



FÉDÉRATION DES SERVICES SOCIAUX

49, rue Gheude - 1070 Bruxelles

Tel. : 02/223.37.74 - Fax: 02/223.37.75

Email : [info@fdss.be](mailto:info@fdss.be)

Site web : [www.fdss.be](http://www.fdss.be)

# RECHERCHE-ACTION

## CONCERNANT LA PARTICIPATION DES USAGERS DANS LES ASSOCIATIONS D'AIDE ALIMENTAIRE

Cadrages théoriques et méthodologiques,  
chroniques monographiques, analyses transversales  
et propositions pour l'action.

Hugues-Olivier HUBERT (Dir), Céline NIEUWENHUYS,  
Alexandre CHAIDRON et Charlotte BELLEFLAMME

# JANVIER 2012

Avec le soutien du Fonds pour la Formation  
des Etablissements et Services de Santé de la CP 330



Merci à toutes les personnes qui nous ont aidés, les associations, responsables, travailleurs et bénéficiaires qui nous ont accueillis.

Merci au Fonds social pour la Formation des Etablissements et Services de Santé de la CP 330 qui nous a permis de réaliser cette recherche.

Merci à tous les membres de l'équipe de la FdSS-FdSSB avec qui il est si agréable de travailler.

Une pensée particulière à Jacques Hubert qui a quitté ce monde au moment où nous clôturons ce rapport.



# INTRODUCTION

Lors d'un colloque organisé les 20 & 21 novembre 2008, dans le cadre d'une recherche précédente<sup>1</sup>, le représentant d'un ministre invitait les associations d'aide alimentaire à s'inspirer de la règle des « 3 P », à savoir « Pluralisme », « Professionnalisation » et « Participation ».

Les deux premiers thèmes ont été soutenus par le travail de la *Concertation Aide Alimentaire*, initiée et animée par la FdSS-FdSSB, qui a trouvé à la COCOF et à la COCOM les moyens de financer un permanent. Le troisième thème paraissait plus énigmatique et nous avons décidé de l'investiguer sous la forme d'une recherche-action. C'est le Fonds social pour la Formation des Etablissements et Services de Santé de la CP 330 qui nous a permis de concrétiser ce projet.

Nous exposons dans ce rapport le résultat de deux années de travail qui s'étendent de janvier 2010 à janvier 2012.

Dans une **première partie**, la thématique de la participation est tellement vaste qu'il nous paraissait nécessaire d'effectuer un large tour d'horizon théorique pour y exposer les enjeux contemporains et pour y situer le cadre plus précis de notre terrain de recherche. Ce cadrage théorique permet aussi de préciser les raisons de nos choix méthodologiques. Nous avons opté pour une recherche participative dans tous les sens du terme. En effet, comme chercheurs, nous nous sommes impliqués concrètement dans notre terrain de recherche en accompagnant quatre dispositifs participatifs, en collaboration avec cinq associations (sociologie d'intervention, observation participante). Mais inversement, nous avons souhaité accorder une place aux acteurs de terrain et leur permettre de s'impliquer dans la recherche, notamment dans l'évaluation de ces quatre projets (plus particulièrement à travers la Méthode d'Analyse en Groupe – MAG).

Dans une **seconde partie**, vous pourrez lire quatre chroniques monographiques où nous racontons comment nous avons accompagné ces projets ainsi que leur évolution. Chacune de ces chroniques se clôture par le rapport de la MAG qui a permis d'associer usagers, travailleurs, responsables d'association et chercheurs dans l'évaluation de ces dispositifs.

Dans une **troisième partie**, en nous fondant sur cette expérience, nous procédons à une analyse transversale des projets participatifs.

Enfin, dans une **quatrième partie**, nous proposons quelques pistes pour l'action.

---

<sup>1</sup> HUBERT H.-O., NIEUWENHUIS C., *L'aide alimentaire au cœur des inégalités*, Paris, L'Harmattan, 2009.



## **PARTIE I**

# **CADRAGES THÉORIQUE ET MÉTHODOLOGIQUE**



# 1. CADRAGE THÉORIQUE : LA PARTICIPATION, UN ENJEU DE TAILLE(S)

*J'ai vu fermenter les marais énormes, nasses  
Où pourrit dans les joncs tout un LÉVIATHAN !  
Des écroulements d'eaux au milieu des bonaces,  
Et des lointains vers les gouffres cataractant !  
Glaciers, soleils d'argent, flots nacreux, cieux de braises !  
Échouages hideux au fond des golfes bruns  
Où les serpents géants dévorés des punaises  
Choient, des arbres tordus, avec de noirs parfums !*

Extrait d'Arthur Rimbaud, *Le bateau ivre* (1871)

Traiter de la participation invite à un petit détour historique aux sources de la démocratie moderne fondée sur la notion de raison.

Le beau projet des philosophes des Lumières semble céder davantage la place au clair-obscur. Certes, les institutions démocratiques ne sont pas mises radicalement en péril. Elles ne disparaîtront pas du jour au lendemain. Toutefois, leur socle de légitimité tend à s'éroder. Alors même qu'elles se fondent sur la raison, ces institutions paraissent s'en éloigner. Nous aborderons dans un premier temps les raisons de cette déraison *déliante*.

La démocratie représentative est mise en difficulté et tente de se maintenir tant bien que mal à flot et de tenir le cap malgré la tempête. Et c'est au même moment que se déploient (ou se redéploient) les grandes voiles des esquifs de la polyarchie délibérative qui proposent d'adjoindre aux formes verticales classiques du pouvoir une géométrie plus horizontale constituée de dispositifs multiples de consultations, concertations et autres participations. Nous exposerons dans un second temps les raisons de ne pas désespérer de la raison.

Toutefois, si les raisons d'espérer existent, il ne s'agit pas de céder à une espérance béate et illusoire. Nous expliquerons dans un troisième temps en quoi les alternatives restent de l'ordre du possible sans pour autant constituer un horizon certain.

Au cours de ce développement théorique, nous aurons pointé, avec HABERMAS, l'existence de deux sphères d'intégration : le monde des systèmes et le monde vécu. C'est dans ce cadre que, dans un quatrième temps, nous situerons les enjeux de notre recherche.

## 1.1. **Comment nos organisations sociales sont-elles devenues déraisonnables, alors même qu'elles se fondent sur la notion de Raison ?**

D'après Max WEBER, l'un des fondateurs de la sociologie, ce qui caractérise les sociétés modernes, c'est le processus historique de rationalisation. Sans aborder ici l'histoire de la pensée rationnelle, on peut prendre pour acquis que la raison occupe dans la modernité une position centrale autour de laquelle s'organise globalement la société.

C'était - très grossièrement et caricaturalement - le projet des philosophes des Lumières que d'imaginer une alternative à l'ancien régime de droit divin en proposant un modèle de société fondé sur la raison. Ils y voyaient quatre promesses.

- La première était la promesse d'un accroissement de la liberté individuelle. À partir du moment où chaque être humain est le siège d'une pensée rationnelle, il est capable de penser par lui-même et de poser des choix, de prendre des décisions personnelles, autonomes et responsables.

- La seconde était une promesse d'intégration de la société. Si chacun est capable de développer un point de vue personnel, il n'en reste pas moins que tous partagent une même logique de pensée, à savoir la rationalité. C'est l'existence de cette forme partagée de logique qui permet, à travers le langage, une compréhension mutuelle ; qui permet de se convaincre mutuellement et qui permet en définitive et tout simplement aux individus de déboucher sur des accords collectifs.
- La troisième était une promesse de démocratie politique. Les individus raisonnables et rationnels acceptent de se départir d'une part de leur liberté en désignant des mandataires politiques. La légitimité de ces derniers repose sur leur capacité à conduire la société dans le sens de l'intérêt général - on pourrait ajouter raisonnablement et rationnellement - et sur leur capacité à convaincre les citoyens qu'ils sont bien à même d'accomplir cette mission. Si leur programme politique ou si leurs actes ne convainquent pas (ou ne convainquent plus), leur mandat risque de ne pas être reconduit lors des élections où les citoyens exercent leur capacité de raison en exprimant leurs choix. Les ordonnances qui s'imposent aux citoyens puisent leur légitimité dans leur légalité. Et les lois elles-mêmes sont le résultat de débats publics où les représentants politiques argumentent rationnellement leurs prises de position. Dans une démocratie fondée sur la raison, l'autorité repose sur la force de conviction et cette dernière implique que les hommes politiques instaurent un débat constant avec la société civile. En arrière-fond, cette organisation politique repose sur le mythe du contrat social.
- La quatrième était une promesse de progrès et de sécurité par le développement d'une rationalité scientifique et technique capable de mieux maîtriser la nature et de pousser l'histoire de l'humanité vers un mieux-être.

Toutefois, il semble, à travers notre histoire et les critiques émises par nombre d'intellectuels, que les sociétés modernes n'aient pas pleinement tenu ces quatre promesses.

### 1.1.1 De l'émancipation aux machines autonomes et disciplinaires

En entrant dans la modernité, l'histoire sociale confinait progressivement Dieu à la sphère privée, dans un mouvement de sécularisation. L'humanité affirmait alors que ce n'était pas (plus) Dieu qui dictait son destin ; mais bien elle qui devait prendre sa destinée en main, en devenir l'auteur et en maîtriser le cours. La maîtrise nous renvoie à la quatrième promesse des Lumières.

La maturation des sciences exactes (physique, chimie, biologie) va inspirer et accompagner le développement des sciences humaines et de techniques associées. Dans le même temps que s'accroissait sa maîtrise technique de la nature, l'humanité devait se doter d'instruments pour maîtriser sa destinée. Pour accroître l'efficacité et le progrès, les organisations humaines vont être conçues, rationnellement, sous la forme de systèmes, comme des machines, sur la base de plans (organigrammes, plans comptables, etc.) et de programmations (objectifs, stratégies, procédures, standardisations, évaluations, etc.)

Michel CALLON et Bruno LATOUR, en proposant une autre approche possible du Léviathan, partent de la même lecture. « Pour Hobbes en effet, le Léviathan est un corps conçu lui-même à l'image d'une machine. Il y a donc un principe unique de construction – un plan d'ingénieur – et une métaphore homogène qui règle l'ensemble – celle de l'automate »<sup>2</sup>. Le contrat social comme moyen de pacifier les rapports entre les hommes, corps pétris d'animalité, donne naissance à un corps artificiel, un automate autorisé et contrôlé par un pouvoir délégué par la multitude.

---

<sup>2</sup> CALLON M., LATOUR B., « Le grand Léviathan s'approprié-t-il ? », in AKRICH M., CALLON M. et LATOUR B., *sociologie de la traduction. Textes fondateurs*, Paris, Presses de l'École des Mines de Paris, 2006, (pp. 11-32), p. 26.

Au XIXe siècle déjà, Max WEBER redoutait un processus de rationalisation qui, poussé à son comble, conduirait la société vers ce qu'il nommait la « cage d'acier ». Il entrevoyait une raison qui, se déconnectant progressivement des valeurs et de l'humain, fonctionnerait de façon autonome, instrumentale et systémique, conduisant progressivement à l'asservissement des individus aux impératifs des systèmes. Au cours du XXe siècle, bon nombre de sociologues ont donné raison aux prophéties de WEBER.

Michel FOUCAULT<sup>3</sup> s'est intéressé aux structures des organisations humaines et aux liens qui existent entre la raison (*versus* déraison ou folie) et la discipline des corps et des esprits. Selon lui, la prison a offert, de par son caractère fermé, un laboratoire particulièrement puissant pour la conception des organisations humaines sous forme de systèmes rationnels. Il montre notamment comment le *Panoptique* de BENTHAM est une machine qui puise en elle-même les principes de son fonctionnement autonome produisant, de par son organisation, des effets disciplinaires. Le panoptique est une prison circulaire qui permet de placer un grand nombre de personnes sous le contrôle d'un ou quelques surveillants. Sur un cercle périphérique, elle dispose les détenus en cellules privatives, fermées sur l'extérieur, mais visibles d'une tour centrale où se situent les surveillants. Par un jeu architectural de lumières, les détenus sont en permanence visibles pour les surveillants, tandis que ces derniers restent invisibles pour les détenus. La seule possibilité d'être vu, sans pour autant savoir quand on est regardé, induit un autocontrôle accru. Cette forme d'organisation rationnelle de l'espace (cette machine abstraite selon les termes de FOUCAULT) produit les principes de son autorégulation immanente. En d'autres termes, peu importe la présence ou pas des surveillants, l'organisation elle-même produit la discipline. Cette machinerie architecturale et optique s'accompagne aussi d'une rationalisation du temps, des déplacements, des hiérarchies, des formes de privations ou de gratifications qui dessinent - comme sur la table à dessin de l'ingénieur - un diagramme disciplinaire. Pour FOUCAULT, Loin d'être confiné à la prison, ce diagramme se diffuse progressivement vers d'autres institutions de la société, comme par conduction. L'auteur décrit ainsi - certes, avec leurs spécificités - des formes similaires d'agencements dans des organisations comme la caserne ou le monastère, mais aussi dans des milieux plus libres tels que l'école ou encore l'entreprise. Le modèle tayloriste, en attachant individuellement un ouvrier à un poste de travail où ses gestes sont étroitement programmés, représenterait une sorte de panoptique déplié, la forme la plus aboutie de la diffusion du diagramme disciplinaire dans l'industrie<sup>4</sup>.

Pour FOUCAULT, la discipline passe aussi par la volonté de savoir. La pensée rationnelle permet d'accroître la maîtrise par la compréhension des lois de fonctionnement des choses, mais également par un effort tranchant et incisif de classification, de définition des choses. Foucault montre que les sciences humaines peuvent procéder de la même manière en ce qui concerne la connaissance du social et des êtres humains. « La lutte pour une subjectivité moderne passe par une résistance aux deux formes actuelles d'assujettissement, l'une qui consiste à nous individuer d'après les exigences du pouvoir, l'autre qui consiste à attacher chaque individu à une identité sue et connue, bien déterminée une fois pour toutes. La lutte pour la subjectivité se présente alors comme un droit à la différence, et droit à la variation, à la métamorphose »<sup>5</sup>. Ce qui définit l'identité d'un individu, ce peut être ses caractéristiques (son profil), mais aussi ses fonctions, son statut, ses activités, ses missions, ses coûts, ses productivités, son inscription dans l'espace (localisations, déplacements), son inscription dans le temps (agenda, emploi du temps, disponibilité, projets), etc. Autant d'informations qui permettent de définir les identités et de vérifier l'adéquation ou les écarts entre

---

<sup>3</sup> FOUCAULT M., *Surveiller et punir*, Paris, Gallimard, 1975 ; ainsi que *La volonté de savoir*, Paris, Gallimard, 1976.

<sup>4</sup> D'après certains auteurs contemporains, en particulier BAUMAN, au modèle panoptique analysé par FOUCAULT s'ajoute aujourd'hui un modèle synoptique visant à placer une personne ou un petit groupe de personnes sous le regard croisé d'un grand nombre de personnes constituées en réseau et partageant les informations dont elles disposent à leur sujet. BAUMAN Z., *In search of politics*, Cambridge, Polity Press, 1999.

<sup>5</sup> DELEUZE G., *Foucault*, Paris, Editions de Minuit, 1986, p. 113.

les identités prescrites ou souhaitées socialement et ce que l'on sait effectivement des personnes ou des groupes d'individus.

À cet égard, le développement des statistiques et des mathématiques probabilistes, ainsi que leur application à l'étude de l'humain et de la société au XIXe, a profondément modifié les perceptions de la normalité. La figure - pourtant abstraite - de l'homme-moyen devient une référence par rapport à laquelle des groupes d'individus sont définis notamment en fonction de leurs écarts dans la répartition normale de la courbe de Gauss.

Retenons à ce stade deux éléments apportés par la lecture de FOUCAULT. Premièrement, le développement du savoir et des techniques accompagne l'accroissement de la maîtrise, non seulement de la nature, mais aussi de l'humain par l'humain. Deuxièmement, à cet effet, les organisations ont été conçues rationnellement comme des machines, comme des systèmes qui fonctionnent de façon relativement autonome, produisant des effets en termes de discipline, de contrôle et de normalisation. On retrouve avec des spécificités et plus ou moins d'intensité une structure disciplinaire semblable dans la grande majorité des organisations sociales.

Pour CALLON et LATOUR, le Léviathan est une machine qui paraît d'autant plus monstrueuse qu'elle est polyforme. Plus qu'automate, la machine semble se mouvoir, se construire, se réparer elle-même. Un « cyber » sans machinistes ? C'est peut-être ce que le Léviathan voudrait faire croire pour accroître sa force. Pour les deux auteurs, le Léviathan n'est en réalité ni totalement un automate savamment manipulé (il n'est pas une machination), ni totalement une machine intelligente et autonome. Le Léviathan n'en reste pas moins une construction ou un agencement. Car la stabilisation d'une société passe par la production d'« associations qui durent plus longtemps que les interactions leur ayant donné naissance »<sup>6</sup>. Les alliances entre humains paraissent trop éphémères si elles ne s'articulent pas à « des matériaux plus solides et moins changeants » : textes, objets, structures, etc.<sup>7</sup>

*En associant des matériaux de différentes durées, on hiérarchise un ensemble de pratiques de telle sorte que certaines deviennent stables et qu'il n'est plus nécessaire d'y revenir. C'est ainsi seulement qu'on peut « grandir ». Pour construire le Léviathan il faut enrôler un peu plus que des relations, des alliances et des amitiés. Un acteur grandit à proportion du nombre de relations qu'il peut mettre, comme on dit, en boîtes noires. Une boîte noire renferme ce sur quoi on n'a plus à revenir ; ce dont le contenu est devenu indifférent. Plus l'on met d'éléments en boîtes noires – raisonnements, habitudes, forces, objets -, plus l'on peut édifier de constructions larges. Bien entendu, [...] les boîtes noires ne restent jamais complètement fermées ; mais pour les macroacteurs tout se passe comme si elles étaient closes et vraiment noires. [...] Eux, ne sont pas obligés de tout renégocier en permanence avec la même ardeur. Ils peuvent compter définitivement sur une force et passer à autre chose pour engager une nouvelle négociation. S'ils n'y parviennent pas, ils ne peuvent simplifier le monde social dans lequel ils vivent. En terme mécanique, ils peuvent en faire une machine, c'est-à-dire interrompre l'exercice continu d'une volonté pour donner l'impression de forces qui se meuvent par elles-mêmes [...]<sup>8</sup>.*

C'est donc en associant, en « enrôlant » des humains, des énoncés et des objets dans des dispositifs qui se consolident en « boîtes noires » et en empilant ces dernières que naissent et croissent les

---

<sup>6</sup> CALLON M., LATOUR B., *op.cit.*, p. 18.

<sup>7</sup> « Hobbes omet de dire qu'aucune promesse, même solennelle, ne pourrait effrayer suffisamment les contractants pour les forcer à l'obéissance ; il omet de dire que c'est le palais d'où il parle, les armées bien équipées qui l'entourent, les scribes et les appareils d'enregistrement qui le servent, qui rendent le Souverain formidable et le contrat solennel » (*ibidem*).

<sup>8</sup> *Ibidem*, p. 19 (nous soulignons).

Léviathans macroacteurs. C'est en accumulant ses « boîtes noires » qu'un acteur grandit, change de dimension et devient « macro ». Il produit alors des asymétries plus ou moins durables entre petits et grands, faibles et puissants ; asymétries qu'il tentera de maintenir ou d'accroître « par la capture d'éléments plus durables qui se substituent aux dénivellations provisoires qu'il est parvenu à imposer<sup>9</sup> ». « La différence de taille relative [...] est obtenue lorsqu'un microacteur peut ajouter à l'enrôlement des corps celui du plus grand nombre de matériaux durables. Il crée ainsi de la grandeur et de la longévité. Par comparaison, il rend les autres petits et provisoires »<sup>10</sup>.

Ces organisations-machines fonctionnent-elles alors sans humains ? Non évidemment, les humains y sont bien présents. C'est précisément l'objet des organisations de renforcer les alliances humaines en les articulant à des éléments d'une autre nature, pas immuables, mais plus stables. Les marges de manœuvre des individus ainsi engagés dans des chaînes d'interrelations, encastrés dans des dispositifs restent relatives. Il faut compter avec l'assemblage des organisations-machines qui deviennent elles-mêmes des actants, avec leur existence propre. Il faut compter aussi avec l'inertie et la pesanteur des macroacteurs « encombrés et alourdis par les énormes dispositifs techniques qu'ils ont secrétés pour grandir et limiter justement le pouvoir de métamorphoses »<sup>11</sup>.

### **1.1.2. De l'intégration à la désintégration systémique**

#### **1.1.2.1. Les systèmes autopoïétiques**

Niklas LUHMANN<sup>12</sup> envisage la société comme un ensemble contingent de systèmes et de sous-systèmes autopoïétiques. Par « système autopoïétique », il faut entendre des systèmes autoréférentiels, « organisationnellement et informativement clos (clôture qui n'est pas à confondre avec leur ouverture énergétique vers l'environnement) »<sup>13</sup>. Tous les systèmes (des cellules du corps humain aux organisations sociales) ont un objectif essentiel qui est leur survie. Cette survie passe par une forme de clôture qui permet d'assurer une existence propre, différenciée de l'environnement (en l'absence de frontières le système se diluerait dans l'environnement, il disparaîtrait). Pour ce faire, les systèmes vont définir eux-mêmes leur propre information. Les informations provenant de l'environnement sont sélectionnées et absorbées par les systèmes pour être interprétées en fonction de référents qui leur sont propres. En gros, chaque système produit son propre lexique et sa propre logique. Les informations ainsi sélectionnées sont alors traitées par chaque système pour le nourrir lui-même, lui permettre de se reproduire et/ou de s'autoadapter pour améliorer son fonctionnement et, en définitive, renforcer encore son cloisonnement en réaffirmant sa différence par rapport à l'environnement. La connaissance de l'environnement est donc autoréférentielle puisque les informations passent par le filtre cognitif propre à chaque système. La question qui se pose alors d'un point de vue global est celle de la cohésion sociale, de l'intégration ou de l'harmonisation entre systèmes autonomes.

À cette question, la réponse de LUHMANN est relativement pessimiste. En effet, de son point de vue, le monde politique ne serait qu'un système parmi les systèmes, lui-même de plus en plus fermé et autoréférentiel. Le système politique perdrait de ce fait de plus en plus la capacité de jouer son rôle de pilotage central et intégrateur. Le système politique ainsi clôturé se distancie d'autres systèmes, en particulier du système économique. Le système politique lui-même s'éclate en sous-systèmes qui ont parfois bien du mal à garder une cohérence d'ensemble. On songe notamment aux difficultés

---

<sup>9</sup> *Ibidem*, pp. 20-21.

<sup>10</sup> *Ibidem*, p. 18.

<sup>11</sup> *Ibidem*, p. 27.

<sup>12</sup> LUHMANN N., *Social systems*, Stanford, Stanford University Press, 1984 ; ou encore, « Le droit comme système social », *Droit et Société*, n°11-12, 1989.

<sup>13</sup> MARTUCCELLI D., *Sociologie de la modernité*, Paris, Gallimard, 1999, p. 147.

relatives à la multiplication des cabinets ministériels qui, de près ou de loin, ont chacun une parcelle de compétence sur une même matière<sup>14</sup>. Se profile alors, comme seule perspective d'intégration ou de cohésion des systèmes entre eux, un modèle qui s'inspire du marché, à savoir celui de la contingence. La contingence provient du jeu libre de systèmes autonomes, différenciés les uns des autres et qui peuvent se surprendre ou s'irriter<sup>15</sup> mutuellement, faisant surgir dans l'environnement de l'autre des éléments perturbants que ce dernier sélectionnera et traitera selon sa propre logique, s'adaptant et renforçant encore son cloisonnement et sa différenciation. À travers ce processus, la contingence se traduit par des équilibres toujours partiels et précaires entre systèmes puisque, « de manière toujours défaillante et hautement temporalisée, la société réagit à sa propre opacité, en l'absence de toute instance centrale capable de déterminer ce qui est juste dans la société toute entière »<sup>16</sup>. Ces états partiels et précaires d'équilibre (ou de déséquilibre) impliquent que l'environnement soit de plus en plus incertain. Afin de réduire cette incertitude, les systèmes auront tendance à encore complexifier leurs (sous-) systèmes d'information et leurs (sous-) systèmes organisationnels<sup>17</sup>; ainsi qu'à se protéger en renforçant leur cloisonnement. Mais, ce faisant, ils accroissent à la fois leur complexité interne et la complexité d'un monde social éclaté; ce qui les conduit encore à renforcer leur cloisonnement, etc. Un cercle vicieux s'emballa entre complexification / cloisonnement – désintégration / contingence – incertitude / risque – complexification / cloisonnement, etc.

#### **1.1.2.2. La diffusion des logiques d'un système économique dominant**

Si effectivement, en l'absence d'un pilotage central par la sphère politique, l'équilibre social se cherche dans la contingence du jeu libre entre systèmes, on peut décemment considérer que tous ces systèmes n'ont pas le même poids et que certains d'entre eux peuvent peser davantage sur d'autres. CALLON et LATOUR décrivent d'ailleurs les combats incessants auxquels se livrent les Léviathans pour accroître leur dimension et leur zone d'influence.

C'est l'hypothèse de POLANYI<sup>18</sup> pour qui la sphère économique et financière est aujourd'hui à ce point dominante qu'elle est en mesure de diffuser ses logiques dans des sphères connexes. C'est ainsi que vocabulaires gestionnaires et managériaux, diktat de la performance et de la rentabilité, de la flexibilité, de l'accélération, du flux tendu, etc. arrivent à s'introduire dans d'autres champs tels que la justice, la police, la médecine, l'administration, l'action publique, le travail social, etc.

---

<sup>14</sup> C'est particulièrement le cas en Belgique du fait des différents niveaux de pouvoir.

<sup>15</sup> Pour reprendre le terme de LUHMANN.

<sup>16</sup> MARTUCCELLI D., *op. cit.*, 1999, p. 174.

<sup>17</sup> « La différenciation ou la complexité croissantes de la société moderne ne peuvent que se traduire par une augmentation des situations improbables, puisque bien que la complexité atteinte par un système lui permette d'assurer l'ordre interne, il se peut qu'ainsi il ne fasse qu'augmenter de manière parallèle le désordre dans l'environnement. Mais aussi parce qu'au fur et à mesure qu'un système augmente sa complexité, il ne peut pas assurer à chaque moment la relation de n'importe quel élément avec tous les autres. C'est dire si les systèmes complexes ont affaire non seulement à leur environnement, mais aussi à leur propre complexité, devant faire face à des improbabilités et des déficiences internes, auxquelles il faut sans cesse s'autoadapter. En bref, la complexité 'signifie obligation à la sélection, obligation à la sélection signifie contingence et contingence signifie risque' (N. LUHMANN, *op. cit.*, 1984, p. 47) » (D. MARTUCCELLI, *op. cit.*, 1999, p. 177-178).

<sup>18</sup> POLANYI K., *La grande transformation. Aux origines politiques et économiques de notre temps*, Paris, Gallimard, 1983.

### 1.1.3. De la démocratie au divorce entre systèmes et monde vécu

HABERMAS<sup>19</sup> lui aussi s'intéresse à l'intégration de la société. Mais il enrichit la réflexion en considérant que la société ne tient pas uniquement par l'existence de systèmes. Il définit deux sphères d'intégration, à savoir le travail d'une part, les interactions de l'autre. Le travail structure des formes d'intégration systémique - sur bon nombre de points comparables à la théorie des systèmes développée par LUHMANN - ; tandis que les interactions structurent des formes d'intégration sociale : les systèmes d'une part, le monde vécu de l'autre.

Le *monde vécu*, c'est le monde tel qu'il est perçu et vécu par les gens au quotidien. C'est la sphère de la rencontre, du vivre ensemble, de la reconnaissance mutuelle, de l'émotion, de la communication. Les interactions supposent des actions (en ce compris le langage) que l'on veut porteuses de significations et qui s'adressent à autrui. Elles supposent l'intercompréhension et le partage d'une réserve de sens partagé. La rationalité - comme pot commun d'un système de pensée - y joue un rôle intégrateur ; mais il s'agit d'une rationalité tournée vers l'intercompréhension. Cette forme de rationalité se développe notamment dans l'argumentation permettant aux uns et aux autres de déboucher sur des accords.

Par contre, les *systèmes* reposent davantage sur une conception stratégique que sur une conception communicationnelle de l'action. La rationalité qui s'y développe est foncièrement instrumentale, visant l'efficacité dans la poursuite d'objectifs. Toutes nos organisations, construites comme des systèmes, des machines, sont (plus ou moins) pétries de cette conception instrumentale de la rationalité.

Le pragmatisme qui les caractérise amène progressivement les systèmes à privilégier une logique technique au détriment du sens, des valeurs, des préoccupations éthiques ou encore de la morale qui paraissent peu compatibles avec les urgences et les exigences de la recherche d'efficacité. Se préoccuper d'écologie, de morale, de justice et plus globalement se préoccuper de l'humain ne va pas de soi car ces questions ne sont pas rentables, le temps que nécessite leur traitement n'est pas investi dans la productivité et leur prise en compte pourrait déboucher sur une réduction des possibilités de croissance.

Comme l'avait pressenti Weber, les systèmes se déconnectent de l'humain. Le prix humain à payer pour le développement économique n'apparaît plus que comme un dégât collatéral nécessaire. Habermas y voit un divorce croissant entre les systèmes et le monde vécu. Les conséquences sont aussi politiques puisque les institutions publiques sont concernées par ce divorce.

Le mécontentement s'exprime à l'égard des institutions que les citoyens considèrent comme inhumaines, incompréhensibles et lourdes de technicité, éloignées, déconnectées des réalités quotidiennes. On a le sentiment que, conçues comme des machines pour servir efficacement les humains, nos organisations en cherchant l'efficacité en sont venues à oublier l'humain voire à l'instrumentaliser (l'asservir pour s'en servir).

---

<sup>19</sup> HABERMAS J., *Théorie de l'agir communicationnel*, Paris, Fayard, 1987 ; ou encore, *Droit et démocratie*, Paris, Gallimard, 1997.

Il en irait de l'avenir de la démocratie. L'accord de gouvernement de juillet 1999, qui définissait l'Etat social actif, en prenait d'ailleurs acte<sup>20</sup> : « Bon nombre de citoyens menacent de perdre leur confiance en l'Etat de droit. Ainsi, des centaines de milliers de citoyens ont exprimé pendant la Marche Blanche leur insatisfaction fondamentale sur le fonctionnement du système de droit pénal. [...] Cette perte de confiance en l'Etat de droit est un développement dangereux. Elle touche aux fondements de l'Etat de droit démocratique. La réflexion sur la société en termes de contrat social est mise en question ».

Le fossé se creuse entre les citoyens et leurs institutions. La légitimité et l'autorité de ces dernières vacillent sur leur socle, à savoir le contrat social, dont les fondements s'érodent au frottement des doutes qui s'expriment aujourd'hui quant à la capacité de la Raison à rester le principe essentiel et le plus adéquat de l'organisation sociale et politique.

L'optimisme des Lumières cède la place au clair-obscur. La Raison comme idéal métaphysique aurait été pervertie par la physique d'une raison devenue principalement et quasi exclusivement instrumentale.

Si la Raison, comme principe philosophique, a effectivement permis d'accroître la liberté de l'humain, dans le même temps, la raison a aussi contribué par son aspect instrumental à une conception machinique de l'organisation sociale en systèmes, dont on a vu avec Foucault qu'elle insère aussi l'humain dans des structures disciplinaires et normalisatrices. Si la Raison, comme principe philosophique, a effectivement rassemblé les humains autour d'un idéal commun et intégrateur, dans le même temps, la raison a aussi contribué par son aspect instrumental à une conception systémique de l'organisation sociale dont on a vu qu'elle pose d'énormes problèmes à l'intégration de la société : pour LUHMANN, difficultés de cohérence interne au sein des systèmes et externe entre les systèmes et, pour HABERMAS, troubles dans la cohésion entre les systèmes et le monde vécu.

Plus que des problèmes, ces coups de canif dans le contrat des Lumières étaient vécus comme des désagréments certes déplaisants, mais somme toute supportables tant que la sécurité, le progrès et la croissance étaient au rendez-vous et garantissaient au plus grand nombre une amélioration continue de leurs conditions d'existence. Cependant, même cette quatrième promesse mérite aujourd'hui d'être relativisée.

#### **1.1.4. De la sécurité à la société du risque**

Au désenchantement que représentait la sécularisation, a succédé un ré-enchantement, une confiance presque aveugle en la capacité quasi-magique de l'expertise de conduire l'humanité vers un futur certain et toujours meilleur. Confiants, on a laissé les sciences et les techniques se

---

<sup>20</sup> Tout comme l'avait déjà constaté le gouvernement dans sa déclaration gouvernementale de mars 1992 contenant un « programme d'urgence sur les problèmes de société », faisant suite au « zwarte zondag » des élections du 24 novembre 1991 où le Vlaams Block avait bénéficié d'une progression importante : « Notre société vit actuellement une période très confuse. Le 24 novembre, un certain nombre d'électeurs a exprimé son malaise. [...] Nombreux sont ceux qui se posent des questions profondes et ressentent un mécontentement face au manque d'efficacité de notre système politique. Le niveau de vie élevé que nous connaissons en Europe et l'existence d'institutions élues et d'organes de concertation n'ont même pas pu empêcher ce sentiment. De nombreux citoyens se sentent impuissants et les plus vulnérables ont pris peur. Ils se sentent menacés par les changements radicaux auxquels ils sont confrontés, par l'évolution rapide de leur environnement direct, par le contact inévitable avec d'autres cultures. Ils découvrent en outre à leurs dépens que nombre de problèmes ne trouvent pas ou que trop lentement une solution. Leur confiance dans les autorités faiblit, précisément au moment où celles-ci ont étendu leur terrain d'action à quasi tous les domaines de la vie en société et ce, souvent à la demande expresse de ces mêmes citoyens ».

développer dans leur coin. Cependant, d'après Ulrich BECK<sup>21</sup>, profitant de ce blanc-seing qui leur était octroyé, ces dernières se sont développées à tel point qu'alors qu'elles étaient censées accroître la maîtrise des risques, elles en sont venues elles-mêmes à en produire de nouveaux dont l'intensité dépasse parfois l'entendement. L'échelle de ces risques est tellement macroscopique ou, à l'inverse, microscopique qu'ils deviennent difficilement concevables à l'esprit humain.

Le XXe siècle a été le théâtre de catastrophes importantes : risques industriels et écologiques (Bhopal, Tchernobyl, Seveso, réchauffement de la planète, etc.), risques industriels et alimentaires (de la vache folle aux OGM), risques médicaux (les pandémies, la résistance des bactéries aux antibiotiques), risques économiques (spéculation sur une économie virtuelle, crash boursiers, crises mondiales, délocalisations, déficit des systèmes de sécurité sociale, etc.), risques militaires (les guerres mondiales, Hiroshima, la guerre froide sur l'horizon de la destruction atomique de la planète, etc.), risques politiques (totalitarismes fascistes ou communistes, terrorisme, etc.) Autant de risques produits par l'activité humaine, colossaux et globalisés qui dépassent de loin les frontières des Etats.

BECK entrevoit aujourd'hui un nouveau désenchantement. Désormais, la confiance dans le développement des sciences et des techniques est ébranlée et, avec elle, c'est la raison elle-même qui se trouve désenchantée. Les experts perdent progressivement leur monopole du savoir<sup>22</sup> notamment à travers les ouvrages et documentaires de vulgarisation scientifique<sup>23</sup>. Par ailleurs, le développement du savoir est tellement rapide que ce que l'on savait hier est contredit et dépassé par ce que l'on sait aujourd'hui et que ce que l'on sait aujourd'hui risque d'être démenti par les découvertes de demain. De ce fait, la Raison et la Vérité qu'elle tend à faire apparaître perdent leur caractère absolu, intemporel et universel. Tout paraît relatif, y compris le savoir. À l'insécurité produite par l'horizon des risques globalisés s'ajoute l'incertitude quant au savoir. Toute vérité semble relative et la Raison – sur laquelle repose tout l'édifice social moderne – ne peut plus prétendre à l'absolu.

Par ailleurs, les institutions modernes conçues pour organiser la société et assurer la sécurité d'existence semblent dépassées par des risques tellement globaux et colossaux qu'ils semblent désormais inassurables. Radicalement, l'Etat apporte-t-il encore une sécurité suffisante face à la globalisation de l'économie et les risques de délocalisation et donc de chômage grandissants ? L'Etat, dans ses frontières, apporte-t-il encore une sécurité suffisante face aux risques écologiques, industriels, médicaux, alimentaires, terroristes, etc. ?

Face à l'optimisme affiché par la philosophie des Lumières, puis par le positivisme, s'exprime aujourd'hui le sentiment que la raison n'a pas tenu les promesses qu'on lui prêtait. Avec la corrosion de la Raison, c'est la source de légitimité des institutions et de leur autorité qui se tarit. Le risque et l'incertitude, prenant le pas sur la foi dans le progrès et dans une Vérité qui serait absolue, ébranlent les fondements mêmes de l'édifice social. Il en résulte, d'après BECK, une autocritique permanente des institutions sociales.

C'est dans ce contexte que le monde vécu devient la caisse de résonance (de « raison-ance ») d'expressions fondamentalement ambivalentes. Confrontés à une insécurité ressentie et/ou subie, les individus en appellent toujours aux systèmes pour assurer leur sécurité. Mais, dans le même temps, ils sont méfiants, critiques, se plaignent de l'inhumanité des systèmes, de leur technicité, de

---

<sup>21</sup> BECK U., *Risk society : toward a new modernity*, London, Sage, 1992; ou encore *World risk society*, Cambridge, Polity Press, 1999.

<sup>22</sup> CALLON M., LASCOUMES P. et BARTHE Y., *Agir dans un monde incertain. Essai sur la démocratie technique*, Seuil, Paris, 2001.

<sup>23</sup> Tout comme, en un autre temps, la diffusion de la Bible après l'invention de l'imprimerie par Gutenberg a sans doute joué un rôle dans l'érosion d'un monopole du savoir religieux détenu par les hommes d'église.

leurs insuffisances, de leur intrusion grandissante dans leur vie, de la chape autoritaire, surveillante, disciplinaire et normalisatrice que cette intrusion fait peser sur leur liberté et ils revendiquent davantage d'autonomie.

Symboliquement, mai '68 illustre bien cette volonté d'autonomie : « Il est interdit d'interdire ». Peut-être plus encore que *Le Capital* de MARX ou *Le petit livre rouge* de MAO, ce sont la critique esthétique de *L'homme unidimensionnel* de MARCUSE ou encore l'existentialisme de *L'être et le néant* de SARTRE qui sont brandis. Chaque homme est une liberté en situation, un arc tendu vers la réalisation de ses projets, une histoire personnelle qui s'écrit en propre. Tout ce qui paraît hétéronome est fui comme l'enfer.

### 1.1.5. De la croissance aux inégalités

La croissance n'est donc plus synonyme d'une sécurité garantie. Par ailleurs, rien ne garantit non plus que la croissance profite au plus grand nombre. Nous évoquons plus haut les dégâts collatéraux causés par une rationalité instrumentale tendue vers la performance et le profit. La puissance du Léviathan, affirment CALLON et LATOUR, dépend de sa capacité d'attirer à lui, d'enrôler et d'agencer des entités humaines et non humaines, d'accumuler des dispositifs consolidés en « boîtes noires » et de produire des asymétries. Il nous semble que l'une des matières enrôlées et accumulées dans les agencements du pouvoir – et elle est de taille – est l'argent ou plus précisément toutes les formes matérielles et virtuelles d'équivalence de la richesse.

D'après l'enquête EU-SILC 2010<sup>24</sup>, en Belgique, 14,6 % de la population, soit 1.582.626 personnes vivent sous le seuil de pauvreté<sup>25</sup>. Par convention, ce seuil est fixé à 60% du revenu disponible médian national<sup>26</sup>. Ce dernier s'élève à 1.622 €/mois. En conséquence, le seuil de pauvreté en Belgique correspond à un revenu disponible inférieur à 973 €/mois pour une personne seule<sup>27</sup>. L'équivalence pour un ménage de deux adultes et deux enfants de moins de 14 ans s'élève à 2.044 €/mois<sup>28</sup>.

Le choix de tenir compte du revenu disponible médian permet d'éviter l'influence des valeurs extrêmes de richesse. Mais, ce faisant, on préfère retenir une autre influence majeure, celle de la masse de personnes qui en Belgique disposent d'un revenu relativement modeste et qui écrase quelque peu le seuil de pauvreté vers le bas. En effet, si l'on calcule le seuil de pauvreté à raison de 60 % du revenu moyen (1.796 €/mois), il s'élèverait à 1.078 €/mois pour un isolé et 2.264 €/mois pour un ménage. Le seuil de pauvreté de 973 €/mois correspond à 54% du revenu moyen disponible. Plus encore, en janvier 2007, le Conseil Central de l'Economie – que l'on ne peut pas taxer d'être particulièrement révolutionnaire – affirmait que « la distance vis-à-vis du niveau de vie général reste

---

<sup>24</sup> European Union Statistics on Income and Living Conditions.

<sup>25</sup> On observe des disparités régionales assez importantes puisqu'en Région flamande, on compte 10,4 % de pauvres pour 17,8 % en Wallonie. À Bruxelles, la réalité est plus préoccupante encore puisque près d'une personne sur trois (27,8 % de la population ou plus précisément entre 22,6 et 33 % d'après l'EU-SILC 2009) vit sous le seuil de pauvreté.

<sup>26</sup> Le revenu disponible recouvre les revenus bruts moins les impôts, les charges sociales et les transferts entre ménages. Les revenus bruts recouvrent les revenus bruts du travail salarié, le revenu brut d'indépendant (monétaire et non monétaire), le revenu de la propriété, les revenus financiers, les transferts sociaux, les autres revenus bruts, ... Si l'on range les individus en série par ordre croissant de revenu disponible, le revenu disponible médian est celui de l'individu qui se situe exactement au milieu de la série.

<sup>27</sup> Source : EU-SILC 2007.

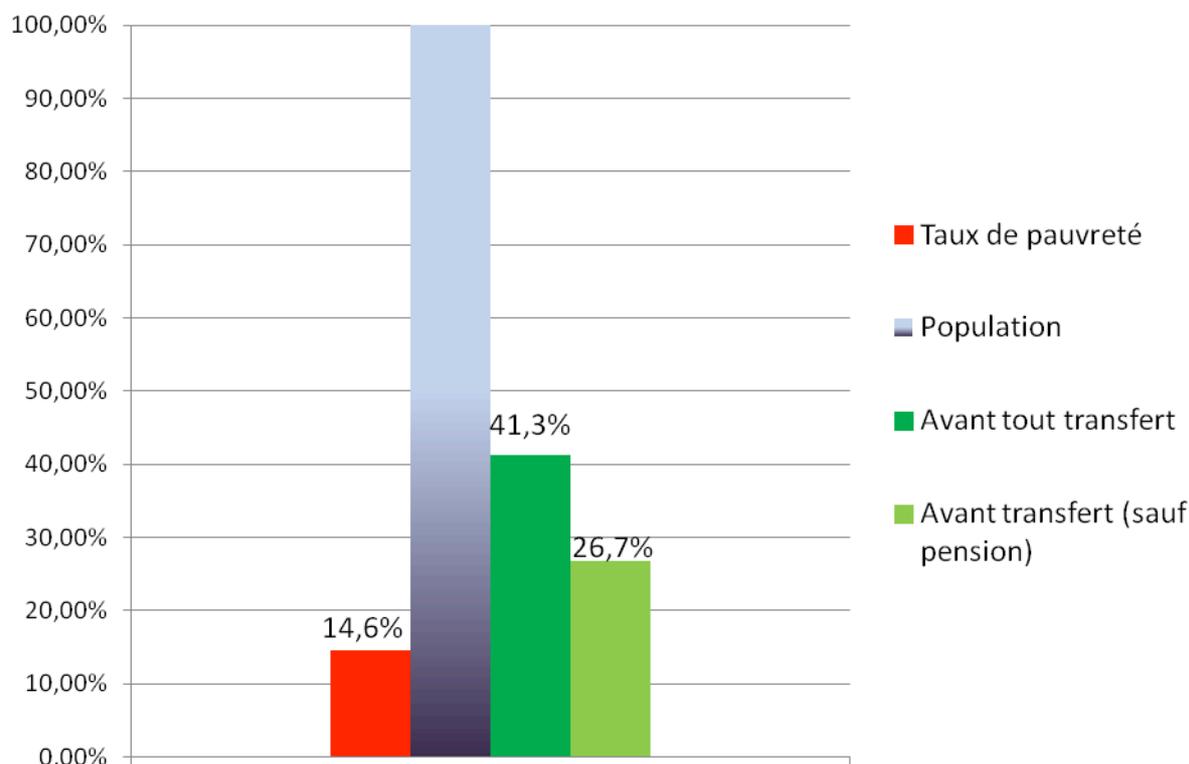
<sup>28</sup> Pour calculer l'équivalence pour les ménages, on pondère ce chiffre à raison de 1 pour la personne de référence, de 0,5 pour toute autre personne âgée de plus de 14 ans et de 0,3 pour chaque enfant. L'équivalence pour un ménage de deux adultes et deux enfants de moins de 14 ans est de  $973 + 487 + 2 * 292 = 2.044$  €/mois.

considérable [puisque] le revenu disponible moyen de l'ensemble de la population est 2,8 fois plus élevé que celui de la population pauvre »<sup>29</sup>.

Il convient de préciser qu'une part de la pauvreté est sous représentée dans ces chiffres. Qu'en est-il par exemple de la place des personnes sans-papiers ou encore sans domicile fixe dans ces recensements ? Sans aucun doute, l'existence d'un chiffre noir (réalité statistiquement cachée) impliquerait de revoir les taux à la hausse afin de tenir compte de l'ensemble des personnes présentes sur le territoire belge.

En s'intéressant plus précisément aux revenus disponibles des personnes pauvres, on constate que la moitié d'entre elles vit avec un revenu situé entre 798 et 973 €/mois. Ce qui signifie aussi qu'en Belgique, 7,3 % de la population – soit une personne sur treize et demi – vit avec moins de 798 €/mois<sup>30</sup> (1.676 € pour les ménages) !

Il serait faux d'affirmer que l'Etat ne fait rien pour réduire la pauvreté. Les transferts sociaux restent importants en Belgique. Ainsi, en leur absence, le taux de pauvreté se chiffrerait non à 14,6 % mais à 41,3 %<sup>31</sup> !



Certains considèrent que seul le modèle économique libéral est à même de produire la croissance nécessaire au financement de la sécurité sociale. Une autre lecture montre aussi qu'en l'absence de systèmes de solidarité, ce même modèle de développement économique génère précisément 41,3 % de pauvres. S'agit-il vraiment du meilleur modèle ? D'aucuns rétorqueront qu'en tout cas c'est le "moins pire" et que, le mieux étant l'ennemi du bien, le *statu quo* reste préférable. Mais pour que ce

<sup>29</sup> CONSEIL CENTRAL DE L'ECONOMIE, "Pauvreté et exclusion. Comment en sortir ?", *Lettre mensuelle socio-économique*, janvier 2007, p.12.

<sup>30</sup> L'écart médian relatif se chiffre à 18 % du seuil de risque de pauvreté. Ce qui signifie que la médiane de la population pauvre dispose d'un revenu égal à  $973 - 18\% \cdot 973 = 798$  €/mois (EU-SILC 2007).

<sup>31</sup> 26,7 % en gardant les pensions et en excluant tous les autres transferts.

raisonnement tienne, encore faut-il confondre « moins pire » et « bien »... Pour leur part et à n'en pas douter, ceux qui vivent de plein fouet les dégâts collatéraux de ce modèle de développement feront bien la distinction. Pourtant, c'est bien sur ce patron que l'on taille le costume de la libéralisation de l'énergie, que l'on projette celle des services, que l'on réforme les services publics, que l'on promeut le troisième pilier de pensions, que l'on renonce à réguler les marchés, etc.

On peut se réjouir que les protections sociales en Belgique permettent de résorber 26,7 des 41,3 % de pauvreté qu'aurait générés une redistribution naturelle (ou sauvage) des fruits de la croissance économique. Cependant ces chiffres révèlent aussi que les transferts sociaux restent insuffisants puisque 14,6 % de la population restent malgré tout sur le carreau.

Par rapport à 1997 où il était de l'ordre de l'excellence au regard des autres pays européens, Bea CANTILLON souligne la dégradation progressive du niveau de protection sociale jusqu'en 2005<sup>32</sup>. Rappelons notamment que la plupart des allocations sociales de base, en fonction des situations familiales, restent sous le seuil de pauvreté.

<b>Seuil de risque de pauvreté et montant des allocations minimales en €/mois (valable au 01/09/2011)<sup>33</sup></b>				
	Isolés	Cohabitants	Couple avec 2 enfants ou chef de ménage	Famille monoparentale avec 2 enfants
<b>Seuil de risque de pauvreté (SILC 2010)</b>	<b>973</b>		<b>2.044</b>	<b>1.557</b>
<b>Revenu d'intégration sociale (CPAS)</b>	770,18	513,46	1.026,91	1.026,91
Prestations familiales garanties (pour 2 enfants de moins de 6 ans)			+ 318,87	+ 318,87
Allocation d'attente ONEM (plus de 21 ans) (2)	770,64	400,92 (ordinaire) 427,44 (privilegié)	1.042,08	1.042,08
<b>Allocation de chômage minimum</b>	<b>893,30</b>	<b>673,40</b>	<b>1.069,38</b>	
Allocation maximum (3) de remplacement de revenu pour handicapés	770,57	513,71	1027,43	1027,43
Pension minimum des employés pour carrière complète	<b>1.066,33</b>		1.332,50	
Pension minimum des indépendants pour carrière complète	<b>1.007,10</b>		1.310,30	
Pension de survie (employés)	<b>1.066,33</b>			
Pension de survie (indépendants)	<b>1.007,10</b>			
Garantie de revenu aux personnes âgées	953,30	635,35		
(1) Valable au 01/05/2011 (2) Cohabitant privilégié : le chômeur et le conjoint bénéficient uniquement de revenus de remplacement. (3) On ne reçoit pas nécessairement le montant maximum. Le montant est fixé après avoir examiné les revenus du ménage. <b>Les montants en gras se situent au-dessus du seuil de risque de pauvreté de l'enquête EU-SILC 2010.</b> Sources : EU-SILC 2010, SPF Intégration sociale, Office national d'allocations familiales pour travailleurs salariés, ONEM, Office national des Pensions				

<sup>32</sup> CANTILLON B., « Est-elle encore sociale et sécurisante ? Réflexions sur l'avenir de la sécurité sociale en Belgique », *Revue belge de sécurité sociale*, 4, 2005.

<sup>33</sup> LUYTEN S., MASUY A., DE SPIEGELAERE M., *Baromètre social. Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2011*, Observatoire Bruxellois de la Santé et du Social, p. 21.

Éviter que les individus au bas de la hiérarchie sociale ne décrochent et ne tombent du train en marche est une chose. Mais les maintenir intégrés au wagon de queue sans se soucier de l'écart qui grandit avec le wagon de tête en est une autre.

Or, les inégalités sont bien présentes en Belgique. Si l'on ausculte la répartition du revenu total net imposable<sup>34</sup>, on voit que les 10 % les plus riches de la population concentrent 31,95 % du revenu alors qu'il ne reste que 0,53 % de ce dernier pour les 10 % les plus pauvres. Le partage est simple, au bas de la hiérarchie, le tiers de la population réunit difficilement 10 % du revenu total, tandis qu'au haut du tableau, près du tiers de ce revenu revient à seulement 10% de la population. À partir du 8<sup>ème</sup> décile, le *ratio* population/revenu s'inverse. Jusqu'au 7<sup>ème</sup> décile, pour chaque tranche, 10 % de la population doit se partager moins de 10 % du revenu total ; à partir du 8<sup>ème</sup> décile c'est plus de 10 % du revenu total que chaque tranche de 10 % de la population se répartit<sup>35</sup>.

Derrière les pourcentages résident des valeurs. On observe par exemple que le revenu moyen des 10% les plus riches est près de 60 fois plus élevé que celui des 10% les moins riches (fig 3.) En ce qui concerne le plafond des revenus par décile (fig 4.), on ne sait rien en dire puisque la limite supérieure du dernier percentile n'est pas communiquée dans les tableaux statistiques.

L'indice de Gini est une valeur synthétique qui rend compte du degré d'inégalité dans la structure de revenus. L'égalité parfaite dessine une diagonale où 10 % du revenu reviendrait à 10 % de la population, 20 % du revenu à 20 % de la population et ainsi de suite jusqu'à 100 % du revenu pour l'ensemble de la population. À l'inverse, l'inégalité totale s'écarte de cette diagonale et trace un triangle rectangle dont la base représente le fait que les différents déciles ne reçoivent aucun revenu (0 % pour le premier décile, 0 % pour le second décile, etc.) et la verticale montre qu'à la limite un seul individu concentrerait toute la richesse (100 % à lui seul). L'inégalité totale, en s'écartant de la diagonale, configure un triangle rectangle dont la surface correspond à la valeur 1. En situation de parfaite égalité, le triangle s'écraserait sur son hypoténuse, ne resterait que la ligne diagonale et la surface du triangle se réduirait à 0. La situation réelle se situe donc entre 0 (égalité parfaite) et 1 (inégalité totale).

En cumulant les proportions par décile du revenu total, on peut représenter l'indice de Gini. La courbe ainsi obtenue montre la différence entre la situation réelle et la situation de parfaite égalité. La surface entre cette courbe (situation réelle) et la diagonale (égalité parfaite) correspond à l'indice de Gini. En 2008, avant impôt, ce dernier s'élevait à 0,310 pour la Belgique (fig 5).

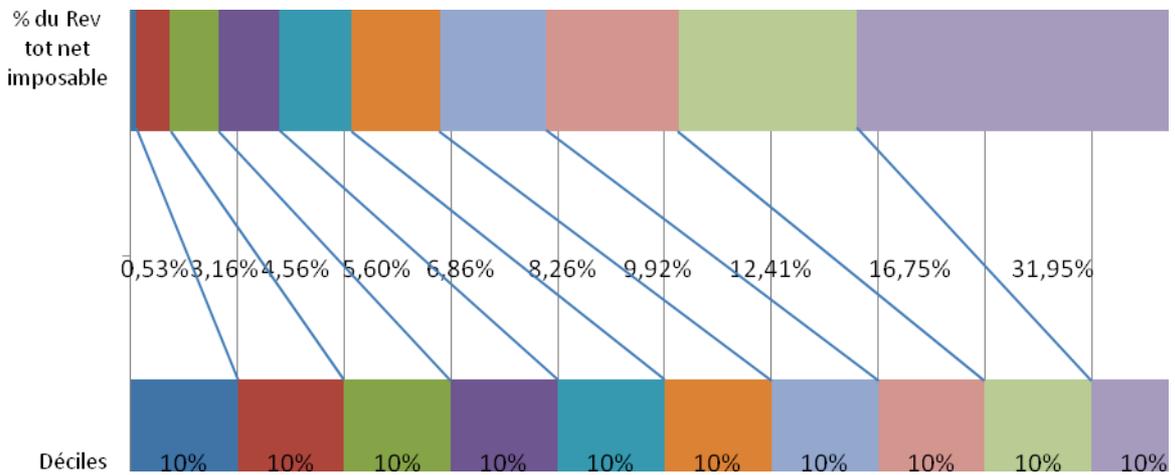
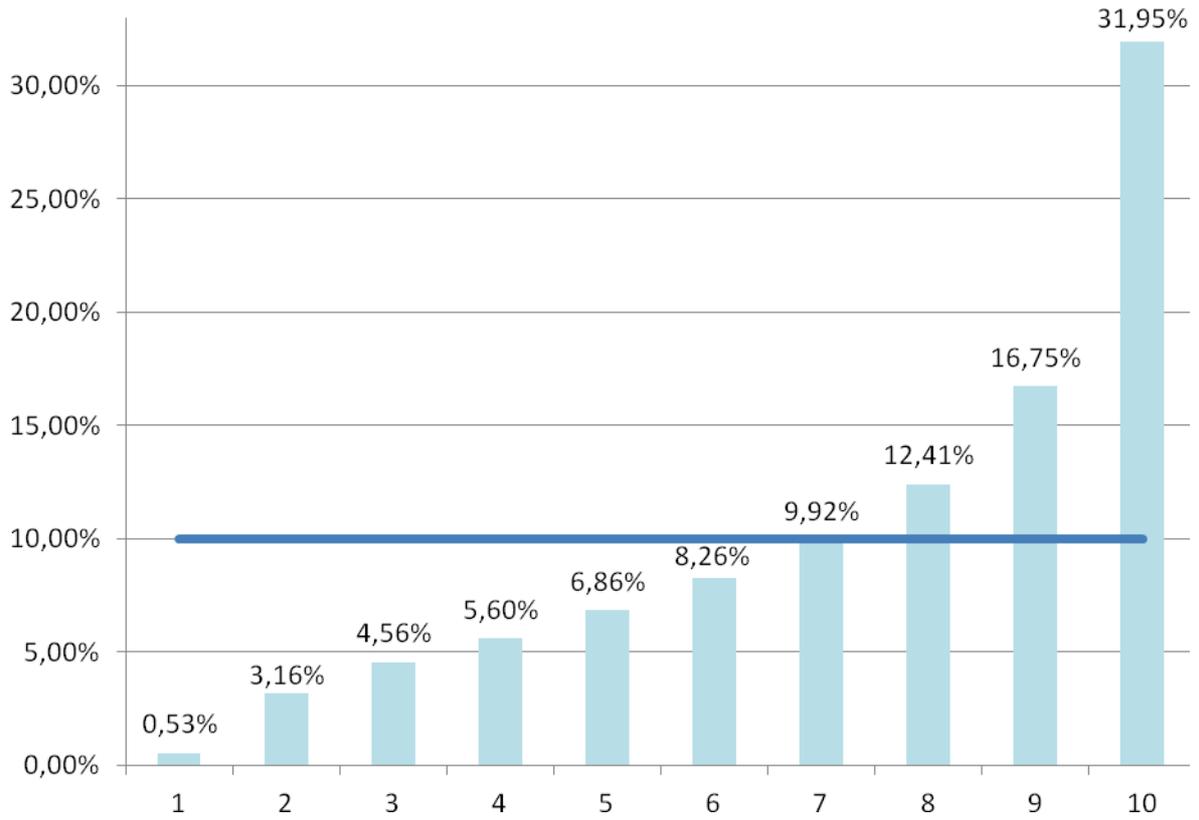
Mars 2000 représente le point d'impulsion de cet « élan décisif » affirmé par le Conseil européen lors du lancement de la stratégie de Lisbonne et qui devait se traduire par une réduction drastique (voire l'éradication !) de la pauvreté à l'échéance de 2010. Force est de constater, au cours de cette décennie que :

- Non seulement le taux de pauvreté n'a pas diminué. De 13 % en 2001, il s'élève aujourd'hui à 14,6 % après être passé par un taux de 15,2 % en 2007.
- Mais les inégalités se sont accrues. En effet, au cours de cette dernière décennie, l'indice de Gini n'a fait que croître : après impôts, cet indice s'élevait à 0,246 en 1990, 0,265 en 2000 et 0,310 en 2008 (fig 6).
- Et plus encore, la capacité de la fiscalité à réduire les inégalités s'est érodée. En 2000, l'impôt permettait de réduire le Gini de 0,081 points, en 2003 il le diminuait de 0,076 points, en 2005 de 0,074 point et en 2008 il n'en épongeait plus que 0,072 (fig 6).

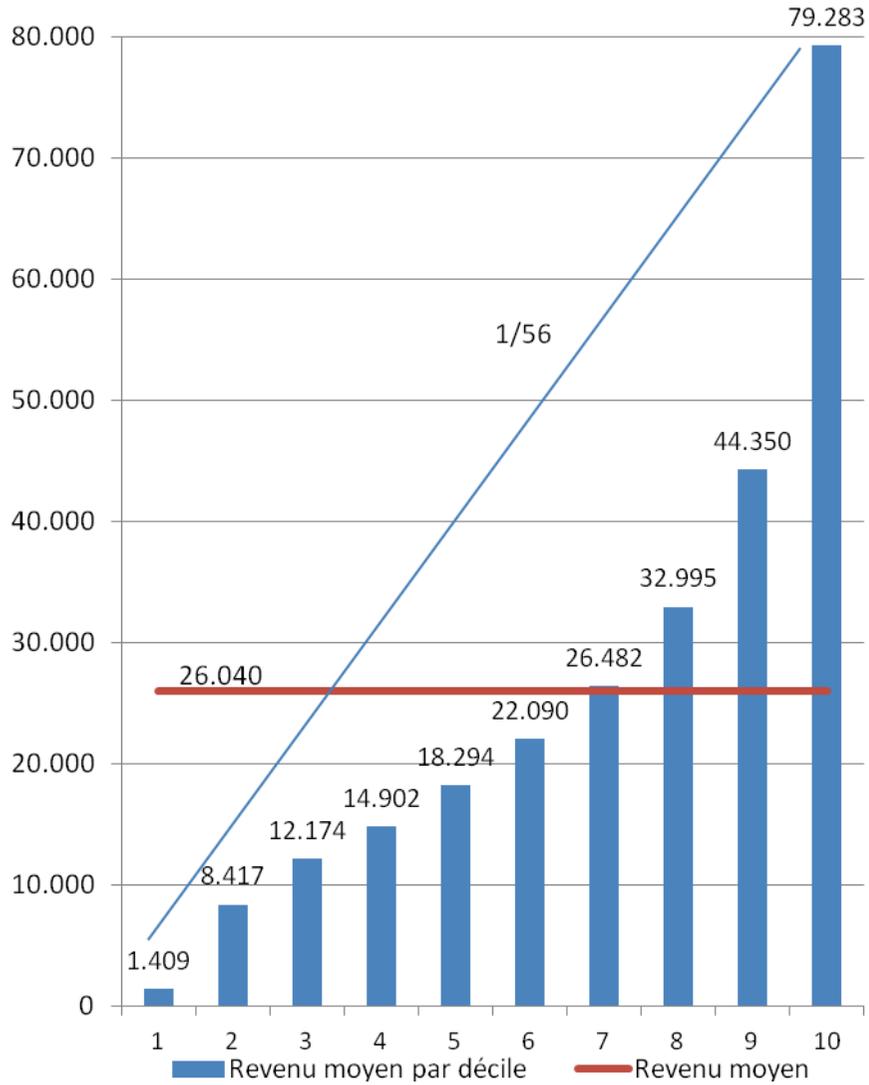
<sup>34</sup> Source: Direction générale Statistique et Information économique de la SPF Economie - Revenus fiscaux : exercice fiscal 2009 – revenus 2008

<sup>35</sup> Dans le graphique suivant, on peut observer les écarts par rapport à la distribution égalitaire qui supposerait que chaque décile (10% de la population) bénéficie de 10% du revenu global.

