

Master of Arts HES-SO en Travail social

TRAVAIL DE MASTER

Mise en œuvre et évaluation d'une Recherche Action Collaborative pour adapter la mesure face au non-recours

Une démarche de co-développement de projet avec l'Accueil Éducatif Mère-Enfant
(AEME) de Montelly

Réalisé par

Anouck Ruegg

Sous la direction de
Professeur Stéphane Rullac
HETSL
HES-SO Master

Lausanne, 14 octobre 2021

Accepté par :

Filière Master of Arts HES-SO en Travail social

HES-SO Master

Lausanne, Suisse

Membres du Jury :

Stéphane Rullac, directeur, président du jury

Nathalie Gey, experte

Remerciements

Je tiens à remercier toutes les personnes qui, de près ou de loin, ont participé à la réalisation de ce travail, et particulièrement :

Monsieur Stéphane Rullac, Directeur de Travail de Master (DirTM), pour son accompagnement, sa disponibilité et son soutien ;

La direction, la ou le responsable et la ou le remplaçant attitré de l'Accueil Éducaif Mère-Enfant (AEME) de Montelly, d'avoir intégré l'équipe de recherche et donné de son temps pour y participer ;

L'équipe éducative de l'AEME de Montelly, de m'avoir ouvert ses portes et de s'être investie pour l'avancée de l'étude ;

Les mères ayant intégré l'équipe de recherche, mais aussi celles qui ont participé à l'étude, pour leur confiance et leur investissement ;

Monsieur Robert Frund, membre exclusif du Comité Scientifique (CS), pour ses conseils et encouragements ;

Et enfin, mes proches, pour leur soutien tout au long de la démarche.

Les opinions exprimées dans ce document n'engagent que son auteur.

Table des matières

1. Introduction	10
1.1. Contexte institutionnel	11
Fondation Jeunesse & Familles	11
Accueils Éducatifs Mère-Enfant	12
2. Perspectives théoriques et conceptuelles	14
2.1. Présentation ART3	14
Diagnostic	15
2.2. Non-recours	20
Besoin d'évaluation	20
Non-information	21
Non-envie	21
2.3. Innovation sociale	22
Forme	23
Processus	23
Cible.....	23
Résultats.....	23
3. Problématique et questions de recherche.....	24
4. Démarche méthodologique	24
4.1. Présentation de la Recherche Action	24
4.2. Présentation de la Recherche Action Collaborative	25
4.3. Enjeux méthodologiques et épistémologiques de la Recherche Action Collaborative	27
4.4. Enjeux pour le travail social.....	28
4.5. Présentation du dispositif de recherche du TM.....	31
4.6. Processus de récolte et d'analyse des données	34
Conception.....	35
Mise en œuvre.....	40
Évaluation	45
5. Résultats	47

5.1. Présentation récapitulative des mères non-recourantes	47
Première mère	47
Seconde mère	48
Troisième mère.....	48
Quatrième mère.....	48
Cinquième mère	48
5.2. Non-recours	49
5.3. Innovation sociale	51
6. Discussion	53
6.1. Démarche méthodologique.....	53
6.2. Auto-évaluation du processus de recherche.....	55
7. Conclusion	57
7.1. Discussion de l'intérêt de la recherche pour le travail social.....	57
7.2. Limites et perspectives de la recherche.....	59
8. Liste de références	62
1. Annexe 1 : Glossaire ART3.....	68
2. Annexe 2 : Tableau diagnostic.....	70
3. Annexe 3 : Tableau de conception	74
4. Annexe 4 : Grilles d'évaluation	78
4.1. Grilles à remplir par le COmité de PILotage.....	78
4.2. Grille à remplir par le Conseil Scientifique	84
4.3. Grille à remplir par le Comité d'Expertise d'Usage	85

Résumé

Mots clés : *Travail social, Accueil Éducatif Mère-Enfant (AEME), Projet, Non-recours, Innovation*

Ce rapport rend compte du processus de mise en œuvre d'une démarche inspirée de la Recherche Action Collaborative (RAC) dans l'idée de répondre, ou plutôt de réagir à la problématique suivante : « Dans quelle mesure l'inadaptation de l'accompagnement produit-elle un non-recours et comment la prestation peut-elle être adaptée dans le cadre d'une innovation sociale pour mieux répondre aux besoins sociaux actuels des potentielles personnes accompagnées ? » (A. Ruegg, communication personnelle, 29 octobre 2020).

Cette démarche a été instituée dans le cadre d'une coopération entre l'Accueil Éducatif Mère-Enfant (AEME) de Montelly et l'auteure de ce document. Elle repose sur une nouvelle représentation du savoir :

« Tout ce qui est fait pour moi, sans mon expertise usagère, est fait contre ma participation » (Rullac, 2021a, p. 3).

L'écrit débute avec une présentation du contexte de la démarche, se poursuit avec les théories et concepts qui ont soutenu le travail, pour rebondir sur la problématique et les questions de recherche, puis la démarche méthodologique. Ensuite sont présentés les résultats et la discussion du processus, pour conclure sur l'intérêt de la recherche pour le travail social, ainsi que ses limites et perspectives.

Abstract

Keywords: *Social work, Mother and child educational home, Project, Non-recourse, Innovation*

This report describes the process of implementing an approach inspired by Collaborative Action Research with the idea of responding, or rather reacting to the following problem: "How does the inadequacy of support does it produce non-recourse and how can the service be adapted as part of a social innovation to better meet the current social needs of the potential accompanied persons?" (A. Ruegg, personal communication, October 29, 2020).

This approach was instituted as part of a cooperation between the Mother and child educational home of Montelly and the author of this document. It is based on a new representation of knowledge:

“Everything that is done for me, without my user expertise, is done against my participation” (Rullac, 2021a, p. 3).

The writing begins with a presentation of the context of the approach, continues with the theories and concepts that supported the work, next the problem and research questions, then the methodological approach. Afterward the results and the discussion of the process are presented, concluding on the relevance of research for social work, and its limits and perspectives.

Acronymes et abréviations

AEME	: Accueil-s Éducatif-s Mère-Enfant
ART3	: Atelier de Recherche Thématique 3
AS	: Assistante-s et/ou Assistant-s Sociaux
AVASAD	: Association Vaudoise d'Aide et de Soins À Domicile
CNRS	: Centre National de Recherche Scientifique
CS	: Comité Scientifique
CST	: Comité Scientifique et Technique
DGEJ	: Direction Générale de l'Enfance et de la Jeunesse
DirTM	: Directeur de Travail de Master
EDN	: Encadrant-e-s De Nuit
FJF	: Fondation Jeunesse & Familles
HES-SO	: Haute École Spécialisée de Suisse Occidentale
HETSL	: Haute École de Travail social et de la Santé Lausanne
IPE	: Infirmier-s et/ou Infirmière-s Petite Enfance
MATS	: Master of Arts en Travail Social
Odenore	: Observatoire DEs NON-REcours aux droits et services
PEJ	: Politique de l'Enfance et de la Jeunesse
PSE	: Politique Socio-Éducative
RA	: Recherche Action
RAC	: Recherche Action Collaborative
SCTP	: Service des Curatelles et des Tutelles Professionnelles
TM	: Travail de Master
UQAM	: Université du Québec À Montréal

Rapport de recherche

1. Introduction

Ce travail s'inscrit dans le cadre de la formation Master of Arts en Travail Social (MATS) de la Haute École Spécialisée de Suisse Occidentale (HES-SO) Master, à Lausanne. Il constitue une thèse de fin d'études, accompagnée par Monsieur Stéphane Rullac, professeur ordinaire HES et Directeur de Travail de Master (DirTM).

La démarche évoquée dans ce document fait suite à l'Atelier de Recherche Thématique 3 (ART3), un module à choix de la formation MATS. Cet atelier fait partie de l'option Pilotage d'interventions et innovations dans les terrains du travail social (HES, 2020). Il propose une expérimentation des deux premières phases du développement de projets innovants en travail social. Une méthode enseignée par Monsieur Rullac – professeur en innovation sociale, et comprenant initialement quatre phases : le diagnostic ; la conception ; la mise en œuvre ; et l'évaluation (2020). Il est possible d'expérimenter les deux dernières phases du processus en le poursuivant, au travers du Travail de Master (TM), et cela a été le cas, dans le cadre du présent travail.

1. Diagnostic
2. Conception
3. Mise en œuvre
4. Évaluation

Crédit visuel : Ruegg

Ce document rend compte du processus de mise en œuvre et d'évaluation d'une démarche inspirée de la Recherche Action Collaborative (RAC). Un recueil sur le sujet tente de définir la RAC comme suit :

Il ne s'agit pas d'un label, d'un projet scientifique, mais plutôt d'une appellation totalement non contrôlée, expression valise pour embarquer avec nous des acteurs d'expériences différenciées qui cherchent à comprendre et/ou agir, en pratiquant des pratiques collaboratives singulières qui se cherchent et qui ont besoin de s'éprouver et de s'évaluer (Les chercheurs ignorants, 2015, p. 12).

Il est donc question d'une science différente servant principalement aux terrains et qui a été un outil pour le processus concerné.

Cet écrit débute avec une présentation contextuelle. Il se poursuit sur une partie évoquant les perspectives théoriques et conceptuelles qui ont soutenu le processus : l'ART3, ainsi que le non-recours (Warin, 2012) et l'innovation en travail social (Rullac, 2020) ayant

soulevé la problématique et les questions de recherche (partie suivante du document). Ensuite est présentée la démarche méthodologique qui a inspiré la réalisation de ce TM, qui permet, dans la partie qui suit, de mettre en lumière les résultats et leur analyse, appuyée sur la théorie. La dernière partie propose une discussion du processus, avec les aspects méthodologiques et l'auto-évaluation. En guise de conclusion sont abordées les limites et perspectives de la recherche, ainsi que son intérêt pour le domaine du travail social.

1.1. Contexte institutionnel

L'institution dans laquelle s'est déroulée la démarche est l'Accueil Éducatif Mère-Enfant (AEME) de Montelly. Il fait partie de la Fondation Jeunesse & Familles (FJF) qui a « pour but d'accueillir et d'accompagner des enfants, des adolescents et des adultes traversant des difficultés personnelles, sociales et familiales, ainsi que de soutenir leur famille » (FJF, 2019a).

Fondation Jeunesse & Familles

La FJF est née en 1919, en tant qu'Association Vaudoise des Petites Familles (AVFP), avec le « nid » de Romainmôtier. C'est un foyer qui accueillait des enfants orphelins principalement, en attendant de leur trouver une famille. C'est en 1998 que l'AVFP est devenue la FJF (2019b) : « Dès cette date, et face à une société en évolution, la fondation développe continuellement de nouvelles prestations adaptées aux nouveaux besoins. » (FJF, 2019b). Cette phrase est significative pour le présent travail puisqu'elle s'inscrit dans une logique d'innovation sociale, comme cette recherche ; et c'est ce qui a éveillé mon intérêt lorsque j'ai débuté cette expérience. Ce sont donc des valeurs partagées qui nous ont réuni autour de cette collaboration au cœur d'une démarche d'accompagnement à l'innovation.

Cette fondation vaudoise privée est reconnue d'utilité publique. En effet, ses lieux d'accueil et prestations de jour répondent à la Politique Socio-Éducative (PSE) du canton de Vaud, et l'activité grand public correspond à la Politique de l'Enfance et de la Jeunesse (PEJ). Les demandes de prise en charge émanent, dans le premier cas, de la Direction Générale de l'Enfance et de la Jeunesse (DGEJ), du Service des Curatelles et des Tutelles Professionnelles (SCTP), ou du Tribunal des Mineurs. Dans le second cas, ce sont plutôt les familles ou des professionnel-le-s qui sollicitent l'accompagnement (FJF, 2019b).

Aujourd'hui, la FJF emploie environ deux-cent-nonante collaborateurs et collaboratrices pour huit lieux d'accueil (FJF, 2019c), trois prestations de jour (FJF, 2019d) et deux activités grand public (FJF, 2019e).

Accueils Éducatifs Mère-Enfant

Les AEME sont nés en Europe après la seconde guerre mondiale. En effet, selon Charlotte Schmidli (qui s'est intéressée au rôle de l'AEME dans la construction du lien d'attachement d'une mère avec son enfant), ce conflit mondial a eu un impact sur les combinaisons familiales. Dès 1945, elles ont pris de nouvelles formes, autant idéologiques que législatives, avec la double filiation naturelle, la reconnaissance du divorce consenti, etc. Beaucoup de mères se sont retrouvées à élever leur-s enfant-s seules, tout en devant s'intégrer sur le marché du travail. Ces changements politiques et sociaux ont donc également impacté l'économie des familles qui ont vu diminuer leurs ressources financières. En parallèle, l'auteure met en avant les travaux sociologiques concernant les pathologies des enfants ayant manqué des soins de leurs parents durant la guerre. Ces travaux mettent en lumière le besoin des enfants qui est devenu une préoccupation politique, qui passe par la juridicisation du soutien aux parents. C'est ainsi qu'ont été créés les AEME (2016, pp. 12-15).

Selon Schmidli, c'est une situation de vulnérabilité vécue par la mère qui l'empêche de prendre soin de son enfant. De fait, selon elle, le lien ne peut se construire sainement et l'AEME intervient donc afin d'accompagner cette construction (2016, pp. 52-53).

Accueil Éducatif Mère-Enfant de Montelly

L'AEME de Montelly existe depuis 2008 et est inspiré d'autres lieux d'accueil de ce type qui existaient déjà auparavant. C'est donc un lieu d'accueil dont l'objectif est d'accompagner la construction du lien mère-enfant, et d'éviter un placement de l'enfant qui le séparerait de sa mère dans cette période où leur union est primordiale pour son développement. L'atteinte de ce but passe autant par l'accompagnement de l'enfant dans son développement, que par le soutien de la mère dans son rôle et ses projets personnels. À cela s'ajoute un espace incitant le père à investir sa place. Cet objectif va de pair avec un principe essentiel de l'équipe éducative qui est de favoriser l'autonomie de la mère, c'est-à-dire que les professionnel-le-s ne se substituent pas à elle (FJF, 2019f).

Concrètement, cette institution peut accueillir cinq mères et leur-s enfant-s âgé-s de 0 à 2 ans. Les quatre éducateurs et éducatrices, dont la ou le responsable¹, se relaient au quotidien pour assurer le suivi de ces situations. Le week-end, elles et ils ont mis en place une permanence éducative qu'elles et ils se répartissent, qui consiste à être atteignables et à pouvoir se rendre sur les lieux, si nécessaire. La nuit, ce sont des Encadrant-e-s De Nuit (EDN) qui dorment sur place pour garantir une présence, en cas de besoin. Elles et ils sont au nombre de six et se répartissent les veilles.

Actuellement et depuis le début du mois de décembre 2020, l'AEME a déménagé à Prilly. En effet, les locaux de Lausanne subissent des travaux de rénovation et de remise aux normes. Ils pourront, en principe, être réinvestis d'ici décembre 2021.

Enjeux

Comme toute structure sociale, un AEME implique divers enjeux, et notamment celui de l'aide contrainte. À ce propos, Claire Ganne (2017) a mené une recherche sur l'impact de la centration sur la relation mère-enfant dans un accompagnement type AEME. Elle remarque que la relation entre les mères et les professionnel-le-s exerce une influence conséquente sur cet accompagnement. Suite à sa recherche, l'auteure fait un lien entre le vécu des mères, leur âge, et leur acceptation de l'accompagnement. Pour les femmes plus jeunes (adolescentes), il semble moins difficile d'accepter les conseils éducatifs. Leur lien à la structure se situe autour d'un substitut familial. Les mères plus âgées ont davantage de peine avec cet accompagnement. Les conseils éducatifs sont souvent pris par ces femmes comme une remise en question de leurs compétences et de leurs valeurs personnelles. Cela peut engendrer de la résistance au suivi qui est souvent interprétée par les professionnel-le-s comme de la non-collaboration et qui peut engendrer une rupture du suivi.

Comme le dit Ganne (2017, p. 150), ces femmes sont alors obligées de « vouloir l'aide qu'on a voulu qu'elles veuillent », ce qui constitue l'une des injonctions paradoxales du travail social, puisqu'au final, la distinction de la source de cette volonté est compliquée.

¹ Le genre n'est volontairement pas défini, afin de préserver l'anonymat.

Un accueil de type AEME constitue donc les enjeux suivants : celui de la relation entre les mères et les professionnel-le-s, celui de l'appréciation des aptitudes des mères, qui passe par celui de l'évaluation de l'évolution de l'enfant.

C'est alors que Ganne arrive à la conclusion que :

Dans le cadre des centres maternels, la focalisation de l'intervention sur la relation mère-enfant peut être vécue comme une forme de soutien pour les femmes que cela menace moins identitairement, mais elle est parfois également productrice d'instabilité, conduisant à des situations de tensions entre les mères et les professionnel-le-s, voire à des sorties sans accompagnement pour des enfants pourtant repérés comme nécessitant un soutien dans leur développement (2017, p. 152).

Ainsi, il ne s'agit pas simplement, pour les professionnel-le-s, de répondre aux besoins d'une population, mais d'agir au service d'une politique qui peut mettre une pression à ces mères accompagnées. L'harmonisation de l'AEME est donc complexe. Le but de cette démarche a été de traiter d'une problématique – déterminée avec le terrain, freinant cette harmonisation. Le processus de diagnostic ayant permis d'y arriver est exposé dans le chapitre suivant.

2. Perspectives théoriques et conceptuelles

C'est dans ce contexte d'aide contrainte que divers procédés humains ont pu s'installer qui, à terme, ont posé question face à la mission institutionnelle. Pour comprendre ces enjeux, je me suis appuyée sur les concepts de non-recours (Warin, 2012) et d'innovation sociale (Rullac, 2020). Ils feront l'objet de ce chapitre, après avoir présenté le processus qui m'a amenée à les choisir, dans l'ART3.

