



PROVINCE DE HAINAUT



La dynamique des réseaux : entre les actions de terrain et les impulsions du PRSJ

**Rapport d'évaluation de deux réseaux locaux
dans le cadre de l'objectif 1 du programme régional
« La santé des enfants et des jeunes »
en Provence-Alpes-Côte d'Azur**

**Rapport
Février 2005**

**Gaëtan Absil (APES-ULg)
Michel Demarteau (OSH)**

Nous remercions le Groupe régional de programmation et de suivi du Programme Régional « Santé des enfants et des jeunes » de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur (PRSJ en PACA) qui nous a confié cette mission d'évaluation.

Ce travail, financé par le DRASS de la région PACA, n'aurait pas été possible sans la collaboration bienveillante et efficace des partenaires du PRSJ. Nous remercions les personnes qui ont participé aux entretiens. Elles nous ont accueillis, et parfois véhiculés, dans la bonne humeur et la convivialité.

Cette analyse est avant tout la leur. Nous espérons qu'ils s'approprient, discutent et contestent les résultats. Que ces opportunités de réflexions et d'interactions leur permettent de faire progresser leurs projets.

Les équipes de l'APES-ULg et de l'OSH

Table des matières

INTRODUCTION	4
--------------	---

I. LES MÉTHODES

1. <u>Un cadre « théorique » adapté au contexte</u>	5
2. <u>Les entretiens semi-structurés</u>	7
2.1. Les guides d'entretien	7
2.2. La validité des entretiens	7
3. <u>L'analyse des entretiens</u>	8
3.1. Analyser le commun	9
3.2. Analyser le particulier	9

II. LA STRUCTURATION D'UNE DYNAMIQUE DE RÉSEAU

1. <u>Les représentations des réseaux : un socle pour une culture commune</u>	11
1.1. Les logiques qui permettent aux acteurs de situer les réseaux : formel/informel, spontané/provoqué	11
1.1.1. Formel et informel	11
1.1.2. Spontané et provoqué	12
1.1.3. Classification des réseaux	13
1.2. Aspects particuliers des représentations	13
1.2.1. Travailler en réseau, c'est mettre en commun	13
1.2.2. Travailler en réseau, c'est « faire du lien »	14
1.2.3. Travailler en réseau, c'est répondre adéquatement aux besoins	14
1.2.4. Travailler en réseau, c'est répondre à certains critères de qualité	15
1.2.5. Conclusions	15
2. <u>La socio-géographie du réseau</u>	16
3. <u>Les temporalités</u>	18
3.1. La temporalité des institutions	18
3.2. La temporalité des professionnels	18
3.2.1. Les enseignants	18
3.2.2. Les professionnels	18
3.3. La temporalité des usagers	19
3.3.1. Les familles, du temps pour nouer les liens	19
3.3.2. Les enfants	19
3.4. La temporalité des réseaux	20
3.5. L'Histoire du territoire...	20

4. <u>La structuration des réseaux</u>	21
4.1. Rôle perçu du financement dans la structuration des réseaux	21
4.2. Les formations	21
4.3. Structuration de la circulation des informations	21
4.4. Des lieux de rencontre	22
4.5. Coordination	22
4.6. Existence de réseaux préalables	23
4.7. Les paradigmes scientifiques	23
4.8. Conclusions	24
5. <u>Les effets des réseaux</u>	25
5.1. Les échanges entre les membres du réseau	25
5.1.1. Le partage	25
5.1.2. Les contacts plus faciles	25
5.1.3. La complémentarité	26
5.1.4. La proximité	26
5.2. Les bénéficiaires	26
5.2.1. Processus accélérés et orientations facilitées	26
5.2.2. Accessibilité et visibilité des services	27
5.2.3. Confiance	27
5.3. Conclusions	27
6. <u>La place des usagers</u>	28
7. <u>Les conditions de la pérennisation</u>	30
7.1. Le financement	30
7.2. La continuité des objectifs	30
7.3. La coordination	30
7.4. Renforcer les partenariats	31
7.5. Formaliser les expériences	31
7.6. Conclusions	31
8. <u>L'imbrication des réseaux</u>	32
8.1. L'imbrication des réseaux formels	32
8.2. L'imbrication des réseaux informels	33
8.3. Le maillage relationnel	33
9. <u>Conclusions générales et recommandations</u>	34
9.1. Evaluation de la dynamique installée par le PRSJ	34
9.2. Commentaires	38
9.3. Recommandations	42
BIBLIOGRAPHIE	43
ANNEXES	44

INTRODUCTION

« Deux histoires vraies indiquent les deux modes sous lesquels s'opère cette conjugaison entre la géographie tacite de l'expérience et celle, visible, des recours existants. Le premier ouvre un espace de mots, le second dessine une topologie de l'action »¹. L'évaluation de deux réseaux par le biais d'entretiens s'articule entre les deux géographies décrites par M. de CERTEAU dans son essai sur la signification des institutions. C'est une évaluation à la fois qualitative et participative : qualitative par la nature des données et par leurs méthodes de traitement, participative par ce que les entretiens impliquent d'échange, de partage et de construction collective. Il s'agit dans notre cas de matérialiser sous une forme synthétique et structurée les expériences relatées par les personnes membres des réseaux évalués. Par cette démarche d'évaluation, souhaitée par le Groupe régional de programmation et de suivi du Programme Régional « Santé des enfants et des jeunes » de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur (PRSJ en PACA), naît une opportunité de rendre une voix à la géographie muette de l'action, de laisser apparaître les actions au travers des paroles des acteurs des réseaux. Le deuxième pôle évoqué par M. de CERTEAU, les recours existants, correspond au cadre dans lequel se place cette évaluation. En effet il n'était pas question d'évaluer les réseaux dans l'absolu, mais dans le cadre du PRSJ. Le PRSJ ne serait-il pas le visible de l'institution, l'explicite qui permettrait de penser les actions dans une cohérence, qui fournirait les jalons et poserait les conditions de faisabilité des actions ?

La fin du PRSJ, donc l'effacement de la géographie des recours existants, est l'occasion de marquer un temps d'arrêt pour interroger les effets du PRSJ dans le cadre de l'objectif 1. A cette fin, deux sites ont été investigués : la Vallée de l'Huveaune à Marseille et le Centre Ville à Nice. Quels ont été les effets du financement sur la structuration, sur le fonctionnement et sur l'implantation des réseaux ? Quels ont été les effets de la stratégie des réseaux pour les professionnels, pour les familles, pour les enfants ? Quelles sont les chances pour que cette dynamique perdure au-delà du PRS ?

A ces trois questions évoquées au nom du PRSJ viennent s'ajouter dans ce rapport la parole des acteurs sur les réseaux et leurs dynamiques : représentation, territoire, temporalité, imbrication. Cette parole a permis de construire un cadre de réflexion pour ceux qui souhaitent utiliser les réseaux comme outils de changement.

¹ M. de CERTEAU, *La culture au pluriel*, Union Générale d'Éditions, Paris, 1974, p. 27.

I. LES MÉTHODES

1. Un cadre « théorique » adapté au contexte

Un réseau se définit comme « l'ensemble des relations entre les acteurs ». Les caractéristiques d'un réseau dépendent dès lors des caractéristiques des liens et des acteurs. Les liens sont toujours de l'ordre de la transmission.

V. LEMIEUX², spécialiste de l'analyse structurale des réseaux, résume les caractéristiques des réseaux par trois notions : le lien, la transaction et l'ensemble des règles du réseau. Au sens étymologique, « réseau » signifie « filet » ; cette acception correspond aux études sur les réseaux de liens sociaux. Les réseaux interprétés comme la circulation d'un flux se rapprochent des études sur les échanges. Par ailleurs, les réseaux de contrôle sont conçus comme des ensembles de règles opératoires. Ces distinctions sont théoriques ; dans la réalité, ces diverses facettes se recouvrent.

Dans un réseau, différents objets circulent entre les acteurs. A chaque objet en circulation correspond une configuration spécifique du réseau. Ainsi, les liens entre les acteurs ne sont pas les mêmes suivant que l'objet est l'argent d'un financement, des compétences ou des informations. Par exemple, il se pourrait qu'une mise à jour des échanges de compétences au sein du réseau révèle un réseau avec peu de lien entre les acteurs. A l'inverse, l'étude de la circulation de l'information par email dans ce réseau pourrait révéler un réseau très dense, avec des liens entre tous les acteurs. Un réseau est la résultante de tous ces liens.

Parmi les différents types de réseaux mis en lumière par V. LEMIEUX, nous avons choisi d'axer l'évaluation sur les réseaux de communication, les réseaux de soutien, les réseaux de mobilisation et les réseaux concernant les politiques publiques.

Enfin, V. LEMIEUX pose une distinction fondamentale entre les réseaux et les appareils.
« Les réseaux sont des systèmes d'acteurs sociaux qui, pour des fins de mise en commun de la variété dans l'environnement interne, propagent la transmission des ressources en des structures fortement connexes [c'est-à-dire que les liens entre les acteurs sont très forts] ».
« Les appareils sont des systèmes d'acteurs sociaux qui, pour des fins de mise en ordre de la variété de leur environnement externe, contraignent la transmission des ressources en des structures faiblement connexes ». La différence entre réseau et appareil, qui fait sens dans le cadre de ce rapport, est l'idée que le réseau aurait pour finalité le bénéfice de ses membres et à l'inverse que l'appareil viserait le bénéfice de son environnement externe. Les deux notions ne sont pas mutuellement exclusives.

² LEMIEUX V., *Les réseaux d'acteurs sociaux*, Puf, Sociologie, Paris, 1999 et LEMIEUX V. et OUIMET M., *L'analyse structurale des réseaux sociaux*, de Boeck, Bruxelles, 2004.

Le cadre théorique issu de la littérature scientifique intègre donc les notions de réseau et d'appareil. Il intègre les échanges en interne, entre les acteurs, et les échanges vers l'externe, vers les bénéficiaires du réseau. Ces deux notions, réseaux et appareils, s'interpénètrent pour engendrer des réseaux avec des caractéristiques d'appareil et inversement. En croisant ces deux notions avec certains types de réseaux identifiés ci-dessus, nous avons dressé un premier tableau pour structurer l'enquête. Celui-ci a été modifié par le cahier des charges de l'évaluation et par la lecture des lois et décrets cadres. Nous avons, donc, ajouté la problématique des effets des réseaux pour les usagers (membres et bénéficiaires), une perspective de développement durable et la question de la participation des bénéficiaires. Enfin, le Groupe régional de programmation et de suivi du PRSJ a situé l'étude dans le cadre particulier de l'objectif 1 sur les troubles de l'apprentissage.

Le tableau ci-dessous résume les grandes catégories qui structurent a priori le recueil et l'analyse des informations dans cette enquête.

	Réseaux	Réseaux avec des caractéristiques d'appareil	Appareils avec des caractéristiques de réseaux	Appareils
Communication				
Soutien				
Mobilisation				
Politique publique				
Bénéfices pour les usagers				
Participation des bénéficiaires				
Développement durable				
Troubles de l'apprentissage				

Les guides d'entretien ont été construits sur base de ce cadre théorique, dont nous savions qu'il serait provisoire. En effet, d'autres concepts allaient émerger des interviews, du vécu des acteurs engagés dans le réseau. Nous adoptons donc une perspective constructiviste dans laquelle le cadre théorique final résulte d'un croisement entre les concepts issus de la littérature et les concepts émergents du terrain, en l'occurrence des entretiens.

2. Les entretiens semi-structurés

2.1. Les guides d'entretien

Les acteurs du réseau ont été répartis en 6 catégories. Nous avons distingué les acteurs régionaux, les acteurs départementaux, les acteurs locaux (villes), les têtes de réseau, les membres du réseau et les usagers.

Le guide d'entretien a été décliné en plusieurs versions adaptées à la place et au vécu des différentes catégories d'acteurs dans le réseau. Les guides d'entretien sont présentés en annexe du rapport.

2.2. La validité des entretiens

Comme le montre le relevé des entretiens présenté en annexe, seuls deux de ceux-ci n'ont pas pu être réalisés. En majorité, les chercheurs ont rencontré des membres du réseau. Par contre, il n'a pas été possible de rencontrer des bénéficiaires du réseau sur les deux sites. Seule une personne a été interviewée sur le site de Marseille.

Les 32 entretiens réalisés ont été suffisants pour atteindre la « saturation³ », critère de validité des méthodes qualitatives. Cela signifie que les éléments récoltés durant les derniers entretiens menés n'amènent plus d'information nouvelle. La saturation tend à prouver la validité et la pertinence des questions posées lors des entretiens.

Les personnes ont été rencontrées par les deux chercheurs. L'un d'eux menait l'entretien et l'autre prenait des notes à la fois sur le contenu, mais aussi sur les biais induits durant l'entretien.

L'organisation des entretiens a introduit une grande variété dans les modes de passation des entretiens : entretiens individuels (de durée variable : entre 30 min et deux heures), entretiens de groupe (de taille variable : de 2 à 10 personnes). Cette variété ne pose pas de problème d'ordre méthodologique quant à l'exploitation des données. En effet, les données seront analysées de manière globale, sur des thèmes communs à tous les acteurs.

³ Désigne le moment lors duquel le chercheur réalise que l'ajout de données nouvelles dans sa recherche n'occasionne pas une meilleure compréhension du phénomène étudié. Cela constitue le signal qu'il faut cesser la collecte de données ou leur analyse....(Mucchielli A., Dictionnaire des méthodes qualitatives en Sciences humaines et sociales, Armand Colin, Paris, 1996, p. 204).

3. L'analyse des entretiens

Dire la réalité vécue par d'autres

La démarche d'analyse ne peut prétendre à saisir l'ensemble complexe des réseaux investigués. Conscients des limites de leur observation, les chercheurs préfèrent se présenter comme des traducteurs du vécu des acteurs rencontrés. Nous choisissons de présenter un tableau des dynamiques et des phénomènes que nous avons rencontrés.

Ce travail de traduction n'est pas une volonté de se substituer à la parole des acteurs. Il ne s'agit pas « d'inventer l'autre » en imposant un cadre conceptuel, mais plutôt de « dire l'autre » c'est-à-dire de faire émerger les idées, les concepts du terrain même.

