



HAL
open science

Catalyse : Systèmes d'intelligence territoriale pour le développement local

Cyril Masselot, Evelyne Brunau

► **To cite this version:**

Cyril Masselot, Evelyne Brunau. Catalyse : Systèmes d'intelligence territoriale pour le développement local. Conhecer Melhor para Agir Melhor– A Experiência dos Observatórios, DGAS - Gouvernement du Portugal, May 2000, Evora, Portugal. hal-04112888

HAL Id: hal-04112888

<https://hal.science/hal-04112888>

Submitted on 1 Jun 2023

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



Distributed under a Creative Commons Attribution - NonCommercial - NoDerivatives 4.0 International License

Seminário “Conhecer Melhor para Agir Melhor– A Experiência dos Observatórios”

DGAS, Evora, 04 et 05 Mai 2000

Catalyse : Systèmes d'intelligence territoriale pour le développement local

Vendredi 05 Mai 2000, Expérience française,
Contributions d'Evelyne Brunau, DIFS Doubs,
et de Cyril Masselot, Ingénieur d'Etudes au centre MTI@SHS

Introduction générale

Le centre MTI@SHS a conçu et expérimenté une méthode originale d'évaluation participative des actions locales de lutte contre la pauvreté et d'insertion socio-économique dans le cadre du programme “Pauvreté 3” de 1989 à 1993, sur le département du Doubs (France). Depuis 1994, de nombreux transferts ont été réalisés dans des contextes différents en Europe, concernant des thématiques d'action diversifiées, qui ont permis d'inscrire l'évaluation participative dans une logique d'observation et d'élaborer les outils nécessaires au transfert de la méthode, en particulier ceux qui sont orientés vers les acteurs locaux et qui facilitent à la fois le suivi individualisé et une relation partenariale interactive entre acteurs.

La première contribution permettra de présenter cette phase, ainsi que l'héritage tangible des résultats de ces recherches dans la politique sociale du département du Doubs (France).

Ces résultats, ainsi que les diverses recherches menées depuis, nous ont permis d'élaborer une méthodologie de mise en place d'observatoire territoriaux, nommée Catalyse.

Catalyse a pour objectif de modéliser la méthodologie et les outils qui contribuent à mobiliser les acteurs locaux et les informations pertinentes au sein de systèmes d'intelligence territoriale orientés vers l'action locale dans une perspective de développement local durable. Ces systèmes d'intelligence territoriale allient l'administration de systèmes d'information territoriaux et la mobilisation des réseaux d'acteurs qui

coopèrent à la production des informations et à leur transformation en actions. Ce ne sont pas seulement des outils indispensables à la compréhension des faits complexes qui régissent l'action territoriale ; ils participent à l'action.

Catalyse développe les solutions méthodologiques et techniques permettant de mettre en application les principes de l'intelligence territoriale : participation des usagers, partenariat des opérateurs, approche globale (ou multidimensionnelle), qualité et accessibilité de l'information :

- outils d'accompagnement et d'évaluation des projets individuels et collectifs
- répertoires d'acteurs et d'actions locales
- bases d'indicateurs contextuels.

L'implication concrète de l'intelligence territoriale dans la méthodologie Catalyse a été développée et explicitée par Jean-Jacques Girardot dans ce même séminaire.

Catalyse étudie également les modes de mobilisation des réseaux coopératifs d'acteurs, leur implication dans le processus de transformation de l'information en action, les évolutions méthodologiques nécessaires au respect de la participation des acteurs et le transfert des compétences techniques aux réseaux d'acteurs.

Nous nous attacherons donc dans la deuxième contribution à approcher les aspects didactiques liés à ce transfert, dans l'optique d'une réelle appropriation des principes conceptuels et techniques de Catalyse.

1. Programmes européens et pérennisation

Evelyne Brunau, Chercheur associé au centre MTI@SHS

Le département du Doubs - contexte

Le département du Doubs, comportant 594 communes, est divisé en trois arrondissements, quatre bassins d'emploi et trente-cinq cantons qui présentent un tissu très diversifié par le nombre de communes qu'ils comportent, leur superficie, le nombre de leurs habitants, leur relief, leur climat et leur accessibilité.

La population totale du département est de 498 922 habitants au recensement de la population de 1999 (source Insee).

Les neuf dixièmes des communes sont des communes rurales, qui ne rassemblent que le tiers de la population.

Le taux de chômage départemental, 7,5% au 31 mars 2000, est inférieur au taux national (10%).

Sur les dix dernières années, l'évolution du taux de chômage dans le Doubs a suivi la tendance française, en conservant toutefois un niveau inférieur à la moyenne nationale.

Le nombre de bénéficiaires du revenu minimum d'insertion (RMI), institué par la loi du 1^{er} décembre 1988 est de 1 145 023 allocataires en France, en légère progression depuis les deux dernières années.

Le Doubs comptait 6 300 au 31 décembre 1999 (ils étaient de 4 770 au 31 décembre 1993).

L'année 2000 voit une stabilisation du nombre de bénéficiaires, voire une légère régression, après une hausse conséquente en 1998-1999 (+3,6% en un an).

En revanche, le montant moyen de l'allocation est en baisse constante depuis un an (-1% par mois), dû notamment au fait que un quart des bénéficiaires du RMI a une activité rémunérée (contrat emploi solidarité ou travail à temps partiel).

