



M@RSOUIIN

Unité Américain de Recherche sur la Sécurité de l'Information et des Usages d'Internet



# L'informatisation des centres publics d'action sociale en Belgique, un cas de recherche action ...

Véronique Laurent, Claire Lobet-Maris  
Namur, Belgique

Rencontre internationale des observatoires francophones des usages sur la recherche action  
Les étés TIC de Bretagne, 4 au 6 juillet 2007



# I. Exposé

---

- ❑ Origine et déroulement du projet
- ❑ Les atouts de ce type de recherche
- ❑ Réflexions sur les méthodes de la recherche action
- ❑ Réflexions pour le chercheur

## II. Origines du projet

---

- ❑ Recherche de **novembre 2005 à juin 2007**
- ❑ **Au départ** : demande des CPAS d'être mieux informés sur les pratiques en matière de courrier électronique
- ❑ **Transformation progressive** de cet objet d'étude vers une étude pluridisciplinaire des usages des TIC dans les CPAS (socio-organisationnelle, juridique et psychosociale)
- ❑ **Implication et collaboration forte** des travailleurs des CPAS du début à la fin du projet





# III. Déroulement du projet

---

*Référence : Mayer, Ouellet « Méthodologie de recherche pour les intervenants sociaux », Ch2 : La recherche action, 1991*

- ❑ **Contacts et rencontres** entre les chercheurs et les acteurs des CPAS
- ❑ **Travail sur la demande des CPAS** en partant d'une question étroite (« l'usage du courrier électronique »), vers une problématique plus large : « une informatisation très poussée mais aussi très imposée » dans les CPAS
- ❑ **Ciblage du projet**
  - Etude pluridisciplinaire socio-organisationnelle, psychosociale et légale
  - Association des CPAS dans le dispositif qualitatif et quantitatif de recherche
  - Rerour d'informations régulier vers les CPAS



# III. Déroulement du projet

---

## 2) Collecte de données et analyses

- Carte d'acteurs autour des CPAS (politiques, associations, administrations, ...)
- Entretiens et visites de CPAS
- Réalisation du grande enquête quantitative touchant l'ensemble des CPAS de Wallonie (**Légitimité** pour susciter des changements)

## 4) Forme de présentation des résultats

- Contacts approfondis avec les CPAS
- Validation de l'enquête au colloque annuel des secrétaires de CPAS (avril 2006)
- Conseils pratiques et recommandations pouvant être mis en place dans, avec ou pour les CPAS

## 5) Rédaction et diffusion des résultats

- Un rapport d'enquête sur l'informatisation des CPAS
- Un livre destiné aux CPAS, au monde politique, aux professionnels de l'action sociale, aux organisations souhaitant s'informatiser, ...
- Différentes actions de médiatisation de la recherche : réunion avec des représentants ministériels, participation à des congrès et des conférences, ...



# III. Déroulement du projet

---



## 1) Évaluation des résultats et action sociale

- Une communication permanente avec le monde des CPAS... : réunions, entretiens, relectures de l'ouvrage, ...
- Suivi et interpellation du monde politique

# IV. Les atouts d'une recherche action...



- ❑ **Combinaison de la recherche et de l'action:**
  - Production de connaissance, changements possibles de la réalité par l'action et la prise de conscience
  - Enclenchement d'une dynamique pour favoriser le changement
  
- ❑ **Démarche participative**, en étroite relation avec les bénéficiaires, partenaires véritablement impliqués qui
  - Proposent des solutions
  - Sont susceptibles de pousser ou de mieux revendiquer le changement...
  
- ❑ **Processus « gagnant – gagnant » :**
  - **Pour les chercheurs** : ils peuvent avoir une meilleure compréhension des problèmes et produire des connaissances mieux ajustées aux besoins des partenaires
  - **Pour les partenaires** : en exposant leurs problèmes, en proposant des solutions, ils pourront mettre en œuvre des actions appropriées, puisque pensées par eux



# IV. Les atouts d'une recherche action...

---



- Recherches généralement **pluridisciplinaires** et **transversales**
- Recherches intégrant les visions de différents **acteurs** sociaux et politiques
- Meilleure diffusion** et **meilleure accessibilité** de la recherche scientifique en suivant cette méthode
- Résultats de recherche pouvant interpeller **le monde politique**



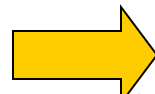




## V. Réflexions sur la démarche

---

- ❑ **Nécessité de prise en compte de ce type de recherche par les décideurs politiques et les acteurs sociaux :**
  - **Aide** : les chiffres pour **légitimer** les résultats
  - **Autre aide** : **conserver des traces** (livre, brochure)
  - Nécessité d'un **investissement** par les chercheurs et les partenaires après celle-ci pour favoriser la prise en compte des résultats de recherche



### **Importance de la promotion de ce type de recherche**

- Intérêt : **communiquer**
  - Nécessité d'un **investissement** par les chercheurs et les partenaires a-posteriori dans des actions de médiatisation
- ❑ **Actualisation nécessaire des résultats de la recherche action :**
    - Nécessité d'établir une relation à long terme entre les chercheurs et les partenaires



# VI. Réflexions pour le chercheur

---



- Jusqu'où **s'impliquer** dans une recherche action ?
- Problème du **temps** et du **financement** nécessaire pour s'investir dans
  - la promotion de sa recherche
  - la prise en compte de sa recherche
  - l'actualisation de sa recherche
- La **réutilisation** de telles recherches est-elle possible ?
- **Empathie avec le terrain VS neutralité et objectivité** : jusqu'où aller ?



# Merci de votre attention...

Pour vos questions et vos suggestions, n'hésitez pas à nous contacter...

## Coordonnées

**Véronique Laurent, Claire Lobet-Maris**, Cellule Interdisciplinaire de Technology Assesment, [clo@info.fundp.ac.be](mailto:clo@info.fundp.ac.be), [vla@info.fundp.ac.be](mailto:vla@info.fundp.ac.be), 00 32 81 72 52 49, Rue Grandgagnage, 21 5000 Namur Belgique

**Yves Poulet, Cédric Burton**, Centre de Recherche Informatique et Droit FUNDP, [yves.poulet@fundp.ac.be](mailto:yves.poulet@fundp.ac.be), 00 32 81 72 58 19 Rempart de la Vierge, 5 5000 Namur

**Françoise Navarre**, Asbl CIGER, [frn@ciger.be](mailto:frn@ciger.be), Route de Neverlee, 12 5020 Namur Belgique