

L'innovation méthodologique stimulée par la crise



© Vadym Pastukh / iStock

Pour mener à bien le projet de colocation intergénérationnelle Elderli, les chercheur·se·s, qui ont dû se passer des rencontres en présentiel durant le Covid-19, ont développé de nouveaux outils de recueil des avis d'expert·e·s. Retour sur expérience.

Par **Kevin Kempter**, assistant HES, Haute école de travail social et de la santé (HES-SO), Lausanne

Face aux conséquences de la crise sanitaire de coronavirus, comment les étudiant·e·s, les chercheurs et chercheuses ainsi que les cadres développeurs et développeuses de projet ont-elles et ils poursuivi leurs projets participatifs et collaboratifs sans organiser des rencontres en présentiel ? Cette question a été abordée dans le cadre d'une recherche réalisée à l'occasion de la conception d'un Travail de Master ^[1] en travail social. Elle s'est achevée par le développement d'un projet de colocation intergénérationnelle dénommé Elderli ^[2].

En s'intéressant à l'habitat et au vieillissement de la population, force a été de constater que les projet romands de colocation intergénérationnelle se sont arrêtés, n'ont jamais vu le jour ou ont changé de mission. L'objectif de ces initiatives est d'offrir la possibilité aux personnes âgées de sous-louer une partie de leur logement à des étudiant·e·s. En contrepartie et pour réduire les coûts du loyer, ces jeunes rendent des services d'aide aux seniors. Habituellement, une fois que les binômes sont constitués, ils se délient des initiateurs·trices des projets pour poursuivre leur expérience de leur côté.

Afin d'améliorer et recréer un nouveau concept de colocation intergénérationnelle, un comité d'expert·e·s pluridisciplinaire de l'Arc lémanique a été constitué. Ce dernier était composé d'une scientifique et d'un travailleur social expert·e·s des enjeux du vieillissement et de l'habitat, de deux personnes âgées vivant seules et d'un étudiant en colocation.

Dans le développement de projet en innovation sociale, les démarches participatives et collaboratives se trouvent au cœur de la méthodologie de recherche. Afin de garantir un résultat concret, durable et qui se trouve au plus près des enjeux actuels et des réalités du terrain, il est nécessaire de développer des projets tangibles visant un impact social

Comment citer cet article ?

Kevin Kempter, «L'innovation méthodologique stimulée par la crise», REISO, Revue d'information sociale, mis en ligne le 24 mars 2022, <https://www.reiso.org/document/8757>

et sociétal positif. Pour y parvenir, il faut adopter une méthode se trouvant à l'intersection des savoirs scientifiques, professionnels et de l'expertise d'usage (Rullac). Il est alors essentiel d'inclure toutes les personnes concernées dès les premières étapes, afin de viser un diagnostic partagé et la construction d'une réponse adaptée et efficace.

Pour que tous les savoirs puissent se compléter et coproduire, entre les chercheurs et chercheuses, les professionnel-le-s du travail social ainsi que les personnes qui font usage du dispositif, il convient de faire de la recherche autrement : « [...] en rémunérant cette compétence, mais également en « bricolant » des méthodes nouvelles qui apportent une temporalité et des dimensions cognitives inédites. » (Rullac) Comme le souligne Angotti, en intégrant l'expertise d'usage dans les différents exercices et en les considérant comme des personnes-ressources, on multiplie les interactions générant ainsi de l'intelligence collective.

Adapter les modalités de récolte de données

En raison de l'impossibilité de réunir le comité d'expert-e-s pluridisciplinaires dans un seul et même lieu, les outils phares en développement de projets qui produisent de l'intelligence collective, tels que le World Cafe^[43] et les Focus Groups^[44], n'ont pas pu être mis à profit. Afin de mobiliser les savoirs scientifiques, professionnels et expérientiels, la situation épidémiologique a imposé un renouvellement méthodologique. Pour repenser et revisiter la colocation intergénérationnelle dans l'Arc lémanique malgré les restrictions sanitaires en vigueur, une démarche méthodologique a été « bricolée ».

