

Comité Local du Travail Social et du Développement Social

Grand Est

Groupe « participation et développement du pouvoir d’agir »

Elaboration d’un outil de recueil de la parole des personnes accompagnées

Table des matières

I.	De quoi s’agit-il ?	1
II.	Éléments de contexte	1
III.	Intérêt pour les structures partenaires.....	1
IV.	Objectifs.....	2
V.	Démarche	2
VI.	Prochaines étapes (de juin à octobre 2023).....	2
VII.	Consignes pour la conduite de l’entretien.....	3

I. De quoi s'agit-il ?

Proposition d'un cadre méthodologique pour un outil de recueil de la parole de la personne accompagnée.

II. Eléments de contexte

Pour faire suite au Livre vert du travail social (Haut Conseil du Travail Social, 2022) dont l'objet est de contribuer à mettre les enjeux du travail social au cœur du débat public¹, le Comité Local du Travail Social et du Développement Social Grand Est participe actuellement à l'élaboration d'un livre blanc afin de rendre opérationnelles les préconisations du livre vert.

Après une première phase de travail d'une année au cours de laquelle « les pratiques inspirantes » des professionnels du travail social ont été répertoriées, **la nécessité de « rendre la parole » à la personne accompagnée** a été relevée lors des séances de travail du comité.

Par conséquent, la seconde phase des travaux du comité sur « la participation et le développement du pouvoir d'agir des personnes concernées », qui démarre en juin 2023², repose désormais sur le recueil de la parole des personnes concernées afin que leurs savoirs, leur expérience ou leur réalité soient confrontés aux « pratiques inspirantes » des professionnels du travail social.

III. Intérêt pour les structures partenaires

En recueillant la parole des personnes accompagnées, avec l'outil de recueil proposé en complément de ce livret de présentation, les structures partenaires :

- Participent à l'élaboration de nouvelles pratiques répondant aux enjeux et aux problématiques actuelles du travail social ;
- Vivent de nouvelles dynamiques « instituanes » à partir du recueil et de la reconnaissance des savoirs d'expérience des personnes concernées ;
- Participent aux travaux du Haut Conseil du Travail Social.

¹ Dans le prolongement de travaux antérieurs (Etats généraux du travail social, plan d'action en faveur du travail social et du développement social, rapport "Reconnaître et valoriser le travail social"...), cette nouvelle publication est issue de la réflexion collective du Haut conseil du travail social (HCTS), institution consultative indépendante sur les sujets relatifs aux métiers, pratiques et conditions de travail des professionnels de ce secteur

² Et doit être achevée mi-septembre 2023

IV. Objectifs

- Recueillir, à l'aide d'un outil co-élaboré, la parole des personnes accompagnées autour du pouvoir d'agir et de la participation ;
- Pour, dans un second temps, la croiser aux pratiques inspirantes afin d'en extraire des cadres pragmatiques, ou des éléments opérationnels, susceptibles de développer le pouvoir d'agir des personnes concernées.

V. Démarche

A partir d'un outil de recueil joint au présent document et adapté aux différents enjeux qui sont :

- Définir des thématiques pour conduire les entretiens et recueillir la parole des personnes accompagnées ;
- S'appuyer sur un cadre conceptuel opérant dans le champ social et médico-social, le modèle de Zask (2012) ;
- Favoriser le croisement avec les pratiques inspirantes recueillies par le comité.

L'outil proposé repose donc sur le recueil de la parole des personnes concernées à partir des trois niveaux de participation du modèle de Joëlle Zask (2012), à savoir :

- 1) Prendre part, ou être présent
- 2) Apporter une part, ou contribuer
- 3) Recevoir une part, ou bénéficier

VI. Prochaines étapes (de juin à octobre 2023)

- Le recueil de la parole des personnes accompagnées dans les structures partenaires ;
- Le croisement de ce recueil (des savoirs du vécu et de l'expérience des personnes accompagnées) avec les pratiques inspirantes ;
- La production de connaissances (cadre, outils, préconisations, leviers, ...) et de pratiques participatives favorisant le pouvoir d'agir des personnes concernées ;
- La restitution des travaux le 12 octobre à Nancy lors de la première journée régionale du Comité local du travail social et du développement social **avec la participation des personnes accompagnées et des structures partenaires ayant contribué à ce recueil de la parole.**

VII. Consignes pour la conduite de l'entretien

Attention : à défaut d'une application rigoureuse et scrupuleuse des consignes, les entretiens ne seront pas exploitables³.

