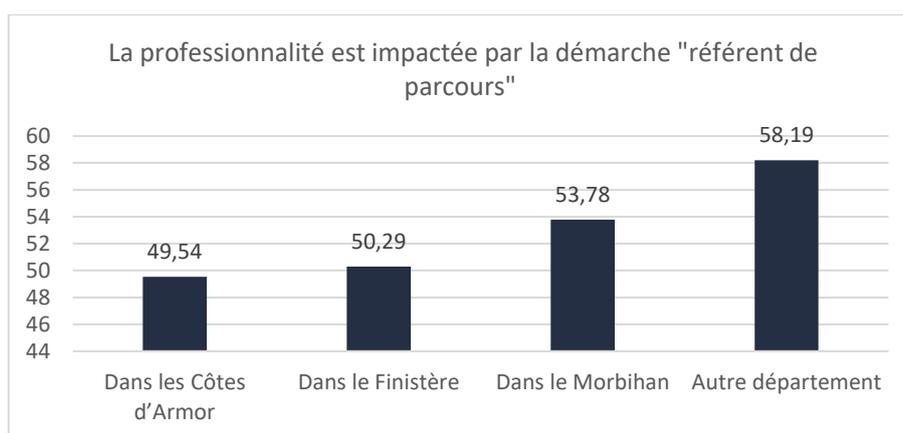
e. Analyse du croisement PRO1*J'interviens

Croisement de l'affirmation « La professionnalité est impactée par la démarche « référent de parcours » » avec le département d'intervention. $F(3)=1.487$; $p<.05$

J'interviens	Moyenne	Écart type	N
Autre département	58,19	30,164	90
Dans le Finistère	50,29	26,989	42
Dans le Morbihan	53,78	30,369	129
Dans les Côtes-d'Armor	49,54	28,596	93

- Post-hoc LSD

(I) J'interviens	(J) J'interviens	Différence moyenne (I-J)	Sig.
Autre département	Dans le Finistère	7,90	.152
	Dans le Morbihan	4,41	.276
	Dans les Côtes-d'Armor	8,65	.048
Dans le Finistère	Autre département	-7,90	.152
	Dans le Morbihan	-3,49	.506
	Dans les Côtes-d'Armor	,75	.891
Dans le Morbihan	Autre département	-4,41	.276
	Dans le Finistère	3,49	.506
	Dans les Côtes-d'Armor	4,24	.291
Dans les Côtes-d'Armor	Autre département	-8,65	.048
	Dans le Finistère	-,75	.891
	Dans le Morbihan	-4,24	.291



Nous notons sur cette question des scores moyens/neutres sans réelles différences entre les départements bretons.