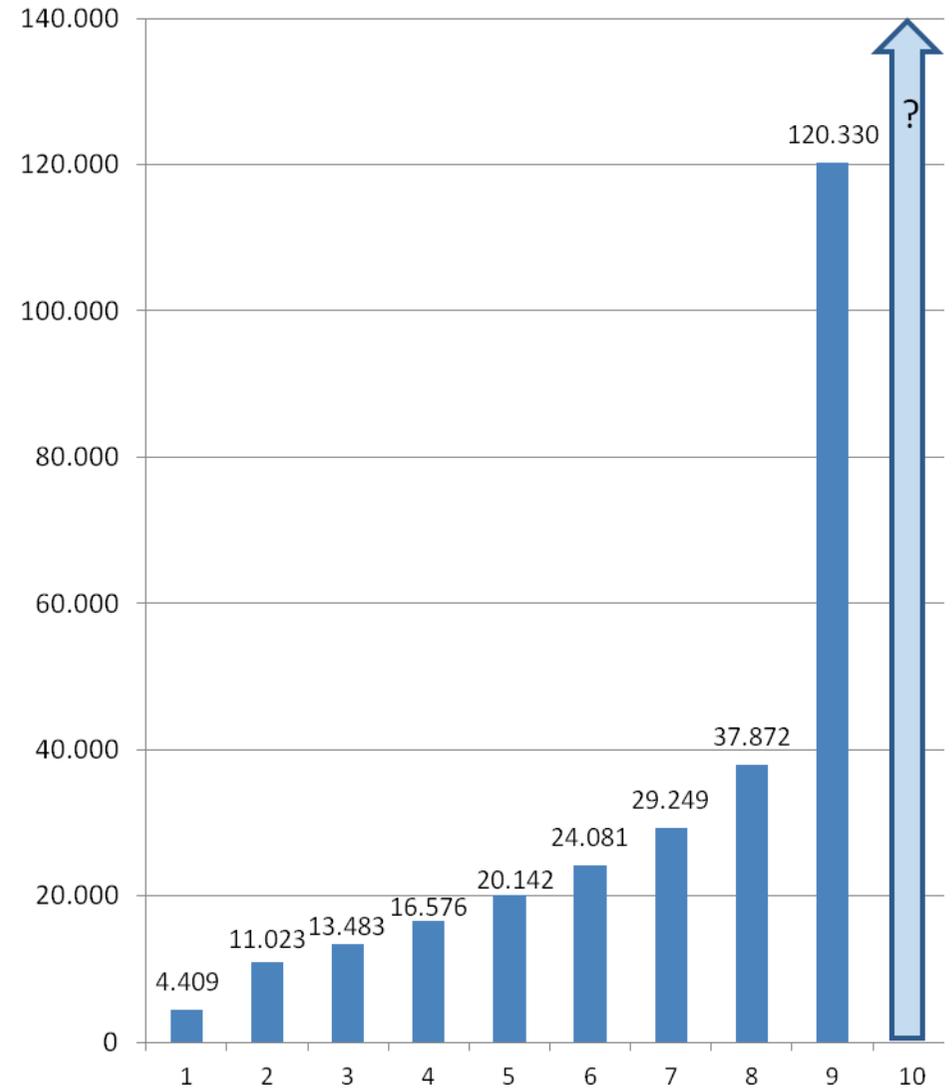
Pourcentage du revenu total net imposable par décile (fig. 1 et 2)



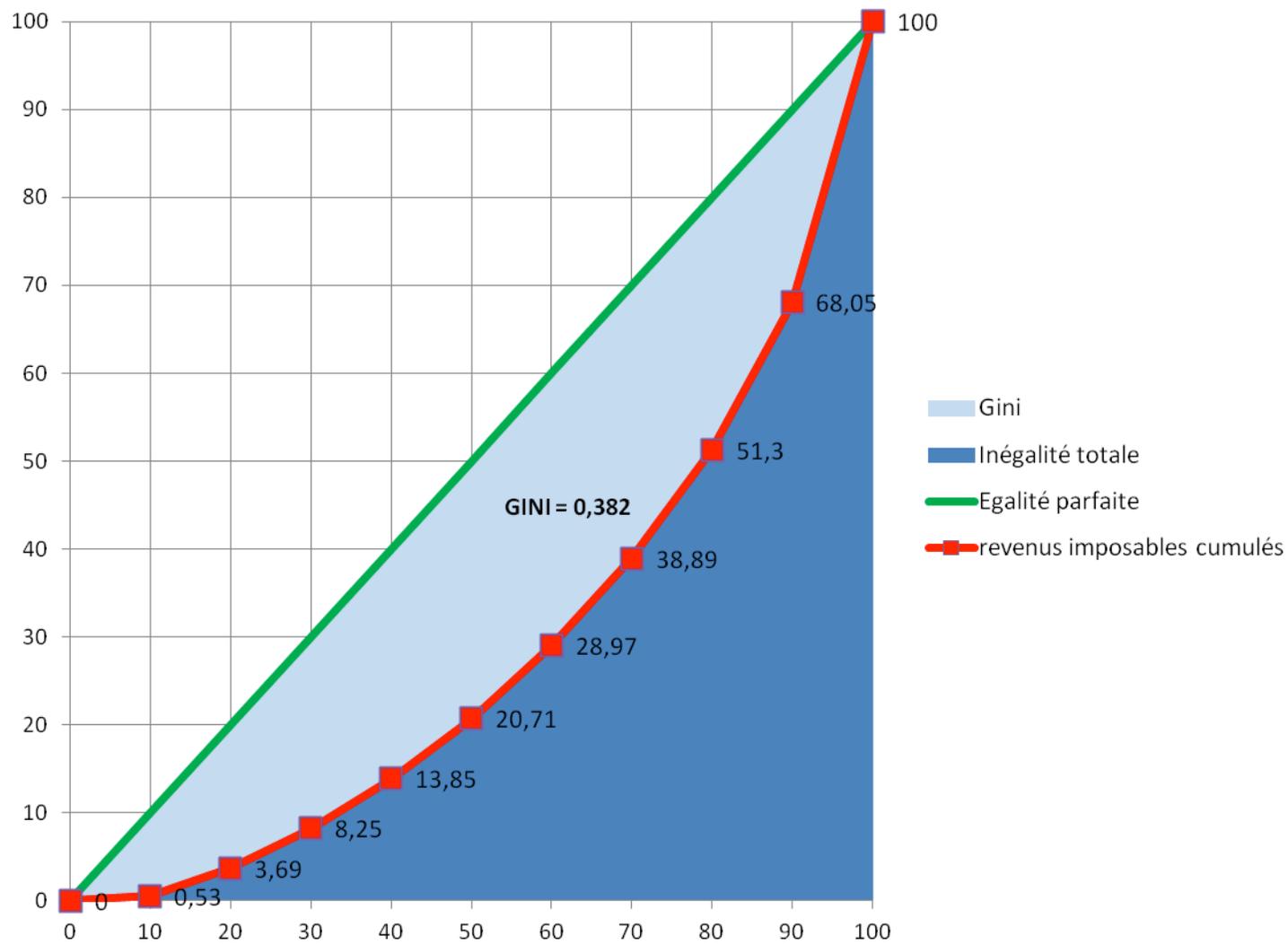
Moyenne des revenus nets globalisés par déciles (fig 3)



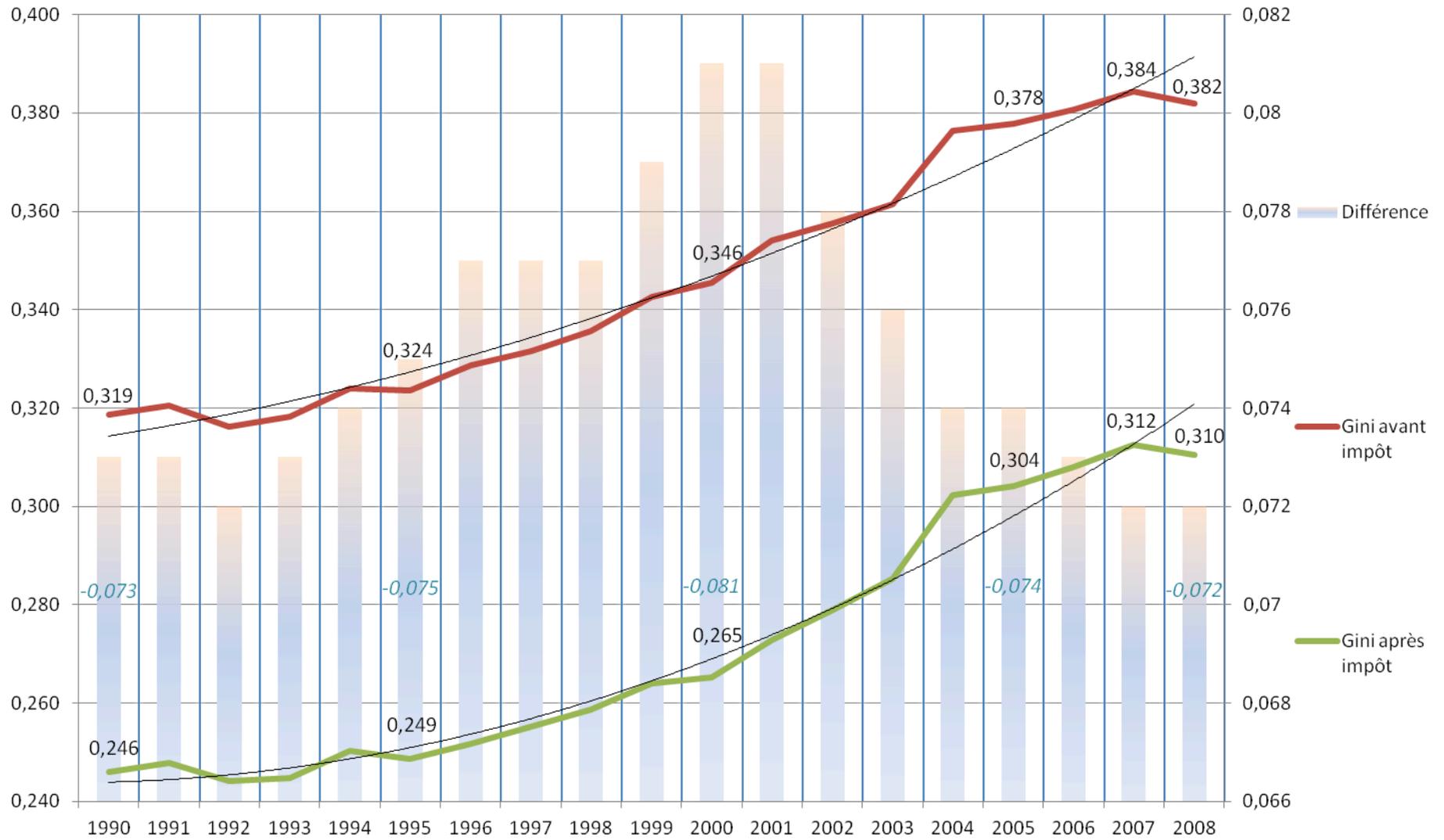
Limite supérieure de revenu par déciles (fig 4)



Ecart des revenus imposables cumulés par rapport à l'égalité parfaite (fig 5)



Évolution de l'indice de Gini avant et après impôt (fig. 6)



L'enrôlement d'entités humaines et non humaines et leur accumulation dans des « boîtes noires » qui s'empilent permet aux Léviathans macroacteurs de produire des asymétries, des ordres de grandeurs (grandir et rendre les autres petits) et d'accroître leur pouvoir<sup>36</sup>. De la même manière, l'accumulation de richesses permet également de produire des asymétries, des distinctions, que nous préférons persister à nommer inégalités et qui structurent aussi des rapports de pouvoir.

Traduction : derrière les pourcentages des valeurs... et derrière les valeurs, des gens. Ceux que nous avons rencontrés dans le cadre de notre recherche, dans les files des distributions de colis alimentaires, à la table de restaurants sociaux ou encore à la caisse des épiceries sociales, sont frappés de plein fouet par ce mécanisme.

Nous ne prétendons pas à l'égalité totale, nous ne sommes pas des radicaux égalitaristes, mais nous affirmons avec force que ces inégalités prennent des proportions à la fois dangereuses et que rien ne justifie. Combien de tours de Rolex au poignet de « ceux qui ont réussi leur vie »<sup>37</sup> faudra-t-il encore compter avant que cette dimension de la lutte contre la pauvreté soit réellement prise en compte ?

### 1.1.6. De l'enrôlement aux déliances

« Un acteur est d'autant plus solide qu'il peut associer fortement le plus grand nombre d'éléments – et, bien sûr, dissocier d'autant plus rapidement les éléments enrôlés par d'autres acteurs. La force c'est donc le pouvoir d'interrompre et d'interrelier [Hobbes] »<sup>38</sup>.

Marcel BOLLE DE BAL considère que notre société de raison ou « société 'raisonnante' », dans sa volonté de maîtrise, est « fondée sur le principe de division, d'émiettement, de séparation » : « Qu'il s'agisse d'Horace contre les Curiaces (diviser pour vaincre), de MACHIAVEL contre les féaux de son prince (diviser pour régner), de DESCARTES contre les secrets de la vie (diviser pour comprendre), de TAYLOR contre les freinages ouvriers (diviser pour produire), toujours est mise en avant, par le biais parfois déformant de mythes, représentations simplifiées, de recettes comportementales, l'utilité de diviser pour dominer<sup>39</sup> ». FOUCAULT l'affirmait aussi, la logique rationnelle est incisive, elle découpe, isole, catégorise en éléments pour mieux les ré-agencer dans un tout cohérent : modèle, plan, programmation.

D'après BOLLE DE BAL, paradoxalement, c'est par de multiples divisions que l'on a réussi à produire des organisations de plus en plus vastes regroupant de plus en plus de gens, affaiblissant ainsi les groupes d'appartenance « primaires » ou « communautaires », affaiblissant les collectifs intermédiaires entre les individus et les systèmes.

Au divorce pointé par HABERMAS entre systèmes et monde vécu, BOLLE DE BAL ajoute de multiples « déliances », c'est-à-dire une dégradation ou une rupture des liens sociaux fondamentaux.

---

<sup>36</sup> CALLON M., LATOUR B., *op.cit.*, 2006.

<sup>37</sup> Nous faisons ici référence à la phrase de Jacques SÉGUÉLA qui défendait en 2009 le côté « bling bling » de la communication du président Sarkozy : « si à 50 ans on n'a pas une Rolex, on a quand même raté sa vie ». Petite comparaison dont l'incongruité n'a d'égale que celle du réel : Il faudrait 203 € par mois pour revaloriser le RIS d'un isolé au niveau du seuil de pauvreté. Une Rolex *Submarine* d'entrée de gamme vaut 4.170 € (mais elle peut monter jusqu'à 22.900 €). Le *bling-bling* équivaldrait donc à 20 mois et demi d'ajustement du RIS...

<sup>38</sup> *Ibidem*, p. 25.

<sup>39</sup> BOLLE DE BAL M., *Les adieux d'un sociologue heureux. Traces d'un passage*, Paris, L'Harmattan, Logiques sociales, 1999, p. 25. Sur cette rationalité « tranchante », voir aussi MAFFESOLI M. *Éloge de la raison sensible*, Paris, Grasset, 1996.

« [Ces déliances] dont souffrent les êtres de notre temps sont polymorphes :

- Ils ne sont plus reliés aux autres, si ce n'est par des machines : la chaîne pour les producteurs, la télévision pour les consommateurs [ajoutons les réseaux virtuels]. La déliance ici est fondamentalement sociale.
  - Ils ne sont plus reliés à eux-mêmes, l'individu et le personnage ne sont plus reliés à la personne : les frénésies de la carrière, de la consommation, de l'information surabondante ne leur laisse plus le temps de s'interroger sur leur être profond, sur le sens de leur vie. Ici la déliance est psychologique.
  - Ils ne sont plus reliés ni à la terre (les espaces verts sont dévorés par le bitume des villes bétonnantes), ni au ciel (Dieu ne semble pas répondre aux appels angoissés qui lui sont adressés). La déliance, en quelque sorte, est aussi cosmique.
  - Ils sont menacés de n'être plus reliés ni au système de production (le chômage se fait de plus en plus menaçant), ni à leurs œuvres (le travail devient de plus en plus abstrait et déshumanisé), ni au devenir de l'espèce [société du risque]. Ici, nous pouvons parler d'une déliance ontologique.
- Déliés, déconnectés, disjoints, marqués par des carences de 'reliance', ils apparaissent comme le fruit social de leur propre esprit, de leur propre science. La déliance sociale est l'enfant pervers de la raison scientifique »<sup>40</sup>.*

Tous, nous sommes frappés par ces carences de reliance et tous, nous mobilisons des ressources pour y faire face et pour les pallier.

Toutefois, les ressources sont inégalement distribuées. Nous l'avons montré en ce qui concerne les richesses. Mais en prolongeant la réflexion, on sait, depuis BOURDIEU, que ce sont non seulement les capitaux économiques, mais aussi les capitaux culturels, sociaux et symboliques qui sont inégalement répartis.

Dès lors, si les déliances nous concernent tous, leurs conséquences sont encore plus cruelles pour les plus démunis.

## 1.2. Faut-il désespérer de la raison ?

À partir du moment où la raison, réduite à une logique purement systémique et instrumentale, échoue à tenir les promesses des Lumières, on est en droit de se demander s'il faut la maintenir comme socle de l'édifice social. Faut-il imaginer de nouvelles utopies (même si l'utopie n'a plus bonne presse), un autre principe fondateur, à l'instar des philosophes des Lumières qui proposaient de remplacer le divin par la raison ?

En l'occurrence, si l'histoire est un éternel recommencement, cela risque de prendre un certain temps. Les sources de la philosophie des Lumières (XVIII<sup>ème</sup> siècle) remontent au XV<sup>ème</sup>, soit près de trois siècles avant, à la sortie du Moyen Age et l'entrée dans la Renaissance... Les historiens découpent le Moyen Age en deux périodes, un Haut Moyen Age auquel succède un Bas Moyen Age. Certains sociologues qualifient notre époque de postmoderne. Sur bon nombre de points pourtant, nous ne sommes pas sortis de la modernité<sup>41</sup>. Nous considérons plutôt que nous nous situons dans une « Basse-Modernité », une seconde modernité ou modernité avancée qui, après son apogée et le triomphe de la raison, se trouve confrontée à ses multiples contradictions.

---

<sup>40</sup> *Ibidem*, p. 26.

<sup>41</sup> Nous partageons le scepticisme de Bruno LATOUR à l'égard du postmodernisme, mais nous nous écartons ici de son affirmation selon laquelle nous n'avons jamais été modernes (*Nous n'avons jamais été modernes. Essai d'anthropologie symétrique*, Paris, La Découverte, 2006 (1991)).

Le pouvoir nazi a sans aucun doute grandement influencé les travaux de ces intellectuels. Leur sociologie d'inspiration marxiste et critique les mettait en ligne de mire de la répression nazie au point qu'ils furent poussés à l'exil au cours des années '30. Certains se sont retrouvés aux Etats-Unis où ils ont élaboré une analyse fouillée des dérives de la raison. La planification, c'est-à-dire l'organisation rationnelle, du génocide des Juifs, Roms, homosexuels et handicapés, les a amenés à développer un regard très critique sur le détournement de la raison comme instrument génocidaire et plus généralement liberticide. Dans leur *Dialectique de la raison*<sup>42</sup>, par exemple, ADORNO et HORKHEIMER interrogent la barbarie dans laquelle peut sombrer l'humanité au nom et aux moyens de la Raison. Ils considèrent que la pensée cartésienne, en fonctionnant à la manière d'un scalpel, recèle en elle-même le potentiel de violence de la Raison et les ferments de son autodestruction. En réaction au rationalisme, ils proposent d'imaginer une société fondée sur une sorte d'intuition esthétique (ADORNO et HORKHEIMER) ou instinctive et romantique (MARCUSE). La réactivation de l'intuition, de l'impression, de l'émotion, de la liberté critique et de la subjectivité permettrait de réduire les risques de domination. La perspective s'avère malgré tout peu convaincante, ne fût-ce qu'en raison du fait que l'esthétique n'est pas étrangère au pouvoir. Il suffit d'observer la mobilisation des formes d'expression artistique au service du prince dans le régime nazi pour s'en convaincre. Sans établir aucune confusion avec le régime fasciste, désormais, le pouvoir s'imposerait moins par la violence ou la conviction que par la séduction, la fascination ou la suggestion. L'esthétisation d'une politique-spectacle friande de médiatisation en fournit une illustration.

### **1.2.1. Libérer la raison de son instrumentalisation et de son idéalisation métaphysique pour la replacer au centre du fonctionnement social : participer pour soutenir une raison herméneutique**

La pensée de HABERMAS s'inscrit dans la lignée des analyses critiques des intellectuels de l'Ecole de Francfort à l'égard de la raison. Cependant, là où ses prédécesseurs envisageaient d'abandonner la raison comme principe fondateur de l'organisation et de l'intégration de la société, HABERMAS se refuse à jeter le bébé et la baignoire avec l'eau du bain.

Car en l'état actuel, comment imaginer l'intégration de la société - fût-elle sociale plus que systémique - sans faire appel à la raison ? L'intégration suppose la possibilité de déboucher collectivement sur des accords. Tenter de se mettre d'accord suppose d'une part la possibilité d'entendre et de comprendre le point de vue des autres, d'autre part, la capacité de convaincre les autres en les amenant, par l'argumentation, à comprendre et éventuellement à se rallier à son propre point de vue. Ces deux dimensions (compréhension et conviction) supposent l'existence de référentiels communs. Or, aujourd'hui et jusqu'à preuve du contraire, ce socle culturel commun reste la rationalité.

Dès lors, puisqu'on ne peut se passer de la raison, il convient de la préserver tout en la libérant de son idéalisation philosophique d'une part et de son instrumentalisation technique d'autre part, afin de la remettre à sa place, c'est-à-dire au sein du fonctionnement social. Dans *L'agir communicationnel*<sup>43</sup>, HABERMAS considère qu'aucune Raison idéale n'existerait de façon abstraite. Par contre, une (ou des) raison(s) se construirai(en)t au quotidien à travers les relations sociales. On s'éloigne donc de l'idée d'un contrat social originaire - qui relève du mythe - et l'on considère plutôt que des formes de contrats sociaux se construisent au quotidien dans les interactions entre les individus comme entre individus et systèmes.

---

<sup>42</sup> ADORNO T., HORKHEIMER M., *Dialectique de la raison : fragments philosophiques*, Paris, Gallimard, 1974.

<sup>43</sup> HABERMAS J., *op. cit.*, 1987.

HABERMAS en appelle alors à « une raison qui engage le procès à l'encontre d'elle-même »<sup>44</sup>.

BECK abonde en ce sens. Selon lui, la société du risque se paye certes au prix d'un affaiblissement des institutions ; mais cet affaiblissement précisément ouvre la voie à un nouveau souffle démocratique qui, lui, est plutôt réjouissant. « Il se produit un doute sur la rationalité comme socle social - science, loi, démocratie. Dans cette perspective, la société est placée sous une pression permanente pour négocier ses fondations sans Une Fondation »<sup>45</sup>. C'est ce qui amène l'auteur à considérer que la société du risque implique le passage à une nouvelle modernité qu'il baptise « modernité réflexive » : une modernité appelée à se mettre constamment et systématiquement en question. BECK entrevoit ce souffle dans l'émergence de collectifs transnationaux et « sub-politiques » qui, en dehors des cadres classiques et à propos des risques écologiques et industriels (nucléaire, OGM, etc.) exercent une pression sur les sphères technoscientifiques, économiques (industrielles et financières) et politiques. Pour lui, face à la société du risque, les institutions ne parvenant plus à s'imposer aussi naturellement qu'avant sont appelées à se mettre davantage en question et, pour survivre, à organiser les modalités d'une mise en débat constante pour laquelle les instances démocratiques classiques semblent ne plus suffire. Nous ne partageons pas toujours l'optimisme affiché par BECK qui y voit un processus quasi-inéluctable parce que poussé nécessairement par l'horizon du risque éventuel de la destruction totale de la planète. C'est un peu vite à notre goût qu'il affirme que « la subversion démocratique a gagné une victoire thématique tout à fait improbable »<sup>46</sup>. Cependant, sans présager de son issue, le processus est observable. Le mouvement des indignés ne scande-t-il pas « ¡Democracia Real YA! » (*Une Vraie Démocratie Maintenant!*) ?

C'est en ce sens aussi que, pour résorber la fracture entre systèmes et monde vécu, HABERMAS prône une démocratie délibérative fondée sur une éthique procédurale de la discussion qui implique l'existence de lieux de rencontre et de débat effectif entre systèmes et monde vécu. Il s'agit donc, du côté des systèmes, de promouvoir des lieux qui permettent une communication tournée réellement vers l'intercompréhension<sup>47</sup>. Bien plus, les systèmes ont à mettre en place les procédures qui garantissent la participation des acteurs sociaux à la production des normes qui les concernent.

Ce modèle permettrait d'une part de remettre les systèmes plus en phase avec les réalités du monde vécu, de mieux répondre à ses demandes, d'autre part, de respecter, voire de promouvoir davantage encore l'autonomie qui s'y revendique. Se profile dès lors, en matière de sociologie politique, un modèle de polyarchie délibérative adjoignant aux formes verticales classiques du pouvoir une géométrie plus horizontale de dispositifs multiples de consultations, concertations et autres participations. Plus largement, en matière de sociologie du droit, se dessine l'ébauche d'une norme plus négociée<sup>48</sup>.

C'est dans cette optique que, dans un autre cadre, François OST<sup>49</sup> entrevoit une évolution des figures du juge : de jupitérien, puis herculéen, le juge serait appelé aujourd'hui à s'inspirer de la figure de Hermès. La figure jupitérienne correspond à un droit pyramidal et sacralisé dont découleraient

---

<sup>44</sup> HABERMAS J., *op. cit.*, 1997, p. 11.

<sup>45</sup> BECK U., *op.cit.*, 1999, p. 66.

<sup>46</sup> *Ibidem*, p. 69.

<sup>47</sup> À l'opposé des formes de communication systémiques qui se réduisent à des modalités techniques et procèdent à la manière de mécanismes de délestage, dispensant à bon compte les systèmes de se confronter aux affres du langage.

<sup>48</sup> DE MUNCK J. et LENOBLE J., « Transformations in the Art of Governance », in DE SCHUTTER O., LEBESSIS N. et PATERSON J. (Eds.), *Governance in the European Union*, Luxembourg, Office for Official Publication of the European Communities, 2001. Ainsi que DE MUNCK J. et VERHOEVEN M. (dir.), *Les mutations du rapport à la norme. Un changement dans la modernité ?*, Bruxelles, De Boeck, 1997.

<sup>49</sup> OST Fr., « Jupiter, Hercule ou Hermès : quel modèle pour un droit post-moderne ? », *Journal des Procès*, 5 octobre 1990, n°170, p. 14-20.

invariablement les décisions de justice. La figure herculéenne correspond à un droit jurisprudentiel. Les pratiques du juge se diversifient et il devient une sorte d'ingénieur social. Les décisions de justice participent à la création des normes au même titre que les lois. Le juge s'entoure d'experts qui lui permettent d'analyser les situations qu'il a à juger et qui lui permettent d'adapter ses décisions sur la base de rapports (expertises psychiatriques, enquêtes sociales, etc.) La figure émergente, associée à Hermès, correspond à un droit qui se veut flexible ou fluide, où le juge garantit un cadre procédural et anime un débat public entre les acteurs concernés pour les amener à une décision équitable. Il ne s'agit plus tant de se « prononcer sur », en référence à la loi ou à l'expertise, que d'organiser une procédure qui permet aux personnes concernées de négocier un accord qui résolve la situation problématique ou le conflit qui les oppose. La figure de la médiation atteste cette perspective. Il s'agit alors de penser le droit « comme circulation du sens [...] un sens dont personne, fût-il juge ou législateur, n'a le privilège »<sup>50</sup>.

On retrouve ici différentes conceptions de la raison :

- une raison *métaphysique*, disposant un contrat social originaire comme fondement de la hiérarchie des lois, pour la figure jupitérienne dont les attributs sont le trône, le sceptre et la foudre ;
- une raison *instrumentale* et *technique* pour la figure herculéenne dont les attributs sont les douze travaux, la massue et la musculature bodybuildée ;
- enfin, une conception *herméneutique* (créatrice et vecteur de sens) ou *réflexive* de la raison symbolisée par Hermès, le messenger qui fait circuler le sens entre les dieux et les hommes, dont les attributs sont le casque ailé et le caducée (symbole de paix).

### 1.2.2. Démystifier les Léviathans : participer pour édifier des réseaux de pouvoir

À la question de savoir si le grand Léviathan s'apprivoise, CALLON et LATOUR répondent oui. Le Léviathan donne l'apparence d'agir « comme un seul homme » ou comme un seul bloc ». Par sa capacité à accroître sa force en s'associant une multitude d'autres forces, il donne l'illusion d'être intangible. Mais c'est un mythe, au même titre que le contrat social originaire. Un macroacteur n'est jamais qu'un « microacteur assis sur des boîtes noires »<sup>51</sup> qu'il a réussi à accumuler.

Si l'on comprend les opérations par lesquelles le Léviathan s'agence, « le roi n'est pas seulement nu ; le roi est un enfant qui joue avec des cubes noirs (percés) »<sup>52</sup>.

L'article de CALLON et LATOUR se positionne principalement au niveau de la recherche. Ils traitent surtout de la capacité du chercheur à apprivoiser le Léviathan par la connaissance et des conséquences en termes de méthode ou de positionnement, puisque « la question de méthode devient alors pour le sociologue de savoir où se placer »<sup>53</sup>. L'enjeu est de taille parce qu'« en acceptant comme données des différences de niveaux et de taille entre les acteurs, le sociologue entérine les vainqueurs présents, passés ou futurs, quels qu'ils soient et il plaît aux puissants qu'il fait paraître rationnels. En acceptant de limiter à un social résiduel l'étude des associations, le sociologue met les scellés sur toutes les boîtes noires et, là encore, garantit la sûreté des forts et la paix des cimetières – « rangées de boîtes noires hermétiquement closes où pullulent les vers... »<sup>54</sup>.

---

<sup>50</sup> OST F., « Jupiter, Hercule, Hermès, trois modèles du juge », in BOURETZ P. (dir.), *La force du droit.- Panorama des débats contemporains*, Paris, Esprit, 1991.

<sup>51</sup> CALLON M., LATOUR B., *op.cit.*, 2006, p. 30.

<sup>52</sup> *Ibidem*, p. 31.

<sup>53</sup> *Ibidem*, p. 32.

<sup>54</sup> *Ibidem*.

Reste à savoir ce qu'on accepte de mettre ou de laisser en boîtes noires et ce qu'on souhaite rouvrir ou continuer à négocier.

Que les Léviathans puissent être démystifiés par la connaissance est une chose. Mais cela reste insuffisant. Encore faut-il s'interroger sur les capacités d'action. La question qui se pose alors est celle de la capacité à pousser (forcer ?) les macroacteurs à accepter d'ouvrir leurs boîtes et d'en (re-)négocier le contenu. Et cette question est de taille.

Elle est de taille effectivement si l'on considère avec CALLON et LATOUR que pour faire plier un macroacteur à sa cause, il faut :

- Soi-même être en mesure de grandir, c'est-à-dire d'enrôler d'autres actants ;
- Rompre les alliances sur lesquelles repose le Léviathan ;
- Convaincre le macroacteur (traduction).

### **1.2.2.1. Convaincre**

Convaincre, c'est aussi ce que propose HABERMAS qui considère que la résorption du divorce entre systèmes et monde vécu implique la responsabilité des premiers, mais aussi celle du second. En effet, la société civile se doit d'investir l'espace public. C'est à cette condition que ce dernier constitue un « système d'alerte doté d'antennes hautement sensibles aux problèmes de la société, puisque alimenté par tout un conglomérat disséminé d'acteurs sociaux, qui ont la capacité de formuler les problèmes de façon convaincante et influente, les appuyer par des contributions et les dramatiser de façon qu'ils puissent être repris et traités par l'ensemble des organismes parlementaires »<sup>55</sup>. « C'est l'ensemble des associations non étatiques et non économiques qui accueille et répercute dans l'espace public politique les problèmes sociaux propres aux sphères de la vie privée »<sup>56</sup>.

Convaincre implique de mobiliser une multitude d'éléments, chiffres, témoignages, recommandations, symboles, actions, autant d'« objets » utiles à l'argumentation, à la persuasion, à la séduction, à la dissuasion, à la pression, à l'alerte,... Autant de moyens de se faire entendre. Se faire entendre c'est bien, se faire comprendre c'est mieux encore. Il convient alors, par un effort de traduction, de pouvoir transposer des attentes, des projets, un programme dans un langage qui soit audible pour l'interlocuteur.

### **1.2.2.2. S'allier : réseau et contextes de micromobilisation**

Mais sans s'adjoindre à une autre force, celle des alliances, les énoncés risquent d'être peu performatifs et de rester constatatifs. Les seconds décrivent le monde (ou le dénoncent), les premiers agissent sur le réel<sup>57</sup>. Il faut se constituer en réseau, agencer « [...] une structure de relations et un système de flux (de messages, d'informations, de dossiers, de matériel, d'argent, d'invitations, de militants...) entre pôles (individuels ou collectifs) interconnectés [...] »<sup>58</sup>.

---

<sup>55</sup> HABERMAS J., *Droit et morale*, Paris, Seuil, 1997 (1988), p. 386.

<sup>56</sup> MARTUCELLI D. à propos des théories d'Habermas dans *Sociologies de la modernité*, Paris, Gallimard, 1999, p. 357.

<sup>57</sup> AUSTIN J. L., *Quand dire c'est faire*, Paris, Seuil, 1991 (1962).

<sup>58</sup> VAN CAMPENHOUDT L., "Pouvoir et réseau social : une matrice théorique », in HERMAN G. (éd) et al, *Travail, inégalités et responsabilité. Actes du colloque organisé à l'occasion de la fondation du CIRTES-UCL et en hommage à G. Liénard*, Louvain-La-Neuve, Presse Universitaire de Louvain, 2010, (pp. 5-41), p. 34. Voir aussi le dossier de la *Revue nouvelle* consacré à « Réseau et pouvoir », Décembre 2009/n°12.

« Par endroit, on se replie sur soi-même, acceptant le sort que d'autres décident ; ou bien l'on accepte de se définir comme un acteur individuel qui ne modifie que la cloison de son appartement ou le papier de sa chambre à coucher. À d'autres moments au contraire, des acteurs qui s'étaient toujours définis et qu'on avait toujours définis comme des microacteurs s'allient le long d'un quartier menacé, marchent sur la mairie, enrôlent des architectes dissidents et font, par leur action, dévier une radiale, abattre une tour qu'un macroacteur avait construite ou proposent, comme pour le trou des Halles, six cents projets alternatifs aux centaines que la Mairie de Paris avait déjà négociés. Comme dans la comptine, « Le chat renverse le pot ; le pot renverse la table ; la table renverse la chambre ; la chambre renverse la maison ; la maison renverse la rue ; la rue renverse Paris ; Paris, Paris, Paris est renversé ! », un acteur minuscule est devenu un macroacteur. On ne sait pas qui est gros et qui est petit, qui est dur et qui est mou, qui est chaud et qui est froid. Et l'effet de ces langues qui se délient ou de ces boîtes noires qui se ferment, c'est une ville, des Léviathans intotalisables [...] »<sup>59</sup>.

Dans un article où il pose la question du pouvoir au cœur du réseau social, L. VAN CAMPENHOUDT propose le schéma suivant<sup>60</sup>. De quoi dépend ce pouvoir ? L'auteur énonce cinq hypothèses dont aucune n'est suffisante en soi pour épuiser la question mais dont chacune propose un éclairage particulier et complémentaire.

Pouvoir et réseau social		
EN ÊTRE :		
Hyp. 1 : Le pouvoir dépend de la capacité de faire réseau		
	DIMENSION STRUCTURELLE	DIMENSION ACTANTIELLE
LE POUVOIR <b>DANS</b> LE RESEAU <i>Enjeu : contrôle des flux internes</i>	Hyp. 2 : Le pouvoir dépend de la position structurelle dans le réseau (centralité, trous structuraux, capacité de jouer sur plusieurs sous réseaux).	Hyp. 3 : Le pouvoir dépend de la capacité de mobiliser/responsabiliser les autres dans le réseau, et d'éviter de l'être soi-même.
LE POUVOIR <b>DU</b> RESEAU <i>Enjeux de société</i>	Hyp. 4 : Le pouvoir dépend de la position des pôles du réseau dans leurs champs respectifs et de la structure des capitaux correspondante.	Hyp. 5 : Le pouvoir dépend de la capacité du réseau de se mobiliser et de politiser ses enjeux (contextes de micromobilisation).

La notion de « contextes de micromobilisation » proposée par MCADAM *et al*<sup>61</sup>, retient notre attention. Car à trop considérer que n'ont de réel impact que les réseaux de taille, on pourrait se désintéresser des réseaux ou des initiatives de taille et de prétention plus modestes, voire même les mépriser.

<sup>59</sup> CALLON M., LATOUR B., *op.cit.*, 2006, pp.27-28.

<sup>60</sup> VAN CAMPENHOUDT L., *op.cit.*, 2010, p. 20.

<sup>61</sup> MCADAM D., MCCARTHY J.D., ZALD M.N., « Social Movements », in Smelser N.J. (Ed.), *Handbook of Sociology*, Newbury Park, London, New Dehli, Sage, 1988, pp. 695-737.

Ce serait une erreur car

*« Toute action collective a en effet pour origine et éléments de base («basic building blocks») des petits groupes de personnes en étroite connexion qui se réunissent, communiquent de diverses manières, apprennent à s'organiser, construisent une image valorisante de leur travail ou de leur combat, découvrent à qui faire confiance et de qui se méfier, éprouvent la répression, les désertions, les périodes de découragement, expérimentent des méthodes d'action et de propagande, prennent la parole en public, se familiarisent avec les médias, élaborent un programme, rédigent des documents, planifient une campagne, mettent au point un plan d'action et s'y engagent ensemble en partageant souvent d'intenses émotions<sup>62</sup>.*

C'est précisément la taille modeste de ces groupes ou réseaux qui permet en réalité de consolider des « blocs de base » (des boîtes ?) et de favoriser la mobilisation des individus dans une sorte de remontée en généralité que MACADAM *et al* nomment « attribution collective », à savoir le déplacement et le rattachement d'intérêts personnels à une cause commune d'abord localisée (en associant des individus en « blocs de base », puis d'intérêts localisés à des causes plus globalisées (en associant, en fédérant des « blocs de base » en réseaux de plus en plus élargis)<sup>63</sup>.

De proche en proche, ou de loin en loin, on transforme, on traduit des souffrances individuelles dont l'expression est atomisée en questions collectives, puis les questions collectives en préoccupations d'intérêt public. On devient un acteur collectif (un actant) incontournable, capable de s'introduire dans les « boîtes noires » des Léviathans, désormais autorisé à s'inscrire dans l'agenda politique.

### **1.2.2.3. Diviser**

Qu'on ne se trompe pas, c'est bien d'un combat dont il s'agit ; et s'il est question d'alliances, il est aussi question de ruptures. Car enrôler un élément dans un dispositif, peut impliquer de le détourner d'autres chaînes d'interrelations où il est encastré et qui empêchent son intéressement. Autrement dit, pour intéresser un élément à un dispositif, il faut parfois l'en désintéresser d'autres, l'en extraire, rompre ses alliances, l'amener à trahir, en tout ou en partie. « Intéresser, c'est se placer entre (interesse), s'interposer »<sup>64</sup>.

On songe ici en particulier aux puissantes chaînes d'interrelations qui connectent le Léviathan politique aux Léviathans de l'économie et de la finance. Traiter la pauvreté (et pas seulement traiter de la pauvreté) implique nécessairement d'affaiblir cette (aussi sainte qu'inférieure) alliance. Il faut que l'intérêt de lutter contre les inégalités sociales paraisse suffisamment convaincant pour que le(s) politique(s) considère(nt) qu'il vaut le risque d'une trahison.

Entendons-nous : travailler à l'affaiblissement de cette alliance n'est pas œuvrer à l'affaiblissement du politique. Bien au contraire ! HABERMAS considère que ce n'est pas moins de raison, mais plus d'une autre raison, qui permettra de traiter l'appauvrissement instrumental de la rationalité. Nous

---

<sup>62</sup> VAN CAMPENHOUDT L., *op. cit.*, 2010, p. 34.

<sup>63</sup> Ainsi, des personnes séropositives peuvent se retrouver en groupes pour parler de leur vécu, dont celui de l'exclusion qui, partagé, devient progressivement une question collective qui mobilise les membres du groupe d'abord. En se mobilisant sur cette question, ce petit groupe sera amené à rencontrer d'autres groupes qui mènent le même combat et s'allier avec eux, se fédérer. La mobilisation prend alors une autre ampleur. Elle amène progressivement à rencontrer d'autres groupes de personnes qui, elles, ne sont pas séropositives, mais qui souffrent aussi d'exclusion du fait d'autres maladies. En s'alliant, les revendications prennent un autre tour : à l'intérêt particulier des séropositifs s'ajoute une dimension plus collective concernant l'exclusion de malades chroniques et plus généralement les politiques de santé, etc.

<sup>64</sup> CALLON M., « Eléments pour une sociologie de la traduction. La domestication des coquilles Saint-Jacques et des marins-pêcheurs dans la baie de Saint-Brieuc », *L'année sociologique*, 1986, n°36, pp. 169-208.

considérons de même que ce n'est pas moins d'Etat, mais plus d'un autre Etat, qui permettra de lutter contre les ravages d'un développement économique aussi sauvage que dérégulé.

### **1.3. Des alternatives possibles, mais pas certaines**

La participation comme vecteur d'une raison herméneutique pourrait répondre au divorce entre système et monde vécu. La participation comme vecteur de pouvoir à travers l'élaboration de réseaux pourrait faire plier les Léviathans désormais démystifiés...

Le conditionnel est de mise. Car en l'occurrence, rien n'est joué.

#### **1.3.1. Rallier le Léviathan politique à la lutte contre les inégalités et la pauvreté ? On le voudrait... la belle affaire !**

Nous ne nous attarderons pas sur la capacité à affaiblir l'alliance entre les Léviathans économico-financiers et politiques. Ce serait l'objet d'une thèse en soi. Toutefois, à ce jour, elle reste très hypothétique, tant les chaînes d'interrelations et les intérêts qui les connectent sont puissants. Pour s'en convaincre, il suffit de voir l'influence des agences de notation sur les Etats, les politiques d'austérité que ces derniers mènent pour gérer la crise des dettes souveraines ainsi que leurs conséquences pour les personnes déjà précarisées. Les boîtes noires qui solidifient les postulats selon lesquels : « seules la concurrence et l'accumulation de profits génèrent la croissance et profitent à l'intérêt général » ; « toute tentative pour réguler l'économie, réduire les disparités, mieux redistribuer les richesses serait une folie qui causerait délocalisations et fuite des capitaux et, partant, accroissement du chômage, appauvrissement des finances publiques et donc déficit de la sécurité sociale », « les états doivent réduire leurs dépenses en matière de protections sociales et de services publics qui par ailleurs devraient être privatisés », etc. Toutes ces boîtes noires qui cadennassent les velléités de changement sont sans doute un peu bousculées par la crise actuelle, mais elles restent malgré tout bien hermétiquement scotchées.

#### **1.3.2. Relégitimer les institutions, promouvoir une raison herméneutique ? On en parle... et après ?!**

Pour remédier à l'érosion de la légitimité des institutions, pour résorber la fracture entre systèmes et monde vécu, HABERMAS, BECK, OST, invoquent Hermès et en appellent à une raison sociale, à la mise en place d'une éthique procédurale et d'espaces de débat et de négociation des normes, afin :

- de maintenir le lien, d'encourager la rencontre et de soutenir la circulation de sens (signifiés) entre les deux sphères d'intégration sociale,
- de confronter la rationalité instrumentale et stratégique à la rationalité communicationnelle, d'opérer des traductions entre ces deux logiques,
- de ré-humaniser les systèmes et les (re)mettre plus en phase avec les réalités vécues.

Mais Hermès peut s'avérer être un fieffé filou. Si, avec son casque ailé, il offre l'image de la raison réflexive, il convient de préciser qu'il n'est pas seulement le messenger des dieux mais qu'il fut aussi, par extension, le dieu des commerçants itinérants ainsi que celui des voleurs et des menteurs. Prudence donc. Prudence parce que dans leur volonté de réformes, les institutions se montrent très ambivalentes.

### 1.3.2.1. Hermès en marche... mais à petits pas

Effectivement, la consultation est à l'ordre du jour. Elle est encouragée notamment dans les politiques européennes de *Technology Assessment* (TA) et se traduit, dans certains pays, par la constitution de dispositifs hybrides<sup>65</sup>, permettant non seulement la consultation d'experts, mais aussi des populations concernées par des questions relatives à l'environnement, l'agriculture, les transports, les Technologies de l'Informatique et de la Communication (TIC), etc.<sup>66</sup> En Belgique, une conférence nationale de TA fut organisée en 1994 : la première et la dernière. La Fondation Roi Baudouin a toutefois organisé différentes conférences citoyennes concernant des thèmes tels que les OGM dans l'alimentation, les tests génétiques, les neurosciences. En Flandre, le VIWTA (Vlaams Instituut voor Wetenschappelijk et Technologisch Aspectenonderzoek), une institution parlementaire, existe depuis 2002. En Wallonie, les avancées du CSP (Conseil wallon de politique scientifique) mis en place dès 1994 présente des avancées plus timides. Au niveau fédéral, quelques propositions ont été formulées pour créer une institution parlementaire de TA, mais aucune n'a abouti.

Mais le principe de précaution face aux nouvelles technologies n'est pas le seul à s'ouvrir au débat, en matière de politique sociale, la MOC (Méthode Ouverte de Coordination, mise en place par le traité de Lisbonne en 2000) recommandait aussi aux Etats de renforcer la participation des personnes pauvres à l'élaboration des politiques. Ces dernières ont été associées dans le PAN-Inclusion (Plan d'Action National Inclusion Sociale), elles ont été notamment consultées dans la définition d'indicateurs de pauvreté. La MOC a eu le mérite de justifier la création du Réseau Belge de Lutte contre la Pauvreté (BAPN). Les moins nantis sont pris en compte aussi dans les Rapports généraux de lutte contre la pauvreté, dans les Rapports de l'Observatoire bruxellois du social et de la santé. Les dispositifs de consultation des plus précaires se déploient des experts du vécu aux conseils consultatifs des logements sociaux, etc.

Toutefois, force est de constater que ces avancées, restent bien timides<sup>67</sup>. L'impact de la participation des pauvres sur les politiques qui les concernent est quasi nul. Affirmer cela, ce n'est pas considérer que la participation en soi ne sert à rien. Ce sont les modalités actuelles de son organisation qui restent insuffisantes à la structurer en force capable de modifier les réalités. Elle mérite d'être encouragée, mais elle nécessite d'être mobilisée, au sens de « déplacée » :

- Déplacements stratégiques : « [...] Le 'pauvre' (avec ou sans travail) n'obtiendra rien en endossant le rôle de 'participant' [...]. Et ce n'est pas en acceptant docilement de figurer dans la 'catégorie' des pauvres qu'il en fera éclater l'indignité, mais en faisant corps avec un choix, un mouvement, un parti politique, non pas participer, mais s'organiser »<sup>68</sup>.
- Déplacements thématiques : n'entendre les pauvres que sur l'expression de leur vécu et ne les consulter que sur les « aménagements raisonnables » qui pourraient être apportés à leurs conditions d'existence permet de ne pas les entendre sur d'autres sujets sans doute plus essentiels. Pourquoi les pauvres ne participeraient-ils pas à l'élaboration des politiques fiscales, par exemple (au même titre d'ailleurs que les groupes de pression des puissants

<sup>65</sup> ANCORI B., « Expertise et citoyenneté : les grecs anciens et nous. De l'agora antique aux forums hybrides modernes », *Revue d'anthropologie des connaissances*, 2009/3 Vol 3, n°3, pp. 485-529.

<sup>66</sup> DELVENNE P., BRUNET S., « Le technology assessment en question. Une analyse comparative », *Courrier hebdomadaire du CRISP*, n° 1909-1910, mai 2006.

<sup>67</sup> WILLAERT A. *et al.*, « Les pauvres font de la politique. Mérites et limites de la participation », dossier constitué suite au colloque organisé le 17 mars 2011 par le Conseil Bruxellois de Coordination Sociale (CBCS), la Fédération des Centres de Service Social (FdSS-FdSSB), le Forum bruxellois de lutte contre la pauvreté (FBLP) et l'Agence Alter, ...*Bis*, décembre 2011, n°164/165.

<sup>68</sup> RYDBERG E., « C'est pour mieux te manger, mon enfant », *in ibidem*, p. 35.

pèsent actuellement sur ces politiques) ? N'ont-ils rien à dire sur les inégalités et leurs proportions ? On ne répétera jamais suffisamment qu'une politique de la pauvreté c'est avant tout une politique de la richesse.

Ces déplacements sont indispensables pour que dans les espaces de participation, ces nouvelles agoras hybrides, l'expression dépasse la seule curiosité publique et force l'intérêt public<sup>69</sup>.

Dans leurs perspectives de réformes, les institutions empruntent bien – ne fût-ce que timidement – la voie herméneutique. Mais cette dernière n'est pas la seule qui s'offre à elles. Deux autres postures au moins le font : le sursaut d'autorité en référence à une Raison métaphysique et la technicité en référence à une rationalité instrumentale. Elles peuvent toutes deux être qualifiées de roulement de mécaniques.

### **1.3.2.2. Jupiter et le sursaut d'autorité : le contrat social s'impose**

La première consiste ni plus ni moins à vouloir renforcer l'autorité des institutions : « La légitimité des institutions ne se discute pas, elle est fondée sur le contrat social. Un point c'est tout ». Le renforcement de discours et de dispositifs plus ou moins musclés, les risques de dérives sécuritaires dénoncés par certains<sup>70</sup> entrent dans cette catégorie. Il s'agit alors de s'imposer en « roulant des mécaniques » ou en « resserrant les boulons ».

La participation pourrait alors prendre la forme du diktat et devenir le pendant collectif de l'activation des allocataires sociaux<sup>71</sup>. L'aide ne serait alors accordée qu'à la condition du mérite des pauvres, celui de mobiliser leurs ressources tant individuelles que collectives pour s'en sortir. Pour le sujet qui nous intéresse, l'aide alimentaire, les pauvres ne recevraient leur pain qu'à condition qu'ils s'impliquent et mettent la main à la pâte...

Ne doit-on pas affirmer, en corollaire au droit de participer, celui de ne pas participer ?

La question de l'activation est délicate car elle est pétrie d'ambivalence. La contractualisation des droits sociaux, par exemple, ouvre la porte à la possibilité d'une négociation, d'une meilleure compréhension de la situation des personnes et une meilleure adaptation des réponses qui leur sont apportées. Elle peut servir à renforcer l'autonomie des personnes dans une rationalité herméneutique. Mais, dans le même temps, elle peut prendre le visage de l'impératif (Jupiter) et d'une normalisation peu respectueuse de l'autonomie, ainsi que la forme d'un outil purement formel (Hercule) de gestion des flux d'allocataires sociaux<sup>72</sup>.

Sans doute l'ambivalence s'explique-t-elle du fait qu'on imagine mal comment les institutions pourraient s'imposer (plus qu'à court terme) par la seule voie de l'impératif, dans un contexte culturel et économique qui reste largement libéral et au vu des revendications d'autonomie et d'autodétermination qui s'expriment au sein du monde vécu.

---

<sup>69</sup> BAUMAN Z., *In search of politics*, Cambridge, Polity Press, 1999. Et plus particulièrement pp. 64-70.

<sup>70</sup> MARY Ph., *Insécurité et pénalisation du social*, Bruxelles, Labor, 2003. VAN CAMPENHOUDT *et al.*, *Réponses à l'insécurité. Des discours aux pratiques*, Bruxelles, Labor, 2000.

<sup>71</sup> HUBERT H.-O., « L'action communautaire : du nécessaire vecteur de changement social aux risques de détournements », *Travail social et développement communautaire*, Les carnets du travail social, novembre 2006.

<sup>72</sup> HUBERT H.-O. (Dir.), *Un nouveau passeport pour l'accès aux droits sociaux : le contrat*, Bruxelles, La Charte, 2006. Plus particulièrement pp. 239-289.

### **1.3.2.3. Hercules et la légitimité par l'efficacité : la voie de la raison instrumentale**

La seconde posture prend acte du fait que pour maintenir à plus long terme un lien avec la société civile, les institutions doivent accroître leur légitimité. Toutefois, la vision reste systémique et on ne décrypte le déficit de légitimité que sous l'angle du dysfonctionnement<sup>73</sup>. Dans l'optique d'une raison instrumentale, on considère que c'est en renforçant l'efficacité de l'institution que l'on renforcera sa légitimité. On se penche alors uniquement sur le fonctionnement du système, sur les *inputs* et les *outputs*, sur les processus de traitement, sur les flux d'informations, sur l'évaluation, etc. Bref, on huile les rouages et les soupapes pour que « roule la mécanique » plus efficacement, plus rapidement, à moindre coût, etc.

Mais cette optique technicienne, si elle reste toujours bien présente – voire même dominante –, est inquiétante au regard des effets pervers disciplinaires et désintégrateurs que l'on a relevés à la lecture de FOUCAULT, LUHMANN et HABERMAS. Sans trahir ce dernier, on pourrait dire que c'est le diagnostic de départ qui est faussé : le problème n'est pas tant les prétendus dysfonctionnements des systèmes (inefficacité) ; c'est leur fonctionnement même qui est mis en question. On nourrit le cercle vicieux présenté par Habermas : plus les systèmes se conçoivent comme des systèmes, plus ils perdent de légitimité et plus ils s'éloignent du monde vécu ; pour résorber cet éloignement ils accroissent encore leur technicité, espérant ainsi accroître leur efficacité et de ce fait reconquérir leur légitimité perdue ; mais, plus leur technicité et leur complexité s'accroît, plus leur légitimité diminue et plus le monde vécu s'éloigne, etc.

En ne répondant que de façon systémique à la remise en cause - non pas superficielle mais profonde - des systèmes, on ne fait que verser de l'huile sur le feu en prétendant huiler les rouages. HABERMAS considère ce cercle vicieux comme une réelle pathologie sociale. Au bout du compte, c'est le lien entre les citoyens et leurs institutions, bref la démocratie, qui pourrait en pâtir.

Au-delà de ce divorce, HABERMAS entrevoit la possibilité d'une « colonisation du monde vécu par les systèmes ». Cette dernière s'observe dans l'inflation normative qui caractérise le resserrement d'un quadrillage à travers un « réseau toujours plus dense de normes juridiques, de bureaucraties étatiques et paraétatiques [qui] finit par recouvrir la vie quotidienne des usagers potentiels et effectifs »<sup>74</sup>.

La « colonisation du monde vécu » passe aussi par la mise en place de dispositifs purement techniques de communication pour informer le monde vécu (des conférences de presse aux brochures informatives en passant par les sites internet), ainsi que pour faire recueillir de l'information à partir du monde vécu (des sondages aux recueils de données, en passant par les fichages informatisés). Ces formes de communication purement techniques et formelles sont, pour Habermas, des formes de communication qui évacuent le langage. Il s'agit « de mécanismes de délestage qui amortissent les frais de la communication et les risques de dissension. [Ces formes de communication purement systémiques] codifient le commerce rationnel en vue d'une fin avec des valeurs quantifiables et calculables, et rendent possible une influence stratégique généralisée sur les décisions d'autres participants de l'interaction, en contournant les processus de formation d'un consensus par le langage »<sup>75</sup>.

---

<sup>73</sup> L'évocation des dysfonctionnements ponctue à répétition et à l'envi les crises politiques. Ce fut le cas notamment à la suite de l'affaire Dutroux et des marches blanches. Voir à ce sujet CARTUYVELS Y. et MARY Ph., « Crise de la justice : et au-delà ? », in *L'affaire Dutroux. La Belgique malade de son système*, Bruxelles, Complexe, 1997, p. 97-126.

<sup>74</sup> HABERMAS J., *La crise de l'Etat-providence et l'épuisement des énergies utopiques, Ecrits politiques*, Paris, Cerf, 1990, p. 115

<sup>75</sup> HABERMAS J., *op. cit.*, 1987, p.198-200. Nous soulignons.

Les systèmes instaurent donc de multiples dispositifs, entre eux et le monde vécu. Mais, plus que des interfaces permettant les rencontres réelles (à la fois conflictuelles et constructives) entre les deux mondes, il s'agit de zones tampons, peuplées uniquement de techniques (e-gouvernement, affiches, prospectus, sondages, expertises, etc.) et d'experts (des agents techniques dont on attendra surtout qu'ils soient professionnels et qu'ils fassent état d'une expertise et de compétences) qui jouent un rôle d'intermédiaire plus que de médiateur.

Tout se passe comme si, face au fossé qui les sépare du monde vécu, les systèmes craignent que ce dernier se dérobe et finalement leur échappe. Or, les systèmes constituent par excellence le modèle d'organisation formelle de la société. Aux yeux des modernes, un monde vécu qui échapperait aux systèmes signifierait l'innommable, à savoir une société sans organisation, une société sans institutions. Au sein de l'imaginaire moderne, c'est le spectre du vide social<sup>76</sup> qui apparaît, l'ombre d'une société éclatée d'individus désintégrés. Dès lors, face au sentiment d'un risque de désagrégation, les systèmes tendent à maintenir le lien avec le monde vécu. Mais comme ils ne sortent pas de leur logique instrumentale, le risque est, pour Habermas, que l'intégration systémique ne s'impose au détriment de l'intégration sociale, que Hercules terrasse Hermès.

L'hypothèse d'un renforcement brutal et vertical de l'autorité des institutions - sans être totalement exclue - semble peu pertinente et sans grand avenir dans le contexte actuel où elle ne trouverait que peu de légitimité. À l'extrême opposé, les institutions pourraient entrer davantage en négociation, en concertation avec le monde vécu. Entre les deux, il se peut que les espaces de négociation eux-mêmes soient instrumentalisés.

Luc BOLTANSKI et Eve CHIAPELLO montrent bien que l'autorité est d'autant plus forte si elle arrive à intégrer l'autonomie au point d'en faire la condition même de son existence. Dans le *Nouvel esprit du capitalisme*<sup>77</sup>, ils montrent comment les nouvelles formes de management ont intégré la « critique esthétique » à savoir l'expression des propensions à une éthique de l'authenticité, au respect de la réalisation de soi, à l'expression d'une subjectivité tendue vers un devenir personnel. Autant de revendications exprimées dans l'esprit de '68 et soutenues par l'éducation permanente et les milieux socioculturels. D'après eux, le vocabulaire existentialiste de l'autonomie et du projet a été traduit dans un nouveau lexique, associé à des termes tels qu'adaptabilité, employabilité, *project leaders*, opérateurs, etc., visant une plus grande implication des cadres et du personnel dans le travail, une plus grande flexibilité et un accroissement des responsabilités individuelles. Les auteurs y voient une transformation profonde des normativités où les personnes sont de plus en plus associées à la définition des normes et où l'on encourage leur autocontrôle. On pourrait s'en réjouir. Mais là où la logique devient pernicieuse, c'est qu'en individualisant cette définition des normes (contrairement aux négociations collectives de travail avec les syndicats), l'entreprise spéculer sur la concurrence entre les travailleurs et sur l'inquiétude de chacun d'eux de se montrer à la hauteur des performances de ses collègues et des attentes de l'employeur. Cette spéculation est favorable à la définition, par le travailleur lui-même, des normes de production personnelles les plus hautes qui soient. De sorte que, confronté au stress, au surmenage ou encore à l'échec, il ne pourra en vouloir qu'à lui-même.

C'est dans le même esprit que Loïc BLONDIAUX s'intéresse au *Nouvel esprit de la démocratie*<sup>78</sup>. Dans cet ouvrage, il pointe différents pièges de la démocratie participative :

- Le piège d'une confusion avec la démocratie d'opinion ;

---

<sup>76</sup> LIPOVETSKY G. , *L'ère du vide. Essai sur l'individualisme contemporain*, Paris, Gallimard, 1989. Ou encore, *Les temps hypermodernes*, Paris, Grasset, 2004.

<sup>77</sup> BOLTANSKI L. et CHIAPELLO E., *Le nouvel esprit du capitalisme*, Paris, Gallimard, 1999.

<sup>78</sup> BLONDIAUX L., *Le nouvel esprit de la démocratie. Actualité de la démocratie participative*, Paris, Le Seuil, 2008.

- Le piège de la proximité qui confinerait la participation à de micro-objets localisés et sans grands enjeux ;
- Le piège du renforcement des inégalités politiques, le risque de reproduire au sein des dispositifs participatifs la même exclusion des plus démunis que celle que l'on observe dans la démocratie représentative ;
- Le piège de l'absence d'influence sur les décisions ;
- Le piège de l'instrumentalisation de la participation dans des pow-wow spectacles qui serviraient simplement à renforcer la bonne conscience des uns tout en leurrant les autres.

Est-il si illusoire de penser que certains lieux de consultation ou de concertation ne sont en définitive que les instances de ratification de décisions prises ailleurs et au préalable, où la participation réduite à sa partie congrue relève davantage de l'alibi ? Là encore, la communication peut s'avérer exclusivement technique et oblitérer le débat et le langage comme modes d'intercompréhension et de coconstruction d'accords collectifs.

Loïc BLONDIAUX, pourtant ne cède pas au pessimisme. Différents chantiers retiennent son attention, des budgets participatifs aux jurys citoyens. Il perçoit l'évolution d'un contexte favorable au développement de la démocratie participative : la reconnaissance de compétences citoyennes, l'évolution de la représentation que les mandataires politiques se font des citoyens, l'évolution des autorités publiques, l'affaiblissement des arguments de pure autorité, l'apparition de nouveaux acteurs collectifs au sein de la société civile, la diversification des enjeux qui s'ouvrent au débat, etc.

Il conclut son ouvrage en formulant quelques recommandations dont nous retenons l'amélioration des formes matérielles de la discussion (procédure, lieux, équipements, etc.), l'institutionnalisation de pouvoirs neutres garants des modalités et procédures de participation, la diversification des formes de participation pour promouvoir une démocratie mixte, l'articulation des différents dispositifs dans des complémentarités, la clarification de la relation à la décision et des responsabilités et enfin l'inclusion car « si [...] la démocratie participative ne constitue qu'une continuation de la politique traditionnelle par d'autres moyens, [...] si elle ne sert qu'à ceux qui ont déjà voix au chapitre, [on est en droit de se demander] à quoi sert-elle ? »<sup>79</sup>.

#### **1.3.2.4. Le Léviathan ambivalent**

Dans la Bible, le Léviathan est représenté sous diverses formes. En fonction des passages, il est décrit comme un serpent, un crocodile ou un dragon. Comme si, présentant des visages multiples, il tentait d'échapper à sa définition.

*Certains jours et avec certaines personnes, ils [les Léviathans] se laissent ausculter ou démonter (selon ce qu'ils ont choisi d'être ce jour-là, corps ou machine) ; parfois, ils jouent le mort et font semblant d'être une ruine (métaphore de l'édifice), un cadavre (métaphore biologique) ou une vaste ferraille pour un autre musée d'archéologie industrielle. À d'autres moments ils sont impénétrables, aiment à s'avouer avec délices, monstrueux et inconnus. Ils changent l'instant d'après et selon l'auditoire s'allongent sur le divan pour murmurer leurs secrètes pensées ou tapis dans l'ombre des confessionnaux, ils leur arrivent d'avouer leurs fautes et de se repentir d'être tantôt si gros ou si petits, si durs ou si mous, si anciens ou si nouveaux. On ne peut même pas dire qu'ils sont des suites continues de métamorphoses, car ils ne changent que par plaques et ne varient de taille qu'avec lenteur, encombrés et alourdis par les énormes dispositifs*

---

<sup>79</sup>Ibidem, pp. 109-110.

*techniques qu'ils ont secrétés pour grandir et limiter justement le pouvoir de métamorphoses*<sup>80</sup>.

Le Léviathan est comme « un enfant qui joue avec des cubes noirs (percés) »<sup>81</sup> écrivent CALLON et LATOUR. Il aime aussi se travestir des nippes tirées d'une vieille malle. Il descend, déguisé, du grenier où il a trouvé un sceptre, une massue et un casque ailé. Parfois il les arbore successivement, parfois il s'affuble des trois à la fois. Et dans cet accoutrement, il se présente à nous à la fois monstrueux, suscitant l'effroi, et comique, empêtré dans ses paradoxes, presque dérisoire.

À nous de lui faire savoir que dans la panoplie, c'est les ailes que nous préférons...

#### **1.4. Le cadre de notre étude**

La participation est un enjeu de taille qui justifiait le très large tour d'horizon que nous avons entrepris dans cette première partie. Au terme de ce périple, il convient de reprendre pied sur le terrain de notre recherche, celui de la participation dans le cadre de l'aide alimentaire ; et de situer ce terrain, de préciser à quel niveau il se situe.

Ce terrain paraîtra sans doute bien modeste au regard des grands espaces que nous venons de traverser. Il correspond néanmoins à une réalité et il a permis d'approcher des pratiques participatives qui, loin d'être méprisables, offrent des réponses qui ne sont pas inutiles, ni pour les usagers de l'aide alimentaire, ni comme étape préalable à toute mobilisation sur des enjeux plus vastes.

Robert CASTEL s'efforce d'articuler l'ordre des interactions et l'ordre des déterminations<sup>82</sup>. C'est précisément à travers l'articulation des différents niveaux de rapports sociaux qu'il explique les processus de désaffiliation. Partant de l'analyse de situations de ruptures ou de dissociations, Robert CASTEL propose une réflexion globale sur les conditions de la cohésion sociale. En gros, ce qui « protège » les individus (leurs trajectoires au niveau micro), c'est la solidité des rapports qui les relient aux niveaux macro et méso :

- Au plan macro, on retiendra principalement le rapport à l'emploi comme support essentiel d'inscription dans la structure sociale,
- Au plan méso, on s'intéressera aux réseaux sociaux comme vecteurs de solidarité.