2.1. Présentation ART3

Le processus de problématisation s'est déroulé durant l'ART3, au cours duquel il s'agissait, dans un premier temps, de diagnostiquer un besoin non-couvert par l'institution par rapport à la définition de sa mission, pour une institution du domaine social qui accueillait l'étudiant-e, dans le cadre d'une investigation de terrain ; ceci durant le semestre de printemps 2020. Dans un second temps, il était question de concevoir un projet pour pallier au besoin non-couvert ; ceci durant le semestre d'automne 2020.

Diagnostic

Visuellement, et pour approfondir les propos précédents, la méthode de développement de projets évoquée ci-dessous se présente comme suit (Rullac, 2020) :

1. Diagnostic	1.1 Indicateurs de problème
	1.2 Problème
	1.3 Critères de causalité
	1.4 Concepts
	1.5 Problématique
	1.6 Finalité et besoin non-couvert
2. Conception	
3. Mise en œuvre	
4. Évaluation	

Crédit visuel : Ruegg

C'est donc la première phase, celle du diagnostic, qui sera décrite ici. Pour élaborer le diagnostic, la méthode consistait à passer du temps sur le terrain afin de récolter des indicateurs de problème qui sont des « éléments freinant concrètement la réalisation de la finalité du travail social à l'échelle de ses déploiements dans le vécu des personnes concernées » (Rullac, 2020, p. 101) (cf. annexe 1)². J'ai donc partagé quelques heures du quotidien de l'AEME réparties sur plusieurs semaines, sous forme d'observation participante (Lapassade 2002) et d'entretiens compréhensifs (Kaufmann, 2016). L'observation participante, comme son nom l'indique, ne s'arrête pas au regard, mais s'accompagne d'agissements. Il s'agit de contribuer à l'activité dans le but de s'imprégner de la réalité des sujets (Lapassade, 2002). L'entretien compréhensif est une méthode prenant source dans l'empathie et la curiosité, selon Jean-Claude Kaufmann (2016, p. 23), et visant l'explication (Kaufmann, 2016, p. 11). Elle associe l'entretien semi-directif au travail avec des informateurs et informatrices (Kaufmann, 2016, p. 10). Durant cette période, j'ai inséré dans le tableau diagnostic (cf. annexe 2) les observations et les communications selon lesquelles le suivi AEME débute par une institutionnalisation, alors que certaines situations n'en nécessiteraient pas, selon l'équipe ; certaines mères ont perdu leur appartement, dû à l'institutionnalisation, alors que disposer d'un appartement est une condition à la sortie de l'AEME ; les documents adressés aux bénéficiaires sont

² Chaque terme de la méthode de développement de projets est défini dans un glossaire, en annexe, élaboré par Monsieur Rullac pour son atelier.

écrits en français, alors que la majorité des mères ne sont pas de langue maternelle française ; la prestation ne concerne que les mères, et non les couples, ni les pères seuls ; l'horaire de l'équipe ne prévoit pas de présence fixe le week-end, alors que, selon un ou une éducatrice, il y aurait parfois besoin (dans le cas de l'arrivée d'une nouvelle mère, par exemple) ; lors d'un goûter avec d'anciennes mères, celles-ci évoquent le manque d'inclusion des partenaires ; une mère parle d'un manque quant à son besoin d'être plus soutenue par l'équipe dans ses projets professionnels ; selon deux encadrant-e-s de nuit, le contexte de placement par la DGEJ met une pression aux mères ; et selon un-e encadrant-e de nuit, l'injonction à la coparentalité met une pression à certaines mères (A. Ruegg, communication personnelle, 29 octobre 2020)³.

³ Des tableaux sont insérés tout au long de l'explication de la démarche afin de permettre une visualisation de l'évolution de celle-ci.

1.1 Indicateurs de problème
1.1.1 Le suivi AEME débute par une institutionnalisation, alors que certaines situations n'en nécessiteraient pas, selon l'équipe.
1.1.2 Certaines mères ont perdu leur appartement, dû à l'institutionnalisation, alors que disposer d'un appartement est une condition à la sortie de l'AEME.
1.1.3 Les documents adressés aux bénéficiaires sont écrits en français, alors que la majorité des mères ne sont pas de langue maternelle française.
1.1.4 La prestation ne concerne que les mères, et non les couples, ni les pères seuls.
1.1.5 L'horaire de l'équipe ne prévoit pas de présence fixe le week-end, alors que, selon un ou une éducatrice, il y aurait parfois besoin (dans le cas de l'arrivée d'une nouvelle mère, par exemple).
1.1.6 Lors d'un goûter avec d'anciennes mères, celles-ci évoquent le manque d'inclusion des partenaires.
1.1.7 Une mère évoque le manque quant à son besoin d'être plus soutenue par l'équipe dans ses projets professionnels.
1.1.8 Selon deux encadrant-e-s de nuit, le contexte de placement par la DGEJ met une pression aux mères.
1.1.9 Selon un-e encadrant-e de nuit, l'injonction à la coparentalité met une pression à certaines mères.

Crédit visuel : Ruegg

Initialement, les indicateurs de problème étaient plus nombreux. Il s'agit vraiment de formuler, comme son nom l'indique, tout ce qui pourrait signaler un dysfonctionnement.

Ces observations amènent à déterminer un problème, choisi en concertation avec l'institution, qui se définit comme « un ou plusieurs empêchements vécus par les acteurs et actrices du travail social dans la mise en œuvre de la mission qui leur est dévolue » (Rullac, 2020, p. 101). Les indicateurs de problème initiaux ont mené à quatre problèmes : l'un concernant le lien entre les mères et les différent-e-s professionnel-le-s, en fonction de leurs rôles respectifs ; un autre autour de l'organisation de l'espace de vie ; un suivant au sujet des moyens de garde pour les enfants ; et le dernier concernant les besoins sociaux actuels. Certains d'entre eux faisaient déjà l'objet de discussions, au sein de l'équipe. Ici, il s'est donc agi de sélectionner le problème pour lequel il n'y avait pas encore eu de réflexion collective. Celui qui en est ressorti est celui d'une inadéquation de la prestation par rapport aux besoins sociaux actuels, et plus particulièrement des personnes que le dispositif est appelé à accompagner, sans pouvoir le réaliser (A. Ruegg, communication personnelle, 29 octobre 2020).

1.2 Problème

1.2.1 Inadéquation de la prestation par rapport aux besoins sociaux actuels

Crédit visuel : Ruegg

De plus, c'est un problème plus large que les autres et qui peut donc les englober. Il sous-entend d'ores et déjà deux pistes quant à la suite du processus : **déterminer les besoins sociaux actuels**, et **réfléchir à la manière dont la prestation peut y être adaptée**.

L'étape suivante du diagnostic est constituée des critères de causalité qui sont des « causes probables du problème non couvert [analysées] à partir de la littérature scientifique » (Rullac, 2020, p. 107). Ici, les critères de causalité déterminés ont été (A. Ruegg, communication personnelle, 29 octobre 2020) : une mauvaise appropriation du projet, au sens d'un enjeu identitaire pour ses acteurs et actrices, développé par Jean-Pierre Boutinet (2019, pp. 321-339) ; une routinisation de l'action, au sens d'un syndrome de confort, expliqué par José Pinilla (2008) ; une évolution des politiques sociales, à laquelle il s'agirait de s'adapter, rédigée par Nicole Questiaux (2011) ; et/ou une absence ou une mauvaise évaluation des besoins, enjeu constant soutenu par Serge Vallon (2008).

1.3 Critères de causalité

1.3.1 Mauvaise appropriation du projet (Boutinet, 2019, pp. 321-339)

1.3.2 Routinisation de l'action (Pinilla, 2008)

1.3.3 Évolution des politiques sociales (Questiaux, 2011)

1.3.4 Absence ou mauvaise évaluation des besoins (Vallon, 2008)

Crédit visuel : Ruegg

L'un ou plusieurs de ces critères pourraient expliquer la source du problème, même si la question ne se situe pas dans la cause antérieure de celui-ci. Il s'agit d'appliquer ces critères à la réalité actuelle des acteurs et actrices pour en déterminer des solutions possibles. Ces solutions sont projetées dans le futur à plus ou moins long terme de l'institution. En ce sens, les questions se situent plutôt autour de la **façon dont les protagonistes pourraient s'approprier le projet, dont ils pourraient sortir de la routine, dont les politiques sociales ont évolué et/ou dont les besoins pourraient être évalués**.

L'étape qui suit est celle de la recherche de concepts de compréhension, également tirés de la littérature scientifique. Ils sont définis comme des pistes de compréhension et de résolution du problème retenu (Rullac, 2020, pp. 101-102). Dans le cas présent, les deux

concepts retenus sont (A. Ruegg, communication personnelle, 29 octobre 2020) : le non-recours (Warin, 2012) et de l'innovation sociale (Rullac, 2020).

1.4 Concepts

1.4.1 Non-recours (Warin, 2012)

1.4.2 Innovation sociale (Rullac, 2020)

Crédit visuel : Ruegg

Ces deux concepts ont appuyé la démarche et seront développés dans les sous-chapitres suivants. Cependant, il est important, pour comprendre la suite, de mettre en lumière les deux pistes qui ressortent de cette étape : **le questionnement des non-recourant-e-s**, ainsi que **la mesure de l'écart entre les dimensions internes et externes de la prestation**.

Le problème et les concepts de compréhension amènent à formuler une question qui représente la problématique du diagnostic. Cette dernière se définit comme une « hypothèse de la cause générale du besoin non couvert » (Rullac, 2020, p. 107). Cette question constitue également la problématique de ce TM et a été formulée de manière à réunir les questions de recherche susmentionnées. Ici, elle a pris la forme suivante : « Dans quelle mesure l'inadaptation de l'accompagnement produit-elle un non-recours et comment la prestation peut-elle être adaptée dans le cadre d'une innovation sociale pour mieux répondre aux besoins sociaux actuels des potentielles personnes accompagnées ? » (A. Ruegg, communication personnelle, 29 octobre 2020).

1.5 Problématique

1.5.1 Dans quelle mesure l'inadaptation de l'accompagnement produit-elle un non-recours et comment la prestation peut-elle être adaptée dans le cadre d'une innovation sociale pour mieux répondre aux besoins sociaux actuels des potentielles personnes accompagnées ?

Crédit visuel : Ruegg

Dans l'ART3 et selon Rullac (2020, p. 107), le diagnostic aboutit en reprenant la problématique sous forme de besoin non-couvert de l'institution et de finalité à laquelle le projet conçu dans la seconde phase (cf. annexe 3) aura pour but de répondre. Dans le cas présent, il s'agit donc de « Réduire le non-recours et d'instaurer un processus de transformation interne des accompagnements, dans le cadre d'une innovation sociale portée par l'institution » (A. Ruegg, communication personnelle, 21 janvier 2021).

1.6 Besoin non-couvert et finalité du projet à concevoir

Réduire le non-recours et instaurer un processus de transformation interne des accompagnements, dans le cadre d'une innovation sociale portée par l'institution

Crédit visuel : Ruegg

Les trois autres phases (conception, mise en œuvre et évaluation) seront décrites dans le chapitre consacré.

2.2. Non-recours

Comme mentionné précédemment, ce sous-chapitre, ainsi que le suivant, sont destinés à approfondir les deux concepts sur lesquels repose ce travail.

Pour le premier concept, l'écrit principal qui appuie les propos ci-dessous est celui de Philippe Warin intitulé « Le non-recours aux droits » (2012).

Warin est directeur de recherche au Centre National de Recherche Scientifique (CNRS), en France, dans les domaines de l'action publique et de l'évaluation (Laboratoire de sciences sociales, s.d.).

Comme évoqué en introduction, ce sous-chapitre est consacré au développement des trois hypothèses de Warin concernant l'apparition, en France, du non-recours aux prestations sociales, dans les années 2000 (2012, p. 1).

Besoin d'évaluation

La première hypothèse de Warin s'appuie sur le concept du besoin d'évaluation. Selon l'auteur, c'est une recherche française sur le revenu de solidarité active qui a répandu le non-recours. En effet, cette dernière a fait parler d'elle dans sa capacité à faire ressortir le revers de la transgression de fraude. C'est ainsi que le non-recours a obtenu une reconnaissance politique appuyée par son aspect innovant (2012, pp. 3-4).

Selon cette première explication hypothétique, l'évaluation du recours à une prestation – dans une optique d'appréciation de cette dernière, permettrait, en parallèle, de contrôler les fraudes.

Warin ouvre également le débat sur la possibilité que le non-recours, en plus d'être un critère d'évaluation, soit un indicateur d'exclusion, de précarité et de pauvreté. Il oppose ainsi les notions de sur-recours et sous-recours – en s'appuyant sur le droit des citoyens, qui justifieraient de la bonne administration du système politique (2012, pp. 4-5).

À cela s'ajoute donc une dimension quantitative avec une moyenne qui permettrait d'indiquer, selon le nombre de personnes s'écartant de celle-ci, le sur-recours et le sous-recours. Les non-prestataires sont ainsi considérés comme exclus. L'auteur justifie cela dans les propos suivants :

Cette relation à l'évaluation est en partie due au fait que la recherche spécialisée sur le sujet a annoncé d'emblée l'enjeu évaluatif du thème du non-recours. Cela correspond à une stratégie scientifique. ... C'est aussi une manière d'analyser les politiques publiques au niveau crucial – et pourtant peu étudié sur le plan académique en France – de leur réception par leurs destinataires. (Warin, 2012, p. 6)

Non-information

Dans une seconde partie de son écrit, Warin tente d'expliquer la logique qui se situe derrière la réponse au non-recours. Et cette deuxième partie contient elle-même une double explication.

Dans la première, l'auteur prend l'exemple des assurances maladies dans lesquelles le non-recours est expliqué par un manque d'information. Pour pallier à cela, des dispositifs sont mis en place pour informer la population de son droit à bénéficier de la prestation en question (2012, p. 7).

Selon cette seconde hypothèse, si les personnes ne recourent pas à la prestation, c'est parce qu'elles n'auraient pas connaissance de son existence ou de leur droit d'y recourir. Il s'agirait donc de les en informer.

Non-envie

La dernière hypothèse et seconde logique – concernant la réponse au non-recours, expliquée par Warin, se manifeste dans « un désaccord sur le contenu et/ou sur ses modalités d'accès » (2012, p. 9).

Il s'agit alors de prendre en compte les personnes qui ne sollicitent plus les organismes d'aide ou qui ne l'ont jamais fait et de tenter de comprendre pourquoi, en intégrant la possibilité du non-recours par non-envie. Le rapport aux destinataires n'est donc plus le même puisque les prestataires sont également considéré-e-s comme des acteurs et actrices. Le but des actions mises en place face à ce non-recours est de l'éviter ou de s'y

adapter, en impliquant les non-recourant-e-s dans la démarche, afin de leur offrir une reconnaissance (Warin, 2012, pp. 10-11).

Et c'est en cela que, selon Warin, le concept de non-recours s'inscrit dans l'innovation sociale, au sens d'un changement de paradigme, et qui, d'ailleurs, différencie les deux logiques. Dans la première, l'intérêt est porté sur la collectivité dans une logique de droits-créance, associé au courant du Welfare. Dans la seconde, l'intérêt est porté sur l'individu et sa responsabilisation – dans le sens de la connaissance de ses besoins – dans une logique d'utilité, associé au courant Postwelfare. Concrètement, ce qui fait que le non-recours est innovant, c'est sa prise en compte de la non-envie des non-recourant-e-s et la volonté de (ré)animer cette envie (2012, pp. 11-13).

Quelle que soit l'hypothèse, Warin conclut son écrit sur l'idée qu'elles sont complémentaires puisqu'il est nécessaire de reconnaître les non-recourant-e-s pour agir face au non-recours (2012, p. 13).

Finalement, l'évaluation, l'information et l'inclusion (Warin, 2012) rejoignent respectivement l'efficacité, la pertinence et l'efficience qui définissent, selon Rullac la bonne conception d'un projet, grâce aux moyens, aux objectifs et aux résultats (S. Rullac, communication personnelle, 17 septembre 2020).

Du côté de la démarche en question, il s'est agi, dans un premier temps, d'identifier les familles qui n'ont pas eu recours à l'AEME. Ceci afin de comprendre pourquoi elles n'y ont pas eu recours et, en parallèle, d'adapter la prestation à leurs besoins. Ce processus sera développé dans le chapitre consacré.

2.3. Innovation sociale

La méthode utilisée dans le cadre du présent travail s'inscrit dans une démarche d'ingénierie sociale, déjà développée sous divers angles dans ce travail.

Si Warin fait le lien entre le non-recours et l'innovation sociale, Julie Cloutier – professeure à l'Université du Québec à Montréal (UQAM, s.d.), fait le lien entre l'innovation sociale et le type de recherche (2003, p. 1). En effet, selon l'auteure, l'innovation sociale n'a pas de caractéristique précise qui permettrait de la distinguer d'emblée (2003, p. 41).

Cependant, après s'être intéressée aux différentes définitions des chercheurs et chercheuses, elle met en évidence quatre dimensions auxquelles l'innovation sociale peut se référer, selon l'angle d'investigation (2003).

Forme

Premièrement, Cloutier parle de la forme de l'innovation sociale qui peut être matérielle ou immatérielle, mais surtout qui se veut inédite et s'inscrit dans un but particulier (2003, pp. 37-38). Par exemple, cela pourrait être un objet ou une méthode qui permettrait de renouveler les pratiques.