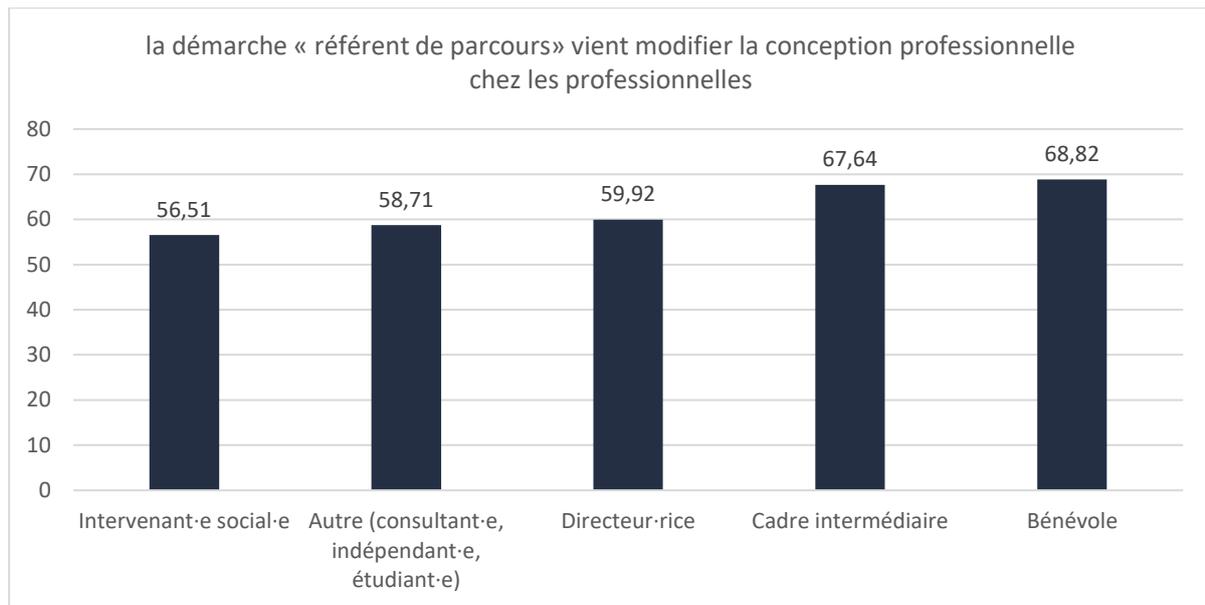
f. Analyse du croisement PRO3*Fonction

Croisement de l'affirmation « la démarche « référent de parcours » vient modifier la conception professionnelle chez les professionnelles. » avec le type de fonction (F(4)= 3.019 ; p=.018)

Fonction	Moyenne	Écart type	N
Bénévole	68,82	18,635	17
Cadre intermédiaire	67,64	28,325	103
Directeur·rice	59,92	27,482	37
Intervenant·e social·e	56,51	28,431	173
Autre (consultant·e, indépendant·e, étudiant·e)	58,71	23,726	24

- Post-hoc LSD

(I) Fonction	(J) Fonction	Différence moyenne (I-J)	Sig.
Bénévole	Autre (consultant·e, indépendant·e, étudiant·e)	10,12	.249
	Cadre intermédiaire	1,18	.870
	Directeur·rice	8,90	.272
	Intervenant·e social·e	12,31	.081
Cadre intermédiaire	Autre (consultant·e, indépendant·e, étudiant·e)	8,93	.155
	Bénévole	-1,18	.870
	Directeur·rice	7,72	.146
	Intervenant·e social·e	11,13	.001
Directeur·rice	Autre (consultant·e, indépendant·e, étudiant·e)	1,21	.867
	Bénévole	-8,90	.272
	Cadre intermédiaire	-7,72	.146
	Intervenant·e social·e	3,40	.497
Intervenant·e social·e	Autre (consultant·e, indépendant·e, étudiant·e)	-2,19	.716
	Bénévole	-12,31	.081
	Cadre intermédiaire	-11,13	.001
	Directeur·rice	-3,40	.497
Autre (consultant·e, indépendant·e, étudiant·e)	Bénévole	-10,12	.249
	Cadre intermédiaire	-8,93	.155
	Directeur·rice	-1,21	.867
	Intervenant·e social·e	2,19	.716



Nous notons ici des scores moyens/neutres, avec une différence significative entre les scores des intervenant·e·s social e·s et des cadres intermédiaires.