On rejoint ici les deux sphères d'intégration présentées par Habermas : les systèmes (notamment l'emploi et les rapports sociaux) et le monde vécu (les interactions et les relations sociales).

L'auteur en déduit trois « zones » de cohésion sociale.

*Ainsi, l'association travail stable – insertion relationnelle solide caractérise une zone d'intégration. À l'inverse, l'absence de participation à toute activité productive et l'isolement relationnel conjuguent leurs effets négatifs pour produire l'exclusion, ou plutôt, comme je vais essayer de le montrer, la désaffiliation. La vulnérabilité sociale est une zone intermédiaire, instable, qui conjugue la précarité du travail et la fragilité des supports de proximité*<sup>83</sup>.

---

<sup>80</sup> CALLON M., LATOUR B., *op. cit.*, 2006, p 27.

<sup>81</sup> *Ibidem*, p. 31.

<sup>82</sup> CASTEL R., « Bilan. L'application de la loi : l'ordre des interactions et l'ordre des déterminations » in DIGNEFFE Fr. (Ed), *Acteur social et délinquance. Une grille de lecture du système de justice pénale : en hommage au Professeur Christian Debuyst*, Bruxelles, Mardaga, 1990, pp. 295-303.

<sup>83</sup> CASTEL R., *op. cit.*, 1995, p. 13.

Or, d'après CASTEL, tant le salariat que les réseaux relationnels sont de plus en plus touchés par la précarité ; ce qui implique une tendance à l'élargissement de la zone de vulnérabilité et, partant, un accroissement du risque de désaffiliation.

La désaffiliation signifie la dissociation des liens sociétaux où le dénuement et l'isolement ponctuent la précarité économique et la fragilité relationnelle. Cette dissociation ou cette rupture écarte les « désaffiliés » du jeu des interdépendances qui relient les individus dans leurs complémentarités et constituent le ciment social. Ces personnes sont alors perçues comme des « surnuméraires », des « inutiles au monde ». « Cette inutilité sociale les déqualifie aussi sur le plan civique et politique. À la différence des groupes subordonnés de la société industrielle, exploités mais indispensables, ils ne peuvent peser sur le cours des choses »<sup>84</sup>.

Aux lignes de ruptures, Jan VRANKEN<sup>85</sup> ajoute un deuxième axe, celui de la hiérarchisation. Pour lui, l'exclusion sociale se concrétise dans une différence aggravée par des fractures sociales et des rapports hiérarchiques (domination). Il rappelle ainsi combien les inégalités sociales contribuent à la relégation sociale. L'accroissement du nombre de travailleurs pauvres l'atteste, maintenir le lien du salariat ne prémunit pas du risque de pauvreté (même s'il le réduit incontestablement).

De quelle participation nous sommes-nous approchés dans le cadre de cette recherche ?

- Une participation qui vise à renforcer les usagers dans leurs rapports avec les systèmes, qui leur permette de se faire entendre des mondes politiques et marchands ?
- Une participation qui vise à traiter les ruptures entre usagers et systèmes, qui les aide en particulier face au marché de l'emploi ?
- Une participation qui vise à renforcer le lien entre usagers et associations (conçues elles-mêmes comme des systèmes) ?
- Une participation qui vise à remédier aux multiples *déliances* qui traversent le monde vécu et touchent plus particulièrement les moins favorisés (voir le point 1.6.) ?

À l'origine de la recherche, le champ restait ouvert. Lorsque le représentant d'un ministre, lors d'un colloque que nous organisons en novembre 2008 invitait les acteurs de l'aide alimentaire à se mettre au travail sur les trois P – Pluralisme, Professionnalisation et Participation – qu'entendait-il par participation ? À quoi s'attendait-il ? Qu'allions-nous trouver ? Qu'allions-nous chercher ?

<sup>84</sup> "La précarisation de l'emploi et la montée du chômage sont sans doute la manifestation d'un déficit de places occupables dans la structure sociale, si l'on entend par places des positions auxquelles sont associées une utilité sociale et une reconnaissance publique. [...] Tout se passe comme si notre type de société redécouvrait avec surprise la présence en son sein d'un profil de populations que l'on croyait disparu, des 'inutiles au monde', qui y séjournent sans vraiment lui appartenir. Ils occupent une position de surnuméraires, en situation de flottaison dans une sorte de no man's land social, non intégrés et sans doute inintégrables, au sens du moins où Durkheim parle de l'intégration comme de l'appartenance à une société formant un tout d'éléments interdépendants". *Ibidem*, p.412.

<sup>85</sup> VRANKEN J., « Pauvreté et exclusion sociale : un cadre conceptuel », *Revue Belge de Sécurité Sociale*, 4<sup>ème</sup> trimestre 2004, pp. 749-763.

		Hiérarchie	
		Non (juxtaposition)	Oui (subordination/superposition)
Ligne de rupture	Non	Différenciation sociale	Inégalité sociale
	Oui	Fragmentation sociale	Exclusion sociale

#### **1.4.1. Une participation qui vise à renforcer les usagers dans leurs rapports avec les systèmes, qui leur permette de se faire entendre des mondes politiques et marchands ?**

À moins d'avoir mal cherché, nous n'avons trouvé aucun terrain susceptible d'accueillir notre recherche pour étudier cette dimension.

On peut le déplorer, mais au sein de l'aide alimentaire, les initiatives qui iraient en ce sens sont loin d'être la règle. Elles sont même quasi inexistantes<sup>86</sup>. Pourtant, des actions à mener auprès des autorités publiques et auprès des grandes entreprises agro-alimentaires et de la distribution seraient envisageables et souhaitables.

Pour cela, les associations devraient organiser leurs usagers et les amener à traduire des préoccupations individuelles en questions politiques. Elles devraient aussi les consolider en « basics blocks » et, en s'alliant à d'autres associations, agencer les « contextes de micromobilisation » dans des réseaux élargis au pouvoir accru (voir le point 2.2.2).

#### **1.4.2. Une participation qui vise à traiter les ruptures entre usagers et systèmes, qui les aide en particulier face au marché de l'emploi ?**

Ce n'est pas non plus sur ce plan que se situe notre recherche.

À moins d'avoir insuffisamment investigué, à notre connaissance, en Belgique, peu d'initiatives s'inscrivent en ce sens. En France, ANDES (l'Association Nationale de Développement des Epiceries Solidaires) compte parmi ses missions, la mise en place « d'ateliers-chantiers d'insertion permettant de valoriser les excédents de la filière Fruits et Légumes, à destination des Épiceries Solidaires mais aussi des autres grands réseaux de l'aide alimentaire »<sup>87</sup>. Elle cherche à développer des partenariats avec les acteurs du secteur alimentaire (producteurs, industriels, grande distribution), non seulement pour diversifier les sources d'approvisionnement, mais aussi pour développer des formations à destination des usagers et favoriser leur mise à l'emploi.

Des rapprochements avec les secteurs de l'insertion et de l'économie sociale sont tout à fait concevables. En effet, qu'il s'agisse de distribution de colis, de restaurant social ou d'épicerie sociale, le secteur de l'aide alimentaire offre un terrain tout à fait pertinent pour imaginer des chantiers en lien avec les métiers du transport, de la logistique, de l'HORECA ou de la distribution.

Dans cette perspective, un projet est actuellement défendu auprès des pouvoirs publics et de mécènes privés. Mais jusqu'à présent, il est resté dans les cartons, faute de moyens<sup>88</sup>.

---

<sup>86</sup> Dans le cadre d'une recherche précédente et de la *Concertation aide alimentaire*, nous avons mobilisé des usagers par le biais d'associations, lors de la journée internationale du refus de la misère. Voir Hubert H-O et Nieuwenhuys C., *op.cit.*, 2009, p.30.

<sup>87</sup> <http://www.epiceries-solidaires.org>.

<sup>88</sup> CHAIDRON A., ADAM F., *Etude, état des lieux sur les épiceries sociales et création d'un Réseau d'épiceries sociales en Wallonie et à Bruxelles*, étude menée par CREDAL et la FdSS-FdSSB, pour le compte du SPP intégration sociale, novembre 2010.

#### **1.4.3. Une participation qui vise à renforcer le lien entre usagers et associations (conçues elles-mêmes comme des systèmes) ?**

Là, nous abordons notre terrain de recherche.

Ce n'est pas la taille qui définit a priori les Léviathans ; mais bien les Léviathans qui tentent de définir leur taille et d'imposer cette définition. Dans le même esprit, le duo système/monde vécu est aussi une question d'échelle. En l'occurrence, si les associations se conçoivent bien souvent comme le monde vécu face aux systèmes politiques et administratifs, elles ne constituent pas moins elles-mêmes des organisations, des systèmes aux yeux d'un monde vécu peuplé par les travailleurs et les usagers.

Elles sont touchées et concernées par les mêmes risques que ceux que nous avons décrits à un autre niveau. Elles non plus ne sont pas à l'abri de possibles jugements et impératifs normatifs, ni d'une éventuelle logique trop technique et gestionnaire, ni d'un probable éloignement par rapport aux réalités vécues par leurs travailleurs et leurs usagers.

Les dispositifs participatifs peuvent contribuer à instaurer d'autres rapports entre organisations, travailleurs et usagers, en impliquant ces derniers dans la vie associative et en déplaçant les professionnels de l'accompagnement individuel ou de la gestion vers le collectif. Ils peuvent contribuer à une modification de la distribution du pouvoir entre professionnels et bénéficiaires. Ils peuvent renforcer les liens entre les usagers et l'organisation. Ils peuvent accroître l'attention des associations, instaurer une autre écoute et leur permettre de découvrir d'autres aspects de la réalité des usagers. Ils représentent alors un moyen de faire circuler du sens (herméneutique) et de rester plus en phase avec les besoins, les aspirations, les avis, les propositions des publics, etc. Ces enjeux sont développés dans notre recherche.

#### **1.4.4. Une participation qui vise à remédier aux multiples déliances qui traversent le monde vécu et touchent plus particulièrement les moins favorisés ?**

Ici, nous atterrissons, de plain-pied sur notre terrain de recherche. Les projets participatifs que nous avons accompagnés et analysés s'inscrivent ici.

Abraham Franssen a raison lorsqu'il énonce que « si l'on prend le concept de démocratie participative dans sa dimension collective et égalitariste, il ressort qu'en termes d'effets, on relève, pour les pauvres, essentiellement des plus-values individuelles : épanouissement personnel, sentiment d'utilité, mobilisation et renforcement de la relation sociale »<sup>89</sup>. En ce qui concerne la participation dans le champ de l'aide alimentaire, c'est effectivement dans cette perspective que se développe la très grande majorité des projets.

Ici la participation s'occupe principalement des lignes de rupture et de fragmentation et pas tant des enjeux de hiérarchisation et de pouvoir. Elle ne concerne plus ici l'articulation entre systèmes et monde vécu. Elle se déploie pleinement au sein de ce dernier où elle s'efforce d'offrir aux usagers-participants des ressources collectivisées pour pallier les multiples *déliances* pointées par BOLLE DE BAL : sociales (lien aux autres, solidarité, reconnaissance, appartenance, etc.), psychologiques (lien à soi, confiance, estime, etc.), cosmiques (lien à la nature, l'environnement ; lien à la culture, la production de sens, etc.), ontologiques (lien au corps, au bien-être, à la santé ; lien à l'activité, l'œuvre, les réalisations, etc.)

Ce sont surtout ces dimensions qui sont analysées dans le cadre de notre recherche.

---

<sup>89</sup> WILLAERT A. *et al*, *op.cit.*, 2011, p. 5.

## 2. CADRAGE MÉTHODOLOGIQUE : DES CHERCHEURS IMPLIQUÉS DANS L'ACTION ET DES ACTEURS DE TERRAIN IMPLIQUÉS DANS LA RECHERCHE

### 2.1. Du cadrage théorique au cadrage méthodologique : le choix d'un positionnement du côté de l'intervention, de la réflexivité et de l'herméneutique

L'horizon théorique que nous avons exposé concerne aussi la recherche et plus particulièrement encore la recherche en sciences humaines.

On l'a vu avec HABERMAS, les experts ont un rôle à jouer au sein de la fracture entre systèmes et monde vécu et ils ont à se positionner.

Ils peuvent s'y glisser, comme intermédiaires techniques, comme tampons, et faire transiter de l'information entre les deux sphères (par des sondages, des recueils de données, des études, des expertises, etc.) Mais, ce faisant, ils pourraient contribuer au « délestage de la communication »<sup>90</sup> que craint précisément HABERMAS, une « fausse » communication qui dispense à bon compte d'une réelle rencontre et amortit les coûts du débat et les risques de désaccords et de conflits. C'est alors la technocratie qui menace la démocratie.

Toutefois, on peut imaginer un autre positionnement pour les scientifiques. Ils peuvent contribuer à améliorer et renforcer les liens entre systèmes et monde vécu, en jouant davantage un rôle de médiateur (plus que d'intermédiaire) et soutenir les débats en les structurant (par des apports méthodologiques) et en les nourrissant (par des apports théoriques et analytiques)<sup>91</sup>.

Cette nouvelle posture implique pour les scientifiques de s'inscrire dans une rationalité qui n'est pas uniquement technique, mais aussi sociale et herméneutique. BECK montre d'ailleurs que la société du risque amène de plus en plus les experts à se mettre en débat. « Une rationalité sociale sans rationalité scientifique resterait aveugle. Mais une rationalité scientifique sans rationalité sociale resterait sourde »<sup>92</sup>. C'est ce que développent aussi CALLON, LASCOUMES et BARTHES lorsque, face au monde incertain, ils encouragent au développement de *forums hybrides* qui dépassent les clivages entre décideurs, experts et profanes et les réunissent dans une *démocratie dialogique*<sup>93</sup>.

Ceci suppose donc que les systèmes experts (technico-scientifiques) acceptent de se décroiser et que le Léviathan technico-scientifique accepte d'ouvrir ses boîtes noires, celles précisément qui postulent la nécessité de multiples clivages et distanciations, notamment pour garantir la spécialisation et l'objectivité :

- séparations entre recherche fondamentale et appliquée,
- segmentations entre disciplines,
- clivages entre savoirs scientifiques et savoirs profanes (rupture épistémologique),
- distinction entre le chercheur et son terrain (éviter les collusions),
- divisions du chercheur lui-même entre, d'un côté, ce qu'il est en tant que personne (son histoire, ses émotions, etc.), et citoyen (convictions, engagements, etc.) et, de l'autre, ce qu'il doit être comme professionnel (neutralité),

---

<sup>90</sup> HABERMAS J., *op.cit.*, 1987, pp. 198-200.

<sup>91</sup> Voir HUBERT H.-O., *L'évaluation dans les secteurs de l'ambulance social-santé bruxellois aux yeux de leurs représentants*, rapport aux ministres de la santé et des affaires sociales de la COCOF, novembre 2005, 144 p ; publié aussi dans un numéro spécial de la revue *...Bis*, « Evaluer l'action sociale », mars 2006, n°156.

<sup>92</sup> BECK U., *op.cit.*, 1992, p.30.

<sup>93</sup> CALLON M. *et al*, *op.cit.*, 2001.

- coupures heuristiques en sciences sociales, entre structures et individus, entre déterminisme et liberté d'action, entre humain et technique, entre culture et nature, etc..

En décrivant ces différents clivages, BOLLE DE BAL pointe le comble des sciences sociales qui tout en analysant les déliances du monde social, participeraient à cette déliance. « La culture rationaliste et scientifique joue ici un mauvais tour au sociologue, artisan malgré lui d'un procès de déliance qu'il aurait tendance à dénoncer par ailleurs »<sup>94</sup>.

Il ne s'agit pas tant d'en appeler à une nouvelle sociologie qui ferait table rase de son histoire et de ses antécédents ; mais plutôt d'œuvrer à son renouvellement<sup>95</sup>. Ce dernier implique de « désenboîter » ce qui a été mis en boîte pour mieux le « réemboîter » dans de nouveaux agencements : d'une part, réarticuler les concepts, les paradigmes théoriques, d'autre part, repenser et modifier les rapports entre le chercheur et le terrain<sup>96</sup>. C'est d'un changement de posture dont il est question, plus que d'une révolution.

Nous traitons avant tout d'une disposition, à savoir une attitude dans la démarche de recherche. Les outils méthodologiques ne sont que secondaires. Il ne s'agit pas d'une rupture par rapport aux méthodes classiques de recherche en sciences humaines. Même si cette démarche peut donner naissance à de nouvelles méthodes, elle ne s'oppose pas d'emblée aux entretiens sociologiques ni même d'ailleurs aux recueils de données quantitatives. Tout dépend de la façon dont on utilise ces outils dans les rapports entre le chercheur et son terrain d'étude et dans la construction d'un savoir sur les phénomènes sociaux.

Dans cette perspective, rien ne justifierait, par exemple, de mener la guerre contre les méthodes quantitatives « dures », sous prétexte que leur rationalité technique travestirait les réalités vécues et réduirait l'humain à un objet mesurable, invalidant ainsi le sujet. Il conviendrait plutôt de pouvoir associer les recueils de données à des dispositifs méthodologiques susceptibles d'associer les personnes concernées, non pas à leur dépouillement, mais à leur conception et surtout à leur interprétation.

S'il est souhaitable et heureux que la sociologie se renouvelle et se réarticule, que de nouvelles méthodes de recherche voient le jour, ce serait profondément malhonnête de prétendre être totalement innovant, comme si rien n'avait existé auparavant.

Sur le pan conceptuel, n'était-ce pas en 1950 déjà, *La vocation actuelle de la sociologie*<sup>97</sup> que d'articuler plus profondément les niveaux micro-, méso- et macro-sociaux ?

En termes de méthode, par exemple, la **recherche-action**, qui rapproche très étroitement le chercheur et son terrain, ne date pas d'hier. On en attribue la paternité à Kurt LEWIN<sup>98</sup> (1948), dans le champ de la psychologie sociale. En sociologie, les chercheurs de L'ECOLE DE CHICAGO<sup>99</sup> (2<sup>de</sup> génération) ont expérimenté cette forme de recherche dès le milieu du XXe siècle. Dans le cadre de leurs travaux, ils furent confrontés à des réalités sociales (pauvreté, immigration, discriminations sociales et

<sup>94</sup> BOLLE DE BAL M., *op.cit.*, 1999, p. 31.

<sup>95</sup> CORCUFF Ph., *Les Nouvelles sociologies : entre le collectif et l'individuel*, Paris, Armand Colin (collection "128 Sociologie, anthropologie"), 2007 (2e édition refondue de 2004). On lira avec bonheur le livre de Saul ALINSKY, *Manuel de l'animateur social. Une action directe non violente*, Paris, Ed du Seuil, 1976 (1971).

<sup>96</sup> Une relation au terrain qui ne va pas de soi pour le chercheur, comme l'expose admirablement le fondateur de l'ethnopsychiatrie, George DEVEREUX, *De l'angoisse à la méthode dans les sciences du comportement*, Paris, Flammarion, 1980 [1967].

<sup>97</sup> Gurvitch G., *La vocation actuelle de la sociologie* (2 tomes), Paris, PUF, 1950.

<sup>98</sup> LEWIN K., *Action research and minority problems. Resolving social conflicts*, New-York, Harper & Row, 1948.

<sup>99</sup> CHAPOULIE J.-M., *La tradition sociologique de Chicago*, Paris, Seuil, 2001.

raciales, ghettoïsation, ...) qui les ont amenés à modifier les rapports classiques du chercheur à son objet :

- Premièrement, les situations étudiées étaient à ce point tendues que l'accès aux informations était devenu difficile (repli sur soi, communautarisme, suspicion,...), au point qu'il fallut travailler avec les leaders de quartiers et les associer à la recherche pour faciliter l'accès au terrain ;
- Deuxièmement, les situations analysées étaient à ce point difficiles et intolérables qu'elles ne pouvaient laisser indifférents ; bon nombre de chercheurs trouvaient de plus en plus insupportable la posture classique de neutralité scientifique qui ne leur autorisait qu'une implication extrêmement limitée dans la réalité étudiée.

C'est dans ce contexte que de nouvelles démarches en recherche sociale ont été imaginées, associant les personnes concernées par une problématique à l'élaboration de connaissances et, partant, à la détermination de perspectives d'action susceptibles d'améliorer leur situation.

Il s'agit d'une attitude particulière puisqu'elle n'envisage plus la démarche de connaissance comme le rapport d'un sujet à un objet de savoir, mais comme une relation entre sujets, entre acteurs associés dans une démarche commune de connaissance. Il ne s'agit plus tant de produire un savoir « sur » une réalité sociale en « (sou)mettant les personnes à la question » que de produire un savoir « avec » les personnes concernées à propos de leur réalité ; autrement dit, de les considérer comme des acteurs, acteurs de la démarche de recherche et acteurs de changement social.

C'est aussi au sein de l'École de Chicago que, s'inspirant des approches ethnologiques, les sociologues développeront ***l'observation participante***, soit dans la veine de l'écologie sociale et urbaine (comme Ernest Burgess ou Robert E. Park), soit dans celle de l'interactionnisme (Herbert Blumer, Everett C Hughes, Erwin Goffman, Howard Becker ou Edwin Sutherland)<sup>100</sup>.

En France, c'est en Lozère, à St-Alban-sur-Limagnolle, que dès les années '20, sous l'impulsion d'un instituteur, Célestin FREINET, que voit le jour une pédagogie nouvelle, participative. Il sera rejoint dans les années '50 par un médecin du patelin, François TOSQUELLES, qui s'inspire de cette expérience et l'applique au sein de son hôpital. Naît alors le mouvement de *psychothérapie institutionnelle* soutenu par Jean OURY et Félix GATTARI, ainsi que celui de *pédagogie institutionnelle* défendu notamment par Fernand OURY (le frère de Jean). Ceux-ci se développeront à la faveur du courant antipsychiatrique (Thomas SZASZ, Ronald LAING, David COOPER, Franco BASAGLIA), des critiques formulées par Michel FOUCAULT et Gilles DELEUZE à propos des structures disciplinaires et des rationalités objectivantes, ainsi que de la vague de mai 68. Ils trouveront un accueil favorable au sein de la sociologie, à travers des figures telles que LAPASSADE, LOURAU et HESS et le courant d'*analyse institutionnelle*<sup>101</sup>. Une (ou plutôt des) ***sociologie(s) d'intervention(s)***<sup>102</sup> se développaient sous des formes et des fortunes diverses, de *l'intervention sociologique*<sup>103</sup> (à l'échelle des mouvements sociaux) à la *sociologie clinique*<sup>104</sup> (à une

<sup>100</sup> A propos d'une expérience d'observation participante à Boston cette fois (et non plus Chicago), lire WHYTE W. F., *Street corner society, la structure sociale d'un quartier italo-américain*, Paris, La Découverte, 1995 (1943) ; et, au sujet de la méthode elle-même, plus précisément la postface de cet ouvrage.

<sup>101</sup> LAPASSADE G., *L'analyste et l'analyseur*, Paris, Gauthier Villars, 1971. LAPASSADE G., *Socialanalyse et Potentiel humain*, Paris, Gauthier-Villars, 1975. LOURAU R., *Analyse institutionnelle et pédagogie*, Paris, EPI, 1971. LAPASSADE G., LOURAU R., *Clefs pour la sociologie*, Paris, Seghers, 1971. HESS R., *La Socialanalyse*, Paris, Éditions universitaires, 1975. HESS R., AUTIER M., *L'analyse institutionnelle*, Paris, PUF, 1993.

<sup>102</sup> VRANKEN D., KUTY O. (*Sld*), *La sociologie et l'intervention. Enjeux et perspectives*, Bruxelles, De Boeck Université, 2000. G. Voir aussi HERREROS G., *Pour une sociologie d'intervention*, Ramonville St-Agne, Eres, 2009. Ainsi que MAZZOCCHETTI J. et JAMOULE P. (*Sld*), « Recherche et intervention sociale. Comprendre et 'agir' les changements en cours aux marges », *Les politiques sociales*, n°3-4, 2007.

<sup>103</sup> Voir la deuxième partie de TOURAINE A., *La voix et le regard*, Paris, Seuil, 1978 ; ainsi que les travaux du CADIS (Centre d'Analyse et d'Intervention Sociologiques).

échelle plus « microsociale » articulant psycho- et sociologies), en passant par la *socianalyse*<sup>105</sup> (à l'échelle des organisations et/ou institutions).

Nous nous inscrivons à la suite de cette histoire, dans cette histoire qui tend à explorer et étendre les *transversalités*<sup>106</sup> que propose Félix GATTARI ou les *nouvelles alliances*<sup>107</sup> auxquelles invitent Ilya Prigogine et Isabelle Stengers. En 1995, cette dernière énonce sa préférence pour le terme de « démarcation » par rapport à celui de « rupture » épistémologique<sup>108</sup>.

C'est à cette notion que VAN CAMPENHOUDT *et al* se réfèrent lorsqu'ils exposent les fondements de la **Méthode d'analyse en groupe (MAG)**<sup>109</sup>.

La MAG est un dispositif méthodologique rigoureux qui, sous forme hybride<sup>110</sup>, rassemble des chercheurs et divers acteurs de terrain concernés par une même problématique, autour d'une analyse collective de cette dernière. Il s'agit de partir de témoignages concrets apportés par les participants, des « récits » directement issus de leurs réalités et révélateurs d'une problématique particulière. Les participants sont amenés à produire de multiples interprétations pour enrichir la compréhension de ces récits. Ces diverses interprétations sont agencées en un espace des points de vue où s'organisent des lignes de force et de tension (convergences et divergences). Ensemble, les participants produisent des hypothèses qui expliquent la géographie de cet espace des points de vue. Les acteurs de terrain participent ainsi collectivement, avec les chercheurs, à la construction d'une analyse qui permet de mieux appréhender leurs réalités, leurs enjeux, les difficultés qu'ils rencontrent, les ressources qu'ils mobilisent et d'esquisser de nouvelles perspectives à la fois théoriques et pratiques.

A la coupure épistémologique entre savoir « expert » et sens commun, entre chercheurs et acteurs de terrain, les premiers sachant ce que les seconds ne pourraient savoir en raison de leurs présupposés ou de leurs aliénations, la recherche-action préfère la « continuité épistémologique dans une double démarcation »<sup>111</sup>. C'est reconnaître aux acteurs sociaux, non seulement des compétences pratiques, mais aussi des compétences réflexives. Ils ne sont pas seulement capables de décrire leur(s) réalité(s) et leurs actions ; ils sont aussi capables de prendre de la distance, d'émettre des hypothèses, d'élaborer des interprétations quant à leurs réalités et expériences sociales. « Plutôt que de tenter de neutraliser cette compétence des acteurs et de chercher dans leurs propos d'impossibles 'informations brutes', [il s'agit de les associer] à l'analyse en mobilisant leurs compétences réflexives »<sup>112</sup>.

Pour les chercheurs, plutôt que d'échafauder a priori des hypothèses qu'il s'agira a posteriori de valider (ou non) par l'analyse des données recueillies, on préférera une « approche par le bas »<sup>113</sup>, plus inductive. Il s'agit alors d'être attentif aux questions soulevées et aux hypothèses émises par les acteurs de terrain eux-mêmes.

---

<sup>104</sup> Voir DE GAULEJAC V., HANIQUE F., ROCHE P. (*sld*), *La sociologie clinique. Enjeux théoriques et méthodologiques*, Ramonville St-Agne, Eres, 2007.

<sup>105</sup> VAN BOCKSTAELE J. & M., *Socianalyse. Imaginer-Copter*, Éditions Economica, collection Anthropos, Paris, 2004.

<sup>106</sup> GATTARI F., *Psychanalyse et transversalité*, Paris, La découverte, 2003 (1974).

<sup>107</sup> PRIGOGINE I. et STENGERS I., *La Nouvelle alliance. Métamorphose de la science*, Paris, Gallimard, 1979.

<sup>108</sup> STENGERS I., *L'invention des sciences modernes*, Paris, Flammarion, 1995.

<sup>109</sup> VAN CAMPENHOUDT L., CHAUMONT J.-M., FRANSSSEN A., *La méthode d'analyse en groupe. Applications aux phénomènes sociaux*, Paris, Dunod, 2005.

<sup>110</sup> CALLON M. *et al*, *op.cit.*, 2001.

<sup>111</sup> VAN CAMPENHOUDT L. *et al.*, *op.cit.*, 2005, p. 40.

<sup>112</sup> *Ibidem*, p. 37.

<sup>113</sup> *Ibidem*, p. 38.

Il ne s'agit pas pour autant de se fourvoyer dans « l'illusion d'une connaissance spontanée et d'une transparence du social ». S'il est vrai que chacun est capable d'exprimer un point de vue construit et critique, ce dernier reste nécessairement « situé, partiel et partial ». « Les interprétations des protagonistes d'une situation ne peuvent être considérées en tant que telles comme vérités scientifiques. Elles doivent s'élaborer progressivement dans le cadre d'un dispositif méthodologique dont les chercheurs sont les garants, [...] à l'aide d'un double décentrement »<sup>114</sup>.

Ce double décentrement réside dans la confrontation systématique, premièrement entre les différentes interprétations émises par les acteurs de terrain eux-mêmes et deuxièmement entre celles-ci et les apports plus théoriques des chercheurs. C'est dans cette double confrontation<sup>115</sup> que peut se construire un savoir sociologique fidèle à la réalité des phénomènes sociaux, qui puisse rendre compte de leur épaisseur, de leur complexité, sans pour autant sombrer ni dans le relativisme ni dans l'obscurantisme.

A travers la confrontation à l'altérité qu'il implique, ce double décentrement est aussi source d'étonnement, d'interrogation et d'enrichissement tant pour les chercheurs que pour les acteurs sociaux qui y participent. Les échanges répétés entre chercheurs et acteurs sociaux incitent les premiers à remettre régulièrement leurs analyses en question, invitent les seconds à s'interroger sur leurs réalités et leurs pratiques, à clarifier et à exprimer leurs réflexions. En ce sens, cette démarche s'apparente quelque peu à la formation. Par conséquent, cette méthode de recherche produit aussi des effets sur le réel ; tout en cherchant elle renforce les capacités de l'action.

L'action dont il est question ici ne s'arcoute pas sur l'argument d'autorité que confèrerait l'expertise. Il ne s'agit pas de s'instaurer en Prométhée moderne (ou Frankenstein, c'est selon)<sup>116</sup> – étymologiquement, « celui qui pense (et donc sait) avant » – ; ni de se positionner en orthopédaogogue, ni en démiurge. Il ne s'agit pas d'abandonner les êtres à leur sort dans la complexité et la relativité d'un monde social incertain ; mais à l'inverse il ne s'agit pas non plus prétendre détenir la Vérité sur ce monde et, partant, imposer, en totales extériorité et supériorité, ce qu'il serait bon et efficace de faire. L'action dont on traite ici se rapproche davantage de la *maïeutique* de Socrate, le sociologue s'efforçant « d'accroître la 'compréhension autonome' des sujets-acteurs sociaux, leur capacité d'autogérer les forces désoccultées par leur intervention »<sup>117</sup>.

*« L'intervention est plutôt le lieu d'une véritable expertise fondée sur la mise en perspective des rapports entre la théorie et la pratique, la connaissance et l'action. Toutefois, refusant de prendre en considération la connaissance humaine indépendamment de l'agir, l'intervention reposerait sur le postulat implicite d'une action qui ne serait pas d'emblée orientée vers des fins clairement identifiées, voire clairement assignées de l'extérieur. Elle offrirait un vision autoréflexive et non plus théologique de l'intentionnalité. Le monde se dégagerait ici comme monde possible et non plus comme monde donné, se dressant face à notre intériorité. Ce monde à connaître ne serait plus à saisir uniquement en l'interrogeant (comme monde dont on parle) mais également comme monde où l'acteur agit, où l'acteur s'interroge, se découvre et identifie ses potentialités de changement »<sup>118</sup>.*

---

<sup>114</sup> *Ibidem*, p. 42.

<sup>115</sup> Double confrontation que VAN CAMPENHOUDT *et al*, se référant à BAJOIT qualifient aussi de « coopération conflictuelle » : Bajoit G., *Pour une sociologie relationnelle*, Paris, PUF, 1992.

<sup>116</sup> SHELLEY M., *Frankenstein ou le Prométhée moderne*, (1818).

<sup>117</sup> BOLLE DE BAL M., *op. cit.*, 1999, p. 44.

<sup>118</sup> VRANKEN D., KUTY O. (Sld), *op.cit.*, 2000, p. 312.

Cette précision vaut pour comprendre le statut des perspectives pratiques que nous développons à la fin de ce rapport (voir partie IV).

Cette posture d'intervention, réflexive et herméneutique est loin d'être anecdotique. Elle représente un réel enjeu et parfois même un combat. Car, tout comme les institutions se cherchent entre Jupiter, Hercules et Hermès (voir le point 1.3.2.4. Le Léviathan ambivalent), les sciences sociales, dans leur volonté de renforcer leur légitimité, ne sont à l'abri ni du risque d'une crispation positiviste et scientifique, ni même de celui de l'argument d'autorité.

C'est au sein de cet enjeu que nous nous situons résolument du côté de l'action, de la réflexivité et de l'herméneutique.

Voilà ainsi exposées les raisons de nos options méthodologiques. Voilà pourquoi, engagés dans une recherche-action, nous avons choisi 1) de nous impliquer sur le terrain (à travers *l'intervention* et *l'observation participante*) et 2) d'impliquer les acteurs de terrain dans la recherche (notamment à travers la MAG).

## 2.2. Du positionnement au dispositif concret

Concrètement, nous nous sommes impliqués dans quatre dispositifs participatifs portés par cinq associations.

Nous voulions diversifier les points d'ancrage en fonction de l'implantation géographique, des formes d'aide alimentaire dispensées, de la taille et de l'objet des organisations. Sur ces critères, nous avons approché différentes associations susceptibles de nous accueillir. Dans une phase exploratoire, nous y avons rencontré et entendu des usagers, soit dans des entretiens formels, soit dans des discussions informelles, lors d'observations dans les files de distribution de colis, aux tables de restaurants sociaux, etc. Nous avons aussi rencontré des responsables et travailleurs de ces associations. Il s'agissait de recueillir, tant de la part des usagers que des travailleurs et responsables, leur vécu de la participation, leurs attentes, leurs résistances.

Nous voulions aussi diversifier les dispositifs participatifs que nous allions analyser : rejoindre un projet déjà existant de longue date, concrétiser un projet resté à l'état de proposition ou encore initier un projet ; analyser un projet qui s'inscrit sur le long terme ou au contraire un projet plus ponctuel ; accompagner la progression dans la constitution d'un groupe d'usagers graduellement plus autonome ; diversifier les thèmes ; etc.

En définitive, c'est ainsi que nous avons choisi cinq associations avec lesquelles nous avons collaboré. Ensemble, nous nous sommes entendus et nous avons précisé l'objet de notre intervention.

- Avec le **Centre liégeois de Service social (CLSS)** nous avons accompagné *l'Equipe découverte*, un projet initié et porté par des usagers depuis de nombreuses années. Au vu de leur grande autonomie, l'association et les travailleurs se demandaient s'ils ne devaient pas envisager de quitter le projet et de le laisser voler de ses propres ailes. Nous avons accompagné ce débat.
- A Ixelles, en partenariat avec le **Centre Social Protestant (CSP)** et le **Centre d'Accueil Social Abbé Froidure (CASAF)**, nous avons initié un *jardin potager, Le Paradis vert*. C'était un projet présent dans les tiroirs du CSP, mais qui n'avait pas encore trouvé les moyens de sa concrétisation.
- A Laeken, avec le **Resto du cœur *L'autre table***, nous avons contribué à la mise en place graduelle d'un *Comité de spectateurs* constitué d'usagers.

- A Molenbeek-St-Jean, avec **l'épicerie sociale Amphora**, nous avons initié un projet **« corps et bien-être »**, un dispositif participatif plus fractionné, proposant aux clients la découverte de diverses activités tournées vers le corps et le bien-être (ateliers voix, massage, école du cirque, etc.)

Pendant de nombreux mois, nous nous sommes impliqués dans ces différents projets que nous avons accompagnés.

**Nous avons impliqué les usagers-participants, les travailleurs et responsables d'associations**, ainsi que (le cas échéant) les partenaires concernés par ces projets à différents moments de coordination et d'évaluation. Au terme de notre recherche, nous les avons **réunis lors de deux ou trois journées de Méthode d'Analyse en Groupe (une MAG par projet)**, qui permettait de revenir plus formellement sur ces dispositifs et leur évolution, de les évaluer et de les analyser collectivement, ainsi que de dégager des enseignements et des perspectives pour le futur.

Dans la seconde partie de ce rapport, nous proposons une chronique de la mise en place et de l'évolution de chacun de ces projets. Ces monographies feront l'objet d'une analyse transversale dans une troisième partie. Et de cette analyse, nous déduirons un certain nombre de conséquences, de perspectives et de questionnements pratiques que nous exposerons dans une quatrième et dernière partie.

## **PARTIE II**

### **CHRONIQUES MONOGRAPHIQUES ET RAPPORTS DES *MAG* DE QUATRE DISPOSITIFS PARTICIPATIFS**



Dans cette seconde partie, nous relatons sous forme de chroniques la mise en place et l'évolution des quatre projets que nous avons accompagnés au cours de cette recherche.

Certaines de ces chroniques sont entrecoupées de passages, comme tirés du carnet d'observation des chercheurs. Il s'agit de commentaires personnels, interrogations, sentiments, presque des états d'âme exprimés au vif de leur implication.

Chacune de ces chroniques est précédée d'une brève présentation des cinq associations partenaires de cette recherche et est suivie du rapport de l'évaluation réalisée selon la Méthode d'analyse en groupe (MAG), associant responsables d'association, travailleurs, usagers et chercheurs.



# 1. LE PROJET POTAGER *LE PARADIS VERT* MENÉ EN COLLABORATION AVEC LE CENTRE SOCIAL PROTESTANT (CSP) ET LE CENTRE D'ACCUEIL SOCIAL ABBÉ FROIDURE (CASAF)

## 1.1. Brève présentation du CSP et du CASAF

### 1.1.1. Présentation du CSP

Le Centre Social Protestant (CSP)<sup>119</sup> a été créé en 1957 et est situé au n° 12 de la rue Cans à Ixelles. Le CSP s'est donné comme objectif « *l'assistance - dans l'esprit de l'Evangile du Christ - sous toutes les formes à tous les usagers du Centre sans distinction d'ordre politique, culturel, racial, philosophique, religieux ou d'orientation sexuelle. [Il veille] à assurer l'accueil et l'aide aux usagers en français ou en néerlandais selon le choix linguistique de ceux-ci* ».

Les missions confiées au CSP par l'ordonnance de novembre 2002 sont les suivantes « *Aider à la personne dans sa globalité et dans toutes ses possibilités d'intégration en offrant un premier accueil, en analysant la situation de l'usager, en assurant son accompagnement et son suivi. Développer le lien social et un meilleur accès des personnes aux équipements collectifs et à leurs droits fondamentaux. Agir sur l'ensemble des facteurs de précarisation. Solliciter la participation active des personnes aidées, les intégrer, elles et leur famille, dans la vie citoyenne. Lutter contre les exclusions et favoriser la promotion d'actions d'intégration sociale. Orienter, au besoin, les usagers vers des institutions plus spécialisées pour résoudre des situations critiques spécifiques. Signaler aux autorités compétentes les dysfonctionnements institutionnels et réglementaires décelés et formuler des propositions pour les pallier.* »

Le CSP propose plusieurs services ou activités différents pour mettre en œuvre les missions citées ci-dessus: service polyvalent, service des réfugiés, médiation de dettes, logement, formation/travail, APO (accueil protestant, service d'aide aux justiciables), activités culturelles (conventionné avec Articles 27), activités Bien-être (atelier cuisine, atelier marché et activités sportives), Babelkot, Boutiques vêtements et meubles, travaux d'aiguilles et service d'aide ménagère. Au niveau alimentaire, le CSP organise une distribution de colis et tient un restaurant social ouvert du lundi au vendredi.

Le projet potager s'inscrit dans le cadre du projet déjà existant nommé « *Activité Bien-être* ».

En tant que Centre d'Aide au Personne (CAP) agréé par la COCOM, le CSP est membre de la Fédération des Services Sociaux Bicommunautaires et membre de la *Concertation aide alimentaire*.

### 1.1.2. Présentation du CASAF

Le CASAF (Centre d'accueil social l'Abbé Froidure) fait partie de l'organisation Les Petits Riens<sup>120</sup>. Cette dernière trouve son origine, il y a une septantaine d'années, dans l'action de l'abbé Froidure. Les Petits Riens développent d'une part des projets d'économie sociale (autour notamment de la récolte, du tri et de la vente d'objets de seconde main) et d'autre part, des actions sociales (logement, maison d'accueil pour sans-abri, insertion socioprofessionnelle et formations). Dans leur Charte, les Petits Riens se positionnent clairement comme « *un acteur de la lutte contre l'exclusion sociale et la pauvreté en Belgique* ». Cette même Charte précise que « *les Petits Riens inscrivent leur démarche contre l'exclusion dans un projet plus large que leurs objectifs directs afin de la rendre plus*

---

<sup>119</sup> <http://www.csp-psc.be>

<sup>120</sup> <http://www.petitsriens.be>

*efficace : ils mobilisent une bonne part de leurs efforts pour tenter d'influencer les politiques économiques et sociales de la Région et du pays pour faire naître une politique cohérente de prévention de l'exclusion et de lutte contre la pauvreté ».*

Le CASAF se situe dans le pôle des actions sociales. Situé au 101 rue Américaine à Ixelles (mais présent aussi à Liège), il offre une aide psychosociale, administrative, juridique, budgétaire et matérielle. Le centre accueille toute personne en difficulté, sans distinction aucune. De puis 2008, le CASAF est aussi reconnu comme service de médiation de dettes. Les permanences ont lieu du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 ainsi que les mardis, jeudis et vendredis de 13h à 16h30. Des activités de loisirs sont organisées pour les adultes et les enfants. Un jeudi sur deux, se réunit le groupe « Tutti Jeudi » dont le but est de proposer des moments de convivialité et de partage (ateliers cuisine, sorties culturelles, astuces shopping, etc.)

Au niveau alimentaire, Le CASAF propose, en plus du restaurant social, une épicerie sociale dans laquelle les produits sont vendus à moitié prix. L'accès est conditionné par un entretien (comprenant la réalisation d'un budget) avec un assistant social de l'organisation.

En tant que Centre d'Aide aux Personnes (CAP) agréé par la COCOM, le CASAF est membre de la Fédération des Services Sociaux Bicommunautaires et membre de la *Concertation aide alimentaire*.

## **1.2. Chronique de notre intervention sociologique**

### **1.2.1. Rencontre avec le CSP**

Le 18 février, nous rencontrons une des permanentes du CSP pour discuter du type de projet qui pourrait être retenu dans le cadre de la collaboration pour la recherche-action.

Nous passons en revue les projets participatifs existants, aboutis ou non, au sein du CSP, ainsi que les projets futurs. A ce stade, le but n'est pas de choisir une activité mais de défricher le terrain. Nous prenons connaissance des projets suivants :

- Le projet « Bien-être, vivre mieux », mené en collaboration avec le CPAS (500€ de contribution), propose des activités « piscine » et « gymnastique ». Il n'est pas évident d'attirer du monde. La promotion est faite mais il y a beaucoup de tension, la salle n'est pas agréable (cave...);
- L'atelier « cuisine » fonctionne bien. Il se réunit une fois par mois. À chaque fois, c'est une personne différente du groupe qui apprend aux autres une recette, souvent de son pays. Parallèlement, des sorties au marché des Abattoirs sont organisées, pour y récupérer les invendus. Ce projet-ci, en revanche, ne rencontre que peu de succès mais peut-être n'est-il pas assez connu par les usagers du CSP ;
- Il est arrivé que des personnes proposent d'être bénévoles mais faute de temps et de disponibilité, aucun projet ne permet d'associer des usagers comme bénévoles. Dans le futur, le CSP aimerait proposer :
  - o Un projet « vélo », autour de la récupération et la réparation de vieux vélos. Ce projet est difficile à mettre en place pour des questions d'espace, de temps et de budget.
  - o Un projet « ballades dans les parcs » avec un guide, qui semblait aussi répondre aux attentes des usagers. Néanmoins, là encore, les fonds manquent pour financer les services d'un guide.
  - o Un projet « jardinage » est jusqu'à ce jour « resté dans les cartons », faute de terrain (malgré des contacts avec des associations d'Ixelles, l'IBGE, etc.) et faute de personnel (il faut compter au moins un travailleur mi-temps pour lancer le projet).

En mars et février 2010, nous réalisons une série d'observations pour mieux comprendre la vie de l'association. Nous réalisons aussi des entretiens individuels avec plusieurs usagers, ce qui nous permet notamment de sonder leurs envies à propos d'une activité qu'ils souhaiteraient voir développer au sein du CSP. Aucune activité spécifique ne semble se dégager unanimement parmi les bénéficiaires. Notre tour d'horizon met plutôt en évidence une variété importante des envies et des centres d'intérêt.

### **1.2.2. Décision sur le choix de l'activité**

Fin mars, en équipe de recherche FdSS-FdSSB, nous décidons d'apporter notre contribution à la concrétisation du projet « potager » et ce pour plusieurs raisons. Premièrement, il existe peu ou pas d'associations d'aide alimentaire qui intègrent une telle activité dans leur fonctionnement. Deuxièmement, les produits distribués dans le cadre de l'aide alimentaire manquent souvent de variété et de produits frais et équilibrés. Les aliments récoltés au potager pourraient améliorer le quotidien des usagers et constituer une base pour une sensibilisation à une alimentation saine. Enfin, lors de nos discussions avec les travailleurs du CSP, nous avons perçu une réelle motivation par rapport à ce projet.

### **1.2.3. Recherche d'un terrain**

Une fois le choix du projet opéré, nous avons entamé de nombreuses démarches auprès de différents acteurs : CPAS et éco-conseillers de différentes Communes, l'asbl Le début des Haricots, etc. Finalement à la fin avril, nous trouvons un terrain grâce à l'IBGE<sup>121</sup> : l'administration nous octroie une parcelle à Auderghem, près du Rouge-Cloître, au milieu d'autres potagers cultivés par des particuliers. Une convention de trois ans est signée entre le CSP et l'IBGE. Signalons que le CSP a reçu de Welzijnszorg vzw (association de lutte contre la pauvreté) un montant de 1.500€ pour financer ce projet.

### **1.2.4. Nouveau partenaire**

Lors de la Fête du Printemps organisée par le CSP en avril 2010 et suite à une conversation informelle, des travailleurs du CSP font part du projet potager aux travailleurs du CASAF (Centre d'Accueil Social Abbé Froidure – Les Petits Riens) qui s'enthousiasment. Très vite, un partenariat est conclu entre les deux associations pour gérer collectivement le potager.

### **1.2.5. Réunion de coordination**

Le 12 mai 2010, des travailleurs du CSP, du CASAF et de la FdSS-FdSSB se réunissent dans les locaux du CSP afin de mieux définir le partenariat et d'organiser la coordination du projet. C'est l'occasion pour chaque partenaire de se présenter et d'évoquer les objectifs qu'il poursuit à travers ce projet.

Pour le CASAF :

- Répondre à la demande de bénéficiaires du Centre qui expriment leur envie d'être en contact avec la terre, de manger sain, de revenir à l'essentiel, d'être proches de la nature ;
- Promouvoir un autre type de contact entre les bénéficiaires et les travailleurs sociaux ;
- Faire oublier aux bénéficiaires leurs soucis quotidiens ;
- Utiliser les légumes récoltés dans le cadre d'autres activités proposées par le CASAF ;
- Utiliser les vertus thérapeutiques du jardinage (pour le stress, pour les diabétiques...).

---

<sup>121</sup> Institut Bruxellois pour la Gestion de l'Environnement

Pour le CSP :

- Apprentissage du travail d'équipe ;
- Échange de savoirs ;
- Développement des relations de groupe ;
- Apprentissage d'une alimentation saine.

Une des travailleuses du CSP constate que les objectifs poursuivis sont assez proches et complémentaires.

Les discussions se poursuivent sur des aspects matériels (graines, coffre pour ranger les outils, etc.) Une répartition des tâches entre travailleurs est effectuée : un travailleur CSP et un travailleur CASAF s'occuperont de la communication entre travailleurs et participants ; le travailleur FdSS-FdSSB s'occupera des affiches et de la gestion informatique (création d'un futur site) ; deux travailleurs CSP s'occuperont de la comptabilité et des contacts avec l'IBGE.

LE CSP propose de réaliser une convention que tous les participants signeront. Mais aussi une convention de partenariat entre les deux Centres organisateurs (CSP et CASAF).

Le CSP souligne qu'à certaines périodes de l'année, il y aura des moments creux au niveau des activités de jardinage. Dès lors, des activités/ateliers connexes pourront être organisés.

L'horaire des permanences au potager est réparti de la manière suivante : lundi matin (CSP), mercredi après-midi (FdSS-FdSSB) et jeudi après-midi (CASAF). Une permanence du samedi matin peut aussi être assurée par quelqu'un du CSP.

On décide d'organiser une réunion de coordination entre partenaires tous les deux mois. On prévoit aussi de réunir les participants au projet à intervalles réguliers. Les réunions se dérouleront en alternance au CSP et au CASAF.

Quelques questions restent en suspens, concernant l'organisation des transports, les assurances, ainsi que l'obligation pour les participants d'être vaccinés contre le tétanos.

Enfin, signalons qu'au cours de cette réunion, une des travailleuses du CSP présente un plan concernant la subdivision du terrain en différentes parties avec les graines correspondantes à planter. Cela n'est pas bien vécu par les travailleurs du CASAF, qui se sentent dépossédés du projet. La FdSS-FdSSB souligne alors qu'il s'agit d'un projet participatif et qu'il faut donc veiller au maximum à impliquer les participants. Le CSP répond qu'étant donné l'état d'avancement de la saison, il faut aller vite et il n'est dès lors pas possible d'organiser une concertation sur cet aspect...

#### **1.2.6. Première présence sur le potager**

Le CSP a organisé au mois de mai 2010 une séance de défrichage de terrain. En effet, la parcelle attribuée se trouve dans un état nécessitant une remise à niveau importante. Ce jour-là, sont présents deux travailleuses du CSP, une du CASAF et une de la FdSS-FdSSB mais également trois participants. À l'issue de cette journée, plus ou moins 1/3 du terrain est défriché. Une des travailleuses du CSP propose alors de revenir le lendemain avec ses parents ainsi qu'un des participants. Ils arrivent à défricher les 2/3 restants. Les premières graines plantées sont le fait d'une des travailleuses du CSP qui les avait préalablement achetées et fait germer.

### **1.2.7. Premier petit-déjeuner**

Le 19 mai 2010, un petit-déjeuner gratuit est organisé pour informer les usagers intéressés par le projet. Ils sont au nombre de cinq. Six travailleurs sont présents, puisque chacune des trois associations partenaires en ont délégué deux.

L'ordre du jour de la réunion est le suivant :

- Présentation de tous les participants
- Information sur les horaires des permanences
- Information sur les trajets
- Discussions autour des activités connexes

L'ordre du jour a été élaboré par une des travailleuses du CSP, sans communication préalable aux autres travailleurs ni en avoir débattu avec les participants. La réunion est d'ailleurs dirigée par cette même personne.

Les participants prennent leur petit-déjeuner en compagnie des travailleurs. Ils évoquent leurs motivations à participer au projet. Pour les uns c'est l'occasion d'être en contact avec la nature, pour d'autres celle de renouer avec une ancienne activité, pour d'autres encore celle de s'intégrer dans une activité collective...

Une travailleuse explique aux personnes présentes que ce projet nécessite un engagement à long terme. Cette affirmation nous questionne. Est-elle de l'ordre de l'exigence ou du souhait ? Ne risque-t-elle pas d'en décourager certains ? Une des personnes intéressées nous confie d'ailleurs que, vu son état de santé précaire, elle aura du mal à prévoir longtemps à l'avance les moments où elle pourra être présente.

Il est expliqué aux participants qu'une convention sera signée entre chacun d'eux et les associations, sans que cette information ne suscite vraiment de réaction de leur part.

À la fin du petit-déjeuner, une personne demande à la travailleuse si la projection d'un DVD sur le jardinage bio peut être organisée. Les autres participants réagissant positivement, l'organisation d'une séance est décidée.

### **1.2.8. Réflexion intermédiaire**

Il nous a semblé, après les premières rencontres et échanges, que les différents acteurs autour de la table n'étaient pas tout à fait clairement en accord sur les aspects concrets du projet, principalement sur les questions d'ordre méthodologique. Le rôle de la FdSS-FdSSB et des chercheurs restait sans doute flou, même si le projet de recherche envoyé à chaque partenaire en faisait état.

Au regard de ces considérations, il nous a semblé opportun de consacrer la prochaine réunion de coordination à approfondir la définition des attentes, des rôles et des implications concrètes de chacun des partenaires. Il était important de s'assurer que nous étions tous sur la même longueur d'onde afin d'éviter les éventuelles dissensions en cours de projet.

### 1.2.9. Réunion de coordination

Ce 1 juin 2010, sont présents trois travailleurs du CASAF (dont le coordinateur du service social), trois travailleurs de la FdSS-FdSSB et cinq travailleurs du CSP (dont la directrice).

La directrice du CSP rappelle les origines du projet (recherche sur la participation des usagers) et insiste sur le fait que la consultation des usagers participant est constitutive du processus. Une travailleuse du CSP précise qu'elle a tenu compte de l'avis des usagers en ce qui concerne les fleurs et les tomates. Un des travailleurs du CASAF fait part de son constat : l'approche du CSP est très différente de celle du CASAF. Il fait notamment référence aux décisions prises au sujet des plantations sur le terrain. En effet, pour être efficace et rentabiliser le terrain malgré l'avancement dans la saison, une travailleuse du CSP a pris des décisions dans l'urgence concernant ce qu'il fallait planter et où. Un travailleur du CASAF souligne que ces décisions n'ont pas été prises en concertation ni avec les autres travailleurs ni avec les usagers. Un travailleur de la FdSS-FdSSB souligne que lors de la dernière rencontre, il a eu l'impression que ce projet potager était avant tout celui des travailleurs et non celui des usagers (les travailleurs exprimaient des attentes pour eux et non pour leur public). Le coordinateur de l'équipe recherche FdSS-FdSSB propose de trouver une solution intermédiaire, entre logique d'efficacité et logique de participation. Une partie du terrain serait utilisée pour la production directe et une autre partie serait gérée à un autre rythme, afin de laisser aux usagers la possibilité d'apprendre, d'expérimenter, de planter ce qu'ils auront choisi. Une travailleuse du CSP évoque l'expérience d'un projet similaire mené par une Maison Médicale. Il a fallu près de trois ans pour que les participants s'approprient vraiment le potager. Il est donc possible que notre projet prenne aussi du temps. Si l'appropriation du projet par les participants est souhaitable, elle s'inscrit nécessairement dans la durée. Or, cette temporalité longue s'oppose parfois à des exigences à plus court terme. Le printemps est d'ores et déjà bien avancé. Est-il envisageable de laisser le terrain en friche le temps d'associer les participants aux décisions concernant les plantations ? Peut-on se permettre de n'avoir aucune récolte cette première année ? La convention avec l'IBGE le permet-elle ? Avoir des résultats à court terme est aussi important pour encourager l'implication des participants, voire susciter la motivation d'autres usagers. Enfin, le subsidie du Welzijnzorg implique que l'on procède assez rapidement à l'achat des graines puisque les justificatifs des dépenses doivent être introduits avant la fin du mois de juin 2010.

Pour ce qui est de la promotion du projet, le CSP informe ses usagers aux moments de distribution des colis alimentaires. Le coordinateur du CASAF propose d'organiser une réunion avec les participants afin de les concerter sur leur vision du projet, récolter leurs idées, propositions. Aussitôt dit, aussitôt fait. Une réunion, sous forme de petit-déjeuner, est fixée le 17 juin 2010 à 10h au CASAF. Le CASAF offre les boissons, les usagers apportent chacun(e) quelque chose à manger. Les points qui sont à l'ordre du jour : comment faire venir d'autres jardiniers, comment communiquer tant sur le potager (un cahier de communication dans le coffre sur le terrain ?) qu'entre soi (absences, changement de projet, etc.), que faire les jours de pluie ?

Un site internet du potager est en construction. C'est une travailleuse de la FdSS-FdSSB qui s'en charge. Elle initiera les jardiniers à son utilisation afin qu'ils puissent le nourrir de textes et d'images.

Pour ce qui des frais de transport, un travailleur du CSP propose qu'ils soient à charge des jardiniers eux-mêmes. La directrice souligne que financièrement, il serait difficile de supporter la charge des frais de transport. Par ailleurs, la plupart d'entre eux possèdent un abonnement et ceux qui émargent au CPAS bénéficient de la gratuité. De plus, on met déjà à leur disposition un terrain, du matériel et un accompagnement et ils pourront aussi recevoir des légumes. Leur demander cette petite contribution n'est donc pas injuste.

Un travailleur du CSP propose de se faire membre de l'association Nature et Progrès. Le coût de l'adhésion est de 28 € par an pour bénéficier d'une revue, de conseils téléphoniques et du support d'intervenants. La proposition est approuvée à l'unanimité.

Un travailleur du CSP conseille de regarder le film « Guerre et Paix dans le potager », qui traite de l'usage de produits chimiques et des méthodes biologiques dans l'agriculture. Enfin, la réunion se clôture par une décision commune de changer les horaires de permanence du lundi. En effet, pour diverses raisons, la majorité des participants ne parviennent pas à arriver à 9h. La permanence aura dorénavant lieu de 10h à 12h.

### **1.2.10. Petit-déjeuner**

Ce 17 juin 2010 se déroule le deuxième petit-déjeuner visant à impliquer les participants dans la gestion du projet. Quatre travailleurs et cinq bénéficiaires sont présents. Voici les points qui ont été discutés :

- Proposition d'un numéro central pour que les usagers puissent prévenir les travailleurs de leur retard ou absence. Pour l'instant, on donne le numéro du CSP.
- La travailleuse CSP fait un schéma du terrain et des plantations. Il reste un quart de terrain disponible. Que va-t-on y planter ? Les propositions furent : bettes, salade, rhubarbe, framboises (si c'est encore possible ?), coriandre, menthe, thym. Une participante propose d'amener du céleri perpétuel de son jardin. Elle l'apportera demain à la permanence.
- La travailleuse du CASAF propose de faire une cueillette de groseilles et d'animer un atelier « gelée de groseilles » en juillet. La question de la publicité et de la diffusion de l'information est aussi abordée. Un participant propose de placer quatre affiches créées par une travailleuse du CSP au café Social<sup>122</sup> de la chaussée d'Alseberg. L'information doit avant tout être communiquée aux usagers du CSP (via la distribution des colis alimentaires et les permanences) et du CASAF, avant d'être diffusée à un public plus large. Nous proposons de récolter des photos du lieu et des gens sur le potager et de confectionner tous ensemble des panneaux attractifs que nous placerons au CSP. Nous avons créé une structure de site internet et invitons chacun à le remplir. Une séance « informatique » est prévue avec les usagers, avec l'objectif de trouver des images et des photos à mettre sur le site, d'élaborer un agenda mensuel, etc. Une travailleuse de la FdSS-FdSSB fera la promotion du projet potager lors de la distribution des colis au CSP.
- Propositions d'activités connexes :
  - Cueillette de fleurs de sureau pour cuisiner une boisson d'été. Un participant se charge de nous transmettre la recette.
  - Promenades : le Rouge-Cloître, promenade verte, Jardins Massart, Parc Tournay-Solvay, visite d'un jardin potager à Nethen, visite d'une association à Evere, etc.
  - Projection au CASAF ou au CSP de films ou documentaires sur le thème de la nature.

En fin de réunion, nous proposons de nous réunir une fois tous les un ou deux mois pour avancer et construire le projet ensemble. La travailleuse du CSP répond qu'elle ne pourra pas se libérer tous les mois. Toutefois, des PV seront rédigés et envoyés aux absents.

### **1.2.11. Les permanences de l'été 2010**

Nous vous relatons deux permanences potager auxquelles nous participions comme encadrants et ce, afin d'illustrer la vie concrète sur le potager.

Le 4 août 2010, nous sommes en présence de deux usagers. L'un d'eux ne reste qu'un gros quart d'heure et préfère ne pas travailler dans le jardin à cause d'une opération aux genoux. Le soleil est au

---

<sup>122</sup> Projet du CASAF

rendez-vous et il est dès lors fort agréable de jardiner dans ces conditions. Concrètement, nous avons fait la chasse aux limaces et aux doryphores (le vinaigre marche particulièrement bien). Nous avons aussi biné entre les différents terrains. Ce travail doit absolument être poursuivi, pour empêcher les limaces de se propager. Elles sont encore fort nombreuses et font beaucoup de dégâts.

Ce jour-là, il n'y a rien à récolter, au grand dam des deux hommes qui semblent déçus du potager. Un participant n'hésite pas à critiquer et se propose d'acheter engrais et pesticides pour les limaces. Ensuite, il va faire un tour des autres jardins, les trouvant tous bien plus avancés et fournis que le nôtre. Puis il quitte les lieux. Nous nous trouvons seuls avec un participant, une occasion pour faire plus ample connaissance. Il est préoccupé par son fils qu'il a la chance d'avoir chez lui pour l'instant mais qui ne décolle pas ses yeux de son PC, et cela le chagrine beaucoup. Il nous demande également à plusieurs reprises si nous ne pouvons pas lui indiquer une association qui organise des activités en cette saison. Il nous confie qu'il vit mal sa situation, se sentant fort seul et inutile. Ce qui ne l'empêche pas de biner efficacement mais avec le moral à plat.

Nous ramassons quelques pommes que nous apporterons au CSP. Nous replantons un petit plant de menthe (à l'ombre dans la parcelle la plus proche du coffre). Le participant nous demande s'il peut cueillir les pommes directement sur l'arbre. Nous lui proposons de poser la question à la travailleuse du CSP (qui confirmera par la suite qu'il ne faut ramasser que les pommes tombées). Il nous fait remarquer qu'au début, il y avait des briques sur lesquelles marcher et qui empêchaient l'herbe de se propager. Elles n'y sont plus. Tout comme le compost.

Nous quittons le jardin en oubliant de compléter le carnet de bord du potager qui sert de lien entre les différentes permanences de la semaine.

Le 11 août 2010, une seule participante est présente. Elle avait un rendez-vous durant la matinée et arrive en retard, une demi-heure avant la fin de la permanence. Encore une fois, nous avons eu beaucoup de chance avec le temps. Nous avons commencé seuls à biner et désherber en éliminant les limaces. Nous avons voulu mettre des petites pousses plantées lors de la permanence de la travailleuse du CSP sous « cloches » mais malheureusement, elles ont été ravagées par les limaces. Ayant trouvé une documentation concernant le potager, les bonnes associations de légumes, etc. nous l'avons rangée dans le classeur d'information se trouvant dans le coffre à outils.

Une autre participante arrive et nous aide à biner et à retirer deux plans de pommes-de-terre mais pas plus, en espérant qu'à la prochaine permanence il y aura plus de monde. A chaque fois que nous trouvons une patate, Rosa remercie Dieu et nous rions ensemble.

À un moment donné, un homme de la parcelle voisine vient nous trouver et s'excuse d'avoir dû couper les branches de groseilliers de son côté de la barrière. Elles devenaient trop envahissantes sur son terrain. De bonnes relations s'instaurent avec nos voisins : salutations, conseils, coups de main, etc.

### **1.2.12. Les ateliers de l'été 2010**

En juin 2010, un **atelier sirop de sureau** a été organisé. Nous n'avons pas pris part à cette activité.

En juillet 2010, un **atelier compost** est mis sur pied. On dénombre six participants. Parmi ceux-ci, se retrouvent des personnes se rendant régulièrement aux permanences. Une participante n'y vient pas car elle est fort âgée et trouve le trajet jusqu'au potager trop fatiguant. Un autre participant a quant à lui des problèmes à la jambe et attend que cela soit résolu pour participer aux permanences. Néanmoins, ils ont tous deux envie de participer aux activités connexes du projet potager.

Deux personnes impliquées dans le projet auraient aimé participer à l'atelier mais elles avaient chacune déjà quelque chose à faire ce jour-là.

L'atelier est organisé et animé par l'une des travailleuses du CASAF qui possède de bonnes connaissances en jardinage. L'objectif est d'apprendre aux participants comment et pourquoi faire du compost, afin qu'ils puissent en faire sur le potager ou dans leur appartement.