Processus

Ensuite, l'auteure évoque le processus de l'innovation sociale. Certains chercheurs ou chercheuses s'axent sur la participation de différents acteurs et actrices (2003, p. 38). Dans cette perspective, l'originalité se situe donc dans la sélection des participant-e-s.

Cible

En troisième lieu, Cloutier remarque que la cible peut caractériser l'innovation sociale dans l'ambition d'un « mieux-être ». Ambition qui vise soit des individus, soit des collectifs, soit les deux (2003, pp. 38-39). Ainsi, dans cette dimension, ce sont les conditions de vie qui sont renouvelées.

Résultats

Enfin, l'auteure met en évidence la dimension des résultats. Il s'agit des changements consécutifs à des objectifs préalablement établis, suite à la conscientisation d'une situation insatisfaisante. Ces changements s'inscrivent dans une durabilité (2003, p. 39). En ce sens, l'innovation sociale se situe dans les conséquences de la démarche.

Selon Cloutier – et c'est comme cela qu'elle conclut son écrit, bien que l'innovation sociale s'axe sur une dimension différente, selon la recherche, elle trouve sa définition commune dans « son caractère novateur et son objectif qui prévoit des conséquences sociales positives » (2003, p. 41).

Et c'est ce qu'entend Rullac lorsqu'il parle d'une double mesure (interne et externe) de l'innovation sociale. Cette dernière s'inscrivant tantôt dans un renouvellement de la prestation, tantôt dans une réponse aux défis sociétaux. Dans une démarche de développement de projets en innovation sociale, il s'agit donc d'orienter une nouvelle rencontre entre ces deux aspects à un point inexploré jusqu'ici (2020, p. 100).

Pour la présente démarche et à la suite de l'ART3, il a donc été question de chercher le point de rencontre entre l'AEME et les besoins sociétaux actuels. Ce processus sera également développé dans le chapitre consacré.

3. Problématique et questions de recherche

Pour réunir les questions qui figurent dans le processus présenté précédemment, les interrogations auxquelles ce travail vise à répondre tournent autour de la réalité actuelle de l'AEME, de la manière dont il pourrait sortir de sa routine, des besoins sociaux contemporains, de l'évolution des politiques sociales, de la correspondance des politiques sociales à l'AEME, et inversement, de l'adaptation de la prestation aux politiques sociales, du non-recours à l'AEME, et de l'appropriation du projet par les acteurs et actrices.

Ces questions ont mené à la problématique suivante, déjà évoquée : « Dans quelle mesure l'inadaptation de l'accompagnement produit-elle un non-recours et comment la prestation peut-elle être adaptée dans le cadre d'une innovation sociale pour mieux répondre aux besoins sociaux actuels des potentielles personnes accompagnées ? » (A. Ruegg, communication personnelle, 29 octobre 2020). Cette problématique a été l'objet du processus, ainsi que du présent rapport.

4. Démarche méthodologique

La méthode sur laquelle s'appuie ce TM s'inspire principalement de la Recherche Action (RA), et, dans la mesure du possible, de la RAC. En ce sens, cette partie débutera par une présentation de la RA, qui sera suivie par celle de la RAC, pour rebondir sur les enjeux méthodologiques et épistémologiques de la RAC. Ensuite viendront les enjeux pour le travail social, puis la partie se terminera par la présentation du dispositif de recherche du TM.

4.1. Présentation de la Recherche Action

Kurt Lewin, professeur et psychologue, est considéré comme le père-fondateur de la RA. Il en donne la définition suivante :

Une démarche de recherche fondamentale dans les sciences de l'homme qui naît de la rencontre entre une volonté de changement et une intention de recherche. Elle poursuit un objectif dual qui consiste à réussir un projet de changement délibéré et, ce faisant, faire avancer les connaissances fondamentales dans les sciences de l'homme. (Lewin, cité dans Liu, 1997, p. 294)

Une étude ordinaire aboutit sur un certain savoir théorique. Une action en contexte modifie les événements. Une RA associe donc les deux.

Cette démarche trouve son sens dans la conviction que théorie et pratique ont une valeur équivalente. Et c'est ce que Rullac, explique lorsqu'il dit : « la RA affirme que c'est par la transformation de la réalité avec les acteurs sociaux que la connaissance peut émerger, et suppose que les savoirs théoriques et les savoirs d'action sont à mettre sur un pied d'égalité. » (s.d., p. 1). En ce sens, la recherche et l'action, dans une telle approche, sont inséparables. Les protagonistes de la démarche se retrouvent ainsi à incarner le double rôle de chercheur ou chercheuse et d'acteur ou d'actrice. Et c'est bien ce qui, selon Rullac, distingue une RA (s.d., p. 2).

En plus de produire du savoir, ainsi que du changement, elle a deux caractéristiques : Premièrement, elle ne vise pas un public, mais travaille avec celui-ci, et se penche plutôt sur une problématique ; Deuxièmement, elle s'apparente à l'approche du développement de projet (planification, action et réflexion) – évoquée d'ailleurs en introduction pour l'ART3, mais ne s'inscrit pas dans un processus linéaire (Rullac, s.d., p. 2). La RA représente donc plus une forme d'accompagnement scientifique, qu'une étude sur la population.

4.2. Présentation de la Recherche Action Collaborative

Un chapitre rédigé par Christine Audoux et Anne Gilet – sociologues françaises, propose une réflexion autour de la distinction entre les différents types de recherche (Les chercheurs ignorants, 2015, pp. 44-47).

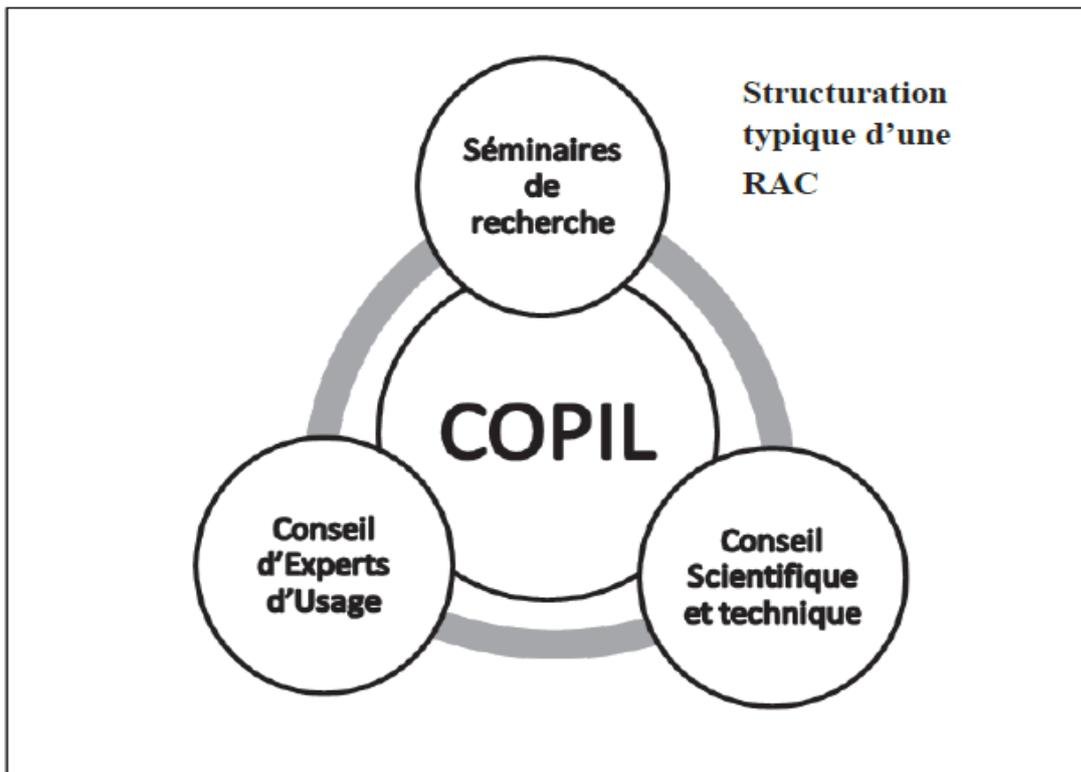
Les auteures rejoignent la théorie précédente selon laquelle la RA se caractérise par une association entre production de théorie et de savoir (Audoux et Gilet, 2015, p. 46).

Elles présentent ensuite la recherche collaborative ou participative. Selon elles, une étude conventionnelle n'implique pas les acteurs et actrices dans le processus. Une RA les inclut

à un moment donné ou à un autre, mais ne précise pas à quelle étape car ce n'est pas ce qui la caractérise précisément. Une recherche collaborative ou participative, quant à elle, se produit grâce à la participation des acteurs et actrices durant l'entièreté du processus. Elle s'inscrit ainsi dans une démarche de co-construction (Audoux et Gilet, 2015, pp. 46-47). En associant la définition d'une RA, et celle d'une recherche collaborative ou participative, pour arriver à une RAC, il s'agit donc non seulement d'associer théorie et pratique, mais également d'inclure les protagonistes dans la totalité de la démarche, en tant que co-chercheurs et co-chercheuses. Et c'est ce qu'avance Rullac lorsqu'il dit : « Une RAC est une RA qui porte en plus l'idéal démocratique de la participation citoyenne. » (2018, p. 42).

Plus concrètement, le professeur propose de constituer un Comité de Pilotage (COPIL) dans le but de concevoir, guider et superviser la RAC. Trois pôles le constituent : des membres de la direction, pour légitimer la démarche ; des coordinateurs et coordinatrices incarnées par des professionnel-le-s qui coordonneront les rencontres liées à la RAC ; et minimum un ou une orientatrice qui est un ou une chercheuse professionnelle assurant la conduite de la RAC (Rullac, 2018, pp. 45-46).

Autour du COPIL, il y a également le Conseil Scientifique et Technique (CST) – qui enrichit et appuie la RAC, ainsi que le Comité d'Expert d'Usage (CEU), représenté par des personnes accompagnées par la mesure. Les séminaires constituent des groupes de recherche issus du COPIL et formés par les coordinateurs et coordinatrices (Rullac, 2018, p. 46). Rullac propose l'illustration suivante :



Tiré de : Rullac, 2018, p. 46

Marc-Henry Soulet définit trois savoirs qui, selon lui, sont le moteur de l'innovation sociale lorsqu'ils sont réunis (2016, cité dans Rullac, 2018, p. 44) ; le savoir académique, qui se retrouve dans le CST, le savoir professionnel, qui se manifeste dans le COPIL et le savoir d'expertise d'usage apparaissant dans le CEU.

4.3. Enjeux méthodologiques et épistémologiques de la Recherche Action Collaborative

Les enjeux épistémologiques et méthodologiques de la RAC se rapprochent, pour certains, des enjeux de la RA.

Alfred Josephon Marrow – psychologue américain, dans son écrit sur Kurt Lewin, décrit la RA de la manière suivante : « une action à un niveau réaliste toujours suivie par une réflexion autocritique objective et une évaluation des résultats » (1972, p. 16). Philippe Lyet, chercheur français dans le domaine, a rédigé un article sur la légitimité du type de recherche en question. Scientifiquement, cela se traduit dans la validité de la méthode et des résultats (2020, p. 23). Donc, selon la définition de Marrow (1972), la RA est scientifiquement légitime.

Or, selon Lyet, ce qui est intéressant dans une telle recherche ne se situe pas dans la validité de la démarche, ni des résultats, mais dans la participation des acteurs et actrices à cette validation (2020, p. 23).

Comme déjà évoqué, cette caractéristique distingue la RAC d'une autre démarche, mais elle implique également des enjeux. En effet, Claire Heijboer – chercheuse française dans le service social, s'est questionnée au sujet de la manière dont les professionnel-le-s s'adaptent à cette aspiration de participation, omniprésente dans le social. Elle met en avant notamment la dimension valorisante pour les personnes accompagnées, qui demande en parallèle un savoir-faire aux professionnel-le-s (2019).

En ce sens, s'appuyant sur ces propos, Jenny Ros et Rullac – respectivement collaboratrice et collaborateur à la Haute École de Travail social et de la Santé Lausanne (HETSL), expliquent au travers de quoi ce savoir-faire se manifeste dans une RAC. Tout d'abord, il s'agit de prévoir des conditions qui permettent au groupe de recherche de collaborer en laissant une place à chacun-e. Ensuite, la problématique, ainsi que la méthode, doivent être réfléchies collectivement, pour qu'elles soient adaptées à leurs besoins autant quotidiens que sur le long terme. Enfin, si une confrontation se présente entre l'utilité théorique ou pratique, c'est la seconde qui prend le dessus. En effet, les auteur-e-s parlent d'un « rapport de force » qui peut se manifester entre l'idéal scientifique et la réalité pratique. Cependant, dans une RAC, contrairement à une enquête ordinaire, c'est l'intérêt du terrain qui prend le dessus. Ce renversement des mœurs scientifiques met en cause la légitimité des chercheurs et chercheuses. Et c'est en cela que cette caractéristique représente un enjeu autant pour les professionnel-le-s que pour les personnes accompagnées par la mesure, qui portent cette mutation (2020, p. 146).

4.4. Enjeux pour le travail social

Jusqu'ici ont été abordés les enjeux de légitimité et de reconnaissance des professionnel-le-s, ainsi que des personnes accompagnées. Dans une RAC se dissimule également un enjeu de coordination entre ces différents aspects.

C'est ce qui ressort du mémoire de Marie Barbaut au sujet des conséquences de la RAC sur l'identité professionnelle des travailleurs et travailleuses sociales. En effet, l'auteure y distingue plusieurs enjeux : la scientification du travail social ; sa disciplinarisation ; et le partenariat (Barbaut, 2020). Ce sont des macro-objectifs propres au travail social qui se distinguent parmi les objectifs d'une RAC. En ce sens, le recours à cette démarche a

une portée plus large que l'unique réponse à une problématique. Effectivement, pour atteindre ce dernier but, il se serait agi d'appliquer une méthode et d'en diffuser les résultats objectivement. Or, dans le domaine social est impliqué l'aspect subjectif qui appelle à réflexion. Et c'est là tout le cœur du travail de Barbaut : « C'est en travaillant sur la subjectivité d'un phénomène que les solutions sont adaptées, car elles prennent en compte le phénomène dans sa globalité. » (2020, p. 20). Marie-Claire Rey-Baeriswyl (professeure à la Haute école de travail social de Fribourg) confirme ces propos dans son écrit sur ce type de recherches. En effet, elle explique que l'adaptation de la démarche au domaine social se traduit dans la prise en compte de la subjectivité des acteurs et actrices, de leur réalité, car elles et ils sont porteurs de cet aspect subjectif. En ce sens, l'inclusion des professionnel-le-s et des personnes accompagnées constitue le point de départ de la démarche. Selon l'auteure, il ne s'agit pas de s'arrêter à cela, mais également de construire un savoir objectif en se servant des outils d'une enquête ordinaire et en les adaptant (2020, pp. 13-15).

Si la démarche est adaptée au domaine social dans ses principes, elle l'est également dans sa mise en œuvre. Ainsi, Rullac évoque que la diffusion des résultats, telle que le soutient une enquête ordinaire, n'a pas le même sens pour une RAC. En effet, au vu de la considération de la subjectivité des acteurs et actrices (surtout des personnes accompagnées), l'intégralité des résultats ne peut être diffusée telle quel. Par contre, ce qui peut servir à nourrir le savoir scientifique, c'est la diffusion du processus et de son évolution, mais aussi de certains résultats obtenus, jugés objectifs (Rullac, s.d., p. 2).

Ainsi, le bousculement épistémologique évoqué dans le chapitre précédent implique tous les protagonistes de la recherche. Grâce au dépassement de leur subjectivité, elles et ils construisent ensemble un savoir commun et hybride, à l'intersection des trois savoirs mobilisés. C'est en ce sens que le même auteur soutient leur valorisation et la scientification de la démarche (Rullac, 2018, pp. 37-38). Il le justifie grâce aux propos du philosophe Thomas Samuel Kuhn qui définit l'idéal scientifique comme un « ensemble de croyances, de valeurs reconnues et de techniques qui sont communes aux membres d'un groupe donné » (Kuhn, 1982 [1972]). Dans la RAC, Rullac (2018, p. 38) les référence comme suit :

- Généralisations symboliques (affirmations acquises comme évidentes par les membres du groupe).

- Croyances métaphysiques (modèles de pensée qui fondent la dispute scientifique).
- Valeurs (affirmations larges qui permettent de faire naître le sentiment d'appartenance à un même groupe).
- Exemples (cas résolus qui permettent aux étudiants de se former et d'acquérir les trois éléments précités).

La RAC serait donc un moyen de développer la scientification du travail social, grâce à ses caractéristiques qui correspondent à un savoir commun pour tous les acteurs et actrices de ce champ professionnel.

De ce fait, ce n'est pas sans complexité que les protagonistes d'une RAC incarnent leur double rôle de chercheurs ou chercheuses et acteurs ou actrices. D'ailleurs, l'une des difficultés, lors de la réunion d'un COPIL, peut se situer dans la réponse aux espérances de tous et toutes, mais ce n'est pas le but d'une RAC. En effet, Barbaut précise qu'il s'agit surtout d'engendrer des mutations pour les personnes accompagnées et la politique (2020, p. 21). Et c'est en ce sens qu'une RAC s'inscrit dans une démarche d'innovation. Marie-Chantal Doucet et Lucie Dumais, toutes deux professeures à l'Université du Québec, À Montréal (UQAM), confirment cela en parlant de « restituer un nouvel éclairage qui pourrait transformer les horizons » (Les chercheurs ignorants, 2015, p. 80).

Cette démarche collective de recherche trouve donc sa complexité dans la chaîne de valorisation qu'elle constitue. Il s'agit de se servir du savoir le plus incontestable pour soutenir le savoir le moins pris en compte, en considérant tous les maillons de la chaîne à égale valeur dans un cadre interactif.