Notre espoir est que cet exercice « de dire l'autre » permettra aux acteurs un recadrage de leur action par une objectivation écrite de leur propre vécu, de porter plus loin les interrogations, au-delà de notre point de vue d'observateurs externes.

Les entretiens ont été enregistrés mais n'ont pas été retranscrits. Ce procédé permet une vérification auditive du contenu des entretiens, sans imposer une charge de travail trop importante, qui aurait allongé les délais. Les extraits des entretiens qui illustrent l'analyse sont en italique dans le texte.

Méthodes d'analyse

Les données sont reflétées sans la mention du nom de l'informateur. Par informateur, il faut entendre les personnes qui ont été interviewées. Les chercheurs se sont engagés à préserver l'anonymat des informateurs, ce qui accroît la fiabilité des données. Celles-ci ont plutôt été identifiées et analysées en référence aux rôles institutionnels des acteurs, en excluant la composante interpersonnelle. Il s'agit certes d'une dimension importante du réseau ; toutefois, elle n'aurait pu apparaître sans compromettre l'anonymat.

Les deux sites étant différents dans leur approche et dans leur territorialité, une des questions centrales de cette évaluation porte sur la pertinence d'une analyse comparative ou transversale des deux sites versus une analyse systémique de chacun d'entre eux. Après une première approche globale des données, il fut décidé de structurer l'analyse en deux temps. Premièrement, il s'agit de définir ce qu'il y a de commun dans ces deux expériences. Cela concerne surtout l'analyse du vécu des personnes en regard de l'expérience du réseau. Deuxièmement, il importe de refléter les dynamiques propres à chaque réseau, puisqu'ils mobilisent chacun des acteurs différents dans des contextes différents. Ces éléments de contextes ont été intégrés dans l'analyse des différents thèmes : territorialité ; temporalités ; représentations, structuration, imbrication et effets des réseaux ; place des usagers, conditions de la pérennisation.

3.1. Analyser le commun

Une grille d'analyse en dialogue

L'analyse des verbatims (partie d'interview qui constitue une unité sémantique) est conduite à trois niveaux. Tout d'abord, les chercheurs réfléchissent ensemble sur l'interprétation des entretiens. Il s'agit d'un processus de validation de l'interprétation des résultats : seules sont retenues les hypothèses ou les interprétations qui ont résisté au dialogue entre les chercheurs. Certaines conclusions sont nées de cette méthode d'interprétation.

Ensuite, une interprétation thématique transversale des entretiens des deux sites a mis en lumière les thèmes évoqués par les informateurs. La grille d'analyse initiale a été construite sur base de la littérature et du cahier des charges de l'évaluation. Une démarche d'« ethnométhodologie » a alors été adoptée : celle-ci impose de modifier les grilles d'entretien et d'analyse en fonction des dires des informateurs et d'éviter d'imposer un cadre conceptuel sur les données. Ainsi la grille d'analyse de départ a été peu à peu modifiée pour intégrer les apports des informateurs qui n'avaient pas été prévus au départ, par exemple l'importance des relations interpersonnelles. Grâce à cette démarche, il s'agissait aussi d'éviter d'évaluer l'un des deux réseaux à l'aune de l'autre.

Enfin, le dernier niveau d'analyse devrait découler de la diffusion du rapport auprès des acteurs. Ils pourraient de la sorte confronter leur vécu et leurs représentations de celui-ci à nos conclusions.

L'analyse est, comme la méthode de récolte des données, qualitative. Cela signifie que les verbatims ne sont pas soumis à une analyse statistique. La diversité des modalités d'entretiens, notamment la durée de ceux-ci, et la diversité dans la représentativité des différentes catégories d'acteurs qui se sont exprimés rendent non pertinente une quantification de la fréquence de certains thèmes. Ainsi, une exploitation statistique basée sur la récurrence des unités de sens laisserait échapper une partie des témoignages. Par exemple, nous n'avons rencontré qu'une personne de la catégorie « usagers ». Une analyse fondée sur la statistique n'accorderait pas de poids à ce témoignage. Un traitement quantitatif exposerait au risque d'occulter son point de vue parce qu'il serait unique. Or ce point de vue apporte un éclairage particulier sur l'objet à évaluer. Par ailleurs, l'éthique force à respecter le temps investi par cette personne dans l'entretien.

Le but de cette évaluation qualitative n'est pas de tout dire, d'affirmer, de prouver. Elle vise plutôt à proposer des pistes de réflexion sur base de constats issus du terrain et confrontés avec la théorie sur les réseaux.

3.2 Analyser le particulier

L'analyse des dynamiques de chaque réseau se base sur des critères de qualité relevés dans la littérature consacrée aux réseaux. Lors des entretiens, nous nous sommes focalisés, en accord avec le cahier des charges de l'évaluation, sur plusieurs aspects.

Tout d'abord, les réseaux de communication qui recouvrent la circulation de l'information au sein des réseaux. Quels types d'objets circulent ? Par quels canaux ? Dans quels sens ? Cette approche propose une vision large de la communication qui comprend les messages d'information, les échanges de pratiques, de savoir et l'orientation des usagers.

Ensuite les réseaux de soutien qui recouvrent les aides que le réseau apporte à ses membres. Il s'agit d'identifier dans le réseau les points d'appui qui permettent aux membres de travailler. Enfin, notre attention s'est portée sur les réseaux de santé.

Pour conclure, nous proposerons une série de pistes, de recommandations issues des analyses. Nous donnerons au fil du rapport des conclusions générales pour chaque volet. Ce choix augmente la facilité de lecture du rapport. Par ailleurs, les conclusions seront rassemblées en fin de rapport et assorties de recommandations.

II. LA STRUCTURATION D'UNE DYNAMIQUE DE RÉSEAU

1. Les représentations des réseaux : un socle pour une culture commune

S'appuyant sur la théorie des représentations⁴, nous identifions des logiques partagées qui articulent des représentations particulières. Ces dernières témoignent d'une interprétation personnelle du monde liée à la culture et au vécu des personnes. Les logiques partagées s'articulent autour des concepts de réseaux formels/informels et de réseaux spontanés/provoqués. Cependant, ces logiques ne reflètent pas tous les aspects des représentations des réseaux mentionnés par les acteurs. C'est pourquoi, nous proposons aussi des analyses complémentaires, moins globalisantes, autour de concepts plus spécifiques : créer du lien, mettre en commun, répondre à des critères de qualité.

1.1. Les logiques qui permettent aux acteurs de situer les réseaux : formel/informel, spontané/provoqué

« Les réseaux existaient de manière militante, pas très construite ».

« Il y a du lien mais ce n'est pas du travail en réseau ».

« Les réseaux existaient de manière informelle entre les personnes, et que la formalisation devrait passer au-delà des personnes ».

1.1.1. Formel et informel

Cette opposition entre le formel et l'informel est structurante dans le discours des informateurs. Dans les faits, le formel et l'informel semblent se mêler (cf. ci-dessous : imbrication des réseaux). Le formel et l'informel ne doivent pas devenir des critères pour juger de la qualité d'un réseau en attribuant au formel le statut de bonne pratique et à l'informel le statut de mauvaise pratique. Les deux types de pratiques cohabitent dans le réseau et elles doivent être évaluées séparément pour elles-mêmes avec leurs effets propres.

Les critères mis en avant par les acteurs pour distinguer les réseaux formels et les réseaux informels tiennent avant tout des processus d'institutionnalisation des réseaux. Pour qu'un réseau soit formel, il doit remplir une série de conditions concernant les procédures d'échange d'information et le statut des membres du réseau. Le réseau est formel si les liens sont identifiables par des procédures manifestes et standardisées. Les liens entre les acteurs relèvent alors du partenariat ou de la convention. A l'inverse, le réseau est informel si les liens ne font pas l'objet d'un contrat explicite et matériel entre les acteurs.

⁴ Il s'agit de la théorie telle que développée par JAFFRE Y. et de SARDAN O. *La construction sociale des maladies. Les entités nosologiques populaires en Afrique de l'Ouest*. Paris, Presses universitaires de France, 1999 (« Les champs de la santé »).

Les tenants de la formalisation des réseaux y voient une solution pour aller au-delà des personnes. Il s'agit d'une précaution afin que l'existence du réseau ne soit pas menacée par le retrait des acteurs. En effet, nous constatons que les réseaux peuvent être le fait de militants, investis dans une cause, « *les réseaux portés par des personnalités un peu fortes* ». Or, la survie du réseau ne devrait pas reposer sur la personne mais sur la pérennisation de son rôle de leader, par exemple.

La formalisation est aussi perçue comme une possibilité d'être reconnu et donc financé. « *Etre formel, c'est être reconnu par les autorités* ».

La formalisation des réseaux aurait également pour but de mettre plus de cohérence et d'harmonie dans les pratiques. Cette formalisation devrait toucher l'ensemble du réseau (membres, usagers et bénéficiaires). Ainsi, l'URCAM incite à une formalisation de l'entrée des bénéficiaires dans le réseau par la signature d'une charte, d'un engagement. Ce type de formalisation du réseau, perçue comme une évolution vers une certaine maturité, propose une transformation des réseaux vers les appareils. Le risque de cette formalisation réside dans la perte de spontanéité, de mobilisation et de créativité des acteurs.

La formalisation peut être un obstacle, un passage dangereux si elle n'a pas de sens pour les membres d'un réseau informel, ou si les membres d'un réseau informel n'ont pas débuté une réflexion sur la nécessité d'une formalisation. De plus, les réseaux formels sont perçus comme « *lourds sur le plan administratif* ». Ils semblent « *complexes* ».

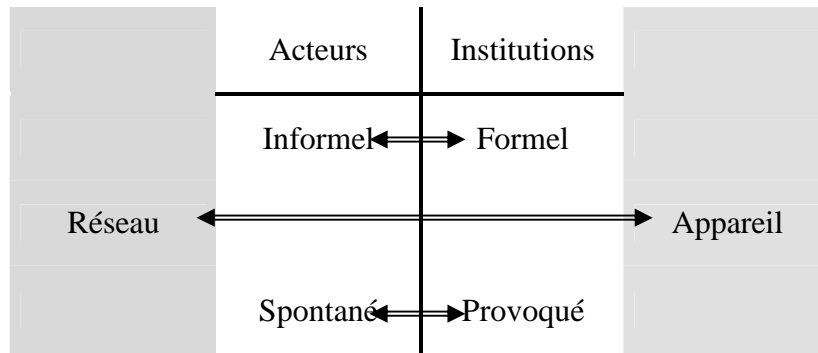
1.1.2. Spontané et provoqué

« *Le réseau ne se décrète pas* ». Cette phrase résume la deuxième opposition qui traverse les représentations des acteurs. Un réseau doit-il être provoqué ou doit-il être spontané ? Les réseaux provoqués sont ceux qui naissent de l'initiative d'une institution qui désire impulser une pratique en réseau autour d'une problématique de santé. La méthodologie mise en place sur la Vallée de l'Huveaune et qui provoque la construction du réseau Gaëlle en est l'illustration. Les réseaux spontanés sont ceux qui naissent du terrain suite à une problématique partagée par plusieurs acteurs. Les réseaux provoqués relèveraient d'une logique descendante (« *top down* »), alors que les réseaux spontanés relèveraient d'une logique ascendante (« *bottom up* »). Ces représentations ont un effet sur la manière dont est conduit le travail en réseau ; elles incitent à choisir entre une démarche d'investigation qui cible les acteurs potentiels du réseau et une démarche qui consiste à soutenir « *les bonnes volontés du terrain* ».

La tension entre le provoqué et le spontané est exprimée par un acteur : « *le réseau vient du terrain, [mais c'est aussi] c'est un cadre conceptuel* ».

1.1.3. Classification des réseaux

Cette classification est le fruit de la rencontre des catégories dégagées par V. LEMIEUX (réseaux et appareils) et des catégories dégagées par l'analyse des représentations des informateurs. La catégorie « appareil » est retenue car elle répond à la réalité du terrain, bien que les acteurs n'aient jamais utilisé ce terme tel quel.



L'intérêt de cette classification est de démontrer l'existence d'une « représentation » des réseaux partagée par les acteurs. Il semble bien qu'une sorte de culture des réseaux existe. Cette culture commune est une base sur laquelle construire les partenariats.

Cette classification montre les tensions entre d'une part l'axe informel/spontané qui est proche des réseaux et l'axe formel/provoqué qui est proche des appareils. Dans le cadre du PRSJ, ni la notion de réseau ni la notion d'appareil dans leurs formes les plus radicales ne semblent satisfaire les pratiques des professionnels. L'idéal est placé dans un équilibre dynamique entre les deux pôles. Dans les actions futures visant le développement des réseaux, il serait utile de travailler de manière à conserver ces tensions. D'un côté il faut éviter une formalisation à tout prix qui transformerait les réseaux en appareils ; de l'autre il faut émanciper les réseaux des relations interpersonnelles trop fragiles, qui supportent mal un programme de financement de santé publique.

1.2. Aspects particuliers des représentations

1.2.1. Travailler en réseau, c'est mettre en commun

Les acteurs partagent la représentation d'une **mise en commun** qui est nécessaire au fonctionnement du réseau et qui est un effet du travail en réseau. Il s'agit de la perception du réseau comme d'une addition de ressources pouvant bénéficier à ses membres.

La mise en commun est perçue comme « *une mutualisation des ressources* », une solution pour « *regrouper son énergie et conserver les énergies* ». Les ressources du réseau sont soit perçues comme une **richesse interne au réseau** qui améliore la qualité du travail de ses membres (par exemple le centre de documentation de CORIDYS) ou comme une **mise en commun des ressources au profit du bénéficiaire des soins**.

La mise en commun nécessaire au fonctionnement du réseau porte sur :

- l'existence d'un **objectif commun** (« *agir tous ensemble* », « *tous avoir le même objectif* », « *travailler en réseau, c'est un partenariat autour d'un objectif commun* », « *partir d'une problématique commune* ») ;
- **l'échange des compétences** ;
- le gain de **cohérence** (« *le réseau permet d'apporter de la cohérence* »). Certains acteurs soulèvent la nécessité « *d'une culture commune de base* ».

Cette mise en commun résulte du **partage de l'information** (« *le réseau est important pour transmettre des informations à tous les partenaires* ») par des canaux standardisés (les courriels, les brochures, les répertoires, les réunions, les formations) et le bouche-à-oreille (« *le lien se fait car les professionnels se voient, ils peuvent échanger* »). Au-delà de ce partage d'information, la mise en commun rend possible la **confrontation des points de vue**, socle de la création d'une culture commune.