La travailleuse conduit cet atelier de manière très libre, en laissant régulièrement la parole aux participants et en les amenant à trouver les réponses eux-mêmes. Il est d'ailleurs intéressant de noter que la majorité des participants avait déjà certaines connaissances sur le compost et a donc pu contribuer au débat. L'avis des participants, récolté suite à cet atelier, est assez positif.

Lors de l'atelier, les participants ont exprimé quelques propositions pour le futur, comme une sortie collective pour mieux se connaître ou une visite aux jardins Massart pour y observer des plantes médicinales. Cette dernière sera d'ailleurs organisée au mois d'août 2010 (mais nous n'y serons pas présents).

Un « atelier gelée de groseilles » est organisé également en juillet 2010. Huit usagers sont présents. Initialement, l'atelier devait être animé par une des travailleuses du CASAF. Néanmoins, en raison d'un problème familial, elle n'a pas pu être présente. On a demandé à deux bénéficiaires s'ils acceptaient d'animer l'atelier, étant donné leur expérience dans ce domaine. En l'absence de travailleur social, les participants se retrouvaient donc seuls, animés par deux des leurs. Les groseilles proviennent du potager et ont été préalablement cueillies par les participants lors des permanences. Le sucre a été acheté par une travailleuse mais les deux usagers-animateurs ont apporté spontanément du matériel de cuisine pour la réalisation de la gelée (tamis, mixer...). Une autre participante a également pensé à apporter un grand nombre de bocaux.

Au niveau de l'animation, les deux « usagers-animateurs » se débrouillent très bien. Ils expliquent les différentes étapes pour réaliser la gelée, mais sans se placer en position d'autorité.

Excepté la préparation de la gelée de groseilles (où les participants se sont référés aux deux animateurs du jour), tout le monde fait preuve de beaucoup d'initiative dans les tâches à accomplir. Chacun a trouvé sa place sans que personne ne doive donner d'instructions. Spontanément, l'un s'occupe du nettoyage du sol pendant que deux autres s'occupent de la vaisselle.

Bref, l'atelier se déroule dans une ambiance conviviale et bon enfant, sans tensions et sans rapports de force. Les personnes présentes manifestent leur envie de recommencer ce genre d'activité. À la fin de l'atelier, chacun repart avec un pot de gelée de groseilles et une bouteille de sirop. Les participants se disent très contents de pouvoir repartir avec un produit issu du fruit de leurs efforts et la plupart ont envie de partager cela avec leurs amis et famille.

En août 2010, un atelier « panneaux photos » aurait dû se dérouler mais a été annulé. Nous avions prévu une activité durant laquelle les participants du projet potager auraient confectionné des panneaux avec des photos réalisées lors de l'activité. L'idée de départ était que les panneaux servent à faire la publicité du projet au sein du CSP et du CASAF. Nous y voyions aussi l'occasion d'amener les usagers à exprimer leurs opinions à propos du projet potager à travers leur sélection de photos. Malheureusement, au dernier moment, un seul participant comptait se rendre à cette activité. Sur place, nous avons donc annulé cet atelier. La directrice du CSP était désolée pour nous. Selon elle, « *c'est souvent comme ça, on organise des activités et les gens ne viennent pas. C'est désespérant* ».

*Ce que nous dit la directrice à ce moment-là nous semble important et illustre les doutes qui accompagnent fréquemment la mise en place de projets participatifs.*

*Lorsque le temps investi n'est pas rentabilisé, du fait de l'absence de participants, on se demande forcément si tout ça en vaut bien la peine. Si ce genre de situation se répète, c'est un manque à gagner important pour l'association. C'est le bien-fondé du projet et sa survie qui sont en question. Mais alors, quelle place laisse-t-on à l'échec ? Jusqu'où les « rendez-vous manqués » dévalorisent-ils l'ensemble d'un projet ? Et la crainte de l'échec elle-même ne freine-t-elle pas les nouvelles initiatives ?*

En août 2010, nous organisons un atelier « **formation au site internet du projet potager** ». En effet, suite à des discussions avec certains participants, il s'est avéré qu'un site internet pourrait constituer un outil de communication efficace. Dès lors, nous avons créé un site facile à manipuler. Seulement deux participants sont présents, principalement en raison d'un problème de communication. En effet, la date de l'activité a été choisie conjointement avec des usagers quatre semaines à l'avance. Mais en raison des vacances des travailleurs, l'activité n'a été rappelée aux participants que trois jours avant l'atelier et, qui plus est, à la veille d'un week-end. Un certain nombre de participants ont oublié de bloquer la date lors de la première information et entre-temps leur agenda s'est rempli.

Toutefois, en raison de l'insistance des deux participants présents, l'atelier est malgré tout maintenu «*On va quand même pas annuler !!! C'est pas parce que les autres ont oublié que nous devons être pénalisés !*» Ces deux participants ont alors spontanément proposé d'expliquer eux-mêmes ultérieurement le fonctionnement du site aux absents.

Concrètement, en plus de l'apprentissage de la manipulation technique du site, les participants émettent des propositions en vue de l'améliorer.

### **1.2.13. Réunion de coordination**

La réunion a lieu le 3 septembre 2010 au CSP. Sont présents deux travailleurs du CASAF, deux du CSP et trois de la FdSS-FdSSB.

Voici les sujets principaux abordés :

- La travailleuse du CSP fait part de sa satisfaction à propos de sa permanence du lundi, elle y décrit une bonne ambiance et dénombre trois bénéficiaires réguliers.
- La travailleuse du CSP pointe un manque de communication avec la travailleuse du CASAF, des informations ne sont pas toujours transmises. La travailleuse du CASAF abonde dans ce sens également. Il faudrait notamment trouver un système plus efficace pour communiquer régulièrement à propos de ce qui a été fait sur le potager. Le site web initié par nous-mêmes permettra de pallier ce problème, étant donné qu'un petit résumé des réalisations hebdomadaires faites au potager sera disponible. En attendant et pour garder une trace, on pourrait faire une fiche type à remplir après chaque atelier et à glisser dans le coffre du potager.
- Discussions et réflexions à propos du planning des tâches et des activités à organiser au cours des mois suivants :
  - Nous constatons qu'une des travailleuses du CASAF (à l'expertise importante) explique ce qu'il faut faire à une travailleuse du CSP qui possède moins d'expérience du jardinage. Dans le même temps, elle élabore le calendrier des tâches à effectuer sans se référer aux usagers. Nous faisons dès lors remarquer que dans le groupe d'usagers du potager, certains possèdent eux-mêmes des savoirs utiles. Nous leur proposons d'associer les bénéficiaires à l'élaboration du calendrier, ce qu'elles acceptent et une date de réunion est arrêtée.
  - Toujours au sujet des tâches à réaliser, la travailleuse du CASAF explique qu'elle a passé énormément de temps avec un usager à placer des dalles au sol pour éviter de

glisser sur la terre humide. La travailleuse du CSP réagit en affirmant que cela n'a pas servi à grand chose, que cela fut une perte de temps et qu'il y a d'autres priorités. La travailleuse du CASAF lui répond qu'elle a passé un très bon moment avec l'usager et qu'il s'est passé plein de choses. Pour sa part, elle n'a pas le sentiment d'avoir perdu son temps. Cette conversation illustre à nouveau cette tension que nous ressentons depuis le début du projet entre la rentabilité (du terrain, du travail sur le terrain, avoir au plus vite des légumes, le plus possible...) et d'autres objectifs tels que la pédagogie, l'entente dans le groupe, le « bon » temps...

- Confusion sur le projet d'atelier cuisine avec des légumes du potager : pour la travailleuse du CSP, l'objectif est avant tout la rencontre entre son groupe de cuisine et les personnes du potager. Pour la travailleuse du CASAF, par contre, ce souper est une manière d'attirer de nouvelles personnes au potager en leur faisant goûter les légumes récoltés. Elle a donc déjà proposé à des personnes étrangères au projet de participer à ce repas. La travailleuse du CSP pense que ce n'est pas réellement pertinent ; d'autant plus qu'il n'y a pas beaucoup de place dans le restaurant social du CSP et, s'il y a trop de monde, tout le monde ne pourra pas cuisiner et certains risquent de s'ennuyer.
- En ce qui concerne les finances, il reste 80 € du financement spécifique potager du côté du CSP. Pour l'avenir, le CSP voudrait trouver un arrangement avec le CASAF pour le partage des frais. On explore différentes pistes de financement pour le projet : la Fondation Roi Baudouin, la vente de pots de gelée de pommes ou de sirop de sureau à l'approche de Noël (cf. marché de Noël des Petits Riens), une récolte de dons.
- La question du recrutement revient de façon récurrente. La travailleuse du CSP rappelle que le public avec lequel ils travaillent se trouve dans des situations fragiles et mouvantes (recherche d'un travail, problèmes de santé...). Nous relatons une visite de jardins communautaires à laquelle nous avons participé : la visite était ludique et animée à l'aide d'un jeu de plateau. Elle se propose de réaliser un jeu similaire.
- La travailleuse du projet « sport » qui, au même titre que le projet « potager », fait partie du projet bien-être du CSP, propose d'emmener son groupe visiter le potager. C'est une très bonne idée, d'autant que les travailleurs pensent que la distance géographique qui sépare le potager du CSP est un facteur qui freine les gens à s'y rendre seuls.

#### **1.2.14. Les permanences de l'automne 2010**

Le 6 octobre 2010, certaines personnes viennent pour la première fois via le CSP : deux femmes équatoriennes et leurs trois enfants. Ce qu'elles souhaitent, en fréquentant le potager, c'est retrouver le plaisir du contact avec la terre – un plaisir rare en milieu urbain – mais c'est également disposer de légumes plus sains que ceux que l'on trouve en grandes surfaces. Un participant régulier propose aux nouveaux une visite du potager et des alentours. Un autre participant s'occupe de tailler les rosiers et un des enfants aide à évacuer les branchages. Tout le monde s'y met et l'un des participants explique les tâches à effectuer, qu'une autre participante lui a expliquées lors de la permanence du lundi précédent. D'ailleurs, pour le choix de l'engrais vert, le participant fait remarquer que les avis de plusieurs personnes se croisent et créent ainsi de la confusion. Nous suggérons d'en parler aux deux autres travailleurs principaux. En nous quittant, une des nouvelles participantes nous fait savoir qu'elle est motivée à venir tous les 15 jours, pour autant qu'elle puisse s'arranger avec son horaire de cours de français (après quelques venues, on ne la verra plus au potager).

En ce 14 octobre 2010, un des participants nous fait remarquer qu'il y aurait peut-être intérêt à planter d'autres choses que des rosiers, tel que proposé par une des participantes la semaine précédente. Nous demandons alors en aparté à ce participant s'il estime que la participante à laquelle il fait référence prend une place trop importante et il nous répond par la négative, parce

qu'elle « s'y connaît ». Nous en profitons pour lui demander également son avis en termes de participation. Il insiste sur la nécessité de pouvoir compter sur des personnes régulières et fiables pour faire fonctionner le potager. Or « *nous sommes tous des cas sociaux* » déclare-t-il. Et ce n'est donc pas toujours évident. Il relève trop d'absences, de désistements de dernière minute, etc. Il conclut sur le fait que le potager n'aurait pu exister sans le travail des trois permanents qui suivent de près le potager. D'après lui, c'est heureux que le projet repose sur trois personnes de ce type.

Le 28 octobre 2010, une nouvelle personne vient au potager suite à une rencontre qu'elle a faite avec la travailleuse du CSP, lors de la Journée de la Solidarité de la Commune d'Ixelles organisée le jeudi précédent. Elle est journaliste mais travaille moins depuis qu'elle éduque ses enfants. Elle souhaite s'engager pour « mettre du vert dans la ville ». La travailleuse du CASAF, présente également à la permanence, se réjouit de cette nouvelle recrue. La question de l'ouverture du potager à des personnes étrangères aux publics du CSP et du CASAF s'est posée à de nombreuses reprises. Longtemps réservé aux usagers de ces deux associations, l'accès au potager s'ouvrait avec l'accueil de cette nouvelle participante. Ce jour-là, nous sommes donc cinq personnes dont deux travailleurs. Concrètement, nous avons posé les dalles apportées par les ouvriers du CASAF sur les allées du potager (et ceci dans le but d'éviter les glissades par temps de pluie). Enfin, lors de cette permanence, nous distribuons des tracts pour l'atelier « pommes ». Nous demandons aussi à l'un des participants s'il viendra à l'atelier photo et il nous répond que cela ne l'intéresse pas car, ajoute-t-il, « *mon plaisir, c'est de venir ici au jardin* ». Par contre, l'atelier « pommes » l'intéresse car il y a des pommes dans le jardin de sa mère. Il nous soumet une suggestion concernant la peinture de la barrière. Nous en prenons bonne note et lui promettons que cette idée sera débattue lors de la prochaine réunion de coordination.

Le 19 novembre 2010, sont présents deux participants (un homme et une femme). Nous avons poncé et verni ensemble la barrière. Nous éprouvons des difficultés à parler avec la participante, à cause de la langue, mais cela ne l'empêche pas de s'activer. C'est nous qui avons amené le matériel mais nous laissons le participant masculin prendre les rênes. Ce même participant lance l'idée d'amener à chaque permanence une thermos de café ou de thé. Cette permanence nous permet de mieux le connaître. En effet, il nous confie qu'il connaît bien la travailleuse du CSP : ils se connaissent depuis quatre à cinq ans, c'est elle qui lui a parlé du projet potager. Il est au chômage pour le moment, il travaillait dans une librairie-bibliothèque. Ce boulot lui plaisait mais sa collègue lui menait la vie dure et il a préféré quitter que de continuer dans une mauvaise ambiance de travail. Il ne se rend au CSP que pour le projet potager et n'est donc pas un usager à proprement parler. Dès lors, nous nous posons à nouveau la question de l'ouverture du potager aux personnes extérieures aux associations, pensant que la journaliste était la première de la série. Il semble que l'initiative revient à l'une des travailleuses. L'intérêt de ce participant pour le potager provient du fait qu'il a toujours aimé cela et qu'il voudrait entamer une formation en agriculture maraîchère à Jodoigne, à raison de trois jours semaines pendant neuf ou dix mois. À partir de février et pour cette raison, il risque donc de venir beaucoup moins fréquemment, voire plus du tout. Bruxelles-Formation a accepté et encouragé sa demande de formation. Il attend une réponse positive du FOREM depuis environ deux mois. Il a multiplié les démarches mais sans succès. Ce qui le stresse un peu. Il craint qu'au moment où les formalités et les papiers seront fins prêts, les listes d'attente pour la formation soient clôturées ou qu'il n'y ait plus de place pour lui.

#### **1.2.15. Réunion de coordination**

Un représentant de chacune des trois associations partenaires est présent à cette réunion du 11 octobre 2010. Nous abordons plusieurs sujets :

- Etant donné qu'il y a moins de travail à effectuer au potager et que l'animateur du CASAF est quelque peu surchargé par d'autres missions, la permanence du mardi est supprimée et celle

du jeudi sera prise en charge alternativement par la FdSS-FdSSB et le CASAF. Nous nous chargeons de téléphoner aux habitués pour leur communiquer cette information.

- Suite à une demande du directeur du CASAF, un budget pour l'année 2011 doit être réalisé. La travailleuse du CSP propose de repartir du budget qui a été établi dans le cadre du Welzijnzorg (voir supra) et de le confectionner à la prochaine réunion, sachant que tout ne pourra pas être prévu à l'avance.
- Tout le monde est d'accord de relancer l'idée du projet « panneaux photos ». Réaliser des affiches permettrait en effet de faire connaître le projet, d'attirer l'attention, voire de susciter la motivation de personnes jusque là peu intéressées. Pour la FdSS-FdSSB, amener les participants à choisir des photos et exposer les raisons de leurs choix constitue une méthode originale d'évaluation participative. Lors des permanences, chaque travailleur consultera les usagers à propos de la forme que devrait prendre cette « expo » ; mais nous sommes d'accord pour dire que le support devrait idéalement être mobile et léger (pour pouvoir voyager entre le CASAF et le CSP). Les participants choisiront eux-mêmes les photos et réaliseront les supports. La travailleuse du CSP se charge de téléphoner à la liste des usagers du potager pour les prévenir et les inviter à cet atelier. Déjà annulé en août dernier, ce projet d'atelier sera à nouveau annulé au mois de novembre, faute de participants...
- À l'origine, à la demande d'une des travailleuses du CSP, une convention devait être signée par les « participants-jardiniers ». En pratique, ces conventions n'ont jamais été établies. Cependant, suite à quelques incidents, les travailleurs décident de rappeler certaines règles aux participants, lors d'une prochaine réunion. On insistera notamment sur le fait qu'il est interdit de se servir de légumes ou de matériel dans les autres parcelles que la nôtre.
- On considère le site internet comme un outil intéressant. Cependant, étant donné le temps disponible de chacun à consacrer à la promotion et à l'animation du site, et le fait que peu d'usagers aient un accès à internet de façon régulière, on préfère le garder au chaud et le ressortir quand un noyau dur plus élargi d'usagers sera constitué.
- La saison hivernale est propice à l'information, la formation et aux choix à opérer en ce qui concerne les plantations pour le prochain printemps. Les travailleuses du CASAF et du CSP contactent différents intervenants (un particulier, l'association Nature et Progrès, etc.) pour qu'ils donnent des formations concernant l'organisation d'un potager, les différentes variétés de légumes, etc. Ces formations devraient permettre aux participants d'être associés aux choix concernant les plantations et l'affectation des différentes parcelles du potager.
- Chacune des travailleuses (CSP et CASAF) se fait l'écho des questions de leur hiérarchie qui, chacune de son côté, a l'impression que le partenariat est quelque peu déséquilibré, que le projet est davantage investi et porté par sa propre association. Dans les faits et d'après les deux travailleuses, il n'en est rien. Toutes les deux s'amusent de cette impression identique et réciproque de leurs responsables.
- On s'interroge à nouveau sur le nombre de participants et leur recrutement. La travailleuse du CASAF souligne que la situation géographique éloignée du potager explique sans doute que peu d'usagers font l'effort de venir au jardin ; et ceux qui sont d'accord de faire le déplacement souhaitent être accompagnés. Par ailleurs, les deux travailleuses constatent que les gens viennent aux petits-déjeuners parce qu'on leur donne à manger mais qu'ensuite la plupart ne se rendent pas au potager. La travailleuse du CSP explique que sa collègue, en charge des sorties culturelles, téléphone à chaque fois aux gens pour les motiver et que la présence de participants tient aussi au fait qu'on leur donne quelque chose de palpable.

#### **1.2.16. Discussion téléphonique avec la travailleuse du CSP**

Le 20 octobre 2010, suite à une conversation téléphonique avec la travailleuse du CSP, nous convenons d'organiser prochainement une réunion avec les usagers sur la gestion et l'avenir du potager. Nous insistons aussi qu'il convient de s'appuyer sur des ressources internes au groupe

d'usagers avant de faire appel à des experts externes. Certains participants possèdent des connaissances potagères à valoriser.

#### **1.2.17. Réunion avec les usagers**

Ce 15 novembre 2010 au CSP, sont présents, en plus de la travailleuse CSP, deux personnes de la FdSS-FdSSB ainsi trois bénéficiaires. Un des participants habituels est excusé car il s'est brûlé les mains. La travailleuse du CASAF n'a pu se libérer mais la réunion est maintenue pour assurer la continuité des contacts et de l'implication des usagers en cette période creuse de l'hiver. Certaines décisions importantes seront prises en janvier ou février prochain, lorsqu'il s'agira de relancer le projet avant le début du printemps.

Concrètement, à partir des graines reçues via le Jardin de Pomerol, nous sélectionnons celles qui seront plantées au potager et nous déterminons leur répartition au sein de la parcelle. Pour opérer ces choix, différents critères sont pris en compte : la valeur des légumes (leur valeur nutritive et leur prix dans les commerces), leur poids ainsi que la place qu'ils prennent sur le potager. Une des participantes remarque par exemple qu'un potiron prend énormément de place, est difficile à transporter et peut s'acheter à un prix très raisonnable dans le commerce.

En ce qui concerne la conduite de la réunion, nous constatons qu'une des participantes prend beaucoup de place, notamment parce qu'elle possède des compétences dans le domaine. Nous nous efforçons d'assurer une place aux deux autres usagers. Nous invitons à plusieurs reprises un participant à exprimer son avis. Nous proposons à une participante latino qui ne parle pas bien le français, de traduire régulièrement la conversation. Elle n'insiste pas. En cours de débat, nous nous interrompons pour nous assurer de sa compréhension. Toutefois, elle nous paraît quelque peu délaissée. Lorsque nous avons établi le placement des graines sur le potager, la travailleuse du CSP a affirmé qu'il fallait attendre l'avis d'une des travailleuses du CASAF. Cette réunion confirme notre observation que la participation des usagers à certaines tâches n'est pas toujours sollicitée alors qu'elle le pourrait. Ainsi, quand il a fallu dessiner le plan du potager, la travailleuse du CSP n'a pas demandé si quelqu'un voulait s'en charger, elle a pris les choses en mains spontanément. Lorsqu'elle s'est éclipsée un moment, nous avons suggéré à un participant de prendre le relais. À son retour, la travailleuse, nullement contrariée, l'a laissé continuer à assurer cette tâche. Dans le même ordre d'idées, alors qu'il fallait téléphoner aux Jardins de Pommerol pour obtenir des informations supplémentaires sur les graines, plutôt que de proposer à un participant de donner le coup de fil, la travailleuse s'en charge spontanément. Plusieurs hypothèses peuvent être évoquées. Premièrement, la fonction même d'animateur n'est pas univoque : jusqu'où prendre en charge et/ou jusqu'où inciter ? En corollaire à la définition de son métier, c'est le sentiment d'utilité de l'animateur (ce qu'il apporte au projet) qui est en question. Deuxièmement, on peut évoquer la thématique de l'efficacité versus la confiance octroyée aux participants. Sans mauvaise intention, un animateur peut se dire qu'une tâche sera menée avec plus d'efficacité si c'est lui qui s'en charge. Enfin, il faut tenir compte aussi de la grande motivation personnelle des travailleurs à l'égard du projet ; motivation qui les pousse à s'investir concrètement également.

#### **1.2.18. Réunion de coordination**

Le 16 novembre 2010, sont présents les trois travailleurs principaux du potager des trois associations partenaires.

Nous nous mettons bien d'accord que la réunion avec les usagers de la veille (15 novembre) servira de base de discussion pour la réunion prévue en janvier/février, qui réunira un maximum d'usagers. Voici les quelques points principaux qui ont été discutés lors de cette rencontre.

Nous abordons quelques aspects très pratiques liés au potager : les dalles actuelles se révèlent être glissantes alors que le but était justement de nous protéger ! Elles seront enlevées et remplacées par des dalles situées à l'entrée du domaine, après avoir pris nos renseignements sur leur origine. Selon le souhait d'un des participants, la barrière du potager sera vernie.

En ce qui concerne le fonctionnement du potager, deux décisions importantes sont actées. La première est que l'ouverture aux personnes extérieures aux associations est officiellement acceptée. Deuxièmement, l'autorisation est donnée aux participants d'acheter eux-mêmes du matériel et de se faire rembourser avec preuve d'achat à l'appui, pour autant que l'utilité de l'achat ait été approuvée par l'un des travailleurs.

Sur initiative de la travailleuse du CASAF, il est décidé que le groupe potager participe au marché de Noël du CASAF ; chaque personne présente communique ses disponibilités pour pouvoir encadrer des permanences. Nous proposons d'organiser un atelier de fabrication de boudins qui pourraient être revendus au marché de Noël, sous réserve de disponibilité d'agenda.

Nous décidons aussi d'unir nos listings de participants pour nous assurer que tout le monde possède les mêmes contacts. Enfin, le choix des photos sera opéré à la permanence du 29 novembre 2010 et le panneau réalisé dans la foulée.

#### **1.2.19. Atelier gelée de pommes**

Ce 19 novembre 2010 au CASAF, sont présents quatre participants ainsi que deux travailleurs du CASAF. La promotion s'est faite via flyers et coups de téléphone. Une des travailleuses du CASAF explique ce qu'il faut faire et donne des instructions à chacun. Elle a prévu tout le matériel. Une fois que l'action est commencée, les travailleurs partent et nous laissent gérer. Parfois, nous descendons au bureau de la travailleuse lui demander une info ou une précision sur la manière d'extraire le jus. Parmi les quatre participants, deux femmes d'origine marocaine sont plus en retrait, parlent moins, mais semblent bien s'amuser. Elles lavent et découpent les pommes, elles taillent le tissu pour recouvrir les pots et s'affairent à la vaisselle.

Une des participantes est toujours à l'affût du « gratuit », elle cherche à récupérer toute la nourriture possible. A la fin de l'atelier, les deux travailleurs discutent du prix du pot de gelée mais sans impliquer les participants. Nous essayons d'inclure un des participants dans le débat. Il reste plein de pommes et les deux travailleurs proposent aux participants de revenir le lendemain pour cuisiner de la gelée de pommes sans leur présence, puisqu'ils seront occupés ailleurs. Ce second atelier, même en l'absence d'un travailleur, se déroulera sans aucun problème.

#### **1.2.20. Réunion Inter-centres CAP**

Le 24 novembre 2010, lors d'une réunion de l'Inter-centres CAP (coordinateurs des Centres d'Aide aux Personnes), nous sommes invités à présenter le projet potager. Lorsque nous affirmons que le projet se porte bien, la directrice du CSP affirme que cela fonctionne bien pour les deux travailleuses très motivées mais qu'en termes de participation, c'est nettement insuffisant par rapport à l'implication des salariés. Sous forme de boutade ou pas, la directrice suggère que les deux travailleuses pourraient reprendre la convention avec l'IBGE et régler cela en dehors des associations...

#### **1.2.21. L'atelier biscuits**

À notre arrivée, le 25 novembre 2010 à 13h30, pour le début de l'atelier, la travailleuse du CASAF nous signale que l'atelier a déjà débuté parce que la participante à l'origine de l'atelier a décidé de

commencer plus tôt. En effet, d'après elle, on n'aurait pas eu assez de temps si on avait commencé à 13h30. C'est donc elle qui est aux commandes pour la fabrication de biscuits sablés marocains. Elle est au four et au moulin et elle dirige les cinq participants présents. Elle se charge de pétrir la pâte et personne, semble-t-il, n'osera lui proposer de la remplacer... Ensemble, nous déterminons le prix d'un ballotin de biscuits. Chacun est libre de s'impliquer fortement ou non dans les tâches. Un des participants a aussi apporté de quoi préparer des truffes au chocolat. Lors de cet atelier, des moqueries fusent à propos d'une personne absente. Sa mauvaise hygiène et son laisser-aller paraissent peu compatibles avec cette activité de cuisine. Comment ne pas rajouter de l'exclusion à l'exclusion face à ceux dont l'attitude pose problème et que l'on considère comme moins adaptés et moins gérables ?

Cet atelier nous permet d'entrer en contact plus en profondeur avec l'une des participantes. Elle habite à Uccle avec son mari, depuis de nombreuses années. Elle a eu l'occasion de faire du bénévolat au sein des Petits Riens mais elle a arrêté car elle estimait ne pas avoir assez de considération en retour par rapport à son investissement.

Enfin, la travailleuse du CASAF nous explique qu'elle a dû batailler ferme avec les Petits Riens pour que les bénéficiaires de la vente des produits issus des ateliers puissent être entièrement gérés par les usagers. En effet, les Petits Riens prévoyaient de nous accorder 10 % des recettes de l'ensemble du marché de Noël (et non l'entièreté des recettes de notre propre stand). De plus, nous devons tenir non seulement notre propre stand, mais aussi l'ensemble des stands du marché de Noël.

#### **1.2.22. Atelier floral**

Le 9 décembre 2010 a lieu un atelier d'art floral (bouquets à confectionner pour le marché de Noël), initié et animé par une des travailleuses du CASAF. La veille, la travailleuse avait rencontré un groupe d'usagers dont bon nombre lui avait affirmé qu'ils seraient présents à cet atelier. Elle est donc particulièrement déçue lorsqu'elle constate qu'une seule participante est présente. Il s'agit d'une femme d'origine arabe que nous rencontrons pour la première fois. Nous en profitons pour discuter avec elle et nous apprenons ainsi qu'elle est du quartier et fréquente le CASAF depuis deux ans. Elle a connu l'association via une amie qui était passée par le service de médiation de dettes. Elle ne connaît pas l'existence du projet potager mais manifeste son intérêt pour celui-ci, même si elle précise d'emblée que la distance pourrait constituer un obstacle.

#### **1.2.23. Atelier boudin**

Ce 14 décembre 2010 après-midi, dans les cuisines du CSP, nous animons un atelier de fabrication artisanale de boudin (à vendre lui aussi marché de Noël). Pour la promotion de cet atelier, la travailleuse du CSP était chargée de téléphoner à l'ensemble de la liste des participants aux potager. Elle n'a pas eu le temps de contacter tout le monde car certaines personnes en profitent pour bavarder et raconter leur vie au téléphone. En définitive, les contacts téléphoniques se révèlent chronophages et coûteux. D'après certains usagers, des flyers auraient circulé au CSP mais les renseignements concernant l'horaire de l'atelier étaient erronés. Malgré ces péripéties, cinq personnes sont présentes pour assister à cet atelier, en plus des deux travailleuses du CSP et du CASAF. L'un des usagers s'est joint au groupe par hasard, alors qu'il venait au départ pour acheter un meuble dans le magasin de seconde main du CSP. Signalons que deux femmes musulmanes ont rebroussé chemin quand elles ont appris que l'on allait cuisiner du porc.

Lors de cet atelier, nous assurons la fonction d'animateur. Par pure facilité, nous avons pris en charge toute la préparation logistique préalable. Nous veillons pédagogiquement à montrer chaque étape du processus de fabrication du boudin en nous assurant que les participants puissent reproduire les gestes eux-mêmes. Au niveau de la gestion de groupe, nous devons garder notre calme et canaliser

l'enthousiasme et la maladresse d'un des participants pour pouvoir laisser la place aux autres personnes. Une autre participante pose beaucoup de questions et donne son avis à peu près sur tout. Il faut alors ne pas perdre ses moyens. Il est aussi nécessaire d'encourager les moins confiants à s'impliquer. Finalement, même les plus timides semblent prendre plaisir à participer à cet atelier. La travailleuse du CASAF nous interpelle à propos de la fixation du prix de vente des boudins pour le marché de Noël. Comme les usagers présents restent tenus à l'écart de la conversation, nous proposons de les y impliquer.

#### **1.2.24. Permanences au marché de Noël**

En décembre 2010 se tient, dans la cour des Petits Riens, juste à l'entrée de leur magasin, rue Américaine à Ixelles, un petit marché de Noël tenu principalement par le CASAF et les permanents et usagers du potager (CSP et CASAF). L'objectif est de vendre des produits issus des ateliers CASAF (ceux des enfants et ceux en lien avec le projet potager). Un panneau avec des photos prises sur le potager permet au public de prendre connaissance du projet. Une partie des bénéfices servira au budget du potager.

Nous avons assuré trois permanences à ce stand, souvent en compagnie d'au moins un usager. De manière générale, c'est surtout le même participant qui s'est investi énormément de par sa présence très régulière. Durant le mois de décembre, d'autres usagers sont venus donner un coup de main mais la plupart de manière beaucoup plus sporadique. Nous observons qu'il n'est pas toujours aisé pour les usagers d'être proactifs dans la vente des produits et que certains éprouvent des difficultés pour aller vers les clients. Certains bénéficiaires étaient admiratifs devant nos « talents de vendeurs ». Un conflit important surviendra entre le participant et la responsable du magasin des Petits Riens. Il s'est senti mal considéré alors qu'il passait beaucoup de temps à tenir le stand dans le froid. Il demandait un peu plus de reconnaissance et de respect. Un problème de compte dans la caisse a été l'élément déclencheur. C'est seulement à la fin du marché que les deux personnes ont pu discuter et essayer d'aplanir leur différend.

Signalons qu'un bénéfice de près de 200 euros a pu être récolté grâce à la vente des biscuits, boudins et autres produits.

#### **1.2.25. Réunion de coordination**

Ce 25 janvier 2011 au CSP, sont présentes deux personnes de la FdSS-FdSSB, une des deux travailleuses du CASAF et trois personnes du CSP (une assistante sociale du CSP qui est impliquée de loin dans le projet potager, la responsable de la recherche de fonds et du secrétariat et la personne en charge des sorties culturelles). Les deux travailleuses du CASAF et du CSP qui suivent au jour le jour le projet potager sont malheureusement toutes les deux portées malades (la travailleuse du CSP sera malade jusqu'en mars). Nous aurions trouvé important que la directrice du CSP soit présente. En effet, c'est sans doute elle qui exprime le plus de doutes quant au bien-fondé du projet potager. Le ratio entre nombre de participants impliqués et investissements consentis lui paraît déséquilibré. Retenue à regret par d'autres obligations, elle sera aussi absente à cette réunion d'évaluation.

En dehors d'aspects pratiques et organisationnels (budget, publicité du potager, etc.), la réunion se centre sur l'évaluation du projet et de son avenir. Une des travailleuses du CASAF propose trois axes : le public touché ou pas, les résultats quantifiables (terrain, légumes, etc.) et l'implication par rapport aux heures prestées. La réunion tourne autour d'un enjeu principal : le nombre de personnes impliquées justifie-t-il la poursuite du projet potager ?

Une employée du CSP indique timidement qu'il lui semble que les gens effectivement présents au potager sont peu nombreux ; ce que reconnaît la travailleuse du CASAF. Une des employées du CSP

estime qu'on ne touchera pas les gens si le projet ne rencontre pas un réel besoin de leur part. Elle se fait l'écho de la position du CSP qui accorde encore un an au projet pour faire ses preuves. Sans quoi il faudra en tirer les conclusions. Une travailleuse du CASAF estime pour sa part qu'il faudrait aller au bout des trois ans parce qu'il s'agit du délai de la convention passée avec l'IBGE (mais rien n'empêcherait par ailleurs de mettre fin à cette convention avant son terme) et surtout parce qu'il faut se donner du temps pour mettre en place un projet participatif tel que celui-ci. Elle ajoute que, même si le projet ne répond pas à une demande directe et préalable des usagers, il répond malgré tout à la volonté des travailleurs et des associations partenaires de jouer un rôle pédagogique, de susciter l'envie de reprendre contact avec la terre, de conscientiser à des modes de culture et d'alimentation plus sains.

Tous reconnaissent que le nombre de personnes régulièrement présentes sur le potager ne constitue qu'un petit noyau. On estime de dix à quinze le nombre d'usagers différents qui se sont rendus sur le potager au cours des huit premiers mois du projet. Il est arrivé que personne ne vienne aux permanences. Mais en moyenne et en fonction des périodes, on peut estimer le nombre de participants réguliers variait entre deux et cinq.

Toutefois, d'un point de vue quantitatif, si l'on considère le projet dans sa globalité – pas seulement le potager mais aussi ses activités connexes (ateliers gelée de pommes, visite d'un parc, atelier compost, etc.) – le nombre d'usagers concernés à un moment ou un autre est alors beaucoup plus important.

La travailleuse du CASAF estime que le chemin parcouru en quelques mois est important, au vu des conditions de départ : 1) le terrain a été reçu en friche et il est maintenant bien entretenu ; 2) on n'est pas parti d'une demande massive de la part des usagers et malgré tout on a réussi à constituer un petit noyau de participants réguliers ; 3) et enfin, le projet potager a permis la réalisation d'autres activités connexes qui ont attiré d'autres usagers.

Les impacts du projet potager ne se réduisent pas à des données quantifiables. D'un point de vue plus qualitatif, on évoque la satisfaction des participants, des changements plus ou moins importants dans le chef de certains (Untel qui reprend progressivement confiance en soi, tel autre qui se montre peu à peu plus sociable, etc.) La travailleuse du CASAF ajoute que si effectivement, le potager demande beaucoup d'investissements, ses effets sont malgré tout gratifiants pour les travailleurs.

Une travailleuse du CSP rappelle les objectifs du début du projet pour le CSP : apprentissage du travail en équipe, développement des relations de groupe, sensibilisation à l'alimentation saine, etc. Elle constate que ces objectifs rejoignent bien ceux du CASAF.

La travailleuse du CASAF dresse trois profils d'usagers qui sont venus sur le potager : ceux qui ne viennent qu'une fois pour voir, ceux qui viennent pour accompagner leur assistante sociale et enfin ceux qui s'investissent par intérêt pour le potager lui-même. Elle pointe alors différentes difficultés qui peuvent réduire la participation des usagers. Le problème majeur concerne la distance à laquelle se trouve le potager, qui peut en décourager certains, surtout ceux qui rencontrent des problèmes de mobilité (le Rouge-Cloître n'est pas la porte à côté). Viennent ensuite des problèmes d'intendance ou d'inconfort (l'absence de toilettes, l'absence d'abri pour se protéger de la pluie ou des rayons du soleil,...) ainsi que des problèmes d'organisation (les tranches horaires de permanence qui ne conviennent pas à tout le monde, les mamans qui doivent s'occuper de leurs enfants, etc.) Enfin d'autres peuvent être empêchés de participer en raison de problèmes de santé. Pour toutes ces personnes qui ne peuvent s'investir dans le travail de la terre, l'accès aux activités connexes du potager est d'autant plus important.

Pour augmenter le nombre de participants présents au potager, on émet l'idée d'organiser des trajets en camionnette afin de pallier les problèmes d'accès et on propose d'impliquer davantage les collègues (en les sensibilisant et en les informant mieux) pour qu'ils parlent de ce projet à leurs bénéficiaires (dans les permanences sociales, les distributions de colis alimentaires, les magasins sociaux, etc.) et qu'ils éveillent leur curiosité, voire leur intérêt. Augmenter le nombre de participants pourrait aussi passer par l'ouverture du projet potager à des personnes étrangères au public du CSP et du CASAF, ce qui, dans les faits, est déjà le cas mais sans stratégie explicite.

Il reste que le ratio entre investissement des travailleurs et nombre de participants pose question. D'autant que ce projet est spécifique. Dans d'autres contextes, en l'absence de participants, on annule l'activité. C'est bien évidemment frustrant mais les travailleurs peuvent malgré tout vaquer à d'autres occupations. Dans le projet potager, la terre et les plantations, elles, n'attendent pas et doivent être régulièrement entretenues. En l'absence de participants, les travailleurs sociaux doivent malgré tout assurer cet entretien sous peine d'être rapidement débordés et de mettre le projet irrémédiablement en danger.

Nous posons néanmoins la question de savoir si la présence des travailleurs sociaux sur le potager est toujours requise. Il nous semble que certains participants se débrouillent très bien et font preuve d'autonomie. Pourquoi ne pas leur demander d'assurer certaines permanences ou, à tout le moins, pourquoi ne pas leur permettre d'accéder au jardin pour l'entretenir en dehors des heures de permanence ? De notre point de vue, cette proposition permettrait d'une part de soulager un peu les travailleurs et l'investissement des associations tout en renforçant d'autre part l'objectif d'autonomisation et d'appropriation du projet par les usagers. Mais notre proposition fait l'objet d'un refus. Les deux premiers arguments évoqués – une interdiction par la convention IBGE puis par les assurances – s'avèrent en réalité incorrects<sup>123</sup>. D'autres raisons sont alors avancées. Selon la travailleuse du CASAF, les gens sur place ne savent pas toujours quoi faire. L'autonomisation doit être accompagnée. On ne peut se permettre d'abandonner les gens à eux-mêmes. Pour que les usagers puissent choisir par exemple, il faut leur apporter du contenu. Si on leur demande d'emblée leur avis, ils ne savent pas toujours d'eux-mêmes. Une des employées du CSP affirme de son côté qu'il est important qu'un travailleur soit sur place pour faire face aux aléas, gérer les éventuels conflits, éviter les prises de pouvoir abusives, cadrer les comportements problématiques (vol de fruits, trop de bruit, fumer malgré l'interdiction, etc.), gérer les problèmes de santé mentale de certains usagers, etc. Suite à ce débat, on réaffirme que les participants n'ont accès au potager qu'aux heures de permanence. Néanmoins, tout le monde s'accorde pour dire que l'autonomie, l'indépendance, la responsabilisation et l'appropriation du projet par les usagers constituent toujours bien un objectif, mais à plus long terme.

En ce qui concerne le partenariat entre CSP et CASAF, on relève à nouveau quelques problèmes de communication et de concertation à propos de la date du prochain petit-déjeuner du mois de février, ainsi qu'à propos de la programmation d'ateliers exposée par une travailleuse du CASAF. Présentés comme des activités liées au potager et définitivement fixées, ces ateliers provoquent l'incompréhension du CSP qui n'a été aucunement concerté et se trouve placé devant le fait accompli. Après explication, on comprend que la programmation de ces ateliers 1) répond à l'urgence d'une collègue (de seconde ligne) au sein même du CASAF de devoir fixer son agenda et 2) n'implique pas que d'autres activités connexes au potager ne puissent être par ailleurs organisées.

---

<sup>123</sup> Nous nous étions renseignés car ces deux raisons avaient déjà été évoquées lors de discussions informelles préalables.

### **1.2.26. Départ d'un des piliers du potager**

Nous apprenons via l'une des travailleuses qu'un des usagers les plus impliqués depuis le début dans le projet potager ne souhaite plus y participer. Surpris de cette décision, nous le contactons pour obtenir plus d'explications. Au téléphone, il nous confie qu'il a subi un contrôle de l'ONEM qui le menace d'une expulsion du chômage s'il n'entreprend pas plus de démarches pour retrouver un travail. Il s'en veut également de ne pas avoir consulté le médecin de l'ONEM pour lui faire part de son état de dépression, ce que la personne de l'ONEM lui a reproché. Il n'a pas osé parler de son engagement bénévole dans le projet potager qui a pris beaucoup de son temps. Il pense que cela lui aurait encore été plus défavorable.

Le projet potager perd là un de ses plus fidèles membres. Cet épisode nous renvoie à la question du statut des participants (usagers, bénévoles, etc. ?) mais également de la finalité des activités proposées par les Centres au regard des besoins et des réalités sociales de leurs publics.

### **1.2.27. Création d'une liste centralisée des usagers du potager**

En février 2011, nous centralisons les deux listes d'usagers en possession du CSP et du CASAF afin de les harmoniser. Profitant de cet exercice, nous contactons l'ensemble des personnes pour mettre à jour leur profil par rapport au projet potager. C'est ainsi quarante personnes qui sont répertoriées comme étant de près ou de loin intéressées par le projet potager et/ou les activités connexes. Une des travailleuses du CASAF est prête à téléphoner aux personnes avant chaque activité organisée. Cette démarche sera suspendue à partir de la fin avril 2011 pour cause de maladie. Notons que certains participants se sont plaints de recevoir trop de coups de téléphone.

### **1.2.28. Promotion du projet potager**

Début février 2011, afin de préparer « la nouvelle saison » du potager et dans l'espoir de recruter de nouvelles personnes, nous décidons d'aller à la rencontre du public du CSP lors des permanences sociales. Le panneau de photos du marché de Noël est récupéré et placé dans la salle d'attente (ce fut un véritable parcours du combattant pour savoir où il était stocké). Lors de notre premier passage, des flyers devaient être réalisés par le CSP mais nous ne les avons pas trouvés sur la table de la salle d'attente. Nous les avons confectionnés nous-mêmes pour nos visites ultérieures.

Lors de nos passages, nous prenons tout d'abord la parole devant l'assemblée pour expliquer le projet et le petit-déjeuner à venir ; puis nous nous entretenons individuellement avec les personnes présentes. Nous relatons quelques-unes de ces rencontres :

- Un homme d'origine étrangère nous demande d'emblée si l'activité est rétribuée car il a une femme et quatre enfants à nourrir.
- Nous rencontrons un couple africain avec un enfant. La femme a l'air intéressée mais elle trouve qu'il fait bien trop froid pour travailler dehors au potager.
- Un homme de 51 ans qui est à la dernière étape avant son exclusion du chômage vers le CPAS précise qu'il n'a pas le temps pour l'activité proposée car il doit trouver un logement, sans compter que l'ONEM lui reproche de ne pas chercher suffisamment du boulot.
- Un autre homme d'une cinquantaine d'années, un ancien indépendant ayant des problèmes de santé, apprécie le potager comme « occupation à proposer aux gens ». Mais en ce qui le concerne, les démarches administratives et médicales qu'il doit accomplir ne lui laissent pas suffisamment de temps.
- Une femme d'origine marocaine, voilée, d'une trentaine d'années, habitant le quartier, sans permis de travail, en cours de régularisation et en quête de formation, manifeste son intérêt

pour le potager : cela pourrait constituer une manière pour elle de se forcer à se lever un peu plus tôt que les 10-11h habituelles.

Prendre le temps de rencontrer les gens dans les files d'attente des permanences sociales pour leur expliquer le projet potager était intéressant. Les conversations révèlent que bon nombre d'utilisateurs sont finalement peu disponibles pour ce type de projet (démarches administratives, médicales, obligations familiales, etc.) ou encore que leurs priorités sont ailleurs (pour beaucoup, trouver un emploi ou du moins un revenu est évidemment essentiel).

### **1.2.29. Réunion de coordination**

Cette réunion du 7 février 2011 a pour but de préparer le petit-déjeuner du lendemain et permet de revenir sur les objectifs et sur l'évaluation en présence cette fois de la travailleuse principalement en charge du potager au sein du CASAF et de la directrice du CSP (toutes deux absentes lors de la dernière réunion du 25 janvier 2011). Sont donc présents la directrice et une employée du CSP, les deux travailleuses du CASAF ainsi qu'une personne de la FdSS-FdSSB.

Tout le monde s'accorde sur les objectifs que doit poursuivre le potager : il sert d'abord à créer du lien social, à sortir les gens de l'isolement, à leur fournir des outils d'émancipation. Ensuite viennent les objectifs de production d'aliments et de promotion d'une alimentation saine.

L'employée du CSP insiste pour que d'une part, le projet soit organisé en partenariat et, d'autre part, qu'il s'efforce d'associer le public. Sur ce dernier point, la directrice du CSP reconnaît que cela n'a pas toujours été le cas au début du projet. Le CASAF abonde dans le même sens. Tout le monde est d'accord de laisser plus de place aux usagers dans le projet. Toutefois, une des travailleuses précise à nouveau qu'il est important d'accompagner progressivement les participants vers l'autonomie et de ne pas trop vite les abandonner à eux-mêmes, au risque de générer du stress, de l'échec, de la frustration, etc.

En ce qui concerne l'autonomie des usagers, on réaffirme le fait qu'il serait prématuré de les laisser accéder seuls au potager en dehors des heures de permanence. La présence des travailleurs s'avère nécessaire car, à ce jour, les participants ont besoin de support et d'encadrement (gestion des conflits, des risques de débordement, etc.) La directrice du CSP abonde en ce sens<sup>124</sup>. En se fondant sur la connaissance qu'elle a de son public, elle estime qu'il ne faut pas brûler les étapes. Selon elle, ce degré d'autonomisation n'est envisageable qu'au terme de trois années si un groupe d'utilisateurs suffisamment solide se dégage et est prêt à prendre cette responsabilité. Alors les deux associations pourraient « *reculer en seconde ligne* » pour apporter leur soutien à ce groupe porteur. Les travailleuses estiment qu'individuellement, certains participants plus stables pourraient éventuellement venir seuls. Mais cette autorisation risquerait de créer une discrimination peu souhaitable entre usagers. De plus, on n'est jamais totalement à l'abri de réactions surprenantes, même de la part de personnes de confiance.

### **1.2.30. Petit-déjeuner**

Le petit-déjeuner offert ce 8 février 2011 dans les locaux du CASAF vise à présenter le projet potager et à prendre collectivement, avec les usagers, des décisions concernant certains aspects (choix des graines, choix des activités). En plus des deux travailleuses du CASAF, du travailleur FdSS-FdSSB et d'une employée du CSP (la travailleuse potager est toujours malade), 16 personnes sont présentes (9 sont issues du CSP et 7 du CASAF). Le fait d'offrir un petit-déjeuner constitue un argument supposé

---

<sup>124</sup> Même si elle admet que sa travailleuse principale (toujours malade) en charge du projet potager a pu se montrer plus ouverte sur la question.

attirer un plus grand nombre de gens. Parmi ceux-ci, il y a des têtes connues mais aussi de nouvelles personnes. Tout en mangeant un croissant et en buvant une tasse de café, nous commençons par un tour de table et certains expriment leurs motivations : une pensionnée, fort intéressée par la culture, est volontaire au centre Lumen à Flagey et a envie de multi-rencontres ; une autre pensionnée qui fait du bénévolat dans différentes associations (Ligue Braille, Equipes populaires, etc.), cherche des contacts avec d'autres cultures et elle cultive déjà dans sa cuisine ; une habitante d'Anderlecht qui s'occupe de sa maman possède déjà un petit potager chez elle et donne parfois des cours d'informatique dans une association qu'elle fréquente ; une autre femme vient du Burundi et habite Etterbeek, elle n'a pas de travail car elle a un problème de santé, elle a envie de rencontrer des gens et de sortir de chez elle ; un homme est là pour un coup de main occasionnel et une habitante d'Ixelles veut voir la terre et a un enfant qui est présent à la réunion.

Ensuite, l'employée du CSP retrace l'historique du projet (nous rappelons le rôle joué aussi par le CASAF) ainsi que ses objectifs. Puis c'est le moment de demander aux gens ce qu'ils souhaiteraient voir planter dans le potager (choix : haricots princesse, poireaux, courgettes,...) ainsi que les activités connexes à mettre sur pied (choix : mini-formation liée à l'ABC du potager et du jardinage, ateliers cuisine,...) Les avis sont exprimés par écrit ou par un dessin pour les illettrés. On rappelle l'importance de la vaccination contre le tétanos. Enfin, les heures de permanence sont adaptées aux disponibilités exprimées par les participants.

Les travailleuses se montrent toutes satisfaites du déroulement de la réunion. Il nous semble que c'est aussi le cas du côté des usagers. La réunion s'est déroulée dans une atmosphère très cordiale. Il nous semble que le choix des graines a été fait de manière participative ainsi que le choix des ateliers qui correspondent en partie à ceux déjà programmés par une des travailleuses du CASAF.

### **1.2.31. Réunion coordination**

À cette réunion du 1 mars 2011 sont présentes deux travailleuses du CASAF, une employée du CSP (qui remplace la travailleuse principale toujours en congé de maladie) et une personne de la FdSS-FdSSB. La réunion débute par quelques frictions concernant la programmation des activités connexes. Une des travailleuses du CASAF affirme que son calendrier est définitivement arrêté. Le CSP considère qu'il s'agit d'une décision unilatérale qui le met en difficulté et souhaiterait aussi avoir son mot à dire. Finalement ils arriveront à s'entendre...

Lorsque nous proposons que certains usagers, en fonction de leurs compétences, puissent assurer l'animation de certains ateliers – à l'instar de l'expérience réussie de l'atelier « gelée de pommes » (voir ci-dessus, le 19 novembre 2010) – l'une des travailleuses du CASAF exprime sa désapprobation en affirmant qu'on peut difficilement leur faire confiance, même aux possibles leaders qui s'avèrent parfois difficilement contrôlables, enclins à écraser les autres, et pas toujours fiables.

Au cours de cette réunions, nous nous mettons d'accord sur une Charte qui sera distribuée lors du prochain atelier et sera aussi affichée au potager :

*« Afin que le potager soit un lieu accueillant et agréable pour tout le monde, nous vous invitons :*

*Au respect de l'environnement : propreté et rangement du matériel à la fin des permanences ;*

*Au respect des potagers avoisinants : ne pas se servir de légumes, fruits ou plantes sans autorisation des propriétaires ;*

*Au respect de la tranquillité des lieux.*

*Nous vous signalons que la vaccination contre le tétanos est indispensable ! »*

Nous décidons de ne plus organiser de petit-déjeuner dans l'immédiat et de ne réserver ce type d'événement qu'au lancement d'une saison ou pour le renouvellement d'une dynamique.

Une des travailleuses du CASAF possédant de bonnes connaissances potagères nous donne quelques conseils techniques pour redémarrer le potager.

Le nouvel horaire des permanences est adopté (toujours trois moments différents sur la semaine) ainsi que la planification des futurs ateliers.

### **1.2.32. Permanences du printemps et de l'été 2011**

Sur les trois permanences hebdomadaires, la FdSS-FdSSB en assure une. De manière générale, les permanences du CASAF et du CSP, qui peuvent s'appuyer sur deux noyaux durs d'utilisateurs, sont plus fréquentées que les nôtres.

Le 19 avril, nous sommes accompagnés d'une nouvelle utilisatrice, une Congolaise de plus ou moins 50 ans habitant Ixelles. Elle est en recherche de travail et prend actuellement des cours de néerlandais. Dans son pays, elle cultivait aussi la terre mais les techniques sont différentes car ce ne sont pas les mêmes légumes. Elle est donc intéressée de venir pour apprendre au cas où elle aurait la possibilité d'habiter un endroit où il y aurait un jardin. Elle apprécie que d'autres qui s'y connaissent lui apprennent des choses. Cette femme se révélera par la suite une des plus assidues au potager. Nous avons retourné ensemble une petite parcelle de terre.

Fin juin et début juillet, nous ne voyons personne au potager mais nous ne pouvons pas rester les bras croisés, parce que le travail qu'un jardin nécessite à cette période de l'année est important. Nous parons dès lors au plus urgent : arrachage des mauvaises herbes, évacuation des limaces et doryphores et placement du nouveau coffre avec les ouvriers de l'IBGE.

Ce 9 juillet deux femmes sont présentes. L'une d'elles se définit comme bénévole, l'autre a apporté des petits gâteaux qu'elle a partagés. Les deux femmes s'échangent des romans. L'ambiance est au beau fixe. Nous entamons aussi des discussions avec les propriétaires des parcelles voisines et écoutons attentivement leurs conseils. Une des participantes demande à pouvoir aller acheter des poireaux à repiquer au marché du Midi. Après discussion avec la travailleuse du CSP par téléphone, on se met d'accord sur le fait qu'elle pourra même aller les chercher elle-même (avec ticket) mais seulement début août et cela selon le conseil technique de l'une des participantes régulières du potager. La participante se définissant comme bénévole a de nouveau demandé à pouvoir venir en dehors des heures de permanence mais la travailleuse du CSP répond que cela n'est pas possible parce que sa directrice ne l'accepterait pas.

Le 25 août se présentent deux nouvelles personnes : un résident issu des Maisons protégées Mandragora<sup>125</sup> et son accompagnatrice. La travailleuse du CSP nous avait prévenu de leur venue mais ne nous avait pas demandé notre avis ni celui du CASAF sur l'incorporation d'une personne « extérieure » (ceci dit, nous sommes favorables à cette ouverture). Leur première visite a pour but d'évaluer si le potager pourrait plaire au résident, ce qui se révèle être le cas et c'est ainsi qu'il reviendra ultérieurement à d'autres permanences. Après leur départ, nous avons passé un moment seuls avant que n'arrivent deux habituées, les deux mêmes participantes qu'à la permanence du 9 juillet. Nous avons biné la terre, mis la paille sur la parcelle en jachère, fabriqué une petite barrière de délimitation de cette jachère ainsi que repiqué le reste de poireaux. Ces poireaux ont été achetés de concert par une des animatrices du CSP et une des participantes régulières, au marché du Midi, un dimanche du mois d'août. La participante régulière se définissant comme bénévole prend toujours bien les initiatives, en râlant parfois sur le manque d'investissement des autres personnes.

---

<sup>125</sup> Initiative d'habitations protégées

Remontée, elle exprime son exaspération lorsqu'elle doit expliquer à plusieurs reprises à une autre participante présente comment faire cuire les bettes et les congeler en vue de l'atelier cuisine de septembre. Elle n'a pas apprécié de devoir réexpliquer et en veut à cette personne de ne pas accepter de faire ce travail, dont s'accommodera finalement un autre participant. Entre-temps, ce dernier, que nous n'avions plus vu depuis longtemps (cfr le point concernant le départ d'un des piliers du potager), est venu se joindre au groupe et prend des photos de nous en action dans le potager. Il nous confie sa relation difficile, actuellement, avec l'une des travailleuses.

### **1.2.33. Remarque sur la coordination du projet potager**

Pour diverses raisons (maladies, imprévus,...) au moins une des réunions de coordination n'a pas pu se tenir. Par ailleurs, une travailleuse a rencontré d'importants problèmes de santé qui l'ont longtemps écartée du travail et qui n'ont pas facilité la coordination du partenariat. Nous pensons que certains malentendus et problèmes organisationnels trouvent là leur principale source.

Signalons également qu'un glissement dans la communication avec les participants s'est opéré via une des travailleuses. En effet, celle-ci a commencé à travailler par mail avec des usagers concernant l'organisation du potager, sans en tenir informés les autres partenaires. La sélection des usagers dans ses mails s'est réalisée de manière informelle et non objectivée. Avec le temps, la pratique s'est harmonisée.

### **1.2.34. Réunion de coordination**

Ce 1 juin 2011, sont présentes deux personnes issues du CSP (dont la directrice), deux du CASAF et deux de la FdSS-FdSSB. Plusieurs thèmes sont abordés dont voici les plus marquants :

- Suite aux différents problèmes de coordination et de méthode rencontrés (chevauchement des agendas, respect du choix des usagers, etc.), la méthode de travail est ré-explicitée. Il est important que toutes les décisions importantes soient prises lors des réunions de coordination et qu'elles soient respectées. Une bonne communication et circulation de l'information est nécessaire entre partenaires et au sein des partenaires. On se rappelle aussi que le projet potager se veut participatif et qu'il doit se construire sur base des choix des usagers. En cas d'éventuels problèmes de coordination à l'avenir, la directrice du CSP souhaiterait être tenue au courant. Par ailleurs, elle signale qu'elle sera présente aux prochaines réunions de coordination.
- Pour cause d'absences répétées, la personne en charge aux Petits Riens des contacts téléphoniques avec les usagers n'est plus disponible pour l'instant. C'est la travailleuse du CASAF qui reprend momentanément son rôle pour le mois de juin. On se met d'accord pour ne pas trop harceler les gens de la liste, il faut être parcimonieux dans cette façon de communiquer.
- Suite à la demande d'un participant d'obtenir la liste de contact des usagers du potager pour pouvoir directement contacter ses « collègues », nous décidons de ne pas transmettre cette liste afin de respecter la vie privée. Nous encourageons les participants eux-mêmes à se communiquer leurs coordonnées s'ils le souhaitent. En ce qui concerne la distribution des produits du potager, dès que les légumes sont prêts à la consommation, ils peuvent être partagés équitablement entre les personnes présentes, à l'exception des légumes qui serviront de base pour l'atelier cuisine du lundi 19 septembre au CASAF (le matin, on ira ensemble récolter les légumes au potager).
- L'IBGE nous a fait savoir qu'il y a eu des vols de légumes dans les potagers et que certaines personnes d'autres parcelles soupçonnent nos usagers. Aucune plainte officielle n'a été déposée. Nous sommes convaincus qu'il ne s'agit pas des usagers, cependant il faut redoubler d'efforts pour assurer le respect des règles de vivre ensemble.

- Il reste encore 173 € en caisse depuis le marché de Noël. Cet argent sera dépensé pour les ateliers cuisine et les petits-déjeuners futurs. Par ailleurs, le CSP a réussi à obtenir 1.500 € de Triodos à facturer au maximum pour le 31 décembre 2011. On peut déjà budgétiser plus ou moins 200 € pour l'achat d'engrais, de semences, de granulés contre les limaces, d'une serpette et d'une moustiquaire pour le tonneau d'eau. Une autre partie servira pour les sorties (notamment celle prévue à Gembloux) et les dépenses liées à la réalisation d'une vidéo de présentation du potager.
- Nous nous entretenons avec un professionnel en vue de la réalisation d'une vidéo de présentation du potager. Le but est de pouvoir projeter un petit film (7-8 minutes) dans les salles d'attente du CASAF et CSP pour « recruter » de nouveaux participants.
- Deux permanences hebdomadaires seront assurées en juillet et août : les lundis matin (CSP) et les jeudis matin (FdSS-FdSSB). Un atelier « confiture de groseilles » sera programmé en juillet selon les disponibilités d'une participante habituelle au potager possédant le savoir-faire dans la fabrication de confiture. En août, la travailleuse du CSP se chargera d'organiser une visite aux jardins de Gembloux (suite à la proposition d'un usager), la date exacte reste à fixer. Dès que les dates seront déterminées, c'est le CASAF qui enverra un courrier postal vers le 20 juin aux usagers en leur communiquant l'horaire d'été des permanences ainsi que les deux activités programmées.

### **1.2.35. L'atelier compost**

Ce 3 mai 2011 sont présents au CASAF un ancien participant qui refait son apparition (il s'était absenté pour raisons de santé), deux femmes d'origine marocaine que nous voyons pour la première fois ainsi que trois habitués.

C'est la travailleuse du CASAF qui se charge de l'exposé et répond aux questions. Elle a prévu un petit support écrit avec des images pour faciliter la prise de note. Tout le monde semble bien intéressé et captivé.

Signalons un petit incident à propos de l'organisation de cet atelier puisque le CSP a organisé en même temps une journée à Paradisio. Pourtant, l'atelier compost était programmé conjointement depuis la réunion du 1 mars. La travailleuse du CASAF éprouve un sentiment de sabotage et ne souhaite plus venir au CSP pour le prochain atelier. L'autre travailleuse du CASAF tente de désamorcer la tension en signalant que les absences pour maladie de la travailleuse principale du CSP expliquent sans doute la mauvaise communication entre les deux associations. Nous apprenons, de plus, qu'une des employées du CSP est venue planter des framboisiers sur le potager alors que qu'il ne s'agit pas d'un choix concerté ni entre partenaires, ni avec les usagers du potager...

### **1.2.36. L'atelier gelée de groseilles**

Ce 27 juillet au CASAF, nous sommes présents avec dix usagers. Une travailleuse du CASAF vient de temps en temps s'assurer que tout se passe bien.

Ce sont deux participantes régulières qui sont aux commandes de cet atelier puisqu'elles ont déjà fabriqué de la confiture à de nombreuses reprises. Les groseilles rouges du potager ont été conservées dans les congélateurs du CASAF, CSP et FdSS-FdSSB. Nous tentons dans la mesure du possible de veiller à ce que tout le monde puisse participer à toutes les étapes du processus de fabrication. Certains préfèrent rester un peu en retrait et simplement discuter tout en buvant une tasse de thé. La convivialité est au rendez-vous. Lorsque la confiture est prête, nous la versons dans les pots en verre que le CASAF et certains usagers ont apportés. Tout le monde repart avec un ou deux pots de confiture.

Nous avons aussi profité de cet atelier pour attribuer un nom au potager. En effet, ce dernier sera ouvert aux visiteurs lors de la journée sans voitures (on y fera aussi goûter la confiture du jour) et, pour cette occasion, une travailleuse du CSP aimerait que l'on trouve un nom. Après avoir écrit sur le tableau l'ensemble des propositions émises par les personnes présentes, chacun peut cocher trois propositions. C'est « Le Paradis Vert » qui remporte le plus grand nombre de suffrages, devenant ainsi le nom du potager. À la demande de la travailleuse du CASAF, nous consultons brièvement les usagers concernant leurs souhaits pour l'atelier de la rentrée. Le thème des plantes et de leurs effets (santé, etc.) est retenu. Le cameraman engagé pour réaliser le petit film de promotion du projet potager est présent<sup>126</sup>. Il a été facilement accepté par le groupe. Les usagers lui ont même offert un pot de confiture.

### **1.2.37. L'atelier cuisine**

En ce 14 septembre 2011, au CASAF, sont présents douze usagers ainsi qu'une travailleuse du CSP et deux de la FdSS-FdSSB. Parmi les personnes présentes, ont dénombré trois participants réguliers du potager mais aussi des personnes qui n'ont jamais mis les pieds au potager mais dont certaines ont déjà participé à des ateliers connexes. Il y a eu confusion entre les organisateurs pour savoir si cet atelier était réservé uniquement aux personnes impliquées dans le potager ou bien ouvert à tous les bénéficiaires des Centres et ce, dans le but de promouvoir le projet et de susciter de nouvelles vocations.