Des entretiens individuels filmés croisés ont été réalisés avec l'ensemble des membres du comité d'expert-e-s pluridisciplinaires. Cette manière de faire s'inspire des entretiens en autoconfrontation croisée utilisée comme méthode en clinique de l'activité (Clot, Faïta, Fernandez & Scheller), et repose sur les différents éléments.

Premièrement, pour générer l'intelligence collective nécessaire à tout projet d'innovation en travail social (Parpan-Blaser), les étapes préalables qui ont constitué la phase de diagnostic sont explicitées à la première personne âgée (savoir expérientiel), lors d'un entretien semi-directif de recherche de solutions.

Ensuite, cet entretien est filmé puis monté en séquence vidéo en ne retenant que les idées argumentées de sorte qu'il soit montré au second senior (savoir expérientiel), au cours d'une entrevue de même type. Leurs commentaires, réactions et nouvelles solutions sont repris en fonction des thématiques discutées lors des interviews, puis montés et réunis en une seule séquence vidéo. Cette dernière est soumise à la scientifique (savoir scientifique) experte des enjeux du vieillissement et de l'habitat, lors d'un troisième entretien de même type. Elle est alors ajoutée au montage principal pour être à nouveau présentée et discutée avec le travailleur social (savoir professionnel).

Pour terminer, les idées générées par la scientifique, le professionnel et les deux personnes âgées sont rapportées — à travers l'unique vidéo — à l'étudiant qui apporte à son tour son savoir expérientiel.

Comme chaque nouvelle rencontre s'appuie sur un type de savoir particulier, il est nécessaire d'adapter les guides d'entretien à chaque nouvelle séquence vidéo présentée aux expert-e-s. Cette manière de procéder rend le déroulement des entretiens unique. En fin de compte, le condensé de l'imbrication des cinq interviews filmées dévoile le résultat du projet à soumettre au comité d'expert-e-s afin de le faire valider par les personnes concernées.

Elderli : fruit d'une intelligence collective

Grâce à l'enchaînement de leur réflexion en cascade, le comité d'expert-e-s pluridisciplinaires a développé Elderli, un service très complet de colocation intergénérationnelle en soutenant les personnes âgées qui souhaitent sous-louer

une partie de leur logement à des étudiant·e·s. Pour assurer des binômes de qualité et une relation symétrique, ils·elles se sont accordé·e·s sur deux éléments cardinaux : chaque individu est auditionné individuellement par un·e travailleur·se social·e et chaque binôme est accompagné mensuellement par ce·cette référent·e social·e.

Concernant le premier point, chaque mise en relation est structurée en trois étapes au cours desquelles les intéressé·e·s sont soutenu·e·s dans leur réflexion, besoins et attentes d'une telle aventure. Plusieurs rencontres tripartites sont organisées en présence du·de la référent·e social·e afin de vérifier que les profils correspondent.

Concernant le deuxième point, les binômes sont accompagné·e·s mensuellement par le·la référent·e social·e tout au long de leur cohabitation. Au cours de ces réunions, les professionnel·le·s du travail social soutiennent, informent, conseillent, écoutent, identifient les problématiques et les ressources à mobiliser afin de garantir une relation symétrique et saine. Ils·elles agissent comme une ressource et un·e médiateur·trice disponibles en tout temps pour la personne âgée et le·la jeune.

Pour préserver une relation de qualité et pour éviter des difficultés inutiles, le versement des loyers est géré par Elderli. Il n'est donc plus de la responsabilité des personnes âgées de vérifier que les étudiant·e·s respectent leurs engagements financiers et de gérer les éventuels retards.

Ingénierie sociale

En articulant la recherche et le développement de projets, l'ingénierie sociale se trouve au cœur de ce dispositif. Cette approche se place à l'intersection des scientifiques, des professionnel·le·s et des expert·e·s d'usage, dans une approche d'hybridation des savoirs et des finalités des projets.

Les intérêts d'une telle méthode pour le travail social en tant que discipline sont multiples. Elle atténue les statuts hiérarchiques et certaines inégalités entre les participant·e·s en favorisant l'autodétermination et l'empowerment des individus.