La démarche des programmes européens

Le département du Doubs a bénéficié, de 1990 à 1994, de deux programmes européens de lutte contre la pauvreté : " Pauvreté 3 " et " Horizon ".

L'association Mosaïque, constituée des principales institutions intervenant dans l'action sociale et des associations luttant contre les phénomènes de pauvreté, a été créée pour gérer ces programmes.

Elle s'est engagée, dès 1990, dans une démarche de recherche-développement, en collaboration étroite avec l'Université de Franche-Comté (laboratoire MTI).

Ensemble, Mosaïque et Université ont conçu et géré un observatoire social sur le Doubs.

Le programme " Pauvreté 3 " a débuté en mars 1990 et a financé, avec des crédits européens, des actions d'insertion nouvelles, élaborées par des équipes de terrain motivées, qui n'avaient pas obtenu de financements dans le cadre de l'action sociale classique. Ces actions étaient locales pour les unes, et s'adressaient à l'échelle d'un quartier urbain ou d'un canton rural, à des groupes de personnes défavorisées faisant l'objet d'un suivi social sans perspective d'intégration économique ou de développement local. Les autres actions, thématiques, entendaient introduire de nouvelles dimensions dans l'accompagnement des populations défavorisées.

En effet, le constat réalisé au moment de l'élaboration du projet était que la logique d'intervention sociale qui prévalait en matière d'action sociale passait par la répartition temporaire des individus dans des dispositifs spécifiques, constituant autant d'espaces sécants, cloisonnés, dans lesquels les personnes étaient momentanément " oubliées " ou au mieux " casées ".

L'expérimentation envisagée devait conduire à privilégier la prise en compte globale des personnes, pour gérer avec elles un parcours d'insertion.

Il s'agissait de construire un dispositif dans lequel les actions n'étaient plus juxtaposées, mais constituaient des moyens, des relais, autour des besoins exprimés au long de leur parcours d'insertion.

Le projet du Doubs n'a pas été d'emblée un dispositif intégré. Par définition, un plan intégré nécessite tout d'abord de connaître les besoins des populations et les réponses existantes, ce qui n'était pas le cas dans le domaine de l'action sociale dans le département.

La démarche opérationnelle mise en oeuvre a consisté en :

- un repérage des groupes en grande détresse et le recensement de leurs besoins
- la mobilisation des partenaires pour étudier les réponses disponibles, et leur adéquation avec ces besoins.

Dans une perspective d'actions, des solutions peuvent être mises en place et constituent un moyen d'émulation entre des partenaires et une crédibilité accrue vis-à-vis des populations. Les actions qui supposent des accords institutionnels ou des moyens complémentaires sont conçues en commun. A ce stade, chaque partenaire est amené à préciser le contenu de son intervention, et donc de ses limites, et les articulations de son action par rapport à celles des autres partenaires.

Des études contextuelles ont apporté des informations complémentaires qui ont permis de replacer l'action dans une perspective de développement local. L'observatoire de Mosaïque était mobilisé à ce niveau.

Par ailleurs, une étude d'envergure a été réalisée en 1993 sur 8 807 ménages accompagnés par les travailleurs sociaux de la direction de la vie familiale et sociale.

Un des objectifs de l'étude était, à partir de l'établissement d'un diagnostic des problèmes et des besoins des populations, de structurer des réponses qui, à la disposition des travailleurs sociaux, permettaient de mobiliser des réponses insuffisantes à l'époque tant en masse qu'en diversité.

Le milieu rural ne bénéficiait notamment que de peu d'actions d'insertion.

Trois groupes de population se distinguaient alors :

- le groupe des " jeunes " (2 712 ménages)

Ils ont jusqu'à 30 ans et cumulent les handicaps : absence de travail ou travail extrêmement précaire, problèmes de logement, problèmes de santé.

- un groupe (5 057 ménages) dont les ressources sont constituées essentiellement de prestations familiales et sont suivis socialement par les services sociaux généralistes ou spécialisés.

- un groupe de " personnes âgées " (1 128 ménages), percevant de faibles ressources, ou souffrant d'un handicap, et vivant majoritairement en milieu rural.

Les actions d'insertion des programmes et leur pérennisation

A la lumière de ces résultats, le programme “ Pauvreté 3 ”, orienté vers l’insertion sociale, puis “ Horizon ”, résolument tourné vers l’insertion professionnelle, ont structuré des actions innovantes, qui se sont naturellement intégrées dans le programme départemental d’insertion lié au revenu minimum d’insertion qui a, dès 1993-1994, positionné quatre domaines principaux d’intervention :

- l’emploi et la formation
- le logement
- la santé
- l’autonomie sociale

Les services de l’Etat et du Conseil général ont pu créer des liens très étroits entre le programme départemental d’insertion et les programmes thématiques départementaux (emploi, santé, et logement notamment), ceux-ci constituant les divers volets du programme départemental d’insertion.

Par ailleurs, la logique du diagnostic et de l’évaluation au long de l’action a été confirmée pour tous les domaines de l’insertion.

Les critères d’évaluation sont définis entre l’état, le département et les promoteurs d’actions, permettant une analyse commune des résultats des actions d’insertion.

A ce jour, les programmes départementaux d’insertion triennaux confirment la démarche engagée depuis 10 ans.

Les actions des programmes européens ont été non seulement pérennisés, mais ont pris une ampleur considérable, certaines actions locales ayant été élargies pour couvrir l’ensemble du département.