1.2.2. Travailler en réseau, c'est « faire du lien »

« Faire du lien », c'est induire un effet multiplicateur sur les ressources du réseau. Il ne s'agit pas uniquement, comme dans la mise en commun, d'additionner des ressources, mais de multiplier la valeur des ressources en créant quelque chose de neuf.

Les acteurs sont largement d'accord sur **la notion de lien**. « *Faire du réseau, c'est faire du lien* ». Ce lien est qualifié d'alliance, de travail « main dans la main », de partenariat. Ces liens sont perçus comme un soutien, de telle sorte que « *celui qui ne bénéficie pas du travail en réseau l'envie* ».

Les différents types de liens mentionnés par les acteurs sont en relation avec la structuration formel/informel. Ainsi, le partenariat tend à qualifier des liens formels, presque contractuels.

Le travail en équipe est, *de facto*, une composante forte des représentations liées aux réseaux. Il s'agit « *de travailler en ensemble* ». Le travail en équipe permet de « *contrer la solitude, se sentir solidaire, travailler ensemble, ne pas être seule face à un problème, communiquer et échanger* ». Elle permet d'agir car « *tout seul on n'aurait rien fait* ».

1.2.3. Travailler en réseau, c'est répondre adéquatement aux besoins

« *Le travail en réseau est une réponse adéquate* ». Le travail en réseau permet de résoudre des problèmes d'ordre différent. Il s'agit de mieux connaître les besoins des bénéficiaires, de réaliser « *une analyse fine des besoins* ».

Il apparaît aux acteurs que « *sans réseau, on ne fonctionne pas pour le bien des personnes* ». Le travail en réseau incite les professionnels à maintenir la personne au centre de leurs réflexions et de leurs pratiques.

1.2.4. Travailler en réseau, c'est répondre à certains critères de qualité

Les **critères de qualité** relevés dans les entretiens sont la prise en charge globale, l'interdisciplinarité, le décloisonnement, l'existence d'un protocole de prise en charge, l'évaluation du dispositif. Ces critères sont plutôt centrés sur les réseaux formels et proposés par les administrations.

1.2.5. Conclusions

Les représentations du travail en réseau tendent à montrer que les acteurs s'accordent sur la recherche de cohérence dans leur pratique professionnelle. Certains critères de qualité du travail en réseau sont reconnus par les acteurs comme étant la base même du travail en réseau. Les acteurs s'accordent le plus sur les critères de structuration et de fonctionnement des réseaux.

Nous pouvons conclure que les représentations des acteurs, à l'heure actuelle, constituent une base favorable pour la continuité d'un travail en réseau.

Il faut prendre garde de ne pas transformer les réseaux en mythe. Les représentations du travail en réseau et de son efficacité ne devraient pas se transformer en une perception trop idéalisée qui pourrait conduire à la déception. Le travail en réseau est ardu, il demande des efforts, du temps et ses effets ne sont pas toujours tous et totalement observables. Par exemple, il relève de la mythologie du travail en réseau d'imaginer qu'il s'agit de la réponse la plus adéquate pour les usagers potentiels. Le réseau est une réponse parmi d'autres, qui est adéquate si elle répond à certains critères de qualité, notamment des critères éthiques et de participation, qui devraient être discutés, négociés avec les usagers potentiels et les bénéficiaires.

2. La socio-géographie du réseau

Les réseaux s'étendent sur des territoires. Ce sont des territoires géographiques, administratifs et parfois identitaires. Le rôle du territoire est important du point de vue des informateurs. Celui-ci s'impose dans leur pratique comme une variable sur laquelle ils n'ont pas, ou peu, de contrôle. Comme on le verra dans la suite du rapport, les informateurs insistent sur la nécessité de rencontre face à face afin de se connaître et de nouer des liens. Ces rencontres face à face ne peuvent pas être supplantées par les moyens de communication tels que les courriers, les emails et le téléphone. « *Corydis n'est plus trop impliqué dans l'Huveaune à cause de la distance, car basé à Aix* ».

Il est à noter que la représentation du territoire varie en fonction de l'objet sur lequel les acteurs travaillent, en fonction de la densité des acteurs sur le territoire et en fonction des ressources mobilisables. Ainsi un réseau « thématique », tel que celui de la Vallée de l'Huveaune, centré sur les troubles du langage, est très étendu. Cela tient à la fois à la variété des facteurs associés aux troubles du langage et à la répartition des acteurs. En effet, les membres du réseau Gaëlle ne sont pas concentrés dans leurs activités professionnelles sur un quartier comme c'est le cas du réseau investigué à Nice. Les acteurs du réseau Gaëlle ont par ailleurs une représentation très large du territoire « Vallée de l'Huveaune » (voir ci-dessous 2.3.) puisqu'ils l'étendent au bassin de la rivière Huveaune.

L'étendue physique du réseau peut être **un obstacle pour une bonne gestion** de celui-ci (« *difficulté liée à la taille du territoire* »). Un réseau trop étendu ne peut mettre facilement en œuvre les rencontres face à face qui sont si importantes dans sa structuration. « *La gestion du réseau est, dès lors, liée aux espaces géographiques* ».

Les **nombreux découpages administratifs** (ZEP, ZUP, région, département, arrondissement, quartier, ville, pays) ne facilitent pas non plus la structure des réseaux (« *parfois on est à cheval sur deux découpages administratifs* »). Les réseaux doivent-ils s'insérer dans un territoire administratif ? De quelle taille ? Le découpage du territoire ne correspond pas à l'étendue des réseaux ni à la nécessité de cohérence dans les pratiques qui animent les réseaux (« *15 circonscriptions, c'est 15 façons différentes de travailler* »).

Enfin, un réseau est inséré dans **un milieu socio-économique** que les acteurs doivent prendre en compte. Il s'agit surtout, sur le site de Nice, de la « *paupérisation sur le territoire du réseau* ». Une paupérisation liée, entre autres, à l'immigration et à la politique d'urbanisme de la Ville. Le site de Nice occupe un territoire plus restreint et plus cohérent que celui de la Vallée de l'Huveaune. En effet, le réseau de Nice est un réseau qui s'est construit en référence au territoire alors que le réseau de la Vallée de l'Huveaune est un réseau thématique dont le territoire réel semble mal défini, de par la représentation que chacun de ses membres a du territoire concerné par le réseau. Par exemple, les orthophonistes ont un territoire assez localisé par rapport au psychologue des écoles privées.

Le réseau de la Vallée de l'Huveaune qui déborde sur les arrondissements voisins et qui s'étendrait dans le cas du réseau Gaëlle à la vallée géographique, pose des problèmes d'uniformité socio-démographique entre les zones qu'il recouvre. A cette diversité socio-démographique s'ajoute une disparité au niveau des services sur lesquels les professionnels peuvent s'appuyer (« *Le manque de cohérence dans la répartition inégale des services suivant les territoires* »). De même, les Centres Sociaux rencontrés sur la Vallée de l'Huveaune travaillent sur territoire défini, mais ils s'inscrivent dans un réseau informel sur la vallée.

Certains des territoires concernés par les réseaux ont une cohérence liée à l'identité des habitants. Par identité, nous distinguons l'identité individuelle qui met en jeu l'image de soi et l'identité collective qui intervient dans les rapports entre les groupes.

Habiter un quartier est une affaire d'identité, identité que les habitants ne sont pas toujours enclins à risquer de mettre en jeu en contactant un psychologue dans le quartier lui-même. La représentation de ce dernier est celle d'un professionnel spécialisé dans la folie. Ce que les habitants et certains professionnels semblent redouter, c'est la stigmatisation par l'utilisation des services sanitaires ou sociaux trop proches du lieu de vie. Les professionnels doivent aménager leurs pratiques en tenant compte des freins liés à cette dimension identitaire. Le réseau leur offre des possibilités d'organiser l'accueil d'usagers n'appartenant pas à leur territoire.

La mobilité est une variable qui pèse sur la structure et le fonctionnement des réseaux, surtout lorsque le réseau est étendu comme sur la Vallée de l'Huveaune : certaines familles ne sortent jamais de leur quartier. Ainsi, il est **difficile de circuler en bus dans la Vallée de l'Huveaune**, d'autant plus quand on veut passer d'un versant à l'autre : « *la mobilité dans la Vallée de l'Huveaune est difficile. Une heure de bus pour aller de l'autre côté. Dix minutes en voiture⁵* ». Comme expliqué ci-dessus, ces entraves à la mobilité ne sont pas toujours faciles à compenser par le travail de proximité.

Conclusions

La configuration du territoire est importante dans la structuration du réseau. La taille du territoire influence la cohérence du réseau. En effet, plus le territoire d'un réseau s'étend, plus la cohérence est difficile. Cependant, le réseau thématique, couvrant un territoire plus large, développe ses services au bénéfice d'une population plus vaste.

Le travail en réseau ne respecte pas les logiques de découpage administratif des territoires. Les superpositions des zones administratives sont une difficulté à gérer. Cette difficulté pourrait être surmontée par un appui aux coordinateurs et aux acteurs des réseaux. Cet appui viendrait des institutions, il s'agirait de formation sur les structures institutionnelles, ou plus simplement l'appui pourrait prendre la forme de conseil, d'orientation. Il faudrait aider les acteurs à reconstruire le puzzle. Il faut pour cela que les institutions se construisent une représentation spatiale des réseaux, de leurs acteurs et de leurs relations.

⁵ Les chercheurs ont par ailleurs mené une observation participante en empruntant les transports publics pour se déplacer dans la Vallée de l'Huveaune.

3. Les temporalités

Les temporalités liées au fonctionnement du réseau et à son insertion dans son milieu apparaissent comme importantes aux yeux des informateurs. Le constat général est que la coexistence de temporalités différentes peut entraver le fonctionnement du réseau ou diminuer son efficacité potentielle.

3.1. La temporalité des institutions

Les informateurs stigmatisent l'inertie des institutions, notamment le « *temps pour que les institutions s'inscrivent dans la dynamique* ». La temporalité des institutions comprend des dimensions historiques propres à chaque site.

3.2. La temporalité des professionnels

Dans les réseaux, les professionnels sont pris par les rythmes de leur travail. Parmi les professionnels liés aux réseaux, les enseignants semblent être les professionnels dont le rythme de travail pose le plus de difficultés.

Le temps que les professionnels investissent pour animer le réseau et ses échanges est trop rarement reconnu comme temps professionnel. Les enseignants semblent rechigner à travailler en dehors de leurs horaires ; les libéraux enregistrent une perte financière car le temps des échanges entre professionnels n'est pas rétribué.

3.2.1. Les enseignants

Les enseignants paraissent difficilement mobilisables pour les réunions parce qu'ils seraient peu disponibles pour travailler en-dehors de leurs horaires habituels. « *Les enseignants ont des horaires hors desquels il semble difficile de les faire bouger* ». De plus, l'impératif d'être présents en classe implique des « *difficultés de se rencontrer de se coordonner à cause des plages horaires* ».

3.2.2. Les professionnels

La carrière des professionnels, liée à des variables personnelles ou administratives, trace une temporalité lourde pour le réseau. Le cas des professionnels de première ligne, ceux qui font du travail de proximité, les référents pour les familles, est particulièrement délicat. Pour diverses raisons, un relais quitte son emploi, part avec ses relations et avec le temps investi pour les constituer. D'autres professionnels occupent des positions clefs dans la transmission des dossiers ou dans l'orientation des patients. Ainsi, l'exemple du médecin de CPM dans le réseau Nice dont l'absence a été longtemps ressentie comme un trou dans les mailles du réseau.

Ce besoin de mettre en place des processus pour compenser la temporalité des carrières professionnelles est très manifeste dans les entretiens. « *Pérenniser, que les référents des familles deviennent plus stables, stabiliser les équipes* ». « *Il faut un noyau dur, maintenir les gens en place. Remplacer les personnes qui partent (démission)* ».

3.3. La temporalité des usagers

Les bénéficiaires, dans ce cas les enfants de 0-6 ans, ne peuvent évidemment pas être séparés des temporalités de leur famille. De plus, nous le constatons ailleurs, une grande part du travail en réseau consiste dans les relations avec la famille qui décide si oui ou non l'enfant sera référé au CMP ou aux libéraux.

Les temporalités liées au vécu des usagers ne semblent pas encore prises en compte de manière optimale par les services offerts par les réseaux. Cette difficulté devrait certainement être mise en relation avec le statut des usagers dans les réseaux.

3.3.1. Les familles, du temps pour nouer les liens

Nous n'avons pas les profils socio-économiques exacts des familles dont parlent les informateurs. Il s'agit certainement en majorité de familles vivant dans la précarité ou la pauvreté. Cependant, les entretiens avec certains informateurs laissent à penser que les actions sont aussi conduites dans d'autres milieux sociaux.

Pour les verbatims concernant explicitement les familles vivant dans la précarité ou la pauvreté, les informateurs notent le besoin de **prendre le temps pour nouer des liens**. « *Il faut du temps informel pour une familiarisation, pour l'accompagnement. Il faut nouer une relation qui permet l'abord. [Il s'agit du] temps pour accéder à la personne, de l'initiation pour les nouveaux venus* ». « *Il faut rendre le temps de création du lien avec la famille plus explicite* ».

Ce temps s'explique entre autres parce que les familles précarisées ont souvent « *un vécu difficile avec les institutions, elles sont méfiantes* ». « *Les parents ont peur de l'école, [cela] empêche de créer le lien* ».

Ces familles, constatent les informateurs, sont prises dans « *l'urgence du quotidien, [la] question de priorité par rapport à d'autres urgences* ».

3.3.2. Les enfants

Les temporalités évoquées au sujet des enfants concernent surtout les rythmes scolaires.

Un enfant scolarisé chez qui l'on détecte un trouble du langage est pris **entre le rythme scolaire et le rythme du réseau**. La crainte est que le rythme du réseau soit plus lent que le rythme scolaire. C'est « *l'urgence du trimestre pour permettre à l'enfant de commencer son année avec le soutien approprié* ».

Il existe aussi un problème de suivi lié au passage dans des classes supérieures qui est le propre du rythme de la scolarité. « *Le rythme scolaire avec les changements d'équipe éducative, signifie devoir reconstruire les liens* ».