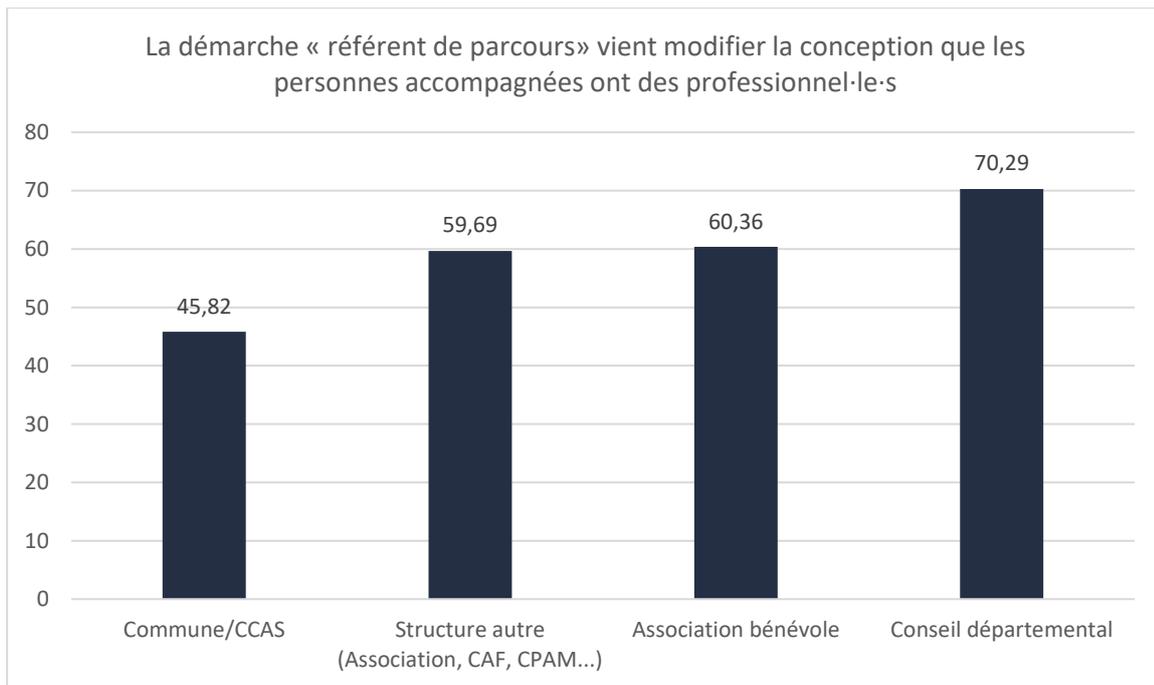
g. Analyse du croisement PRO4*Structure

Croisement de l'affirmation « la démarche « référent de parcours » vient modifier la conception que les personnes accompagnées ont des professionnel·le·s » avec le type de structure (F(3)= 7.412 ; p<.001)

Structure	Moyenne	Écart type	N
Association bénévole	60,36	22,323	22
Commune/CCAS	45,82	31,202	22
Conseil départemental	70,29	24,272	132
Structure autre (Association, CAF, CPAM...)	59,69	27,872	178

- Post-hoc LSD

(I) Structure	(J) Structure	Différence moyenne (I-J)	Sig.
Association bénévole	Commune/CCAS	14,55	.069
	Conseil départemental	-9,92	.105
	Structure autre (Association, CAF, CPAM...)	,68	.910
Commune/CCAS	Association bénévole	-14,55	.069
	Conseil départemental	-24,47	.000
	Structure autre (Association, CAF, CPAM...)	-13,87	.021
Conseil départemental	Association bénévole	9,92	.105
	Commune/CCAS	24,47	.000
	Structure autre (Association, CAF, CPAM...)	10,60	.001
Structure autre (Association, CAF, CPAM...)	Association bénévole	-,68	.910
	Commune/CCAS	13,87	.021
	Conseil départemental	-10,60	.001



Les résultats montrent que le conseil départemental répond plus favorable à la modification de la conception des personnes accompagnées sur les professionnel·le·s par la démarche de référent de parcours, par rapport aux communes/CCAS et aux autres structures.