• **L’insertion par l’emploi**

Les programmes européens avaient permis de développer l’accompagnement multidimensionnel individualisé (AMI) dont l’objectif était de réduire les freins à la reprise d’activité économique, qu’ils soient de l’ordre de la santé, du logement, ou des difficultés sociales (illettrisme, etc.).

L’AMI a été relayé au niveau national par l’appui spécifique individualisé (ASI), qui assure désormais la même mission.

Il faut noter que le programme “ Horizon ”, en complément de “ Pauvreté 3 ” avait permis d’affiner l’intervention en matière économique dans les zones peu couvertes du département du Doubs.

Les groupements d’employeurs pour l’insertion et la qualification, créés au départ sur les villes de Pontarlier et de Montbéliard ont été étendus sur l’ensemble du département.

La création d’une entreprise d’insertion sur la zone de Pontarlier avait permis la diversification des réponses en matière d’insertion par l’économique.

Le développement d’actions d’intégration économiques sur 12 cantons ruraux a été renforcé après la fin des programmes européens. Les porteurs de ces actions, souvent des syndicats intercommunaux, se situent dans une grande proximité avec les habitants ruraux, les élus, et les entreprises porteuses d’emploi.

Ainsi, le dispositif d’insertion vers l’économique, financé par l’Etat, et soutenu financièrement par le Conseil général sur le fonds départemental d’insertion . a-t-il pu s’étoffer grâce à l’apport des moyens communautaires et des méthodes d’intervention.

Cette démarche a été poursuivie par l’Etat et le Conseil général, qui partagent une volonté commune de cohérence en vue de donner tous les moyens nécessaires à l’insertion des personnes défavorisées.

Un plateau technique départemental permettant tout à la fois un accueil des bénéficiaires du RMI, la réalisation d’un diagnostic emploi, la mise à disposition d’un large panel d’interventions allant de l’accompagnement à la mise au travail dans le cadre d’un parcours d’insertion structuré et suivi a été organisé.

Pour ce faire, l'offre d'insertion s'est très largement diversifiée.

Accueil, diagnostic, orientation, suivi du parcours

Une convention, signée en 1999 entre l'Etat, l'ANPE, et le Conseil général, a permis de mettre en place des cellules opérationnelles emploi. Dix personnes, bénéficiant d'une convention de type III avec l'ANPE, sont réparties sur l'ensemble du département, et peuvent prendre en charge l'ensemble des personnes qui s'inscrivent déjà dans un parcours d'insertion orienté vers l'emploi, ou pour lesquelles il est utile de confirmer des potentialités professionnelles.

Un diagnostic emploi est réalisé. En fonction de la situation, des mesures peuvent être mobilisées en direct et immédiatement. Il peut s'agir d'une mesure d'accompagnement, d'une entrée en structure de formation, de la médiation pour la signature d'un contrat emploi solidarité ou contrat emploi consolidé pour ce qui concerne l'emploi direct, de l'inscription dans une structure d'insertion par l'économie (association intermédiaire, entreprise d'insertion, entreprise d'intérim d'insertion, etc.)

Cette agence est en contact très étroit avec l'instructeur du dossier de revenu minimum d'insertion à qui elle adresse une information rapide et précise sur la position de la personne en difficulté dans son parcours d'insertion, et propose des actions d'insertion concrètes.

Ces contacts assurent une meilleure cohérence dans les parcours, et permettent d'améliorer la contractualisation RMI, obligation légale, en apportant un contenu technique et fiable à l'engagement réciproque de la personne et de la commission locale d'insertion.

Le taux de contractualisation a été très largement amélioré ces deux dernières années, passant de 35% en juillet 1998 à 69% à ce jour.

Les mesures mobilisables consistent en :

- l'accompagnement individuel

Action décrite ci-dessus (ASI) en prolongement des programmes européens, ce dispositif associe la recherche de solutions en matière d'insertion par l'économie et la résolution de difficultés sociales constituant un obstacle à la recherche d'emploi.

Pour les bénéficiaires du RMI, cet accompagnement constitue souvent la première étape d'un parcours d'insertion par l'économie.

370 personnes en ont bénéficié en 1999, dont 57% de bénéficiaires du RMI.

- des actions de formation

des stages d'accès à l'emploi (SAE), des stages de formation et d'insertion pour l'emploi (SIFE) ont accueilli près de 1 000 personnes en 1999, dont 411 bénéficiaires du RMI.

- des contrats de travail comme les contrats emploi solidarité (CES), des contrats emplois consolidés (CEC).

Le Conseil général cofinance avec l'Etat certains types de postes qu'il convient de maintenir sur la durée, notamment pour les personnes de plus de 50 ans en milieu rural, et tous publics en urbain.

Sur l'ensemble des demandeurs d'emploi intégrés dans les mesures Etat, 36,5% étaient des bénéficiaires du RMI, soit une progression de 5% par rapport à 1998.

- des emplois d'insertion proposés par les entreprises d'insertion.

Dix entreprises de ce type ont proposé 157 postes de travail sur l'ensemble du département en 1999. Il peut s'agir d'entreprises de restauration du bâtiment, de travaux de menuiserie en atelier ou sur chantier, de restaurations et vente de matériels électroménager, d'entretien ou de réparation sur le patrimoine vert, d'hôtellerie restauration, de sous-traitance industrielle, etc.

Ces structures sont financées par l'Etat, et soutenues (investissement et fonctionnement) par le fonds départemental d'insertion, afin d'optimiser l'accompagnement socio-professionnel.

