



12 heures pour une recherche-action

Dans un des ateliers du samedi après-midi, quatorze travailleurs de maisons médicales se retrouvent autour d'une table pour mettre en place une recherche-action. Ils sont guidés par deux organisateurs du colloque (Yves et Marianne) qui posent un problème à résoudre sur le temps du colloque, et les aident à franchir les différentes étapes, de la recherche à l'action, jusqu'à l'évaluation.

La question de départ

Deux organisateurs du colloque soumettent le problème aux participants de cet atelier : trop souvent il reste peu de participants le dimanche matin, et les échanges ne sont pas très dynamiques. Il s'agit donc de trouver des moyens pour que tous les participants arrivent à l'heure le dimanche matin (à 9h30) et soient attentifs pour le reste de la journée. Les participants à l'atelier prennent donc la position de chercheurs-acteurs.

Ils annoncent également que cette recherche-action sera soumise au regard d'un expert (Michel Roland) et que les chercheurs peuvent choisir une personne ressource. Leur choix se porte sur Christian Legrève, bien connu pour ses talents d'animation...

Un petit *brain storming* a lieu, et les idées sortent en vrac, tantôt pertinentes, tantôt tout à fait saugrenues :

- Chanter dans le couloir pour réveiller dans la joie les participants du colloque ;
- Téléphoner le matin dans chaque chambre pour réveiller les participants et les motiver à venir à l'heure ;
- Offrir des coquillages à toutes les mères (puisque le lendemain c'est la fête des mères) ;
- Annoncer que l'eau chaude des douches s'arrête à 8h30 dans l'espoir de les voir arriver à l'heure...

Cette dernière proposition pose question aux quatorze chercheurs sur le plan éthique. Ils décident alors de structurer leur débat et dans un premier temps de revoir l'objectif qui leur a été proposé.

Négociation et redéfinition de l'objectif

Les chercheurs se posent différentes questions :

- Quel pouvoir d'action ont-ils ? La motivation des participants à venir le dimanche matin est bien évidemment influencée par tout ce qui s'est passé la veille, ce sur quoi ils n'ont pas eu de marge d'action : le colloque a été conçu et organisé sans qu'ils soient consultés, ils arrivent en cours de route ; le dimanche matin commence par des exposés, ce qui laisse les participants dans une position passive ;
- Est-ce le nombre de participants arrivés à l'heure qui est important, ou leur attention et leur motivation pour la deuxième journée de colloque ?

Ils discutent l'objectif avec les demandeurs et le redéfinissent comme suit : motiver les participants du colloque à venir le dimanche matin, et donner une dynamique à la journée.

Ils ont donc modifié la demande qui leur a été soumise : leur objectif n'est pas que tous les participants arrivent à l'heure ; ils préfèrent même avoir un petit nombre de personnes motivées que beaucoup de gens qui sommeillent dans la salle de conférence...

Analyse de la situation

Ils questionnent les deux organisateurs sur les différentes stratégies mises en place par le passé (choix des intervenants de la matinée, début de journée plus tardif) ; il semble qu'aucune solution n'ait jusqu'ici été tout à fait convaincante.

Comment percevoir ce qui pourrait motiver et dynamiser les participants ? Sûrement pas par une étude randomisée en double, et une enquête auprès des participants n'est pas réalisable dans le délai imparti. Il faut trouver des moyens simples et rapides pour éclaircir les attentes des participants.

Etant eux-mêmes des participants au

Sophie Clément,
médecin
généraliste à la
maison médicale
Couleur Santé,
au nom des
chercheurs de
l'atelier et
Michel Roland,
médecin
généraliste à la
maison médicale
Santé plurielle,
expert dans cette
recherche-action.

Mots clés :
recherche-action,
maisons médicales

colloque, les chercheurs décident de se choisir comme échantillon permettant d'approcher les attentes de l'ensemble des participants. Ils sont quatorze, cela représente à peu près 10 % du public cible. Cet échantillon est évidemment biaisé, ils en ont conscience : en effet ils n'ont pas participé aux autres ateliers, or ce qui s'y est passé jouera sans doute sur la motivation du lendemain. Mais face aux contraintes de temps, ils estiment qu'une investigation faite sur leurs propres attentes est un moyen suffisamment bon, qui permettra de donner des pistes pour dynamiser la journée du lendemain. Ils se posent donc la question : « Qu'attendons-nous de la deuxième journée de colloque ? ».