Ainsi, et comme l'évoque Rullac dans un écrit récent sur la participation, le savoir scientifique n'est plus l'opposé du savoir profane, pour autant qu'il soit réellement mobilisé. La participation des personnes accompagnées, qui progresse dans le travail social, implique divers enjeux (2021b). Ceux-ci se retrouvent dans la présente démarche, puisque la RAC a été sélectionnée dans un idéal de participation citoyenne, comme évoqué précédemment (Rullac, 2018, p. 42). En effet, selon Rullac, l'évolution de la notion de participation amène à dépasser l'encouragement théorique et la distinction hiérarchique entre le savoir des personnes accompagnées et celui des professionnel-le-s. Tous et toutes forment désormais un seul groupe travaillant collectivement l'évolution du travail social, dans une optique de développement du pouvoir d'agir (2021b, pp. 29-30).

Cette RAC se différencie ainsi d'une RA. C'est pourquoi, dans l'étude en question, un CEU a été formé. En effet, la constitution d'un comité de personnes accompagnées ou ayant été accompagnées par la mesure avait pour intention de reconnaître leur expertise, au titre de « savoirs mobilisables en situation » (Rullac, 2021b, p. 30).

Rullac distingue quatre enjeux à cette nouvelle forme de participation, considérée comme un changement de paradigme. Le premier enjeu se voudrait démocratique. Un-e citoyen-ne actif ou active sortirait, par sa participation, du cercle d'exclusion ou de vulnérabilité dans lequel elle se trouvait (2021b, p. 33). Ainsi, la reconnaissance de l'expertise d'une mère accueillie par l'AEME lui permet de quitter le statut de bénéficiaire pour devenir actrice, par sa participation à l'évolution de l'accompagnement. Ce qui mène au second enjeu se situant à un niveau institutionnel. En effet, la reconnaissance de cette expertise permet également de sortir du catalogage dont sont victimes plusieurs groupes de personnes. Une institution qui sort de ce système est aujourd'hui une institution légitimée (Rullac, 2021b, p. 33). Le fait d'inclure ces citoyennes à l'étude permet de les voir autrement qu'uniquement comme des mères accompagnées. Rullac parle de « partenaires » ou « collègues » dont l'expertise enrichit tout autant l'accompagnement et qui constitue l'enjeu professionnel de ce nouveau paradigme. Il s'agit de trouver l'équilibre entre la différenciation de statut et le rapprochement des fonctions (2021b, pp. 33-34). D'un point de vue de statut, l'AEME distingue les personnes accompagnées des professionnel-le-s. Cependant, dans leurs fonctions, tous et toutes œuvrent à la création du lien avec l'enfant. Ce qui permet d'aborder le quatrième et dernier enjeu présenté par Rullac, l'enjeu scientifique qui s'est étendu aux savoirs professionnels et d'usage. Ainsi, l'opposition du savoir scientifique et du savoir profane, évoqué précédemment, n'est plus une caractéristique, tout comme les oppositions de la théorie et de la pratique ; de l'intervention ou du projet et de la recherche ; ainsi que des acteurs et actrices, et des chercheurs et chercheuses (Rullac, 2021b, p. 34). Dans une RAC, et donc dans cette RAC, elles sont des complémentarités. L'intérêt de ce rapport se situe dans la manière dont ces complémentarités ont été agencées et pratiquées.

4.5. Présentation du dispositif de recherche du TM

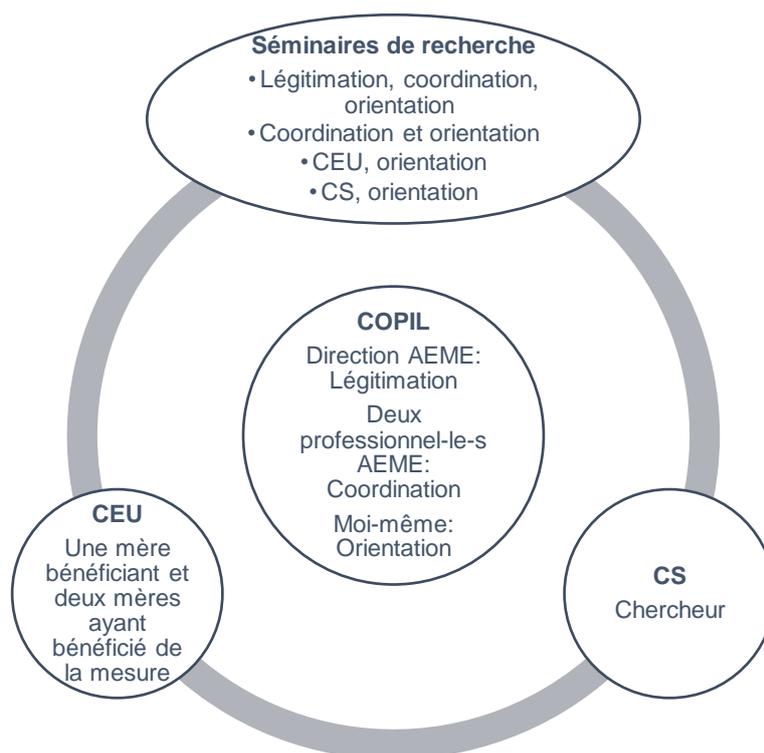
La démarche qui constitue ce TM s'apparente, dans la mesure du possible, à une RAC, et, à défaut, à une RA, mais résolument dans un idéal d'innovation sociale. Benoît Lévesque (qui a rédigé sur le sujet) définit cette caractéristique innovatrice comme :

Une intervention initiée par des acteurs sociaux, pour répondre à une aspiration, subvenir à un besoin, apporter une solution ou profiter d'une opportunité d'action afin de modifier des relations sociales, de transformer un cadre d'action ou de proposer de nouvelles orientations culturelles (2008, p. 191).

La dynamique de changement évoquée ici rejoint également l'ART3 et la RAC qui, dans sa finalité, vise à « contribuer globalement à identifier, renforcer et diffuser les pratiques pertinentes du dispositif » (Rullac, 2018, p. 44). Ici, il s'est agi d'identifier et de renforcer les pratiques pertinentes de la mesure AEME. En ce qui concerne la diffusion, elle est passée par l'encouragement du COPIL à écrire et publier les résultats de la RAC, comme le soutient Rullac (2018, pp. 48-49). La finalité est donc le second aspect qui inscrit le présent TM dans une RAC.

Au sujet des protagonistes, le COPIL s'est constitué de la direction – pour la légitimité de la démarche, d'un-e membre de l'équipe de l'AEME – afin de coordonner les séminaires, et moi-même – incarnant le rôle de la chercheuse orientant la RAC. La ou le remplaçant attitré de l'AEME s'est joint à la coordination (lorsqu'elle ou il a entamé une mission), afin de compléter l'équipe. Il était envisagé qu'un-e ou des membres de l'équipe éducative et de la Direction Générale de l'Enfance et de la Jeunesse (DGEJ) – avec qui collabore l'AEME, intègrent également le COPIL. Initialement, j'avais proposé qu'elle-s et/ou il-s coordonnent la démarche avec la ou le professionnel de l'AEME. Après réflexion, je me suis dit que leur rôle était plus technique, en raison de leur possibilité de transmettre les coordonnées des familles, ainsi que de leur lien à la justice. En ce sens, elle-s et/ou il-s auraient plutôt intégré le CST. Finalement, une demande d'autorisation était nécessaire, notamment pour la transmission des coordonnées de familles. Celle-ci prenant un certain temps, la coordination et moi-même avons décidé de poursuivre sans comité technique. Ainsi, le CST s'est avéré être uniquement un Comité Scientifique (CS) avec Robert Frund, professeur associé à la HETSL, qui m'a été conseillé par Monsieur Rullac, et qui a aimablement accepté d'incarner ce rôle. Au sujet du CEU, il s'est composé d'une mère ayant bénéficié de la mesure, et une autre mère ayant tout juste terminé son séjour à l'AEME. Toutes les deux n'ont souhaité participer qu'aux étapes décisives de la RAC, notamment en raison de l'implication émotionnelle et/ou temporelle de la démarche. Une troisième mère, actuelle bénéficiaire de la mesure, a accepté d'intégrer le CEU. Initialement, elle voulait s'impliquer dans les mêmes limites que les autres

membres du comité. Or, elle m'a aidée à prendre contact avec deux familles non-recourantes, grâce à ses compétences linguistiques et, suite à cela, elle s'est spontanément proposée de participer aux entretiens avec ces familles. Il était prévu que le CEU soit constitué de deux mères, mais la coordination et moi-même nous sommes dites que la posture transitoire d'une mère ayant tout juste terminé son suivi pouvait être bénéfique à la RAC. En ce qui concerne les séminaires, certains d'entre eux sont déjà perceptibles dans ce qui a précédé. Concrètement, les principaux séminaires se sont constitués de la coordination et de l'orientation, notamment par courriel, téléphone, messagerie ou en entrevue. Les séminaires du COPIL central se sont déroulés par courriel ou en colloque. Le CEU et le CST ont eu des séminaires avec l'orientation en entrevue, par messagerie ou courriel. Les séminaires ont parfois été enrichis par d'autres professionnel-le-s de l'AEME, de manière informelle. En transposant cela sur le schéma de Rullac (2018, p. 46), le dispositif de la RAC en question est le suivant :



Crédit visuel : Ruegg

La constitution de l'équipe de recherche⁴ s'apparente donc, en grande partie, à celle d'une RAC.

Une dernière raison qui justifie que le TM ne fasse que s'inspirer d'une RAC se situe dans sa durée. En effet, il s'est déroulé sur un semestre, ce qui correspond à quatre-cinq mois environ. Or, selon Rullac, « La durée d'une RAC ne peut se situer en dessous de 2 ans » (2018, p. 46). Dans le cadre de ce processus, la durée inhérente à la démarche n'a donc pas été respectée.

Mais l'essentiel s'est situé dans la prise en compte des différents aspects du processus, afin de s'en rapprocher au maximum et de l'expérimenter de manière initiatique.

4.6. Processus de récolte et d'analyse des données

Comme évoqué précédemment, ce TM constitue les deux dernières étapes du processus entamé dans le cadre de l'ART3 : la mise en œuvre du projet conçu et son évaluation. En

⁴ La mention « équipe de recherche » recouvre le COPIL, le CEU et le CS.

effet, pour atteindre la finalité du diagnostic, la méthode de l'ART3 (Rullac, 2020) propose de concevoir un projet.

Conception

Pour reprendre le tableau de présentation de l'ART3, il s'agit ici de la seconde phase, celle de conception (Rullac, 2020) :

√ 1. Diagnostic	
2. Conception	2.1 Objectifs généraux
	2.2 Moyens généraux
	2.3 Critères d'évaluation
	2.4 Intitulé du projet
3. Mise en œuvre	
4. Évaluation	

Crédit visuel : Ruegg

Pour rappel, la finalité de ce processus consistait à : « Réduire le non-recours et instaurer un processus de transformation interne des accompagnements, dans le cadre d'une innovation sociale portée par l'institution » (A. Ruegg, communication personnelle, 21 janvier 2021).

La première étape de la conception consiste à déterminer des objectifs généraux qui se définissent comme une « Déclinaison d'intentions clairement formulées visant des résultats escomptés. Les objectifs permettent de couvrir les besoins non couverts repérés par le projet » (S. Rullac, communication personnelle, 24 septembre 2020). Ici, les objectifs fixés ont été de : « Constituer et mobiliser un COPIL interne à l'AEME » ; « Déterminer les besoins des familles n'ayant pas recours à l'AEME » ; « Déterminer les modifications nécessaires du dispositif » ; et « Mettre en œuvre une stratégie institutionnelle de changement dans le strict respect du contrat liant la FJF (l'AEME) et la DGEJ » (A. Ruegg, communication personnelle, 21 janvier 2021).

2.1 Objectifs généraux
2.1.1 Constituer et mobiliser un COPIL interne à l'AEME
2.1.2 Déterminer les besoins des familles n'ayant pas recours à l'AEME
2.1.3 Déterminer les modifications nécessaires du dispositif

2.1.4 Mettre en œuvre une stratégie institutionnelle de changement dans le strict respect du contrat liant la FJF (l'AEME) et la DGEJ

Crédit visuel : Ruegg

Pour chaque objectif, il s'agit ensuite de définir les moyens généraux qui sont l'« Ensemble des actions qui permettent la mise en œuvre des objectifs. Les moyens permettent de mettre en œuvre le projet de manière pragmatique » (S. Rullac, communication personnelle, 24 septembre 2020). Dans le cas présent, trois moyens ont été définis, par objectif. Pour la constitution et la mobilisation du COPIL, il fallait faire un appel à candidat-e-s auprès des professionnel-le-s et des familles de l'AEME, prévoir un planning des réunions basé sur les grandes étapes de la recherche, et prévoir un protocole d'évaluation de la démarche. Pour la détermination des besoins des familles non-recourantes, il s'agissait de repérer cinq familles concernées, les questionner, et déterminer les besoins non-couverts. Pour la définition des modifications nécessaires du dispositif, cela requérait de déterminer les objectifs à atteindre, ainsi que les moyens de mise en œuvre, et définir un projet global subvenant au non-recours. Enfin, pour la mise en œuvre de la stratégie institutionnelle de changement, il fallait contacter les protagonistes concerné-e-s, mettre la démarche en route, et vérifier la planification de la suite de la démarche (A. Ruegg, communication personnelle, 21 janvier 2021).

2.2 Moyens généraux

Objectif 2.1.1	A) Faire un appel à candidat-e-s auprès des professionnel-le-s et des familles de l'AEME (4 personnes)	B) Prévoir un planning des réunions basé sur les grandes étapes de la recherche	C) Prévoir un protocole d'évaluation de la démarche
Objectif 2.1.2	A) Repérer les familles concernées (5 familles)	B) Questionner les familles concernées	C) Déterminer les besoins non-couverts
Objectif 2.1.3	A) Déterminer des objectifs à atteindre	B) Déterminer des moyens à mettre en œuvre	C) Définir un projet global subvenant au non-recours

Objectif 2.1.4	A) Contacter les divers protagonistes	B) Mettre la démarche en route	C) Vérifier la planification de la suite de la démarche
-----------------------	---------------------------------------	--------------------------------	---

Crédit visuel : Ruegg

Chaque moyen est ensuite décliné en critères d'évaluation définis comme des « Éléments concrets qui permettent d'apprécier la valeur des effets du projet » (S. Rullac, communication personnelle, 24 septembre 2020). Pour chaque moyen, trois critères ont été définis.

En référence aux moyens du premier objectif, l'appel à candidat-e-s était atteint s'il y avait au moins une famille de l'AEME qui participe et maximum deux, un-e professionnel-le de l'AEME et maximum deux, ainsi qu'un-e professionnel-le de la DGEJ. Le planning était abouti si chaque étape représentait un objectif et était datée, ainsi que s'il était validé par le COPIL. Et le protocole d'évaluation de la démarche était terminé une fois que ses critères étaient déterminés, que le moyen d'évaluation était défini et conçu, si besoin, et que la date d'évaluation était fixée (A. Ruegg, communication personnelle, 21 janvier 2021).

Pour les moyens relatifs au second objectif, les cinq familles repérées ne devaient pas avoir recours à l'AEME, avoir des compositions différentes (familles monoparentales recomposées, etc.), et avoir rencontré une ou des difficultés pour lesquelles elles auraient eu besoin de soutien, lié à la mise en danger de leur bébé, en lien avec la mission de l'AEME. Les familles devaient être questionnées au travers de deux entretiens – afin de faire connaissance, dans un premier temps, puis d'aborder l'étude, dans un second temps. Au moins une situation face à laquelle elles auraient eu besoin d'aide devait être discutée, ainsi que la raison pour laquelle elles n'en ont pas eu. Pour déterminer les besoins non-couverts, les situations racontées devaient être triées et réunies, en fonction du type de problème, elles devaient être reformulées, en termes de besoin-s qui devaient se chiffrer à deux minimum (A. Ruegg, communication personnelle, 21 janvier 2021).

Au sujet des moyens liés au troisième objectif, la détermination des objectifs était atteinte s'ils se dénombraient à trois, au moins, qu'ils concernaient la réduction du non-recours et qu'ils étaient évaluables. Pour les moyens y relatifs, ils devaient également atteindre le nombre de trois par objectif, y être liés, et recenser des actions concrètes. La définition

du projet devait s’inscrire dans la mission de la fondation, viser un changement pour les politiques et les protagonistes, comme le préconise la démarche (Barbaut, 2020, p. 21), et pallier au non-recours (A. Ruegg, communication personnelle, 21 janvier 2021).

Concernant les moyens du dernier objectif, pour contacter les divers protagonistes, il s’agissait de les avoir désigné-e-s, que le lieu de travail soit défini, et que la finance du projet soit acceptée. La mise en route de la démarche nécessitait d’avoir réuni une équipe professionnelle, que les premières familles à prendre en charge soient en contact avec celle-ci, et que les grandes lignes pédagogiques soient rédigées. Pour vérifier la planification de la suite de la démarche, il fallait valider son protocole d’évaluation, lié aux objectifs que l’équipe avait à atteindre, et désigner un-e responsable de suivi (A. Ruegg, communication personnelle, 21 janvier 2021).

2.3 Critères d’évaluation

Moyen 2.1.1A)	a) Il y a au moins une famille de l’AEME qui participe et maximum deux.	b) Il y a au moins un-e professionnel-le de l’AEME et maximum deux.	c) Il y a un-e professionnel-le de la DGEJ.
Moyen 2.1.1B)	a) Chaque étape du planning représente un objectif.	b) Chaque étape est datée.	c) Le planning est validé par le COPIL.
Moyen 2.1.1C)	a) Les critères d’évaluation sont définis.	b) Le moyen d’évaluation est fixé et conçu, si nécessaire.	c) La date d’évaluation est déterminée.
Moyen 2.1.2A)	a) Les familles repérées n’ont pas recours à l’AEME.	b) Elles ont des compositions différentes.	c) Elles ont eu une ou des difficultés pour lesquelles elles auraient eu besoin de soutien (mise en danger du bébé).