- trois *entreprises d'intérim d'insertion* viennent d'être créées afin de proposer des postes intérimaires à des personnes en difficulté.

- six *associations intermédiaires* ont mis à disposition de particuliers, de collectivités ou d'entreprises des personnes au chômage. En 1999, 394 000 heures de travail ont ainsi été effectuées, permettant une remise au travail progressive et un accompagnement vers un emploi plus durable.

- de nombreux *chantiers d'insertion* portés par des associations ont permis à 387 personnes de retrouver une activité (2 455 mois CES en 1999).

Certains chantiers d'insertion avaient été financés par le programme " Pauvreté 3 ", qui ont pu être pérennisés (Jardins de Cocagne, chantiers de Beaumotte).

Les supports d'activité ont été diversifiés, notamment pour permettre des activités à un public féminin.

Ces chantiers permettent la restauration du petit patrimoine rural non protégé (lavoirs...), l'aménagement ou la création d'espaces publics (parcours promenade...), l'entretien des rivières, la culture maraîchère biologique, des ateliers de décors, etc.

- 13 cantons ruraux ou semi-ruraux bénéficient d'actions de proximité pour mettre en relation les habitants de communes de petite taille et les entreprises locales.

- deux associations aident au montage de projets de créations d'entreprises. 180 personnes en ont bénéficié en 1999, dont 100 bénéficiaires du RMI.

Cette démarche avait été soutenue dans le cadre des programmes européens, notamment concernant l'aide à la création d'entreprise pour les gens du voyage. Il s'agit désormais d'une action pérenne cofinancée par l'Etat et le département.

Ce dispositif global montre qu'une démarche concertée entre l'ensemble des partenaires permet de couvrir équitablement l'ensemble du département, tant dans la diversité des propositions que dans le nombre de mesures.

• **L'insertion par le logement**

Accéder au logement, c'est pouvoir obtenir un habitat conforme aux besoins de sa famille et à ses ressources.

Le dispositif logement avait déjà fait l'objet d'un travail concerté entre l'Etat et le Conseil général à la fin des années 80.

Le vote de la loi Besson, en mai 1990, a permis de développer considérablement ce volet de l'insertion.

Dès le départ du programme européen "Pauvreté 3", une réflexion s'était engagée sur les difficultés rencontrées par des ménages sans logement, expulsés, ou confrontés à une rupture familiale.

L'occasion de la vente d'une clinique appartenant à une communauté religieuse avait été saisie pour structurer un hôtel social pouvant accueillir des personnes sans logement

Un partenariat remarquable avec les institutions sociales, un organisme HLM, des associations de lutte contre la pauvreté avait permis la création d'une vingtaine de logements mis à disposition de ménages en très grande difficulté, qui pouvaient ainsi reprendre pied dans la vie grâce à un toit assuré, et à un accompagnement vers un projet de logement autonome.

A ce jour, les trois zones principales du département bénéficient d'un hôtel social, structuré sur les mêmes bases.

Avec l'évolution de la législation, ces hôtels ont été transformés en résidences sociales.

C'est à partir de cette expérience que, bien avant les possibilités ouvertes par la loi Besson, des ménages ne pouvant accéder au logement auprès de bailleurs privés ou publics ont pu accéder à un bail glissant, qui permet à un ménage d'être sous-locataire d'une association durant une période d'un à trois ans. Le ménage utilise ce temps pour assurer son insertion sociale et professionnelle et peut ensuite devenir locataire en titre d'un bailleur social ou privé.

Cette expérience bisontine a, depuis, été modélisée sur le Pays de Montbéliard et le Haut-Doubs.

Trois associations gèrent environ 300 logements en bail glissant sur le département.

Le Plan départemental pour le logement des favorisés a eu, comme le programme " Pauvreté 3 ", une démarche pragmatique de concertation.

Un partenariat avec l'association Mosaïque a permis entre autres l'utilisation des résultats de l'enquête départementale de 1993 portant sur les besoins en logement dans le Doubs.

Aussi, ce plan, issu de la loi Besson, a pu structurer un dispositif départemental prenant en compte les besoins des ménages et a engagé des actions d'insertion dans les domaines de l'accès et le maintien dans le logement, grâce à la mobilisation des crédits du fonds de solidarité logement (FSL), cofinancé par l'Etat et le Département.

L'accès au logement

Des aides financières et un cautionnement sont possibles pour assurer l'entrée dans un logement, même avec de faibles ressources (2 227 ménages aidés en 1999).

Des moyens importants d'accompagnement social lié au logement sont déployés pour assurer une prise en charge des situations de familles qui rencontrent des difficultés pour se (re)loger.

Si les difficultés sont trop importantes, d'autres solutions peuvent être proposées :

- le bail glissant, décrit plus haut, permet à un ménage d'être sous-locataire durant une année ou plus par le biais d'une association.

Lorsque les problèmes sont aplanis, le ménage peut devenir locataire en titre de son logement. 279 ménages en ont bénéficié en 1999.

- parfois, l'habitat à rechercher doit s'adapter à une activité particulière, demandant un espace suffisant pour le stockage et le tri des matériaux (ferraillage), ou à un mode de vie incompatible avec l'habitat collectif.

Le programme social thématique, soutenu par le programme " Pauvreté 3 " a été pérennisé et propose désormais 250 logements privés, situés en majorité en milieu rural.

