

Compte-rendu

ACcompagnement Evolutif et SOLidaire (ACESO) Guide du Routard – Réunion du 28 Février

Participants : Alexia Zuchello (chercheuse), Mariana Dorsa (Pole ETP), Muriel Londres (ICA), Michka Naidich (chercheur), Emilie Hermant (Dingdingdong), Illaria Ben Amor (Comité de Famille), Christiane Quinio (Revesdiab).

- 1. Complément de visite du Comité des Familles par Alexia**
- 2. Retour sur la visite**
- 3. Le rapport d'étonnement**
- 4. Points restants ne faisant pas consensus**
- 5. A faire pour la coordination**

1. complément de visite du Comité des Familles par Alexia :

Alexia s'est rendu au Comité des familles pour un complément de visite le Mercredi 22 Février – elle s'est entretenue avec Illaria. Elle a participé à l'observation de la préparation de la Chorba et a observé la séance collective d'ETP animée par Illaria et 2 bénévoles.

2. Retour sur la visite :

Le 20 Février s'est déroulée la visite du Comité de Famille (structure visitée) par Emilie Hermant et Christine Quinio (Dingdingdong, Revesdiab – structures visitantes). Etaient aussi présents Alexia Zuchello, Michka Naidich et les deux responsables de la coordination du projet.

L'ensemble des participants s'est réjoui de cette visite, qui s'est déroulée dans une ambiance très chaleureuse et a été très instructive.

L'ensemble des participants est tombé d'accord sur les points suivants :

Ils ont estimé que faire exposer par des membres de l'association visitée des « situations d'accompagnement » choisies par eux comme emblématiques de leur travail ainsi que de discuter de leur impact sur des personnes particulières (anonymisées) constituait un moyen plus adapté pour construire une meilleure inter-connaissance des associations que d'assister à un exposé sur le rapport d'activité de l'association.

En effet l'un des objectifs de la visite du Comité de familles était de mieux repérer les déterminants de l'impact positif de ces actions sur les deux bénéficiaires. A ce titre le choix des bénéficiaires présenté s'est avéré judicieux car ils correspondaient à deux situations d'accompagnement très différentes/contrastées et permettait de rendre compte de la diversité des publics accompagnés et de la diversité des modes d'accompagnement.

Il est important de clarifier la position des visiteurs en amont de la visite. Il n'y a pas lieu de formuler de consignes particulières en matière de préparation de la visite : ils sont libres de se renseigner (ou pas) préalablement par tout moyen à leur disposition sur la structure qu'ils vont visiter. Par contre ils auront à faire un « travail de description » des actions d'accompagnement *après* la visite (voir paragraphe : rapport d'étonnement).

L'ensemble de participants a jugé qu'il était opportun de s'entretenir à un moment de la visite avec la direction de la structure visitée afin de mieux comprendre l'historique de la structure et pouvoir poser des questions sur le financement et son organisation. Mais il n'est pas souhaité que la direction soit présente tout au long de la visite de manière à ne pas « perturber » celle-ci.

Il est apparu opportun que les deux personnes chargées de l'animation/coordination du programme soient présentes à toutes les visites : En effet leur regard est complémentaire de celles des associations visiteuses. Elles auront ainsi la possibilité de noter ce qu'elles jugent pertinent en étant ainsi les garantes de l'homogénéité du processus de visites tout au long du projet.

Enfin, dans le cadre de son travail de recherche Alexia est un interlocuteur comme un autre et peut poser ses questions au moment qu'elle juge opportun.

Nota béné : dans la mesure du possible il serait judicieux que le récit de l'histoire de la structure ait lieu au démarrage de la visite (par le directeur si cela est possible et sinon pas une autre personne).

Intérêt pour les personnes et les structures visiteuses :

Ces visites sont susceptibles de conforter (ou à l'inverse d'interroger) la pertinence de leurs propres actions d'accompagnement. Ces deux alternatives étant motivantes pour leur réflexion critique. Il restera forcément des questions sans réponses après la visite (par ex, la question du médiateur santé/pair existant au sein du comité des familles intéressait fortement Emilie Hermant). Ces compléments pourraient être abordés lors de visites complémentaires si nécessaires dans le cadre d'Aceso ou indépendamment du programme.

Intérêt pour les personnes et les structures visitées :

Illaria Ben Amor suggère que les visiteurs se présentent au départ de la visite et l'ensemble des participants est d'accord. Elle affirme que la visite a permis d'informer (via les personnes mobilisées) l'ensemble de l'équipe visitée sur le contenu du projet Aceso ainsi que son Conseil d'Administration et a rendu ainsi le projet plus concret : La participation au projet n'était pas forcément bien comprise avant la visite.

Nota béné : à cet égard le travail du groupe « communication » doit être lancé rapidement.

3. Le Rapport d'étonnement :

Il a été acté que :

Chaque visiteur rédige chacun une « note d'étonnement » sur leur visite dans les 15 Jours suivant celle-ci. Ce terme de note a été préféré à celui de rapport, trop formel, et qui ne correspond pas à l'objectif de ces visites : permettre aux visiteurs de dégager les éléments saillants qu'ils tirent de cette visite. Plus précisément la « note d'étonnement » n'a pas pour objectif premier d'être « objective » et exhaustive : tout en visant à une meilleure connaissance des actions d'accompagnement de la structure visitée, elle a pour but premier de dégager, à partir de ce qu'ils ont entendu/vus ce qui fait sens pour les visiteurs.

Elle peut donc être basée sur les 4 points suivants :

- Qu'est ce qui m'a étonné ? (en plus ; en moins)
- Qu'est ce qui m'a intéressé ?
- Qu'est ce qui m'a touché ? (en plus ; en moins)
- Qu'est ce qui me manque comme information pour mieux comprendre ?

Son format est libre (écrit, enregistrement audio, vidéo etc).

La structure visitée :

- doit faire parvenir après la visite un « texte de présentation » résumant les deux situations d'accompagnement présentées oralement (une page pour chacune)
- NB ces notes sont essentielles pour l'évaluation de Aceso.
Idéalement, elle devrait aussi faire un retour sur la note d'étonnement.

Les destinataires de l'ensemble des éléments recueillis sont : Les visiteurs, les visités, les deux coordinatrices et le groupe de travail "guide du routard". Chaque visite ne fera pas obligatoirement l'objet d'une réunion ultérieure de debriefing.

4. Points restants à éclaircir car ne faisant pas consensus :

Le terme de « guide du routard » a été remis en question, car il porteur a priori d'une dimension normative de jugement qui n'est ni le but des visites ni du projet. Un nouveau nom reste à trouver.

- Concernant le mode de partage dans le futur de ce qui est produit c'est-à-dire notamment le matériel recueilli à l'issue de la visite et en particulier la « note d'étonnement », la question n'est pas tranchée : Pour l'instant leur publication sur le site internet de manière à les rendre accessibles tels qu'ils sont à l'ensemble des participants au projet ACESO paraît prématuré notamment pour ne pas « entraver » la parole des visiteurs et des visités
- La question de l'utilisation d'un éventuel enregistrement audio et de sa retranscription n'est pas non plus tranchée

Nota béné : En fait, cette question rejoint celle de l'évaluation du projet et de la nature de la recherche sous-jacente à celle-ci comme l'a montré la discussion animée qui s'en est suivie autour des termes « action recherche » et « recherche action ».



5. Travail restant à faire pour la coordination :

- Écrire une lettre pour clarifier la méthodologie et l'organisation de la visite
- Définir l'organisation (structures concernées et dates) des autres visites.
- Informer sur le fait que le site internet d'Aceso n'est pas référencé sur Google.