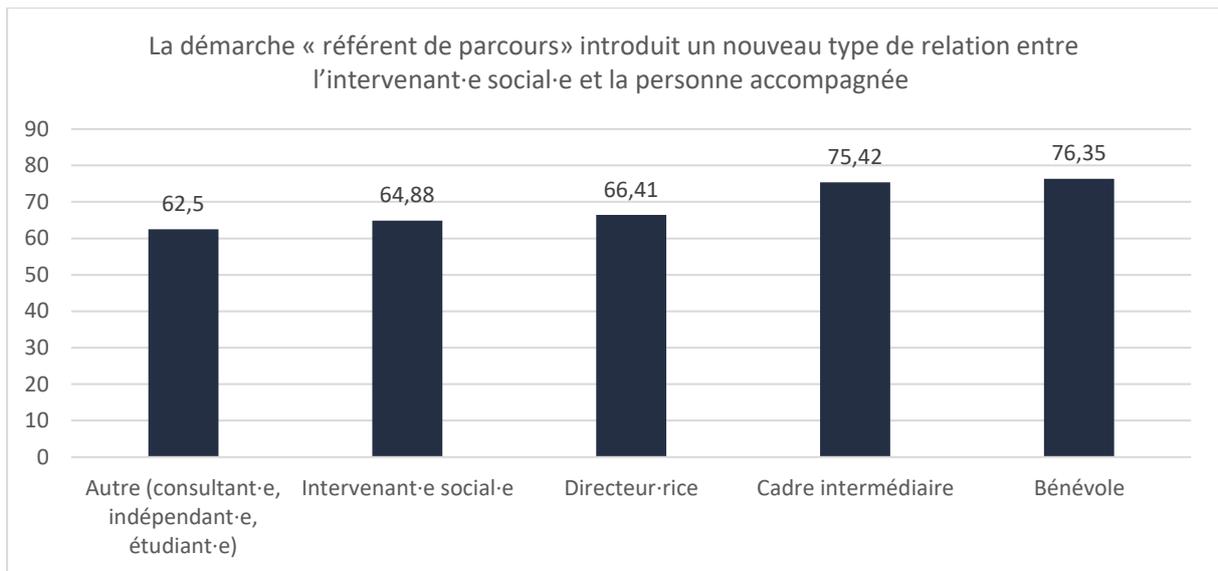
h. Analyse du croisement PRO5*Fonction

Croisement de l'affirmation « La démarche « référent de parcours » introduit un nouveau type de relation entre l'intervenant·e social·e et la personne accompagnée » avec la fonction occupée. $F(4)=3.222$; $p<.05$

Fonction	Moyenne	Écart type	N
Bénévole	76,35	18,818	17
Cadre intermédiaire	75,42	24,224	103
Directeur·rice	66,41	27,116	37
Intervenant·e social·e	64,88	29,098	173
Autre (consultant·e, indépendant·e, étudiant·e)	62,50	24,018	24

- Post-hoc LSD

(I) Fonction	(J) Fonction	Différence moyenne (I-J)	Sig.
Bénévole	Autre (consultant·e, indépendant·e, étudiant·e)	13,85	.104
	Cadre intermédiaire	,94	.894
	Directeur·rice	9,95	.206
	Intervenant·e social·e	11,47	.093
Cadre intermédiaire	Autre (consultant·e, indépendant·e, étudiant·e)	12,92	.034
	Bénévole	-,94	.894
	Directeur·rice	9,01	.080
	Intervenant·e social·e	10,53	.002
Directeur·rice	Autre (consultant·e, indépendant·e, étudiant·e)	3,91	.579
	Bénévole	-9,95	.206
	Cadre intermédiaire	-9,01	.080
	Intervenant·e social·e	1,52	.754
Intervenant·e social·e	Autre (consultant·e, indépendant·e, étudiant·e)	2,38	.683
	Bénévole	-11,47	.093
	Cadre intermédiaire	-10,53	.002
	Directeur·rice	-1,52	.754
Autre (consultant·e, indépendant·e, étudiant·e)	Bénévole	-13,85	.104
	Cadre intermédiaire	-12,92	.034
	Directeur·rice	-3,91	.579
	Intervenant·e social·e	-2,38	.683



Nous notons ici une différence significative dans la façon de répondre entre les intervenant·e·s social·e·s et les cadres intermédiaires. Les cadres pensent plus fortement que la démarche de « référent de parcours » introduit un nouveau type de relation avec la personne accompagnée.

i. Matrice de corrélation des éléments d'une pratique professionnelle en termes de posture et de technicité