Reconnaître les expertises d'usagers et usagères en son sein, c'est légitimer le statut, la fonction et le rôle de citoyen·ne aux personnes accompagnées, de manière à ce qu'elles puissent être davantage actives dans leur propre vie et reconnues dans le processus de production de l'institution (Heijboer). En manifestant le génie et le savoir de chaque type d'acteur et d'actrice — scientifique, professionnel ou expérientiel — ce dispositif méthodologique privilégie le regard croisé sur des solutions envisageables.

Par conséquent, peu importe leur statut, le·la cadre·développeur·euse qui maîtrise ce type de méthodes bouscule inéluctablement sa propre expertise. L'ingénierie sociale permet de dépasser la figure de « diagnosticien·ne », représentée par une expertise sur une autre. Elle met en avant celle de « médiateur·ne » qui est issue d'une expertise coproduite avec les autres (Rapport Bourguignon) aidant à devenir un·e co·créateur ou co·créatrice de changement. En devenant expert·e de la méthode, l'ingénieur·e social·e est alors considéré·e comme un·e facilitateur·trice qui fait émerger l'expertise des participant·e·s dans un processus de co·création propice au changement.

Cette nouvelle manière de considérer le développement de projet s'inscrit dans un contexte d'innovation, d'entrepreneuriat et d'ingénierie sociaux. En somme, grâce à une phase de diagnostic élaborée avec rigueur et à la mobilisation d'une équipe pluridisciplinaire, les résultats d'une telle méthode sont concrets, durables et au plus près des enjeux et de la réalité du terrain. Les projets qui en découlent sont ainsi ancrés dans le travail social grâce à la technologie participative de ce champ, qui prend sa place à côté des autres types d'ingénieries.

Bibliographie

- Angotti, M. (2020). [De l'autre côté du miroir](#). Esprit, Juillet-Aout(7), 135.
- Clot, Y., Faïta, D., Fernandez, G., & Scheller, L. (2000). [Entretiens en autoconfrontation croisée : une méthode en clinique de l'activité](#). Education permanente, 2001-1(146), 17-25.
- Kitzinger, J., Markova, Ivana. & Kalampaliki, N. (2004). Qu'est-ce que les focus groups ? Bulletin de psychologie, 57(3), 237-243. Consultez à l'adresse <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00533472/document>
- Parpan-Blaser, A. (2011). Innovation in der Sozialen Arbeit. Zur theoretischen und empirischen Grundlegung eines Konzepts. Wiesbaden : VS Verlag.
- Rapport Bourguignon « Reconnaître et Valoriser le Travail social », La Documentation Française, septembre 2015, 85p.
- Heijboer, C. (2019). La participation des usagers au secours des institutions sociales et médico-sociales. Vers un nouvel âge de la Solidarité?. Le sociographe, n°68(4), 13-23.
- Rullac, S. (2020). Le diagnostic du projet en travail social ou le préambule novateur. Revue française de service social, 277, 98-109.
- Rullac, S. (2020). Participer au travail social. Introduction. Esprit, 466, 114-117.
- Slocum, N. (2006). Méthodes participatives. Un guide pour l'utilisateur : le World Café. Bruxelles : Fondation Roi Baudoin.

^[1] « Habitat et vieillissement de la population : développement d'un projet innovant de colocation intergénérationnelle dans l'arc lémanique » Master of Arts en travail social, HES-SO, supervisé par le Professeur Stéphane Rullac, 2021, 83 pages.

^[2] <https://elderli.ch/>

^[3] En reproduisant l'ambiance d'un café, les participant-e-s débattent d'une question ou d'un sujet en petits groupes autour de tables. Grâce aux rotations à intervalles réguliers et aux hôtes qui restent sur place afin de résumer les réflexions précédentes, les participant-e-s changent de tables et complètent ce qui a été partagé. (Slocum, 2006, p. 173).

^[4] En s'intéressant à l'interaction des participant-e-s au sein d'un groupe, les discussions des focus group sont ouvertes et organisées dans le but de cerner un sujet ou une série de questions pour une recherche. (Kitzinger, J., Markova, Ivana. & Kalampaliki, N., 2004).