Moyen 2.1.2B)	a) Deux entretiens sont organisés avec chaque famille.	b) Chacune d'entre elles raconte au moins une situation face à laquelle elle aurait eu besoin d'aide.	c) Chaque famille explique pourquoi elle n'a pas eu d'aide dans cette ou ces situations.
Moyen 2.1.2C)	a) Les situations racontées sont triées et réunies en fonction du type de problème.	b) Elles sont reformulées en termes de besoin-s.	c) Au moins deux besoins différents sont définis.
Moyen 2.1.3A)	a) Au moins trois objectifs sont formulés.	b) Les objectifs concernent la réduction du non-recours.	c) Ils sont évaluables.
Moyen 2.1.3B)	a) Trois moyens sont formulés par objectif.	b) Les moyens sont liés aux objectifs.	c) Ils recensent des actions concrètes.
Moyen 2.1.3C)	a) Le projet s'inscrit dans la mission de la fondation.	b) Il vise un changement pour les politiques et les protagonistes.	c) Il pallie au non-recours.
Moyen 2.1.4A)	a) Les acteurs et actrices concernées sont désignées.	b) Le lieu dans ou sur lequel se déroulera le projet est fixé.	c) La finance du projet est acceptée.
Moyen 2.1.4B)	a) Une équipe de professionnel-le-s est réunie.	b) Les premières familles à prendre en charge sont en contact avec l'équipe.	c) Les grandes lignes pédagogiques sont écrites.

Moyen 2.1.4C)	a) Le protocole d'évaluation est vérifié.	b) L'équipe professionnelle a des objectifs à atteindre.	c) Un-e responsable de suivi est désigné-e.
----------------------	---	--	---

Crédit visuel : Ruegg

Le processus ci-dessus constitue la conception du projet initialement intitulé « Mise en œuvre d'une Recherche Action Collaborative pour adapter la mesure face au non-recours » (A. Ruegg, communication personnelle, 21 janvier 2021).

2.4 Intitulé du projet

Mise en œuvre d'une Recherche Action Collaborative pour adapter la mesure face au non-recours

Crédit visuel : Ruegg

Ainsi, les phases de diagnostic et de conception, de l'ART3, ont permis de préparer la suite du processus constituant le TM : la mise en œuvre et l'évaluation, dans une logique collaborative.

Mise en œuvre

Pour reprendre le même tableau qui a précédemment illustré l'ART3, il s'agit ici de rendre compte de la troisième phase (Rullac, 2020) :

√ 1. Diagnostic
√ 2. Conception
3. Mise en œuvre
4. Évaluation

Crédit visuel : Ruegg

Pour mettre en œuvre le projet conçu, l'équipe de recherche, une fois constituée (décrite dans le sous-chapitre : Présentation du dispositif de recherche du TM), s'est attelée de suivre ses objectifs.

Ainsi, j'ai proposé un planning divisant le processus en diverses étapes, indiquant un délai et mentionnant les responsables de l'étape. J'ai également préparé un protocole d'évaluation de la démarche, sous forme de trois grilles d'évaluation, chacune destinée à une entité de l'équipe de recherche, en fonction de son rôle dans la RAC (cf. annexe 4).

Pour le COPIL central, j'ai repris les critères d'évaluation de la phase de conception. Pour le CS et le CEU, j'ai repris la définition de leur rôle évoquée précédemment, selon Rullac (2018, p. 46) et les ai divisés en trois critères : leur compréhension ; leur inclusion ; et leur avis. Pour chaque grille, j'ai défini trois niveaux d'appréciation du critère et ai laissé des espaces pour les commentaires. Le CS a proposé des modifications, afin que la grille adressée au COPIL soit plus claire. Ces différentes propositions ont donc été soumises, puis validées par l'équipe de recherche.

Pour déterminer les besoins des familles n'ayant pas recours à l'AEME, le premier moyen était de repérer les familles concernées. Avec la ou le coordinateur, au vu du temps que nous avions à disposition et de la manière dont nous imaginions les entretiens, nous avons fixé le nombre de familles à cinq, selon les critères définis durant la phase de conception. Afin de rester dans la mission de l'AEME, la direction a souhaité préciser que le critère des difficultés rencontrées par les familles devait se rapporter à la mise en danger du bébé. Le plan initial pour prendre contact avec ces familles était de passer par la DGEJ. C'est, entre autres, la raison pour laquelle nous voulions intégrer un ou une de leurs collaboratrices au CST. En effet, le COPIL est parti du postulat que les situations de mise en danger d'enfants ont été signalées à la DGEJ. Il avait également fait l'hypothèse qu'il n'existait, pour certaines situations, pas de prestation – adaptée. L'idée était alors que la DGEJ mette le COPIL en contact avec des familles répondant aux critères, ayant été signalées à la DGEJ et n'ayant pas bénéficié d'accompagnement – adapté. La ou le professionnel du COPIL a également suggéré d'intégrer à la recherche l'Infirmier ou Infirmière Petite Enfance (IPE) qui intervient à l'AEME. En effet, son rôle étant d'accompagner les jeunes parents, de manière préventive, selon l'Association Vaudoise d'Aide et de Soins À Domicile (AVASAD, 2012), le COPIL a imaginé qu'elle ou il puisse rencontrer des familles qui entreraient dans les critères. Pour des raisons éthiques, ces deux organismes devaient demander les autorisations pour nous transmettre des coordonnées. Deux mois environ après le début de la mise en œuvre, le COPIL n'avait pas de réponse quant à ces autorisations. La ou le coordinateur a alors eu l'idée de contacter des associations adressées aux parents. Nous en avons alors contacté deux. L'une n'a jamais répondu et l'autre n'avait, selon sa réponse, pas de famille répondant aux critères. La ou le coordinateur et moi avons alors discuté d'une solution alternative et nous sommes dirigé-e-s vers les familles ayant été refusées par l'AEME. En effet, ces familles avaient été évoquées lors du processus de diagnostic de l'ART3 et ont refait

surface dans cette discussion. La direction a donné son accord pour que le COPIL recontacte ces familles. En parcourant les raisons des onze non-recours enregistrés, durant les cinq dernières années, il en est ressorti que près de la moitié avaient pour cause la non-maîtrise de la langue française.

Cette piste semblait intéressante à approfondir, mais la question qui se posait était de savoir comment échanger avec ces familles. Et c'est exactement la difficulté qui a justifié qu'elles aient été refusées. L'idéal était de faire appel à un-e interprète, mais les coûts que cela engendrait ne permettaient pas d'en bénéficier autant que nécessaire. Certain-e-s professionnel-le-s et/ou membres de l'équipe de recherche avaient des compétences dans d'autres langues. Or, les langues des cinq familles non-recourantes n'étaient pas réunies. Un serveur de traduction pouvait permettre un échange écrit, par SMS, par exemple, mais sans assurer une compréhension optimale. D'autant plus qu'une rencontre s'avérait plus adéquate pour échanger autour d'un sujet aussi délicat que la mise en danger d'un bébé. L'alternative correspondant alors aux moyens à disposition était le dictaphone traducteur. Pour la prise de contact, nous avons opté pour le SMS qui permettait de s'exprimer plus clairement et qui offrait la possibilité de relecture. Avant toute chose, nous avons pris conscience que certains numéros de téléphone n'avaient pas été conservés dans les archives de l'AEME. Nous avons donc commencé par contacter les Assistantes ou Assistants Sociaux (AS), afin de récupérer ces numéros. Entre charge de travail et demandes d'autorisations, ces démarches ont pris plusieurs semaines. Lorsque nous avons pris contacts avec les familles, deux d'entre elles ont refusé de nous rencontrer, et une n'a jamais répondu, tout cela malgré diverses tentatives. Une autre s'est montrée intéressée, puis n'a plus donné de nouvelles, bien que nous l'ayons relancée, à diverses reprises. Pour celle qui a accepté, nous nous sommes rencontrées dans un parc. C'est une mère du CEU qui a suggéré l'idée, afin que les enfants puissent jouer, et en raison du malaise qu'elle-même ressent lors d'entretiens en salle. Cette membre du CEU était d'ailleurs présente pour la traduction. Un canevas d'entretien avait été élaboré, afin qu'elle puisse s'y préparer. La méthode d'entretien était à nouveau inspirée de l'entretien compréhensif, de Kaufmann (2016). Cette méthode semblait la plus adéquate pour se rapprocher au maximum de la réalité de l'interviewée. L'entretien a été enregistré, à des fins d'analyse, selon un commun accord. Nous n'avons organisé qu'un entretien (plutôt que les deux prévus dans la conception), car la situation de mise en danger du bébé était déjà définie. En effet, c'était la raison pour laquelle ces mères avaient initialement été inscrites à

l'AEME. Ainsi, le cadre n'était plus le même. De plus, nous avons pris du retard sur le planning. Avec la famille qui a participé, nous avons passé la moitié de l'entretien à redéfinir la raison de notre rencontre. Le sujet de l'entretien n'était plus de déterminer la situation face à laquelle cette mère aurait eu besoin d'aide, mais directement de définir de quelle aide elle aurait eu besoin ou de quelle aide elle a bénéficié depuis son refus de la part de l'AEME.

N'ayant rencontré qu'une famille, le COPIL, lors d'une réunion, s'est basé sur cet unique témoignage pour déterminer un besoin non-couvert. Il n'a donc pas pu en discerner deux, comme le préconisaient les objectifs.

Cependant, cet entretien s'est avéré assez riche en termes de pistes d'action, autant en fonction des moyens utilisés sur le moment, que dans les propositions de cette mère, qui a évoqué une méthode concrète, la posture des professionnel-le-s, ainsi qu'une critique constructive basée sur son vécu.

Ainsi, la projection de mise en œuvre d'une stratégie institutionnelle de changement, afin d'accueillir les familles non-recourantes a réuni les objectifs de : Traduction des documents d'admission, en fonction de la langue parlée par la famille concernée ; Utilisation d'une application de traduction, avec option dictaphone ; Et élaboration d'une collaboration avec une association pour les cours de français. Les moyens de mises en œuvre retenus sont, pour le premier objectif, de prendre connaissance de la langue parlée par la famille concernée, de traduire les documents dans cette langue et de faire corriger par une personne compétente ; Pour le second objectif, de télécharger l'application google traduction sur le téléphone des professionnel-le-s et/ou de la famille concernée, d'essayer l'application pour s'y familiariser, et de l'utiliser, lors d'une entrevue ; Pour le dernier objectif, il s'agit de demander une offre à l'association, de prendre une décision, en équipe, en fonction des besoins, puis d'inscrire cette ressource dans les contacts de l'AEME.

PROJET RÉSULTANT DE LA DÉMARCHE

<i>Objectif</i>	<i>Moyens</i>		
<i>1. Traduire les documents d'admission</i>	1.1 Prendre connaissance de la langue parlée par la famille concernée	1.2 Traduire les documents dans cette langue	1.3 Faire corriger par une personne compétente

2. <i>Utiliser une application de traduction</i>	2.1 Télécharger l'application Google traduction	2.2 Se familiariser avec l'application en l'essayant	2.3 Utiliser l'application
3. <i>Élaborer une collaboration avec une association</i>	3.1 Demander une offre à l'association	3.2 Prendre une décision, en équipe	3.3 Inscrire l'association dans les contacts de l'AEME

Crédit visuel : Ruegg

Cependant, ce projet, selon la coordination, empêche l'équipe de mener correctement sa mission d'accompagnement de la création du lien mère-enfant. Les enjeux relatifs à cette limite sont abordés dans la conclusion. En ce sens, le projet a été adapté. En effet, l'AEME ne souhaite pas accueillir les familles ne parlant pas français, mais améliorer son accueil pour les familles parlant peu français. Pour ce faire, la ou le responsable, qui se charge du suivi de ce projet, a pour objectifs de s'informer sur la pratique d'autres prestations de ce type concernant l'accueil de familles parlant peu français ; traduire les documents d'admission ; et contracter une collaboration avec une association. Afin d'atteindre ces objectifs, la ou le responsable va, premièrement, contacter les responsables d'autres prestations, organiser une rencontre, et s'y rendre pour questionner les pratiques, dans le cadre de la communication lorsque le frein de la langue entre en jeu. Deuxièmement, elle ou il va, pour les familles parlant une autre langue, se renseigner sur la ou les langues parlées, traduire les documents d'admission, et faire vérifier par une personne bilingue. Enfin, elle ou il va se renseigner sur les prestations d'une association de soutien à la migration, définir les possibilités, en fonction du budget, et intégrer l'association dans le réseau de l'AEME.

Adaptation du projet

<i>Objectif</i>	<i>Moyens</i>		
1. <i>S'informer sur la pratique d'autres prestations</i>	1.1 Contacter les responsables d'autres prestations	1.2 Organiser une rencontre	1.3 Questionner les pratiques
2. <i>Traduire les documents d'admission</i>	2.1 Se renseigner sur la ou les langues parlées	2.2 Traduire les documents dans cette ou ces langues	2.3 Faire vérifier par une personne bilingue

3. <i>Contracter une collaboration avec une association</i>	3.1 Se renseigner sur les prestations de l'association	3.2 Définir un budget	3.3 Intégrer l'association dans le réseau de l'AEME
---	--	-----------------------	---

Crédit visuel : Ruegg

Cette présentation de la mise en œuvre du projet préalablement conçu peut donner l'impression d'un processus linéaire. Cependant et comme évoqué précédemment dans les termes de Rullac, c'est un processus circulaire durant lequel l'équipe est constamment dans un parcours alliant planification, action et réflexion (s.d., p. 2).

Évaluation

Comme mentionné ci-dessus, la méthode de développement de projets prévoit une dernière phase d'évaluation (Rullac, 2020) :

√ 1. Diagnostie
√ 2. Conception
√ 3. Mise en œuvre
4. Évaluation

Crédit visuel : Ruegg

Ici, elle a pris la forme de grilles remplies par l'équipe de recherche. Il s'agit donc d'en rendre compte, en reprenant chaque objectif.

COPIL

Concernant la constitution de l'équipe de recherche, le COPIL a étendu le nombre de familles du CEU à trois, plutôt que les deux initialement préconisées. En effet, l'AEME propose un accompagnement ambulatoire, lors de la sortie de la prestation. Le COPIL trouvait intéressant qu'une mère bénéficiant de cet accompagnement fasse également partie de l'équipe. Au vu des raisons précédemment mentionnées, aucun-e professionnel-le de la DGEJ n'a intégré l'équipe. Cependant, les autres critères ont été remplis ; il y avait deux professionnel-le de l'AEME, le planning avait été constitué, en fonction des objectifs, il était daté et avait été validé par l'équipe de recherche, les critères d'évaluation n'étaient autres que ceux définis durant la conception, une grille avait été conçue et validée par l'équipe de recherche, et la date d'évaluation était effectivement déterminée

dans le planning, mais avait été décalée de deux semaines environ, en raison du retard que la démarche avait pris.

Au sujet de la détermination des besoins des familles, ce sont des familles refusées par l'AEME qui ont été ciblées, elles n'avaient donc, de fait, pas recours à l'AEME de Montelly, et avaient rencontré une ou des difficultés pour lesquelles elles ont eu besoin de soutien. Ceci en lien avec la mise en danger de leur bébé, comme le préconise la mission de l'AEME. Divers critères ont été écartés d'office ou par la suite, car le COPIL n'avait que cinq familles à contacter et n'en a rencontré qu'une seule. Ainsi, leur composition n'a pas été vérifiée, le manque d'aide et le problème étaient prédéfinis car ils ont ponctuellement été causés par le refus de l'AEME dû à la langue parlée par les mères non-recourantes. Le COPIL n'a, par conséquent, pu définir qu'un besoin, au lieu des deux initialement dénombrés.

En ce qui concerne les modifications à apporter au dispositif, la conclusion montrera que les résultats ont été adaptés, car le projet ne s'inscrivait pas dans la mission de la Fondation, bien qu'il vise un changement pour les politiques et les protagonistes et qu'il pallie au non-recours. Pour le projet alternatif, trois objectifs évaluables ont été formulés, ainsi que trois moyens de réalisation pertinents par objectif, en lien avec des actions concrètes. Cependant, il ne pallie pas au non-recours puisqu'il ne vise pas l'accueil des familles ne parlant pas français.

À propos de la mise en œuvre du projet, elle a été planifiée, mais déléguée à la ou au responsable de l'AEME, en tant que garant-e du suivi. Ce qui fait que les acteurs et actrices concernées sont désignées, le lieu dans lequel il se déroulera est fixé, l'équipe qui s'en charge est définie et a des objectifs à atteindre et le projet sera évalué par la direction. Cependant, le financement n'a pas été demandé, cela sera fait en temps voulu, et les premières familles à prendre en charge ne sont pas encore en contact avec l'équipe puisque cela dépend des demandes de la DGEJ. Un objectif s'est ajouté lorsque la définition du projet a été discutée. En effet, le COPIL a pris conscience que l'impératif des connaissances de base en langue française était un critère informel. En ce sens, le concept pédagogique subira des modifications afin d'introduire cette particularité.