Les réponses sont variées :

- Repartir avec des outils, avec des exemples concrets ;
- Trouver des outils applicables dans les équipes ;
- Avoir des compléments d'information sur la recherche-action ;
- Vivre un moment ludique.



Nouveau consensus entre les chercheurs

Il s'avère que certaines de ces attentes concernent l'ensemble du colloque et dépassent donc ce sur quoi ils peuvent agir. Les chercheurs précisent leurs limites d'intervention, parviennent à un consensus et redéfinissent leur objectif comme suit : mener une action concrète ludique et dynamique pour entamer la deuxième journée de colloque.

Elaboration de l'action

Comment faire ? Différentes idées sont émises :

- Présenter une scénette sur la recherche-action ;
- Organiser une tombola et récolter des fonds pour offrir des fleurs à toutes les mères (il y en a beaucoup ! et c'est demain la fête des mères).

En fin de compte, le plus difficile semble :

- de résoudre le problème des levers tardifs. Il faut donc stimuler les participants à venir prendre leur petit déjeuner assez tôt ;
- de favoriser le passage entre le restaurant et la salle de conférence où doit se dérouler le reste de la matinée.

En fin de compte, le projet d'action suivante est élaboré : on informera la veille au soir, que quelque chose de spécial va se passer le lendemain matin et que la présence des participants est requise dès 8h45 – sans plus de précision, il faut laisser le suspense.

Pour que cette information prenne une forme ludique et stimulante, les chercheurs font appel à Christian Legrève, la personne ressource : c'est lui qui prendra la parole pendant le souper du samedi soir pour informer les participants ; les chercheurs distribueront alors, à chaque participant, un papier de couleur (six couleurs différentes), en insistant pour qu'ils le reprennent le lendemain matin.

Lors du petit déjeuner, Christian reprendra la parole et demandera aux participants de se



regrouper en fonction des couleurs : six groupes seront ainsi formés. Christian leur donnera les directives : chaque groupe doit préparer, en 10', une intervention qui synthétise le colloque (cela peut être un cri, un slogan, une phrase, etc.) et qu'ils présenteront dans la salle de conférence.

A ce stade, deux chercheurs sont choisis pour assurer la logistique : trouver les papiers de couleurs, les découper, les distribuer aux autres chercheurs.

Réalisation de l'action

Les papiers de couleurs sont distribués aux participants le samedi soir. Christian Legrève les informe d'une action secrète le lendemain. Chaque participant est invité à s'asseoir, le lendemain au petit déjeuner, à la table correspondant à la couleur du papier reçu la veille.

Le lendemain, dimanche matin : les participants s'assoient à la table correspondant au papier reçu. Pendant le petit déjeuner, Christian leur explique qu'ils doivent préparer une intervention à présenter au reste de l'assemblée dans la salle de conférence.

C'est ainsi que, dans une ambiance conviviale et dynamique, ponctuée de cris et d'applaudissements, la journée du dimanche matin a pu commencer.

Evaluation

Lors de leur réflexion en atelier, les chercheurs avaient défini deux indicateurs :

- Un indicateur quantitatif : nombre de papiers de couleur collectés.

Les papiers de couleur sont collectés lors du passage entre le restaurant et la salle de conférence : leur comptage correspond au nombre de participants de la deuxième journée de colloque. L'avantage de cet outil, c'est qu'il sert tant à l'action qu'à l'évaluation (économie de moyens).

Résultat : nombre de participants largement satisfaisant.

- Trois indicateurs qualitatifs :

- la qualité des interventions, les réactions de la salle.

Résultat : les participants font preuve de beaucoup de créativité, l'ambiance est très conviviale, les interventions de chaque groupe recueillent les applaudissements de l'assemblée.

- l'avis des participants : une question est posée à l'assemblée, après la présentation des interventions : « êtes-vous motivés, frais, dispos, dynamiques ? ». Les participants sont invités à applaudir s'ils se sentent dans ces dispositions. L'instrument de mesure est l'intensité des applaudissements.

Résultat : majorité écrasante de oui pour l'aspect concret, ludique et motivant de l'action.