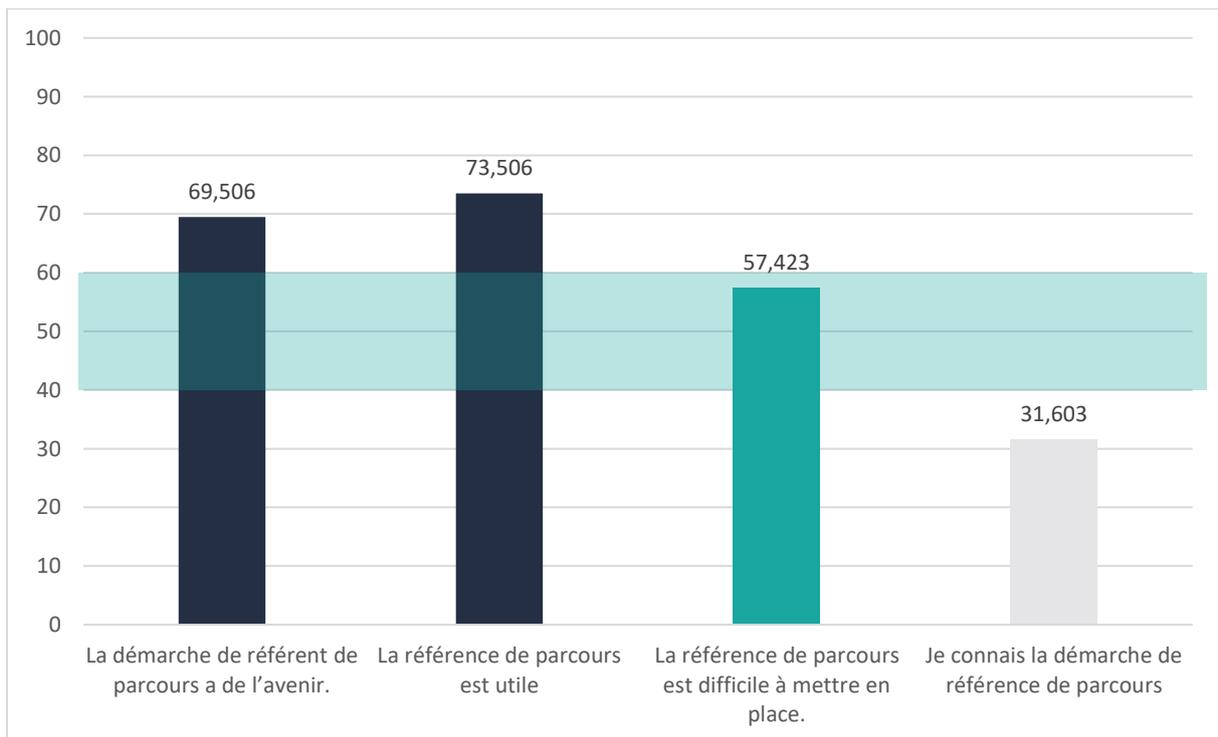
Variable		PRO1	PRO2	PRO3	PRO4	PRO5	PRO6	PRO7	PRO8	PRO9
PRO1	Pearson's r	—								
	p-value	—								
PRO2	Pearson's r	0.110	—							
	p-value	0.039	—							
PRO3	Pearson's r	0.436	0.069	—						
	p-value	< .001	0.192	—						
PRO4	Pearson's r	0.400	0.138	0.527	—					
	p-value	< .001	0.009	< .001	—					
PRO5	Pearson's r	0.379	0.069	0.577	0.638	—				
	p-value	< .001	0.195	< .001	< .001	—				
PRO6	Pearson's r	0.146	0.240	0.336	0.346	0.348	—			
	p-value	0.006	< .001	< .001	< .001	< .001	—			
PRO7	Pearson's r	0.347	0.186	0.427	0.486	0.551	0.401	—		
	p-value	< .001	< .001	< .001	< .001	< .001	< .001	—		
PRO8	Pearson's r	0.279	0.162	0.446	0.454	0.492	0.437	0.590	—	
	p-value	< .001	0.002	< .001	< .001	< .001	< .001	< .001	—	
PRO9	Pearson's r	0.312	0.216	0.398	0.471	0.423	0.458	0.583	0.562	—
	p-value	< .001	< .001	< .001	< .001	< .001	< .001	< .001	< .001	—

11. Questions générales sur la démarche de « référence de parcours »

a. Tri à plat

	Moyenne	Écart type	25 ^{ème} percentile	50 ^{ème} percentile	75 ^{ème} percentile
(G1) La démarche de référent de parcours a de l'avenir.	69,506	25,304	50,25	72	93
(G2) La «référence de parcours» est utile	73,506	24,596	54	78	97
(G3) La «référence de parcours» est difficile à mettre en place.	57,423	26,592	45	53	76
(G4) Je connais la démarche de référence de parcours	31,603	32,758	1	20	52,5

b. Représentation graphique des questions générales sur la démarche de « référence de parcours »



c. Principaux enseignements :

Tout d'abord nous pouvons voir que nos moyennes sont bonnes, car très proches de la médiane (ou 50ème percentile). Ce résumé s'il a l'intérêt de résumer simplement les enseignements il ne permet pas de garder la subtilité des réponses (moyennes), nous conseillons donc de travailler avec les deux sources de données.