CEU

Selon Rullac (2018, p. 47), l'objectif d'une RAC « consiste à impliquer scientifiquement tous les acteurs du travail social, y compris ceux qui en font généralement l'objet ». C'est

pourquoi il propose la création d'un CEU, et c'est l'objectif que ce comité a eu à évaluer. À l'unanimité, le sens de la démarche et leur rôle dans celle-ci était clair. En effet, il était abordé à chaque étape, afin que les membres du CEU se sentent libres de participer, ou non. Le CEU complet s'est également accordé à dire qu'il s'est senti à l'aise dans son inclusion dans la démarche. En ce sens, chacune a pu déterminer son implication et la revoir, selon l'étape. Enfin, le CEU pense que le projet sera bénéfique pour l'AEME, mais une membre appuie la nécessité de faire appel à des ressources extérieures.

CS

Pour le CST qui, comme évoqué précédemment, s'est finalement avéré être uniquement un CS, Rullac (2018, p. 46) avance qu'il « nourrit le processus en le soutenant du point de vue de ses compétences scientifiques ». C'est donc cet aspect que ce comité a eu à évaluer. Le CS avait compris son rôle, affirme avoir été impliqué en lien avec celui-ci et estime que la démarche s'est inscrite dans un processus scientifique. En effet, j'ai tenu Monsieur Frund informé de l'avancée de la démarche, lui ai demandé ponctuellement conseil et il s'est montré très disponible pour répondre aux questions en lien avec les aspects scientifiques de la démarche.

5. Résultats

Comme évoqué précédemment, les résultats d'une RAC se situe dans le processus et son évolution, ainsi que dans le partage de résultats considérés comme objectifs (Rullac, s.d., p. 2). En ce sens, ce rapport dans son intégralité propose des résultats, en lien avec son processus et son évolution. Ce chapitre tente de proposer des résultats objectifs. En effet, après avoir fait un récapitulatif de la présentation des mères, la reprise de la problématique permettra d'exposer des liens aux deux concepts évoqués précédemment : « Dans quelle mesure l'inadaptation de l'accompagnement produit-elle un non-recours et comment la prestation peut-elle être adaptée dans le cadre d'une innovation sociale pour mieux répondre aux besoins sociaux actuels des potentielles personnes accompagnées ? » (A. Ruegg, communication personnelle, 29 octobre 2020).

5.1. Présentation récapitulative des mères non-recourantes

Première mère

- Origine : Brésil

- Langue parlée : portugais
- Niveau actuel de français : comprend, mais parler lentement
- Demande AEME Montelly : a été refusée
- Situation actuelle : accueillie dans un autre AEME
- Participation à l'étude : oui, une rencontre

Seconde mère

- Origine : Kosovo
- Langue parlée : allemand et ?
- Niveau actuel de français : ?
- Demande AEME Montelly : a été refusée
- Situation actuelle : ?
- Participation à l'étude : refus catégorique

Troisième mère

- Origine : Brésil
- Langue parlée : portugais
- Niveau actuel de français : ?
- Demande AEME Montelly : a été refusée
- Situation actuelle : ?
- Participation à l'étude : a répondu être intéressée, puis n'a plus jamais répondu, ni aux messages, ni aux appels

Quatrième mère

- Origine : ?
- Langue parlée : italien, allemand et français
- Niveau actuel de français : ?
- Demande AEME Montelly : a été refusée
- Situation actuelle : accueillie dans un autre AEME
- Participation à l'étude : a répondu être intéressée, puis n'a plus jamais répondu, ni aux messages, ni aux appels

Cinquième mère

- Origine : ?

- Langue parlée : espagnol
- Niveau actuel de français : comprend, mais interprète nécessaire selon les enjeux de la discussion
- Demande AEME Montelly : a refusé
- Situation actuelle : accueillie dans un autre AEME
- Participation à l'étude : n'était pas intéressée car n'avait pas envie de rediscuter de cette période de sa vie

5.2. Non-recours

Warin propose trois interprétations du non-recours : le besoin d'évaluation, la non-information, et la non-envie (2012).

La manière dont la problématique est exposée laisse imaginer que le recours à ce concept émane d'un besoin d'évaluation. En ce sens, il s'agirait plutôt ici d'un indicateur d'exclusion (Warin, 2012, pp. 4-5). Ainsi, il aurait été question de connaître le nombre de non-recourant-e-s et pourquoi.

Or, Warin précise qu'il est nécessaire de reconnaître les non-recourant-e-s pour pouvoir agir, quel que soit le type de non-recours (2012, p. 13). Le COPIL n'a donc pas ciblé de type de non-recourant-e-s. C'est pourquoi il a défini des critères larges : il fallait qu'elles ou ils n'aient pas recours à l'AEME de Montelly, pour correspondre au sujet de l'étude ; qu'elles ou ils aient des compositions différentes, pour diversifier les résultats ; et qu'il y ait eu mise en danger de leur bébé, pour rester dans la mission de la Fondation. Les évènements précédemment mentionnés ont amené le COPIL à adapter sa cible. Il s'est intéressé aux familles qui ont été refusé-e-s par l'AEME de Montelly. S'inscrivant dans l'actualité politique, le COPIL a limité ses recherches aux cinq dernières années. Dans les archives, il a chiffré onze refus, pour diverses raisons : hors-canton, addiction, manque de place ou ne parlant pas français. Ce sont des critères latents, ou pas, qui limitent l'accompagnement de cet AEME. Sur ces onze archives, quatre ont été refusées car les mères ne parlaient pas français, une a elle-même refusé l'accompagnement, et ne parlait pas français non-plus, mais le COPIL ignore s'il y avait une corrélation. Il a cependant retenu qu'il s'agissait de près de la moitié des archives, depuis 2016. À cela s'est additionné un indicateur de problème évoqué dans le diagnostic : « Les documents adressés aux bénéficiaires sont écrits en français, alors que la majorité des mères ne sont pas de langue maternelle française. » (A. Ruegg, communication personnelle, 29 octobre

2020). Ce sont donc ces cinq non-recourantes qui ont éveillé l'intérêt du COPIL, pour la problématique de la langue.

Il s'agissait ensuite de comprendre leur non-recours, c'est pourquoi le COPIL a souhaité les rencontrer. Pour la seule famille qui a été rencontrée, il s'agissait d'une mère seule pour qui la demande avait été faite à la naissance de son second enfant, dans un contexte de violences conjugales. Ne parlant pas français, cela posait problème. En effet, il était difficile pour cette mère de comprendre ce qui se passait juridiquement dans cette situation, ainsi que de se faire comprendre, et c'est ce dont elle aurait eu besoin. Elle a d'ailleurs dit ne pas avoir été mise au courant que la demande avait été faite à l'AEME de Montelly, ni de son refus. Cela écarte un non-recours par non-envie, au sens d'« un désaccord sur le contenu et/ou sur ses modalités d'accès » (Warin, 2012, p. 9). Son non-recours pencherait plutôt du côté de la non-information, selon laquelle les personnes n'auraient pas recours à la prestation car elles n'auraient pas connaissance de cette possibilité (Warin, 2012, p. 7).

De plus, cette mère a expliqué que, finalement, elle a été accueillie dans un autre AEME. Ce qui pose d'ailleurs la question suivante : Quelles sont les ressources de cet AEME pour accueillir cette mère ne parlant pas français ? Cela rejoint l'enjeu de l'évaluation du non-recours, évoqué par Warin (2012, p. 6), ainsi que la finalité visée par cette étude, de répondre aux politiques actuelles.

À ce jour, cette mère est capable de se servir de la langue française pour des échanges de type quotidiens. Elle a raconté que ce qui l'a aidée se situe dans un certain savoir-être de l'équipe éducative (qui s'est montrée patiente), l'utilisation d'une application de traduction, avec option dictaphone, la présence d'un ou une traductrice, lors des réunions de réseau, et l'inscription à un cours de français d'une association. Elle a également indiqué que ce qui lui a manqué était la traduction des documents d'admission et autres écrits qui lui ont été transmis en français. Ces diverses méthodes ont fait l'objet de la stratégie de changement initiale visée.

N'ayant pas rencontré les autres familles, nous ne pouvons émettre d'autres résultats sur leur non-recours. Cependant, sur les cinq non-recourantes, il y a, à la connaissance du COPIL, trois familles qui ont été accueillies dans cet autre AEME, dont la mère qui avait refusé d'entrer à l'AEME de Montelly. Toujours selon la théorie de Warin, nous pouvons alors imaginer, dans ce dernier cas, qu'il s'agit d'un non-recours par non-envie et

éventuellement que les professionnel-le-s de l'autre AEME ont dépassé cet enjeu de lui redonner envie d'avoir recours à la prestation (2012, pp. 9-11), mais cela reste une hypothèse. Quoi qu'il en soit, les propos de Warin permettent d'avancer que la prise en compte de cette possibilité de non-recours par non-envie inscrit la démarche dans une perspective innovante (2012, p. 13). Ce qui amène à rebondir sur le second concept de la problématique.

5.3. Innovation sociale

Pour reprendre la définition de Cloutier, l'innovation sociale se distingue par « son caractère novateur et son objectif qui prévoit des conséquences sociales positives » (2003, p. 41). Selon l'auteure, l'innovation sociale peut se référer à quatre dimensions qui sont, dans l'ordre dans lequel elles seront abordées : la cible, le processus, le résultat, et la forme (2003).

La cible a été évoquée précédemment, en son intérêt pour la non-envie et sa volonté de redonner envie (Warin, 2012, p. 13). Cela se rapprocherait de l'ambition d'un « mieux-être » dont parle Cloutier (2003, pp. 38-39). C'est donc un angle qui pourrait être emprunté pour définir le caractère novateur de ce processus, étant donné qu'il émane d'une volonté d'adapter la prestation aux besoins actuels.

L'angle du processus correspond parfaitement à l'exemple innovant donné par l'auteure qui évoque la participation de différents acteurs et actrices (Cloutier, 2003, p. 38). Cette logique était au cœur de la démarche en question avec le croisement des savoirs académique, professionnel, et d'expertise d'usage (Soulet, 2016, cité dans Rullac, 2018, p. 44). En effet, trois mères bénéficiant ou ayant bénéficié de la mesure ont intégré l'équipe de recherche, avec une participation à différentes échelles, allant du partage de leur avis à la participation active à l'entretien avec la famille non-recourante. La ou le responsable, la ou le remplaçant, ainsi que la direction, ont suivi de près et participé à l'étude qui concernait directement leur réalité professionnelle. Un chercheur a intégré le CS pour assurer l'aspect scientifique de la démarche. Pour ma part, j'ai orienté et souvent mené l'étude, afin d'aboutir le projet. La réunion de ces divers savoirs permet d'avancer qu'elle s'est inscrite dans un processus innovant.

En ce qui concerne les résultats, ils sont innovants, selon Cloutier, s'ils engendrent des changements durables, selon des objectifs préétablis (2003, p. 39). Ici, l'objectif de changement était de réduire le non-recours. La stratégie initiale répond à ce but, puisque

l'idée est d'utiliser diverses méthodes pour pouvoir accueillir des mères ne parlant pas français, donc des famille jusqu'alors non-recourantes. Ainsi, sous l'angle des résultats, la démarche se veut également innovante, au sens de Cloutier (2003), mais également de Rullac qui parle d'innovation sociale à travers un renouvellement interne de la prestation en réponse aux défis sociétaux (2020, p. 100). En ce sens, la stratégie vise un renouvellement des possibilités d'accueil en réponse au nombre de mères ne parlant pas français. Ce qui peut être considéré actuellement comme un défi sociétal. En effet, nous pouvons faire le lien entre ces mères qui ne parlent pas français et le phénomène de migration. La politique migratoire suisse a relevé, entre 2017 et 2020, le défi d'harmoniser ses valeurs et sa pratique (Secrétariat d'État aux migrations, 2021). Le travail social rencontre également des défis liés à la migration et l'accompagnement de personnes ne parlant pas français en fait partie. Ce défi et son lien à l'AEME de Montelly seront repris en conclusion.

Le dernier angle abordé par Cloutier, celui de la forme, inscrit également la démarche dans une innovation sociale, en partie. En effet, selon l'auteure, l'innovation sociale peut s'avérer être matérielle dans une logique inédite (2003, pp. 37-38). Ainsi, la proposition d'utilisation d'une application de traduction comme outil de travail peut correspondre à une forme d'innovation sociale, puisqu'elle n'avait jamais été utilisée auparavant, à l'AEME de Montelly.

Pour synthétiser la réponse à la problématique, l'inadaptation de l'accompagnement, dans ce cas-là, a été expliquée par un manque de moyens pour échanger avec les mères ne parlant pas français, ce qui a produit un non-recours par exclusion (Warin, 2012, pp. 4-5), dans le cas de la famille rencontrée. Les potentiel-le-s bénéficiaires dans la même situation, en tenant compte du témoignage de cette mère non-recourante, pourraient rencontrer le problème de méconnaissance de la langue française, ainsi qu'avoir besoin de comprendre et de se faire comprendre. Concrètement et selon les propositions de cette mère, l'institution peut procéder à un renouvellement interne de ses pratiques (Rullac, 2020, p. 100), en traduisant ses documents d'admission, en inscrivant les mères concernées à un cours de français, en collaboration avec une association, et en utilisant une application de traduction, avec option dictaphone. Elle peut également poursuivre la collaboration avec des traducteurs et traductrices – auxquelles elle faisait déjà appel pour des mères n'ayant que quelques connaissances en langue française. Un savoir-être traduit par beaucoup de patience peut enrichir le processus.

6. Discussion

6.1. Démarche méthodologique

La méthode de développement de projets innovants en travail social, enseignée par Rullac, prend source dans une logique d'« ingénierie spécifique au travail social, sur la base d'une méthodologie de recherche appliquée » (2020, p. 98).

Comme expliqué, ce processus a débuté avant d'entamer le TM, dans le cadre de l'ART3. Selon Rullac, la phase de diagnostic permet de s'inscrire dans une logique participative. Cette dernière est une composition des registres déductif, inductif et abductif. Le registre déductif part des hypothèses de la ou du chercheur. Lorsque les hypothèses émanent des acteurs et actrices du terrain, il s'agit plutôt d'un registre inductif. Une étude de cas sur l'environnement correspond au registre abductif (S. Rullac, communication personnelle, 24 septembre 2020). En ce sens, cette RAC, inscrite dans la méthode de développement de projet, réunit le contexte de la prestation, les hypothèses des protagonistes, ainsi que mes hypothèses. Ce qui a mené au problème : « Inadéquation de la prestation par rapport aux besoins sociaux actuels » (A. Ruegg, communication personnelle, 29 octobre 2020) qui ne repose donc pas uniquement sur un registre déductif. Un premier avantage de cette méthode réside ainsi dans son intérêt direct pour le terrain et les politiques, puisque la problématique en émane.

La phase suivante, celle de conception, permet de concevoir un plan pour atteindre une finalité. Selon Célien Dupont et Mélina Letesson, qui ont rédigé sur le sujet, cette phase amène à se projeter dans le futur, à collaborer avec les protagonistes, à réfléchir aux moyens à disposition et nécessaires, à être attentif à l'évolution de la mise en œuvre, et à observer l'atteinte de la finalité (2010, pp. 25-26). Cela correspond à la méthode de conception de l'ART3, ainsi qu'aux attentes du projet demandé, dans le cadre du TM. Ainsi, je dirais qu'un second avantage de l'ART3 se situe dans son intégration dans la formation, puisqu'elle permet d'appréhender le module TM avec un projet préconstruit.

La phase de mise en œuvre amène à aborder la discussion concernant la méthode de RAC. Comme évoqué lors de sa présentation, cette méthode a pour but d'associer théorie et pratique, mais également de faire participer les acteurs et actrices à l'entièreté de la démarche, à la différence d'une RA (Audoux et Gilet, 2015). Il est difficile de définir si le processus en question s'inscrit plutôt dans l'un ou dans l'autre, car le terme de participation est à prendre avec des pincettes. En Suisse, il émane dans les pratiques du

travail social au travers du code de déontologie qui stipule : « La participation à la vie sociale, de même que la capacité de décider et d'agir, nécessaires à l'accomplissement social de toutes personnes, obligent à impliquer et faire participer activement les usagers dans tout ce qui les concerne. » (AvenirSocial, 2010, p. 9). Comme l'avance Rullac : « Le débat concernant la participation n'a aucun sens, s'il reste théorique. » (2021b, p. 29). L'intégration d'un CEU à cette démarche avait pour but de l'inscrire dans une RAC et de mettre en pratique cette participation. Cependant, dans son écrit récent sur la participation sous contrainte, Rullac rend attentif à l'injonction qui peut biaiser ce concept. En effet, son article repose sur un exemple concret selon lequel la volonté des professionnel-le-s de faire participer les personnes accompagnées fait surgir des attentes, sous forme de critères de bonne participation (2021c). C'est la raison pour laquelle il n'a pas été défini strictement, dans le projet de cette démarche, qu'elle correspondrait à une RAC. Son inscription dans le cadre de l'ART3 a mené le projet d'une RA. La RAC dépendait des membres du CEU. Cette ouverture m'a permis d'être réceptive à toute forme d'implication de la part du CEU et de ne pas avoir d'attentes particulière, puisque leur participation n'était pas un enjeu dans la réussite du TM.

D'ailleurs, à propos du CEU, lors de la conception du projet, il m'a paru évident que les membres seraient des mères bénéficiant ou ayant bénéficié de la mesure, car elles étaient les premières concernées. En ce sens, selon Rullac, l'expert s'oppose au profane par son savoir. Cette frontière tend à se dissoudre pour reconnaître l'expertise dans l'expérience (2021a, p. 2). C'est dans cette logique que s'est inscrite cette RAC. En effet, il s'agissait de s'adresser directement aux personnes concernées pour connaître leurs besoins, tout en reconnaissant l'expertise de personnes bénéficiant ou ayant bénéficié de l'accompagnement. Par exemple, les conditions d'entretiens ont été adaptées selon l'expérience d'une mère bénéficiant de la mesure. Sans quoi le COPIL n'aurait probablement pas été sensible au fait qu'il peut être plus difficile de s'exprimer dans une salle d'entretien que dans un parc, sur un sujet aussi délicat que la mise en danger de son enfant.