Enfin, le rythme de la thérapie ne semble pas s'articuler avec le rythme scolaire. La thérapie engendre une stigmatisation au niveau scolaire (arrive en retard) ainsi qu'un surplus de travail en plus des devoirs.

Au rythme de la thérapie s'ajoute la temporalité du développement de l'enfant : « *l'urgence d'un cas varie suivant les âges de l'enfant* ». Il semble donc que les

professionnels impulsent des accélérations en fonction des cas, dans une optique curative/préventive. Les parents et l'enfant sont-ils capables de suivre cette accélération ?

3.4. La temporalité des réseaux

Il serait, en effet, faux de croire que le réseau n'engendre pas lui-même ses propres temporalités, son propre rythme de travail. La preuve en est l'expression par les acteurs de la nécessité d'un « *temps pour faire rentrer les personnes dans la dynamique instaurée par le réseau* ».

Les informateurs remarquent qu'il faut des **temps pour la structuration des réseaux**. Ces temps de structuration seront détaillés ci-après. Il s'agit de temps de rencontre, de formation, d'échange.

La temporalité des réseaux est marquée par les temporalités liées aux trajectoires professionnelle et personnelle des membres du réseau. Ainsi, il n'est pas sans conséquence qu'un coordinateur du réseau ne puisse continuer son travail faute de budget, ou qu'un libéral ne puisse plus assumer la surcharge de travail engendrée par les activités au sein du réseau.

La temporalité des réseaux réside aussi dans l'histoire de leur construction et de leurs évolutions. « *Il faut du temps pour donner du sens. Nous ne sommes pas encore dans l'étape des bénéfices pour les usagers, on n'en est qu'à la phase de construction entre professionnels. Seulement après on cherche une place à lui donner parmi nous* ». Cette temporalité est longue, lente, à l'échelle de celle des urgences constatées par les professionnels ; elle aussi longue en regard des 5 ans du PRSJ.

Enfin, les réseaux structurés dans le cadre du PRSJ sont pris dans des temporalités administratives contraignantes pour leur survie. Il s'agit surtout du cadre budgétaire.

3.5. L'Histoire du territoire

Les réseaux sont nécessairement pris dans des dynamiques temporelles d'ordre historique et contextuel. L'évolution socio-économique des territoires a une influence certaine sur les réseaux. Dans le cas de Nice, l'accélération de la paupérisation du quartier influence la vie du réseau.

4. La structuration des réseaux

La structuration des réseaux est surtout le fruit des effets perçus du financement apporté par le PRSJ qui a permis de mettre en place deux actions structurantes : les formations et la coordination.

4.1. Rôle perçu du financement dans la structuration des réseaux

Pour les informateurs, le PRSJ a eu pour effet de « *lancer le réseau* » et « *de renforcer les réseaux* ».

L'expression « lancer les réseaux » recouvre des effets tels que :

- la formalisation et la visibilité (« *mis sur papier ce qui existait avant* » ; « *avant, c'était pas formalisé et plutôt lié à la proximité géographique* » ; « *mettre en place le commun* » ; « *permettre de formaliser les choses* » ; « *les choses semblent plus institutionnalisées* » ; « *structurer, construire une base pour aller plus en avant* ») ;
- le décroïsonnement (« *avant le PRS, le réseau dépend des relations de bon vouloir* », « *avant c'était en fonction du relationnel, maintenant c'est moins cloisonné* ») ;
- l'amélioration de la circulation de l'information (« *prendre le temps pour faire le point* » ; « *prendre le temps pour améliorer la communication* » ; « *avant chacun travaillait dans son petit coin. Ici le réseau permet la circulation de l'information par rapport à d'autres écoles* » ; « *le PRS a permis de faciliter le travail en réseau* »).

4.2. Les formations

Les formations sont mentionnées comme **des actions très structurantes** dont l'efficacité est reconnue par les informateurs. Au niveau des acteurs, elles permettent de se rencontrer – donc d'échanger et de se reconnaître – et d'améliorer les connaissances et pratiques (« *Les acteurs sur les différentes structures doivent être formés à identifier les signes précurseurs* »).

Au niveau du réseau, elles renforcent les liens et apportent une cohérence et une plus-value à la qualité du travail. « *C'est intéressant car on suit les formations ensemble, car échange des points de vue* ». « *Il faudrait des formations tous les ans car il y a un apport de contenu et un apport sur la qualité des liens* ».

L'effet structurant des formations tient de l'acceptation de cette méthode par les acteurs. D'une part elle répond à leur demande et d'autre part ils en retirent un sentiment d'efficacité, d'une amélioration de leurs connaissances et compétences.

4.3. Structuration de la circulation des informations

Les modes d'échange d'information entre les membres des réseaux sont supportés par plusieurs médias : *contact téléphonique, réunion, périodicité, café débat*. « *Il existe un réseau qui peut aider surtout dans la circulation des informations et des effets de cette information* ». « *Difficulté de faire circuler les résultats, les indicateurs, mais les colloques le permettent* ».

La circulation des informations permet à un réseau étendu de conserver la trace de ses usagers (« *se donner des informations si les familles changent de zone* »).

Malheureusement, les procédures d'échange d'information semblent peu, voire pas du tout formalisées. « *Mais il n'y a rien d'écrit sur les bilans, sur les observations des enseignants, la communication se fait par la parole* ». La transmission d'information de bouche à oreille, si elle est un signe d'une augmentation du volume des informations échangées, n'est pas une procédure standardisée.

De plus, les échanges d'information entre les professionnels semblent parfois unidirectionnels. Il apparaît que si les informations passent des professionnels proches des habitants vers les spécialistes des troubles du langage, il n'y a pas (ou peu) de retour des spécialistes vers les relais de proximité. « *Circulation de l'information médicale : il faut un retour dans une réunion par rapport au diagnostic pour évaluer la prise en charge* ». « *Il n'y a pas toujours de retour dès que l'enfant est pris en charge par la structure de soin* ». Donc, nous constatons que, quand ils existent, les échanges d'informations « médicales » sont de l'ordre de la transmission de dossier. Il est impossible d'affirmer l'existence d'un véritable échange passant par des dossiers des spécialistes vers les relais de proximité. Au reste, la circulation, l'échange de données médicales est conditionné par le secret médical. « *Avec le secret professionnel, certains acteurs pratiquent l'autocensure quand même* ». La transmission du dossier médical est vécue comme « *une rupture. Cette rupture est palliée par les familles qui relaient l'information auprès des professionnels* ».

Il faut toutefois remarquer que les échanges d'information semblent facilités au sein de réseaux concentrés sur un territoire plus restreint. Par ailleurs, sur un même territoire tel que celui de l'Huveaune, les acteurs envisagent volontiers d'échanger et de transmettre des informations quant au suivi des usagers, mais sont plus réticents à partager des informations sur les projets spécifiques de leurs organismes.

4.4. Des lieux de rencontre

La circulation des informations est en partie conditionnée par l'existence de lieux de rencontre. Ils ont donc une fonction de média. En outre, ils ont une fonction structurante et normative. La fonction structurante consiste dans la mise en relation, dans l'identification de « *tous les acteurs, comment expliquer le rôle de chacun* ». « *Les liens peuvent être irréguliers mais ils sont maintenus par l'existence de lieux de rencontre, d'occasions de rencontre* ». La fonction normative consiste dans la diffusion de pratiques ou de connaissances qui par la suite sont réappropriées par les acteurs ; par exemple la formation en ethnopsychiatrie.

La fréquence des réunions et des rencontres, la possibilité d'avoir des locaux pour organiser ces réunions, la variété des acteurs présents participent à la cohésion et à l'augmentation du volume des informations transmises.

4.5. La coordination

Perçu comme un élément clef de la structuration des réseaux, la coordination est souhaitée par les acteurs. « *Rôle fondamental du coordinateur* », « *facteur de réussite* », « *il faut un chef d'orchestre qui aide à la reconnaissance* ».

Le rôle de la coordination est lié à la plupart des éléments de structuration précités. En fait, la coordination semble être le moteur de tous les volets qui structurent le réseau. « *Quand le*

réseau est en passe d'être plus structuré, il faut une coordination ». Ce rôle est concrètement un rôle d'interface et de reconnaissance avec l'environnement institutionnel, d'organisateur (les formations ; les réunions), de mobilisateur.

La coordination est ressentie comme facilitateur de la circulation des informations « *L'engagement d'une coordinatrice permet de faire du mailing* ».

De plus, elle soulage les professionnels de la gestion administrative du réseau. « *La coordination est essentielle, les libéraux ne peuvent assumer la coordination, ils ont besoins d'être épaulés* ».

Elle permet d'organiser les rencontres et les formations (« *la coordination permet de trouver des créneaux de temps disponibles* », « *intendance pendant les formations, approches individuelles* »).

Signalons la remarque plusieurs fois formulée et qui, d'après les informateurs, pourrait être une caractéristique du profil d'un coordinateur de réseau : le « *coordinateur venu du terrain* ». En effet, et cela est lié à la temporalité, la phase d'acculturation du coordinateur pourrait être trop longue s'il n'avait pas une connaissance préalable du terrain plus que de la problématique.

4.6. L'existence de réseaux préalables

L'existence de réseaux avant le PRSJ est une variable importante de la structuration des réseaux. En fait, cette préexistence intègre deux fonctions antagonistes. L'existence de réseaux préalables démontre l'existence d'une certaine culture du travail en réseau, de l'habitude d'une pratique professionnelle. « *[Au] départ, c'est un facteur positif car il y a l'habitude de travailler ensemble avec d'autres réseaux, avec la municipalité* ». Cependant le revers de la médaille est que « *chaque structure a son propre réseau, d'où un manque de cohérence* ». Plusieurs acteurs confirment l'existence de réseaux avant le PRSJ. Par exemple sur Marseille, les Centres Sociaux travaillaient déjà en réseau. Les réseaux préexistant au PRSJ étaient souvent des réseaux informels.

Le constat qu'il existe des réseaux, même informels, avant l'action du PRSJ devrait attirer l'attention sur les potentialités offertes par les ressources existante. Les ressources du milieu pourraient être utilisées comme levier pour la formalisation des réseaux. Cependant il faut avoir conscience qu'elles constituent des obstacles potentiels dans la cohérence souhaitée sur un territoire donné.

4.7. Les paradigmes scientifiques

Les réseaux sont portés par une adhésion de leurs membres à un paradigme scientifique. Sur la Vallée de l'Huveaune, le paradigme prépondérant pour les troubles de l'apprentissage est un paradigme neurobiologique. Sur le site de Nice, le paradigme prépondérant est un paradigme relevant des théories de la psychologie. Le paradigme scientifique, souvent accepté de manière implicite, a des effets sur les pratiques des membres d'un réseau. Sur la Vallée de l'Huveaune, le paradigme neurobiologique accorde un rôle prépondérant aux spécialistes. A l'inverse, le paradigme psychologique, sur le site de Nice, permet une intégration d'un plus grand nombre d'intervenants.

L'adhésion des membres d'un réseau à un paradigme est fonction des caractéristiques du leadership dans le réseau, des sources d'informations scientifiques directement mobilisables et de la formation des membres du réseau. L'adhésion à un paradigme scientifique renforce certainement la cohérence du réseau. Cependant, la coexistence de paradigmes trop différents pourrait nuire à une collaboration entre les réseaux à l'échelle de la région.

4.8. Conclusions

La dynamique de structuration de réseaux instaurée par la PRSJ a réorienté des pratiques implicites vers une formalisation et une professionnalisation des liens et des procédures. Cette dynamique s'appuie sur un processus fondé sur les rencontres entre les acteurs, rencontres soutenues par des formations largement appréciées et sur l'existence d'un poste de coordinateur moteur essentiel de cette dynamique.

Cependant, dans la Vallée de l'Huveaune, cette réorientation n'a pas tenu compte de manière suffisamment exhaustive des réseaux qui préexistaient.

5. Les effets des réseaux

5.1. Les échanges entre les membres du réseau

Il s'agit des bénéfices perçus par les membres du réseau.

5.1.1. Le partage

La pratique en réseau **a augmenté le partage des informations relatives au suivi des bénéficiaires**. D'une part les professionnels **échanget plus et plus vite**, d'autre part ils perçoivent une **amélioration de la qualité des informations** qu'ils échanget. Ce partage apporte une plus-value par rapport à la situation antérieure. *« Avant, le partage de l'information n'est pas possible, or besoin d'information pour travailler, maintenant la communication va dans les deux sens entre l'école et les professionnels [de la santé] ».*

Ces échanges concernent aussi les **ressources documentaires, les savoirs, les pratiques et les représentations**. La pratique en réseau a permis à certains le *partage d'un langage commun*. Le partage des informations a une autre fonction, celle de **lutter contre l'isolement du professionnel** : *« on se sent moins seul dans la pratique, [ça] permet de briser la solitude entre les professionnels or cette solitude n'est pas souhaitable ».*

5.1.2. Les contacts plus faciles

Les contacts entre les membres d'un réseau sont plus faciles. Cette facilité améliore l'efficacité des orientations des enfants présentant des troubles du langage. *« Facilite les contacts téléphoniques, puis facilite la démarche et l'orientation ».*

Cette facilité s'appuie sur **l'amélioration des rapports entre les professionnels**. *« Il n'y a plus de risque de voir, de rencontrer l'autre ».* Ce qui est souligné c'est l'importance de se retrouver face à face, ce qui est mieux que le seul contact téléphonique.

Connaître les membres du réseau *de visu* à l'occasion d'une rencontre face à face améliore la qualité du lien, densifie les échanges d'information. *« Connaître les visages facilite les liens informels ».* *« Apprendre à se connaître, mettre des visages... ».*

Enfin, connaître les membres du réseau permet de *« connaître la place de l'autre, son rôle, sa logique »* ; *« permettre une reconnaissance pour fonctionner ensemble ».* Connaître les autres membres du réseau, connaître leur place, leur fonction ont **un impact sur la qualité des rapports entre les professionnels et les parents**. *« On est plus crédible si l'on connaît la personne à qui référer l'enfant (connaître le visage). Avant on ne savait pas toujours à qui s'adresser, on tournait en rond ».*

Comme effet de cette connaissance, un informateur souligne les facilités nouvelles dans les relations avec les enseignants. Un autre mentionne que *« l'existence du réseau permet au nouvel arrivé de se familiariser plus vite ».*

5.1.3. La complémentarité

La pratique en réseau a installé une « *complémentarité entre les professionnels et les différents services* », c'est-à-dire des processus d'intervention standardisée, de concertation et de cohésion, caractéristiques d'un travail intersectoriel.