Ces logements ont la particularité de bénéficier de subventions de réhabilitation supérieures au logement classique ; le coût des loyers est donc bien inférieur aux loyers du marché, ce qui permet à des personnes aux revenus faibles (handicapés, chômeurs, etc.) d'être logées dans des logements présentant des prestations de qualité.

Le maintien dans le logement

Là encore, des aides financières et des mesures d'accompagnement social sont utilisées pour aider les ménages qui rencontrent des difficultés pour assumer leur logement.

• **L'insertion par la santé**

Rencontrer des problèmes de santé est un des freins le plus crucial à l'insertion sociale et professionnelle.

Si la couverture maladie universelle (CMU) comme la carte santé avant janvier 2000, assure un accès aux soins du fait de l'absence d'avance des frais médicaux, il est parfois nécessaire d'aider les personnes à prendre conscience de leurs difficultés de santé.

L'accompagnement multidimensionnel individualisé (AMI) développé dans le cadre de "Pauvreté 3" avait déjà pris en compte la nécessité de cet appui.

L'accompagnement santé fait aujourd'hui l'objet d'une action spécifique, qui a été pérennisée et renforcée sur le département.

Psychologue et infirmières interviennent à la rupture du déni, amènent les personnes à consulter, et accompagnent la prise de traitement, quelquefois au long cours.

Cette nouvelle organisation permet une plus grande souplesse d'intervention n'imposant plus les limites d'intervention dans le temps.

La concertation engagée depuis plusieurs années avec les partenaires de santé a été poursuivie par l'équipe de Mosaïque.

Des actions collectives dite "santé-autonomie" ont pour objectif d'aider des personnes ayant le même type de difficultés à les résoudre ensemble.

Ces actions sont développées tant en milieu urbain qu'en zone rurale, et peuvent être pilotées par des infirmières, des travailleurs sociaux, ou des psychothérapeutes.

Des ateliers santé permettent de mener une réflexion sur les problèmes de santé des personnes accompagnées et d'aborder les conditions à mettre en œuvre pour y apporter professionnellement la meilleure réponse.

A partir de ces ateliers, un partenariat étroit se tisse entre les travailleurs sociaux et les professionnels de santé, publics ou libéraux, renforçant la cohérence de la prise en charge.

• **L'autonomie sociale**

Les actions liées à l'autonomie sociale représentent une première étape, souvent indispensable, dans le parcours d'insertion de certaines personnes en difficulté.

Le programme "Pauvreté 3" en avait fait une de ses priorités en matière d'intégration sociale, à la demande des travailleurs sociaux, qui considéraient que l'aide individuelle, dans la relation duelle, n'apportait pas suffisamment de résultats.

En effet, une des difficultés majeures des personnes en difficulté est qu'elles sont isolées, et n'appartiennent pas à un réseau amical ou de connaissances.

Des actions collectives ont donc été organisées, à partir de supports très variés, comme des repas conviviaux, la création d'un mini-marché, l'organisation d'un projet de vacances familiales, des ateliers, un réseau d'échange de savoirs, etc.

Si ces actions n'ont pas été, au départ, reconnues à leur juste valeur par les institutions sociales, elles ont néanmoins pu se prolonger sur la durée du programme européen.

La démarche d'auto-évaluation a montré rationnellement la pertinence de ces actions sur le moyen et le long terme.

Aussi, non seulement les actions engagées entre 1990 et 1994 ont été pérennisées, mais encore, elles ont

pris une grande ampleur.

Cette technique est désormais reconnue comme un outil complémentaire à l'intervention sociale individuelle, plus classique, permettant une réelle rupture de l'isolement par la création de réseaux d'habitants, de réseaux inter-quartiers.

Les actions collectives sont aujourd'hui développées sur l'ensemble des espaces d'action médico-sociale du département, et bénéficient d'une enveloppe financière souple et facilement mobilisable.

Une cinquantaine d'actions sont ainsi menées, allant d'un groupe de parole au théâtre de l'opprimé, à des groupes d'adolescents qui organisent des temps de loisirs dans le respect des règles communes, ou encore des groupes de "bébés nageurs", etc.

Un forum des actions collectives est prévu fin 2000, dans le cadre de journées professionnelles en direction des travailleurs sociaux de la Direction de la vie familiale et sociale, afin d'établir un dialogue et un échange autour de cette nouvelle technique d'intervention sociale.

L'autonomie sociale passe également par la résolution de problèmes de mobilité et les besoins en matière de garde d'enfants.

Dans la logique de la démarche engagée lors des programmes européens, un diagnostic départemental est en cours de réalisation sur ces problèmes, tant en urbain/périurbain qu'en rural.

Des prêts de véhicules à deux roues aux aides financières individuelles pour l'achat d'automobiles, paiement d'assurance ou d'essence, afin de retrouver l'autonomie nécessaire à la recherche et au maintien dans l'emploi, et à une vie sociale et culturelle plus riche.

2. Méthodologie Catalyse :

Transfert méthodologique et technologique, pistes pour une modélisation didactique

Cyril Masselot, Ingénieur d'études, centre MTI@SHS

Observation, évaluation, et technologies de l'information...