Cependant, le CEU n'est pas toujours composé de personnes bénéficiant ou ayant bénéficié de la mesure. Dans son écrit sur l'expertise, Rullac évoque également cette distinction entre expertise usagère et expertise d'usage qui correspondent respectivement aux personnes directement prises en charge par l'institution, et plus largement aux personnes qui rémunèrent, vérifient ou entourent les personnes accompagnées (2021a, p.

2). Ces dernières seraient plutôt incarnées, dans la démarche en question, par les familles des mères accueillies. D'ailleurs, lorsque j'ai fait la rencontre de l'une d'entre elles, elle m'a parlé, à plusieurs reprises, de sa maman, qui l'a soutenue durant cette période. C'est alors que je me suis dit que le réseau de ces mères pouvait être une alternative dans le cas où aucune d'entre elles n'aurait souhaité participer. Mais, à mon avis, si le COPIL s'est orienté aussi spontanément vers une expertise usagère, c'est en raison de l'inscription de la RAC dans le processus de l'ART3. En effet, les mères étaient des actrices importantes, dès la phase de diagnostic.

La dernière phase du processus de l'ART3, et de toutes études est l'évaluation. Elle fait d'ailleurs entièrement part de la RA, comme évoqué plus tôt, dans les propos de Lewin (cité dans Marrow, 1972, p. 16). Le COPIL y a donc fait appel tout au long de la démarche, afin d'ajuster son action. L'équipe de recherche a également procédé à une évaluation finale, sous forme de grilles, dont le contenu a été abordé précédemment. C'était la forme d'évaluation qui paraissait la plus adéquate car elle propose un cadre clair, avec des critères énoncés, ainsi que des niveaux d'appréciations. Ici, il y en avait trois. Le chiffre impair a été défini volontairement, afin de pouvoir déterminer ce que je qualifierais de juste milieu, et de développer dans l'espace consacré aux commentaires. Ainsi, l'évaluation peut être développée, notamment lorsque l'évaluateur ou l'évaluatrice n'est ni en accord, ni en désaccord, elle peut l'expliquer. La grille à remplir était également un moyen d'avoir, pour le CEU (et le CS), entre-autres, un espace individuel d'expression sur papier, loin des fameuses attentes des professionnel-le-s. Cependant, bien que ces grilles aient été validées avant d'être remplies, je me demande dans quelle mesure elles ont été comprises par les protagonistes et si elles en sont réellement représentatives. Ce qui permet d'aborder désormais une auto-évaluation.

6.2. Auto-évaluation du processus de recherche

Pour poursuivre la discussion précédente, je souhaiterais revenir sur la manière que j'ai proposée d'évaluer la RAC. J'évoquais, ci-dessus, mes doutes quant à la représentativité des grilles d'évaluation. Je me demande si l'entretien compréhensif (Kaufmann, 2016), par exemple, n'aurait pas été, à nouveau, un outil plus adéquat et orientant moins les réponses. En effet, une discussion de rétrospective sur la démarche aurait peut-être permis de ressortir des critères qui ne venaient pas uniquement de la conception, dont j'ai été l'auteure principale. En ce sens, l'observation participante (Lapassade, 2002), m'a permis de discerner des critères de réussite que je n'avais pas défini à l'avance. Par exemple, le

fait qu'une membre du CEU aie spontanément revu son implication dans la RAC. D'après moi, cela s'est produit à la suite de sa meilleure compréhension des bénéfices de sa participation. Elle a effectivement proposé de participer à l'entretien (ce qu'elle refusait auparavant), après avoir remarqué que je n'aurais pas pu envoyer le SMS de prise de contact sans sa traduction. L'ouverture au refus, ainsi qu'aux modifications de décisions pourrait s'apparenter au savoir-faire professionnel dont parle Heijboer et qui a été abordé en introduction, sous l'angle de la valorisation de la participation des personnes accompagnées (2019).

Une autre réflexion que je me suis faite concerne la composition de l'équipe de recherche. Il aurait peut-être été plus bénéfique de la constituer uniquement de membres parlant diverses langues, afin de s'assurer de communiquer correctement avec les cibles de la recherche. Cependant, au moment de la composition de l'équipe de recherche, les non-recourant-e-s n'étaient pas encore définis. Ainsi, cela a permis de confronter l'équipe de recherche à la réalité du terrain puisqu'elle a pu se retrouver directement en situation.

Pour une auto-évaluation plus ciblée, je vais reprendre le rôle que j'avais, dans cette RAC, qui me qualifiait d'orientatrice. Selon Rullac, « les orientateurs sont des chercheurs professionnels, extérieurs à l'institution, pour accompagner au développement de la RAC, au moins en binômes voire en trinômes » (2018, p. 46). Je ne suis pas professionnelle dans le milieu de la recherche, j'ai seulement quelques connaissances dans le domaine. Cependant, j'étais effectivement extérieure à l'institution, ce qui m'a permis d'apporter un autre regard et de mettre mon temps à profit. À propos de l'apport d'un autre regard, il s'agit ici d'un regard neutre. Cette neutralité est un apprentissage qui a été travaillé dans la phase de diagnostic de l'ART3. En ce sens, Rullac qualifie ce processus d'objectivation, en opposition à la subjectivation. Cette dernière se traduit dans l'interprétation des faits. Ainsi, son opposée consiste à distinguer les faits de l'interprétation qui en est faite (2020, pp. 107-108). La neutralité est donc relative à la conscientisation de la subjectivité, et non à son déni.

En ce qui concerne mon temps qui a été mis à profit de la démarche, je pense qu'il est important de rendre compte de l'investissement que demande un tel processus, d'autant plus que j'étais seule orientatrice. En effet, lorsqu'un nouvel élément apparaît, le processus veut que le séminaire concerné soit informé et qu'il y ait une collaboration autour des actions, je n'étais pas seule à prendre les décisions. Or, chacun-e possède sa

réalité, et cela peut parfois prendre du temps. Selon moi, il est opportun de prévoir plus qu'un semestre pour la mise en œuvre. Comme évoqué précédemment, une RAC se déroule en principe sur deux ans minimum (Rullac, 2018, p. 46). L'enjeu de la réussite de mon TM a, d'un point de vue, permis de faire avancer la démarche là où elle pourrait encore stagner aujourd'hui, et m'a, d'un autre point de vue, poussée à prendre plus un rôle d'actrice que d'accompagnatrice, comme le voudrait la démarche. Le cadre de formation dans lequel elle s'est inscrite m'a permis d'avoir du soutien, notamment de mon DirTM, durant cette expérience. En effet, j'ai fait connaissance avec les processus de l'ART3, du TM et de la RAC, en les expérimentant. J'ai appris de cette expérience et ce travail en est le fruit.

L'expérimentation de cette RAC m'a permis de me rendre compte de l'étendue possible de la participation des acteurs et actrices, de ses limites, mais surtout de ses bénéfices pour le travail social. En effet, comme elle le revendique, la RAC réunit trois savoirs (Soulet, 2016, cité dans Rullac, 2018, p. 44). Ainsi, elle est, selon moi, la méthode la plus efficace pour développer le travail social. Elle est encore peu répandue, mais je pense que c'est en la mobilisant qu'elle se fera connaître car, comme ici, je l'ai présentée autant sur le terrain, qu'à mon entourage, qu'à d'autres personnes intéressées par l'étude.

7. Conclusion

Pour conclure seront évoqués l'intérêt de la recherche pour le travail social, ainsi que ses limites et perspectives.

7.1. Discussion de l'intérêt de la recherche pour le travail social

Pour reprendre les propos de la présentation de la RAC, elle se caractérise par sa priorisation de l'intérêt du terrain, face à la théorie (Ros et Rullac, 2020, p. 146). Pour rappel, les questions de recherche tournaient autour de la réalité actuelle de l'AEME, de la manière dont il pourrait sortir de sa routine, des besoins sociaux contemporains, de l'évolution des politiques sociales, de la correspondance des politiques sociales à l'AEME, et inversement, de l'adaptation de la prestation aux politiques sociales, du non-recours à l'AEME, et de l'appropriation du projet par les acteurs et actrices. La plupart des réponses ont été abordé-e-s, mis à part la correspondance des politiques sociales à l'AEME, et c'est là que l'intérêt de la recherche a été discuté. La mission de l'AEME de Montelly est d'accompagner la construction du lien mère-enfant (FJF, 2019f). Dans une

politique migratoire, les éléments de la culture et de la langue entrent en jeu. Ici, c'est surtout la langue qui pose question : Est-ce que c'est à la politique de s'adapter à l'AEME ou à l'AEME de s'adapter à la politique ? Est-ce si radical que cela ? Et plus concrètement, faut-il accueillir des mères ne parlant pas français, au risque de ne pas offrir un accompagnement qualitatif de la création du lien avec l'enfant ? Ou les refuser, au profit de la création de ce lien ? Pour l'AEME de Montelly, il est parfois difficile d'assurer une compréhension des enjeux éducatifs, dans leur quotidien. En effet, la ou le responsable confirme notamment l'enjeu de l'aide contrainte, évoqué en introduction. Pour rappel, Ganne parle de la manière dont les mères interprètent l'accompagnement qui peut avoir une incidence directe sur celui-ci. Selon elle, les mères peuvent lire cet accompagnement comme un substitut familial ou une remise en question de leurs compétences. Ces possibles interprétations demandent aux professionnel-le-s de porter une attention particulière sur la création de leur lien avec les mères accueillies, afin d'éviter toute incompréhension (2017). Selon la ou le responsable, la langue française est un impératif afin d'assurer cette compréhension. Il a donc été décidé que les mères ne parlant pas français ne seront pas accueillies.

Cependant, l'entrée en matière pour les mères parlant peu français sera poursuivie, avec l'intégration de la traduction des documents et de l'inscription à un cours de français. Ainsi, le projet initial a été adapté pour correspondre au terrain, mais ne vise pas la réduction du non-recours. Cela ne correspond pas à ce qui était projeté, mais, lorsqu'il a fallu prendre une décision, c'est l'intérêt du terrain qui a primé. Cette discussion a amené une réflexion quant à l'introduction de l'impératif de la langue française, dans le concept pédagogique.

Le travail social peut tirer des bénéfices de cette recherche au travers de la reconnaissance, en premier lieu, de la réalité du terrain. En effet, le COPIL a abordé la réflexion d'écrire un article relatant cette expérience. La reconnaissance se situe également au centre de la méthodologie, l'inclusion d'un CEU à la démarche qui, comme évoqué précédemment, vise la reconnaissance de l'expertise des protagonistes. D'après moi, l'exemple de la mère qui a revu son implication dans la démarche traduit un sentiment de reconnaissance de sa part qui a motivé un investissement plus poussé. Ce qui correspond également au concept du développement du pouvoir d'agir, convoité par le code de déontologie (AvenirSocial, 2010, p. 9) et mis en pratique ici. Enfin, la production de savoir nourrit la reconnaissance scientifique du travail social. Dans le cas présent, il s'agit des trois savoirs exposés

précédemment : académique, professionnel, et d'expertise d'usage, comme les désigne Soulet (2016, cité dans Rullac, 2018, p. 44). Mais plus particulièrement l'expertise usagère (Rullac, 2021a, p. 2), que cette RAC a souhaité valoriser, dans une optique participative.

7.2. Limites et perspectives de la recherche

Les réflexions abordées ci-dessous concernent autant des limites que des perspectives de la recherche.

En effet, l'étude n'a pas abouti sur la mise en place du projet visant la réduction du non-recours, en raison de la réalité du terrain qui limitait les possibilités d'accueil des mères ne parlant pas français. Pour rebondir sur une perspective, la question qui peut se poser est alors de réfléchir aux alternatives qui s'offrent à ces familles. À ce propos, je souhaiterais partager un retour de la mise en place du projet adapté. En ce sens, j'ai eu l'occasion d'accompagner la ou le responsable de la poursuite du projet, lors d'une rencontre avec la ou le responsable d'un autre AEME. L'objectif étant d'échanger autour des outils d'accueil de familles ne parlant pas français, étant donné qu'en tout cas trois des familles non-recourantes sont actuellement accompagnées par cet autre AEME. Il se trouve qu'entre le refus de l'AEME de Montelley et l'accueil dans ce deuxième AEME, les trois mères avaient commencé leur apprentissage du français. Cependant, la ou le responsable du second AEME a raconté qu'une famille ne parlant pas du tout le français avait été accueillie. Le problème ne s'est pas uniquement situé dans la communication entre la famille et l'équipe professionnelle, mais également dans la cohabitation avec les autres mères. Un-e interprète avait été revendiqué-e presque quotidiennement, pour une heure, ce qui représente un certain coût, étant donné que le tarif horaire débute à environ CHF 120.-. C'est un enjeu à prendre en considération, car le financement doit être défendu auprès du service placeur. Les prestations de diverses associations de soutien à la migration avaient été utiles dans cet accueil. Ce qui signifie qu'il a fallu solliciter un grand réseau pour cet accompagnement. Pour d'autres situations, ce sont les compétences linguistiques des professionnel-le-s qui ont facilité les échanges. Finalement, l'accueil de mères ne parlant pas français demande un accompagnement individualisé, dans un AEME, qui ne correspond pas aux possibilités de ces deux structures. C'est pourquoi la ou le responsable de l'autre AEME ne souhaite plus accueillir de famille ne parlant pas français. Dans ces cas-là, les enfants sont séparés de leur mère pour être placés en foyer. C'est l'alternative qu'ont évoqué ces deux responsables, en attendant que la mère

apprenne les bases du français. Ce qui signifie qu'un refus n'est pas définitif, mais que la famille subit tout de même une séparation, alors que l'AEME a pour but d'éviter cela.

L'aspect des compétences linguistiques évoqué ci-dessus peut également poser la question de leur reconnaissance. En effet, lors de cette rencontre, nous nous sommes demandé-e-s s'il ne serait pas opportun, dans un contexte de migration, d'intégrer les langues dans les formations sociales. Ainsi, le fait de parler une autre langue ne serait pas uniquement une qualité personnelle, mais également une compétence reconnue.

Un autre angle de réflexion se situe dans la partie économique du non-recours. L'ouvrage « L'envers de la fraude sociale », de l'Observatoire DEs NON-REcours aux droits et services (Odenore, 2012) peut être un bon appui dans les questionnements qu'il pose : « Que deviennent ... les non-dépenses qu'il représente ? Apparaissent-elles dans les comptes de clôture annuels, sont-elles réinscrites dans les budgets suivants ? » (Warin, cité dans Odenore, 2012, pp. 20-21).

Suite aux refus de certaines non-recourant-e-s de participer à l'étude, qui ont limité les résultats, je souhaiterais partager une autre idée. En analysant cette décision au travers de la théorie de Warin, une interprétation possible serait le non-recours à la recherche par non-envie (2012, p. 9). Ainsi une perspective de recherche serait de (re)donner envie aux non-recourant-e-s de participer aux RAC, dans une logique de reconnaissance. En effet, l'une des mères ayant refusé de participer a pu le justifier par la difficulté à revenir sur son passé. Les enjeux auxquels font face les personnes accompagnées sont intéressantes à travailler pour le domaine social.

La dernière réflexion que je souhaiterais proposer est consécutive aux difficultés de prise de contact avec les mères non-recourantes. Pour contextualiser, l'AEME était en possession des coordonnées de ces mères, dans ses archives. Cependant, certains numéros de téléphone n'y avaient pas été reporté. Ainsi, le COPIL a contacté les AS pour les réobtenir. Il a été surpris de constater les obstacles rencontrés, avec des démarches de demande d'autorisation aux supérieur-e-s, elles et eux-mêmes souhaitant vérifier que leur hiérarchie soit informée, alors que je fournissais des justificatifs de cette transmission d'information à l'instance concernée, datant du début de la collaboration. Sans compter le retard que la démarche a pris, dû à la charge de travail subie par les AS, navré-e-s de répondre que cette étude ne faisait pas l'objet de leur priorité. J'interprète là-dedans un manque de légitimité et de reconnaissance de la recherche en travail social. Le COPIL

s'est fait la réflexion selon laquelle il aurait été subtil que les familles accueillies soient questionnées, lors de leur inscription par exemple, quant à leur autorisation d'être contactées pour la recherche, comme cela se fait dans d'autres domaines, pour éviter ce genre de situations. Libres à elles de refuser ensuite de participer. Quoi qu'il en soit, il serait intéressant de réfléchir aux formalités administratives permettant de soutenir la recherche en travail social et de soulager les divers corps de métiers.

Ainsi, selon la particularité de la RAC qui se situe dans la diffusion des résultats (Rullac, 2018, p. 44), les sujets de rédaction émanant de cette démarche pourraient être : les enjeux de la langue dans l'accompagnement de la création du lien mère-enfant, ou plus largement, dans le travail social ; les limites de l'innovation dans le travail social ; le non-recours à la recherche (action collaborative) par les personnes accompagnées ; et les enjeux de la mise en place d'une recherche dans le travail social. Prenant source sur les résultats de cette étude, l'éventuel écrit pourrait s'appuyer sur cette expérience et pourquoi pas inspirer d'autres projets de développement. Ce projet a été évoqué avec le COPIL et sera rediscuté par la suite.

Pour ma part, l'expérimentation de l'entièreté de la démarche de développement de projet, au travers de l'ART3, puis du TM, a été une réelle opportunité. En effet, cette méthode correspond à mes aspirations au sujet de l'évolution du travail social et je souhaiterais la mobiliser au cœur de ma future pratique professionnelle. Ainsi, sa mise en œuvre a été pour moi la meilleure manière de l'apprendre.