Le menu a été confectionné par la travailleuse du CSP après avoir consulté quelques usagers par mail et lors de la Méthode d'analyse en groupe (voir ci-après). C'est la même travailleuse qui s'est rendue sur le potager pour récolter la plupart des légumes. Cependant, une des participantes a également ramené des bettes qu'elle avait congelées. Nous-mêmes avons apporté quelques courgettes conservées chez nous. Le menu est le suivant : beignets de consoude farcis au fromage blanc, gratin de bettes, omelette aux courgettes et oignons et glace à la vanille avec compote de pommes du potager. Les principaux ingrédients sont issus du Paradis Vert. Les courses complémentaires ont été réalisées par un des travailleurs. Spontanément, une participante prend en charge la confection du gratin de bettes, aidée par une ou deux personnes. Une autre décide de s'occuper de la farce pour les beignets et une travailleuse embraye pour faire les beignets qui sont frits par une autre participante. Pendant ce temps-là, les autres s'affairent à laver et à découper les différents aliments nécessaires au repas. On peut aussi compter sur la pugnacité d'une autre participante pour laver la vaisselle qui s'accumule au fur et à mesure que les plats et casseroles se salissent. Certaines personnes sont moins investies dans le travail culinaire à proprement parler mais chacun y met de sa bonne humeur. Toutefois, sans en faire un drame, une des participantes (celle qui se définit comme bénévole) fait part à la travailleuse du CSP de son sentiment d'inorganisation prévalant à cet atelier, tant au niveau des ingrédients (qu'il a fallu compléter dans l'urgence en se rendant au magasin de quartier) que du matériel disponible. En effet, le CASAF n'est pas très bien équipé et heureusement que cette participante a pu ramener des ustensiles de chez elle. Tout le monde s'y met pour dresser la table et dès lors nous pouvons déguster les beignets. Ceux-ci sont forts appréciés. S'ensuit la cuisson des omelettes, délicieuses également. Le dessert ne sera pas mangé : nous sommes tous repus ! Le reste du repas est distribué équitablement entre les personnes ayant exprimé le souhait de ramener chez elle cette bonne nourriture. L'atelier se termine par un rangement collectif de la salle.

---

<sup>126</sup> Cette vidéo est disponible sur le site de la FdSS-FdSSB : [www.fdss.be](http://www.fdss.be)

### **1.2.38. Perspectives**

Notre implication dans les permanences s'arrête comme convenu avec les associations en ce mois de septembre 2011. A partir de ce moment, les permanences de l'automne ont été limitées à deux moments hebdomadaires.

Il faut noter le départ pour une année en congé de maternité de la principale travailleuse en charge du potager au sein du CASAF. Cette personne était très motivée personnellement par le projet potager et le défendait auprès de ses instances dirigeantes. Sa remplaçante, d'après les échos que nous avons pu recueillir, ne semble pas très convaincue par la pertinence du projet et ne manifeste pas un enthousiasme particulier pour poursuivre l'aventure. Cette situation révèle un enjeu important : l'implication et la motivation des travailleurs sont nécessaires pour la pérennisation de ce type de projet.

## **1.3. Rapport de la MAG**

### **1.3.1. Contexte**

Nous avons fixé les dates de trois demi-journées de réflexion pour le mois de septembre, à savoir les 12, 26 et 28 septembre 2011, dans nos locaux à la FdSS-FdSSB. Pour favoriser la participation, nous avons offert les sandwiches à midi.

En ce qui concerne la méthode de recrutement, nous avons contacté les participants lors des permanences que nous assurions sur le potager et nous les avons recontactés par téléphone. Nous avons également sollicité l'aide des travailleurs des associations pour leur demander d'appuyer nos demandes.

Le taux de participation n'a pas été très élevé puisqu'en dehors de trois travailleurs et d'un membre de la direction d'une des associations, le nombre de participants au projet potager s'est limité à quatre personnes. En tout, huit participants ont pris part à la MAG. Cependant, certains d'entre eux n'ont pas pu assister aux trois journées entières. Signalons que le membre de la direction du CASAF n'a finalement participé à aucune des journées.

L'ambiance au cours des trois journées fut excellente, hormis le malaise d'un participant, qui a engendré une interruption de la séance.

### **1.3.2. Les récits en bref**

Les récits proposés par les participants constituent le matériau de base de la méthode d'analyse en groupe. Chaque participant, après un temps de réflexion, est amené à exposer le récit d'une situation dans laquelle il a été impliqué ou dont il a été le témoin direct. Après l'avoir exposé, le participant explique au groupe en quoi son récit lui semble pertinent au regard de la thématique abordée. Au terme de chaque proposition de récit, le groupe convient d'un titre pour le récit.

#### ***1.3.2.1. L'amour de la terre.***

« J'ai connu le potager par le CSP. Je suis quelqu'un qui aime les fleurs, la nature et la terre. Quand j'ai vu la promotion faite autour du potager, je me suis dit que c'était l'occasion de mettre la main à la pâte. Je n'en avais jamais eu la possibilité auparavant. Au début, il y avait beaucoup de théorie, ce qui m'a étonnée. J'ai appris énormément de choses à propos des fruits, des légumes et des légumes anciens... ce qui m'a poussée à aller plus loin dans la découverte. »

### **1.3.2.2. Le partage**

« Je suis bénévole. Un moment qui m'a semblé merveilleux, c'est quand je suis arrivée. On s'est retrouvées à six femmes au jardin, toutes d'horizons différents mais désireuses de faire quelque chose ensemble et d'aller les unes vers les autres. Chacune d'entre nous a trouvé une occupation en fonction de ses envies et de ses capacités. Puis, en travaillant ensemble, on a échangé des petits trucs, des conseils pour préparer des onguents pour la peau, etc. Et lorsque l'une était fatiguée, une autre la remplaçait et ça tournait bien, c'était très solidaire. C'est un partage dans tous les sens du terme : à la fois interculturel et intergénérationnel. On échangé sur plein de sujets : les semis, les recettes, puis les choses de la vie. »

### **1.3.2.3. L'atelier « gelée de groseilles »**

« Un bon souvenir, c'était l'atelier confiture. Tout le monde avait cueilli des groseilles d'un peu partout. On s'est retrouvés au CASAF avec des personnes qui n'étaient pas toutes dans le projet potager. Deux participantes ont pris les choses en main, mais toutes les personnes présentes aidaient. Il y avait une très bonne ambiance. Une personne était là pour filmer afin de réaliser un film sur le potager. Puis, tous ensemble, on a voté pour trouver un nom pour le potager. Finalement, tout le monde s'approprie le projet potager, même les personnes qui ne se déplacent pas jusqu'au jardin. »

### **1.3.2.4. Le grenier de grand-mère**

« Je travaille au CASAF, surtout au sein des projets en lien avec les ateliers communautaires. J'en ai gardé beaucoup de joie pour moi-même et beaucoup de bonheur à transmettre ce plaisir de la terre aux participants. Un moment qui m'a marquée davantage était l'atelier gelée de pommes, où il y avait beaucoup de monde, y compris ceux qui ne peuvent pas aller au potager. Tout le monde a bien participé : préparation des fruits, mise en pots, étiquetage, etc. On a stocké tous ces pots – un peu comme un grenier de grand-mère, c'était beau et ça sentait bon – pour les vendre lors du marché de Noël, afin de financer le projet potager. Comme il restait des pommes, certains ont décidé de refaire des pots de gelée tout seuls, de manière très autonome. »

### **1.3.2.5. Semis intergénérationnel**

« Je travaille au CSP, ce que j'ai retenu plus particulièrement c'est un atelier semis. C'est un très bon souvenir, qui permet également une approche différente. C'était un mercredi après-midi, il y avait des enfants. C'était très intéressant comme rencontre entre les participants plus assidus du potager et les enfants, avec des moments d'enthousiasme et de découragement lors des semis ou de l'arrosage, etc. Je pense que les meilleurs moments, c'est quand il y a du monde. Les résultats des semis par après se sont révélés peu probants, mais l'atelier était très enrichissant. »

### **1.3.2.6. Richesse d'une rencontre**

« Je suis coordinatrice. Je n'ai pas eu l'occasion d'aller très souvent au potager. Par contre, je me souviens que j'y suis allée une fois, avec une seule personne qui participait. Il faisait très chaud, tellement chaud, que je me suis installée dans la chaise longue. Je n'ai pas fait grand-chose et j'ai laissé la personne travailler et cette personne m'a raconté toute sa vie. C'était très intéressant parce que cela m'a permis de découvrir cette personne sous un tout autre angle. »

### **1.3.2.7. Le fruit défendu**

« Pour moi, il y a eu de chouettes journées et d'autres plus mitigées. Ce que j'aimais, c'était partager un moment avec des personnes tout en s'échangeant des idées sur comment faire pousser les plantes. Quand j'étais enfant, j'étais dégoûté du potager parce j'étais obligé d'y travailler par mon père. Et les premiers moments ont été difficiles parce qu'on disait qu'une animatrice était un peu trop rigide, rigoureuse. Donc j'avais un peu peur d'y aller à cause de cette rumeur. Sinon, j'ai apprécié de profiter des groseilles. Mais malheureusement, ce qu'on produit, c'est pour le CSP et pas pour soi. C'est vrai qu'il y a pas mal de règles à respecter, mais en même temps c'est dommage quand on voit que des groseilles pourrissent sur les branches. Donc, cet interdit n'est pas toujours évident à respecter pour moi en tout cas. »

### **1.3.3. Le Partage**

Voici le premier récit qui a été sélectionné.

« Cela s'est passé un jeudi matin d'avril 2011. Il faisait beau et chaud. Je suis arrivée un peu plus tôt parce que l'animatrice attendait à la station de métro Hermann-Debroux, qui était le lieu de rendez-vous pour accueillir les gens et aller ensemble au potager. Je suis arrivée au jardin avec deux personnes, ensuite l'animatrice est également arrivée avec deux autres personnes. On était six en tout et même si ce n'est pas toujours facile d'être aussi nombreux sur une petite parcelle de terrain, tout s'est très bien passé. On se croisait sur les sentiers étroits, mais on a réussi à se répartir le boulot efficacement. Pour ma part, j'allais chercher de l'eau avec deux personnes. On échangeait sur le plaisir d'être là, sur le contact avec la terre, en plein air, etc.

Quand on a été fatigués d'aller chercher de l'eau, on a travaillé la terre et d'autres ont pris le relais. On a échangé sur plein de sujets très différents. Je me souviens qu'on a parlé des plantes et des soins. J'expliquais notamment que le calendula était un excellent désinfectant. D'autres ont expliqué qu'en Afrique du Nord, le henné était aussi utilisé comme désinfectant. Bref, le fait de parler entre nous des plantes a donné l'occasion d'un échange interculturel. Et c'était chouette. On s'est dit qu'il n'y avait aucune différence entre femme belge et Marocaine voilée. Une autre personne parlait également de son pays d'origine, le Rwanda. Pour moi, c'était l'image du Paradis terrestre. J'ai apprécié aussi que par la suite, quand on se croisait en-dehors de ce contexte et que l'on rencontrait l'une ou l'autre, on traverse pour venir se dire bonjour. C'est très sympathique.

Ce jour là, on était donc six femmes sur le potager. Le fait d'être entre femmes a permis des échanges particuliers, ainsi qu'une intimité favorisée, notamment vis-à-vis de femmes de culture marocaine. Il y a également des hommes qui participent au potage, mais il n'y en avait aucun ce jour-là. La moyenne d'âge devait être de 40 ans, il y avait notamment une dame plus jeune, de 25 ans et une autre qui en a 60. Le groupe était composé à la fois de personnes habituées et de nouvelles venues. Certaines cultivaient déjà en pot sur leur terrasse, tout en appréciant de pouvoir cultiver en pleine terre. Elles insistaient sur les odeurs différentes dans leurs pays d'origine. Une autre, par contre, était novice en jardinage mais je ne sais pas si les autres personnes étaient déjà venues au potager. Moi je les connaissais parce qu'elles avaient participé aux ateliers d'« introduction » (sur le compost, les légumes oubliés, etc.)

A cette époque-là, on n'était pas encore très bien structurés. Donc on n'avait pas de missions ou de tâches bien précises, ce qui fait qu'on avançait un peu au pifomètre. Mais il y avait beaucoup de choses à faire. Donc il ne fallait pas se creuser la tête pour trouver une tâche pour chacune d'entre nous. Il n'y avait qu'une seule animatrice. C'était une présence très bienveillante, elle ne connaissait

pas bien le jardinage et donc elle demandait souvent des conseils à celles qui avaient plus d'expérience. Elle était là pour veiller à la paix. »

## **L'espace des points de vue**

### **1.3.3.1. Les fonctions et attitudes des travailleurs (animateurs)**

Un point de convergence, un point d'accord commun entre toutes les personnes présentes est la nécessité d'avoir une personne qui encadre le groupe, que ce soit lors des permanences au potager ou des activités annexes au projet (petit-déjeuner, ateliers, sorties, etc.)

#### **A. Respect des règles et du cadre**

Les animateurs sont les garants des règles et du cadre dans lequel se déroulent les activités. Ils sont donc responsables de la cohésion du groupe et de l'équité dans la distribution des récoltes. La bienveillance des animateurs a été fortement mise en avant. Il leur revient également d'être là pour aider les personnes à s'exprimer.

#### **B. Entre laisser-faire et dirigisme**

Dans son attitude, l'animateur est partagé entre deux extrêmes, c'est-à-dire entre le « laisser faire » et le « dirigisme ». L'animateur essaye au maximum de se mettre au diapason des personnes. Certaines personnes ont besoin qu'on leur dise ce qu'elles doivent faire, attendent les instructions tandis que d'autres prennent des initiatives ou réalisent d'elles-mêmes certaines tâches. Une attitude moins « dirigiste » peut permettre aux personnes de s'investir et de prendre des initiatives. Lors d'un atelier « groseilles », un animateur était présent pour cadrer le groupe sans animer stricto sensu l'atelier ; les personnes ont pu prendre des initiatives et mettre en évidence leurs compétences. L'un des participants a insisté fortement sur la notion de liberté : « *Encore bien qu'il y a de la liberté, que tout ne soit pas cadré. Sinon, on n'a plus l'espace pour bouger : tu dois faire comme les animateurs te disent de faire et Amen quoi !* » Pour l'animateur, ce n'est pas toujours simple à gérer et cela lui demande une faculté d'adaptation aux différentes personnes et à leur tempérament.

Il convient de bien distinguer la proposition de l'obligation. En effet, souvent les propositions faites par l'animateur sont des suggestions visant à répondre à l'urgence ou, autrement dit, à assurer les choses qui doivent être faites sous peine de mettre le projet en danger. Notons que la manière de présenter ou de dire les choses influe sur la manière de répondre à la proposition.

#### **C. Expert ou novice**

L'animateur possède aux yeux des participants le statut de référent théorique, dans lequel il est également partagé entre deux extrêmes : entre « je ne sais rien » et « je sais tout ». Il est important, voire rassurant, que l'animateur possède certaines balises, certaines compétences dans le domaine. Un animateur dont on croit qu'il ne connaît rien au domaine visé pourrait insécuriser certaines personnes. D'autres participants ne se tracassent pas au sujet de cet aspect et vivent très bien le fait qu'un animateur n'est pas toujours lui-même un fin connaisseur de la matière concernée.

#### **D. Rempart contre les prises de pouvoir**

L'animateur doit être attentif à ne pas toujours laisser les mêmes personnes prendre les initiatives, ce qui peut conduire à certaines prises de pouvoir. Par ailleurs, des participants peuvent entrer en

rivalité avec d'autres participants ou avec l'animateur. Il convient donc de refréner parfois des personnes « leader ». Bref, il faut donc veiller à encourager certaines personnes à prendre leur place tout en réfrénant (selon les cas) l'enthousiasme d'autres personnes.

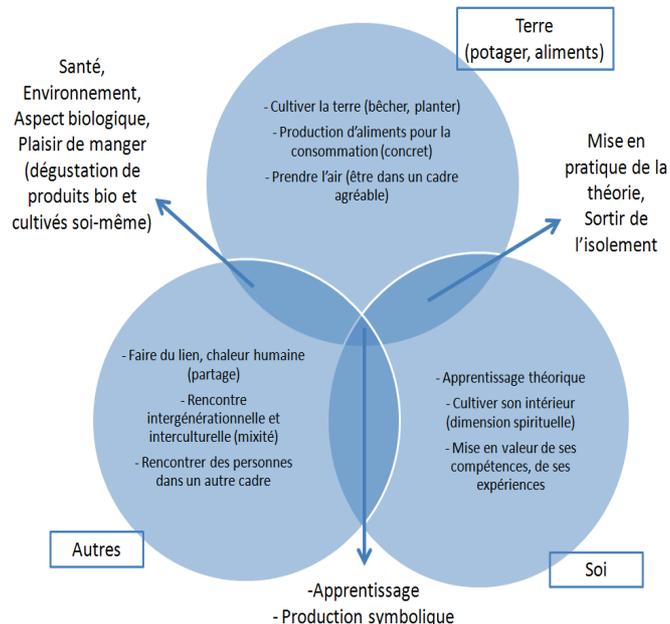
## E. Circulation de l'information

Par qui doit passer l'information ? Uniquement par l'animateur ? Par les participants eux-mêmes ? Les deux ? Les anciens pourraient tenir les nouveaux au courant, en ce qui concerne les règles, le cadre, etc. Certains affirment aussi que les participants peuvent être proactifs en posant des questions aux animateurs.

A un niveau plus structurel, une nécessité de revoir la communication entre les différents animateurs se fait sentir et notamment dans le but d'échanger des impressions sur les participants pour tenter de garder une vision unifiée du projet.

Il s'agit aussi de garantir l'anonymat et le respect de la vie privée. En dépit d'une demande récurrente d'une partie des participants pour obtenir les coordonnées des autres participants, les animateurs ne peuvent accéder à cette demande. C'est aux participants eux-mêmes de s'échanger ce type d'informations. Les participants insistent sur le contexte spécial où se déroulent les échanges. Tout se passe majoritairement sur le terrain, à un moment propice, en dehors du bureau, où les interactions sont différentes.

### 1.3.3.2. Les objectifs poursuivis



Une multitude d'objectifs ont été cités, cependant tout le monde ne poursuit pas les mêmes objectifs ou alors pas aux mêmes moments.

Trois grands types d'objectifs ont été identifiés.

Premièrement, il y a des objectifs directement en lien avec la « terre », c'est-à-dire avec le fait de cultiver soi-même la terre, que ce soit en bêchant, en plantant, en arrosant ou en récoltant..., ou

encore en produisant des aliments pour la consommation (une production matérielle concrète) dans un cadre naturel agréable (prendre l'air, sortir).

Deuxièmement, il y a des objectifs d'ordre plutôt individuel et directement en lien avec « *soi-même* ». C'est le cas notamment de l'apprentissage théorique (compost, réalisation des semis et des boutures, etc.), de la mise en valeur de ses compétences et expériences ainsi qu'une dimension plus spirituelle (cultiver son intérieur, etc.)

Troisièmement, il y a des objectifs qui sont en lien direct avec les « *autres* » (l'altérité) : construire du lien, partager (« *chaleur humaine* »), permettre les rencontres intergénérationnelles et interculturelles. La rencontre entre participants et animateurs se passe dans un cadre différent que celui d'habitude, plus naturel et agréable.

A l'intersection entre « Terre » et « Autres » se trouvent les objectifs concernant la *santé* (consommer des produits biologiques, se bouger, se promener, travailler dans le jardin, etc.), *l'environnement* (prendre l'air, travailler au grand air, etc.), la *consommation* (avoir accès à des produits biologiques valorisés dans la société) et le *plaisir* (plaisir de déguster les produits cultivés, de manger des produits de qualité, etc.)

L'intersection entre « Terre » et « Soi » concerne la mise en pratique de la théorie (sur les légumes, le compostage, etc.) mais elle comprend aussi une dimension sociale en visant la sortie de l'isolement.

A l'intersection commune entre les trois catégories d'objectifs « Terre », « Soi », et « Autres » se situent l'apprentissage (à la fois de l'altérité, du travail de la terre et de soi-même) et la production symbolique par rapport au projet, avec une différence entre production des fruits-légumes et production symbolique, c'est-à-dire entre l'action de planter les graines et le plaisir de les voir grandir, pousser.

Les discussions font ressortir l'objectif de l'échange. L'échange est important à différents niveaux : échanges de recettes, de mets, d'informations, d'expériences, etc., le tout souvent entre des personnes de cultures différentes. Les échanges peuvent aussi avoir lieu avec les cultivateurs des parcelles voisines, se matérialisant sous forme de conseils, d'aide, de partage de récoltes, de suggestions. Cependant, certains regrettent la faible fréquence de ces contacts. La parcelle du potager faisant partie d'un ensemble plus vaste, le potager du Rouge-Cloître comprend une trentaine de parcelles, certaines étant individuelles, d'autres allouées à des associations avec un projet plus collectif. Et donc, l'agencement de ce jardin participe également aux échanges entre les participants du projet potager et d'autres personnes telles que des voisins et d'autres cultivateurs. Les échanges se concrétisent souvent sous forme de conseils, d'aide, de partage de récoltes, de suggestions, etc. « *Il y a très peu d'échanges parce qu'ils sont tous sur leurs lopins pour cultiver. Ils ne communiquent pas ni entre eux ni avec nous. Ces lopins c'est comme des propriétés privées, il n'y a pas d'aspect de partage alors que des lopins de terre c'est pour partager.* ». Cela met en lumière que les différents cultivateurs du domaine du Rouge-Cloître ne poursuivent pas forcément les mêmes objectifs.

### **1.3.3.3. La composition du groupe**

#### **A. Équilibre entre anciens et nouveaux**

Un bon équilibre entre les nouveaux venus et les « anciens » est souvent synonyme d'une bonne dynamique, les plus anciens pouvant expliquer aux nouveaux venus comment cela se passe, quelles sont les règles à respecter, etc.

## **B. Nombre de personnes sur le potager**

Etant donné l'exiguïté de la parcelle, il n'est pas toujours évident de cultiver à plusieurs ; il arrive que l'on se marche sur les pieds. Ce qui peut notamment poser problème au niveau de la répartition des tâches. Cependant, s'il n'y a personne, ce n'est pas forcément plus agréable (pas d'échanges, d'interactions possibles).

Finalement, le nombre de personnes présentes importe peu, au vu de l'objectif poursuivi. Avoir une seule personne présente au potager peut permettre à l'animateur d'avoir un moment privilégié avec elle et la découvrir sous un nouvel angle ; par contre une faible présence récurrente peut être interprétée comme un signe d'échec du projet.

## **C. Degré d'investissement dans le projet**

### **A. L'investissement des participants**

#### **a) L'investissement des participants**

Les personnes participant au projet ont des profils très différents en termes de genre, de mixité sociale ou culturelle et poursuivent des objectifs très distincts, qui se répercutent parfois sur leur degré d'investissement.

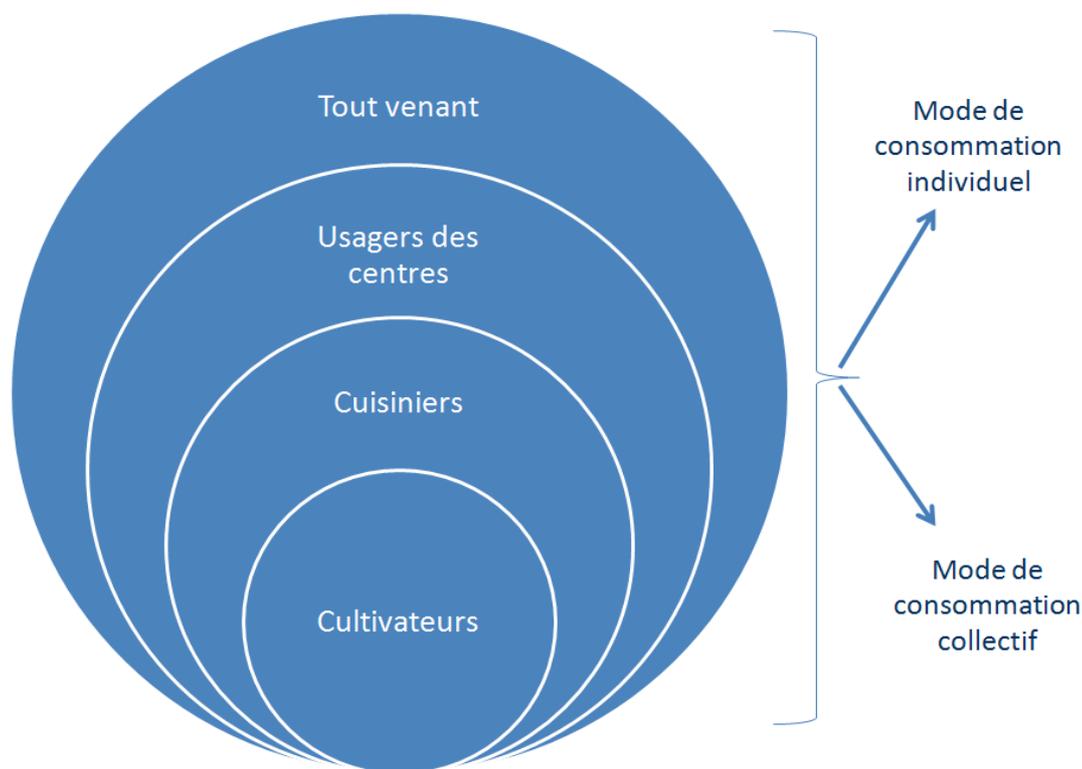
#### **b) L'investissement des animateurs**

La question de l'investissement se pose également au niveau de l'animateur. Lui aussi peut adopter des manières de travailler et de réagir très antagonistes : il peut être « actif » ou plutôt « passif » (voir le point 3.1.) Les participants s'accordent à dire que les animateurs ont des fonctions très variées, ils ont beaucoup de choses à faire, ils doivent être partout à la fois, ils sont surmenés, etc.

## **B. L'interculturalité et l'intergénérationnel**

Le récit met en avant un moment très agréable et presque magique. Certains émettent l'hypothèse que ce moment a été rendu possible par le fait qu'il n'y avait que des femmes présentes ce jour-là, créant ainsi une confiance réciproque qui permet de dépasser les barrières interculturelles et intergénérationnelles. Les questions fusent : « *Jusqu'où pousser la mixité ? Doit-on la promouvoir à tout prix ? Est-on bien sûr que la présence d'hommes aurait empêché ce moment magique ?* » Ces questions ne trouveront pas de réponse aujourd'hui.

#### 1.3.3.4. Répartition des récoltes



Un des enjeux essentiels identifié autour du potager concerne la répartition des récoltes, puisque celles-ci sont en lien direct avec plusieurs objectifs (avoir un légume concret, le plaisir de voir pousser et de récolter, etc.) L'enjeu étant alors de clarifier les consommations individuelles et collectives selon les types de participations possibles dans le projet. Pour ce faire, nous avons repéré quatre grandes catégories de participants.

Premièrement, la catégorie des « **cultivateurs** », c'est-à-dire les personnes qui vont au potager pour cultiver et travailler la terre. En matière de répartition des récoltes, cela pose la question d'une consommation soit individuelle - dans le sens où l'on peut concevoir que des personnes souhaitent repartir chez elles avec des fruits et légumes issus de leur labeur -, soit plus collective si les fruits et légumes sont congelés et conservés au sein des Centres pour être cuisinés et mangés de manière collective lors d'un atelier cuisine par exemple.

Deuxièmement, une catégorie plus large, celle des « **cuisiniers** », c'est-à-dire les personnes qui ont participé à une activité connexe (atelier cuisine, atelier informatif, un petit-déjeuner, etc.) Ces personnes ont accès aux fruits et légumes récoltés en partie par d'autres, tous les cuisiniers n'étant pas repris dans la catégorie précédente.

En montant encore d'un degré en généralité, nous avons une troisième catégorie : les « **usagers des différents Centres** », c'est-à-dire les personnes qui ont accès aux fruits et légumes cultivés de manière plus générale, lors de distributions de colis alimentaire, au restaurant social ou à l'épicerie sociale.

Finalement, la catégorie la plus large est nommée le « **tout venant** », ceux qui ont aux fruits et légumes cultivés dans le potager à l'occasion d'évènements tels que le marché de Noël du CASAF, etc.

La répartition des récoltes fait débat. On se rappelle tout d'abord qu'un des objectifs de départ du projet potager visait à fournir les colis alimentaires des associations partenaires. Dans les faits, on constate que la production écoulée ne permet pas de remplir cet objectif.

Ensuite, les discussions se centrent sur l'équilibre à trouver entre consommation individuelle et collective. En effet, si la consommation individuelle est trop privilégiée, étant donné la quantité de légumes et fruits disponibles, cela se fera au détriment des moments plus conviviaux tels que les ateliers cuisine, qui constituent par ailleurs un mode de recrutement pour le projet potager. Comme le font remarquer plusieurs participants, dans le potager il existe une série de produits qui doivent être consommés tout de suite, vu leur faible capacité de conservation (par exemple, les salades). Ces aliments peuvent et devraient être attribués pour une consommation individuelle.

La question qui émerge est alors le mode de distribution de ces produits entre les participants. Certains font part de leur agacement vis-à-vis de comportements opportunistes : certaines personnes viennent au potager seulement à la belle saison, pour obtenir des légumes... « *Ils profitent de l'été pour venir prendre des salades et puis on ne les voit plus...* » Parfois, les participants les plus assidus vivent cette situation difficilement. On en revient au débat sur le degré d'investissement. Selon les animateurs, établir un cadre trop restrictif, obliger les personnes à être régulières pourrait nuire au projet : « *Si tu mets un cadre trop restrictif aux personnes, c'est qu'on travaille quand même avec un public fragilisé et la base il faut qu'on l'accepte comme il est, avec ses difficultés, etc.* »

Enfin, une dernière remarque est émise au sujet du rapport à l'alimentation saine et biologique : ce n'est pas facile pour tout le monde de s'habituer à ce mode de consommation. En effet, « *les gens cherchent la consommation facile et le produit fini. L'aspect des produits est important, des légumes pleins de terre ça ne les attire pas (radis noirs, etc.) Beaucoup de gens ne connaissent pas. Et puis, les gens ne savent plus cuisiner. Les gens sont perdus et même s'ils prennent goût à ces aliments, où peuvent-ils les retrouver ? Sur un marché bio mais c'est hors de prix ! Les canaux d'achats sont différents et les personnes sont souvent désemparées avec les produits bio.* »

#### **1.3.4. Le fruit défendu**

Voici le récit qui a été sélectionné pour le deuxième thème.

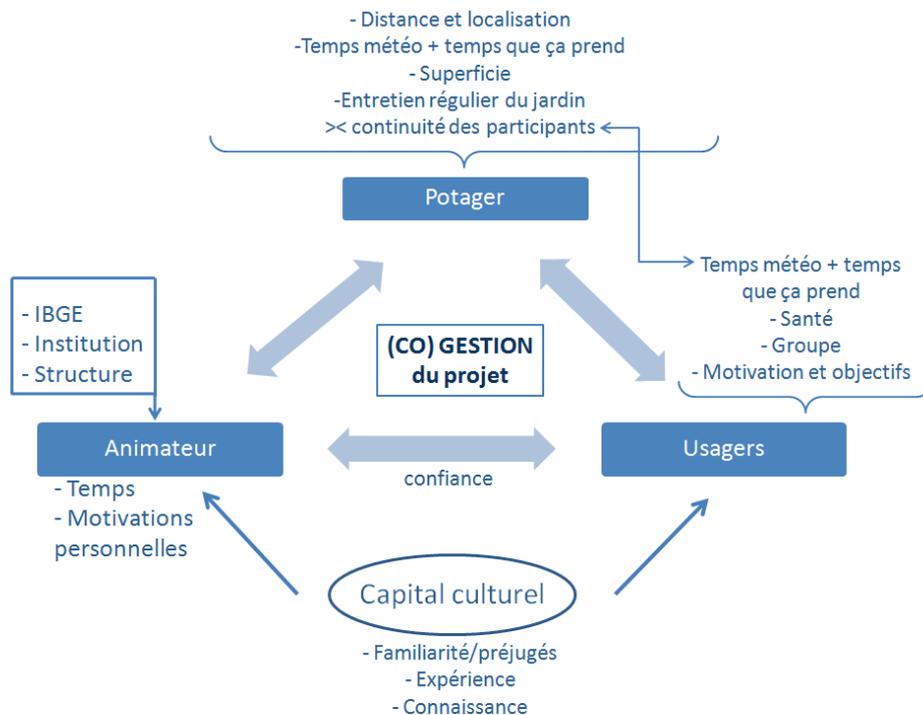
« C'était un moment passé au potager durant le mois de juillet. Je suis venu depuis la station de métro Hermann-Debroux et cela m'a fait du bien de marcher ces quelques centaines de mètres. Nous étions deux usagers et une animatrice sur le potager. Il y avait tout une série de choses à faire dont aller chercher de l'eau. Étant donné que la pompe la plus proche est cassée (l'IBGE devrait la réparer mais bon elle ne le fait pas), une entraide s'est organisée pour aller chercher l'eau à une pompe plus lointaine. Une des tâches également à réaliser ce jour là était de récolter des groseilles et de les amener au CSP. Un des participants avait organisé cela mais moi je ne me sentais pas capable d'en faire plus, j'avais déjà assez travaillé. Lui, il aimait bien marcher. On a pu aussi manger quelques groseilles sur place. Et je me suis demandé si on pouvait aller sur les autres jardins pour aller chercher des groseilles qui étaient presque en train de pourrir et j'en ai effectivement prises. Mais bon, normalement il faut demander au propriétaire de ces parcelles, puisque ce sont des jardins privés... après j'ai eu une remarque d'un des participants mais pas de l'animateur.

Je voudrais signaler que par rapport au principe des jardins ouvriers dans lesquels il y avait quelqu'un qui dirigeait, ici au potager c'est partagé et on découvre des choses. Les potagers ouvriers ont d'ailleurs été rejetés par les trotskistes. »

## L'espace des points de vue

### 1.3.4.1. Les influences

On trouve différents paramètres qui entrent en compte et qui complexifient les choses. Au niveau de la (co)gestion du projet, il y a trois entrées/réalités différentes reliées entre elles.



Le « **potager** » est déterminé par le paramètre temps et ce de deux manières. D'une part, un potager, ça prend du temps, il faut un entretien régulier pour que le projet soit efficace. D'autre part, il existe des divergences entre le temps qu'exige le projet pour qu'il soit durable et la continuité des participants. Ce paramètre temps va donc influencer le travail de l'animateur et l'implication des participants. On peut aussi ajouter la dimension météorologique. En effet, un temps ensoleillé influence certainement la présence des participants. La localisation du potager a une incidence à la fois sur les travailleurs et sur les participants. Du côté des animateurs, le temps de travail dépensé en déplacements est parfois conséquent, mais pour certains, une permanence potager est un véritable plaisir. Du côté des participants, se rendre au potager est à la fois une contrainte (déplacements longs, beaucoup de marche à pied, etc.) et à la fois un plaisir parce que cela leur permet de sortir de leurs habitudes.

L'« **animateur** » est soumis à des contraintes provenant de l'IBGE (gestion du terrain, propreté, respect des autres jardins, etc.) et de son institution (philosophie de travail et objectifs à atteindre). On peut remarquer que l'investissement de l'animateur dans ce type de projet dépend de ses motivations personnelles (aimer jardiner, le travail de la terre, etc.) et du temps disponible : « *Le temps de travail ça change tout, avant je travaillais à temps plein et maintenant je suis à mi-temps et presque uniquement sur le projet potager. Donc le temps de travail influence aussi.* »

Les « **usagers** » ont leurs propres motivations, objectifs et contraintes. Les contraintes tiennent autant à des problèmes de santé qu'à un manque de temps ou aux conditions météorologiques...

Un quatrième élément peut venir compléter le tableau : le capital culturel. Le capital culturel désigne l'ensemble des expériences et des connaissances que possèdent a priori les personnes. Il détermine le rapport au potager et aux autres qu'entretiennent ces personnes. Par exemple, il y a des

participants qui ont déjà eu dans leur passé un contact avec la nature (ils ont grandi à la campagne etc.) et qui dès lors se sentent plus attirés et plus à l'aise (familiarité) avec le monde du jardinage.

Enfin, nous avons fait intervenir la notion de confiance, qui doit régner entre tous les acteurs impliqués dans le projet. Cela doit se comprendre comme le respect des différentes motivations et objectifs poursuivis par les participants et les animateurs. La circulation de l'information devra être bien fluide et égale entre tous les acteurs du projet (travailleurs, participants, direction) et sera garante de la confiance réciproque.

#### **1.3.4.2. Les évaluations**

Nous regroupons dans cette partie l'ensemble des débats en rapport avec l'évaluation des trois journées.

Une des personnes fait remarquer que le temps de travail passé pour le projet potager, voire pour les projets communautaires, n'est pas valorisé par les collègues ou la direction. Le projet potager peut être considéré comme une perte de temps, un projet inefficace au vu du nombre de participants, on peut penser que le temps consacré à ce projet pourrait être investi plus intelligemment à d'autres fins : *« Tu prends beaucoup de temps pour ça, les gens voient le projet potager comme des moments de plaisir, aller au potager c'est des vacances, alors que quand il pleut, ils sont bien contents d'être dans leurs bureaux. Il y a des jalousies aussi parfois. On doit faire avec tout ça »*. L'enjeu est alors de donner une meilleure visibilité au projet et aux conséquences positives qu'il engendre : *« Moi je ramène à chaque fois un légume du potager pour le montrer durant les pauses aux collègues et montrer que le potager marche, qu'on a des légumes. »*

La question de l'évaluation du projet, que ce soit en termes quantitatifs et/ou qualitatifs, fait poindre des divergences d'opinions entre les acteurs concernées.

L'évaluation quantitative se fonde sur des données chiffrées, dont le nombre de personnes présentes sur le potager, le nombre de permanences, le temps de travail investi, la quantité de légumes et fruits récoltés, etc. Les associations sont plutôt enclines à privilégier ce type d'évaluation, même si l'un des récits a justement pris le contrepied de cette affirmation.

L'évaluation qualitative se centre sur l'impact qu'aura la participation sur une personne en termes de lien social, de souvenirs et d'expériences positives qui rejailliront sur son parcours global.

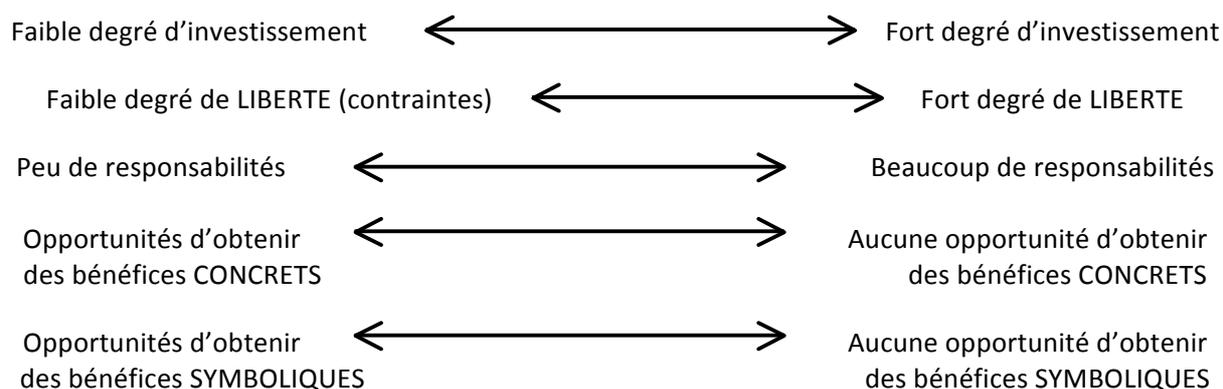
Une dimension temporelle a été évoquée par rapport à l'évaluation : les objectifs peuvent aussi évoluer au fil du temps, en fonction de l'évolution du projet et par conséquent, les critères d'évaluation s'en trouveront également modifiés. Cet aspect concerne aussi bien les animateurs que les usagers : *« Au fur et à mesure, je me suis découvert une passion pour le jardinage et de nouveaux objectifs, de formation, etc. Ça pourrait être aussi pour les personnes plus de lien social, sortir de sa bulle familiale pour s'ouvrir à d'autres personnes. »*

#### **1.3.4.3. Le statut**

On aborde ici la question du statut des personnes participant au projet potager. En effet, nous avons entendu, par exemple, que certains se définissent plutôt comme bénévoles que comme usager ou alors, comme un usager en formation. Ces différenciations sont-elles pertinentes ou nécessaires ? Si oui, existe-t-il des indicateurs pour les définir ?

Nous proposons ci-dessous cinq axes. Ces axes visent, selon la position adoptée par les personnes, à donner une idée de leur statut sans pour autant les figer dans une catégorie particulière. Le degré

d'investissement correspond à la manière dont les personnes s'investissent dans le projet. Le degré de liberté, quant à lui, relève l'ambivalence entre les contraintes liées au projet et une liberté totale (on fait ce qu'on veut quand on veut). Ce degré de liberté est à différencier du degré de responsabilité qui fait référence à la manière dont les personnes sont amenées à prendre des initiatives, des décisions, des responsabilités, etc. Précisons que les bénéfices concrets concernent tout ce qui est matériel, par exemple un pot de confiture, des légumes et ce genre de choses. Les bénéfices symboliques correspondent à tout ce qui n'est pas matériel, dont par exemple, la reconnaissance, la valorisation, l'apprentissage, etc.



Les discussions se dirigent sur des termes plus spécifiques : « bénévoles, usagers, participants ou volontaires ». Aucun consensus n'émergeant entre les participants, il est impossible de cerner précisément la définition de ces différents termes. Le système de bénévolat particulier mis en place dans l'une des associations ne simplifie pas les choses. (Ndlr : les Petits Riens, en ce qui concerne leur magasin de seconde main).

Pour certains participants, le bénévolat s'apparente au « don de soi », sans rien attendre en retour, l'utilisateur correspondant à un consommateur de service et le bénévole à un altruiste donnant de son temps au autres.

Pour d'autres participants, le projet potager n'entre pas dans le cadre du bénévolat parce qu'il n'y a pas de rétribution directe. Le terme « participant » est évoqué car il permet d'être moins restrictif : *« Bienvenue à tous et à la mixité sociale. Donc usagers, non usagers, enfin le tout venant. »* Un des animateurs présents précise qu'au départ, l'objectif du projet potager n'était pas la mixité, le projet n'étant destiné qu'aux personnes usagères des (ou du) Centre(s). Cependant, le projet évoluant, il s'est ouvert à un plus large public, dans le but notamment d'augmenter le nombre de personnes présentes au potager. Pour d'autres encore, le terme « participant » permet d'éviter la question de la gratification (on n'est pas en devoir de donner une gratification ou autre chose), alors que le bénévolat sous-entend une gratification. Une autre personne estime que l'on peut appeler « volontaires » les associations qui emploient des bénévoles en leur garantissant une rétribution (repas etc.) La question du contrat vient alors sur le tapis. Dans le cas du potager, c'est un choix de ne pas faire signer de contrat, afin de laisser la liberté aux personnes de venir et de s'investir lorsqu'elles le souhaitent.

Bref, la question du statut génère une certaine confusion : *« Dans quelle catégorie est-il? Je peux comprendre qu'il y a confusion parce qu'il est bénévole chez les Petits Riens et usager au CASAF. »* Tout le monde n'est pas confronté aux mêmes réalités : *« Quel statut as-tu ? Tu n'es pas vraiment usager puisque que tu n'es pas cliente dans aucun des centres. Mais tu n'es pas bénévole non plus, parce qu'il n'y a pas de contrats ou quelque chose comme ça. »*

Nous nous rendons compte que la complexité est nourrie par le fait que d'une part, chacun est venu avec ses propres objectifs et que d'autre part, les participants manquent d'explications concrètes à propos du contexte dans lequel le projet potager est né et donc également à propos des objectifs poursuivis par les associations.

### **1.3.5. Les perspectives pratiques : questionnements et outils**

#### ***1.3.5.1. Propositions concrètes pour l'organisation du potager et des activités connexes***

##### **A. Une charte ou un R.O.I.**

Les participants sont demandeurs de réaliser une charte avec des règles claires et précises, notamment pour éviter certains comportements inadéquats.

Cette charte devrait être rédigée de manière collective, avec toutes les personnes investies dans le projet (par exemple celles qui sont présentes aux petits-déjeuners). La notion de respect semble être importante, aussi bien entre participants qu'avec les autres propriétaires de parcelles mais aussi envers la nature. Il faudrait que chacun puisse avoir une copie de la charte à emporter avec soi (sans devoir la signer).

##### **B. Un carnet de bord plus efficace**

Certains remettent en question l'efficacité du carnet de bord qui sert à communiquer entre les permanences. Il faut avoir plus de rigueur, pour que soit notée systématiquement, à la fin de chaque permanence, une description de ce qui a été réalisé dans le potager.

##### **C. Plus de moments de rencontre**

Un besoin se fait ressentir pour organiser davantage de réunions et ce aussi bien entre animateurs qu'entre les personnes investies dans le projet. Plus spécifiquement, l'un des participants propose d'organiser deux réunions par mois avec toutes les personnes investies dans le projet (potager et activités connexes). Cette proposition n'est pas retenue. D'une part parce que cela demanderait trop d'investissement temporel aux travailleurs, d'autre part parce que mélanger les publics de différentes activités en leur conférant un pouvoir de décision pourraient amener à des inadéquations avec la réalité de terrain.

##### **D. Réinvestir le lieu du potager**

La proposition consiste à investir plus encore le lieu du potager, c'est-à-dire l'utiliser en-dehors des heures de permanence pour une série d'activités. Cette proposition vient de la réflexion d'un participant : « *Dans d'autres jardins, tout se passe sur le jardin, pas de petit-déjeuner en dehors mais sur le terrain, au jardin, des repas de style auberge espagnole et ce genre de choses. Ce serait également l'occasion d'organiser des réunions ou des petits moments d'évaluation plus informels* ». Cette proposition ouvre un véritable débat, certaines personnes étant très emballées par la proposition, d'autres restant plus sceptiques. En effet, pour ces derniers, il n'est pas sûr que toutes les personnes se déplaceront jusqu'au potager, alors que le CASAF ou le CSP, les gens sont familiarisés avec ces lieux, qui sont aussi plus faciles d'accès. Pour d'autres cela ne doit pas empêcher quand même l'organisation de quelques activités supplémentaires au potager, comme par exemple un déjeuner, cela les inciterait les gens à venir découvrir l'endroit.

### **E. Se concentrer sur quelques légumes**

Certaines personnes ont le sentiment de recommencer le projet à zéro chaque année, les légumes sont différents, les apprentissages également. L'une des participantes insiste sur ce point : « *Il aurait été bien de se concentrer sur un moins grand nombre de légumes mais qu'on connaît et une fois qu'on maîtrise certains légumes, on en accueille d'autres, et comme ça on assimile petit à petit, ainsi on ne doit pas tout recommencer à chaque fois.* »

### **F. Ouverture du groupe**

Un constat partagé par l'assistance est que le projet potager attire « trop peu » de personnes, d'où l'importance de maintenir les activités connexes qui constituent des moments privilégiés de recrutement. L'ouverture du groupe à un partenariat avec le SAPHAM (accompagnement de personnes en situation d'handicap mental) a fortement posé question, notamment au CSP, parce que l'objectif premier du projet était de permettre aux personnes usagères du Centre de pouvoir s'engager dans ce projet.

Une autre proposition, qui permettrait également une plus grande ouverture du groupe, serait d'allier les activités bien-être du CSP avec le projet potager, ce qui permettrait d'obtenir des réductions de groupe lors de visites de jardins, de salons pour engrais bio, etc.

### **G. Parrainage et partage d'informations**

C'est une proposition inspirée de l'asbl « Le début des haricots ». Le principe est de proposer à un participant de devenir le parrain d'un légume ou d'une action dans le jardin. Cette initiative permet à la personne de se documenter, de se sentir un peu plus responsabilisée tout en favorisant la rencontre.

### **H. Une parcelle à croissance rapide**

L'idée consiste à consacrer une partie de la parcelle du jardin à des légumes qui poussent rapidement, ce qui permettrait d'obtenir des résultats tangibles valorisables aux yeux de certains usagers. Ces derniers auraient ainsi une vision concrète de leurs efforts à moyen terme (étant donné que pour certaines personnes, le potager fonctionne selon un rythme trop lent). Quelqu'un affirme qu'il faut quand même veiller à l'aspect bio, donc il ne faut pas utiliser d'engrais de croissance, il faut viser les seuls légumes poussant rapidement de manière naturelle.

### **I. Un atelier semences**

On pourrait organiser des ateliers semences, ce qui permettraient de les garder dans les associations pour les replanter plus tard.

### **J. Bourse d'échanges entre les cultivateurs**

Sur le potager, une bourse d'échanges de savoirs pratiques et de solidarité entre cultivateurs.

### **K. Accueil des nouveaux participants**

Il s'agit d'améliorer l'intégration des nouveaux venus en leur expliquant clairement les objectifs poursuivis par le projet potager et le fonctionnement concret de celui-ci. « *En pratique, ce sont les petits-déjeuners et certains ateliers qui permettent d'échanger. Et pour les personnes qui arrivent en*

*cours de route, il serait bon de reprendre parfois dès le début et de prendre le temps de réexpliquer les choses, de faire des bilans pour voir l'état d'avancement. Cela peut être encourageant. »* La réalisation d'un vade-mecum à distribuer aux nouveaux est aussi proposée.

#### **L. Garantir l'anonymat des personnes**

On a constaté quelques malentendus liés à la gestion des mails. La question du « qui communique quoi à qui » repose en quelque sorte la question de l'anonymat des personnes investies dans le projet. *« Il y a des personnes qui ont bien voulu donner leur adresse, mais pas pour que ces adresses soient férocement divulguées à tous. Il y a un véritable besoin de clarifier cette gestion des mails. »*

#### **M. Amélioration de la coordination et de la communication inter-centres**

En ce qui concerne les animateurs, il y a une nécessité d'une meilleure répartition des tâches. Qui prend contact avec qui ? Qui fait quoi ? Il est nécessaire d'avoir quelque chose de bien établi avec une communication claire. Il est également important que toute initiative personnelle soit relayée afin qu'une décision collective puisse être prise.

##### **1.3.5.2. Le futur du potager**

La question est de savoir si les deux directions vont vouloir poursuivre le projet. Le CSP a signé une convention avec l'IBGE : la deuxième année se termine et on entame la troisième et dernière année. La direction du CSP s'interroge sur l'opportunité de la continuation au-delà de la convention actuelle. Au niveau du CASAF, la remplaçante de travailleuse principale en charge du potager semble a priori moins convaincue par l'utilité du projet et pourrait dès lors constituer un obstacle à la poursuite du potager. De plus, le CASAF entame une mue de sa structure interne, il faudra observer attentivement les conséquences que cela pourrait engendrer. Pour surmonter les différents écueils, une solution pourrait être de trouver une autre parcelle plus proche des associations.

En ce qui concerne les petits-déjeuners, une personne présente suggère de les supprimer car cela participe *« du système actuel de consommation, on vient, on bouffe et puis on s'en va »*. Un des animateurs présents lui répond que *« l'objectif du petit-déjeuner était de relancer le projet, qui périssait fortement. Et puis on a pu observer un glissement très positif des petits-déjeuners vers les ateliers. Je pense que le petit-déjeuner va vers sa belle mort naturelle parce que l'objectif était de relancer le projet et de permettre des moments fédérateurs. »*

Un participant fait part de son expérience : cette personne a pu observer plusieurs projets de jardins collectifs : *« un des responsables rencontrés m'a dit qu'il faut au moins cinq ans pour que le projet prenne. Il faut une personne qui s'y connaît en jardinage et une personne qui s'occupe des relations extérieures. Et c'est la même chose pour tous les potagers que j'ai pu voir, dans tous les milieux, dans tous secteurs (prison, etc.) »*

##### **1.3.5.3. Conclusions**

Les décisions prises aujourd'hui ne doivent pas être fermes et définitives. Pour le moment, on semble dire, par exemple, qu'il est mieux que ce soient les travailleurs eux-mêmes qui fassent le PV et le diffusent. On peut revoir cette décision dans six mois.

### **1.3.6. Evaluation de la MAG**

Enfin, pour clôturer la journée, nous faisons un tour de table d'évaluation tant de la méthode, de son déroulement, que des animateurs et du cadre de travail.

Voici l'essentiel de ce qui en est ressorti :

L'évaluation globale est positive. La méthodologie participative a été appréciée par tout le monde. Certains avaient une réticence au départ vis-à-vis du processus sociologique mais ont été finalement convaincus par la pertinence de celui-ci. Ces journées ont aussi permis à certains d'emmagasiner des informations précieuses. L'utilité de ces moments partagés pour le futur a été soulignée.

Les points négatifs concernent l'absence des directions des deux associations (même si l'une d'elle a participé à une des deux journées) ainsi que le faible taux de participation des usagers.

## **2. LE PROJET DÉCOUVERTE D'ACTIVITÉS « BIEN-ÊTRE » MENÉ EN COLLABORATION AVEC AMPHORA**

### **2.1. Brève présentation d'Amphora**

#### **2.1.1. Détails**

Epicierie sociale « AMPHORA » :  
Adresse : Boulevard du Jubilé, 42 - 1080 Molenbeek Bruxelles  
Téléphone: 02/ 425. 82. 24  
Courriel : amphora.1080@molenbeek.irisnet.be

#### **2.1.2. Descriptif général**

Créée en octobre 2008, Amphora est financée dans le cadre du Contrat de quartier «Escaut – Meuse» et est soutenue par l'Echevine de l'Action sociale. L'épicerie a également développé un important réseau de partenariats avec d'autres associations locales actives dans le secteur de l'aide sociale et alimentaire.

L'objectif de cette asbl est de créer une structure d'aide pour les personnes fragilisées, afin de leur proposer une alimentation de base au tarif social. Plus encore, l'asbl se veut être un espace d'accueil, un lieu convivial où chacun peut venir échanger ses expériences de manière à dédramatiser son vécu et à créer plus de lien social entre les personnes fragilisées.

#### **2.1.3. Organisation**

L'épicerie sociale est ouverte deux demi-jours par semaine. Elle propose des produits alimentaires de première nécessité ainsi que des produits d'hygiène et de nettoyage.

Pour accéder à l'épicerie, il faut habiter la Commune et bénéficier d'une aide ou d'un suivi budgétaire par un service social.

A côté de la vente, l'épicerie organise également une série d'activités (cf. ci-dessous). Ces activités sont ouvertes aux bénéficiaires et aux habitants du quartier.

Enfin, l'épicerie a aussi la particularité, via une formation quotidienne, de faciliter l'insertion de demandeurs d'emploi peu qualifiés sur le marché du travail en leur offrant une expérience pratique dans les métiers de la petite distribution.

#### **2.1.4. Types d'activités proposées**

- Organisation d'ateliers sur l'alimentation et le bien-être, le but étant de sensibiliser le public à l'importance de se nourrir sainement avec peu de moyens et de fournir des clés pour la gestion des besoins et envies.
- Atelier de formation et animation de jeux de rôles sur la gestion du budget. Les thèmes abordés sont l'énergie, les crédits, comment gérer ses consommations, comment gérer ses factures, comment limiter les pertes...
- Participation aux événements/activités de quartier/locaux. Par exemple, organisation d'une fanfare pour la Journée mondiale du refus de la misère (17 octobre).

#### **2.1.5. Profil général du public**

90 à 95 % du public des activités est composé de femmes ; 80 à 85 % du public de l'épicerie est également composé de femmes.

## **2.2. Chronique de notre intervention sociologique**

Comme pour l'ensemble des projets, nous adoptons d'emblée une posture d'ouverture. Nous prenons le temps d'échanger avec les travailleurs de l'association pour voir comment notre projet de recherche peut s'inscrire au mieux dans le projet de l'association. Nous voulons être un soutien à la mise en place d'activités que les associations ne sont pas toujours en mesure de concrétiser, faute de moyens et surtout de temps.

Après avoir fait le point avec les travailleurs sur l'état des projets et les orientations qu'ils préconisent pour l'avenir, nous décidons dans un premier temps d'intégrer une de leurs activités : les Petits-déjeuners. Cette activité, mise en place au printemps 2010, a pour objectif d'entendre les clients sur leurs envies, leurs attentes, leurs désirs par rapport aux activités organisées à l'épicerie. En effet, les travailleurs nous expriment leur volonté de mettre en place des activités qui partent de la demande des clients de l'épicerie. Nous proposons d'accompagner l'association dans ce sens. Le contenu des discussions des Petits-déjeuners serviront donc de base à la réflexion.

Ces Petits-déjeuners sont organisés une fois par mois, à l'épicerie même et, comme le nom l'indique, un petit-déjeuner est prévu.

Parallèlement, nous continuons à réaliser des observations participantes dans les différentes activités co-organisées à Amphora.

Voici un bref résumé chronologique des activités auxquelles nous avons participé avant la mise en place de notre projet :

### **2.2.1. Guidance énergie (16 mars 2010)**

Cet atelier consiste en une formation sur la gestion des frais de gaz et d'électricité. Un formateur spécialisé d'« Infor Gaz Elec » anime la séance qui se déroule en deux temps :

- Présentation des différents fournisseurs ainsi que des types de contrats et des potentiels pièges ;
- Questions/Réponses.

20 personnes s'étaient inscrites à cet atelier, 11 étaient présentes. Parmi les participantes, outre les bénéficiaires de l'épicerie, il y avait également une assistante sociale du CPAS de Molenbeek et une habitante du quartier qui n'était pas cliente de l'épicerie. Le groupe est composé exclusivement de femmes, entre 30 et 55 ans. Deux femmes sont accompagnées de leurs enfants. À 15h, l'activité n'est pas terminée mais deux femmes partent chercher leurs enfants à l'école.

La séance est interactive et suscite la participation du public qui pose de nombreuses questions. Les participantes partagent leur expérience et échangent des conseils.

### **2.2.2. « Gourmanger » (26 mars 2010)**

Cette activité se déroule sur six semaines, à raison d'une fois par semaine, tous les vendredis de 9h30 à 12h. L'objectif est de fournir des outils aux participants afin qu'ils apprennent à manger équilibré tout en se faisant plaisir et en respectant leur budget. La séance à laquelle nous assistons est la deuxième.

Lors de la première séance, dix-huit personnes étaient attendues, sept étaient présentes. Pour cette deuxième séance, sept personnes sont attendues, cinq sont présentes (un homme et quatre

femmes). Trois personnes présentes à cette activité étaient également présentes à l'activité « guidance énergie » du 16 mars. Certaines personnes sont accompagnées de leurs enfants.

Si les participants prennent part aux discussions et se prennent au jeu, la dynamique est peu participative. La disposition de la salle et la posture du formateur font penser à une classe : formatrice derrière un bureau, participants assis sur des chaises face à elle, on ne peut pas parler entre soi... Elle propose des exercices qui nécessitent l'usage de l'écrit et une certaine maîtrise de la langue, par exemple remplir un tableau avec ce que l'on mange sur une semaine. Il semble que tous les participants ne sont pas tout à fait à l'aise dans cet exercice. Au-delà de l'écriture, certaines personnes semblent avoir du mal à trouver le nom des ingrédients en français.

Comme souvent, il semble que ce soit le public le plus averti qui se soit inscrit pour l'activité. Les informations prodiguées sont déjà connues des participants. Ils savent qu'il faut manger des légumes tous les jours, connaissent les règles d'hygiène de base, sont sensibilisés sur les collations des enfants... Ce qui semble le plus stimuler la participation, ce sont les échanges informels entre participants autour des trucs et astuces pour acheter à bas prix (fin de marché...), les récits d'expériences, les conseils échangés, les recettes partagées...

### **2.2.3. « Gourmanger » (2 avril 2010)**

Lors de cette troisième séance, cinq personnes sont présentes. Parmi elles, une nouvelle animatrice d'Amphora, une assistante sociale et trois personnes, déjà présentes aux sessions précédentes.

Le thème de cette séance est l'information nutritionnelle sur les biens de consommation dans la publicité. La formatrice (la même pour les cinq séances) informe le groupe qu'elle donne une information de base étant donné qu'elle n'est spécialiste ni de la diététique, ni de l'alimentation.

La structure de l'atelier est toujours la même : la formatrice parle de certains thèmes, ensuite elle pose quelques questions aux participants et enfin elle leur demande de faire part de leurs expériences. On reste dans une structure assez scolaire, dans laquelle les participants ont peu de marge de manœuvre pour orienter l'activité.

*Brin de malaise, envie de chuchoter. Le formel appelle l'informel, les langues en aparté se délient mais tout à coup... rappel à l'ordre ! Il faut respecter les différents temps prévus par l'animation ou dire tout haut ce qu'on est en train de dire tout bas. C'est certain, ce n'est pas agréable de parler à des personnes qui ne vous écoutent pas. Nous redevons sages. Ça fait un temps que nous avons quitté les bancs d'école, certaines femmes ici présentes ne les ont probablement jamais fréquentés. La pause arrive, nous échangeons autour d'un café. Lorsque je questionne une participante sur sa motivation à venir à cette animation, étant donné qu'elle en connaît déjà un bout sur l'alimentation saine, elle me confie qu'elle trouve normal de participer aux activités organisées par l'animateur d'Amphora quand on a la chance d'avoir accès à l'épicerie. Elle est d'ailleurs choquée qu'il y ait si peu de monde.*

#### 2.2.4. Petit-déjeuner (21 avril 2010)

Amphora organise pour la première fois un petit-déjeuner pour échanger sur les idées et envies des uns et des autres.

Les personnes arrivent au compte-gouttes. Il y a des couques, des crêpes marocaines, du café, du chocolat chaud à la cannelle, des sachets de thé, du jus d'orange pressé. Il semble que cela plaise aux gens d'être si bien servis et accueillis – produits de qualité et en quantité.

Au début, les personnes mangent plutôt en silence. Il y a une dizaine de femmes et deux hommes, l'un est venu avec sa femme et l'autre, plus âgé, est venu seul. Les deux travailleurs d'Amphora sont présents, ainsi qu'une nouvelle animatrice qui animera les Petits-déjeuners. Cette dernière se présente et explique sa démarche. Elle propose de commencer le tour de table en expliquant ce qu'elle aime faire et espère entendre les autres sur ce qu'ils aiment. Elle aime se maquiller, se coiffer et s'habiller pas cher. Elle propose d'emblée d'organiser des ateliers de relooking en fonction des couleurs (colorimétrie).

Une femme assez sûre d'elle, propre sur elle, la quarantaine, enchaîne. Elle suit des cours de chant qu'elle aime beaucoup. Pour ce qui est du maquillage, pédicure, manucure, elle connaît une école d'esthétique qui ouvrira bientôt ses portes et où il sera possible de se faire « soigner » à petits prix. Elle connaît aussi des coiffeurs pas très chers, voire gratuits. Enfin, elle parle des tickets Article 27. Les uns et les autres lui posent des questions à ce sujet. La coordinatrice de l'épicerie informe qu'Amphora n'est pas bénéficiaire de ces tickets. Mais elle se renseignera et s'engage à trouver des solutions.

Beaucoup de femmes parlent du problème du prix d'accès aux salles et aux cours de sports, pour elles ou leurs enfants. La coordinatrice de l'épicerie s'engage à se renseigner sur les « chèques sport ».

Une participante se rappelle avoir participé avec son fils à des réunions avec des parents et des enfants, où ils pouvaient échanger sur leurs difficultés. Cette activité lui avait plu. Elle souligne qu'il y a peu d'activités organisées pour les enfants de moins de 3 ans. D'autres participants confirment et précisent même qu'il y a peu d'activités pour les moins de 6 ans.

Une autre participante explique qu'elle aime coudre. Elle avait une boutique quand elle vivait au Maroc. Elle y vendait des landaus pour enfants, des rideaux, des pyjamas qu'elle faisait elle-même. En Belgique, les gens ne semblent pas intéressés, nous dit-elle. Ils achètent des pantalons à 3 € au marché des Abattoirs d'Anderlecht, poursuit-elle, donc ils ne veulent pas faire un ourlet pour 5 €. Si elle accepte de le faire pour 2 €, elle ne gagne rien. Certains lui proposent de participer à des ateliers couture. Comme elle a beaucoup de compétences, elle pourrait les mettre à profit. Comment s'y prendre ? Une participante l'informe qu'il existe un atelier couture au Centre Social Protestant où elle pourrait se rendre. La coordinatrice de l'épicerie propose plutôt d'organiser un atelier couture au sein de l'épicerie et éventuellement d'organiser, dans un second temps, une rencontre entre l'atelier du Centre Social Protestant et celui d'Amphora. Pour aller plus loin, la coordinatrice de l'épicerie se demande si Amphora ne pourrait pas aider les personnes qui ont des compétences en couture à faire des photos de leurs travaux pour mieux se vendre sur le marché de l'emploi.

Une femme guinéenne, arrivée il y a six mois en Belgique, dit qu'elle aime le sport. Elle fait déjà du sport le jeudi après-midi dans une Maison médicale mais elle voudrait en faire plus. Elle décrit au groupe ses compétences : elle sait faire des tresses africaines et s'occuper des jeunes enfants. Elle travaillait dans un lycée français avec les enfants de maternelle dans son pays. Elle est ici sans enfants et célibataire. Elle aime se maquiller et se faire belle.