Le domaine du travail social est à l'heure actuelle fortement demandeur d'outils méthodologiques utilisant les technologies de l'information. La volonté d'un meilleur accueil, mais aussi et surtout d'un meilleur suivi, d'un meilleur accompagnement, entraîne les diverses structures chargées d'aider les citoyens dans leurs démarches quotidiennes à rechercher les moyens d'améliorer l'organisation du travail, la structuration de l'information dont elles disposent, dans un souci d'accroître leur efficacité, ce qui donne lieu à de fréquents débats sur le thème de la "rentabilité" du système social au sens large.

De réunions en séminaires, la progression des idées nous à amener à repenser les différentes fonctions nécessaires à la résolution des problèmes de ce que l'on appelle un "usager" : redéfinir la perception du parcours d'un usager (dans sa vie, mais aussi dans la structure), perception trop souvent très éloignée de la réalité, et donc restrictrice.

Dans le même temps, l'organisation même du travail en équipe entre des partenaires différents et dans de nombreux pays a nécessité des aménagements fonctionnels importants. En effet, l'accompagnement multidimensionnel est apparu comme un outil méthodologique incontournable pour résoudre des problématiques pointues. Cependant, pour que cet accompagnement soit efficace, il a besoin d'être nourri de toutes les informations dont disposent chacun des acteurs intervenants, ce qui implique leur accessibilité accessibles à tous les intervenants concernés.

Méthodologiquement, le concept est intelligible. Sa mise en pratique est plus difficile, puisqu'on se heurte alors à trois aspects novateurs pour le travail social :

- un besoin de technologies nouvelles dans ce milieu pour organiser les informations, les mettre à disposition des acteurs, en garantir la qualité, et les rendre utilisables aussi au niveau institutionnel sous la forme de statistiques (tableaux de bord réguliers par exemple).
- un besoin de nouvelles méthodologies, associées à ces nouvelles technologies. Cela implique la mise en place de formations pour les acteurs sur ces nouveaux concepts, et qu'au niveau structurel chacun accepte de modifier ses références traditionnelles au profit de nouvelles cultures professionnelles, ce qui, d'un point de vue psychologique, revient à demander *ipso facto* une remise en question pour chaque acteur de

ce qu'il a appris et expérimenté.

- la participation des acteurs pose deux concepts fondateurs de la méthodologie Catalyse : l'accessibilité et la qualité de l'information. Ici aussi nous nous heurterons au binôme technique - humain, dans la mesure où des solutions techniques sont toujours imaginables, à condition que les acteurs de terrain soient à même de mesurer et d'exprimer leurs besoins, dans la mesure où ils sont convaincus de l'utilité professionnelle de partager les informations qu'ils détiennent.

... une véritable nécessité

La complexité des dispositifs administratifs et financiers des domaines concernés, assujettis au mythe d'une certaine "rentabilité sociale" évoquée plus haut, amène les acteurs à manipuler des masses de données, sans pour autant, en général, pouvoir les gérer, administrer, ni maîtriser de manière satisfaisante. Les exemples ne sont pas rares où les dossiers des usagers d'une structure sont "gérés" par un logiciel développé à partir d'une base de données, sans que le système ait été décrit de manière satisfaisante, c'est-à-dire sans prendre en compte les multiples facettes du domaine social : besoins immédiats des acteurs effectuant le suivi, besoins de statistiques globales et anonymes des organismes payeurs, souci de garder le système ouvert pour s'adapter aux rapides modifications des problématiques, des actions et aides sociales qui évoluent... On se retrouve alors avec un système informatique souvent cher, techniquement lourd, nécessitant une maintenance démesurée, et qui ne répond en général que très partiellement aux contraintes du terrain.

Ces systèmes "fait à la maison" ne sont pas pensés dans un souci d'évaluation ni d'observation dont elles on besoin ; il faut donc développer des stratégies parallèles, en utilisant par exemple les échanges de données, ce qui du point de vue informatique suppose l'intervention de spécialistes expérimentés, pour effectuer des traitements statistiques fiables à partir de systèmes qui n'ont pas été conçus dans cette optique.

Il ne s'agit pas uniquement d'un problème de rédaction de cahier des charges technique ; on se heurte ici à un véritable *hiatus* méthodologique.

Prenons l'exemple d'une structure qui accueille des usagers ayant un besoin *a priori* simple : la recherche d'un logement de type social. Les travailleurs sociaux effectuant l'accueil vont alors se rendre compte que les usagers ont tous des profils différents ; qu'en outre, les problèmes rencontrés dans la recherche d'un logement sont multiples, et liés, évidemment, à la situation globale de l'utilisateur. Enfin, il n'est pas rare de constater que le diagnostic établi au départ (accéder à un logement bon marché et de bonne qualité), ne recouvre pas la totalité des problèmes qu'il faut prendre en compte pour que soit modifiée la situation de l'utilisateur.

Ainsi dès qu'on imagine un système capable, comme nous l'avons vu plus haut, de permettre à la fois une

gestion quotidienne, un partage des informations recueillies et contrôlées, une communication entre les acteurs, l'établissement de statistiques internes et externes, il est nécessaire de rassembler autour d'une même table des personnes d'horizons différents : travailleurs sociaux, administratifs, psychologues, économistes, statisticiens, sociologues, informaticiens...

Des interprètes sont alors indispensables pour que ces différents horizons culturels et professionnels non seulement communiquent, mais surtout s'entendent. C'est le rôle habituellement joué par les experts.