8. Liste de références

- Association Vaudoise d'Aide et de Soins À Domicile. (2012). *Petite enfance*. CMS Aide et soins à domicile. http://www.avasad.ch/jcms/m_6820/fr/petite-enfance-pe
- AvenirSocial. (2010). *Code de déontologie du travail social en Suisse*. GREA. https://www.grea.ch/sites/default/files/Do_Berufskodex_Web_F_gesch-1.pdf
- Barbaut, M. (2020). *La Recherche Action Collaborative comme outil à la construction identitaire des travailleurs sociaux* [Master 2]. Conservatoire national des arts et métiers.
- Boutinet, J.-P. (2019). *Anthropologie du projet*. PUF.
- Cloutier, J. (2003). *Qu'est-ce que l'innovation sociale ?* Centre de recherche sur les innovations sociales. https://www.researchgate.net/publication/272566640_Qu'est-ce_que_l'innovation_sociale
- Doucet, M.-C. & Dumais, L. (2015). La recherche-action collaborative, une activité dialogique pour produire des connaissances. In Les chercheurs ignorants (Éd.), *Les recherches-actions collaboratives* (pp. 75-84). Presses de l'EHESP.
- Dupont, C. & Letesson M. (2010). *Comment développer une action intergénérationnelle ?* De Boeck.
- Fondation Jeunesse & Familles. (2019a). *La Fondation Jeunesse & Familles : prendre soin de tous*. Fjfnet. <https://www.fjfnet.ch/>
- Fondation Jeunesse & Familles. (2019b). *2019 : 100 ans d'activités !* Fjfnet. <https://www.fjfnet.ch/fondation/missions-historique/>
- Fondation Jeunesse & Familles. (2019c). *Lieux d'accueil*. Fjfnet. <https://www.fjfnet.ch/activites/lieux-accueil/>
- Fondation Jeunesse & Familles. (2019d). *Prestations de jour*. Fjfnet. <https://www.fjfnet.ch/activites/prestations-jour/>
- Fondation Jeunesse & Familles. (2019e). *Activités grand public*. Fjfnet. <https://www.fjfnet.ch/activites/activites-grand-public/>
- Fondation Jeunesse & Familles. (2019f). *Développer le lien d'attachement au quotidien*. Fjfnet. <https://www.fjfnet.ch/activites/prestations-accueil/aeme/>

- Ganne, C. (2017). Vivre en centre maternel : le jeune enfant au cœur de la dynamique relationnelle entre sa mère et les professionnel-le-s. *La revue internationale de l'éducation familiale*, 2017 (2), 135-154. <https://www.cairn.info/revue-la-revue-internationale-de-l-educationfamiliale-2017-2-page-135.htm>
- Haute École Spécialisée de Suisse-Occidentale. (2020). *Travail social*. Master.HES-SO. <https://master.hes-so.ch/domaines/travail-social/travail-social-mats>
- Heijboer, C. (2019). *L'expertise usagère : un défi pour les institutions sociales et médicosociales du 21^{ème} siècle*. L'Usagent et le Maïeuticien. Thèse de doctorat, Paris-Descartes.
- Kaufmann, J.-C. (2016). *L'entretien compréhensif*. Dunod.
- Kuhn, T. (1982 [1972]). *La structure des révolutions scientifiques*. Paris : Flammarion.
- Laboratoire de sciences sociales. (s.d.). *Philippe Warin*. Pacte-grenoble. <https://www.pacte-grenoble.fr/membres/philippe-warin>
- Lapassade, G. (2002). Observation participante. *Érès*, 2002/1, 375-390. <http://www.cairn.info/vocabulaire-de-psychologie--9782749206851-page-375.htm>
- Les chercheurs ignorants. (2015). *Les recherches-actions collaboratives*. Presses de l'EHESP.
- Lévesque, B. (2008). Le potentiel d'innovation et de transformation de l'économie sociale : quelques éléments de problématique. *Interações* (Campo Grande), 2, 191-216.
- Liu, M. (1997). La construction de représentations de situations complexes. *Revue internationale de systémique*, 11(3), 285-307.
- Lyet, P. (2020). « Les recherches conjointes » : faire connaissance pour faire société. *Actualité sociale*, Novembre 2020, 22-24.
- Marrow, A. J. (1972). *Kurt Lewin, sa vie, son œuvre*. Issy-les-Moulineaux : ESF.
- Odenore. (2012). *L'envers de la « fraude sociale »*. La découverte.
- Pinilla, J. (2008). Le syndrome de confort dans le travail social. *Pensée plurielle*, 2008/3 (19), 105-112. <https://www.cairn.info/revue-pensee-plurielle-2008-3-page-105.htm?contenu=article>

- Questiaux, N. (2011). Approche politique du social. *Vie sociale*, 2011/2 (2), 9-22. <https://www.cairn.info/revue-vie-sociale-2011-2-page-9.htm?contenu=article>
- Rey-Baeriswyl, (2020). Recherches participatives et collaboratives en travail social. *Actualité sociale*, Novembre 2020, 12-15.
- Ros, J. & Rullac, S. (2020). Chronique d'une recherche action collaborative avec une association de soutien aux personnes exerçant le travail du sexe : enjeux conceptuels, méthodologiques et éthiques. *Pensée plurielle*, 2020/1 (51), 133-147. <https://www.cairn.info/revue-pensee-plurielle-2020-1-page-133.htm>
- Rullac, S. (s.d.). *La recherche-action : un contre-projet scientifique ?* Recherche-action. Consulté 27 novembre 2020, à l'adresse <https://recherche-action.ch/debats/PublishingImages/Pages/Scientificit%C3%A9%20en%20questions/Article%20Rullac.pdf>
- Rullac, S. (2018). Recherche action collaborative en travail social : les enjeux épistémologiques et méthodologiques d'un bricolage scientifique. *Pensée plurielle*, 2018/2 (48), 37-50. <https://www.cairn.info/revue-pensee-plurielle-2018-2-page-37.htm>
- Rullac, S. (2020). Le diagnostic du projet en travail social ou le préambule novateur. *La revue française de service social* (277), 98-109. <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-02882561/document>
- Rullac, S. (2021a, 26 juillet). D'usager-e à expert-e : le travail social en mutation. *Revue d'information sociale*. <https://www.reiso.org/articles/themes/pratiques/7735-d-usager-e-a-expert-e-le-travail-social-en-mutation>
- Rullac, S. (2021b, mai). Les expertises d'usage et usagère : quelles définitions pour quelle participation ? *Revue [petite] enfance*, 135, 28-36.
- Rullac, S. (2021c, mai). Réagir et l'écrire à l'article d'Alexandre Sotirov. *Revue [petite] enfance*, 135, 73-81.
- Schmidli, C. (2016). *Accueil Éducatif Mère-Enfant : le lien d'attachement entre une mère en situation de vulnérabilité et son enfant*. [Bachelor of Arts HES-SO en travail social, HES-SO/Valais]. RERO doc. <http://doc.rero.ch/record/277505>

Secrétariat d'État aux migrations. (2021, 22 avril). *Politique migratoire extérieure suisse*. Confédération suisse. <https://www.sem.admin.ch/sem/fr/home/international-rueckkehr/ch-migrationsaussenpolitik.html>

Université du Québec À Montréal. (s.d.). *Julie Cloutier*. Professeurs.uqam. <https://professeurs.uqam.ca/professeur/cloutier.julie/>

Vallon, S. (2008). Préface. In J. Ladsous (Éd.), *L'action sociale aujourd'hui* (pp. 7-10). Érès. <https://www.cairn.info/l-action-sociale-aujourd-hui--9782749202549-page-7.htm>

Warin, P. (2012). *Le non-recours aux droits*. OpenEdition. <https://journals.openedition.org/sociologies/4103>

Annexes

Liste des annexes

- Annexe I. Glossaire ART3
- Annexe II. Tableau diagnostique
- Annexe III. Tableau de conception
- Annexe IV. Grilles d'évaluation

1. Annexe 1 : Glossaire ART3

(Dans l'ordre des étapes.)

- **Indicateurs de problème** : Un indicateur de problème se décrit à partir de faits concrets et objectifs, vus, rapportés et attestés. Les indicateurs de problème sont des indices qui permettent de relever un ou plusieurs problèmes.
- **Problèmes** : Processus de (dys)fonctionnement institutionnel mis en évidence par des indicateurs de problème qui empêchent la mise en œuvre de la mission qui lui est dévolue.
- **Critères de causalité** : Le critère de causalité cherche à apporter des explications théoriques aux logiques humaines et sociales qui créaient des problèmes, en se basant sur de la littérature scientifique.
- **Concepts de compréhension** : Clés théoriques issues de l'étude de la littérature scientifique qui permet d'expliquer l'existence de problèmes, grâce au regroupement de divers critères de causalité qui forment un ensemble explicatif cohérent.
- **Problématique** : Question formulée à partir d'un problème attesté et de son hypothèse conceptuelle de compréhension. La problématique doit être formalisée à partir d'un concept explicatif permettant ensuite de poser le diagnostic.
- **Finalité** : La finalité du projet doit inclure à la fois un problème, un concept théorique et un contexte (institution, dispositif et/ou population). La finalité est la perspective générale sensée répondre au besoin institutionnel non-couvert, dont le projet sera la solution.
- **Besoin non couvert** : Lacunes repérées dans le dispositif qui freinent la capacité de l'institution à mener pleinement son projet politique.
- **Objectifs généraux** : Déclinaison d'intentions clairement formulées visant des résultats escomptés. Les objectifs permettent de couvrir les besoins non couverts repérés par le projet.
- **Objectifs opérationnels** : Déclinaison pratique des objectifs généraux

- **Moyens généraux** : Ensemble des actions qui permettent la mise en œuvre des objectifs. Les moyens permettent de mettre en œuvre le projet de manière pragmatique.
- **Moyens opérationnels** : Déclinaison pratique des moyens généraux.
- **Critères d'évaluation** : Éléments concrets qui permettent d'apprécier la valeur des effets du projet.
- **Indicateurs d'évaluation** : Déclinaison pratique des indicateurs d'évaluation.

(S. Rullac, communication personnelle, 24 septembre 2020).

2. Annexe 2 : Tableau diagnostic

Indicateurs de problèmes	Problèmes	Critères de causalités	Concepts	Problématique	Besoin non couvert et finalité du projet à concevoir
Le suivi AEME débute par une institutionnalisation, alors que certaines situations n'en nécessiteraient pas, selon l'équipe.	Inadéquation de la prestation par rapport aux besoins sociaux actuels	Absence ou mauvaise évaluation des besoins (Vallon, 2008)	Inadaptation de l'offre à la demande / Innovation sociale (Rullac, 2020)	Dans quelle mesure l'inadaptation de l'accompagnement produit-elle un non-recours et comment la prestation peut-elle être adaptée dans le cadre d'une innovation sociale pour mieux répondre aux besoins sociaux actuels des potentielles personnes accompagnées ?	Réduire le non-recours et instaurer un processus de transformation interne des accompagnements, dans le cadre d'une innovation sociale portée par l'institution
Certaines mères ont perdu leur appartement, dû à l'institutionnalisation, alors qu'avoir un appartement est une condition à la sortie de l'AEME.		Évolution des politiques sociales (Questiaux, 2011)			

<p>Les documents adressés aux bénéficiaires sont écrits en français, alors que la majorité des mères ne sont pas de langue maternelle française.</p>		<p>Routinisation de l'action (Pinilla, 2008)</p>			
<p>La prestation ne concerne que les mères, et non les couples, ni les pères seuls.</p>		<p>Mauvaise appropriation du projet (Boutinet, 2019)</p>			

<p>L'horaire de l'équipe ne prévoit pas de présence fixe le week-end, alors que, selon un ou une éducatrice, il y aurait parfois besoin (dans le cas de l'arrivée d'une nouvelle mère, par exemple).</p>			<p>Non-recours (Warin, 2012)</p>		
<p>Lors d'un goûter avec d'anciennes mères accueillies, celles-ci évoquent le manque d'inclusion des partenaires.</p>					

<p>Une mère évoque le manque quant à son besoin d'être plus soutenue par l'équipe dans ses projets professionnels.</p>					
<p>Selon deux encadrant-e-s de nuit, le contexte de placement par la DGEJ met une pression aux mères.</p>					
<p>Selon un-e encadrant-e de nuit, l'injonction à la coparentalité met une pression à certaines mères.</p>					

3. Annexe 3 : Tableau de conception

Finalité	Réduire le non-recours et instaurer un processus de transformation interne des accompagnements, dans le cadre d'une innovation sociale portée par l'institution											
Objectifs généraux	Constituer et mobiliser un COPIL interne à l'AEME			Déterminer les besoins des familles n'ayant pas recours à l'AEME			Déterminer les modifications nécessaires du dispositif			Mettre en œuvre une stratégie institutionnelle de changement		
Moyens généraux	Faire un appel à candidature auprès des professionnelles et des familles de l'AEME (4	Prévoir un planning des réunions basé sur les grandes étapes de la recherche	Prévoir un protocole d'évaluation de la démarche	Repérer les familles concernées	Questionner les familles concernées	Déterminer les besoins non-couverts	Déterminer des objectifs à atteindre	Déterminer des moyens à mettre en œuvre	Définir un projet global subventionné au non-recours	Contacter les divers protagonistes	Mettre la démarche en route	Vérifier la planification de la suite de la démarche

	personnes)											
Critères d'évaluation	Il y a au moins une famille qui participe et maximum deux.	Chaque étape représente un objectif.	Les critères d'évaluation sont définis.	Les familles n'ont pas recours à l'AEME.	Au moins un entretien est organisé avec chaque famille.	Les situations racontées sont triées et réunies en fonction du type de problème.	Au moins trois objectifs sont formulés.	Trois moyens sont formulés par objectif.	Le projet s'inscrit dans la mission de la fondation.	Les acteurs et actrices concernées sont désignées.	Une équipe professionnelle est réunie.	Le protocole d'évaluation est vérifié.
	Il y a au moins une professionnelle de l'AEME	Chaque étape est datée.	Le moyen pour évaluer est fixé et conçu	Les familles ont des compositions	Chaque famille raconte au moins une	Les situations racontées sont reformu	Les objectifs concernent la réducti	Les moyens sont liés aux objectifs.	Le projet vise un changement pour les politiques	Le lieu dans/sur lequel se déroule a le	Les premières familles à prendre en charge sont en	L'équipe professionnelle a des objectifs à atteindre.

	et maximum deux.		si nécessaire.	différentes.	situation face à laquelle elle aurait eu besoin d'aide.	lées en termes de besoins.	on du non-recours.		s et les protagonistes.	projet est fixé.	contact avec l'équipe.	
	Il y a une professionnelle de la DGEJ.	Le planning est validé par le COPI L.	La date d'évaluation est déterminée.	Les familles ont eu une ou des difficultés pour lesquelles elles auraient besoin de soutien.	Chaque famille explique pourquoi elle n'a pas eu d'aide dans cette/ces	Au moins deux besoins différents sont définis.	Les objectifs sont évaluables.	Les moyens recensent des actions concrètes.	Le projet pallie au non-recours.	La finance du projet est acceptée.	Les grandes lignes pédagogiques sont écrites.	Un-e responsable de suivi est désigné-e.

					situatio ns.								
Intitulé du projet	Mise en œuvre d'une Recherche Action Collaborative pour adapter la mesure face au non-recours												

Objectif Critères

Concordant Imprévu Discordant Commentaires
survenu

<i>Déterminer les besoins des familles n'ayant pas recours à l'AEME interne à l'AEME</i>	Les familles repérées n'ont pas recours à l'AEME				
	Elles ont des compositions différentes (famille monoparentale, recomposée, etc.)				
	Elles ont eu une ou des difficultés pour lesquelles elles auraient eu besoin de soutien (mise en danger du bébé)				
	Deux entretiens ont été organisés avec chaque famille				
	Chacune d'entre elles a raconté au moins une situation face à laquelle elle aurait eu besoin d'aide				
	Chaque famille explique pourquoi elle n'a pas eu d'aide dans cette/ces situations				

Trois moyens de réalisation sont formulés par objectif				
Les moyens sont pertinents				
Ils recensent des actions concrètes				

Objectif	Critères	Concordant	Imprévu	Discordant	Commentaires
-----------------	-----------------	-------------------	----------------	-------------------	---------------------

Objectif	Critères	Concordant	Imprévu	Discordant	Commentaires
<i>Mettre en œuvre une stratégie institutionnelle de changement dans le strict respect du contrat liant la FJF (l' AEME) et la DGEJ</i>	Les acteurs et actrices concernées sont désignées				
	Le-s lieu-x dans/sur lequel ou lesquels se déroulera le projet sont fixés				
	Le financement du projet est accepté				
	Une équipe de professionnel-le-s est réunie				
	Les premières familles à prendre en charge sont en contact avec l'équipe				
	Les grandes lignes pédagogiques sont écrites				
	Le protocole d'évaluation est vérifié				
	L'équipe professionnelle a des objectifs à atteindre				
	Un-e responsable de suivi est désigné-e				

<i>Remarques complémentaires</i>

4.3. Grille à remplir par le Comité d'Expertise d'Usage

<i>Objectif</i>	<i>Critères</i>	<i>D'accord</i>	<i>À améliorer</i>	<i>Pas d'accord</i>	<i>Commentaires</i>
<i>Inclure des mères bénéficiant et ayant bénéficié de la mesure dans la démarche</i>	J'ai compris le sens de la démarche et mon rôle dans celle-ci				
	Je me suis sentie à l'aise dans mon inclusion dans la démarche				
	Je pense que le résultat de la démarche améliorera l'AEME				

<i>Remarques complémentaires</i>