Nous notons que les répondants sont plutôt d'accord avec les affirmations suivantes :

- (G1) La démarche de « référent de parcours » a de l'avenir.
- (G2) La « référence de parcours » est utile

Les avis sont plutôt neutres (que l'on peut aussi interpréter également comme une absence d'avis) pour l'affirmation suivante :

- (G3) La « référence de parcours » est difficile à mettre en place.

Nous notons que les répondants ne sont pas d'accord avec l'affirmation suivante :

- (G4) Je connais la démarche de référence de parcours

d. Questions générales sur la démarche de référence de parcours (Manova)

	G1	G2	G3	G4
Structure	.917	.998	.048	.967
Fonction	.534	.524	.076	.150
J'interviens	.106	.549	.856	.161
Expert	.496	.916	.672	.953
Structure * Fonction	.819	.675	.852	.047
Structure * J'interviens	.378	.070	.202	.886
Structure * Expert	.989	.815	.110	.890
Fonction * J'interviens	.392	.872	.979	.507
Fonction * Expert	.723	.530	.399	.788
J'interviens * Expert	.123	.052	.329	.019
Structure * Fonction * J'interviens	.191	.094	.934	.555
Structure * Fonction * Expert	.642	.836	.765	.983
Structure * J'interviens * Expert	.430	.288	.097	.480
Fonction * J'interviens * Expert	.202	.616	.206	.145
Structure * Fonction * J'interviens * Expert	.061	.816	.942	.617

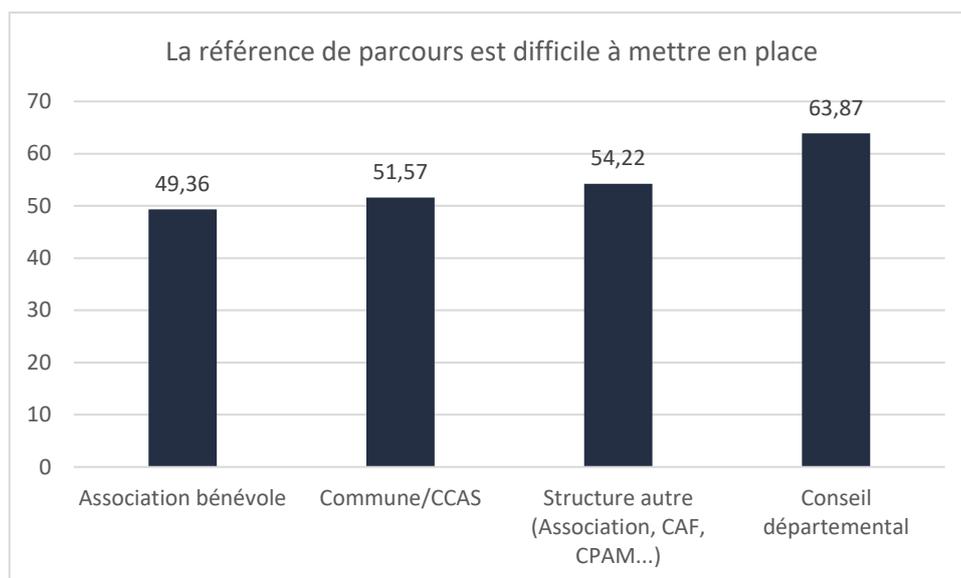
e. Croisement G3*Structure

Croisement de l'affirmation « la « référence de parcours » est difficile à mettre en place » avec le type de structure (F(3)= 7.412 ; p<.001)

Structure	Moyenne	Écart type	N
Association bénévole	49,36	29,062	22
Commune/CCAS	51,57	28,124	21
Conseil départemental	63,87	27,367	129
Structure autre (Association, CAF, CPAM...)	54,22	24,579	166