La coordinatrice de l'épicerie propose de constituer une bibliothèque avec toutes les informations pour répondre au mieux à l'ensemble des demandes (où se faire coiffer à bas prix, les salles de sports accessibles dans le quartier...)

Une participante demande si quelqu'un sait où trouver des meubles à bas prix. Elle cherche une chambre pour un adolescent. Les participants lui donnent des adresses mais celles-ci se situent souvent trop loin de son domicile. Elle en vient à parler de son logement social et de combien elle et sa famille s'y sentent mal. Elle finit par expliquer que c'est à cause des cafards qu'ils ont dû changer tous les meubles. Ils venaient du logement du dessus. Quelle honte finit-elle par reconnaître. En plus, se souvient-elle, elle venait d'accoucher de son dernier enfant. Elle a eu peur que l'ONE, lors d'une visite, trouve des cafards dans les habits de son petit. Elle vérifiait toujours plusieurs fois le cartable de son fils pour s'assurer qu'aucun cafard ne s'y cache par peur de l'impact que cela pourrait avoir à l'école... Une obsession, finit-elle par dire. De honte, ils ne laissaient plus personne entrer chez eux. D'autres participants ont eu le même problème dans leur logement social. Un échange s'ensuit sur l'exiguïté des chambres, le manque d'intimité... De l'extérieur, comme ils le soulignent, ça semble tout beau, tout moderne mais à l'intérieur... Le sujet mobilise.

Suite à ce témoignage, une participante réagit. Elle s'insurge contre le fait que cette personne ait à payer de nouveaux meubles alors que ce n'est pas de sa responsabilité. Il faut aller voir l'action sociale de la Commune, il faut se faire aider par un avocat. Pas évident semble-t-il, quand la honte a pris le dessus sur la révolte...

Enfin, les participants échangent aussi sur les problèmes qu'ils rencontrent avec les abonnements Belgacom (pièges des contrats, pression des enfants...)

*Comment sommes-nous passés d'un tour de table sur les activités vers des échanges autour des difficultés du quotidien ? Difficile de parler de loisirs quand la tête est prise par les soucis ? En parlant couture, ils en viennent à parler emploi, en parlant sport ils en viennent à parler du prix d'accès aux salles de sports, en parlant réunions d'échange entre parents ils en viennent à parler activités pour enfants de moins de 3 ans, en parlant bien-être ils en viennent à parler de se faire soigner à petit prix... et j'en passe ! L'accessibilité – au marché de l'emploi, à la santé, au bien-être, aux loisirs pour soi, pour les enfants - n'est-ce pas de ça dont on parle finalement ?*

### **2.2.5. Premier temps d'arrêt – première proposition (août 2010)**

Après l'été 2010, nous organisons une première réunion avec les deux travailleurs d'Amphora, pour entamer une réflexion sur le(s) projet(s) que notre Cellule recherche va mettre en place. Pour ce faire, nous faisons une brève analyse des différentes activités réalisées jusqu'ici et croisons nos points de vue pour en tirer les lignes de force, pointer les difficultés et esquisser des perspectives d'avenir...

Ce qui semble bien fonctionner, ce sont les sorties avec les enfants, qui permettent aux parents d'être plus libres pour vaquer à leurs occupations.

Les problèmes récurrents : les déplacements en dehors du quartier, les sorties le soir, la langue (qui engendre une sélection des personnes qui participent aux activités).

Pour l'association, ses usagers sont surtout en recherche d'activités pour occuper leur temps libre. Cependant, Amphora ne souhaite pas mettre en place des activités « à la carte » qui seraient trop spécifiques et ne concerneraient que quelques personnes. Leurs leitmotifs sont : découverte – apprentissage – émancipation.

*Temps libre ? Le public de l'épicerie, principalement composé de femmes ayant plusieurs enfants, ne me semble pas particulièrement en recherche d'occupation. Entre les repas, les trajets vers l'école, parfois la recherche d'emploi... le programme est chargé ! Solitude alors ? J'ai la sensation que beaucoup de clientes que je rencontre sont insérées dans un réseau de solidarité et de relations (famille, amis, voisins...). Les repas de famille, la mosquée le vendredi, la voisine à qui l'on offre les restes de repas... Pour ceux-là, Amphora représenterait surtout une opportunité d'économiser pour sortir le budget du rouge ?*

Les travailleurs d'Amphora constatent que ce sont souvent les mêmes personnes qui participent aux activités. En fonction du type d'activité, on retrouve les mêmes participants. D'ailleurs, aux Petits-déjeuners, ce sont souvent les mêmes qui monopolisent la parole. Il semblerait que cela exclue/dissuade les nouvelles personnes de venir régulièrement. Or, l'objectif de départ est la cohésion, que les gens se rencontrent, mettent des projets en place ensemble... Là, cela tourne plutôt au groupe de parole. Il faut prendre une décision, pense la coordinatrice. Si cela devient une réunion où l'on discute et s'échange de bons procédés, on supprime le « Thé à trucs », activité récemment mise en place pour remplir précisément cette fonction. Une piste possible serait d'inviter, à chaque Petit-déjeuner, une personne qui viendrait présenter son association. Cela permettrait aux clients d'apprendre à mieux connaître le réseau associatif.

En effet, pour les autres activités, l'association se situe de plus en plus dans une logique de partenariat avec les autres associations dans le quartier. Cela permet de s'assurer un minimum de participants et d'éviter de mobiliser un travailleur (temps de préparation et d'accompagnement) pour un trop petit nombre de personnes. Enfin, c'est l'occasion pour les personnes de rencontrer le public d'autres associations.

En fin de réunion, nous décidons de continuer à participer aux Petits-déjeuners, afin de nous familiariser encore un peu plus avec le public et ses besoins. Cependant, nous réalisons une première proposition de projet : un atelier chant qui allierait le travail de la voix avec l'apprentissage de la langue.

À l'origine de cette proposition, une série de constats. Tout d'abord, nous avons rapidement fait le deuil de mettre en place des activités qui correspondraient à la demande des clients ou anciens clients de l'épicerie. En effet, lors des Petits-déjeuners, nous avons constaté qu'il n'y avait pas réellement de demande(s) homogène(s) mais plutôt autant d'envies et d'intérêts que de personnes. Les individualités prennent le dessus. Ensuite, les activités auxquelles nous avons jusque là assisté à l'épicerie sont le plus souvent semi-participatives et pédagogiques. Nous décidons dès lors de proposer un modèle tout autre, semi-participatif et semi-créatif, porté sur les dimensions de loisir, de plaisir et de bien-être.

La première proposition de projet ne comportait que la dimension chant et non celle de l'apprentissage de la langue. Cependant, la question du financement d'un animateur pour cet atelier vint d'emblée occuper nos discussions. Du côté de la FdSS-FdSSB, le budget ne nous permettait pas de couvrir ce coût. Cependant, dès le départ, Amphora nous avait informés qu'il serait possible, le cas échéant, de débloquer des fonds de leur côté.

La coordinatrice d'Amphora nous informe alors que l'appel à projets 2010, dans le cadre de la « Cohésion sociale », fait référence à l'apprentissage du français pour les adultes peu ou pas scolarisés. Pourquoi ne pas tenter de trouver des fonds de ce côté-là pour financer l'atelier chant ?

Cela nous semble pertinent, étant donné que de nombreux clients d'Amphora ont des difficultés pour s'exprimer en français. C'est pour cette raison que nous décidons d'allier au divertissement la

dimension d'apprentissage de la langue. Nous orientons notre projet en y mettant un accent particulier sur l'apprentissage de la langue et partons en quête d'un animateur qui aurait des compétences dans ce domaine.

Par ailleurs, nous avons pu observer qu'il est difficile pour les mères de famille de participer à des ateliers en dehors des heures scolaires ou à une heure proche de la sortie des écoles. Nous serons dès lors attentifs à organiser l'atelier chant durant les heures d'école.

Si Amphora est d'accord avec notre proposition, les travailleurs nous suggèrent d'élargir le projet chant en y alliant la découverte d'autres activités existantes dans le quartier, ce qui permettrait aux participants d'y retourner par eux-mêmes s'ils le désirent. Ils expriment aussi leur crainte que l'atelier chant n'ait pas suffisamment de succès et que l'engagement d'un animateur pour une dizaine de séances soit en pure perte...

#### **2.2.6. Visite d'un jardin collectif (18 septembre 2010)**

Cette activité est organisée en collaboration avec l'asbl Solidarité Savoir, qui se trouve dans le quartier. Huit personnes participeront à cette activité : quatre clients d'Amphora et quatre usagers de Solidarité Savoir, parité parfaite.

Il s'agit d'une visite du jardin collectif/potager situé sur le site de Tour & Taxis. La visite est ludique, étant donné qu'elle se fait via un jeu. Ce jeu permet à la fois de se promener dans le potager mais également d'en apprendre un bout sur les fruits et légumes, les espèces, leurs usages... Un des initiateurs du projet nous en fait une présentation, évoquant d'une part l'historique mais également les conditions de participation.

Cette activité a été adaptée pour les enfants. Néanmoins, elle a été menée en journée et en semaine. Vers 15h, trois participantes doivent partir pour aller chercher leurs enfants à l'école. Une autre personne devra quitter l'activité pour se rendre à un rendez-vous pour un travail.

L'objectif de l'activité est de permettre aux bénéficiaires de découvrir un espace jusqu'ici inconnu dans leur quartier.

*Est ce qu'une activité dite participative serait d'aider les bénéficiaires à s'émanciper de la structure en les faisant participer à d'autres associations ? Entre chasse gardée et émancipation, la collaboration et le partenariat semblent constituer une voie du milieu.*

#### **2.2.7. Petit-déjeuner (15 octobre 2010)**

Les Petits-déjeuners commencent le plus souvent par un tour de table de la météo des humeurs de chacun : « Aujourd'hui pour moi c'est ciel gris » ou « Aujourd'hui pour moi c'est soleil »...

*Je me sens toujours un peu coincée à ces rencontres, je ne sais pas réellement pourquoi. Je trouve qu'un certain malaise plane, peut-être que je ne fais que projeter le mien. Si quelques personnes viennent régulièrement, il y a à chaque fois de nouvelles têtes. Si tout est fait pour amener de la convivialité – croissants sur la table, nappes, jus d'orange frais pressé par un travailleur de l'épicerie... - je me sens dans un cadre formel. Il est vrai que contrairement au projet à Liège (voir infra), ici la plupart des personnes ne se connaissent pas entre elles. Pourtant, chacun parle l'un à la suite de l'autre, pour se présenter, pour donner « sa météo ». Pourrait-on parler de convivialité jouée ? Oui, je me sens comme sur une scène de théâtre. Les murs blancs, les néons, les rayons tout autour de nous. Si chacun est amené à parler de soi en début de réunion, il ne s'agit pas non plus de parler de ce que l'on veut quand on le veut. Il*

*s'agit de respecter l'ordre du jour. Derrière ces jolis croissants, qu'en est-il ? Qu'est-ce qui est fait de ce qui est dit ? Je ne capte pas bien quel est le pouvoir réel des participants dans les orientations des activités de l'association. La suite du projet m'éclairera.*

À l'ordre du jour de ce Petit-déjeuner, l'évaluation du projet « pain » qui consiste à récolter quotidiennement les invendus dans une boulangerie à Schuman.

Ce projet est né à l'initiative d'une bénévole – ancienne cliente de l'épicerie – qui connaît un boulanger à qui elle a proposé de venir quotidiennement chercher les invendus, en fin de journée. Pour ce faire, une liste des clients intéressés a été dressée. À tour de rôle, les clients se rendent à la boulangerie avec la bénévole et ramènent chez eux le pain récolté. Il arrive souvent qu'il y ait trop de pain, les clients nous expliquent qu'ils en donnent alors à leurs voisins/amis/famille, qui bien souvent sont également dans le besoin. Les travailleurs d'Amphora rappellent l'importance de prévenir la bénévole si on a un empêchement. Cela permet d'une part d'en faire profiter quelqu'un d'autre et, d'autre part, d'éviter que la bénévole attende inutilement un participant. S'ensuit une discussion entre participants autour du pain, les différentes recettes avec le pain sec, etc.

Les travailleurs d'Amphora reviennent avec le projet d'atelier couture, les personnes sont-elles toujours intéressées ? Ils proposent de faire un tour de table. On réalise que les motivations diffèrent fortement d'une personne à l'autre : pour être ensemble, pour apprendre aux autres, pour apprendre et réparer les habits de son mari et des enfants... Une participante souligne que sans rémunération à la clé, elle ne travaillera pas pour les autres participants. Par contre, elle veut bien leur apprendre comment faire.

Lors de ce Petit-déjeuner, une travailleuse du Centre communautaire maritime (association para-communale du quartier) est présente avec un usager intéressé par un projet couture. Un groupe de femmes qui fréquentent son centre serait aussi intéressé. Elle propose de travailler en collaboration.

Enfin, les travailleurs annoncent que la demande de subside qui avait été introduite pour l'atelier couture n'a pas abouti. La justification de la Fondation Roi Baudouin est que ce type d'atelier serait soi-disant enfermante, non émancipateur, enfermante les femmes dans des rôles trop stéréotypés... Toutefois, les travailleurs insistent sur le fait qu'il n'est pas nécessaire de partir d'un subside, il faut partir de ce que les gens ont, de leurs ressources : machines, fils, tissus...

Après le Petit-déjeuner, nous entamons une discussion avec les travailleurs d'Amphora sur le partenariat dans le cadre de notre recherche. De leur côté, ce n'est pas tant la mise en place de projets qui pose problème mais plutôt la méthode. Ils aimeraient augmenter la participation mais ne savent pas comment faire. Pour le Petit-déjeuner qui vient de se terminer, ils atteignent six participants sur cent, où sont les nonante-quatre autres ? Ils aimeraient que la participation contribue à l'émancipation des personnes, c'est-à-dire qu'elle les pousse à sortir de leur cadre de vie habituel.

Par exemple, pour le projet couture, si cela devient un espace de « papote », la responsable affirme qu'elle ne peut pas soutenir un tel projet. Il faut faire des liens, organiser des rencontres avec d'autres groupes, nous dit-elle, pourquoi pas avec des grands couturiers ?

*Ces deux travailleurs sont pleins d'imagination, pleins d'envies, pleins de projets ! Cette épicerie est un réel espace des possibles mais point de combattant pour envahir ce champ ! Comment créer une réelle participation ? Comment amener les personnes à s'approprier ce lieu ? Au-delà de l'alimentaire, comment cet espace est-il investi par son public ? Sachant que les personnes y sont admises pour six mois renouvelables une fois... Qu'en est-il de*

*l'investissement au-delà de l'accès à l'épicerie ? Pas évident de jongler avec cette double temporalité !*

Sur la proposition que nous faisons d'un projet « chant », les travailleurs sont preneurs mais aimeraient ouvrir le projet à d'autres disciplines liées au bien-être. Lors de la fête de quartier « Embarquement immédiat », l'École de cirque avait organisé des jeux très amusants qui, semble-t-il, avaient bien accroché le public. Pourquoi ne pas imaginer un partenariat avec eux ?

Nous décidons alors d'organiser un ensemble d'activités autour du bien-être. Il ne faudra pas parler uniquement de chant aux clients mais les mettre en contact avec plusieurs disciplines, afin qu'au terme du projet, ils puissent sentir les affinités qu'ils ont avec telle ou telle discipline. Enfin, pourquoi ne pas fonctionner en collaboration avec d'autres associations ? Sur le territoire de Molenbeek-Saint-Jean, de nombreuses associations offrent des activités bien-être. Nous retenons l'option de constituer un groupe à Amphora et de l'accompagner dans d'autres lieux.

### **2.2.8. Nouvelle proposition de projet (novembre 2010)**

Sur base de cet échange, nous révisons le projet de départ et nous nous attelons à la recherche de collaborations dans le quartier. La planification (à différencier de la mise en place) de ces différentes activités a nécessité un temps important d'organisation (contacts téléphoniques, étude de faisabilité, de la pertinence...) À titre d'exemple, du côté de l'École de cirque, la personne en charge des activités financées avec le subside Cohésion sociale vient de quitter son poste. Nous devons donc attendre qu'ils nous recontactent, dès qu'une nouvelle personne sera engagée. Le Hall de Sport Heyvaert est dans l'incapacité de nous donner des informations claires sur leurs activités (prix, accessibilité...), le poste de direction est vacant et le centre est relativement nouveau...

Entre les réponses différées des uns et des autres, nous tentons d'élaborer un programme qui tienne la route. Malgré les incertitudes, le temps presse, il faut avancer. Au mois de novembre, nous déposons la proposition suivante, accompagnée d'un budget. En effet, Amphora doit transmettre la demande à son Conseil d'Administration.

Le projet :

*Offrir au public de l'épicerie (essentiellement des femmes) un panel d'activités liées de près ou de loin au corps/bien-être : chant, gymnastique, jeux, théâtre, atelier artistique... Au terme de ce module d'activités, les personnes pourront s'orienter vers l'une ou l'autre activité en fonction de leurs affinités.*

*Cependant, si certaines activités seront organisées par l'épicerie, nous privilégions l'exploration de l'offre existante dans le quartier. En effet, de nombreuses activités sont organisées par les associations du quartier. Amphora affirme depuis le départ sa volonté d'opter pour une posture de collaboration (plutôt qu'une posture de concurrence). L'idée est d'accompagner les personnes d'Amphora vers ces dites activités. De cette manière, elles pourront, si elles le veulent, y retourner par elles-mêmes à l'avenir. Cette formule permettra donc d'encourager la mobilité des personnes dans le quartier, ainsi que d'améliorer leur connaissance du tissu associatif.*

*Voici quelques exemples d'activités et/ou d'associations avec lesquelles un contact a été établi afin d'organiser une collaboration :*

*Projet chant : Proposition de cinq animations autour de la voix, animées par un intervenant extérieur, à l'épicerie sociale.*

Ecole de cirque de Bruxelles : Accompagner un groupe à l'Ecole du cirque pour visiter les lieux, prendre connaissance de l'offre accessible pour les enfants et participer à un atelier.

Centre communautaire maritime : Participation à une de leurs matinées « Initiation à l'art » pour femmes (mercredi matin).

Hall de sport Heyvaert : Visite du hall de sport et des différentes offres proposées. Initiation à un cours d'aérobic (mardi matin).

Centre Médical Maritime : Visite du centre et participation à un cours de sophrologie (mardi ou jeudi matin).

MCCS (Maison des cultures et de la cohésion sociale) : Visite du lieu et participation à l'atelier « Développement de son bien-être ».

Le budget :

Atelier chant : 50 € brut/heure → Maximum 5 ateliers de 2h : 500 €

Cours de sophrologie : 10 participants → 100 €

Communication autour des activités → 150 €

Si nous réalisons pendant le processus que les activités organisées à l'extérieur du centre ne rencontrent pas de succès et qu'il est plus opportun de les organiser dans le centre, nous développerons quelques activités supplémentaires au sein d'Amphora. À prévoir : 500 €

TOTAL : 1250 €

Suite à cette proposition, en concertation avec Amphora, nous réajustons encore le projet. Nous décidons finalement de ne pas organiser de sortie au cours de sophrologie du Centre médical. Etant donné que le public d'Amphora ne pourra y retourner par lui-même, vu le coût de la séance, cela ne s'avère pas pertinent. Pour des raisons d'ordre pratique (la personne relais ne nous a pas recontactés), la collaboration avec la MCCS n'a pas eu lieu.

### **2.2.9. Lancement des projets (janvier 2011)**

Pour chaque activité, l'animateur d'Amphora réalise un flyer reprenant le thème de l'activité et les informations pratiques ainsi qu'un feuillet d'inscription à compléter (nom et numéro de téléphone). La promotion de l'activité est faite par l'animateur d'Amphora et par nous-mêmes.

Des affiches reprenant les informations principales sont également placardées dans l'épicerie et à la vitrine (tournée vers la rue). Notre méthode de promotion se modifiera d'une activité à l'autre.

### **2.2.10. Initiation à l'art (12 janvier 2011)**

Pour cette première activité, nous sommes présents aux heures d'ouverture (mardi matin et jeudi après-midi), la semaine qui précède l'activité. La promotion se fait oralement. Nous abordons les clients individuellement. Nous évitons de les déranger pendant leurs courses à l'épicerie sociale. En effet, les clients peuvent acheter pour un certain montant, en fonction de leur composition familiale. Ils sont donc bien souvent concentrés sur leurs calculs pendant leurs courses. Nous les abordons soit lors de leur arrivée (moment de l'inscription dans le hall), soit lorsqu'ils font la file pour payer, soit au moment de leur sortie de l'épicerie. Des flyers sont distribués à chaque femme passant par l'épicerie (une quarantaine de femmes a été contactée en face à face) avec chaque fois un petit mot d'explication sur l'activité : « Bonjour, je ne sais pas si ça peut vous intéresser et si vous êtes disponible. Nous organisons demain un atelier d'initiation à l'art entre femmes, adultes. Il y aura la possibilité de faire de la poterie, de la peinture, du modelage, du dessin... C'est demain, durant la matinée. On se retrouve ici à 9h et on sera de retour à 12h au plus tard. Si vous devez partir plus tôt pour aller chercher vos enfants c'est possible aussi. Voilà, si vous êtes intéressée, vous donnez ce petit papier à l'un des travailleurs à la sortie. ». En proposant de laisser l'inscription à la sortie, nous espérons éviter que les personnes s'inscrivent uniquement parce qu'elles n'oseraient pas refuser.

*Je n'aime pas ces moments, je les redoute même. Une impression de malaise m'envahit à chaque fois. Je me vois comme ces vendeurs qui font du porte-à-porte, envahissants et décalés. Ceux-là qu'on redoute et qui arrivent comme des cheveux dans la soupe. Je ne me sens pas à ma place. A voir le regard des clientes, j'ai l'impression qu'on redoute mon intervention. J'attends le moment creux, dans la file, pendant qu'elles se servent un café ou juste après avoir payé, pour leur voler un moment d'attention... Pas de temps à perdre, les gens semblent pressés. Nos regards se croisent, je plonge, je leur déverse l'information. Je souffle. Un de plus de gagné. Allez, encore un peu de courage, au suivant ! Il faut dire qu'ils ne me connaissent pas. Lorsque c'est l'animateur d'Amphora qui les aborde, je ne ressens pas ce malaise dans la relation.*

La veille de l'activité, nous contactons l'animateur d'Amphora pour faire le point sur les inscriptions : sept personnes sont inscrites.

Le jour J, je me rends à Amphora pour y attendre les participantes. Après une heure d'attente, je conclus qu'aucune des personnes inscrites ne viendra. Je préviens l'animatrice du CCM qu'ils ne doivent pas nous attendre pour l'activité.

*Déception, questions surtout... Pourquoi ? Tout ce temps investi dans la promotion et si peu de résultats. Ne pas baisser les bras, continuer à y croire, tenter de décoder... Tout est matériel à analyser, tout est expérience pour la recherche. Nous n'en sommes qu'au début.*

#### **2.2.11. Initiation à l'atelier corps et voix (20 janvier 2011)**

Suite à cette première expérience, nous décidons d'organiser une sorte de happening pour inviter les clients de l'épicerie à participer aux ateliers « chant ». Pour ce faire, nous invitons l'animatrice de l'atelier à un Petit-déjeuner. Sous forme d'une courte animation, elle tentera du mieux qu'elle peut de donner un aperçu de ce qui se fera à l'atelier.

Le jour du Petit-déjeuner, ce sont uniquement des femmes qui sont autour de la table. L'animatrice propose un petit échauffement pour réveiller le corps et quelques exercices ludiques. Elle y va progressivement. Beaucoup d'enthousiasme, de rires. Une des participantes ne veut pas participer aux exercices, elle se met de côté et nous observe. Au terme de l'initiation, plusieurs personnes disent qu'elles s'inscriront.

*Ont-elles réellement le choix de dire qu'elles ne sont pas intéressées ? L'animatrice est là, face à elles. C'est un peu comme si on les attendait au tournant... Certaines semblent avoir le caractère assez trempé que pour affirmer qu'elles ne sont pas intéressées. Mais qu'en est-il des autres ? La suite nous le dira...*

Nous informons que la première séance est prévue le vendredi 27 janvier. Trois personnes qui semblent être intéressées nous font part de leur indisponibilité ce prochain vendredi. En effet, elles seront toutes trois mobilisées autour de l'opération du fils de l'une d'elles.

Après réflexion, nous décidons de reporter cet atelier afin que ces personnes puissent être présentes. Il est donc fixé la semaine suivante, c'est-à-dire le 3 février. J'apprendrai par après que l'opération n'a pas eu lieu parce que l'enfant a été malade et n'était donc pas en condition optimale pour se faire opérer. Ces personnes, malgré leur enthousiasme le jour du happening, ne viendront finalement à aucun des ateliers.

*Et dire que nous avons déplacé l'atelier pour qu'elles puissent être là ! C'est dire notre quête de participants, chaque tête compte ! Nous les avons prises bien au sérieux, pensant que les agendas se tiennent comme ceux des professionnels et qu'il est possible de prévoir deux semaines à l'avance la disponibilité de tel ou tel vendredi... Nous comprendrons bien vite que la logique est tout autre !*

### **2.2.12. Atelier corps et voix (3 février 2011)**

Au-delà du happening, la promotion de l'activité se fera de la même manière que pour l'activité « Initiation à l'art » (promotion dans l'épicerie). Cependant, nous décidons, en plus, de rappeler par téléphone, la veille de l'activité, les personnes s'étant engagées à venir, pour nous assurer de leur présence. Sept personnes sont inscrites pour cet atelier. Deux personnes m'informent qu'elles ne pourront pas être là. L'une a un rendez-vous médical, l'autre doit garder les enfants pendant que son mari se rend à un entretien d'embauche. Nous attendons donc cinq personnes, trois anciennes clientes de l'épicerie, deux clientes également impliquées dans l'atelier couture.

Cette activité se déroule dans les locaux du CCM. Le rendez-vous est fixé à 9h15 à Amphora. Une personne arrive à l'heure prévue. A 9h30, nous décidons de nous rendre au CCM où une des participantes a prévu de nous rejoindre (elle habite plus près du CCM que d'Amphora). Quand nous arrivons au CCM, elle n'est pas là. L'animateur d'Amphora me contacte et m'informe qu'une participante est arrivée à l'épicerie. Elle attend une de ses amies qui participera également et nous rejoint dès que possible. Nous contactons par téléphone la personne que nous attendions au CCM. Elle nous rejoint suite à ce contact téléphonique. À 10h, nous sommes au complet : quatre personnes, l'animatrice et moi-même.

*Près d'une heure et quelques coups de fil plus tard, on ne peut pas dire que les participants sont nombreux ! Déjà la veille, lorsque je rappelle les personnes inscrites par téléphone, j'ai l'impression de faire du forcing. Mais alors, quand je téléphone le matin même, c'est carrément de la lourde insistance non ? Je me doute que si les personnes ne sont pas là, c'est parce que cette activité n'est pas leur priorité. Mais de mon côté, j'ai besoin d'un groupe, d'un minimum de participants. Vis-à-vis de l'animatrice, je me serais trouvée bien mal à l'aise s'il y avait eu encore moins de participants. Aucun doute, en termes de rentabilité, cela pose question.*

Après un petit échauffement pour réveiller le corps, nous faisons quelques exercices de voix très ludiques. Ensuite, l'animatrice nous apprend un chant. Les personnes sont impliquées. L'atelier est très bien animé. Nous travaillons jusqu'à 11h30.

À la fin de l'activité, je demande aux personnes si elles seront là à la prochaine séance. Une des dames me confie alors qu'elle ne peut pas réellement dire à l'avance si elle viendra. Cela dépend de l'état de santé sa belle-mère qui vit chez elle, mais également des nombreuses tâches qu'elle prend en charge pour le foyer. Ces imprévus ne lui permettent pas de s'engager sur le long terme. Elle ne peut en effet nous assurer qu'elle sera présente chaque jeudi. Si rien ne se présente, elle viendra, conclut-elle.

Les autres me disent qu'a priori, elles seront de la partie.

### **2.2.13. Aérobie (8 février 2011)**

À plusieurs reprises, des clientes de l'épicerie ont exprimé qu'elles aimeraient pouvoir faire du sport en salle. Cependant, le prix d'accès est souvent trop élevé. C'est pour cette raison que nous avons proposé d'accompagner les personnes intéressées dans une salle de sport subsidiée par la Commune

de Molenbeek-Saint-Jean et dont la majorité des activités sont gratuites. Nous faisons la promotion de cette activité lors des deux moments hebdomadaires d'ouverture de l'épicerie, en abordant les clients individuellement.

Les clientes semblent intéressées par cette sortie. Je sens que les personnes accrochent plus que pour les autres activités. Ce qui semble attirer l'attention, c'est l'opportunité d'aller visiter un hall de sport (entendu comme club) auquel l'adhésion est gratuite et surtout de découvrir des activités pour enfants et adolescents à petit prix (gratuit ou 2 €). Je sens que de nombreuses clientes commencent à m'identifier, à me reconnaître.

Pour cette activité, nous décidons de ne pas recontacter les personnes la veille, étant donné que l'activité aura de toute façon lieu – nous nous greffons à une activité du hall de sport - quel que soit le nombre d'inscrits. L'enjeu étant sans doute moins important, nous prenons la liberté de tester la nécessité de ce rappel téléphonique.

Le rendez-vous est fixé à 9h15 à l'épicerie sociale. De là, nous partirons en tram vers le hall de sport. Malgré que nous n'ayons pas rappelé la veille, les participants sont aujourd'hui nombreux et ponctuels ! À 9h25, nous quittons l'épicerie.

*Cela fait du bien d'avoir de temps en temps des bouffées d'air, des activités qui ont mobilisé peu de temps d'organisation, peu de moyens financiers, pour lesquelles je n'ai pas eu l'impression d'harcéler les personnes et qui rencontrent un certain succès.*

Une participante nous accompagne jusqu'au hall de sport pour visualiser le trajet et prendre les renseignements qui l'intéressent. Cependant, elle ne peut pas rester car elle doit se rendre au chevet de sa mère à l'hôpital.

Arrivés sur place, nous rencontrons une autre participante qui, par facilité de trajet, avait prévenu qu'elle se rendrait au hall par ses propres moyens. Cependant, à peine est-elle arrivée que l'école lui téléphone pour dire que sa fille est malade. Elle nous quitte pour aller la chercher.

Une participante vient avec nous jusqu'à la salle et restera le temps du cours sans y participer. Je ne parviendrai pas réellement à savoir pourquoi. Deux personnes nous rejoignent lorsque le cours a déjà commencé. L'une parce qu'elle est arrivée en retard à Amphora, l'autre parce qu'elle s'est perdue.

Le cours se passe bien. Une trentaine de femmes participent. Les participantes que j'ai accompagnées se montrent enthousiastes. Elles sont très impatientes d'avoir plus de renseignements sur les différentes activités, pour elles et leurs enfants : prix, modalités d'inscription, stages scolaires... Après le cours, nous nous rendons à l'accueil pour poser nos nombreuses questions. À notre grande déception, le personnel à l'accueil est incapable de nous fournir des informations claires. Il n'y a pas de fascicule reprenant les cours. Certaines activités sont payantes mais la personne ne connaît pas les prix... J'apprends par après qu'il y a beaucoup de roulement de personnel dans cette salle de sports et que la Commune est en train de restructurer l'équipe. Une occasion ratée de toucher leur public-cible !

Il faut noter que le public (mis à part une participante) n'est pas le même que celui de l'atelier « Corps et voix » ni des Petits-déjeuners. Dans ce cadre, ce sont surtout des jeunes femmes, souvent de jeunes mères, attentives à leur silhouette ou à la recherche d'activités pour leurs enfants.

Pour les ateliers « Corps et voix », si nous avons également de jeunes mères, il y a aussi des femmes plus âgées, sans enfants ou déjà grand-mères.

#### **2.2.14. Atelier corps et voix (10 février 2011)**

Pour ce deuxième atelier, nous décidons de recontacter par téléphone, la veille, les personnes inscrites ou potentiellement intéressées par l'atelier. 11 personnes sont contactées, cinq ne pourront pas être là (rendez-vous au CPAS, enfants malades, emploi du temps chargée...), six personnes confirment leur présence.

Le rendez-vous est fixé à 9h15 au CCM même, étant donné que les participants connaissent le lieu. À 9h40 la première personne arrive. Je recontacte les cinq autres par téléphone. Trois personnes nous rejoignent, par elle-même ou suite à mon coup de téléphone. À 10h, nous commençons l'activité.

*Heureusement que la qualité de l'animation est au beau fixe pour faire contrepoids avec la lourdeur de la promotion. Nous sommes dans le cadre d'une recherche-action. Mais, bien des fois, je pense aux travailleurs de terrain et à l'opiniâtreté et l'énergie qu'ils doivent mobiliser pour mettre en place ce type d'activités... Impensable surtout lorsque les urgences du travail au quotidien prennent le dessus.*

#### **2.2.15. Petit-déjeuner (16 février 2011)**

Ce petit-déjeuner est organisé autour du thème du logement, sujet apparemment fort demandé par le public d'Amphora. Sept personnes sont présentes. Pour l'occasion, un intervenant extérieur est invité, une personne travaillant dans une association du quartier, l'ASBL « La Rue <sup>127</sup> ». Après un exposé assez long et assez cadré sur les vices des logements et les missions de l'association, nous nous rendons compte d'un décalage manifeste entre la demande et/ou les attentes des participants et l'exposé qui leur est présenté. Plusieurs personnes pensaient trouver des pistes de solutions concrètes en termes de logement : problèmes avec les propriétaires, problèmes d'insalubrité, problèmes de promiscuité, problèmes d'accès aux logements sociaux, etc. Une personne quitte précipitamment la réunion. Nous apprendrons plus tard, qu'elle s'est dépêchée d'aller s'inscrire sur une liste pour obtenir un logement social. Finalement, malgré un exposé très scolaire et un décalage vis-à-vis des attentes du public, certaines problématiques ont pu être discutées.

#### **2.2.16. Atelier corps et voix (17 février 2011)**

Comme à chaque fois, nous recontactons les personnes inscrites ou potentiellement intéressées la veille de l'activité. 11 personnes sont contactées, neuf ne pourront pas être là. Trois types de raisons sont invoqués. Les rendez-vous (CPAS ou autre) et les problèmes médicaux (pour soi ou un proche) constituent les deux premiers motifs d'absence. La troisième rubrique concerne certaines personnes qui exprimeront clairement qu'elles n'ont pas envie de venir. Ce dernier argument a été invoqué par des personnes qui ne sont jamais venues à l'atelier bien qu'elles s'étaient inscrites à une des séances au moins.

Vu le faible taux de participation pour cette séance, je recontacte les deux personnes qui s'étaient montrées disponibles pour les informer que l'atelier est reporté à la semaine suivante.

---

<sup>127</sup> L'association La Rue vise une participation active à la vie sociale, économique, politique et culturelle dans les quartiers du Vieux Molenbeek. Cette ASBL réalise un travail communautaire et de cohésion sociale par des actions en matière de logement (s'adressant aux locataires et propriétaires; dont tenue de permanences), projet de sensibilisation à la nature (gestion d'un jardin urbain), concertation et implication dans des questions d'aménagement de quartier et de l'habitat

### **2.2.17. Atelier corps et voix (24 février 2011)**

Finalement, l'atelier n'aura guère plus de succès que la semaine précédente. Cinq personnes ont un empêchement. Parmi celle-ci, une participante qui était venue régulièrement a trouvé un emploi. Une autre est préoccupée parce que l'entrée de sa fille à l'école ne se passe pas bien. Une troisième, enceinte, a rendez-vous pour une échographie le lendemain. Lorsque nous lui évoquons l'activité qui aura lieu la semaine qui suit (sortie au hall de sport), elle nous rétorque « *Mais ça, ça m'intéresse* ». Doit-on en déduire que l'atelier chant ne l'intéresse pas ? En tout les cas, elle n'est jamais venue malgré que nous l'ayons contacté par téléphone la veille de chaque atelier. Enfin, une participante est malade.

L'atelier se déroule toujours dans une très bonne ambiance malgré que nous ne soyons pas nombreux. En effet, deux personnes sont présentes. Parmi celles-ci, une personne qui n'avait pas pu venir la séance précédente parce qu'elle était hospitalisée. Nous sommes quatre en tout, une personne nous rejoindra en cours de séance, elle m'avait avertie qu'elle serait en retard.

### **2.2.18. Massage et relaxation (3 mars 2011)**

Vu le succès de notre visite au Hall de Sport Heyvaert (cf. séance d'aérobic du 8 février 2011), nous décidons de renouveler l'expérience. Nous proposons cette fois-ci d'assister à un cours de massage et de relaxation, une nouvelle découverte dans le cadre de notre projet bien-être. Après le cours, nous organisons une rencontre avec la nouvelle responsable du centre, autour d'un verre, afin que les participantes puissent poser leurs questions sur le fonctionnement de la structure. Ce qui n'avait pas pu être fait la dernière fois.

La promotion de cette activité s'est déroulée lors des deux moments d'ouverture hebdomadaire de l'épicerie. Les personnes se montrent généralement très enthousiastes, souvent plus pour leurs enfants que pour elles-mêmes. Dix-sept personnes s'inscrivent pour l'activité.

*Etant donné le succès de la sortie précédente au hall de sport, je réalise cette promotion avec beaucoup moins d'appréhension qu'au début. J'ai surtout l'impression d'offrir quelque chose d'utile aux clientes, qu'elles peuvent mobiliser dans l'immédiat pour soulager leur quotidien.*

Le jour convenu, nous attendons les personnes à Amphora. Cinq personnes seront présentes ainsi qu'un enfant. Il est prévu que nous rejoignons un groupe du hall de sport. Cependant, les responsables du hall n'ont récolté aucune inscription de leur côté. Il semble que nous ne soyons pas les seuls à avoir des difficultés à mobiliser ! Ils sont tout étonnés que l'activité n'ait pas eu de succès et soulagés de nous voir arriver avec quelques participantes.

Cet atelier est ouvert uniquement aux femmes. Il est animé par une professionnelle du massage. Pendant la séance, elle montre des techniques de massage et de relaxation. Deux par deux, les participantes s'exerceront aux diverses techniques. Au cours de la séance, certaines s'exprimeront sur les situations de stress qu'elles vivent au quotidien. À la fin de la séance, quelques participantes nous expriment leur déception. Elles pensaient venir se faire masser...

*Un massage gratuit avaient-elles compris ? Peut-être n'avais-je pas été assez claire ? Aurais-je semé le trouble dans l'espoir d'avoir un maximum de participantes ? Si je n'ai certainement pas été jusque là, je n'ai peut-être pas pris le temps d'expliquer. Quand une personne tient la porte de l'épicerie avec son pied, tirant d'une main le lourd caddy des courses du mois et de l'autre la poussette de son petit, il est certain que l'on ne s'attarde pas.*

Après l'atelier, la directrice nous accueille autour d'un jus d'orange et de quelques biscuits pour nous expliquer le fonctionnement du centre et les différentes activités. Les personnes sont très intéressées, elles posent de nombreuses questions. Les stages scolaires attirent toute l'attention de ces mamans en quête d'occupation pour leurs petits. Dommage, pour les vacances de Carnaval tout est déjà complet et, pour celles de Pâques, la responsable nous affirme qu'elle ne sait pas encore si le subside permettra de renouveler la proposition.

*Situation précaire pour public précaire ? Ce centre de sport n'est même pas assuré de ses financements pour les mois à venir. C'est là qu'on réalise que ce hall de sport n'est pas comme les autres, pas comme ceux où, moyennant une cotisation, vous avez accès à une multitude de services. Ici, la complexité est au rendez-vous : des activités subsidiées, d'autres payantes... La responsable nous oriente vers d'autres services de sport de la commune. Cependant, elle n'a ni adresse, ni fascicule. Je déciderai de m'atteler à la tâche dès mon retour au bureau. Coups de fil à l'échevinat des sports, de la jeunesse, à la CLES (Cellule de lutte contre l'exclusion sociale de la Commune)... Rien ne s'éclaircit ! Personne ne semble y voir clair. Si je ne veux pas que l'énervement me gagne, je laisse de côté, j'ai d'autres priorités. Dommage, je trouve. Il existe une série de services pour notre public mais l'information ne parvient pas à eux. Et c'est pour ces raisons qu'on réinvente l'eau chaude à chaque fois !*

#### **2.2.19. Atelier corps et voix (4 mars 2011)**

Pour ce dernier atelier, quatre personnes me confirment leur présence. Le jour de l'activité, une grève des transports empêchera deux personnes de s'y rendre. Deux personnes seront donc présentes. Nous profitons pleinement de ce dernier atelier. Les deux participantes s'expriment à la fin de l'atelier (l'une est venue à chaque séance malgré le fait que je devais la rappeler le matin même), elles disent être déçues que ce soit le dernier.

#### **2.2.20. Ecole de Cirque (29 mars 2011)**

L'Ecole de cirque se situe dans le quartier maritime. Une collaboration avec l'épicerie sociale a déjà eu lieu annuellement lors de la fête de quartier « Embarquement immédiat ».

Comme déjà évoqué ci-dessus, la mise en place de la collaboration n'a pas été de soi. Lors de notre premier contact téléphonique avec l'Ecole de Cirque, il nous est demandé d'envoyer une demande écrite par mail. Notre demande est la suivante : *une animation ponctuelle (du type de celle effectuée lors de la fête « Embarquement immédiat »), idéalement à l'Ecole de cirque même (afin que les participants découvrent ce lieu implanté dans leur quartier) et pour un groupe de 5 à 10 personnes. Il serait intéressant de combiner cet atelier avec une visite de l'Ecole de cirque et une présentation des différentes activités accessibles pour leurs enfants.*

D'une part, ils mettront un certain temps à nous répondre. D'autre part, au fur et à mesure du déroulement des autres activités menées avec Amphora, nous réalisons que les clients de l'épicerie sont avant tout en demande d'activités pour leurs enfants. Nous décidons dès lors de réorienter le projet et d'organiser une activité pour les enfants. Nous savons qu'une activité a lieu à l'Ecole de Cirque tous les mardis pour les enfants du quartier.

Voici la description de cette activité sur le site internet de l'Ecole de cirque :

*L'Espace Roulotte est un atelier d'initiation aux techniques de cirque, un espace de jeux, et d'échanges. Comment ça marche ? Aucune inscription n'est demandée, il suffit de passer la porte de l'Ecole de Cirque ! Nous ne demandons pas aux enfants d'être réguliers. Nous leur offrons l'opportunité de venir découvrir l'univers tout en couleur de l'école, de découvrir sa population très*

*diversifiée, ses étudiants, ses professeurs et bien sûr, nous leur proposons une première confrontation aux arts du cirque. Le tout pour la symbolique somme de 50 centimes par séance...*

Nous proposons de constituer un groupe d'enfants (accompagnés de leurs parents) à partir du public d'Amphora. Pendant que les enfants sont à l'activité, les parents visiteront les lieux et recevront des informations sur les différentes activités de l'Ecole de cirque.

Cette proposition semble agréer notre interlocuteur. Nous fixons une date. Comme pour les autres activités, nous réalisons la promotion dans l'épicerie sociale.

La veille de l'activité, nous apprenons qu'une activité a été spécialement mise en place pour notre groupe par l'Ecole de cirque. Finalement, il semble compliqué d'amener le groupe à l'Espace Roulotte parce qu'ils risquent d'être trop nombreux.

Le jour de l'activité, nous fixons rendez-vous à l'épicerie à 16h15, l'atelier a lieu de 17h15 à 18h45. Les personnes qui se rendent à cette activité sont différentes de celles qui fréquentent les autres activités de l'épicerie. Sont présents : sept enfants, un adolescent et quatre adultes.

Nous faisons le chemin depuis l'épicerie jusqu'à l'Ecole de cirque ensemble. À notre arrivée, nous sommes accueillis par la personne en charge du pôle « cohésion sociale », avec qui nous avons organisé l'activité. Elle nous invite à nous asseoir dans la cafétéria et nous explique le fonctionnement du lieu. Nous faisons ensuite une visite des lieux. Les participants sont également invités à poser leurs questions. Au fur et à mesure de la visite, nous réalisons que peu d'activités sont accessibles pour le public d'Amphora. Les stages et les différents cours sont trop onéreux. L'adolescent qui nous accompagne est pourtant très enthousiaste. L'accompagnateur indique aux participants que les Maisons de Jeunes organisent des activités et excursions à bas prix. Nous lui expliquons alors que l'objectif de notre rencontre est justement que les personnes plus précarisées aient accès à des lieux plus « prestigieux » du quartier, comme l'Ecole de cirque. Nous voulons mélanger les publics et sortir d'une logique de ségrégation selon laquelle à chaque catégorie socio-économique correspondraient des lieux de loisirs spécifiques. Malheureusement, il n'a pas de réponse à nous donner. Il se renseignera auprès de ses supérieurs pour voir s'il n'y a pas des « bourses » prévues pour les personnes qui ne pourraient pas payer le prix demandé. L'activité Espace Roulotte reste cependant accessible pour 0,50 €.

L'activité s'est très bien déroulée. Une animatrice a été mobilisée pour notre groupe. Elle animera une heure d'atelier. Les parents restent dans la pièce et regardent leurs enfants. Tant les enfants que les parents semblent satisfaits et même très positifs. Je ne parviendrai pas à savoir si certains d'entre-eux sont retournés à l'activité Espace Roulotte de leur côté. La personne de contact ne nous a pas recontactés concernant les éventuelles bourses pour les stages et autres activités. Nous apprendrons par après que cette personne a quitté son emploi...

#### **2.2.21. Deuxième temps d'arrêt – évaluation (12 avril 2011)**

En avril, nous rencontrons l'animateur et la coordinatrice d'Amphora. L'objectif de cette rencontre est double : nous souhaitons évaluer avec eux le projet « bien-être » ainsi que discuter des suites du projet.

En ce qui concerne les activités chant, malgré le « happening » et la présentation de l'activité par l'animatrice de chant, il n'y a pas eu beaucoup de participants. Nos interlocuteurs nous partagent leurs interprétations. Ils évoquent l'oubli des personnes, une gestion du temps différente et le charisme de l'animateur. Ils insistent sur le fait que les personnes ont du mal à prévoir, surtout à longues échéances, à dire « non » au téléphone, à refuser quelque chose à un professionnel ou à dire que ça ne les intéresse pas. Ils soulignent aussi le rôle de l'animateur. Selon eux, la participation

serait accentuée par les liens qui se tissent entre les gens et l'animateur, ce serait la personnalité de l'animateur qui influe sur la participation des personnes. Ils évoquent également *le temps* et *les priorités*. L'épicerie s'adresse à un public composé majoritairement de femmes qui ont souvent des enfants à charge et qui de ce fait, n'ont pas beaucoup de temps pour elles. En tant que travailleurs de terrain, ils se questionnent tout autant que nous.

Nous leur exposons également les difficultés que nous avons rencontrées dans la construction et la logistique du projet, notamment parce que nous peinons à trouver des informations claires concernant les activités organisées par d'autres structures et associations du quartier. Nous avons rencontré des difficultés dans les contacts avec ces structures : oublis de rendez-vous, incompréhension des demandes, manque d'informations claires, manque d'accueil vis-à-vis du public, etc. De manière générale, nous avons remarqué que les personnes sont en demande d'activités qui répondent de manière plus ou moins directes à leurs besoins concrets (nécessité). Ainsi, on peut vraisemblablement émettre l'hypothèse que, s'il y a eu plus de monde à l'activité aérobic, c'est parce que cela rencontrait l'intérêt réel des parents de trouver des stages sportifs pas trop chers pour les enfants.

En ce qui concerne le suivi du projet, nous décidons de ne plus nous lancer dans l'organisation d'activités nouvelles, nous nous proposons d'accompagner certains des groupes existants, notamment le groupe « pain » et le groupe « couture », de poursuivre notre participation aux Petits-déjeuners et à certains « thé à truc ».

#### **2.2.22. Evaluation du groupe couture et visite de l'exposition Handmade au Musée du Costume et de la Dentelle (10 mai 2011)**

Dès le départ, l'atelier s'est construit en partenariat avec le CCM, étant donné qu'un groupe de femmes désireuses de mettre en place un atelier couture y avait vu le jour peu avant. Les ateliers se déroulent au CCM. Le groupe connaît des hauts et des bas dès ses débuts. Le premier projet qui dynamisera le groupe est la réalisation de costumes pour le spectacle d'école de jeunes enfants. Cette réunion d'évaluation intervient alors que la représentation est terminée depuis quelques semaines. Le but de la réunion est de réfléchir à des objectifs pour la suite, maintenant que la fête de l'école est terminée.

À notre surprise, seules deux personnes sont présentes : une personne qui vient pour la première fois et une personne membre du groupe couture, très investie dans le projet<sup>128</sup>. Il faut savoir que parmi les participantes régulières, seules deux personnes proviennent encore d'Amphora. L'évaluation s'est finalement déroulée sous forme d'une rapide discussion pour présenter le projet et en dégager des pistes pour la suite. La participante, formée à la couture, propose de « customiser » des vêtements récupérés (par exemple mettre des écussons Hello Kitty sur des tee-shirts).

Après un quart-d'heure d'échange, nous partons au musée avec les deux participantes, l'animateur du CCM, l'animateur d'Amphora et moi-même.

#### **2.2.23. Petit-déjeuner (18 mai 2011)**

Ce Petit-déjeuner est centré sur la thématique de l'éducation. Cette séance est animée par un travailleur de l'asbl Solidarité Savoir. Onze personnes sont présentes. Comme nous sommes nombreux, l'animatrice divise le groupe en quatre sous-groupes. Elle nous propose d'échanger pendant quinze à vingt minutes sur un bon souvenir d'éducation en général et/ou en lien avec l'école et un souvenir moins agréable lié à l'éducation. Le Petit-déjeuner est assez participatif : il n'y a

---

<sup>128</sup> C'est cette participante qui a mis en contact l'école et le groupe couture. On pourrait presque dire qu'elle tient le rôle d'une bénévole.

pas d'exposé de la part d'un intervenant extérieur mais une discussion plus libre lors de la mise en commun des réflexions de chaque sous-groupe.

#### **2.2.24. Petit-déjeuner (22 juin 2011)**

Dans la continuité du précédent, ce Petit-déjeuner aborde la question de l'éducation. Dix personnes sont présentes mais la majorité d'entre-elles n'étaient pas présentes lors de la séance précédente. Ce sont des personnes que nous n'avions jamais vues lors d'autres activités. La discussion est davantage basée non plus sur l'école mais sur l'éducation au sens large et sur les relations parents-enfants : perte des valeurs familiales (manger ensemble, traditions, etc.), nostalgie du passé, prégnance des jeux vidéos (vite démodés et très chers), enfants qui ne respectent plus rien, remise en cause de la consommation, etc.

Les expériences des uns et des autres enrichissent le débat et permettent de prendre un peu de distance face aux stéréotypes.

#### **2.2.25. Petit-déjeuner (20 juillet 2011)**

Ce Petit-déjeuner a lieu au CCM. Six personnes d'Amphora sont présentes ainsi que des usagers de Solidarité Savoir et du CCM. Au total, une vingtaine de participants ainsi qu'un travailleur de chacune des trois associations. L'objectif de cette rencontre est de réunir un groupe pour organiser la fête de quartier qui aura lieu durant le mois de septembre : « Embarquement immédiat ».

La plus grande partie de la séance a été occupée par un jeu organisé pour que les participants apprennent à se connaître. Ensuite, les participants se sont répartis par sous-groupes afin d'échanger sur des recettes de cuisine. Une de ces recettes sera choisie pour le repas de la fête de quartier. D'autres séances sont programmées pour la suite de la préparation.

#### **2.2.26. Visite du potager collectif (10 août 2011)**

Le potager collectif se situe à proximité de Tour et Taxis. L'activité est organisée par Amphora en collaboration avec Solidarité Savoir. Six personnes sont présentes. Le but de la visite est de faire visiter ce potager collectif situé dans le quartier et de répondre à la demande de plusieurs personnes d'en apprendre davantage sur la manière de tenir un petit jardin.

Ce jour-là, le temps est superbe. Nous sommes accueillis par Mohamed et Vera, tous deux bénévoles. Vera est d'origine sicilienne et retraitée, elle consacre une grande partie de son temps au jardin. Mohamed est magrébin, il a une quarantaine d'années et s'occupe du jardin quotidiennement. Il y passe bénévolement plusieurs heures par jour.

Pour la petite histoire, ce potager a été créé par les premiers migrants arrivés en Belgique fin des années 1940. Ils ont travaillé la terre durant une trentaine d'années. Dans le courant des années 1980, les terrains furent expropriés et tombèrent à l'abandon. Le lieu est rapidement devenu un squat et une décharge. Vers 2006-2008, l'association le Début des Haricots a voulu remettre en état ce potager. Ils ont été soutenus par diverses associations dont BRAVVO. Depuis lors, l'asbl le Début des Haricots s'est retirée du projet. Seul un médiateur social de BRAVVO est encore investi dans le projet et accompagne les réunions mensuelles.

Aujourd'hui le potager « tourne » très bien, selon les principes de la « permaculture ». Tous les fruits et légumes sont bio et la récolte est divisée entre les personnes investies dans le potager. Un noyau dur d'une petite dizaine de bénévoles se rencontre tous les troisième dimanche du mois pour une réunion visant à l'organisation du jardin et l'information sur certains événements du quartier. Au fur

et à mesure, une marre avec des canards, une serre, un poulailler, des ruches, des toilettes sèches, etc, ont été ajoutés. On y trouve des fruits qui a priori ne poussent pas en Belgique : figues, kiwis, melons, olives, etc. Le potager est orienté plein sud, protégé par un mur, des arbres et un talus. Cela crée un microclimat digne du Sud de la France. Abdel a suivi une formation en apiculture, c'est lui qui réalise les miellées, c'est souvent lui qui fait également les visites (explications et animations). C'est la personne de référence du jardin, il sait ce qu'il faut planter, quand, où et comment. Les décisions au sujet de ce qu'il faut semer se prennent lors des réunions mensuelles (un plan du jardin à l'appui).

Les deux accompagnateurs (de Solidarité Savoir et d'Amphora) ont animé différents jeux pour découvrir le potager de manière ludique. L'activité semble avoir été appréciée par les participants.

## **2.3. Rapport de la MAG**

### **2.3.1. Le contexte**

Comme nous l'avons noté plus haut, le projet que nous avons mené à Amphora présente certaines particularités.

D'une part, le fonctionnement de l'association engendre un turn-over des clients. D'autre part, dans le cadre des activités que nous avons organisées, le public était changeant en fonction de l'activité. Mis à part pour l'atelier « corps et voix » pour lequel certaines personnes sont venues de manière récurrente, la plupart du temps, nous n'avons vu les personnes qu'une seule fois. Nous n'avons dès lors pas pu proposer à ces personnes de faire une évaluation globale du projet.

Pour le recrutement, nous nous sommes adressés aux personnes qui avaient participé à l'une ou l'autre activité mais également à des personnes n'ayant pas participé. En effet, vu les difficultés de recrutement que nous avons rencontrées dans le cadre de ce projet, nous avons pensé qu'il était pertinent d'entendre le point de vue de ces personnes.

Nous avons également convié l'animatrice de l'atelier « corps et voix » et les travailleurs de deux associations avec lesquelles nous avons collaboré.

Pratiquement, un flyer a été réalisé pour faire la promotion des deux matinées de travail. En voici le contenu : « Les activités, les sorties, les animations... STOP ou ENCORE ? Lors de deux matinées, nous discuterons des activités organisées au sein d'Amphora. Venez exprimer vos avis, vos demandes, vos envies... Petit-déjeuner et sandwiches offerts. Atelier organisé en partenariat avec la Fédération des Centres de Service Social. » Nous nous sommes rendus à un Petit-déjeuner pour expliquer notre démarche. L'animateur d'Amphora a distribué des flyers aux clients concernés lors des ventes. Enfin, nous avons contacté certaines personnes par téléphone.

Pour favoriser la participation, nous avons offert le petit-déjeuner et les sandwiches aux participants. Sur les deux journées, nous avons compté douze participants.

Plusieurs éléments ont rendu ces deux matinées moins riches que prévu. Certaines personnes ne sont venues qu'à la première journée et d'autres qu'à la deuxième journée, ce qui a rendu notre travail très complexe. Nous pensons que le choix d'un récit qui, dans ce contexte, ne concerne pas l'ensemble des participants a dissuadé certains de participer à la deuxième journée. Pendant les séances, nous avons assisté à des allées et venues de participants, ce qui nous obligeait à réexpliquer la démarche ou à recontextualiser le propos. Certaines personnes maîtrisant peu le français ont rencontré des difficultés pour s'exprimer et/ou comprendre les consignes.

### **2.3.2. Les récits en bref**

Les récits proposés par les participants constituent le matériau de base de la Méthode d'analyse en groupe. Chaque participant, après un temps de réflexion, est amené à exposer le récit d'une situation dans laquelle il a été impliqué ou dont il a été le témoin direct. Après l'avoir exposé, le participant explique au groupe en quoi son récit lui semble pertinent au regard de la thématique abordée. Au terme de chaque proposition de récit, le groupe convient d'un titre pour le récit.

#### ***2.3.2.1. Embarquement immédiat***

C'est l'histoire d'une fête de quartier réalisée sur deux journées qui ont été très constructives. On a fait les courses et puis on a cuisiné ensemble. Donc, j'ai participé aux courses et à la cuisine. J'ai pu rencontrer d'autres personnes, échanger, c'était très chouette. Malheureusement, je n'ai pas vendu beaucoup de plats. J'avais fait une salade de pommes de terre et elle ne s'est pas vendue. Il y a eu beaucoup d'échanges, c'était très chouette, très constructif.

#### ***2.3.2.2. Personne***

C'est une des premières activités que j'ai organisée ici à Amphora, en partenariat avec le Centre communautaire maritime : l'atelier artistique. Après deux après-midis passés à faire de la promotion, j'ai recueilli dix inscriptions. Certaines personnes étaient enthousiastes, d'autres l'étaient moins. Le jour J, j'attends cinq, dix, quinze minutes, une demi-heure, une heure... toujours personne. Et finalement, personne n'est venu. Je me suis demandé si je n'avais pas forcé un peu la main aux personnes, si je n'avais pas trop insisté pour que les gens viennent. Je me suis demandé aussi dans quelle mesure les gens se sont inscrits parce qu'ils n'ont pas osé me dire non.

#### ***2.3.2.3. L'attente***

Mon récit rejoint un peu le précédent. C'était lors du premier ou du deuxième atelier chant que j'animais. L'atelier se déroulait au CCM. Le rendez-vous avait été fixé à l'épicerie pour qu'on parte tous ensemble avec le groupe vers le CCM. J'étais étonnée du temps à attendre pour que les personnes arrivent. Finalement, on a commencé l'atelier avec une bonne heure de retard. Et tout ça pour avoir trois participants, c'était un peu décevant.

#### ***2.3.2.4. Trop court***

J'ai aimé l'atelier chant, j'ai vraiment aimé mais c'est dommage que ce soit terminé.

#### ***2.3.2.5. Parler de choses importantes***

C'était un petit-déjeuner, où les gens parlaient... Thé à truc ? On a parlé de choses importantes.

#### ***2.3.2.6. Quantitatif-qualitatif***

Moi c'est par rapport à la première animation que j'ai mise en place ici. Il y avait quinze inscrits et seulement deux personnes sont venues. C'était une chouette animation, on a pu discuter, faire connaissance, échanger, etc. Pendant une heure et demie, on a pu aborder beaucoup de choses et en termes d'échanges, c'était super. La quantité n'est pas forcément gage de qualité.

### **2.3.2.7. Coudre des idées**

Je suis venue ici après avoir parlé avec Christophe, parce que dans nos deux associations, un groupe de personnes était intéressé de mettre en place un atelier couture. On a alors organisé un Petit-déjeuner spécialement pour parler de la couture. Au fil de la discussion, et je trouve ça chouette, un thème a débouché sur un tas d'autres sujets. Le fait de partir d'un thème précis, la couture, a fait émerger plein d'autres idées et un tas d'autres échanges.

### **2.3.2.8. Perte de confiance**

J'ai essayé d'aller à l'atelier couture mais le contact n'a pas pris. Chez moi, c'est surtout la confiance qui manque. Si le contact ne passe pas dès le début, c'est foutu et je ne participe plus. Je suis venue trois fois mais à chaque fois, ça n'a pas marché.

### **2.3.2.9. Fête de Noël**

C'était aux alentours des Fêtes de fin d'année. Amphora a organisé une fête. Une quinzaine de personnes étaient présentes pour cuisiner. Une cinquantaine de personnes ont participé au repas. Il y a donc eu beaucoup de monde rassemblé autour de la nourriture, que ce soit pour préparer le repas ou le déguster. C'était très chouette en termes de d'échanges, de discussions, etc.

### **2.3.2.10. Le « Pota-jeux »**

Un moment qui m'a marqué, c'est la visite du jardin collectif. Cette activité était organisée en collaboration par Solidarité Savoir, le CCM et Amphora. On est partis visiter un potager situé pas très loin d'ici. Sur place, on a organisé un jeu (le pota-jeux) pour faire connaître le jardin. Il faisait très beau, on a visité le jardin, il y avait une bonne ambiance.

### **2.3.2.11. La boulangerie fine**

C'est une activité qui a été très appréciée, qui a été très développée et qu'on a fait pendant un an et demi. C'est la boulangerie « Paul » qui a accepté de nous donner les invendus et donc on s'est régalez pendant tout ce temps. Malheureusement c'est terminé. Heureusement que j'ai un peu de stock, depuis que je n'y vais plus. Ca s'est arrêté et pour moi, ça a créé des problèmes financiers conséquents.

### **2.3.2.12. Plus de sport**

Je fais mes courses ici et je suis contente. J'ai été deux ou trois fois faire du sport (ndlr : les sorties organisées au Hall de Sport Heyvaert) et puis il n'y a plus eu. Donc voilà, c'est comme les courses on peut venir un moment et puis ça s'arrête. Et on a des problèmes...

### **2.3.2.13. Parents et enfants**

Moi une activité qui m'a marquée c'est un Petit-déjeuner sur l'éducation. J'ai bien apprécié ce moment, surtout la manière dont chacun a pu donner son avis sur « c'est quoi être parent ». Et, au fur et à mesure que chacun parlait, on a pu se rendre compte des difficultés de chacun, qu'on n'est pas les seuls à avoir des soucis et qu'on peut partager sur la manière dont les personnes vivent avec leurs enfants.

### 2.3.3. « La Boulangerie Fine »

Voici le récit qui a été sélectionné.

Dans le cadre d'Amphora et dans le cadre des activités mises en place, on a eu l'opportunité, via une animatrice qui n'est plus là maintenant, de collaborer avec la boulangerie « Paul » pour récupérer leurs invendus.

Au départ, l'animatrice avait trouvé des sacs devant chez « Paul », dehors dans la rue. Elle a demandé aux responsables s'ils pouvaient venir chercher les invendus et donc c'est en tant que privé qu'elle a commencé cette initiative. Un jour, elle m'en a parlé. Pourquoi à moi ? Parce que je suis plus âgée, je suis douée pour les contacts et j'ai mon expérience multinationale. On est allé ensemble chez « Paul » et on a parlé à la direction qui nous a donné son accord pour systématiser la récolte. On en a alors parlé avec Amphora.

« Paul » à six enseignes à Bruxelles, c'est une boulangerie fine et de qualité qui vise un public particulier (ndlr : un public aisé). Une convention a été signée entre l'épicerie sociale Amphora et la boulangerie « Paul ». J'ai été dans cette initiative depuis le début et donc j'étais bien informée. Il faut savoir que c'est une société mondiale (160 pays partenaires). La convention devait être bien respectée. L'activité a eu beaucoup de succès auprès du public d'Amphora. Dans un premier temps, quatorze personnes avaient accès à ce projet et pouvaient ainsi avoir des petits-déjeuners mais aussi des pizzas, des quiches, des gâteaux, du pain en quantité, etc. Quotidiennement, on récupérait deux sacs poubelles blancs remplis. Ça faisait du bien à notre portefeuille et c'est quelque part le but chez Amphora.