Pour réaliser l'entretien, nous vous invitons à suivre la procédure suivante :

AVANT L'ENTRETIEN :

1. Se munir d'un ordinateur portable qui dispose du logiciel de traitement de texte « Word »
2. Enregistrer le fichier Word « Outil de recueil » sur l'ordinateur ; enregistrer autant de fichiers qu'il y aura de personnes interviewées

3. Activer la dictée vocale :

- a. Pour Windows 10, il suffit de cliquer sur *Windows + « H »*



- b. Pour Windows 11, merci de suivre le tutoriel [ICI](#)

4. Ouvrir le fichier Word « Outil de recueil »

³ Les entretiens seront traités et analysés avec le logiciel Sphinx. Celui-ci suppose le respect d'une chronologie et d'un cadre rigoureux.

PENDANT L'ENTRETIEN :

5. Se présenter et présenter la démarche de la commission comme indiqué dans la partie « Introduction » de l'outil de recueil

Introduction

- Se présenter :
 - qui je suis ?
 - mon cadre de travail
 - mes missions
 - ...
- Présenter la démarche de la commission « participation et développement du pouvoir d'agir » du CLTSDS-GE :
 - recueillir la parole de la personne afin de comprendre ce que signifie pour elle « participer »
 - croiser les regards et les expertises pour développer la participation des personnes, en réponse à leurs besoins/aspirations/envies et pour une meilleure prise en compte de leur parole dans les pratiques professionnelles
- Rappeler le cadre de l'entretien :
 - demander l'autorisation d'enregistrement
 - préciser le caractère confidentiel de l'échange
 - indiquer la durée (45')
 - signaler que l'usage est réservé aux travaux de la commission


6. Démarrer l'enregistrement avec la dictée vocale **après avoir positionné le curseur de la souris à côté du « R : » en dessous de la 1^{ère} question (page 2 de l'outil de recueil) et après avoir posé la 1^{ère} question**

Veillez à positionner l'ordinateur de manière à ce que vous puissiez enregistrer la voix de l'interviewé et manipuler la souris

Attention : la dictée vocale ne sert qu'à enregistrer les réponses de l'interviewé et pas les questions

> Présentation

Q : Qui êtes-vous ?

R : 

Q : Quel est votre lieu de vie ?

R :

Q : Quel est votre parcours ?

R :

Q : Qui vous accompagne ?

R :

Q : Depuis quand ?

R :

Q : Dans quel cadre (protection de l'enfance, champ du handicap, insertion-RSA, soutien budgétaire-financier, logement, mobilité, santé, autres ...) ?

R :

7. Une fois la réponse à la première question achevée :
- a. coupez la dictée vocale,
 - b. positionnez le curseur de la souris à côté du « R : » en dessous de la 2^{ème} question,

- c. posez la 2ème question,
- d. activez la dictée vocale,
- e. ... et ainsi de suite

Seules les réponses de l'interviewé doivent être enregistrées, sinon les résultats de l'analyse des entretiens seront faussés. Aussi, nous vous remercions de bien vouloir supprimer, à l'issue de l'entretien, tous les propos autres que ceux de l'interviewé qui pourraient avoir été enregistrés comme, par exemple, vos interventions pendant l'échange ou des précisions que vous auriez pu apporter pendant que l'interviewé répondait. Il s'agira de les supprimer directement sur le document Word à l'issue de l'entretien.

Si vous ne disposez pas du temps nécessaire pour le faire, merci de le préciser au moment de l'envoi de l'entretien.