- Post-hoc LSD

(I) Structure	(J) Structure	Différence moyenne (I-J)	Sig.
Association bénévole	Commune/CCAS	-2,21	.782
	Conseil départemental	-14,50	.017
	Structure autre (Association, CAF, CPAM...)	-4,86	.414
Commune/CCAS	Association bénévole	2,21	.782
	Conseil départemental	-12,30	.047
	Structure autre (Association, CAF, CPAM...)	-2,65	.662
Conseil départemental	Association bénévole	14,50	.017
	Commune/CCAS	12,30	.047
	Structure autre (Association, CAF, CPAM...)	9,65	.002
Structure autre (Association, CAF, CPAM...)	Association bénévole	4,86	.414
	Commune/CCAS	2,65	.662
	Conseil départemental	-9,65	.002



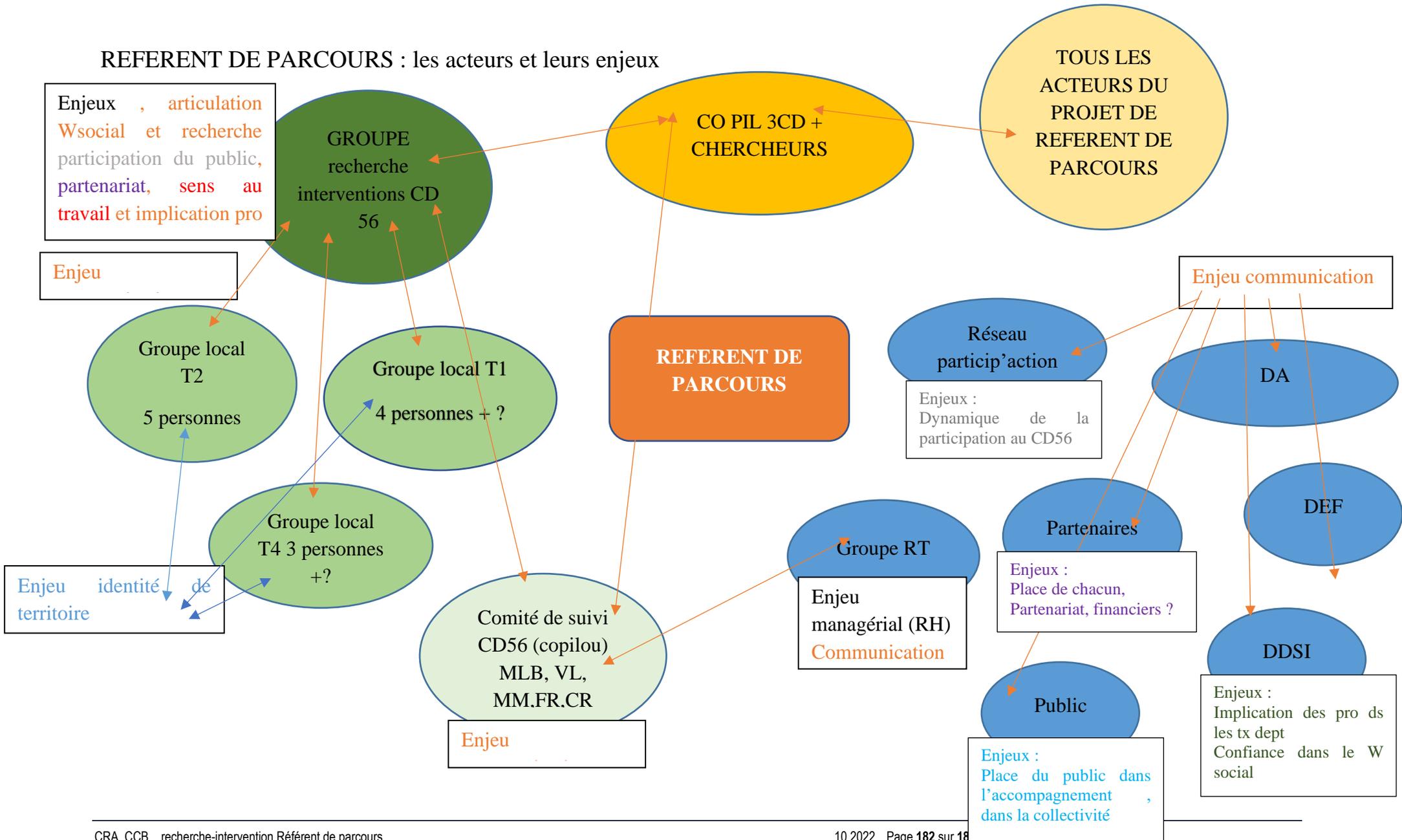
Les conseils départementaux (qui sont dans la démarche de mise en place de la « référence de parcours »), jugent la mise en place plus difficile que les autres répondants.