L'expertise informaticienne aura le plus souvent tendance à demander aux acteurs de terrain un cahier des charges informatiques précis, sans prendre à part à sa rédaction. Ces acteurs seront le plus souvent déconcertés par cette démarche inhabituelle, qui de toute manière est vouée à de grandes difficultés, dans la mesure où leurs langages sont différents. Pour prendre une image littéraire, leurs horizons d'attente "professionnels" sont divergents.

Émergence des MTI, modélisation, et besoins didactiques

À l'époque des autoroutes de l'information, il est logique de développer dans le domaine social des réseaux coopératifs, afin de partager les données disponibles, et de les analyser ; ce processus doit prendre en compte les réalités du terrain, en particulier les pratiques professionnelles existantes, et, du côté technique, le fait que les autoroutes ressemblent bien souvent à des sentiers caillouteux.

À la manière des NTICE, on assiste alors à la naissance des "Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication en Social" (NTICS) : illustrées par ce que nous nommerons ici les MTI, "Méthodologie et Technologies de l'Information", elles deviennent incontournables pour concilier les possibilités technologiques, les pratiques professionnelles, culturelles, et informatiques. Il s'agit donc de concrétiser les transformations nécessaires des données existantes ou potentielles, en informations, puis, d'acter ces informations, ce qui représente l'aspect plus politique du domaine du travail social : construire des actions de terrain dans un but de développement local durable.

Cet objectif repose sur les bases suivantes : une méthodologie mise en place par la collaboration entre des chercheurs comme Jean-Jacques Girardot (MCF en Sciences Economiques à l'Université de Franche-Comté) et des acteurs du monde social comme Evelyne Brunau, qui se traduit sur le terrain, entre autre, par *l'appropriation* des mécanismes de transformation des cultures professionnelles, et des méthodes de travail qui en découlent.

La problématique envisagée est donc: comment modéliser les méthodologies et technologies requises pour permettre une communication efficace au sein de réseaux de partenaires ? Comment traduire pédagogiquement le processus d'appropriation méthodologique et technologique nécessaire au développement d'observatoires socio-économiques ?

En prenant exemple sur la transposition didactique, il nous faut donc dans un premier temps penser la

matière avant d'élaborer les outils pédagogiques adéquats, utilisés dans de véritables séquences didactiques.

Notre ambition est donc d'élaborer quelques pistes d'étude des processus didactiques nécessaires à cet apprentissage, enrichis par des pratiques pluridisciplinaires indispensables au travail collaboratif.

Notre problématique se trouve au carrefour de plusieurs disciplines : les mti, la didactique, la pédagogie, la psychologie, la psycho-pédagogie, le cognitivisme, la psychologie du travail (pour les problèmes d'analyse institutionnelle), la géographie, l'économie, la sociologie du travail mais aussi la sociologie en général. Ces pistes d'étude devront donc emprunter à ces diverses disciplines des concepts appartenant à des champs différents.

Les mti présupposent la mise en place de partenariats actifs, et ainsi la confrontation dans une même prospective de divers horizons professionnels. Les acteurs de terrain sont alors amenés à réaliser de profondes modifications méthodologiques dans leurs pratiques quotidiennes, dont les tenants didactiques restent à typologiser, modéliser, et améliorer.

Transfert et appropriation

Jean-Jacques Girardot a présenté dans ce même séminaire le schéma de la méthodologie Catalyse ; pour rappel, cette dernière est basée sur les trois éléments suivants : outil d'accompagnement et de suivi individualisé, répertoire d'acteurs et d'actions, et système d'informations territorialisées.

Chacun de ces systèmes va faire appel à un certain nombre de compétences bien définies, et complémentaires. La méthodologie implique l'utilisation d'outils de type :

techniques d'enquête

mobilisation de partenariat, conduite de réunions, organisation et supervision d'équipe

rédaction de projets, de rapports

traitements statistiques, et analyse des données

définition d'actions concrètes, organisation et mise en place des ces actions

suivi, évaluation, et reciblage de ces actions

Ainsi, nous sommes amenés à combiner, pour un observatoire, les compétences qui permettent d'aborder ces différents type d'outils : acteur de terrain (travailleur social, psychologue...), statisticien, économiste, informaticien, sociologue, géographe, démographe... Le but visé correspond donc au développement d'une synergie d'acteurs d'horizons pluridisciplinaires, afin de monter un groupe opérationnel, qui sera à même de s'approprier, par la formation théorique et pratique, et par l'échange de savoirs, la méthodologie générale, et la technologie inhérente. Dans le cadre des MTI, l'un des objectifs principaux étant ce **transfert**, notre recherche portera sur les meilleurs procédés didactiques pour le favoriser et l'accomplir.

L'hypothèse de départ, évoquée ci-dessus, sera de donner les techniques et outils nécessaires à

L'appropriation.

Création d'information, et transposition

On partira du postulat suivant : pour intérioriser un concept nouveau, une manière de penser différente qui met en jeu d'autres référentiels, une démarche d'apprentissage doit passer par des étapes successives de découverte afin de conforter l'apprenant dans un processus de *création d'information*. La structuration des savoirs sera opérée par l'apprenant lui-même, on ne l'obligera pas à intégrer un système pré-conçu ; on l'incitera au contraire à construire lui-même son propre référentiel selon son propre schéma mental, afin d'organiser selon sa méthode personnelle les savoirs, techniques et processus nécessaires à la résolution du problème soulevé.