La complémentarité a des effets positifs dans le suivi cas par cas. Elle permet un gain de temps grâce au « *contact avec les libéraux en tant que relais, au fait d'avoir des partenaires bien identifiés pour orienter* » et parce qu'elle « *facilite les contacts, la circulation de l'information* ».

Cependant les informateurs ne perçoivent pas le décloisonnement comme un effet du réseau au niveau des institutions ; ils parlent de « *saucissonnage des institutions* ». L'effet de décloisonnement le plus perçu, le plus explicité est celui entre l'école et la santé. « *On perçoit de moins en moins le cloisonnement entre école et santé, même si la barrière reste tangible* ».

5.1.4. La proximité

« *Le travail de proximité, c'est répondre à un besoin* ». Le travail en réseau a permis une approche de proximité avec les bénéficiaires potentiels. Proximité souhaitable au regard des difficultés pour certaines familles à se déplacer, à connaître les institutions qui pourraient les aider et à passer outre une méfiance souvent légitime au regard de leur vécu. « *La proximité, c'est aller dans le milieu des gens car ils ne sont pas mobiles* ».

Cependant, les professionnels soulignent que « *la proximité peut nuire à l'intimité* ». C'est dire que la frontière entre la proximité et le contrôle social est parfois ténue. Le travail de proximité devrait être l'objet de formation : « *proximité, il faut former quelqu'un à ça* ».

La proximité est donc délicate mais essentielle, c'est elle qui permet le maillage avec les habitants et qui permet aux habitants de profiter de la dynamique du réseau. L'école est perçue comme un acteur essentiel de la proximité avec les parents.

5.2. Les bénéficiaires

5.2.1. Processus accélérés et orientations facilitées

Les informateurs perçoivent que le processus de prise en charge est plus rapide et plus efficace. « *Meilleure orientation des publics défavorisés* ». « *On écoute dans les lieux de paroles, dans les points écoute puis on propose une orientation* ». En effet, « *les interventions ne sont pas multipliées et les délais ont diminué* ».

Plusieurs critères sur la qualité des services émergent des entretiens : « *diagnostic plus rapide* », « *prise en charge globale, [elle] sait que le réseau existe parce qu'il lui a évité d'aller chez deux spécialistes* ».

5.2.2. Accessibilité et visibilité des services

Une meilleure exploitation de la proximité des services est une plus-value du travail en réseau. Il s'agit surtout de la possibilité pour les habitants de connaître les personnes ressources, celles qui pourront les aider et le cas échéant les orienter. *« La psychologue est accessible, elle est sur le lieu de vie. Elle est là, on peut y venir implicitement ».*

C'est au niveau de l'accès à l'information pour les usagers que le réseau semble le moins performant.

Une meilleure visibilité des réseaux est un effet du PRS constaté par les acteurs. *« Avant le PRS, ce n'était pas officiel, on ne savait pas qu'il existait un réseau ».*

La visibilité semble être moins évidente pour les usagers. *« Les familles ne connaissent pas les ressources, il faut une meilleure visibilité ».*

Cependant la visibilité du réseau rencontre des obstacles : *« On ne peut pas faire de la publicité pour le réseau dans le cas de réseaux constitués des libéraux ».* *« Visibilité au niveau des familles non, sauf quand on place les affiches ».* *« Pour plus de visibilité il est nécessaire d'avoir un lieu de rencontre avec une veille ».*

5.2.3. Confiance

L'effet le plus perçu lors des entretiens est l'augmentation de la confiance des habitants dans les services offerts. *« La confiance que les parents ont bénéficié aux enfants ».*

Cette confiance est une condition nécessaire pour faciliter la démarche des parents. *« Par le travail en réseau, les parents ont l'impression d'une solidité, de sérieux : cela facilite leur démarche ».* *« C'est rassurant pour les familles ».* *« [Ça] prépare les familles qui viennent nous consulter ».* *« Il faut rendre le temps de création du lien avec la famille plus explicite ».*

Cette confiance se construit sur *« l'impression de cohésion »*, *« que les professionnels travaillent dans le même sens »* et *« l'impression de politique cohérente ».*

5.3. Conclusions

Les réseaux ont des effets sur leurs environnements. La pratique en réseau peut éviter les concurrences de territoire entre les acteurs. Elle parvient même, par les liens créés, à transformer cette logique de concurrence en logique de partage. D'après les membres des réseaux, la modération de la concurrence de territoire bénéficie aux habitants, qui ne sont plus considérés comme « les clients » de l'une ou l'autre des institutions. Du côté des professionnels, cela permet une approche plus éthique, qui respecte le choix des personnes d'aller vers tel ou tel service offert par le réseau.

D'après les informateurs, il y a un *« gain financier »*. Par exemple, le travail en réseau évite *« qu'un enfant soit pris en charge deux fois »* ou qu'un service soit redondant avec un autre.

Le partage des informations, les échanges de compétences et de savoirs ont un effet boule de neige sur l'environnement du réseau. Par exemple, le travail en réseau permet *« l'amélioration de la formation des enseignants ».*

6. La place des usagers

La participation des usagers n'est pas mesurable sans une étude plus approfondie, et sans rencontrer un plus grand nombre d'usagers. Les entretiens montrent, cependant, que la question de la participation des usagers est un débat à mener, ce débat est d'ailleurs en cours au sein des réseaux. « *Sur le quartier, on table sur l'existant mais tout le monde est acteur potentiel* ».

La conscience d'entrer dans un réseau semble une condition préalable à la participation des usagers au réseau, condition qui semble aller de soi. Pourtant, « *les usagers ne sont pas toujours informés sur l'existence du réseau* ». En fait, l'entrée des usagers en tant que membres du réseau pose des problèmes. La question importante est celle du **statut des parents au sein du réseau**. La définition du statut est une première étape à franchir vers une participation réelle : comment les parents pourraient-ils participer au réseau autrement que comme source d'information pour les professionnels ? « *Les parents aimeraient être acteurs, or ils ne sont que adhérents* ». « *Les personnes savent qu'elles rentrent dans le réseau, mais elles ne signent pas de charte* ».

Une solution évoquée serait la participation des parents via les associations de parents ou via le Comité d'Administration de réseau. Plus originale, le théâtre de l'opprimé (site de Nice) aurait pu permettre une participation active des parents sur différents plans : la construction d'une information (conception de la pièce), le travail sur le savoir-être des parents (communiquer sur son vécu), l'action sur le milieu de vie par la diffusion de la pièce. Malheureusement, ce travail n'a pas été financé.

La participation des parents permet d'éduquer ces derniers. C'est-à-dire que les parents sont considérés comme « *cible de l'information* », « *faire passer les messages auprès des familles* ». L'éducation consiste aussi à « *cadrer, canaliser les idées des parents* ».

Il existe des processus où les parents sont associés à la définition du contenu des informations. « *Les thèmes des ateliers émergent des habitants* », « *le constat est fait par le public* ». Parfois, ce sont les enfants qui suscitent l'information (« *information partie des demandes des enfants* »). Cependant ces processus sont rares. Le plus souvent, « *les parents ne participent pas aux activités de formation, de réflexion, il s'agit surtout de conférences débats entre les pros* ». Pourtant, d'après un informateur, « *les réseaux peuvent se structurer autour du vécu des parents* ».

Le vécu des parents est une ressource pour les professionnels du réseau ; mais ce vécu est ambigu. D'une part la présence des usagers dans le réseau est souhaitable car elle permet de « *s'appuyer sur le vécu des gens* », « *des parents blessés pourraient apporter leur expérience* ». D'autre part, « *l'implication des parents est ambiguë, à la fois ils peuvent constituer un appui et à la fois ils peuvent constituer un danger* ». « *Les parents qui participent doivent aussi être des parents dont les enfants s'en sont sortis, mais les affects des parents risquent d'être difficiles à gérer* ». La participation des parents ne saurait se réduire à celui d'une source d'information.

Enfin, les parents qui « *entrent* » dans le réseau devraient « *pouvoir s'y retrouver* ». C'est-à-dire que le réseau ne doit devenir un labyrinthe et les usagers ne doivent pas être traités comme des objets qui animent les échanges du réseau.

Conclusions : usagers ou bénéficiaires ?

L'enquête sur les deux réseaux a montré une différenciation nette entre les membres du réseau et les usagers des services. Le terme usager que nous avons utilisé pour catégoriser les acteurs n'est pas correct par rapport aux représentations des personnes interviewées. Il serait plus correct de parler en termes de bénéficiaires. En effet, usager suppose une démarche active des personnes utilisant les services. Or, nous ne pouvons pas affirmer qu'il existe de telles démarches actives, ni que les personnes qui utilisent les services soient des acteurs à part entière des réseaux. C'est pourquoi, il serait plus juste de parler de bénéficiaires que d'usagers.

Dans le cas des troubles du langage, les acteurs sont partagés quant à l'identification des bénéficiaires. S'agit-il des enfants ? S'agit des parents ? Les acteurs ont tendance à se situer « *Autour de la personne : l'enfant au centre, la famille au centre* ».

7. Les conditions de la pérennisation

« *Trop tôt pour évaluer les effets du PRS d'un point de vue développement durable* ». Il vrai qu'en termes de développement durable les effets ne peuvent se mesurer dès à présent. Que l'on pense par exemple aux effets de la rééducation d'un enfant qui est lui-même la conséquence d'une meilleure coordination des services, etc. « *On ne peut pas abandonner là. Le PRS est un préalable nécessaire mais il faut pas le laisser tomber, il faut le reprendre* ».

7.1. Le financement

Le PRS est surtout perçu comme une source de financement. *De facto*, la fin du PRS engendre des craintes pour les subsides, pour le maintien des projets et des emplois. Le financement ne semble pas avoir favorisé la pérennisation. Les emplois, les postes créés grâce à ce dernier sont dès à présent en danger, notamment les postes de coordination. « *Peur de l'inconnu, vers quoi on va* ». « *Sans financement, on peut pas continuer, on ne survit pas, pourtant c'est porteur* ». « *Il faut un financement pour la logistique du réseau. Financement de fonctionnement, pas des finances pour des actions au coup par coup* ».

7.2. La continuité des objectifs

La pérennisation ne peut être obtenue sans que les objectifs du PRS ne soient reconduits. « *Garder la logique des objectifs pour ne pas déconstruire le [ce qui est] fait, maintenir quelque chose sur les troubles du langage* ». Evidemment la reconduction des objectifs est une question liée au financement, mais pas seulement. Pour les acteurs, il serait démobilisateur, voire impossible, de reconstruire leur pratique en réseau autour d'autres objectifs.

Cependant, les acteurs précisent que ces objectifs doivent « *être enrichis* ». « *Il faut élargir le cadre mais la limite d'âge 0-6 ans est une barrière à cet élargissement* ». Cet enrichissement, cet élargissement est nécessaire si les acteurs veulent maintenir des actions en adéquation avec la réalité, avec la complexité des troubles du langage. « *Le PRS est trop ciblé sur une tranche d'âge, il est trop étroit par rapport aux demandes qui émergent du terrain* ».

Le passage de la notion de « troubles du langage » à celle de « troubles de l'apprentissage » représente une piste intéressante pour cet élargissement. L'objet du réseau rejoindrait ainsi la préoccupation du PRSJ telle que prise en compte dans la formulation initiale de l'objectif 1.

7.3. La coordination

Nous ne revenons pas sur le rôle essentiel des coordinateurs dans la structuration des réseaux. Pour assurer une pérennisation, les acteurs perçoivent que la coordination doit perdurer, notamment à travers le financement. Ils envisagent même « *une coordination plus large, sur un territoire plus grand* », une sorte de coordination des réseaux entre eux.

7.4. Renforcer les partenariats

Le PRS a permis de tisser des relations et des partenariats : « *le PRS a permis de renforcer le volet avec le libéral* », par exemple dans la Vallée de l'Huveaune. Les acteurs pensent que la pérennisation ne peut exister sans le renforcement de ces liens. « *Les gens changent ; les liens informels tissés à l'occasion du PRS sont fragiles* ».

Les liens les plus fragiles sont les liens entre les secteurs social, sanitaire et éducatif. C'est sur les liens intersectoriels que les futurs programmes devraient porter. « *Lien avec le volet social, il faut le faire* ». « *Le PRS aide à la reconnaissance, mais il y a encore des réticences par rapport aux soins. L'EN a peur de la médicalisation. Poser un lien entre CMP, les parents, et l'école mais un lien formel* ». « *Nous sommes au balbutiement, au bout de 5 ans il reste des problèmes : poste pas pourvus et directeurs d'écoles primaires pas associés* ».

7.5. Formaliser les expériences

La pérennisation se décline aussi dans la formalisation et dans l'exploitation des expériences passées (« *exploiter se qui s'est fait* »). Cette formalisation demande du temps (« *temps pour formaliser l'expérience et la communiquer* »). Il s'agit de pouvoir reproduire l'expérience (« *reconduire cette expérience positive sur d'autres quartiers* »), ou de formaliser les pratiques (« *négoier un temps pour dégager une méthodologie commune* »).

7.6. Conclusions

S'il est trop tôt pour évaluer les effets du PRSJ en termes de développement durable, il est néanmoins possible de constater que certaines bases sont posées en ce sens telles que le développement et le renforcement des liens entre les acteurs.

D'après les informateurs, l'effort doit être poursuivi si l'on veut augmenter les chances de pérennisation des pratiques en réseau. Cet effort, concrétisé par un nouveau cadre de financement, devra tenir compte de la nécessité d'investir dans la coordination, dans le renforcement des liens les plus ténus (par exemple entre le Sanitaire et l'Education Nationale), par la formalisation des expériences et par une continuité sur les mêmes thèmes mais avec des objectifs élargis. Parmi les conditions de la pérennisation, une continuité qui englobe les objectifs actuels (troubles de langage) dans un concept juste un peu élargi (troubles de l'apprentissage) est certainement la plus importante.