f. Matrice de corrélation sur la démarche de référence de parcours

Variable		G1	G2	G3	G4
G1	Pearson's r	—			
	p-value	—			
G2	Pearson's r	0.715	—		
	p-value	< .001	—		
G3	Pearson's r	-0.075	0.068	—	
	p-value	0.170	0.210	—	
G4	Pearson's r	-0.337	-0.393	0.183	—
	p-value	< .001	< .001	< .001	—

Annexe 5 : Schéma « référent de parcours : acteurs et enjeux » par le département du Morbihan

REFERENT DE PARCOURS : les acteurs et leurs enjeux



Annexe 6 : Flyers portant sur l'expérimentation du « référent de parcours » par le département du Finistère



Conseil départemental du Finistère
 Direction territoriale d'action sociale
 du Pays de Brest
 4 rue Paul Sabatier
 29850 Gouesnou
 Tél ■ Pgz : 02 98 42 64 40
 Courriel : DTAS Pays de Brest@finistere.fr



Comment mieux vous accompagner ?



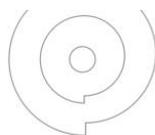


La référence de parcours

Vous êtes parent d'un enfant confié au Conseil Départemental du Finistère. Si vous le souhaitez, vous pouvez être soutenu par la référente de parcours, professionnelle de l'action sociale



- La référence de parcours ? Un professionnel, à vos côtés pour avancer dans vos différents projets.



- Avec votre participation, des temps d'échange seront organisés avec les professionnels qui vous accompagnent.



Prenez contact avec la référente de parcours

Charlotte Nezet

Tél :

Courriel :

Annexe 7 : Affiches des événements organisés pour la recherche-intervention³⁶

³⁶ Les affiches ont été réalisées par Fabrice Couraud, chargé de mission Vie institutionnelle à ASKORIA

ASKORIA
activateur de solidarités



Côtes d'Armor
Le Département



Présentent

RECHERCHE RÉFÉRENT DE PARCOURS

WEBINAIRE

VENDREDI 24 SEPT. 2021

09H30 > 11H30

+ d'infos sur www.askoria.eu en septembre 2021



Photo by Jonathan Pendleton on Unsplash

Étude de recherche sur la « Référence de parcours » Du 14 au 31 mars 2022 **exprimez-vous !**



Vous agissez en France dans le champ des solidarités et du social,

Vous êtes bénévole ou professionnel, acteur de terrain, décideur, étudiant ou stagiaire en formation,

Nous avons besoin de vous pour mener à bien cette enquête et faire avancer la recherche !

À l'automne prochain, vous aurez accès au rapport de recherche qui en découlera,
à l'adresse www.askoria.eu

Je participe à l'enquête !

100% anonyme / 11 minutes pour répondre

SCANNEZ OU CLIQUEZ
POUR ACCÉDER AU QUESTIONNAIRE



<https://fr.surveymonkey.com/r/RechercheReferenceParcours>

Une étude conduite par ASKORIA, avec la participation du Collège Coopératif en Bretagne, pour le compte des Départements bretons des Côtes d'Armor, du Finistère et du Morbihan



JOURNÉE D'ÉTUDES

DUPLEX LORIENT - SAINT-BRIEUC
VENDREDI 8 AVRIL 2022
08h30 > 16h30

À suivre aussi
en direct
en distanciel
09h30 > 16h30

RECHERCHE RÉFÉRENT DE PARCOURS

+ d'infos sur www.askoria.eu (Actualités)

ASKORIA
activateur de solidarités



Côtes d'Armor
le Département

En collaboration avec