Du jour au lendemain, on m'a dit : « Stop fini, c'est terminé. ». Et voilà, on n'a pas eu plus d'explications. Le fournisseur a voulu interrompre. Et du coup, on ne sait pas « Est ce qu'on n'a pas respecté la convention ? », « Est ce qu'on a mal fait ? », etc. On ne sait pas. Parce qu'il ne faut pas oublier qu'on va dans un lieu qui est luxueux et donc on doit faire profil bas. Et j'ai toujours dit : « profil bas ! ». Et maintenant on est malheureux parce que c'est terminé et ça nous manque. Et si ça se trouve, « Paul » continue à jeter tous les invendus et ils jettent partout d'ailleurs. Le projet a commencé en avril 2009 et s'est arrêté en août 2011.

Précisions de l'animateur d'Amphora : ce n'est pas réellement terminé mais il y a eu un changement de direction. La nouvelle direction nous a dit qu'avant d'arrêter ou de poursuivre le projet pain, elle attend de mieux gérer l'activité première qui est de vendre du pain, de ne pas faire de pertes, etc. Et après, peut-être qu'elle décidera de poursuivre ce projet.

*Comment vous vous organisiez pour participer, pour collecter le pain ?*

Pendant les deux ou trois premiers mois, soit l'animatrice soit moi, on accompagnait tous les jours le groupe. Et j'ai été très à cheval sur le fait de faire profil bas. Comment peut-on avoir un contact auprès de « Paul » ? C'est parce que on s'est engagés à respecter certaines règles : ne pas arriver chacun de son côté, respecter l'heure, être présents, prévenir si on ne sait pas venir, etc. C'est une des conditions obligatoires dans ce genre de « troc », d'aide. Eux, ils peuvent le déduire de leurs frais en tant qu'aide sociale. On doit être respectueux de leur aide. Petit à petit, on a été habitués et donc on allait seuls.

*Le pain n'était pas ramené à Amphora pour être redistribué ?*

Si je devais venir jusqu'ici, j'aurais du prendre deux bus, puis deux métros puis marcher à pied pour ramener le pain ici. Ce n'est pas possible, alors chacun emporte chez soi. De plus, la responsable

d'Amphora m'a signalé qu'elle ne pouvait pas distribuer gratuitement du pain, donc ce projet n'est jamais rentré dans le cadre d'Amphora, c'est resté un projet parallèle.

Par contre, moi ça m'est arrivé d'avoir énormément et je ne veux pas gaspiller, je sais ce que c'est les difficultés de la vie, et à ce moment là, j'allais au Centre Social Protestant où j'allais apporter les invendus en trop là-bas, parce qu'ils font des colis et ils donnent gratuitement ce que j'apportais dans les colis. De mon côté, comme je connais des personnes en difficulté, je redistribuais quand j'avais trop.

*Comment le groupe s'est-il organisé au début ?*

C'est l'animatrice et moi qui avons installé la relation puis on a passé le relais à Amphora qui a fait la convention. J'estimais qu'avec Paul, il fallait un cadre sérieux, il fallait une entité avec laquelle traiter, aucune boulangerie ne va accepter de donner à l'un et l'autre qui vient, à n'importe qui qui se présente. Et puis après, on est allés avec une personne et puis de fil en aiguille, on a accompagné de plus en plus de monde. Mais il faut être régulier. Si c'est : ils viennent, ils ne viennent pas, ben alors on peut oublier. Les personnes habituées ont respecté les conditions : arriver à l'heure, faire profil bas, etc. Avec le temps, il y a eu un peu plus de négligence, moins de discipline et ça a créé des frictions, les gens sont devenus difficiles : « Et moi je n'aime pas ce pain-là, je ne prends pas ça ou je laisse ça ». Ça ne va pas.

Précisions de l'animateur d'Amphora : après le départ de l'animatrice, le projet pain a été géré par une bénévole d'Amphora qui est une ancienne cliente. L'objectif est que ce groupe s'autogère. Ce n'est donc pas un projet pour lequel on doit faire de la promotion, l'intérêt n'est pas d'avoir du monde. Le but est que ce soit géré par des clients ou des anciens clients d'Amphora.

Lorsque la bénévole a repris, elle a bien su gérer les présences. Elle a instauré l'obligation de prévenir si on ne sait pas venir. Au mois de juillet, la nouvelle direction lui a dit qu'elle ne voulait plus poursuivre le projet et qu'ils allaient mettre des produits (ndlr : pour rendre la marchandise non comestible) sur les invendus avant de les jeter aux ordures.

### **L'espace des points de vue**

L'animateur et le rapporteur présentent un travail de synthèse des différents points de vue exprimés lors des échanges. Lors de la présentation de cette synthèse, les participants sont invités à réagir et le travail est soumis à leur critique. Les remarques, demandes de modifications et enrichissements des participants ont été intégrés dans ce chapitre. Lorsqu'ils n'ont pas été intégrés, ce choix est argumenté dans le texte.<sup>129</sup>

#### **2.3.3.1. Qui fait quoi ? (répartition)**

Le récit relate une activité organisée par Amphora et portée par les personnes qui fréquentent l'épicerie : « le groupe pain ». Nous avons tenté d'éclaircir l'organisation de cette activité : il y a différentes personnes, différents acteurs qui font différentes choses.

---

<sup>129</sup> Nous procédons de la même manière lorsque le rapport est rédigé. Les participants en font une relecture et peuvent commenter le rapport, demander des modifications...

## **A. Le fournisseur de pain**

1. Il sélectionne les surplus à donner aux personnes ;
2. Il donne du pain et des denrées alimentaires de qualité ;
3. Si les personnes du groupe sont absentes, il téléphone à la bénévole.

Certains participants insistent sur les qualités d'accueil des employés. D'un employé à l'autre, l'accueil n'est pas le même. Les uns sont plus généreux, les autres laissent les personnes attendre dehors même par temps de pluie, d'autre encore sont particulièrement chaleureux...

## **B. L'animatrice**

Elle est à l'origine de l'initiative, elle a pris les premiers contacts et a concrétisé le projet.

## **C. Amphora**

- Est la structure qui permet au projet de se formaliser
- Joue un rôle d'intermédiaire entre le « groupe pain » et les participants potentiellement intéressés
- Réalise la promotion du projet de manière orale auprès des clients. La promotion est en partie subjective et sélective. Sélective, parce qu'il appartient à l'animateur d'en parler à certaines personnes et pas à d'autres. Il s'adresse particulièrement aux personnes qui lui semblent le plus dans le besoin. Subjective, parce qu'il détermine les critères d'accès au groupe selon ses perceptions propres.
- Rédige de la convention qui lie Amphora et « Paul »
- Offre un soutien, entre autres logistique, pour l'organisation des réunions avec les membres du « groupe pain » (une réunion tous les six mois).

## **D. La bénévole**

- Coordination informelle du groupe pain
- Accompagnement des participants jusqu'à la boulangerie
- Gestion de binôme (qui va quel jour et avec qui ?) selon les affinités entre personnes et les disponibilités de chacun
- Encouragement de l'organisation des réunions quand cela lui semble nécessaire
- Proposition de la rédaction d'une note pour fixer les règles
- Rôle d'intermédiaire entre Amphora et le groupe.

## **E. Les anciens**

Les membres plus anciens sont les personnes qui ont participé au groupe depuis ses débuts.

- Ils transmettent les informations et les règles de bases aux nouveaux membres :

Il semble que cette tâche ne soit pas toujours évidente. Tout d'abord, parce qu'il n'est pas toujours facile de trouver les mots, d'expliquer pourquoi on ne peut pas faire ceci ou cela. La narratrice nous relate des situations où les personnes se sont mal comportées, mettant « l'ancien » dans l'embarras.

- Ils accueillent et accompagnent les nouveaux membres :

Etant donné qu'elles ne se sont pas toujours rencontrées avant, il est arrivé que les personnes n'aient pas les moyens de se reconnaître. D'autant que pour arriver en même temps devant la porte de la boulangerie, le rendez-vous est généralement fixé dans la bouche de métro. Les participants nous relatent des situations assez cocasses.

## **F. Le « groupe pain » (les participants)**

- Déplacement jusqu'à la boulangerie pour aller y chercher le pain

Lorsqu'un participant informe qu'il ne pourra pas être présent, la coordinatrice du projet (la bénévole) contacte une autre personne du groupe. Une participante se plaint d'avoir été parfois contactée deux, voire trois fois par semaine. Elle était envahie de pain, nous dit-elle.

Les retards n'ont pas toujours été évidents à gérer.

- Partage des denrées alimentaires entre les participants de manière équitable

La difficulté est qu'il faut prendre la totalité de ce que « Paul » a à donner. Il ne s'agit pas de choisir ce qu'on aime ou pas. Même chose lors du partage des denrées entre les membres du « groupe pain ». Les nouveaux ont semble-t-il parfois du mal à intégrer cette consigne. Il faut également savoir que cette répartition se fait souvent au coin de la rue ou dans un coin de la station de métro... pas de quoi s'attarder.

- Gestion des surplus de manière individuelle et autonome

Lorsque les participants ne peuvent pas écouler seuls la marchandise, ils en font cadeau soit à d'autres membres de la famille, soit à des voisins, voire même à des sans-abri. Une participante nous raconte en effet avoir été à deux reprises à la Gare centrale pour donner aux personnes sans-abri qui s'y trouvent. Le fait de renverser le rapport, de donner à son tour et de réaliser qu'« *il y a des gens qui ont encore plus besoin que nous, ça fait du bien* », souligne une participante. « *Il y a des familles dans la rue, dans le métro avec des enfants souvent. Je donnais de bon cœur. Parce qu'on me donne à moi de bon cœur. On m'a donné et je peux donner* », poursuit-elle. Une autre surenchérit : « *Mon voisin quand ils m'entendent frapper à la porte, il y a les enfants qui viennent m'ouvrir en criant : 'Maman, c'est la madame du pain, il y a du pain !!'* ».

Le sujet mobilise et crée une certaine émulation. Difficile de passer à la suite, une dernière anecdote pour la route : « *Par rapport à ça, j'ai une anecdote. J'ai accompagné un groupe à la boulangerie et une dame musulmane était avec nous, et elle a emporté des sandwiches à l'américain. Et j'étais étonné et je lui demandé pourquoi et elle m'a répondu : 'Effectivement, je ne mange pas d'américain mais il y a mon voisin qui a des difficultés et il adore l'américain, et je les prends pour lui'. Donc ça permet des échanges et une solidarité.* »

### **2.3.3.2. Les objectifs**

#### **A. Amphora**

L'objectif premier d'Amphora est de pousser à l'autonomie des personnes et donc il y a une véritable volonté d'encourager l'autogestion du « groupe pain ». Amphora vise ainsi l'appropriation du projet par les personnes. Ils encouragent également des projets qui puissent servir directement aux gens, qui puissent rencontrer les attentes et les nécessités quotidiennes.

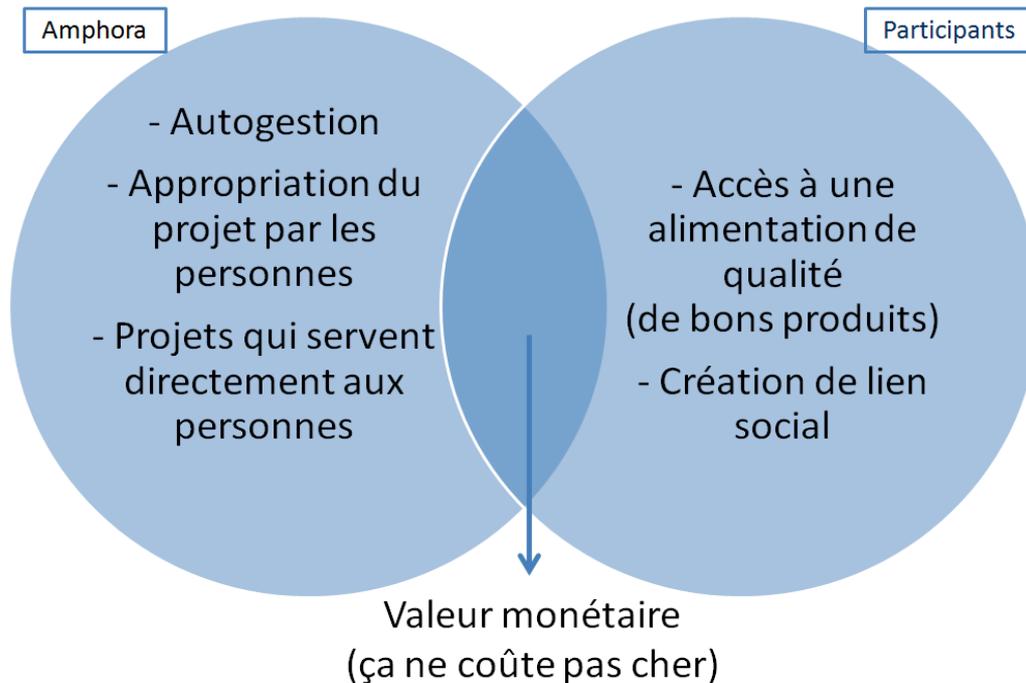
#### **B. Participants**

En général, l'objectif partagé par les participants est d'avoir accès à des denrées alimentaires à la fois de première nécessité (du pain) et de qualité (de bons produits). La qualité des produits influe sur le sentiment des personnes d'avoir accès à des produits « comme tout le monde », voire « des produits de luxe ».

Certains participants ont-ils d'autres objectifs ? Création de lien social ? Adhésion à un groupe ? Volonté d'autogestion ? Après discussion, il semble que non.

### C. Intersection

L'objectif partagé tant par la structure que par les participants, c'est justement d'avoir accès à des biens concrets et matériels dont la valeur monétaire est moindre. C'est le fait que les denrées ne coûtent pas cher.



#### 2.3.3.3. Motivations et freins

Nous avons trouvé nécessaire d'approfondir la question des motivations qu'ont les personnes à participer à ce projet, notamment au vu des difficultés rencontrées durant la mise en place du projet « bien-être » pour lequel nous avons rencontré un fort taux d'absentéisme et des problèmes de ponctualité.

##### A. Les motivations

Parmi les éléments qui favorisent la participation, on trouve tout d'abord l'aspect monétaire : le projet attire parce qu'il permet de « récolter » du pain « gratuitement ». Cela permet aux participants de « réinvestir » l'argent qui aurait dû être consacré à l'achat de pain dans d'autres choses (factures de gaz-électricité, loyer, vêtements pour les enfants, etc.) Le deuxième élément de motivation concerne la qualité des produits : pouvoir avoir accès gratuitement à du pain de qualité ou à des produits de luxe. Aussi, il n'est pas certain que le projet puisse fonctionner de la même manière avec une boulangerie « normale », voire de basse qualité. Le troisième élément concerne les « bénéfices directs et concrets » : le projet fonctionne d'autant mieux que les personnes ont un usage direct et concret du projet. Dans ce cas, pouvoir ramener du pain « sert » directement : petit-déjeuner, pique-nique pour les enfants, etc. Un quatrième élément, c'est de pouvoir « être comme les autres », avoir accès à des produits de qualité comme tout le monde. Le dernier élément concerne les horaires : il est plus facile pour certaines personnes de se libérer en soirée, en-dehors

des heures de rendez-vous, quand les enfants sont à la maison. Sur cet aspect, une participante réagit : « Pour du pain on se libère toujours, c'est nécessaire ».

## B. Les freins

Le projet « pain » présente également certaines entraves. Les horaires, s'ils peuvent être une motivation, peuvent également décourager les participants. En soirée, certaines personnes n'oseront pas sortir parce qu'elles craignent pour leur sécurité. D'autres sont aux prises avec des contraintes familiales : coucher des enfants, préparation du repas... De plus, l'antenne « Paul » se situe à Schumann, ce qui veut dire que les participants doivent se déplacer jusque-là en transports en commun, ce qui peut également entraîner des coûts.

Au-delà des aspects pratiques, on peut faire l'hypothèse que certaines personnes ne participent pas parce qu'elles se sentiraient stigmatisées par l'activité même. Elles auraient l'impression de venir « quémander ». Surtout si l'accueil de l'employé de la boulangerie n'est pas agréable.

Enfin, certaines personnes ne connaissent pas bien le projet étant donné qu'il n'y a pas réellement de promotion. La méconnaissance du projet est un réel frein à la participation.

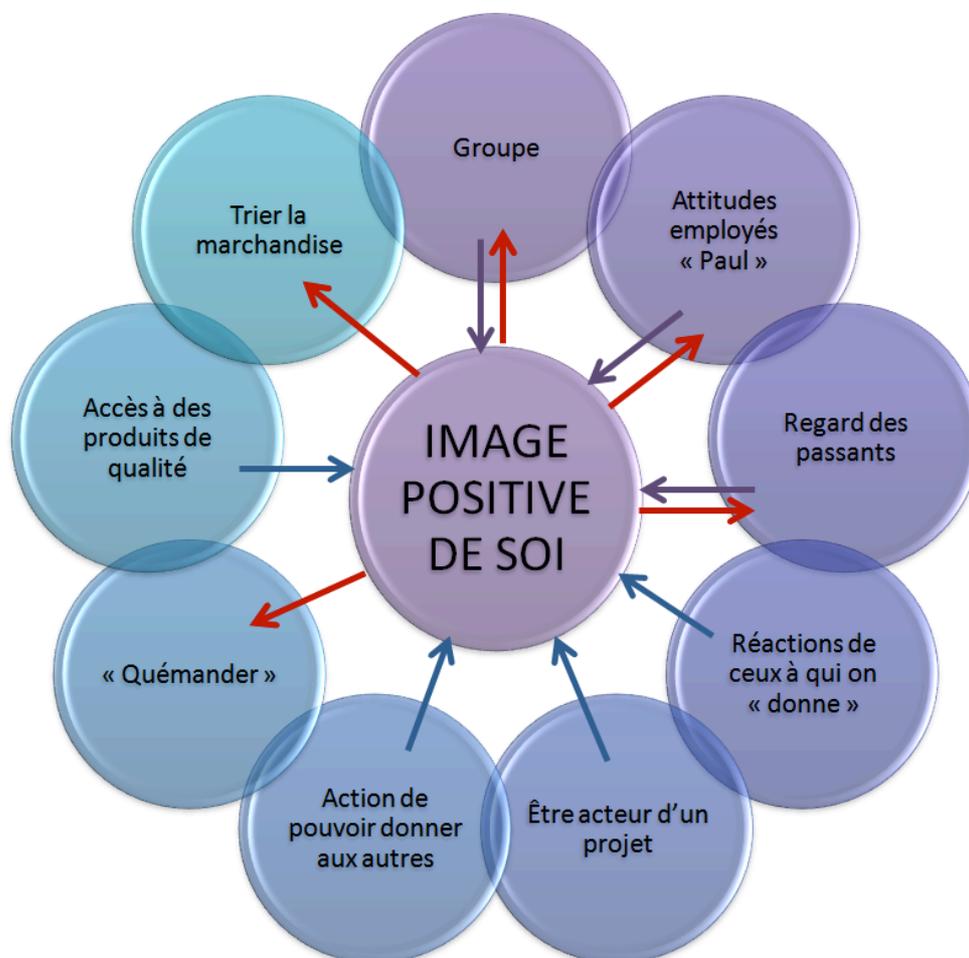


### 2.3.3.4. Image de soi

Nous avons entendu plein de choses qui nous semblaient importantes mais que nous ne savions pas dans quelle catégorie ranger. Nous avons décidé de les grouper sous le chapeau « image de soi » mais ce n'est peut-être pas le bon terme...

L'on a entendu que le groupe<sup>130</sup>, s'il peut être un soutien, peut aussi ternir l'image de soi, si la personne avec laquelle on va chercher le pain se comporte mal. L'attitude de l'employé peut également être « rassurante » s'il est accueillant et gentil mais s'il est dénigrant, elle peut affecter l'image de soi et donner l'impression de venir quémander. Certaines personnes nous ont parlé également du regard des passants, qui peut également être stigmatisant, surtout lorsqu'on est vu avec les sacs poubelles remplis. Le fait d'ailleurs de trier la marchandise à l'abri des regards – dans le métro ou à un coin de rue – n'est pas des plus valorisant. D'autre part, le fait de pouvoir donner à son tour les surplus aura un impact plutôt positif sur l'image de soi, d'autant plus lorsque les personnes à qui l'on donne ont une attitude de reconnaissance. Aussi, les participants ont le sentiment de pouvoir être acteurs de ce projet : ils se rendent de manière autonome sur les lieux, établissent un contact direct avec la boulangerie... Enfin, comme nous l'avons déjà souligné, le fait d'avoir accès à des produits de qualité est valorisant, pour soi et son entourage.

Les flèches rouges « sortantes » marquent les relations qui nuisent à l'image de soi.



<sup>130</sup> Le « groupe pain » n'est pas réellement perçu par ses membres comme un groupe. En effet, l'ensemble des personnes faisant partie du groupe se voient rarement hormis lors des réunions qui ont lieu au mieux deux fois par an.

### **2.3.3.5. Les règles**

Le projet pain a vu ses règles se définir progressivement. Ainsi, au commencement, il y avait des règles implicites de fonctionnement et puis, suite aux problèmes rencontrés, il a été décidé de formaliser ces règles et de les consigner quelque part. Notamment parce qu'il y a une différence entre ce qui est dit et ce qui est compris, que ce soit en termes de langue ou de malentendu.

Voici les différentes règles que le groupe s'est données :

- Etre à l'heure au lieu de rendez-vous
- Prévenir la bénévole en cas d'absence : la bénévole a une carte de téléphone payée par Amphora
- Profil bas/discipline

Cette règle a été largement abordée par les participants lors des échanges et plus particulièrement par la narratrice. Le non respect de celle-ci peut engendrer l'exclusion du projet : *« Concernant cette dame avec qui on a eu des difficultés, la bénévole m'a dit : 'c'est sa dernière chance, je la mets avec toi et si ça ne va pas, elle ne pourra plus faire partie du groupe pain'. Elle l'a mise avec moi parce que je suis plus stricte, plus disciplinée. »*

- Prendre uniquement ce qu'on donne
- Entrer ensemble
- Partage équitable : quantité et type de produits
- Ne pas trier devant la porte

Cette note n'a pas été signée par les membres du « groupe pain ». Il n'est d'ailleurs pas certain que tout le monde en ait pris connaissance. Ces règles étaient le plus souvent transmises oralement.

### **2.3.4. Echange libre**

A la suite de notre présentation de l'espace des points de vue, les participants ont échangé librement sur la thématique des activités. Ensuite, nous avons proposé à chacun de s'exprimer sur d'autres activités d'Amphora et de nous partager pourquoi ils/elles en ont apprécié certaines plus que d'autres.

#### **2.3.4.1. Freins**

Voici ce qui est ressorti au niveau des freins à la participation :

- La question de temps disponible

*« Pour participer le mercredi, je dois m'organiser pour ce tout soit prêt la veille, le mardi. Le thème c'était l'éducation des enfants et ça m'intéressait beaucoup. Et donc, c'est l'intérêt du thème qui prime aussi. Je crois que quand on est intéressé, on fait pour, on s'organise. Mais on doit sélectionner, parce que ce n'est pas toujours possible de faire trois matinées ou des choses comme ça. »*

- L'horaire

Concernant les Petits-déjeuners, voici ce que nous confie une participante : *« Souvent, c'est les mercredis et c'est la course le matin. Le temps d'aller conduire les enfants, le petit-déjeuner termine à 11h30 et on a juste le temps d'aller chercher les enfants. »*

Concernant un cours de danse orientale dans un centre culturel du quartier, une maman nous confie : *« Et c'est l'horaire qui m'empêchait : une fois en semaine (ndlr : en soirée) et une fois*

*durant le week-end, c'est difficile. »*

- Les enfants : garde d'enfants, enfants malades...

- « Utilité » de l'activité

Concernant une activité organisée à Amphora, au cours de laquelle une personne extérieure dispensait des informations sur les factures d'énergie, voici ce que nous confie une participante lorsque nous lui demandons si cette séance l'a aidée à mieux comprendre ses factures : *« Oui mais je comprends, mais je ne sais pas faire grand chose par rapport à ça. Je paye beaucoup tous les mois. »* Nous lui demandons alors si on leur a donné des trucs et astuces pour moins consommer ? *« J'ai fait plein de choses mais je paye beaucoup et je ne reçois rien. C'est difficile. Rien n'a changé. Je me dis qu'il y a quelque chose, il y a un problème parce que je ne gaspille pas beaucoup. (...) Tout est cher. Loger dans la cave c'est 500 € ! »*

- La mobilité : le fait de se déplacer dans un lieu inconnu ou dans un autre quartier

- La recherche d'emploi

*« Il n'y a pas que les enfants, j'ai la recherche de travail qui prend énormément de temps, d'énergie et de soucis. Il faut aller à la mission locale, imprimer des CV, chercher sur internet, etc. Ce qui compte le plus, c'est que moi j'ai besoin d'un travail. Si j'ai un travail, je devrais faire moins de démarches. Mais c'est aussi toute la pression que l'ONEM me met sur le dos et ce n'est pas facile. Et cette pression qu'on nous met. Pour les formations, je l'ai faite en néerlandais mais ce n'est pas suffisant, j'ai beaucoup de notions mais je ne suis pas bilingue. »*

### **2.3.4.2. Motivations**

Voici ce qui est ressorti au niveau des motivations à la participation :

- Intérêt du thème

*« Le thème, c'était l'éducation des enfants et ça m'intéressait beaucoup. Et donc, c'est l'intérêt du thème qui prime aussi. Je crois que quand on est intéressé, on fait pour, on s'organise. »*

- Curiosité

- Sociabilisation, rencontres, discussions

*« Pour connaître les gens. Ce que j'aime bien, c'est venir discuter de savoir un peu tout ce qui se passe, le mélange des personnes et des nationalités (belge, wallonne, flamande, marocaine). Le fait d'être ensemble et de parler, je viens souvent au Petit-déjeuner. »*

- Apprentissage

- Avoir du temps

- Sortir de chez soi

- Echapper à la solitude

- Avoir accès à des activités auxquelles on n'a plus accès parce qu'on n'a plus les moyens

- Se ressourcer

- Utilité matérielle/financière (comme le « projet pain »)
- Possibilité de s'approprier le projet

### **2.3.4.3. Inscrit(e) mais pas venu(e)**

Enfin, nous avons demandé aux participants de nous éclairer sur les raisons qui pourraient amener certains participants à s'inscrire et à ne pas être présents le jour de l'activité.

- La question des priorités : faire un choix

Les propos des participants à ce sujet sont éclairants :

*« Mon expérience, c'est que les personnes sur le moment même ont envie de venir. Mais une fois qu'il faut se déplacer, il y a d'autres choses qui se présentent et il faut faire un choix. »*

*« Et souvent, c'est soit un choix : préparer pour les enfants et être plus à l'aise ou alors faire tout et courir. »*

*« Sur le moment je suis fort intéressée, j'ai envie de sortir. Et puis, il y a d'autres choses, pas un cas de force majeure, mais des choses qui sont beaucoup plus importantes. Ça m'a pris trois ans avant de me réinscrire à la danse. Et ça m'a pris trois ans, parce que je ne serais pas à l'aise de danser si je n'ai pas accompagné mes enfants dans leurs devoirs. A un moment, je me suis dit : 'Non stop !' Parce que j'en avais besoin, pour moi. Je ne me suis pas placée dans l'échelle des priorités mais je me suis mise en parallèle, j'ai choisi un horaire qui me permette de participer et d'allier ça avec les enfants. Le déclic, c'est que je suis arrivée à bout et je me suis dit : 'Si ça continue comme ça, je vais être à bout, je vais être à l'hosto et qui va s'occuper de mes enfants ?' Et trop tard le soir, mon mari ne veut pas. »*

- Les imprévus
- Un emploi du temps chargé

*« C'est le marathon, ça devient sportif de participer aux activités. »*

- Les problèmes de langue

Les personnes n'ont parfois pas compris ce qu'on leur propose. Elles acceptent dès lors de s'inscrire mais ne savent pas de quoi il s'agit.

- La difficulté de refuser

Les participants soulignent cependant l'importance de ces activités, même si leur succès réel reste faible. A ce sujet, une participante nous explique : *« Ce qui est important c'est que les personnes sachent qu'elle ne sont pas toutes seules. Il y a des règles mais il n'y pas d'obligations. On sait qu'il y a des lieux où on peut parler. »* Ce propos est éclairant. Cela signifierait que bien que les personnes, pour les multiples raisons évoquées plus haut, ne viennent pas à certaines activités, le fait de savoir qu'il existe des lieux et des espaces qui leur sont destinés est en soi « apaisant ».

### **2.3.5. Les perspectives pratiques**

En ce qui concerne cette étape, comme plusieurs participants n'ont pas participé au « projet pain », nous avons voulu aborder leur ressenti par rapport aux activités au sens large.

#### ***2.3.5.1. Le projet***

- Les responsables d'Amphora restent en contact avec « Paul » pour la suite.
- Si cela ne fonctionne plus, aller voir d'autres boulangeries et proposer de faire une convention.
- S'inspirer de ce projet pour lancer d'autres projets en lien avec la récupération de denrées alimentaires. La difficulté est de pouvoir assurer au niveau de l'hygiène, par exemple pour la viande.

#### ***2.3.5.2. Propositions d'autres activités en particulier pour les enfants et/ou adolescents***

Les participants sont très demandeurs d'activités pour leurs enfants. Il semblerait aussi qu'il y ait un réel manque d'offre d'activités pour les adolescents.

Le CCM rappelle qu'il lance des activités pour les adolescents.

### **3. LE PROJET « COMITÉ DE SPECTATEURS » MENÉ EN COLLABORATION AVEC LE RESTO DU CŒUR L'AUTRE TABLE DE LAEKEN**

#### **3.1. Brève présentation du Resto du cœur *L'Autre Table***

Ouvert depuis 1996 à tous les publics - usagers ou non des services sociaux - et situé au n°27 de la rue Stéphanie à Laeken, le Restaurant du cœur « L'Autre Table » est une asbl fonctionnant en partenariat avec le CPAS de Laeken (Ville de Bruxelles). Néanmoins, il reste une ASBL indépendante. L'objectif de cette ASBL est :

- D'offrir des repas complets, sains et équilibrés à des tarifs démocratiques ;
- De permettre, dans le cadre d'un projet d'insertion socioprofessionnelle, à des personnes aidées par le CPAS d'acquérir une formation et une expérience professionnelle dans le secteur de la restauration ;
- De proposer un espace de vie convivial et solidaire facilitant les contacts et échanges.

Concrètement, le Resto du cœur de Laeken propose des repas chauds à 2,5 euros, du lundi au vendredi, de 11h30 à 13h30. Ces repas sont préparés et servis aux tables par des travailleurs « Article 60 » encadrés par quelques professionnels. Pour pouvoir bénéficier du tarif minimal, les clients doivent fournir une attestation (mutuelle, etc.) et une carte d'accès leur est alors fournie pour une période limitée (renouvelable). Les membres du personnel du CPAS ont aussi accès au Resto du cœur mais à un tarif plus élevé. C'est également le cas pour le tout venant mais cette catégorie de personnes doit s'acquitter d'une somme encore plus importante. Signalons qu'un petit-déjeuner à petit prix est aussi disponible les lundi et vendredi matin.

Avant notre intervention, le Resto du cœur avait déjà organisé quelques sorties et activités mais de manière très limitée : après-midi jeux de société (en collaboration avec l'asbl Le Piment), participation à la Journée de la soupe et à la Journée mondiale du refus de la misère (en 2008), concert des 25 ans du Restos du cœur à Liège et enfin visite du musée Nausicaa (organisée dans le cadre des « Voluntary days » de Danone).

Le Resto du cœur *L'Autre Table* de Laeken est membre de la *Concertation aide alimentaire*.

#### **3.2. Chronique de notre intervention sociologique**

##### **3.2.1. Projet de départ**

Lors de notre entretien avec le responsable du Resto du cœur, il nous fait part de sa volonté d'offrir au public du restaurant des possibilités d'excursions et/ou de sorties culturelles. Quelques années auparavant, les employés d'une entreprise privée ont organisé, pour les clients du restaurant, une sortie à Boulogne-sur-Mer pour visiter l'exposition Nausicaa. Cette expérience a été vécue très positivement, tant par les employés du restaurant que par les clients. Depuis, les clients sont demandeurs de renouveler ce type d'expérience. Cependant, le Resto du cœur n'a ni les moyens financiers ni le temps d'organiser des sorties. De plus, l'association ne bénéficie pas des tickets Article 27, qui permettraient de diminuer le coût des sorties.

Parallèlement, lors de nos entretiens exploratoires avec les clients du restaurant, un certain nombre de répondants ont exprimé leur envie d'assister à des événements culturels, comme des projections de films, des concerts, des pièces de théâtre ou encore des expositions. Ce type d'activités

représenterait, pour certains, un vecteur d'évasion, une manière d'oublier temporairement les tracés de la vie quotidienne.

Suite à cette première phase (entretien avec le responsable du restaurant et discussions/entretiens avec des clients du restaurant), nous proposons d'aller rencontrer l'association Article 27 pour évaluer ensemble la possibilité d'obtenir des tickets pour le Resto du cœur. Quelle que soit l'issue de cette rencontre, nous organiserons des sorties et/ou événements culturels pour les clients du restaurant.

### **3.2.1.1. Rencontre avec la responsable d'Article 27**

L'entretien avec la directrice de l'asbl Article 27<sup>131</sup> fut l'occasion de récolter différents éléments importants au sujet de la relation public précarisé/culture, dont nous aimerions tenir compte dans l'organisation de notre projet-pilote :

- Un premier élément souligné par la directrice d'Article 27, est **la nécessité de sensibiliser les publics précarisés à l'importance de la culture dans la vie de tout un chacun**. Selon elle, un frein à la participation de ce public à la culture réside dans le fait que certaines personnes ne perçoivent pas l'importance et le rôle de l'art dans notre société. Elle souligne aussi que certains n'envisagent pas leur participation dans ce domaine comme quelque chose de légitime. Dès lors, l'ASBL considère que la réalisation par les travailleurs sociaux d'un travail de sensibilisation auprès des bénéficiaires est fondamentale.
- Un deuxième élément important est **la prise en compte de la diversité des modes de consommation artistique, liée à la diversité des publics**. En effet, selon l'ASBL, au sein des publics fragilisés, les individus n'ont pas un accès égal à la culture. Certaines personnes ont eu l'opportunité (durant leur jeunesse ou à un moment dans leur vie d'adulte) d'être sensibilisées à la culture. De ce fait, ces personnes ont pu intérioriser les codes propres à la consommation artistique et n'ont besoin, pour se réaliser culturellement, que d'une aide financière. D'autres sont depuis toujours exclus du système de consommation culturelle et se retrouvent donc désarmés pour appréhender les œuvres et parfois simplement pour organiser une sortie. Dès lors, afin de pouvoir devenir consommateur culturel, ces personnes peuvent avoir besoin d'un accompagnement se situant tant sur le plan de l'organisation (les aider à se situer par rapport aux multiples offres, pour la réservation, ...) que sur le plan de l'appréhension d'un contenu (leur montrer que l'art et la culture font partie intégrante de chaque individu et de chaque société, les aider à s'approprier une œuvre à travers la pratique de l'art, ...) Partant de ce constat, il s'avère important, lorsqu'une structure décide d'organiser des activités culturelles pour ses bénéficiaires, qu'elle puisse offrir différents modes de consommation artistique, en adéquation avec les différents types de publics ciblés.
- Enfin, un dernier élément souligné par l'ASBL Article 27 est **l'importance de restituer aux publics fragilisés le choix des sorties, afin qu'ils puissent réellement se les approprier**. Exclure les participants du choix des activités culturelles peut occasionner différents problèmes freinant la participation du public à de telles activités. Par exemple, si l'activité culturelle est choisie uniquement par le travailleur social, il y a un risque que son choix soit guidé par certains préjugés du type : « Les personnes précarisées préfèrent assister à des spectacles légers ».

---

<sup>131</sup> L'asbl article 27 est une association défendant le droit de tout individu à la culture. À cet effet, cette association distribue des coupons de réduction pour les activités culturelles et organise différentes modalités d'accompagnement des publics. Plus encore, cette association mène, en collaboration avec des travailleurs sociaux, une réflexion sur les liens entre culture et publics précarisés afin d'en améliorer l'accès.

Pour ce qui est de l'accès pour les clients du Resto du cœur aux articles 27, l'ASBL ne peut malheureusement pas répondre positivement à notre demande. Elle n'a en effet plus les fonds nécessaires pour accepter de nouveaux membres.<sup>132</sup>

### **3.2.1.2. Premier plan d'action**

Voici le premier projet que nous avons rédigé en vue de notre collaboration avec le Resto du cœur. Différentes phases peuvent être repérées dans le déroulement du projet que nous proposons :

- a. **Sensibilisation des publics** à l'importance de l'art dans notre société et à la légitimité de l'accès des publics fragilisés à l'offre culturelle. Les informations à mettre en avant seraient : 1) La culture fait partie intégrante de notre société ; 2) L'accès à la culture est un droit fondamental ; 3) La culture est accessible à tout individu et non à une petite fraction de la population (afin de creuser ces trois thèmes, la documentation produite par l'asbl Article 27 pourrait être utilisée). Pratiquement, il est important de sensibiliser un maximum de personnes. Dès lors, nous proposons de disséminer l'information de table en table, lors des repas et ce, durant quelques semaines avant le début du projet. Si ce projet-pilote rencontre un certain succès auprès des clients et se prolonge, il serait important de répéter ponctuellement cette pratique afin de sensibiliser les nouveaux arrivants.
- b. **Constitution d'un Comité de clients** (dit « Comité de spectateurs ») désirant participer à des activités culturelles et désirant s'impliquer dans leur organisation.
- c. **Réalisation de réunions** présentant aux participants l'offre culturelle et leur laissant élaborer le programme des visites et/ou sorties.
- d. **Réalisation de deux activités culturelles** : l'une se limitant à accompagner le groupe lors de la sortie, l'autre élaborant, en plus de la sortie, une activité connexe permettant aux participants de s'approprier un projet artistique.

Pour ce qui est du coût des sorties, il ne peut pas être supporté par les participants. Etant donné que l'asbl Article 27 ne peut nous soutenir, nous devons être créatifs et répertorier les différentes activités culturelles gratuites ou négocier un prix démocratique.

### **3.2.1.3. Deuxième plan d'action : mise en forme du projet**

Le projet tel qu'il est rédigé ci-dessus reste, sous certains aspects, relativement théorique. Si les constats formulés par l'asbl Article 27 nous inspireront tout au long de la mise en place du projet, nous décidons cependant d'inverser certaines étapes. En ce qui concerne la sensibilisation, nous pensons que c'est par l'expérience – et non par le discours – que notre public pourra éventuellement être sensibilisé à la légitimité de l'art dans la vie.

Nous envisageons d'organiser plusieurs activités avec un degré d'accompagnement et un degré d'implication différents, afin de toucher le public le plus large possible. Avant de constituer un Comité de spectateurs, nous organiserons des activités culturelles en amenant progressivement le public à s'impliquer. Une première activité sera organisée au sein même du restaurant. Une première sortie culturelle sera organisée sur un mode strictement consommatoire, ce qui signifie que les clients n'auront pas leur mot à dire dans le choix de l'activité. Nous sélectionnerons une sortie et nous accompagnerons les personnes intéressées. Ensuite, nous organiserons une deuxième activité s'inscrivant dans une démarche culturelle et artistique plus globale (en accompagnant la visite d'une séance préparatoire, d'ateliers créatifs, de débats ou encore de rencontres avec les artistes),

---

<sup>132</sup> Actuellement à Bruxelles, l'asbl Article 27 distribue des tickets de réduction à 145 associations membres et compte 139 nouvelles demandes d'affiliation.

permettant aux participants de s'approprier l'œuvre et d'exploiter ce à quoi ils ont été confrontés lors de la sortie.

Enfin, pour constituer le Comité de spectateurs, nous proposerons aux clients intéressés de se réunir. Les différentes offres culturelles leur seront présentées et seront discutées pour, au final, laisser le Comité de spectateurs sélectionner une activité.

### **3.2.2. Concrétisation et développement du projet**

Au moment où nous entamons les démarches concrètes pour le lancement du projet, la question du financement des différentes actions est évidemment centrale. La FdSS-FdSSB peut consacrer 1.500 € au (co)financement de l'ensemble des projets liés à la recherche. La part revenant spécifiquement au présent projet est donc assez modeste. De son côté, le Resto du cœur de Laeken peut injecter un petit millier d'euros de fonds propres sur une année. Il faudra donc constamment adapter le projet aux moyens disponibles. Nous voilà directement aux prises avec des contraintes que doivent rencontrer sur le terrain beaucoup d'organisations.

#### ***3.2.2.1. Opportunités saisies avant le lancement du projet***

##### **A. Opportunité financière**

Début septembre 2010, avant que nous n'ayons pu réfléchir collectivement à la mise en œuvre concrète du projet, nous parvient une information concernant l'appel à projets de la Fondation Roi Baudouin (Fonds pauvreté – échéance fin septembre 2010). En accord avec les Restos du cœur, nous décidons de saisir cette opportunité et de constituer un dossier pour la phase qui nous paraît être la plus coûteuse, celle de l'animation d'un atelier artistique. Un professionnel des arts de la scène nous aide à imaginer le contenu du projet. Nous tentons de présenter une formule souple car nous ne pouvons pas anticiper trop rapidement les souhaits et motivations des futurs membres du Comité de spectateurs. Pour nous aider à construire le dossier, nous avons voulu aussi connaître plus en détails une initiative portée par un restaurant social, le Snijboontje.

En effet, au début, ce restaurant social proposait un atelier « respiration, corps, improvisation » au sein même de l'association. Ensuite, a émergé une volonté de faire un véritable projet théâtral et cela s'est concrétisé grâce à une collaboration avec la Maison de la culture et de la cohésion sociale de Molenbeek. Le travail a commencé avec plusieurs bénéficiaires mais, au fur et à mesure que la date du spectacle se rapprochait, les désistements d'usagers se sont multipliés (seuls trois d'entre eux resteront jusqu'au bout). Viennent aussi se greffer des gens plus expérimentés théâtralement (toutefois, les rôles principaux resteront dévolus aux usagers). Malheureusement, au moment où nous voulions nous introduire comme observateurs de ce processus, le groupe connut trop de tensions internes pour que notre présence soit acceptée par les animateurs.

Nous avons quand même construit notre projet, qui consistait à organiser une dizaine d'ateliers hebdomadaires basés sur des techniques d'expression corporelle et théâtrale, encadrés par un professionnel de l'animation participative et créative, le tout dans une visée d'émancipation de soi. La demande de subsides devait être originellement remplie au nom du Resto du cœur mais, pour une raison d'ordre pratique, cela n'a pas été possible. C'est donc au nom de la FdSS-FdSSB que la demande a été introduite, ce qui stratégiquement diminuait nos chances d'obtenir le financement. In fine, notre projet n'a pas été retenu par le Fonds pauvreté de la Fondation Roi Baudouin.

## **B. Conférence**

Durant la journée du 25 octobre, nous assistons à une conférence organisée par l'association Article 27 Bruxelles, articulée en deux parties :

- La première partie est centrée sur les liens entre art et publics précarisés, avec l'intervention de deux orateurs. Le philosophe Claude De Jonckheere nous parle de ses recherches sur le lien entre le créateur et le récepteur, en se basant sur le courant de l'expérience (en opposition à l'esthétisme ou au pragmatisme). Il conclut en nous livrant quelques implications directes sur le travail de la médiation culturelle. Le second intervenant, le sociologue Lionel Thelen, nous emmène dans une réflexion sur « l'art et les personnes inutiles ». Il aborde les concepts de performance et d'évaluation, en les recadrant grâce notamment à la théorie des supports. Il termine sur la notion de confiance et de capacité de création. Ces deux exposés nous ont semblé intéressants, même si nous ne pouvons encore juger de leur utilité directe et concrète pour la mise en œuvre de notre projet avec le Resto du cœur.
- La deuxième partie de la journée est consacrée à la présentation du « Pass Découvertes », reprenant les spectacles conventionnés par Article 27 pour les sorties de groupes. Nous profitons de cette présentation pour nous tenir au courant des spectacles à venir et prendre des contacts avec quelques travailleurs-pédagogues des lieux culturels. Ces personnes ont pour rôle de faciliter la compréhension des spectacles par un public spécifique (école, personnes en difficultés, etc.) Ces mêmes personnes sont disposées à collaborer avec nous, même si nous ne faisons pas partie des associations agréées par Article 27 (voir supra).

## **C. Atelier théâtral**

Au mois d'octobre, suite à un contact avec Article 27, nous avons eu l'occasion de participer à un atelier d'initiation théâtrale donné par une professionnelle de la scène durant une après-midi, avec un public issu du CPAS de la Ville de Bruxelles. Cette expérience fut très instructive même si les personnes présentes semblaient en grande majorité déjà sensibilisées et à l'aise avec les exercices proposés. Cet atelier a-t-il réussi à toucher des usagers du CPAS non dotés d'une certaine confiance et d'un minimum de capital culturel ?

Notons que pour l'une des étapes du projet, nous avons à un moment envisagé qu'un membre de notre équipe de recherche anime lui-même un atelier théâtral ou d'expression scénique. En effet, en possession d'une formation de comédien, il pouvait être une personne de référence pour mener l'animation. Cependant, après réflexion, le double rôle (animateur et chercheur-intervenant) pouvait potentiellement être difficile à gérer : l'enjeu et la pression autour de la réussite artistique de l'atelier pouvait interférer avec la position de recul nécessaire au chercheur.

### ***3.2.2.2. Lancement du projet initial et premières adaptations***

A la mi-octobre, en réunion d'équipe de la Cellule recherche et formation de la FdSS-FdSSB, nous réfléchissons aux moyens de sensibiliser le public à la culture tout en le préparant à la création du Comité de spectateurs.

En ce qui concerne l'organisation même du Comité, nous concluons qu'il sera difficile de proposer un Comité de spectateurs dans lequel les personnes pourront choisir elles-mêmes n'importe quel spectacle disponible sur Bruxelles. En effet, d'une part, certaines personnes ont peu ou aucune connaissance de l'offre culturelle bruxelloise. D'autre part, il ne conviendrait pas de faire croire aux

bénéficiaires que nous pourrions leur offrir accès à des activités culturelles coûteuses, que nous ne pourrions dès lors pas financer.

En ce qui concerne la phase de sensibilisation et de mobilisation du public de L'Autre table à un futur Comité de spectateurs, c'est l'idée de l'importation directe de l'art au sein même du restaurant qui est retenue, suivie par une sortie culturelle dans un lieu extérieur. Amener la culture et l'art au plus près du quotidien des gens nous paraît une porte d'entrée pertinente pour sensibiliser des personnes n'ayant pas, peu ou plus de lien avec le monde artistique. Ces événements culturels introductifs se déclinent sur plusieurs heures de table d'une même semaine (dans le but d'atteindre un maximum de clients) et ferait appel à des formes artistiques diversifiées, pour toucher les sensibilités du plus grand nombre. Suite à ces activités, nous proposerons aux clients une sortie culturelle prédéfinie dans un lieu culturel bruxellois.

Le lancement du Comité s'organisera dans la foulée de ces différents événements dont les modalités pratiques restent encore à définir.

Nous soumettons les idées exprimées ci-dessus aux responsables du Resto du cœur, ces derniers les acceptent.

## **A. Phase de sensibilisation**

### **a) Organisation des spectacles et de la sortie culturelle**

Il s'agit à présent de se mettre à la chasse aux bonnes idées pas chères ! Des questions surgissent immédiatement : quels types de spectacles choisir et comment ? Musique, danse, marionnettes, clowns, etc. ? Quels styles dans chacune de ces disciplines ? Selon quels critères ? Sur base de nos propres sensibilités ou sur celles supposées des clients du restaurant ?

Nous avons aussi une volonté d'offrir des spectacles de qualité d'un point de vue professionnel. Un long travail de recherche débute donc, sur base de plusieurs paramètres, qualitatif mais aussi technique : financier, spatial (la salle du restaurant est un lieu spécifique), temporel (cela doit se passer pendant l'heure de midi), etc. Nous mobilisons nos propres connaissances et contacts (kots à projets, réseau d'artistes des collègues, etc.) Par exemple, pour le choix de la sortie culturelle extérieure, la responsable du Resto du cœur nous aiguille vers le théâtre des Martyrs, nous faisant profiter d'un de ses contacts privilégiés pour obtenir des places à prix réduit. Pour le concert, les artistes trouvés ont adhéré à la cause et se sont limités à demander le remboursement de leurs frais de transport.

Nous expérimentons ici toute l'importance de la mobilisation du capital culturel et social (réseau) dans la mise en place de cette phase du projet.

Après des démarches multiples entamées auprès d'opérateurs culturels variés, nous construisons une proposition de projet adaptée à nos contraintes et, le 1 décembre, nous décidons de soumettre au Resto du cœur les propositions d'interventions artistiques. Nous sommes assis à un bout de table dans le brouhaha du restaurant, l'ambiance est quelque peu (op)pressante, nos deux interlocuteurs ayant peu de temps à nous consacrer. Ils nous disent d'emblée « *qu'il ne faut pas que cela soit gratuit, qu'on leur offre, sinon ils viennent faire leur shopping chez nous. Il faut qu'ils participent, qu'il y ait un projet.* ». Ils constatent que « *le spectacle au Martyr (« Cabaretjes » de Claude Semal) est peut-être plus adapté à notre public. Ce serait Tchekhov, pas sûr que cela marche ou que cela soit de leur niveau... Par rapport au karaoké, c'est aussi de la culture si on veut (rires)* ». Cette dernière affirmation illustre à nouveau le questionnement qui imprégnera tout le processus du projet : la légitimité et le classement hiérarchisé des goûts artistiques (et leur accès), tout comme les idées préconçues au sujet du public-cible.

En-dehors de ces remarques, nos deux interlocuteurs adhèrent aux différentes propositions (voir ci-après) tout en formulant suggestions. En effet, le programme leur paraît un peu trop concentré, puisque l'ensemble des activités aurait lieu sur une seule semaine. Ils préfèrent étaler les spectacles sur plusieurs semaines (« *Le public va être étonné, ils n'ont rien et tout d'un coup on va leur en servir plein, ils vont devenir exigeants par la suite !* ») Une participation financière sera également exigée pour la sortie culturelle, à hauteur, de 1,25 € (pour ne pas créer de discriminations entre détenteurs de tickets Article 27 - estimés à 30% des clients - et ceux qui n'en possèdent pas). L'activité karaoké déjà programmée par le Resto du cœur est intégrée au programme général.

Suite aux remarques formulées, le programme définitif adopté est le suivant :

- 10 décembre 2010 à 13h30 : karaoké (gratuit pour les clients) ;
- 14 décembre 2010 à 13h30 : spectacle de marionnettes : budget : 100 € (gratuit pour les clients) ;
- 17 décembre 2010 de 12h à 13h : concert de musique jazz manouche : budget 50 € (gratuit pour les clients) ;
- 21 décembre 2010 à 20h : « Cabaretjes » de Claude Semal au théâtre des Martyrs : budget : places à 9€ - 1,25 € (contribution client) = 7,75€/client inscrit.

Pour le financement de cette phase du projet, les responsables du Resto nous signalent qu'une somme d'argent est disponible (sans précisions). De notre côté, nous communiquons que nous pouvons avancer maximum 200€. Nous nous quittons sans avoir défini précisément les contributions financières de chacun des partenaires.

#### **b) Publicité des spectacles et de la sortie culturelle**

Nous plongeons à présent de plain pied dans la concrétisation de la première phase du projet. Il faut assurer la publicité et la sensibilisation aux activités proposées auprès des clients du restaurant. Nous confectionnons des affiches (présentant les quatre activités) ainsi que des flyers personnalisés, pour chacune des représentations. Des photos sont mises en évidence pour attiser au mieux l'attention et l'envie des personnes. Ces affiches sont placées à l'entrée et sur les murs du restaurant. Avant chaque spectacle, nous nous rendons à plusieurs reprises au Resto pendant l'heure de table, en privilégiant une approche individuelle avec les bénéficiaires : munis de notre support écrit, nous passons de table en table pour expliquer ce qui les attend (spectacles mais aussi le futur Comité où ils pourront choisir eux-mêmes les activités culturelles). On nous réserve souvent un accueil courtois, enthousiaste mais aussi parfois indifférent ou agacé. Nous voilà déjà plongés dans la diversité des profils en présence. Par ailleurs, le fait que nous soyons de nouveaux acteurs s'introduisant dans l'univers du Resto du cœur suscite certainement quelques appréhensions ou une mise à distance, du moins c'est ce que nous ressentons. Une forme de respect et de non-intrusion nous guide également dans nos contacts : s'approprier et tisser des liens de confiance prend du temps. C'est ainsi que nous ne nous attardons pas trop auprès des clients, nous limitant à leur fournir les informations essentielles. Nous les interrogeons sur la culture et l'art, sans nous montrer trop insistants. Dans les échanges, personne n'a pointé le coût de la seule activité payante (1.25€) comme une barrière à une participation éventuelle. Ce sont surtout les personnes d'un certain âge (50 ans et plus) - majoritaires parmi les clients - qui ont exprimé des craintes de sortir de chez eux en soirée et qui dès lors, se montrent frileuses à l'idée de se rendre à la sortie théâtrale (même si nous annonçons qu'un retour accompagné sera probablement organisé).

### **c) L'activité karaoké**

Le 12 décembre, nous assistons à la première activité, le karaoké (qui était déjà prévu avant notre intervention au sein du Resto du cœur mais qui a été repris dans la programmation générale de la phase de sensibilisation). Nous profitons de cette opportunité pour faire connaissance de manière différente avec une partie du public de L'Autre Table, en-dehors donc du cadre traditionnel de la promotion des activités. On dénombre une douzaine de participants, pour la plupart des femmes âgées de plus de 45 ans. Dans la seconde moitié de l'animation, les apprentis cuisiniers du Resto rejoignent le groupe. Laurent, un trentenaire, est l'animateur du karaoké, il vient du Point Contact de la Ville de Bruxelles. La participation est soumise au bon vouloir de l'animateur. Ainsi, celui-ci n'hésite pas à reprendre énergiquement le micro à une dame qui commençait à chanter, un geste pas très élégant même s'il est vrai que la qualité vocale de l'intervenante laissait à désirer... Il essaye tant bien que mal de pousser le public à prendre le micro mais ce sont finalement toujours les trois ou quatre mêmes personnes qui se risquent à chanter, dont l'animateur lui-même ainsi que le responsable de salle. Ce dernier n'hésite pas à inviter certaines personnes pour quelques pas de danse en sa compagnie et à formuler des blagues connotées qui ne semblent pas être appréciés par l'ensemble de l'assistance. La traditionnelle farandole se forme finalement, à laquelle nous avons pris part de bon cœur. De manière générale, l'ambiance est bonne : on sent que les gens sont là pour se distraire et recherchent une forme de convivialité.

### **d) Spectacle de marionnettes**

Le 13 décembre a lieu le spectacle de marionnettes, joué par deux jeunes artistes professionnelles (rétribuées par la FdSS-FdSSB). Pour des raisons logistiques, il ne se déroule pas dans la salle du restaurant mais dans une pièce attenante. Plusieurs annonces orales effectuées par le responsable de salle annoncent l'événement, qui prendra place juste après le repas, vers 13h30. Nous faisons également un tour des tables. Certaines personnes souhaiteraient y assister mais elles ne peuvent se permettre de rester plus longtemps (et ce pour de multiples raisons : rendez-vous chez le médecin, par exemple). Une quinzaine de personnes sont présentes, dont deux partiront avant la fin de la représentation. Le spectacle dure une vingtaine de minutes. Il y a une belle ambiance créée par la musique et l'accordéon, tout se fait sans paroles et c'est très esthétique. Au début, nous nous sommes demandé si le style ne serait pas trop hermétique mais au bout du compte, il semble qu'une majorité de personnes ait accroché, même si certains nous ont fait part de leur scepticisme. On a pu aussi constater des bavardages et partages de commentaires à chaud durant la pièce. A la fin, les artistes ont invité les spectateurs à manipuler les marionnettes. Un groupe de dames plus âgées sont restées après la pièce, très intéressées, elles ont posé pas mal de questions. Les autres personnes quittent la salle très vite, affirmant divers rendez-vous à respecter. Une idée à retenir pour la prochaine fois serait d'attirer les clients du restaurant sur le lieu du spectacle avec le joueur d'accordéon.

### **e) Concert jazz manouche**

Le 17 décembre a lieu dans la salle de restaurant le concert de musique jazz-manouche. Trois musiciens chevronnés du groupe « Un de ces quatre » (violon, percussions et guitare) donnent à entendre des sonorités variées, avec des ballades légères ou des compositions plus intimistes et mélancoliques. La publicité s'est faite d'elle-même. Quelques personnes sont venues manger spécialement au restaurant ce jour là, pour pouvoir en profiter, d'autres restent plus longtemps qu'à leur habitude dans la salle. Un des trois employés n'hésite pas à prendre la parole pour amener le public à encourager les musiciens, il se risque même à danser un slow avec quelques clientes. A la fin du set, l'employé demande à l'assistance si le concert leur a plu et la salle de répondre par un

rugissement de satisfaction, même si individuellement, certaines personnes ont exprimé leur désintérêt. Les musiciens ont apprécié le public, ils ont eu droit à quelques sourires chaleureux et à des commentaires élogieux.

#### **f) Promotion spécifique pour la sortie au théâtre**

Nous illustrons ici par quelques exemples les raisons qui nous ont été données par les clients du restaurant lors de nos entrevues, pour expliquer leur non inscription à la sortie au théâtre prévue le 23 décembre. Les motifs sont d'ordre médical, géographique, temporel ou artistique :

Habite trop loin (Asse) ; habite Woluwe et le retour le soir est trop long ; le moment n'est pas bien choisi (la veille de Noël) ; n'aime pas le théâtre (bien que son mari ait tenu en son temps une chronique théâtrale à la radio) ; préfère les films d'action ; intéressée mais déménagement de son fils ; intéressé mais doit d'abord vérifier auprès de son administrateur de biens ; la personne est malentendante (et n'a pas les moyens de changer son appareil endommagé) ; personne handicapée qui doit s'arranger longtemps à l'avance avec le bus spécial ; douleur à la jambe et se déplace rarement ; doit garder ses enfants ; ne parle pas le français ; et enfin beaucoup de personnes nous ont fait part de leur intérêt, tout en affirmant qu'elles manquaient de temps (sans donner plus de détails)...

De manière générale, nous avons l'impression que les personnes qui expriment un réel intérêt sont en majorité celles qui fréquentent déjà des théâtres ou du moins qui ont pu dans leur passé goûter aux joies de cette forme d'expression artistique. Par ailleurs, il est plus difficile d'entrer en contact avec des clients qui paraissent (d'apparence) plus en décrochage. Enfin, on constate qu'avec certaines personnes, il convient de répéter plusieurs fois la même information à quelques jours d'intervalle (elles ne retiennent pas l'information et/ou ne comprennent pas toujours du premier coup).

#### **g) Sortie au théâtre**

Le jeudi 23 décembre est le jour de la sortie au théâtre des Martyrs, pour le spectacle de Claude Semal intitulé « Cabaretjes ». Sur les onze clients inscrits, huit sont effectivement présents. La plus grande partie d'entre eux se retrouve au rendez-vous fixé au Resto du cœur, pour un départ collectif en transports en commun. En plus de ces huit personnes, trois accompagnateurs (deux de la FdSS-FdSSB et un de L'Autre Table) encadrent le groupe. Une minorité de personnes se rend directement sur place. Ceux qui ne sont pas venus n'ont pas prévenu de leur absence. Il faut dire que ce soir-là, il neige et gèle fortement et que nous n'avions pas donné de numéro de téléphone au cas où cela s'avérait nécessaire. Parmi les inscrits, seules trois personnes ont payé leur contribution d'avance. Cette confusion s'explique par le fait que les personnes ayant procédé à l'inscription n'ont pas toutes exigé les 1.25€ (problème de coordination). Signalons qu'il n'y avait aucun bénéficiaire de tickets Article 27 parmi les participants. Une fois dans la salle, nous constatons nos places sont très bien situées. La représentation théâtrale est un cocktail de musique live et de textes abordant de manière critique et humoristique des sujets sensibles (par exemple, la manière dont on peut expulser des sans-papiers en Belgique) mais aussi des thématiques plus légères. D'après les impressions recueillies à la fin du spectacle, on peut affirmer que globalement, il a été bien apprécié, un client nous confiant même qu'il n'avait plus ri de si bon cœur depuis longtemps. Nous profitons de ce moment de partage pour sonder les personnes sur l'idée d'un Comité de spectateurs et il semble qu'elles soient preneuses. Le travailleur du Resto du cœur raccompagne les clients qui le désirent jusqu'au point de départ et prendra ensuite sa camionnette pour ramener en quelques uns jusqu'au pas de leur porte. Cette démarche, annoncée au moment de l'inscription, a été fortement appréciée.

Le cout de la sortie s'est élevé à 79,80€ payés par la FdSS-FdSSB.

## **h) Evaluation et perspectives**

Le 21 janvier 2011, nous sommes à l'Autre Table pour effectuer l'évaluation de la première phase. Malheureusement, un des employés est malade mais le responsable principal est bien présent. Ce dernier dresse un constat positif des différentes activités mises en place durant le mois de décembre. Cependant, il aurait souhaité qu'un nombre plus important de clients participent à la sortie au théâtre des Martyrs. Nous répondons qu'il s'agit d'un taux non-négligeable par rapport à ce qui peut se dérouler dans d'autres associations, surtout pour une première et dans des conditions climatiques difficiles. Il signale également qu'il a pu recueillir des échos du public et que ceux-ci s'avèrent positifs : les clients lui reparlent de la pièce et il constate qu'une complicité s'est nouée entre certaines personnes ayant assisté au spectacle.

Pour la constitution du Comité de spectateurs à venir, le responsable du Resto affirme que cette initiative permettra d'avoir une approche plus active. Il insiste pour que ce Comité prenne une vraie place au sein du Resto du cœur, suggérant même une sorte d'officialisation qui devrait favoriser un sentiment d'identification (par exemple « Les Amis du Resto »). Il propose de travailler plus spécifiquement avec l'une des clientes qu'il connaît depuis longtemps (elle était sa cliente lorsqu'il était glacier, dans une autre vie...) Elle pourrait être l'un des moteurs du groupe.

En ce qui concerne les aspects pratiques, nous précisons ensemble les prochaines étapes. Dans un premier temps, il s'agit d'offrir un encadrement assez rapproché au Comité, c'est-à-dire un accompagnement du groupe dans sa recherche d'informations, dans la gestion du budget et des réunions, la communication, etc. Pour le budget, on leur précisera qu'une enveloppe de quelques centaines d'euros est disponible mais qu'il faudra viser de toute façon des activités financièrement peu coûteuses. Le responsable se renseignera auprès de sa supérieure pour déterminer la somme d'argent mobilisable pour le projet du Comité. De notre côté, nous lui annonçons que la FdSS-FdSSB a jusqu'à présent dépensé la somme de 229,80€ et que les dépenses futures ne pourront excéder quelques centaines d'euros.

## **B. Création du Comité de spectateurs**

### **a) Démarches exploratoires**

Avant et au cours de la création du Comité, nous avons établi quelques contacts exploratoires en vue de faciliter le travail dans les différentes étapes du projet :

#### *Maison de la création de Laeken*

Nous avons pris l'initiative de téléphoner à la Maison de la création de Laeken (Centre culturel Bruxelles-Nord), située à deux cents mètres du Resto du cœur. Voilà un lieu du quartier qui pourrait être un partenaire pour le futur Comité, dans la mise en place d'activités culturelles et artistiques. Au téléphone, on nous signale qu'un fonds social interne octroie des réductions jusqu'à 90% sur les ateliers proposés par la Maison de la création (musique, danse, et.) mais cette aide est conditionnée à un entretien individuel avec le directeur, afin de juger de la motivation réelle des demandeurs puisqu'« on constate que c'est ceux qui ont les plus grands avantages qui connaissent le taux d'absentéisme le plus important ». Le 10 février, nous rencontrons le directeur en vue d'explorer les pistes plus concrètes de collaborations potentielles. Après présentation de notre projet, suscitant l'enthousiasme du directeur et semblant parfaitement épouser les objectifs de la Maison de la création (ouverture sur le quartier, sensibilisation à l'art, ...), nous convenons de :

- La possibilité d'organiser une réunion du Comité de spectateurs à la Maison de la création avec gouter et présence d'un artiste pour une initiation artistique (compter 50€/heure). Le but

serait aussi de faire connaître la Maison de la création (idéalement un mardi, jeudi ou vendredi).

- Pouvoir bénéficier des connaissances du directeur dans le milieu de l'art pour nous ouvrir certaines portes (par exemple au Bozar). Il insiste sur le fait que toute forme d'art est accessible, pour autant que la prestation artistique soit de qualité.