8. L'imbrication des réseaux

Une caractéristique importante des réseaux est leur ouverture sur leur environnement. La théorie explique que plus les liens sont forts entre les membres du réseau, plus les liens sont connexes, moins le réseau tend à être ouvert sur son environnement. C'est le cas par exemple d'un réseau de résistance. A l'inverse, des liens moins forts impliqueraient une plus grande ouverture vers l'environnement, mais un moins bon soutien des membres entre eux. Cette connexité ne peut être étudiée sans une analyse approfondie du réseau.

Sur les sites que nous avons investigués, nous constatons une imbrication de réseaux les uns dans les autres. Mais les liens entre les différents réseaux sont parfois ténus.

Est-ce que tous ces réseaux en réseaux constitueraient une sorte de « super-réseau » ? Nous ne pouvons pas l'affirmer. Mais nous doutons de la nécessité que tous les acteurs d'un territoire soient dans le même réseau. Comme le remarque un informateur, « *au-delà d'une certaine densité, le réseau éclate en petits réseaux* ». De plus, rappelons les réticences des informateurs quant aux possibilités de piloter un réseau surdimensionné.

8.1. L'imbrication des réseaux formels

Sur la Vallée de l'Huveaune, il semble exister au moins cinq réseaux : Gaëlle, Resodys, Coridys, le réseau des Centres Sociaux et les crèches, mais aussi le réseau des écoles privées et d'autres réseaux identifiés sur l'Internet (Médecins généralistes, ...). Ces différents réseaux présentent des caractéristiques structurales différentes. Les entretiens permettent de situer ces 5 réseaux les uns par rapport aux autres. En effet, chaque réseau est constitué d'acteurs dont le travail est centré sur un objet spécifique. Ce qui est intéressant c'est de constater que la réalisation de l'objectif 1 semble passer par une imbrication, par des liens entre des réseaux qui parfois préexistaient au PRSJ. Cette imbrication des réseaux permet de réaliser une intersectorialité, en l'occurrence de lier sanitaire/social/éducatif. « *Relation RESODYD avec l'Huveaune, il existe une communauté d'objectifs mais manque de temps pour se réunir, manque de temps pour se déplacer* ».

La question de l'imbrication des réseaux porte donc sur les liens entre les différents réseaux. Comment ces liens se manifestent-ils ? Comment sont-ils entretenus ? Sont-ils solides ? Sur les deux sites, la même difficulté apparaît lorsque deux réseaux doivent travailler ensemble. Les liens reposent sur des rencontres trop ponctuelles, trop rares ou sur des personnes qui sont affiliées à plusieurs réseaux. Ce sont donc des liens fragiles entre les différents secteurs concernés par les troubles du langage. « *Pas de lien avec les CS [Centres Sociaux] mais on utilise les locaux, ils nous demandent des interventions* ». « *Gaëlle a des liens avec Resodys, se rejoint sur la thématique* ».

L'Education Nationale est perçue comme un réseau à part entière, qui fonctionne en interne, qui est fermé sur lui-même. Les acteurs évoqueront souvent à son sujet l'idée « *d'une forteresse, comme un mur à percer !* ». Le renforcement et l'élargissement du travail avec l'Education Nationale sont des souhaits des acteurs qui constatent, par ailleurs, qu'il faut « *du temps pour créer du lien avec l'Education Nationale, les enseignants sont pourtant demandeurs d'information et de formations* ». Cette représentation de l'Education Nationale implique que « *travailler avec l'école, c'est plus compliqué* ». Il s'agit donc d'une réalité constatée qui tend à se constituer comme préjugé quant aux possibilités de collaboration. Dans les deux réseaux, les acteurs parviennent à travailler avec les écoles implantées sur le territoire de leur action, mais pas avec l'institution Education Nationale.

D'après les informateurs, d'autres obstacles de nature plus contextuelle freinent les possibilités de travailler avec l'Education Nationale : « *le RASED mourant sur l'Huveaune* », « *l'EN n'a pas une vision de santé publique* ».

Par ailleurs, la question de l'imbrication des réseaux formels implique un questionnement sur la « *coordination entre les réseaux et les PMI, entre les différents programmes* ». Comment coordonner le travail entre les différents réseaux ? Faut-il viser la création d'un réseau de réseaux ?

8.2. L'imbrication des réseaux informels

La formalisation des réseaux a un effet enrichissant au niveau des réseaux informels de type « réseaux interpersonnels ». Les acteurs mettent en avant que les actions de structuration telles que les réunions et les formations ont permis aux membres du réseau de se connaître et de se reconnaître. Au sein de ces actions structurantes, les moments de pause, hors activité, sont autant de moments pour les professionnels d'échanger des informations, par exemple à propos d'un enfant. Il s'agit des rencontres « *pendant une pause café* », « *il y a des lieux de rencontre, mais aussi des échanges fortuits* ».

L'imbrication de l'informel se fait aussi par le « *passage de l'information de bouche-à-oreille* », « *le réseau s'élargit* ». Il est dès lors difficile de mesurer avec exactitude l'étendue réelle des effets du réseau.

8.3. Le maillage relationnel

Si les réseaux sont des réseaux de professionnels pour les professionnels, il faut se poser la question des portes d'entrées des usagers dans les réseaux. Il existe une série de procédures qui permettent aux usagers de bénéficier des services offerts par le réseau. Elle « *permettent d'orienter la personne, de l'accompagner dans sa démarche d'aller vers les soignants* ». Ces procédures sont basées sur le travail de proximité. « *Le travail de proximité avec les familles, avec les bébés, c'est faire du lien, du contact pour favoriser plus tard l'accès aux services de soins* ». « *Je suis un point d'ancrage pour faire le lien* ». Le travail de proximité consiste à construire un maillage entre les réseaux de professionnels et les usagers potentiels des services proposés par le réseau. Le maillage est effectué par les professionnels les mieux situés pour détecter les troubles du langage, c'est-à-dire les professionnels qui sont le plus souvent au contact avec les enfants. Il s'agit en particulier des enseignants (« *les enseignants sont les mieux placés pour détecter les cas de manière précoce* », « *les enseignants doivent faire attention aux handicaps* »), du personnel des crèches (« *repérage en école maternelle* », « *les lieux de garde de la petite enfance* ») et les médecins des CMP (« *un des maillons du dispositif, relais si les personnes veulent interpeller le réseau* »).

Les enseignants, à propos desquels les informateurs s'accordent sur leur bonne volonté, sont tout de même stigmatisés : « *les enseignants ne connaissent pas les troubles du langage, ils ne savent pas les détecter* ».

Les acteurs soulignent deux obstacles à ce maillage. D'une part il semble que les professionnels ne soient pas identifiés ou que l'existence du réseau sur les troubles du langage ne soit pas connue des usagers potentiels (« *besoin de visibilité avec la proximité* », « *besoin de liant* »). Parfois, l'enseignant ne peut assumer ce travail de relais : « *j'ai pas de contact régulier avec la maîtresse* ».

9. Conclusions générales et recommandations

9.1. Evaluation de la dynamique installée par le PRSJ

Le tableau ci-dessous synthétise les données recueillies lors des entretiens.

Avec ce tableau, nous ne visons ni une comparaison des deux sites, ni une évaluation de l'ensemble de la dynamique des réseaux engendrée par le PRSJ sur l'ensemble du territoire régional. Nous proposons une vue de la dynamique instaurée par le PRSJ sur les deux sites comme une étape au service des deux démarches. L'outil ébauché permettrait d'approfondir la compréhension d'un réseau local ou d'apprécier la dynamique générale selon que l'on affine l'analyse d'une part ou que l'on diversifie les sites examinés d'autre part.

Ce tableau est composé de deux parties. La première concerne les effets du PRSJ perçus par les acteurs dans la structuration et le renforcement des réseaux. La deuxième liste les caractéristiques du réseau qui devraient être prises en compte pour une dynamique de meilleure qualité.

- La première colonne du tableau indique les dimensions investiguées par les entretiens.
- La deuxième colonne donne en synthèse les critères sur les effets constatés du PRSJ et sur les caractéristiques des réseaux.
- La dernière colonne estime le degré d'intensité avec laquelle ce critère est rencontré, en fonction des informations collectées dans les entretiens.

Cette intensité est modélisée suivant une échelle en cinq paliers : très faible, faible, moyenne, forte, très forte. La valeur proposée est une synthèse construite par les chercheurs sur base du jugement porté par les informateurs sur la pratique en réseau. C'est un jugement essentiellement qualitatif. Il ne repose pas sur un décompte des fréquences des unités de sens pouvant illustrer telle ou telle dimension. En effet, cette évaluation ne s'était pas fixé pour objectif l'audit des réseaux, mais bien l'analyse des dynamiques instaurées par le PRSJ et leurs chances de pérennisation. Rappelons aussi que sur chaque site, il y a coexistence de plusieurs réseaux, particulièrement sur le site de Marseille, et que chaque réseau peut avoir une dynamique particulière.

Les effets du PRS perçus par les acteurs

Dimensions	Critères		Intensité	
			Marseille	Nice
Structuration des réseaux	Création d'une culture commune	– Partage des représentations	Fort	Fort
		– Mise en commun des ressources	Fort	Fort
		– Partage d'une philosophie de travail commune	Moyen	Fort
	Renforcement des liens informels entre les acteurs	– Reconnaissance des acteurs entre eux	Fort	Très fort
		– Elargissement des liens en dehors du réseau	Moyen	Faible
		– Volume des informations échangées en situation informelle entre les membres du réseau	Fort	Fort
	Création de liens formels entre les acteurs	– Existence de répertoires d'adresses	Moyen	Moyen
		– Existence de procédures d'échange d'information	Faible	Faible
	Création de lieux de rencontre structurants	– Existence de formations	Fort	Fort
		– Existence de séances d'information	Faible	Faible
	Processus de circulation de l'information/des pratiques	– Meilleur suivi des dossiers	Fort	Fort
		– Echange de pratiques	Moyen	Moyen
	Diversité des secteurs impliqués dans le réseau	– Présence du secteur libéral	Moyen	Faible
		– Présence du secteur social	Moyen	Fort
		– Présence du secteur Education Nationale	Moyen	Moyen
		– Présence des acteurs locaux	Faible	Faible
Qualité des liens entre les secteurs impliqués dans les réseaux	– Liens avec les libéraux	Moyen	Faible	
	– Liens avec le secteur social	Moyen	Moyen	
	– Lien avec l'Education Nationale	Faible	Moyen	
	– Liens avec les acteurs locaux	Moyen	Moyen	

Structuration des réseaux (suite)	Visibilité du réseau	– Visibilité pour membres	Très fort	Très fort
		– Visibilité pour usagers	Faible	Faible
		– Visibilité pour institutions	Moyen	Moyen
	Instauration d'une coordination légitime	– Rôle structurant et reconnu de la coordination	Très fort	Très fort
	Amélioration de la rapidité de prise en charge	– Délais d'attente diminués	Fort	Moyen
	Amélioration de la qualité de la prise en charge	– Redondances évitées, complémentarité des services	Fort	Fort
Effets pour les bénéficiaires	Accélération de la prise en charge	– Délais d'attente diminués	Moyen	Moyen
	Facilité d'accès aux services	– Maillage de proximité avec les professionnels relais	Moyen	Moyen
	Augmentation de la confiance dans les services	– Impression de cohérence et de travail de proximité	Fort	Fort
Place des bénéficiaires	Les bénéficiaires sont considérés comme des « clients/patients »	– Patients avec un statut d'objet dans les réseaux	Fort	Moyen
	Les bénéficiaires sont considérés comme des usagers	– Bénéficiaires informés du travail en réseau	Moyen	Moyen
	Les bénéficiaires sont considérés comme des acteurs	– Bénéficiaires acteurs dans les réseaux	Très faible	Faible
Pérennisation des réseaux	Existence de partenariats	– Partenariats formalisés entre les associations ou les personnes (convention, cotisation)	Moyen	Faible
	Existence d'une culture du travail en réseau	– Travail en réseau apprécié par les acteurs	Fort	Très fort
	Implication des acteurs locaux	– Acteurs locaux peu impliqués dans les réseaux	Faible	Moyen
	Formalisation de l'expérience	– Formalisation et communication des résultats vers l'extérieur	Moyen	Moyen
	Existence d'un cadre global structurant	– Présence d'un cadre structurant pour développer et financer les réseaux locaux non thématiques	Faible	Faible

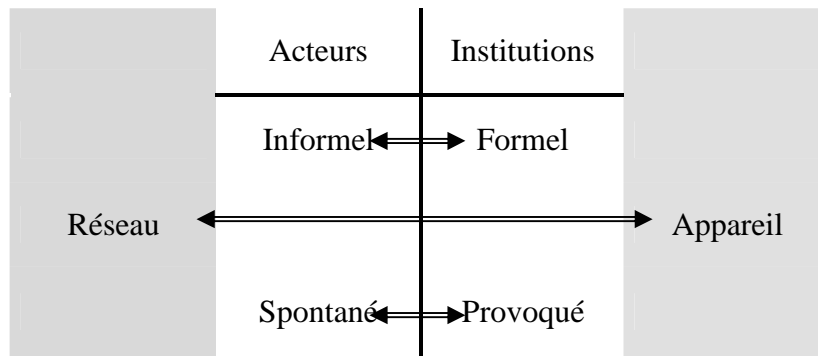
Caractéristiques des réseaux perçues par les acteurs

Dimensions	Critères	Intensité de la mise en oeuvre	
		Marseille	Nice
Le poids du territoire	Le contexte socio-démographique	Faible	Moyen
	La mobilité des usagers	Faible	Moyen
	Les découpages administratifs	Faible	Faible
	L'étendue physique du réseau	Faible	Moyen
Les temporalités	La temporalité des institutions	Très Faible	Faible
	Les temporalités des professionnels	Faible	Fort
	Les temporalités des bénéficiaires	Moyen	Faible
	Les temporalités du réseau	Moyen	Faible
	Le temps de l'Histoire	Faible	Faible
Le financement	Complémentarité des sources financement	Faible	Faible
	Coordination dépendante financement	Très Faible	Très faible
La structuration du réseau	Crainte des acteurs quant au passage de l'informel au très formel	Moyen	Faible
	Les paradigmes scientifiques	Fort	Faible

9.2. Commentaires

1. Entre réseaux et appareils, un équilibre dynamique de facilitation et de formalisation

L'analyse des entretiens a permis de dégager une tension entre deux pôles : les réseaux et les appareils. Le premier est orienté vers le développement du lien entre les membres du réseau : information, formation, échanges... Le second est orienté vers le développement du lien vers les bénéficiaires extérieurs au réseau : délais, prise en charge, continuité...