Il restera donc à organiser d'un point de vue pédagogique les mécanismes et articulations nécessaires aux étapes successives de la mise en place d'un observatoire Catalyse : présentation, sensibilisation, explication, formation méthodologique, formation technique, et ce, à trois niveaux (selon les besoins, et justement, l'étape considérée), minimum, moyenne, et experte.

Les changements induits, en termes de culture professionnelle, pour chaque acteur, seront à prendre en compte, et à interpréter afin d'adapter les séquences didactiques aux nouvelles situations.

D'un point de vue méthodologique, cela signifie que chaque acteur, lorsqu'il aura la position d'émetteur (expert, formateur, acteur en situation d'échange...) aura à effectuer un travail de transposition didactique, démarche que nul ne pourra accomplir à sa place.

Ainsi se dégage une deuxième hypothèse : l'acteur devra être en mesure de développer des compétences spécifiques, afin d'appliquer des principes didactiques au savoir (et pratiques) dont il est expert. Il lui faudra en effet poser les bases de ces savoirs et pratiques, les analyser et travailler, afin de réaliser cette **transposition didactique** : devenant lui-même constructeur de la méthodologie utilisée, l'acteur sera amené à transposer ses savoirs, dans un souci de transfert à ses partenaires.

Cette deuxième hypothèse est liée au postulat suivant : pour comprendre et apprendre un concept, devoir l'enseigner soi-même sera un outil efficace : être dans la position d'enseignant obligera le locuteur à un effort de réflexion sur le contenu pour l'oraliser de manière intelligible, ce qui va lui permettre, par une voie détournée, de mieux comprendre, donc de mieux intégrer, une théorie, un concept, une méthodologie. En d'autres termes, l'acte d'enseignement passera par une phase de réflexion sur le savoir à enseigner ; cette réflexion facilitera l'appropriation et sera elle-même créatrice de savoirs. Nous observerons alors une évolution du rôle d'acteur à celui d'expert, objectif du transfert de méthodologie et de technologies mis en place dans le développement d'un observatoire de type Catalyse.

Enjeux, et impacts

L'idée sous-jacente est donc d'appliquer à une méthodologie existante des principes didactiques éprouvés. L'enjeu sera de modéliser le système qui en résultera, étapes par étapes, puisque la mise en place d'un observatoire Catalyse nécessite des phases qui s'étalent dans la durée, mais dans une continuité qui suppose l'introduction d'un principe de flexibilité ou plutôt de souplesse dans les pratiques didactiques.

Il sera certainement indispensable d'organiser la diversité des situations d'apprentissage afin de répondre aux divers comportements des apprenants : instructions écrites, guides, fondements ; assistance en ligne, écrite et/ou vocale, symbolique ; interface claire favorisant l'observation (et éventuellement l'imitation, la déduction, la mémorisation, et surtout, l'intuition)...

Cela impose de favoriser le caractère dynamique et global du processus d'apprentissage, mais également son mécanisme non cumulatif et linéaire, fait de ruptures, d'incertitudes, de transitions, et de transformations.

On touche alors un aspect psychologique sensible : l'acquisition de ces nouvelles connaissances impose de pouvoir accepter, voire supporter, d'être **déstabilisé**, d'admettre d'être confronté à l'incertitude, de commettre une erreur, d'être comparé avec ses pairs, dans une situation d'émulation non désirée.

Qu'on le veuille ou non, on sera amené à se remettre en cause, à risquer l'idée que nous avons de nous-mêmes. Il y a en effet un risque non négligeable de projeter les problèmes professionnels, institutionnels, voire personnels, sur la méthodologie elle-même. Mais comme il existe un certain consensus tacite sur la nécessité de mettre en place cette méthodologie, ces problèmes se traduisent surtout par un rejet verbalisé des aspects techniques.

Si l'on se réfère à la différence entre les "intelligences rationnelles et émotionnelles" décrites en psychophysiologie, on se rend compte que certains partenaires se servent des innovations techniques comme prétexte pour exprimer les difficultés rencontrées vis à vis de l'application de la méthodologie.

Une des réponses possibles, mais qu'il reste à expérimenter, est celle de l'implication personnelle des partenaires, qu'on peut stimuler en jouant sur leur motivation. Elle pourra se contruire sur un aspect psychologique primordial dans toute situation d'apprentissage : la **satisfaction personnelle**, qu'il faudra instrumenter pour qu'elle devienne un des principaux moteurs d'investissement personnel.

Conclusion

Nous avons vu l'importance des MTI comme enjeu de la mise en place des observatoires Catalyse, ainsi que la nécessité des principes didactiques comme outils de développement concret.

L'objectif étant le transfert méthodologique et technologique, plusieurs hypothèses de base et outils sont envisageables :

- l'appropriation des concepts, accompagné de la création d'information

- la transposition didactique, du savoir savant au savoir enseigné
- la déstabilisation, favorisant un choc entre les cultures professionnelles existantes et à développer
- la satisfaction personnelle comme moteur personnel, et ludique.

Ces quelques pistes seront à éprouver en fonction des domaines d'application des observatoires, et seront modifiées et enrichies par les expériences de terrain que nous avons pu rencontrer en France, en Espagne, au Portugal et en Belgique.

Cette recherche est d'ors et déjà en cours dans le cadre d'un axe de recherche du centre MTI@SHS, en collaboration étroite avec l'Observatorio Local de Empleo (OLE) de l'Université de Huelva, en Espagne, ainsi qu'avec les partenaires du centre MTI@SHS qui développent des observatoires de type Catalyse.