Il faut signaler que Christian en profite pour illustrer les biais que peuvent introduire les évaluateurs : il pose d'abord la question de manière morne, et recueille des applaudissements timides... il relance la question d'une manière dynamique, et l'« applaudimètre » explose.

- l'observation (subjective) des chercheurs suite à l'action.

Résultat : Globalement, aspect jovial de l'assemblée. ●



L'avis de l'expert, Michel Roland

Je n'étais pas dans l'atelier, je suis donc un évaluateur externe avec une certaine connaissance, toujours relative. Il y a deux types d'évaluation dans un cas comme celui là : l'évaluation synthétique, globale et l'évaluation analytique.

Au niveau analytique, il s'agit de prendre les étapes les unes après les autres, Sophie Clément a très bien fait cela. L'évaluation synthétique, on peut dire que c'est l'applaudimètre. Ces critères qualitatifs sont aussi quantitatifs car on peut mesurer le bruit, les décibels. On peut aussi complètement biaiser un indicateur, Christian l'a bien montré. On aurait pu préciser un peu plus ce qu'on attend : en décidant quel nombre de papiers rentrés permettait de donner une évaluation positive, moyenne, mauvaise, pour cette action. Il faut donc fixer le critère, la nature de ce qu'on évalue mais aussi sa valeur pour avoir un objectif. Donc je trouve que cette action manquait un peu d'objectifs extrêmement concrets.

Continuons l'analyse : au départ un problème est posé : Qui a fixé la priorité ? Les organisateurs du colloque. Etait-ce réellement une priorité ? Ayant assisté à de nombreux colloques, on peut dire que oui, et par rapport aux autres années, le résultat est positif.

L'état de la question ; on est parti de ce que les gens disent, et les chercheurs ont redéfini les objectifs qui leur avaient été donnés du dehors. Cela prouve qu'en recherche-action, contrairement à la recherche traditionnelle, on peut changer d'objectif en fonction de la situation dynamique. On peut imaginer une grande boucle pour la recherche-action mais aussi des tas de petites boucles qui réévaluent les objectifs en fonction de que l'on a constaté.

Le biais : la sélection de la population ! Vous avez été extrêmement rigoureux, je n'aurais pas pensé dans ce protocole parler de randomi-

sation, d'échantillon. Il y a beaucoup d'outils de mesure mais il faut utiliser les bons. Le quantitatif et le qualitatif sont tout aussi importants.

Les critères définis : « concret, ludique et dynamique ». Au niveau d'une évaluation synthétique, on y est. En recherche-action, si on assimile ces processus cycliques, ce qu'on évalue souvent ce sont les résultats. Ici, à court terme, il est facile de constater les résultats : vous êtes là, dynamiques et éveillés. Sur le terrain, en santé communautaire, les résultats n'apparaissent souvent qu'après cinq ou dix ans. On peut alors s'attacher aux procédures, évaluer comment l'action s'est déroulée, comment les choses se sont passées. On peut aussi s'attacher aux structures, c'est-à-dire examiner tous les moyens qui ont été nécessaires pour arriver au résultat ; ces moyens, on peut extrapoler qu'ils sont bons s'ils ont permis de bien mener l'action. En l'occurrence, vous avez mis le paquet sur les structures et les processus, et le résultat est tel qu'on pouvait l'imaginer.

Idéalement, il faut un évaluateur externe, mais l'auto-évaluation a énormément de qualités : les seules personnes qui savent exactement ce qui se passe dans une institution, dans un groupe, ce sont les acteurs - mais il peuvent aussi le plus facilement biaiser ou cacher des éléments du processus et des structures. L'évaluation idéale associe l'auto-évaluation et l'hétéro-évaluation sur base d'un processus dialectique où, finalement, tout le monde s'est mis d'accord sur ce qu'il convient d'évaluer pour pouvoir continuer à avancer.

Cela me fait très plaisir qu'après un long cheminement dans les maisons médicales et à la Fédération, dix ans dans la dynamique de la recherche-action, des articles dans *Santé conjugulée*, le programme d'Agir ensemble en prévention, l'on arrive à une journée comme celle-ci ; et que, à partir d'un problème concret, on ait fait quelque chose de rigoureux, de raisonné - et en plus avec lequel on s'est amusé ! ●