Nul doute que suivant le rôle de l'acteur, sa représentation oscille vers les réseaux ou vers les appareils. Il semble notamment que les acteurs institutionnels prennent plutôt comme modèle les appareils tout en soutenant les réseaux, alors que les acteurs de terrain partent d'abord des réseaux sans refuser l'approche des appareils. Ces deux modèles se traduisent par des positions en termes de réseau spontané ou provoqué, de processus informel ou formel, de place des membres du réseau et des bénéficiaires. Ces positionnements ont chacun des avantages et des inconvénients qu'il faut potentialiser ou minimiser.

Dans le cadre du PRS, on assiste à la rencontre entre ces deux pôles. A présent que les représentations se croisent et s'échangent, il serait souhaitable de formaliser le consensus et d'établir des procédures qui permettent de conserver la tension entre réseaux et appareils. Il faudra éviter que la logique de l'un ne s'impose au détriment de l'autre. La dynamique est dans une phase cruciale de dialogue démocratique où les institutions ne doivent pas projeter, ni imposer leur mode de fonctionnement sur celui des acteurs de terrain.

Conserver cette tension entre les réseaux et les appareils permet un dialogue. D'après les entretiens, ce dialogue ouvre le chemin vers une amélioration de la qualité des services, du point de vue de l'accès, de la prise en charge et des compétences des acteurs. Cette tension devrait en outre maintenir une distance souhaitable entre le cadre structurant des financements et la dynamique instaurée sur le terrain. En effet, si le cadre structurant s'immisce de manière normative dans tous les fonctionnements du réseau, le risque existe de voir une efficacité de façade surgir des réseaux (parce que les procédures correspondront aux schémas administratifs) au détriment, peut-être, de la qualité des services.

Dans cet équilibre à instaurer entre les deux pôles, il faut réfléchir aux stratégies à mettre en place dans le cadre du PRSP pour continuer à faciliter l'émergence, formaliser et pérenniser des réseaux locaux qui ne soient pas des « réseaux de santé » au sens actuel de la législation et du financement URCAM – ARH, mais des « réseaux de promotion de la santé » plus axés sur la dimension sociale et éducative. La démarche des programmes territoriaux de santé comme celle des « ateliers santé ville » avec des fonctions de dynamisation et de coordination sont des pistes intéressantes.

2. Naissance, affirmation d'une culture commune du travail en réseau

Représentations sur les réseaux et culture de réseaux, un premier pas, un socle ? L'analyse montre que les représentations que les acteurs ont du travail en réseau sont largement partagées. On constate peu de variété dans celles-ci. Cette constance se traduit même dans des réponses n'ayant pas pour objet la définition des réseaux. Les représentations, même si elles témoignent d'un souci de définitions, prouvent que les définitions sont partagées et communes. Il est donc possible de conclure que le PRS est parvenu à diffuser, à renforcer ou à expliciter une « culture » des réseaux dans les sites investigués. Il faudrait cependant s'interroger sur les modalités de la diffusion de cette culture des réseaux pour pouvoir en reproduire le succès. On sait, par exemple, que sur les deux sites, les formations ont été un élément important.

« *Il est difficile d'imaginer travailler sans les réseaux* », disait un acteur. C'est-à-dire que le travail sur la culture des réseaux s'est ancré à la fois dans les réflexions sur les réseaux, mais aussi dans l'expérience.

3. Réseau et filet social

Le travail en réseau est certainement une réponse adéquate à une problématique de santé publique dont les déterminants dépassent le cadre du sanitaire. Il faut s'interroger, au regard des entretiens, sur l'étymologie du mot réseau : *retis* (filet). Dans une première acception, filet désigne le système de prévention de troubles du langage, l'aide sociale... Dans une deuxième acception, filet signifie « piège », c'est-à-dire qu'il évoque toutes les procédures de contrôle des usagers du réseau. Nous avons retrouvé cette double sémantique dans les discours : certains se félicitant de l'efficacité d'une démarche qui (pour)suit les parents passant d'école en école, d'autres s'en inquiétant.

4. Mise en place d'une évaluation du travail en réseau

La systémique en place dans les pratiques en réseau implique des interactions entre les différents résultats du travail en réseau. Ainsi, les bénéfices apportés au travail des professionnels ont des effets sur les bénéficiaires. Ces effets sont parfois pervers en ce sens qu'il est fort peu probable qu'ils soient tous considérés comme des bénéfices parmi les bénéficiaires. De même, les effets au niveau des bénéficiaires ont des retombées dans les pratiques professionnelles. Par exemple, la confiance des parents dans l'offre de services facilite le travail des professionnels. Toutes ces interactions ne peuvent être listées dans le cadre de cette évaluation. Nous pensons qu'il appartient aux acteurs d'analyser leur réseau en termes d'interactions et d'effets, parfois inattendus.

La difficulté est de mettre en place une évaluation basée sur des critères de qualité qui seraient issus de la littérature exclusivement. Il est certain que des guides d'évaluation, comme celui de l'ANAES, constituent une base de travail. Mais chaque réseau opère dans un milieu propre en même temps qu'il constitue un milieu particulier. Les dimensions de temporalités comme de territoires qui ressortent des entretiens démontrent bien le poids du contexte global et local. Chaque réseau mérite d'être évalué spécifiquement à partir de critères standardisés et de critères négociés.

Ainsi l'évaluation présentée ici aurait pu comporter un volet quantitatif avec une analyse sociométrique afin de tracer effectivement les réseaux grâce au logiciel UCINET. Cependant, le questionnaire initialement prévu à cet effet n'était pas optimal, en regard des données rassemblées lors des entretiens. Il aurait été plus pertinent de construire un nouveau questionnaire sur base de ce rapport. Mais les délais sont apparus trop courts pour réaliser ce volet de l'évaluation. Le désavantage de ne pas avoir pu exécuter le volet quantitatif réside dans la finesse d'analyse des structures des réseaux. Il aurait, par exemple, été possible d'identifier les acteurs isolés, les liens trop ténus, les noyaux durs des réseaux.

Ce rapport met en exergue les représentations des acteurs, leur vécu, leurs espoirs, leurs attentes par rapport au travail en réseau. La validité de la grille d'analyse présentée ci-dessus est qu'elle émerge des acteurs eux-mêmes, elle devrait donc être en adéquation avec leur pratique. Ainsi ces représentations pourraient être à la base d'une grille d'évaluation du fonctionnement des réseaux. Une telle grille n'exclut évidemment pas une autre approche d'évaluation basée sur les effets en termes de santé publique ou de coûts. De même, l'enquête sociométrique envisagée ci-dessus reste un complément intéressant pour chacun des réseaux.

5. Continuité et révision des objectifs du PRS

La pratique en réseau génère, entretient des liens entre les personnes. Elle a tendance à éveiller l'attention des membres sur l'existence des réseaux. Les acteurs semblent réaliser que souvent ils travaillaient déjà en réseau, mais de manière implicite. De plus, la pratique en réseau – sur les deux sites évalués – semble engendrer une dynamique d'inclusion alimentée par la diversité des déterminants liés aux troubles du langage/du développement. Cette dynamique d'inclusion tend à ce que l'objectif 1 – tel qu'écrit dans le PRSJ – soit perçu comme trop restrictif puisque les partenaires du réseau (formel, informel et maillage) débordent de ce cadre.

L'élargissement de la population cible est un effet de la logique d'inclusion initiée par le travail en réseau. La dynamique du travail en réseau inciterait les acteurs à continuer leur action hors du cadre défini par l'objectif 1 du PRSJ. Par exemple, le suivi d'un enfant, chez qui des troubles du langage ont été diagnostiqués, devrait se poursuivre au-delà de l'âge de 6 ans au sein du réseau. Cela demanderait, en outre, la possibilité pour le réseau de travailler en partenariat avec l'Education Nationale, notamment pour le suivi des élèves lors de leur passage de CM2 au Collège.

La continuité des objectifs, à condition qu'ils soient élargis, serait un gage de pérennisation des dynamiques en place. Ainsi, la conservation de la mobilisation des acteurs autour d'une thématique, autour d'une méthode de travail est une plus-value apportée par le PRSJ.

Il est dès lors nécessaire de poursuivre la démarche par « milieux de vie » qui était un des principes fondamentaux du PRSJ. D'autres réseaux et d'autres secteurs de l'action publique pourraient s'imbriquer autour de milieux de vie tels que la famille, l'école, le quartier. Les objectifs au sein d'un vaste programme régional de santé publique des enfants et des jeunes devraient s'articuler soupagement pour ne pas poser des cloisons étanches entre enjeux des acteurs et des financeurs.

6. Approche thématique, approche territoriale

L'approche thématique permet de couvrir un territoire plus large, d'être plus égalitaire. Ce sont ses points forts. Par contre, elle engendre des dynamiques organisationnelles plus complexes. Elle tend à instaurer un réseau entre des réseaux. Or, la coordination entre des réseaux semble plus difficile à réaliser et les liens entre les secteurs impliqués plus fragiles.

L'approche territoriale locale est plus proche de la notion de milieu de vie, facilite le contact entre les acteurs de proximité et permet plus de cohérence intersectorielle. Elle a aussi ses limites, car les milieux de vie de chacun ne sont plus reliés à des territoires limités et homogènes, en fonction des domaines d'activités. Des phénomènes multiples d'identité et/ou de stigmatisation peuvent aussi exister.

Dans un cas comme dans l'autre, la gestion d'un réseau, sa coordination demande des professionnels formés, possédant des compétences diverses : gestion des ressources humaines, connaissance du terrain, forte capacité empathique...

7. Des obstacles liés aux temporalités et aux territoires

Il est clair que le travail en réseau ne peut résoudre des obstacles liés à des temporalités qui lui échappent comme l'Histoire ou l'histoire des sciences. En l'occurrence, par Histoire, il faut aussi entendre la « micro-histoire » politique locale, qui est le fait d'acteurs locaux. Pourtant, à l'échelle locale, l'implication des acteurs locaux dans le réseau pourrait contrebalancer « le poids de l'Histoire » selon que leurs décisions soient ou non en accord avec la dynamique de réseau. Par exemple, les acteurs locaux pourraient relayer le PRSJ dans le financement ou dans l'apport d'une aide logistique.

Le PRS a certainement permis de lutter contre les effets du changement au niveau des professionnels. Le travail de proximité qui permet de gagner la confiance des familles et des usagers est le premier bénéficiaire de cette stabilité. Malheureusement, avec la fin du PRSJ les acteurs les plus proches du terrain s'interrogent sur cette richesse dans leur travail professionnel et dans les relations humaines créées et, peut-être, sur la perte du capital de confiance instauré avec les familles. Aucun des deux réseaux ne se présente comme abouti ou du moins stabilisé dans sa démarche.

9.3. Recommandations

1. Poursuivre la stratégie d'émergence des réseaux en parallèle avec celle des « milieux de vie ».
2. Maintenir un équilibre dynamique entre réseaux et appareils en diversifiant les modalités de soutien et de financement.
3. Construire des outils d'identification et de représentation des réseaux sur un territoire pour faciliter la coordination et l'évaluation.
4. Développer une approche territoriale locale de santé.
5. Former des coordinateurs territoriaux à la dynamique des réseaux.
6. Former les animateurs de réseau à la formalisation et à l'implication des bénéficiaires.
7. Susciter un débat et un consensus sur les avantages et les inconvénients des réseaux.
8. Situer le réseau comme une pratique professionnelle à part entière et donner un mandat clair et des moyens à ceux qui l'utilisent pour ne pas en faire une pratique « ajoutée ».
9. Maintenir un cadre d'objectifs de santé publique ouvert et souple permettant de répondre à la logique d'inclusion des réseaux.

BIBLIOGRAPHIE

- ANAES, *Réseaux de santé. Guide d'évaluation*, 2004.
- BAKIS H., *Les réseaux et leurs enjeux sociaux*, Puf, Paris, 1993.
- BRIXI O., *Les réseaux de santé de proximité : une pratique adaptative ou une pratique de changement ?* In Prévenir, n°32, 1^{er} semestre 1997, pp.185-188.
- Collectif, *Les réseaux de santé*. In Prévenir, 1994, n°257.
- Collectif, *Penser les réseaux*. Sous la direction de Daniel Parrochia, Col. Champ Vallon, Seyssel, 2001.
- DAIGNE M. et al., *Le développement des réseaux de soins et de santé : contexte éthique et politique*. In Santé publique, mars 2004, n°1, pp.133-146.
- de CERTEAU M., *La culture au pluriel*, Union Générale d'Editions, Paris, 1974, p. 27
- De l'hygiénisme au communautarisme : le réseau de santé mulhousien*. In La Santé de l'Homme, n°351, 2001, pp. 27-29.
- DEMARTEAU M. et DETROZ P., *Evaluation intermédiaire du Programme Régional, Rapport final*, Juin 2004.
- DUMOULIN Ph. et al., *Travailler en réseau : méthodes et pratiques en intervention sociales*, Dunod, Paris, 2004.
- GREMY Fr., *Les 19 ingrédients d'un réseau de soins coordonnés*. In Actualité et dossier en Santé Publique, sept. 1998.
- JACOB E., *Les réseaux ville-hopital : instruments de recomposition du système de prise de charge ou outils de requalification professionnelle ?* In Prévenir, n°32, 1^{er} semestre 1997, pp. 189-201.
- L'aide à l'arrêt-tabac*. In La Santé de l'Homme, n°367, 2003.
- LARCHER P., *Des réseaux dans tous leur états à l'Etat dans tous ses réseaux*. In Prévenir, n°32, 1^{er} semestre 1997, pp. 177-183.
- LEMIEUX V., *Les réseaux d'acteurs sociaux*, Sociologie, Puf, Paris, 1999.
- LEMIEUX V. et OUIMET M., *L'analyse des structurelle des réseaux sociaux*, coll. Méthodes en sciences humaines, de Boeck, Bruxelles, 2004.
- LOMBRAIL P. et al., *Repères pour l'évaluation des réseaux de soins*. In Santé publique, juin 2000, n°2, pp. 161-176.
- OFFNER M., *Réseaux, territoires et organisation sociale*. In Problèmes politiques et sociaux. Dossier de l'actualité mondiale, Documentation française, 1994.
- PARLEBAS P., *Sociométrie, réseaux et communication*, Puf, Paris, 1992.
- PAWLIKOWSKA T., *Créer et piloter un réseau de santé*, ENSP, Rennes, 2002.
- SANICOLA L., *La problématique des réseaux*. In Prévenir, n°32, 1^{er} semestre 1997, pp. 159-176.
- THIIL G. et BROCHARD H., *Le dialogue des savoirs : les réseaux associatifs, outils de croisements entre la science et la vie*, Dossier pour un débat, n°112, Luc Pire, Bruxelles, 2001.
- ZAMICHEL M., *Des réseaux coordonnés et localisés de santé*. In Prévenir, n°32, 1^{er} semestre 1997, pp. 203-213.

Annexes

Guide d'entretien : acteurs régionaux

1. Thématique : définir les réseaux

Selon vous, en général, qu'est-ce qu'un réseau ? Comment définiriez-vous un réseau ?
[organisation, contrôle, partage de ressources, mise en commun]
Existe-t-il différents types de réseaux ?
[proximité, coordination, soutien, échange]

2. Thématique : la situation avant la mise en place du PRSJ

Quelle était la situation du travail en réseau avant la mise en place du PRSJ dans la région ?

[question de grand tour]

Pratiques professionnelles

Existait-il déjà des réseaux : de santé, de professionnels ?
[qui, quelles institutions, quel financement, quelle type de liens]

Sur quels objets, sur quels thèmes étaient-ils centrés ?

Les professionnels travaillaient-ils en partenariats ?

[existence de réseaux informels, ces partenariats ont-ils été les réseaux en germe]

Quelle était la couverture offerte par les services ?

[couverture géographique, intégration des services]

Quelles était la situation de l'accès aux soins ?

[proximité, accessibilité, connaissance des ressources]

3. Thématique : structuration du réseau

Rôle de l'acteur

Quel a été/quel est votre rôle dans la structuration des réseaux dans le cadre du PRSJ ?

[impulsion, financement, aide matérielle]

Comment avez-vous agi pour favoriser la structuration du réseau ?

[coordination, programme, charte]

Infrastructure

Dans le cadre du PRSJ, quelles sont les aides que vous apportez à ce réseau en particulier ?

[offre de formation, création de lieux de rencontre]

4 Thématique : fonctionnement du réseau

Echanges

Quels sont les échanges qui animent ce réseau ?
[échange d'information, de compétences, de matériel]
Quelles sont les procédures d'échanges ? Comment sont-elles structurées ? Par exemple ...[on reprend

Visibilité

Quels sont les éléments qui permettent d'identifier ce réseau ?
[publication, nom, visibilité parmi les professionnels]

Place des usagers

Qui sont les usagers de ce réseau ? [population, professionnels]
Quelle place ces usagers occupent-ils dans ce réseau ?
Participent-ils à la vie du réseau ? Au prise de décision concernant le réseau ?

5. Thématique : effets du travail en réseau

Bénéfices du travail en réseau

Quelles étaient vos attentes par rapport au travail au sein de ce réseau ?
[prise en charge, développement durable]
Quels sont les objectifs atteints par le travail en réseau ?

Difficultés du travail en réseau

Quels ont été les obstacles à la mise en place de ce réseau ?
Comment ont-ils été levés ?
[critique par rapport au travail en réseau]

Guide d'entretien : acteurs départementaux

1. Thématique : définir les réseaux

Selon vous, en général, qu'est-ce qu'un réseau ? Comment définiriez-vous un réseau ?
[organisation, contrôle, partage de ressources, mise en commun]
Existe-t-il différents types de réseaux ?
[proximité, coordination, soutien, échange]

2. Thématique : la situation avant la mise en place du PRSJ

Quelle était la situation du travail en réseau avant la mise en place du PRSJ dans le Département?

[question de grand tour]

Pratiques professionnelles

Existait-il déjà des réseaux : de santé, de professionnels ?
[qui, quelles institutions, quel financement, quelle type de liens]

Sur quels objets, sur quels thèmes étaient-ils centrés ?

Les professionnels travaillaient-ils en partenariats ?

[existence de réseaux informels, ces partenariats ont-ils été les réseaux en germe]

Quelle était la couverture offerte par les services ?

[couverture géographique, intégration des services]

Quelles était la situation de l'accès aux soins ?

[proximité, accessibilité, connaissance des ressources]

3. Thématique : structuration du réseau

Rôle de l'acteur

Quel a été/quel est votre rôle dans la structuration des réseaux dans le cadre du PRSJ ?

[impulsion, financement, aide matérielle]

Comment avez-vous agi pour favoriser la structuration du réseau ?

[coordination, programme, charte]

Infrastructure

Dans le cadre du PRSJ, quelles sont les aides que vous apportez à ce réseau en particulier ?

[offre de formation, création de lieux de rencontre]

4 Thématique : fonctionnement du réseau

Echanges

Quels sont les échanges qui animent ce réseau ?
[échange d'information, de compétences, de matériel]
Quelles sont les procédures d'échanges ? Comment sont-elles structurées ? Par exemple ...[on reprend

Visibilité

Quels sont les éléments qui permettent d'identifier ce réseau ?
[publication, nom, visibilité parmi les professionnels]

Place des usagers

Qui sont les usagers de ce réseau ? [population, professionnels]
Quelle place ces usagers occupent-ils dans ce réseau ?
Participent-ils à la vie du réseau ? Aux prises de décisions concernant le réseau ?

5. Thématique : effets du travail en réseau

Bénéfices du travail en réseau

Quelles étaient vos attentes par rapport au travail au sein de ce réseau ?
[prise en charge, développement durable]
Quels sont les objectifs atteints par le travail en réseau ?

Difficultés du travail en réseau

Quels ont été les obstacles à la mise en place de ce réseau ?
Comment ont-ils été levés ?
[critique par rapport au travail en réseau]

Guide d'entretien : acteurs locaux non membres du réseau

1. Thématique : définir les réseaux

Perception du réseau

Selon vous qu'est-ce qu'un réseau ?

[organisation, contrôle, partage de ressource, mise en commun]

[proximité, coordination, soutien, échange]

Rôle du réseau

Quel est le rôle de ce réseau dans la collectivité locale ?

Comment se situe t-il dans les institutions ?

[réseau intégré dans le cadre institutionnel, réseau perçu comme dissident]

Visibilité

Que connaissez-vous du réseau ?

[nom, membres, locaux, ...]

2. Rôle de l'acteur local

Situation avant le PRSJ

Quelle sont/était la situation avant le PRSJ ?

Quel a été votre rôle dans la mise en place du réseau ?

[structuration, financement, offre de services]

Comment avez-vous aidé, favorisé l'implantation du réseau ?

[soutien matériel, implication des agents, ...]

Quelles étaient les obstacles rencontrés ? Comment les avez-vous levé ?

Situation actuelle

Quel est votre rôle actuel vis-à-vis du réseau ?

[structuration, soutien, influence, ...]

Quelles sont les aides que vous apportez au réseau ?

[structuration, aide, soutien, ...]

3. Attentes de l'acteur local

Attentes

Quelles étaient vos attentes par rapport à l'implantation d'un réseau ?

Satisfaction

Vos attentes ont-elles été satisfaites ? dans quelles mesures ?

[épidémiologie, prise en charge, finance de la collectivité]

4. Effets du réseau

Bénéfice pour les usagers

Selon vous quels sont les bénéfices du travail en réseau pour la population ?

[prise en charge, santé, bien-être]

Bénéfices pour les professionnels

Percevez-vous des changements dans les pratiques professionnelles des membres du réseau ?

Et en dehors du réseau ?

Bénéfices pour la collectivité locale ?

Quels sont les bénéfices que la mise en place du réseau a apporté à la collectivité locale ?

Guide d'entretien : tête du réseau

1. Thématique : définir les réseaux

Selon vous, en général, qu'est-ce qu'un réseau ?
Comment définiriez-vous un réseau ?
[organisation, contrôle, partage de ressources, mise en commun]
Existe-t-il différents types de réseaux ?
[proximité, coordination, soutien, échange]

2. Thématique : la situation avant la mise en place du PRSJ

Quelle était la situation du travail en réseau avant la mise en place du PRSJ dans le Département ?
[question de grand tour pour planter le décor]

Pratiques professionnelles

Existait-il déjà des réseaux : de santé, de professionnels ?
[qui, quelles institutions, quel financement, quelle type de liens]
Sur quels objets, sur quels thèmes étaient-ils centrés ?
Les professionnels travaillaient-ils en partenariats ?
[existence de réseaux informels, ces partenariats ont-ils été les réseaux en germe]
Quelle était la couverture offerte par les services ?
[couverture géographique, intégration des services]
Quelles était la situation de l'accès aux soins ?
[proximité, accessibilité, connaissance des ressources]

3. Thématique : structuration du réseau

Rôle de l'acteur

Quel a été/quel est votre rôle dans la structuration des réseaux dans le cadre du PRSJ ?
[impulsion, financement, aide matérielle]
Comment avez-vous agi pour favoriser la structuration du réseau ?
[coordination, programme, charte]

Infrastructure

Dans le cadre du PRSJ, quelles sont les aides que vous apportez à ce réseau en particulier ?
[offre de formation, création de lieux de rencontre]

4 Thématique : fonctionnement du réseau

Echanges

Quels sont les échanges qui animent ce réseau ?
[échange d'information, de compétences, de matériel]
Quelles sont les procédures d'échanges ? Comment sont-elles structurées ? Par exemple ...[on reprend

Visibilité

Quels sont les éléments qui permettent d'identifier ce réseau ?
[publication, nom, visibilité parmi les professionnels]

Place des usagers

Qui sont les usagers de ce réseau ? [population, professionnels]
Quelle place ces usagers occupent-ils dans ce réseau ?
Participent-ils à la vie du réseau ? Au prise de décision concernant le réseau ?

5. Thématique : effets du travail en réseau

Bénéfices du travail en réseau

Quelles étaient vos attentes par rapport au travail au sein de ce réseau ?
[prise en charge, développement durable]
Quels sont les objectifs atteints par le travail en réseau ?

Difficultés du travail en réseau

Quels ont été les obstacles à la mise en place de ce réseau ?
Comment ont-ils été levés ?
[critique par rapport au travail en réseau]

Guide d'entretien : membre du réseau

1. Thématique : définir les réseaux

Comment définiriez-vous le réseau dont vous êtes membres ?
[soutien, communication, partage, organisation, contrôle, partage de ressource, mise en commun]

2. Thématique : structuration du réseau

Comment êtes-vous devenu membre de ce réseau ?
Quelles sont les perspectives d'avenir pour le fonctionnement du réseau après l'arrêt du PRSJ ? Qu'en restera-t-il ?

3. Thématique : effets du travail en réseau

Bénéfices perçus

Quels sont les bénéfices pour les usagers du réseau ?
[épidémiologie, mieux-être, prise en charge]
Quels sont les bénéfices pour les membres du réseau ?
[compétences, soutien divers]

4. Thématique : fonctionnement du réseau

Rôle de l'acteur

Quel a été/quel est votre rôle dans le réseau ?
[impulsion, financement, aide matérielle]

Echanges

Quels sont les échanges qui animent le réseau ?
[échange d'information, de compétences, de matériel]

Obstacles/frein

Le travail en réseau a-t-il facilité votre pratique ? En quoi ?
Comment ?

Place des usagers

Qui sont les usagers de ce réseau ?
Quelles est leur place dans ce réseau ?
[niveau de participation : consultation, concertation, ...]

Visibilité

Quels sont les éléments qui permettent d'identifier le réseau ?
[publication, nom, visibilité parmi les professionnels]

Guide d'entretien : collectif : usagers

Consignes

Les participants ont le même droit de s'exprimer librement et de confronter leurs idées avec celle des autres.

Pour que les chercheurs puissent récolter les données, il est préférable de ne pas tous parler en même temps et de demander la parole.

L'entretien est en deux parties (voir ci-dessous). Une heure est consacrée à chaque partie.

Les chercheurs ont pour rôle de maintenir les débats autour des deux thèmes.

1. Comment fonctionne le réseau ?

Pouvez-vous nous donner un exemple de prise en charge d'un problème de santé ? Comment ça ce passe ? Qui allez-vous voir ? Devez-vous vous déplacer ?

[fonctionnement réseau point de vue des usagers]

Etes-vous satisfait par la manière dont la prise en charge se passe ?

[bénéfices perçus]

Depuis 5 ans (?) avez-vous constaté des changements dans l'accès aux soins, la qualité des soins, du suivi, de l'accueil ?

[perception des effets du PRSJ]

2. Quelle place avez-vous dans ce réseau ?

Participez-vous à des formations ? des ateliers ? Lesquels ? Comment cela se passe ?

[compétences des usagers, implication des usagers]

Avez-vous l'impression que vos avis sont pris en compte dans le réseau ?

[information, participation, concertation]

Participez-vous à des comités à des réunions dans lesquels on vous demande votre avis sur le réseau ?

[participation active des usagers]

Savez-vous que vous êtes des usagers du réseau ? Est-ce que cela signifie quelque chose pour vous ?

[perception du réseau]

Liste des acteurs rencontrés

58 personnes ont été rencontrées. Un Total de 32 entretiens ont été menés sur la période du 29 novembre au 3 décembre 2004. Ces entretiens se répartissent en 6 entretiens collectifs (groupes de 2 à 12 personnes) et 26 entretiens individuels.

Acteurs régionaux

DRASS
URCAM

Acteurs départementaux

DASS
Conseil Général
Education Nationale
CDES
Fondation LENVAL
CPAM
CODES

Acteurs locaux non-membres des réseaux

Association CT3 « i »
Education Nationale
Ville de Nice

Tête de réseau

CORYDIS
RESODYS
GAELLE
Coordinateur ex-CODES, Conseil Général

Membres de réseau

RASED
PMI
Directeurs d'écoles et enseignants
PMI
Centres Sociaux
Baby relais

Usagers des réseaux

Rencontre d'une famille sur le site de Marseille