Après un engagement non tenu de proposer un atelier de présentation de la Maison de la création et d'initiation musicale à la fin juin, cet événement se produira en septembre (voir infra).

#### *Un pont entre deux mondes*

Le 20 avril, nous rencontrons la responsable du programme « Un pont entre deux mondes », une initiative de la Monnaie qui vise, entre autres, à favoriser l'accès à ses spectacles par un public défavorisé. Après nous avoir expliqué les différentes possibilités que nous pourrions proposer au Comité (pré-générales d'opéras gratuites, concerts de midi gratuits, visite des coulisses de Monnaie, etc.), elle nous fait part de quelques-unes de ses observations : elle a pu constater qu'il était nécessaire, au sein des associations, d'avoir une personne de contact fiable en charge du suivi du projet du Comité, sinon les relations se délitent et les gens ne viennent plus. Dans certains cas, il faut d'abord sensibiliser les travailleurs de l'association à l'art avant d'espérer convaincre les usagers.

#### *Resto du cœur de Saint-Gilles*

Ayant appris l'existence d'un Comité de spectateurs au sein du Resto du cœur de Saint-Gilles, nous rencontrons le 11 mai la coordinatrice pour en savoir un peu plus sur leur expérience.

Avant la création du Comité, le Resto avait déjà accès à des tickets Article 27 individuels, qui continuent à être distribués en-dehors du Comité. Elle exige des bénéficiaires qu'ils reviennent lui montrer le ticket après en avoir fait usage. Si la fonction première de cette exigence est d'avoir la preuve qu'ils ont bien été utilisés, c'est aussi une manière, selon la coordinatrice, d'amener les gens à parler de ce qu'ils ont vu. En ce qui concerne le Comité, celui-ci existe depuis cinq ans et se réunit tous les deux mois à jour fixe. Il a été créé à la demande de quelques clients du Resto. Depuis le début, c'est toujours la coordinatrice qui anime les réunions, bien qu'elle ait essayé de passer le relais mais sans succès, « *c'est une sécurité pour eux* » nous livre-t-elle. Lorsque l'expérience a été tentée, elle a observé que le nombre de participants au Comité diminuait, ils acceptaient difficilement le rôle tenu par une cliente du restaurant. Un PV est rédigé par une personne du groupe (différente à chaque fois) et une copie de celui-ci est donnée à chaque membre du Comité. Les gens viennent avec leurs propositions qu'ils présentent puis l'assemblée vote. Il peut y avoir plusieurs activités organisées le même mois, sans que les mêmes personnes soient présentes à chaque fois. Il y a vingt-cinq places disponibles par mois, qui sont partagées entre les membres du Comité. Les personnes ne faisant pas partie du Comité n'en bénéficient donc pas. Les activités ont lieu en journée (par crainte de sortir le soir) et la plupart du temps la coordinatrice les accompagne. Il arrive qu'à la suite d'un spectacle, les personnes aient envie d'exprimer ce qu'elles ont ressenti (par exemple par des dessins affichés dans le resto, etc.) En général, une vingtaine de personnes sont présentes au Comité : la moitié des participants est active (amène des propositions, etc.) et trois véritables leaders assurent un rôle plus important, notamment la publicité auprès des autres clients. Pour faire partie du Comité et pour éviter les fauteurs de troubles, il faut faire un « stage », comprenant deux participations à un Comité. A la fin de ce stage, les membres du Comité décident par vote de l'intégration ou non du candidat. En cas d'absence non justifiée à une activité, la personne doit payer 1,25€. La vitesse de croisière du Comité n'a pas été atteinte avant au moins une année complète de fonctionnement. A l'époque du lancement, la coordinatrice avait l'avantage de bien connaître les personnes (« complicité ») à travers la fonction d'assistante sociale qu'elle assumait alors au sein du

Resto. Etant donné que le public de ce Resto du cœur comprend également des SDF, il a fallu du temps pour faire tomber les préjugés entre clients.

### **b) Promotion pour le premier Comité de spectateurs**

A l'instar de la phase de sensibilisation, nous procédons de la même manière pour assurer la publicité du premier Comité, qui se déroulera le 3 février (la date a été choisie en concertation avec le responsable de l'Autre Table) : affiches, flyers et discussions individualisées aux tables pendant plusieurs jours. Ces apartés nous permettent de récolter des informations précieuses dont les principales sont communiquées ci-après.

Nous discutons avec Paul, que nous n'avions pas encore vu au Resto et qui pourtant se révèle être un « ancien » (il était malade et l'est d'ailleurs toujours). Il nous confie son intérêt pour le Comité mais malheureusement, il se fera opérer au moment de la réunion. Il nous signale également que les gens peuvent faire leur « shopping d'activités » dans le quartier, puisque trois Maisons de quartier proposent différentes activités de toutes sortes : Espace S, Modèle et Rossignol, sans compter le service seniors de la Ville de Bruxelles. Pierre, un autre client, nous explique tous les voyages en car qu'il a pu déjà effectuer via diverses associations. Par ailleurs, Pierre nous fait part du fait qu'il y a de moins en moins de jeunes au restaurant. D'après lui, cela est dû à la chasse aux chômeurs : soit ils travaillent au noir et ils ne peuvent plus venir, soit ils n'ont plus d'argent et sont dès lors complètement exclus. Carla, une « spitante » pensionnée espagnole émargeant au CPAS (propriétaire de son appartement) déclare faire du shopping avec ses Articles 27, elle se débrouille pour en obtenir quatre à cinq par mois. Elle fréquente aussi plusieurs Comités de spectateurs (CPAS de Saint-Gilles, Resto du cœur de Saint-Gilles et à la Monnaie) et constate que le soufflé peut vite retomber. Selon elle, il est important que l'animateur du Comité sache ce qu'il veut et où aller, même si tout le monde fait part de ses envies... Enfin, elle estime que le Resto du cœur de Laeken est un bon restaurant et bien mieux fréquentable que celui de Saint-Gilles, où l'on trouve des clients aux mauvaises manières.

Les clients qui ne pourront pas participer au Comité avancent souvent l'argument du temps indisponible (je m'occupe de mon mari malade ; ma femme est à l'hôpital ; je m'occupe de mes petits-enfants ; je dois travailler ; etc.) ou du non-intérêt pour l'art.

Dans nos rencontres, certains clients ont évidemment manifesté leur intérêt à l'égard du Comité, notamment ceux qui ont participé à la sortie au théâtre en décembre dernier. Un de ceux-ci nous apprend qu'un des employés du Resto joue dans une pièce et dès lors nous incorporons ce spectacle dans les propositions qui seront soumises au Comité.

Enfin, durant les discussions, nous avons dû préciser que ce qui les attendait était une réunion et non un spectacle et que cela n'était ni obligatoire ni engageant.

Selon les avis récoltés, nous nous attendons à voir au premier Comité une majorité de personnes belges de plus de 40 ou 50 ans.

### **c) Premier Comité de spectateurs**

C'est le jeudi 3 février que se tient le premier Comité de spectateurs. Nous avons préparé cette réunion en sélectionnant quatorze spectacles selon des critères de diversité artistique (musique, théâtre, danse, cinéma et marionnettes), de style (comédie, drame, etc.) et de prix. Une présentation écrite d'une page maximum accompagne chacune des propositions, constituant ainsi un petit dossier. Un des spectacles repris a été sélectionné selon le souhait émis par l'un des clients lors de la phase de promotion.

Lors du repas, avant la tenue de la réunion, nous distribuons le dossier aux personnes souhaitant prendre part au Comité, ce qui leur permet d'avoir le temps d'étudier les différentes propositions. Oscar nous dit d'emblée qu'il souhaite aller au musée de la Centrale électrique. Il a déjà essayé de proposer cette activité au Comité du Resto du cœur de Saint-Gilles mais sa proposition n'a pas été retenue. Une autre cliente manifeste son envie de légèreté et marque sa désapprobation par rapport à l'une des propositions (« Vivre ensemble » de René Bizac, pour lequel nous avons pris contact avec le metteur en scène, qui proposait également un accompagnement à la pièce avec une animation sur le thème de l'intergénérationnel). Par ailleurs, plusieurs personnes ayant manifesté leur intérêt précédemment nous confient qu'elles ne pourront finalement pas assister à la réunion : l'un est pris d'un coup de chaleur et retourne directement chez lui et l'autre doit se rendre à l'hôpital. Nous apprenons qu'un couple de clients pourtant motivés n'est pas présent, parce qu'ils ne viennent jamais manger les jeudis au Resto du cœur.

Il est 13h30 et nous invitons les clients à rejoindre la salle attenante au restaurant. Quatre d'entre eux nous suivent ainsi qu'un des employés du Resto. Celui-ci remplace le responsable qui a du s'absenter en dernière minute. Seuls deux clients semblent se connaître. Spontanément, une des personnes exprime son enthousiasme par rapport à l'initiative, lui permettant de ne pas être seule et de pouvoir partager collectivement une expérience. Après un court tour de table de présentation, nous expliquons l'origine du projet tout en précisant donc qu'à terme le groupe devra s'autonomiser et que notre présence est temporaire. Toutes les tâches que nous prenons à notre charge peuvent être reprises à tout moment par l'un des membres du Comité. Deux clients nous répondent que l'on avisera en temps utile et que c'est très bien comme ça pour le moment. Sur le choix de la sortie, les participants expriment leurs envies: Yvette ne souhaite pas de danse car elle va déjà voir sa petite-fille, pas plus que la visite des serres de Laeken qu'elle connaît déjà depuis 60 ans. Elisabeth privilégie des activités en journée, ne voulant pas s'aventurer dans les rues en soirée. L'employé du Resto lui répond qu'un retour accompagné peut être organisé. Une des clientes a tendance à monopoliser la parole, nous veillons dès lors à équilibrer les échanges. Après un vote, trois spectacles ont été retenus. Par ordre de priorité : le café-théâtre (suggéré par un des clients, voir supra), les marionnettes du Toone et un Shakespeare au théâtre des Galeries. Le choix final se fera parmi ces trois propositions en concertation avec le responsable du Resto du cœur et en fonction de paramètres logistiques (disponibilités des accompagnateurs notamment). La discussion se prolonge au sujet de la satisfaction des clients présents sur le Resto du cœur au niveau de la qualité de la nourriture, du cadre et de l'accueil. L'employé du Resto leur répond notamment qu'il y a peu de SDF parmi les clients vu la situation géographique éloignée du centre ville. Après la réunion, nous nous retrouvons seuls avec l'employé et nous lui confions notre petite déception sur la non sélection du spectacle de René Bizac (voir supra). Selon lui, c'est attendu que des personnes de plus de 40 ans portent leur choix sur du divertissement plutôt que des spectacles plus intellectuels ou conceptuels.

#### **d) Promotion de la première activité choisie par le Comité**

Après discussion avec le responsable du Resto du cœur, le choix s'est porté sur la première proposition du Comité : le café-théâtre. La participation s'élève à 2€. La promotion se déroule toujours selon le même processus : affiches, flyers et tours de tables. Cependant, cette fois-ci nous sommes aussi munis d'une feuille d'inscriptions. A nouveau, nos tours de tables rendent possible des contacts personnalisés avec les clients et sont riches en enseignements sur la (non) participation. Nous en relatons quelques uns :

Paul ne viendra finalement pas car il y a un concert de chansons françaises en même temps à la Maison de quartier Modèle.

Une femme habituée et assez âgée nous fait part du fait qu'elle n'a pas le temps car elle doit s'occuper de ses petits-enfants, c'est sa priorité. Nous sentons la réponse convenue et nous

insistons un peu. Elle finit par avouer que cela ne l'intéresse pas. Avant, elle se rendait à la Monnaie mais retourner au théâtre, cela lui rappellerait trop de souvenirs (sur le mode négatif).

Micheline, habitante du quartier, 61 ans, chômeuse, fait du bénévolat. Elle vient de temps en temps au Resto, cela dépend de l'état de ses finances. Elle est intéressée par les sorties culturelles.

Eric, un homme de 40 ans, voisin de table de Micheline, est passé par le CPAS. Il se dit intéressé par le spectacle mais ne veut pas s'engager tout de suite, il préfère s'inscrire à la dernière minute. Micheline et Eric continuent de parler ensemble alors que nous quittons la table.

Yvette (présente au premier Comité) ne viendra finalement pas car l'activité a lieu le dimanche et elle souhaite assister au match de basket de ses petits-enfants.

Deux femmes d'une septantaine d'années sont fans de musiques africaines. La seule chose qui les intéresse est d'aller danser dans les cafés spécialisés, aux alentours des Abattoirs d'Anderlecht. Elles ne sortent jamais le soir, sauf pour se rendre dans ces lieux (en taxi). Par ailleurs, elles ne veulent pas se retrouver avec les autres vieux du Resto du cœur, elles préfèrent côtoyer des personnes plus jeunes (40-50 ans). Les vieux, disent-elles, se plaignent aussi toujours de leur situation.

Une dame, handicapée, d'une quarantaine d'années, nous confie qu'elle a un nouveau tuteur de biens, elle ne sait pas comment cela va se passer avec lui.

Une dame âgée de 83 ans allait au théâtre jusqu'à ses 70 ans, puis ses problèmes de santé (rhumatismes, etc.) ont fait qu'elle n'y va plus (elle se déplace difficilement).

Un homme, bénéficiant du statut VIPO, est intéressé par la sortie. Il doit demander à un ami s'il veut bien l'accompagner. Il aime bien les revues et les comédies de boulevard. La femme en face de lui n'est pas intéressée, elle a déjà un abonnement aux Martyrs.

Une personne âgée, isolée, me prête une oreille attentive et est intéressée mais malheureusement, elle a déjà prévu de jouer aux cartes avec des amis à ce moment-là.

Une femme seule, néerlandophone, semble avoir un problème de santé mentale. Elle est intéressée mais préfère se prononcer le lendemain.

Deux femmes hispaniques sont très enchantées, elles viendront.

Nous profitons de ces visites au Resto du cœur pour fixer avec le responsable une date pour le prochain Comité. Nous nous accordons sur le fait qu'il faudra du temps pour que la dynamique se déploie pleinement.

#### **e) Première activité du Comité**

Excepté une personne, tous les inscrits sont venus. Nous sommes donc quinze (y compris un accompagnateur FdSS-FdSSB et le responsable du Resto) à venir assister en ce dimanche 20 février après-midi à un café-théâtre-cabaret dans lequel un des employés du Resto du cœur joue. Tous les participants sont relativement âgés, majoritairement de sexe féminin. Certains clients sont arrivés par leurs propres moyens de locomotion (qu'ils soient de Laeken ou d'ailleurs) et le reste (six) ont profité du départ groupé à partir du Resto du cœur. Représenté à Etterbeek, dans une salle de fêtes d'école, le spectacle (amateur) mêlant chansons et sketches dure près de quatre heures, avec trois entractes durant lesquels les spectateurs ont l'occasion de se restaurer. Une ambiance de kermesse/cabaret populaire règne dans la grande salle où de longues tables sont disposées un peu partout. Les clients se dispersent en deux groupes, principalement par souci de visibilité par rapport à la scène.

Certaines personnes ont vraiment beaucoup apprécié le spectacle, d'autres moins (même si, par exemple, Micheline dira qu'il faut aussi donner la place à des gens qui chantent moins bien). Elisabeth nous raconte qu'elle se rendait auparavant au Kaaithheater mais plus actuellement, parce qu'elle n'aime pas le théâtre contemporain (il n'y a plus de costumes, pas de sens, des gens peuvent être tout nus, etc.) En-dehors de la qualité artistique de l'événement, tout le monde semble avoir pris du plaisir grâce à la convivialité. En effet, les entractes ont permis des discussions diverses entre clients et par la même occasion, nous avons aussi pu approfondir nos contacts avec eux. Nous avons à nouveau fait la publicité du concept du Comité. Le prix peu élevé a été relevé et apprécié par plusieurs personnes. A la fin du spectacle, chacun est reparti de son côté (le responsable du Resto du cœur a dû s'éclipser avant la fin pour raisons familiales).

#### **f) Promotion pour le deuxième Comité de spectateurs**

Nous commençons nos traditionnels tours de tables avec les flyers mais très vite nous nous faisons interpellé par un client qui nous signale qu'à la date choisie (9 mars), se déroule un carnaval auquel comptent participer quelques personnes susceptibles de venir au Comité. Mis au courant de cette concurrence, nous déplaçons la date du Comité au 8 mars et revenons le lendemain avec de nouveaux flyers et affiches. Cette nouvelle date ne convient pas à un autre client, Alexandre, car ce jour-là sera servi un américain-frites peu recommandable pour sa santé. De toute façon, nous nous voyons obligé de reprendre la date initiale (9 mars). En effet, la personne à l'origine du changement s'est trompée sur la date du carnaval, il se déroule en réalité le 8 mars ! Nous recroisons Alexandre pour lui communiquer la bonne nouvelle mais il ne pourra pas non plus être présent le 9 mars, en raison d'une messe spéciale de sa paroisse à laquelle il souhaite assister. Bref, nous constatons que trouver une date qui arrange tout le monde est pratiquement impossible. Nous vous faisons part ci-dessous de quelques-unes de nos conversations tenues dans le cadre de la promotion du prochain Comité :

Alfred nous déclare qu'il n'a pas pu venir au dernier spectacle pour raison de santé.

Alexandre affirme qu'il a bien apprécié le dernier spectacle car « on est entre-nous » (personnes du même âge, du même milieu).

Yvette ne veut pas d'une activité qui dure trop longtemps car elle ne veut pas laisser son chien seul toute une journée.

Oscar me fait part de ce qui se passe au Comité de Saint-Gilles : cela a moins bien fonctionné quand les gens ont du faire des démarches eux-mêmes et le public SDF n'est pas facile à gérer. L'animateur doit jouer son rôle, dit-il. Et il faut fixer une date bien à l'avance.

Une femme, seule, bénéficiant du statut VIPO, avait des tickets Article 27 mais on ne lui en donne plus car elle ne participe plus aux activités de l'association qu'elle fréquentait (car elle garde maintenant sa petite-fille). Elle viendra peut-être au Comité.

Une femme, seule, nous confie qu'elle ne connaît pas le monde du théâtre, elle a peur (pas facile de la rassurer !)

Une femme d'origine marocaine n'a pas le temps et ne souhaite pas discuter sur l'art, c'est du ressort de sa vie privée.

Un homme d'origine africaine, bénéficiaire du CPAS, est intéressé par le foot, rien que le foot et suit ses petits-enfants sur le bord des terrains (RSD Jette).

Une femme de 50 ans est intéressée mais elle est malade chronique. Elle ne peut prévoir son état physique à l'avance et ne peut dès lors s'engager à venir.

Un homme à l'allure socialement délicate (hygiène, etc.) nous répond d'abord en affirmant être intéressé par la présence éventuelle de femmes lors de la réunion, pour finir sur l'expression de son désintérêt pour le Comité...

### **g) Deuxième Comité de spectateurs**

Le 9 mars, jour du Comité, munis de notre petit dossier de propositions, nous faisons un dernier tour de tables de promotion. C'est ainsi que deux personnes qui n'avaient pas connaissance du Comité montrent leur intérêt et expriment leurs envies. Toutefois, elles ne pourront pas assister au Comité. Nous mangeons à la même table que des clients que nous commençons à mieux connaître. Le sujet de conversation se centre notamment sur le prix exigé lors de la dernière activité, à laquelle ils ont pris part (hors Resto du cœur) et les avantages matériels reçus.

A 13h30, nous nous retrouvons avec quatorze clients de plus de 40 ans dont une minorité d'hommes et en l'absence d'employé du Resto du cœur. Les propositions que nous mettons sur la table sont enrichies d'une activité supplémentaire, proposée lors de la réunion (cinéma Exploration du Monde). Des réflexions sont formulées sur le fait que le KVS propose des spectacles trop bizarres (« *un homme qui se suicide à la fin dans l'eau* » ou « *avant j'y allais mais c'est trop contemporain* »). Le résultat du vote montre la diversité des sensibilités en présence : quatre activités ont récolté chacune six mentions. A l'instar du dernier Comité, nous expliquons que le choix final du spectacle se fera en concertation avec le responsable du Resto du cœur. Nous proposons également la mise sur pied, lors du prochain Comité, d'une animation artistique en collaboration avec la Maison de la création de Laeken. Aucune objection n'est émise à ce propos. Enfin, nous réitérons notre invitation à nous donner un coup de main dans l'organisation du Comité, en insistant sur notre présence limitée dans le futur. Chacun avec son agenda en main, nous clôturons la réunion et fixons collectivement une date pour le prochain Comité (29 avril) convenant à tout le monde.

Après le Comité, nous nous concertons avec le responsable de l'Autre Table et nous concluons que la sortie en bateau organisée par la Fonderie se fera quand les conditions météorologiques seront plus propices. Les infos concernant les deux autres choix principaux lui seront envoyées. En effet, l'organisation concrète de l'activité choisie est exceptionnellement du ressort exclusif du responsable, puisque nous nous absentons pour une durée d'un mois. Finalement, faute de temps, le Resto du cœur n'organisera pas de sortie.

### **h) Promotion pour le troisième Comité de spectateurs**

Nous utilisons la même procédure que pour les promotions passées. Nous retrouvons souvent les mêmes raisons invoquées au sujet de la (non) participation au Comité/activités. Un des clients nous suggère la visite du musée de la Police à Etterbeek. Nous l'intégrons dans les futures propositions soumises au Comité.

### **i) Troisième Comité de spectateurs**

Comme à notre habitude le jour d'un Comité, nous arrivons au Resto du cœur avant la tenue de la réunion, pour un dernier coup de promotion lors du repas du midi. En ce 29 avril, à notre étonnement, nous constatons que l'assistance dans la salle du restaurant est assez clairsemée. C'est la première fois sur l'ensemble de nos visites que nous sommes face à si peu de monde. Bien vite, un client nous éclaire sur cette situation peu banale : la retransmission télévisuelle du mariage princier de Kate et William se révèle être un redoutable concurrent ! Dès lors, seules deux personnes sur les quatorze présentes lors du dernier Comité ont effectivement honoré la date choisie collectivement. Deux autres clients, dont un nouveau, se sont joints à ce Comité. Il s'agit de Samir, un homme d'origine égyptienne habitant Auderghem. Il vient uniquement prendre son café au Resto, tout en jouant aux échecs, sa grande passion. Parmi les seize différentes propositions, deux récoltent le plus de suffrages : un spectacle au théâtre Océan Nord et la visite du musée de la Police intégrée au dernier moment. Nous convenons également d'organiser le prochain Comité à la fin du mois de juin.

Nous nous concertons avec le responsable du Resto du cœur sur le choix de la prochaine sortie. Le risque est pris de choisir la pièce de théâtre dont le thème se centre sur la frontière parfois floue entre folie et normalité. Après un avoir pris nos renseignements auprès du théâtre, la pièce proposée ne semble pas empreinte de lourdeur ni de pessimisme. Une partie du public du Resto du cœur est mentalement fragile, certains connaissent des problèmes d'ordre psychiatrique mais nous décidons de faire confiance à l'approche artistique du spectacle.

#### **j) Promotion de la deuxième activité du Comité**

La promotion se déroule de manière classique, avec des tours de tables et affiches. Lors de nos discussions, le sujet de la folie ne constitue pas un frein à l'intérêt que les clients portent au spectacle proposé. Ce thème suscite même une motivation chez certaines personnes.

Au fur et à mesure de nos venues successives au sein du restaurant, des liens commencent à se nouer avec une partie des clients, principalement avec ceux qui ont déjà participé à un Comité ou à une sortie. Les conversations dépassent le cadre strict du Comité pour déborder sur des sujets divers (politique, météo, etc.) ou liés à leur sphère intime (santé, famille, etc.) Nous observons qu'entre certains clients, de nouvelles relations se tissent, allant de l'amitié au rejet.

Lors d'un de nos passages, Yvette, une cliente présente tous les jours au restaurant et avec qui nous conversons à chaque fois, se propose spontanément de nous remplacer dans notre rôle de promotion et d'inscription lorsque nous sommes absents. Nous acceptons avec plaisir cette offre de services : elle prendra note des noms dans un petit carnet qu'elle possède et récoltera l'argent. Nous assurons la coordination. Le caissier du restaurant se propose aussi de distribuer les flyers aux clients au moment du paiement. Par ailleurs, Yvette et Elisabeth nous font comprendre que leur implication dans le Comité et les sorties trouvent notamment leur motivation dans le fait de nous faire plaisir.

#### **k) Deuxième activité du Comité**

Ce 25 mai, en plus des trois accompagnateurs (deux FdSS-FdSSB et le responsable du Resto du cœur), les onze inscrits pour la pièce « Ajuste tes pensées petite sœur », au théâtre Océan Nord sont tous présents au lieu du rendez-vous pour le départ collectif. Seuls deux hommes font partie du groupe, composé en majorité de femmes de plus de 50 ans. Par rapport à la dernière sortie, on dénombre quatre nouvelles personnes et par rapport au Comité responsable du choix de la sortie, deux personnes sur quatre sont présentes.

Le spectacle débute et assez rapidement, notre voisine immédiate et cliente du restaurant commence à faire du bruit avec son sac plastique contenant une bouteille qu'elle porte à sa bouche régulièrement. Il s'ensuit également des commentaires à haute voix, pour finir par des interpellations directes aux acteurs. Nous nous voyons obligés de l'évacuer de la salle, tout en douceur et avec une certaine dose de psychologie. Une fois à l'extérieur, il se confirme qu'elle est sous l'emprise de la boisson et qu'elle n'a pas apprécié le début de la pièce. Après que nous l'ayons écoutée, elle finit par rentrer chez elle.

A l'exception d'un client estimant que la pièce reflétait bien les relations infirmiers/médecins, lui-même ayant été brancardier, personne n'a véritablement été accroché par la mise en scène et par les propos du spectacle. Cependant, la majorité relève la qualité de l'interprétation des deux jeunes actrices. Ces dernières, présentes au bar du théâtre, reçoivent d'ailleurs des compliments de la part de quelques clients. Le responsable du Resto du cœur profite de la possibilité de s'asseoir ensemble à une grande table pour offrir un verre. Ce geste est apprécié et crée une dynamique positive où chacun y va de son avis sur la pièce. Une des clientes nous offre à son tour une boisson ! L'ambiance est très conviviale et les discussions s'élargissent à divers sujets. C'est ainsi, par exemple, que nous

apprenons qu'une des participantes est heureuse de cette sortie culturelle car elle n'est plus sortie de chez elle depuis deux années, en raison de soucis de santé. Notons que le grabuge provoqué par la cliente soûle est fermement condamné, certains ne souhaitant plus que cette personne ait accès aux activités futures du Comité. A une heure relativement tardive, une partie des accompagnateurs encadre le trajet de retour en tram.

### **l) Promotion pour la troisième activité du Comité**

Lors de l'un des Comités et des tours de tables, plusieurs personnes avaient exprimé leur envie d'assister à un concert de musique classique ou à un opéra. Saisissant l'occasion qui se présentait à nous dans le cadre de la Fête de la musique, nous avons pu obtenir vingt-cinq places gratuites pour un concert au Bozar.

La promotion de cet événement suit le cheminement classique. Pierre, un client qui était présent lors de la sortie au théâtre, nous dit qu'il habite dans les Marolles et qu'il apprécie de sortir de son quartier pour découvrir d'autres horizons, raison pour laquelle il se rend au Resto du cœur de Laeken. Il est aussi très heureux de pouvoir découvrir le Palais des Beaux-arts, situé près de son quartier. D'autres clients nous font part de leur désintérêt pour la musique classique tandis que d'autres encore sont bloqués par la garde de leurs animaux.

Le taux d'inscriptions (avec une caution de 2€) atteint rapidement un chiffre appréciable, l'activité suscitant un enthousiasme certain, le prestige du lieu n'est pas non plus étranger à ce succès. Nous demandons à Yvette si elle peut prendre en charge les inscriptions lors de nos absences, ce qu'elle accepte de bon cœur. Lors de notre demande, son voisin de table nous « charrie » en affirmant que c'est notre travail et qu'il faudrait qu'on « *bosse un peu plus* ». Par la même occasion, Yvette affirme qu'elle viendra au concert pour nous faire plaisir (encore une fois !) et parce que son amie Elisabeth (qu'elle a rencontrée au restaurant) la pousse à l'accompagner. Initialement, Yvette devait recevoir ses petits-enfants pour son anniversaire. Enfin, Yvette avoue qu'elle s'est mise d'accord avec d'autres clients pour que la cliente soûle (voir activité précédente) ne participe pas à la prochaine sortie : elle lui dira qu'il n'y a plus de places disponibles. Elle craint les conséquences du probable comportement de cette personne : l'expulsion du groupe. Nous lui rétorquons qu'a priori, on n'exclut personne des activités organisées dans le cadre du Comité.

### **m) Troisième activité du Comité**

La liste d'inscriptions comprenait dix-neuf noms. En plus des deux habituels accompagnateurs, ce dimanche 19 juin après-midi, quatorze personnes sont effectivement présentes pour assister à un concert de l'Orchestre national de Belgique, sous la direction musicale de Walter Waller. Une partie des clients s'est rendue directement à l'entrée du Bozar, l'autre a profité du trajet encadré depuis le Resto du cœur. A nouveau, les participants sont tous âgés de plus de 50 ans mais cette fois-ci l'équilibre des genres est atteint. Cinq personnes présentes prennent part à leur première activité du Comité. Certains sont excités à l'idée de découvrir ce lieu et cette salle prestigieuse. Les places attribuées nous permettent de rester ensemble dans la salle. A la fin du concert, tout le monde semble ravi, deux clients avouant qu'ils en ont pleuré. Yvette, qui n'était pas spécialement attirée par la musique classique, affirme qu'elle a été charmée et emportée par la virtuosité des musiciens. Une partie du groupe profite de l'accompagnement du responsable du Resto du cœur pour retourner en direction de Laeken.

### **n) Promotion pour le prochain Comité de spectateurs**

Comme à notre habitude, flyers, affiches et tours de tables constituent les ingrédients pour la promotion. Certains clients viennent spontanément vers nous pour se renseigner sur la date du

prochain Comité, notamment un homme qui souhaite aller voir l'exposition Toutankhamon et qui viendra au Comité pour défendre ce choix. Nous partageons notre repas avec ce que l'on peut nommer progressivement le groupe de base du Comité. Ces moments constituent une occasion d'entretenir nos relations, qui se déclinent progressivement sur le mode affectif avec certains clients. Pour illustrer ce propos, Elisabeth veut prendre une photo avec nous et cette action donne lieu à des appropriations personnalisées et humoristiques de notre personne du genre « *il est à moi, il est à nous* ».

Lors de nos tours de tables, Micheline nous parle d'une exposition dont elle a entendu parler, sur le monde des ingénieurs mais sans pouvoir donner plus de renseignements. Nous lui répondons que nous ferons des recherches et intégrerons sa proposition dans la liste pour le prochain Comité. Un homme âgé nous confie qu'il ne participe pas aux activités de la Maison de quartier Espace S en raison de sa volonté de ne pas côtoyer uniquement ses semblables. Il reproche à l'association de caresser les gens dans le sens du poil, alors que les activités initiées dans le Comité sont beaucoup plus diversifiées et surprenantes.

#### **o) Quatrième Comité de spectateurs**

En ce 1 juillet, à notre arrivée au Resto du cœur, nous interpellons un client sortant du bâtiment pour le questionner sur sa non participation au Comité qui se tiendra en début d'après-midi. Il se justifie par le temps pris à s'occuper de ses petits-enfants, puis en affirmant que les activités sont « *pour les vieux qui s'emmerdent, qui n'ont pas de relations, qui sont seuls* ». Satisfait de sa tirade légèrement provocatrice, il nous salue en précisant qu'à partir de l'automne, son agenda se libérera et qu'il participera volontiers aux activités du Comité.

L'heure de table est encore une fois l'occasion de faire connaissance plus en profondeur avec les clients (et nous distribuons aussi le petit dossier de propositions).

A 13h30, un nombre égal d'hommes et de femmes se dirigent vers la salle attenante au restaurant. Parmi les dix personnes présentes, trois n'ont jamais participé à un Comité. La moyenne d'âge est toujours élevée. Le responsable du Resto du cœur est absent. En introduction, nous expliquons que les clients du restaurant doivent s'approprier le Comité (promotion, recherche, etc.) pour espérer son maintien dans le long terme. C'est ainsi que nous proposons qu'un client prenne en charge l'animation de la réunion mais personne ne se dévoue pour cette tâche. Après réflexion, sans doute aurions nous dû être plus concrets dans la distribution des missions (par exemple : « Qui veut bien m'aider à placer les affiches le jour x ? ») Il y a sept propositions contenues dans le petit dossier dont trois sont issues d'une demande de clients et qui sont enrichies de trois nouvelles activités proposées pendant la réunion. Le vote fait ressortir les trois activités suivantes : visite en bateau sur le canal de Charleroi, exposition Toutankhamon et exposition « Bruxelles, prouesses d'ingénieurs ». Les deux dernières propositions sont issues de clients.

Après consultation auprès du responsable du Resto Du cœur, c'est l'exposition Toutankhamon qui est retenue. Grâce à une relation privilégiée avec l'un des organisateurs, le responsable du Resto du cœur parvient à obtenir vingt places gratuites.

#### **p) Promotion pour la quatrième activité du Comité**

Notre premier passage soulève l'impatience des membres du Comité au sujet du choix final de la prochaine activité et d'autres clients se renseignent sur la procédure à suivre pour s'inscrire. Partie en vacances à la date choisie, Josiane exprime sa déception de ne pas pouvoir participer à cette sortie. Un autre client a déjà été voir l'exposition et affirme qu'il y retournera avec le groupe.

Elisabeth et Yvette acceptent notre demande de prendre en charge les inscriptions lors de nos absences. Nous leur transmettrons une feuille d'inscriptions lors de notre prochaine visite. A notre deuxième venue, sans attendre cette feuille, Yvette a déjà inscrit plusieurs personnes dont les noms sont soigneusement complétés dans un carnet. Elle a également récolté l'argent qu'elle a transmis (avec accusé de réception) à l'un des employés du Resto du cœur. Bref, Yvette a pris les devants ! Elle en profite pour glisser à son voisin de table qu'elle veut bien s'acquitter de cette tâche « *parce qu'il* » (ndlr : parlant de nous) *m'est sympathique et qu'il est parti* ». Nous la taquinons en l'affublant d'une expression que nous avons entendue de la bouche d'un autre client : « Madame la présidente » ! Elle nous confie aussi que ses enfants apprécient qu'elle s'occupe du Comité et que de toute façon elle préfère « *venir au Resto du cœur que de rester chez moi à pleurer devant la photo de mon mari* ». Un autre jour, nous participons à une discussion au sujet des Articles 60 travaillant au Resto du cœur. Les clients présents pensent que peu d'entre eux sont vraiment motivés par leur travail et qu'à la fin de leur contrat au Resto du cœur aucun d'entre eux ne trouvera un job. S'ensuit un débat sur les chômeurs. Une cliente prétend que ce sont tous des profiteurs et qu'ils reçoivent beaucoup d'argent. Tout le monde ne partage pas son avis.

Pour revenir à ce qui nous occupe, la limite des vingt inscrits a été dépassée et nous devons nous assurer auprès du responsable du Resto du cœur que d'autres inscriptions pourront être acceptées. Dix places supplémentaires ont été trouvées. Une somme de 2€ est demandée à chaque participant.

#### **q) Quatrième activité du Comité**

En ce 22 août, le rendez-vous de départ a été fixé à 13h30 au restaurant, nous arrivons vers 12h50 pour pouvoir partager le repas avec les habitués du Comité avant le départ collectif des inscrits pour l'exposition Toutankhamon. A peine entrée dans la salle du restaurant, Yvette nous interpelle vivement en affirmant qu'elle n'aurait plus rien fait pour le Comité si nous n'étions pas venus aujourd'hui. Elle était inquiète car elle ne nous voyait pas arriver alors qu'il est déjà presque 13h. Là voilà rassurée. Une fois à table, nous nous joignons aux discussions et faisons la connaissance de nouvelles clientes qui se disent intéressées par le principe du Comité de spectateurs. A 13h30, nous lançons un appel à haute voix dans la salle pour le départ en tram et métro vers le lieu de l'exposition (Palais du Heysel). Certaines personnes s'y rendent avec leur propre véhicule, tandis que d'autres nous attendent directement sur place (le menu du jour ne leur convenait pas). Arrivés à l'entrée du Palais, nous constatons que toutes les personnes inscrites sont présentes (une ou deux personnes se sont rajoutées et le responsable du Resto du cœur décide de leur acheter les places). A l'entrée du Palais, deux files d'attente importantes s'allongent. Elles auront malheureusement raison de deux clients qui ne peuvent rester aussi longtemps debout. Aucun retour organisé n'est prévu, puisque chacun est libre de profiter aussi longtemps qu'il le souhaite de l'exposition (visite avec audioguide individuel). Certains clients iront boire un verre ensemble à la cafétéria à la fin de leur visite. Les quelques avis récoltés auprès des clients permettent de conclure à la satisfaction générale quant à cette sortie culturelle.

#### **r) Promotion pour le prochain Comité de spectateurs**

La procédure classique est engagée, nous sollicitons l'aide d'Yvette pour distribuer des flyers lors de nos absences. Nous demandons également à Marie, une autre habituée et elle accepte avec plaisir. Par la même occasion, elle nous propose de nous prêter sa caravane située à Han-sur-Lesse pour nos prochaines vacances...

Notre tour de tables nous permet d'entrer en contact avec des têtes inconnues dont voici quelques récits :

Deux hommes au chômage habitant la région de Philippeville et qui viennent régulièrement à Bruxelles pour visiter leur famille et amis, dont l'un les accompagne aujourd'hui. Ils nous font

remarquer qu'il existe peu de restaurants sociaux dans les régions non urbanisées. Ils se montrent enthousiastes par rapport au Comité et tenteront de venir à la réunion.

Un autre homme, au chômage depuis 2 mois (menuisier mis à la porte pour raisons économiques), nous décrit sa situation professionnelle, qui va sans doute s'améliorer d'ici peu et dès lors, il ne se sera probablement pas présent au Comité. Il ajoute qu'il a déjà fréquenté le restaurant social du CSP mais qu'il n'y retournera plus car le service laissait à désirer : on le servait à table de manière rude et peu avenante, ce qu'il n'a pas manqué de soulever auprès d'un membre personnel. Ce dernier lui rétorquant que s'il n'était pas content, il pouvait s'en aller. Notre interlocuteur de conclure notre conversation par ces mots : « *On peut être dans la difficulté mais on a droit à un minimum de respect.* »

Une dame âgée de 60 ans aurait volontiers participé au Comité mais pas sans ses deux copines qui sont absentes.

Un homme pensionné est brocanteur itinérant, du vendredi au dimanche, comme indépendant complémentaire, sinon ils ne s'en sort pas financièrement. Il juge le public du Resto d'un niveau proche du quart-monde et donc apprécie que le Resto, via le Comité, propose des activités « *pour élever le niveau* ». Il se propose de projeter des concerts (dvd) mais en demandant une participation financière « *sinon c'est un dû* ». Il observe que les clients rouspètent beaucoup sur les plats, alors que chez eux ils n'ont même pas accès à ce genre de repas. Bref, il ne sera pas présent au Comité puisqu'il travaille les vendredis.

Un homme ne viendra pas, cela n'intéresse pas, il se contente de sa télé.

Quelques habitués du Comité ne seront pas présents car ils profitent du mois de septembre (moins cher) pour partir en vacances. Deux clients nous suggèrent deux activités à soumettre au vote du prochain Comité.

#### **s) Cinquième Comité de spectateurs**

Ce 2 septembre se déroule le Comité de spectateurs, enrichi d'un atelier découverte musicale co-organisé avec la Maison de la création de Laeken. Cette étape s'inscrit dans le cadre général du projet : il s'agit d'une phase où les bénéficiaires sont eux-mêmes acteurs et producteurs d'une forme d'expression artistique.

Comme à l'accoutumée, nous profitons de l'heure de midi pour distribuer le programme de propositions de sorties culturelles à ceux qui prendront part au Comité. Certains clients ne pouvant rester au-delà de l'heure de table, souhaitent pouvoir lire le document et nous transmettre directement leur vote. Après une fugace hésitation, nous en acceptons le principe. Nous constatons également que certaines personnes rencontrées lors des jours précédents et qui s'étaient engagées à participer au Comité ne sont pas présentes. Par ailleurs, un des employés du Resto du cœur à qui nous avons suggéré d'assister au Comité pour éventuellement en assurer le suivi après la fin de notre recherche est finalement empêché.

A 13h20, nous lançons le départ vers la Maison de la création, située à deux cents mètres du restaurant. Trois hommes et quatre femmes, dont l'une se laisse convaincre par une amie de nous accompagner, tous âgés de plus de soixante ans, se mettent en route. Une fois sur place, nous sommes chaleureusement accueillis par l'artiste qui nous invite à nous asseoir près de ses instruments. Avant le début de l'atelier, nous tenons notre Comité. Une fois de plus, nous rappelons que notre présence n'est pas éternelle et invitons les membres du Comité à s'investir dans l'une des tâches. Nous donnons en exemple les deux personnes ayant déjà donné un coup de main (pour la distribution des flyers, les inscriptions, etc.) Enfin, nous suggérons aussi que la réunion soit dirigée par quelqu'un du Comité et non plus par nous-mêmes. Personne ne se dévoue pour cette tâche ni ne manifeste une envie de s'impliquer dans l'organisation future. Suite au dépouillement des votes,

c'est la visite au Musée des Egoûts de Bruxelles qui remporte le plus de suffrages. C'est une proposition émise par l'un des membres du Comité.

Après une introduction sur la philosophie et le fonctionnement de la Maison de la création de Laeken, dont la volonté est notamment de s'ouvrir sur le quartier et donc aux clients du Resto du cœur, l'artiste (un musicien professionnel) nous invite à faire connaissance avec les instruments présents dans la salle. En effet, nous sommes assis au milieu d'une forêt d'instruments venant du monde entier. L'artiste nous donne la liberté de les essayer et de les apprivoiser. Certains mettent du temps à oser s'en approcher et à en faire sortir des sons. Il nous demande de porter notre choix sur l'un d'entre eux. A cette occasion, on découvre que certains clients ont un passé de musicien : l'un a fait partie d'une fanfare tandis que l'autre a suivi de nombreux cours de piano durant sa jeunesse. Ensuite s'opère la magie de l'écoute collective : chacun est invité à produire des sons avec son instrument pendant un temps donné. Le musicien nous sert de repère en jouant avec l'un des instruments. Nous répétons l'exercice plusieurs fois en échangeant nos instruments entre chaque séance. Le résultat de cet orchestre improvisé est étonnant : chacun est acteur à part entière de la même pièce musicale. L'expérience est diversement appréciée par les participants : certains sont ravis, d'autres pensent que le résultat musical n'a aucune valeur artistique. L'artiste ayant l'habitude de travailler avec un public non averti nous fait part de sa satisfaction. Bref, ce fut la première tentative de faire participer les clients du restaurant à une forme de création artistique personnalisée.

#### **t) Cinquième activité du Comité**

Ce 4 octobre après-midi, à l'exception d'une personne, tous les inscrits (seize) sont présentes pour le départ collectif en transports en communs depuis le Resto du cœur en direction du Musée des egoûts de la Ville de Bruxelles. Une majorité de femmes âgées compose le groupe. Quatre clients n'ont encore jamais pris part à une activité du Comité. Deux accompagnateurs (FdSS-FdSSB et Resto du cœur) encadrent cette sortie. Exceptionnellement, cette activité est gratuite. En effet, la volonté est de ne pas créer de discrimination entre les nombreux habitants de la Ville de Bruxelles composant le groupe et pour qui l'entrée est gratuite et les autres clients. Une fois sur place, le guide nous annonce qu'il a la gorge enflammée et par conséquent, la visite guidée sera limitée à vingt minutes au lieu des soixante prévues initialement. La déception est bien palpable parmi les clients du Resto du cœur, néanmoins l'ambiance reste assez conviviale et chacun semble avoir sa place au sein du groupe. Après la visite, chacun retourne chez lui.

#### **u) Réunion du Comité de spectateurs**

L'objet de la réunion de ce 24 octobre vise uniquement l'application concrète des suggestions émises dans le cadre de la Méthode d'Analyse en Groupe (MAG). Yvette a veillé personnellement à ce que les onze clients du Resto du cœur (dont quatre hommes) ayant participé au processus de la MAG soient présents. Nous menons les débats et le responsable du Resto du cœur nous rejoindra en cours de réunion. Dans le but de fournir une information égale entre tous les participants (puisque tout le monde n'a pas assisté à toutes les étapes du processus de la MAG), nous rappelons les points sur lesquels un consensus a déjà été trouvé durant la MAG et les points restant à trancher. Les discussions se déroulent sereinement, sans soulever de désaccords fondamentaux. A son arrivée, le responsable du Resto du cœur se montre d'emblée très proactif. En effet, il propose les services des employés du Resto pour les aspects pratiques et concrets (panneau d'affichage, soutien à la recherche d'informations, etc.) Il rassure également l'assistance sur son rôle de gardien de la paix pour la gestion des éventuels cas difficiles (lors des réunions, des sorties, etc.) A cette occasion, il réaffirme l'importance de garder un esprit d'ouverture et de solidarité par rapport à tous les clients du restaurant. Enfin, le nom du Comité est adopté : « Comité de l'Autre Table ». La non-mention du Resto du cœur est volontaire : les personnes ne veulent pas pâtir des préjugés que peut évoquer dans l'imaginaire du grand public le nom du Resto du cœur. Les principales décisions se retrouvent

dans la Charte (disponible à la fin de récit). Les participants expriment leur enthousiasme pour la poursuite du Comité et semblent rassurés par l'implication et l'encadrement proposés par le responsable du Resto du cœur.

#### **v) Evolutions ultérieures du Comité**

Selon l'accord conclu avec le Resto du cœur, notre implication dans l'organisation pratique du Comité devait s'arrêter début septembre mais dans les faits, nous avons continué à suivre de près le Comité jusqu'à la réunion du 24 octobre (voir point 2.3.21) et avons même présidé le Comité du 5 décembre (pour cause d'absence du responsable du Resto du cœur). Ci-après, nous vous communiquons quelques moments vécus par le Comité.

Le samedi 5 novembre, les clients ont pu bénéficier du tarif Article 27 (1,25€) suite à une action du théâtre des Martyrs proposant des entrées à ce tarif aux associations en liste d'attente d'Article 27. C'est le responsable du Resto du cœur qui a eu vent de cette action. Il a ainsi proposé cette sortie et accompagné les participants (onze personnes sur quatorze inscrites ont effectivement été présentes).

Le 5 décembre, nous nous rendons au Resto du cœur pour animer le Comité. Son responsable ne pouvant être présent, nous nous sommes proposés pour le remplacer. Ce moment est aussi l'occasion de saluer les habitués du restaurant, ce que nous faisons en nous promenant entre les tables avant la tenue de la réunion. C'est ainsi que nous apprenons qu'un des membres du Comité ne sera pas présent car il est malheureusement atteint d'un cancer du rein. A un moment donné, nous nous asseyons à côté de la plus active des membres du Comité (Yvette) pour prendre quelques nouvelles. Elle nous confie que la personne soûle (cfr sortie théâtre Océan Nord) a encore fait parler d'elle au sein du restaurant en s'engueulant avec son mari et en titubant entre les tables. Elle ne souhaite vraiment pas qu'elle participe à une autre activité, bien que nous lui proposons de lui accorder une deuxième chance. Elle affiche également sa satisfaction par rapport au nombre d'inscrits pour la sortie au théâtre des Galeries le samedi 7 janvier 2012 (les trente places ont déjà toutes trouvé acquéreur). Une sortie au cirque est aussi prévue dans les jours qui viennent (quinze inscrits). Les places ont été obtenues gratuitement et aucune contribution ne sera demandée aux clients, ce qui est en contradiction avec les décisions prises précédemment (voir charte). Yvette nous affirme que lorsqu'elle prend les choses en main, ça bouge. De plus, elle nous fait part de sa volonté de ne pas trop élargir le noyau de base du Comité, sinon la gestion sera trop ardue. Nous lui répondons qu'a priori tout le monde peut venir à la réunion, conformément à la charte. A 13h30, nous nous dirigeons vers la salle de réunion. On dénombre six personnes présentes dont une nouvelle. Sans que nous devions prendre l'initiative de l'animation de la réunion, Yvette prend la parole et commence à discuter des points à aborder. Elle et Pierre se sont concertés préalablement pour proposer au Comité que ce participant puisse apporter une aide au responsable du Resto du cœur pour les différentes démarches, Yvette affirmant qu'il est le plus intelligent du groupe et qu'il a des capacités (avec les ordinateurs, etc.) Tout le monde accepte cette proposition. La nouvelle participante propose la visite des aquariums de Bruxelles, ce qui soulève l'enthousiasme des participants. Cependant, cette sortie sera organisée en février étant donné les multiples activités déjà programmées. Parmi celles-ci figure le petit marché de Noël du vendredi 16 septembre, à l'occasion duquel seront vendues des crêpes confectionnées par Yvette à 0,5€ (le café et la confiture seront fournis par le Resto mais nous ne savons pas si Yvette sera remboursée pour les frais engendrés par la confection des crêpes). On y trouvera aussi des bougies et autres bibelots amenés par quelques membres du Comité. Certains se portent volontaires pour distribuer dans les boîtes aux lettres du quartier le flyer informatif, d'autres pour installer les tables le matin du 16 décembre. Nous intervenons rarement, principalement pour savoir si la charte leur convient, ce qui est le cas. Les membres présents ont aussi réaffirmé leur envie de rester « entre eux ». Lors de la réunion, la bonne ambiance est de mise et nous mangeons des crêpes apportées par Yvette, qui souhaite les faire

goûter avant de les vendre. Il est indéniable que la place qu'elle occupe est importante. Cependant, nous pensons que sa personnalité et ses avis tranchés pourraient à l'avenir constituer une difficulté. Elle n'aime pas beaucoup la contradiction. Bref, la nécessité d'avoir un ou des leaders pour la durabilité des projets soulève la question de leur personnalité et manière de procéder...

## **w) Charte du Comité**

### **Comité de L'Autre Table Charte**

#### **Au sujet du fonctionnement du Comité...**

- Le Comité est ouvert à tous les clients du restaurant L'Autre Table.
- Le Comité se réunit tous les premiers lundis du mois à 13h30 dans la salle attenante au restaurant.
- Les activités se décident par un vote majoritaire mais le Comité veille à varier les activités choisies sur l'année (concert, théâtre, exposition, ...)
- Seules les personnes présentes physiquement au Comité ont le droit de vote (pas de procuration).
- Le Comité fixe la participation financière demandée pour chaque activité choisie (qu'elle soit gratuite ou payante) : généralement entre 2 et 3 euros mais ce montant peut exceptionnellement être augmenté pour une activité spécifique. L'argent récolté sert à financer la caisse commune du Comité.
- Le facilitateur (un des trois employés de L'Autre Table) mène les réunions du Comité et apporte un soutien logistique à l'organisation des activités choisies.
- A la fin de chaque Comité est désignée une personne (appelée personne relais) dont la fonction est de co-organiser avec le facilitateur l'activité choisie à l'issue du Comité (réservation, transport, impression des flyers, etc.)
- Les membres du Comité présents lors de la réunion du choix de l'activité ont la priorité lors de l'inscription à ladite activité (la personne relais contacte les membres présents pour confirmation).
- Yvette est désignée responsable des inscriptions (la fonction comprend aussi la récolte de l'argent). A la fin de chaque Comité est désignée pour le mois à venir une personne suppléante pour remplacer Yvette en cas d'absence.
- Un endroit spécifique et visible au sein du restaurant est créé pour y annoncer les réunions du Comité et les activités choisies.
- Chaque membre du Comité (dans la mesure de ses moyens) essaye de faire la publicité des réunions du Comité et des activités choisies auprès des autres clients du restaurant.

#### **Au sujet des activités organisées par le Comité...**

- Les activités mises en place par le Comité sont accessibles à tous les clients du restaurant dans les limites des places disponibles.
- Les inscriptions se font auprès d'Yvette ou éventuellement auprès de la personne suppléante.
- Une contribution de 2 à 3 euros est exigée à l'inscription à chaque activité (exceptionnellement une contribution de plus de 3 euros peut être exigée).
- La contribution n'est pas remboursée en cas de non présence à l'activité, excepté si la personne prévient au maximum la veille de la tenue de l'activité.
- Les départs et retours des activités se font de manière collective. Une personne peut rejoindre le lieu de l'activité par ses propres moyens mais en informe la personne responsable des inscriptions de ladite activité.
- Un livre d'Or est mis à disposition des clients du restaurant pour y laisser leurs impressions personnelles à propos des activités vécues.

### **3.3. Rapport de la MAG**

#### **3.3.1. Le contexte**

A la fin du mois de juin, de concert avec le responsable du Resto du cœur, nous avons fixé les dates des deux demi-journées de réflexion pour le mois d'octobre, à savoir les lundis 3 et 10 octobre 2011. Etant donné les contraintes liées aux disponibilités du responsable du Resto du cœur et du public visé, dont notamment la difficulté de maintenir une attention soutenue pour des personnes relativement âgées, nous avons convenu de nous limiter à deux demi-journées de 9h à 13h. Le responsable du Resto du cœur a spontanément proposé d'offrir le repas du midi aux participants.

Au niveau du recrutement, nous avons concentré principalement notre énergie sur les personnes ayant participé au moins une fois au Comité. La première personne à qui nous nous sommes adressés était celle dont l'investissement fut le plus considérable. Nous avons pu compter sur son action pour motiver quelques autres membres du Comité. La promotion s'est déroulée de manière strictement individuelle, en face à face, sans affiche ni appel général. L'argument du repas offert gratuitement a également été mobilisé. Il n'a pas été très difficile de convaincre les membres réguliers du Comité de participer aux deux matinées. Pour être certains d'avoir un nombre de participants suffisant, nous avons finalement pris contact avec quelques personnes ayant pris part aux activités sans pour autant faire partie du Comité ; deux d'entre-elles ont effectivement participé à la MAG.

Au niveau organisationnel, nous avons pu bénéficier pour les deux demi-journées d'une salle attenante à la salle du restaurant, la même qui a servi aux réunions du Comité de spectateurs. Il est probable que la localisation familière du lieu de la MAG a facilité le recrutement.

#### **3.3.2. Les récits en bref**

Les récits proposés par les participants constituent le matériau de base de la Méthode d'analyse en groupe. Chaque participant, après un temps de réflexion, est amené à exposer le récit d'une situation dans laquelle il a été impliqué ou dont il a été le témoin direct. Après l'avoir exposé, le participant explique au groupe en quoi son récit lui semble pertinent au regard de la thématique abordée. Au terme de chaque proposition de récit, le groupe convient d'un titre pour le récit.

##### ***3.3.2.1. Un retour désagréable***

Précédemment, j'ai eu l'occasion de participer à une réunion et à une sortie au théâtre (ndlr : dans le cadre d'un autre comité de spectateurs). Nous sommes allés voir la Revue et cela m'a bien plu. Je n'ai pas l'habitude du métro (je me déplace en voiture) mais je n'ai rencontré aucun problème lors du trajet « aller ». Les problèmes sont arrivés à la fin du spectacle. Je n'ai pas l'habitude de sortir tard le soir et je me suis rendu compte que l'aspect des rues en soirée n'est plus le même que pendant la journée, surtout quand on est seul dans le métro à 23h. Je me suis perdu à Bockstael, mais j'ai pu retrouver mes repères parce que j'ai téléphoné à mon épouse qui m'a guidé. J'ai marché plus d'un kilomètre et demi à pied dans le noir. Et comme je suis handicapé à 80%, je me suis dit : « *Il faut prendre ton courage à deux mains, tu n'as pas le choix, tu dois y arriver.* ». Je me suis retrouvé près du cimetière de Jette, avec quelques appréhensions de me faire agresser, et l'angoisse m'a vraiment pris. La nuit ce n'est pas la même chose qu'en journée. J'étais content d'entendre ma femme au téléphone. On rencontre toujours des gens bizarres mais avec l'âge, on n'a plus toujours cette franchise. Je suis enfin rentré à la maison, content d'être arrivé chez moi.

Enjeu : je regrette qu'on ne m'ait pas raccompagné, surtout que j'avais prévenu que je ne connaissais pas le trajet.

### **3.3.2.2. Restez « Groupir »**

Je ne suis ici que depuis neuf mois mais j'ai fait déjà plusieurs activités. Ce qui m'a le plus plu c'est le concert à Liège. Il n'y a qu'une chose que je regrette, c'est que quand on a voulu quitter, on était à quatre alors qu'au départ on était soixante. On ne savait pas où s'asseoir, parce que tout le monde s'était éparpillé. Mais quand on est entrés dans la salle, il faisait déjà tout noir. Heureusement, on a pu quand même s'asseoir sans trop de problèmes. Et puis, il y a aussi l'exposition Toutankhamon : à l'intérieur je suis resté avec la même personne, tout le monde s'est également éparpillé.

Enjeu : on ne reste jamais en groupe. On sort et puis on se retrouve à seulement quelques personnes pour aller prendre le tram. On devrait rester groupés. C'est bon que moi je connais Bruxelles, mais sinon c'est normal que les gens parfois ne s'y retrouvent pas. Tout me plaît beaucoup mais la seule chose que je regrette c'est qu'on ne reste pas ensemble.

### **3.3.2.3. L'horaire**

Moi je suis tout nouveau, j'ai participé à trois activités. J'ai rien à dire de plus à part que tout s'est bien déroulé mais c'est sûr que j'ai bien entendu que parfois ça se termine assez tard.

Enjeu : ce qui me ferait ne pas participer, ce sont les horaires auxquels se déroulent les activités.

### **3.3.2.4. Le mariage de Kate**

De mon point de vue, ce récit fait état d'une sorte de déception. On avait eu le deuxième Comité de spectateurs où l'on était assez nombreux. A l'issue de celui-ci, on avait tous pris nos agendas pour fixer collectivement la réunion suivante. Le jour en question on s'est finalement retrouvés à quatre. Et effectivement, c'était le jour du mariage anglais de Kate et William.

Enjeu : en dépit du fait d'avoir planifié avec les participants une date, cela n'a pas suffi pour qu'il y ait une présence importante. Cependant, on a pu quand même prévoir quelque chose.

### **3.3.2.5. Angoisse et soulagement**

Moi je voudrais parler d'une sortie qu'on a faite pas très loin d'ici, au théâtre à Schaerbeek où l'on s'était engagés sur base d'un descriptif qui avait l'air très sympa. Mais comme cela se passait en soirée, j'étais là pour raccompagner les uns et les autres parce qu'on sait bien qu'en soirée le quartier n'est pas rassurant. C'était au théâtre « Océan Nord ». Le soir en question, on est partis ensemble et quand on est arrivés on a été très bien reçus. Une fois que la pièce a débuté, je me suis un peu défait... D'un point de vue personnel, je pense que la pièce n'était pas très intéressante. J'avais comme une angoisse qu'à notre prochaine sortie, il n'y ait plus personne. Et donc, à la fin du spectacle j'étais très angoissé, je me disais qu'on allait nous renvoyer dans nos foyers. Et pour finir, j'ai été surpris, parce que cette soirée s'est super bien terminée. On a parlé de plein de choses. Et puis on s'est fait offrir un verre...

Enjeu : c'était une sortie très contrastée. Et même si on se plante... Enfin, on ne se plante pas, mais j'avais peur que ça dégoûte tout le monde. J'ai eu un soulagement que vous n'imaginez pas. A la fois une angoisse, qui a dominé la soirée et puis un soulagement terrible après.

### **3.3.2.6. Le voyage en train**

J'ai participé au mois d'août à une activité avec un groupe sur demande de la travailleuse sociale. Le groupe était composé de personnes qui ne pouvaient pas marcher longtemps dans la ville. L'activité regroupait différentes animations dont du théâtre, de la danse, etc., et des activités en-dehors de Bruxelles, pour sortir un peu de la ville. On est partis à Binche pour aller voir le musée du Masque. C'était particulièrement gai comme visite. Cependant, on ne savait pas combien de personnes allaient venir. C'est toujours un peu une crainte, comme tout le monde est libre, on n'a pas de prise là-dessus. A la gare, on voit des gens qui arrivent petit à petit. On était quinze à partir finalement alors qu'à la réunion, il n'y avait que dix personnes. On a fait cette visite, il a fait magnifique, on s'est baladés sur les remparts. Mais ce qui m'a plus particulièrement marqué, c'était le voyage en train où on était dans un espace confiné. Un huis-clos. On passait de banquette en banquette pour discuter.

Enjeu : c'était la manière de pouvoir échanger ensemble qui était agréable. On était dans un espace duquel on ne pouvait pas sortir (le compartiment) et ce n'était pas angoissant, que du contraire.

### **3.3.2.7. L'orchestre**

Je n'ai pas beaucoup participé aux activités mais celle avec les instruments de musique (ndlr : initiation musicale juste après le dernier Comité), j'ai trouvé ça très bien. Personnellement, je ne connais rien du tout, ni les notes, ni le solfège, rien de rien. Mais cette activité était très bien pour moi, je me suis enrichi et j'ai beaucoup appris. On a joué ensemble, comme un orchestre.

Enjeu : c'est une activité où l'on a besoin de tout le monde, tout le monde est important.

### **3.3.2.8. L'évasion**

Il y a la situation de mon mari que j'ai vécue à distance mais où j'étais très angoissée aussi (Cf. Un retour désagréable). Avec mon mari, on a aussi participé à une sortie cinéma, je trouve que c'est enrichissant et c'est une évasion. Ça nous permet de sortir de nos murs, c'est une autre chose. C'est comme avec les Articles 27, c'est pour nous permettre d'être comme tout le monde et d'être dans un autre monde, de sortir de nos quatre murs. Tout ceci s'est passé dans un autre comité quand on était à Jette.

Enjeu : la culture comme une évasion.

### **3.3.2.9. L'information**

Plein de choses ont été dites mais je vais faire part d'une déception. Je ne viens pas souvent manger ici au restaurant. Et quand j'ai voulu m'inscrire pour l'exposition Toutankhamon, c'était complet. J'étais déçue, puisque je participe au Comité même si je ne viens pas souvent au resto. Ce n'est pas au resto de nous avertir ou de téléphoner pour nous prévenir de tout ça. En effet, comment être tenu informé quand on ne vient pas tous les jours ? Parfois c'est une question de date, je pourrais très bien téléphoner pour me renseigner mais je ne vais téléphoner tous les jours pour savoir quoi. Au niveau des sorties, il y en a une que j'ai trouvée très chouette, c'était celle avec Claude Semal, et de plus on est revenus tous ensemble. J'aime bien aussi aller seule aux spectacles mais avec le Comité, j'aime bien aller dans des musées. L'avantage notamment c'est qu'on est en groupe et dès lors on a accès à un guide. Dans le Comité, et comme aux ateliers musique, une force c'est d'être attentifs aux autres.

Enjeu : comment être tenu informé lorsqu'on ne vient pas tous les jours ?

### **3.3.2.10. Toutankhamon**

Jusqu'à présent, j'ai tout apprécié mais ce que j'ai préféré, c'était l'exposition Toutankhamon. C'était bien expliqué et ça valait la peine.

### **3.3.2.11. Le retour en voiture**

J'ai bien aimé quand on est allés à Liège. Pour préciser, Liège était un concert organisé par la Fédération des Restos du cœur. Au niveau des cars, il y a eu pas mal de problèmes partout. Le car de Mons n'est jamais arrivé finalement, d'autres fortement en retard, etc. J'ai vécu un bon moment.

### **3.3.3. Choix du récit : «angoisses et soulagements»**

Voici le récit qui a été sélectionné.

Mon récit concerne la troisième sortie, celle au théâtre Océan Nord se situant pas très loin du Resto. Au niveau publicité, on met des affiches et Alexandre fait un tour de tables individualisé. On avait sélectionné une pièce qui traitait de la folie. On est donc partis ensemble, on était une douzaine, majoritairement ceux qui faisaient partie du Comité. De plus, il faisait beau. On est arrivés à l'heure, on n'a perdu personne en chemin et on a été bien reçus, tout ça commençait très bien. Quelques minutes après que les lumières s'éteignent, on se rend compte que cette pièce est plus hystérique et plus dure que sa description sur papier. Moi cela me crispe un peu et j'imagine bien que dans le groupe, c'est la même chose. C'est un spectacle fort dur, très bien interprété mais fort dur. Et mon angoisse monte et je me dis : «ils ne vont pas aimer...» Et j'avais peur que ça ne casse une dynamique de groupe qui se mettait à peine en place. J'avais peur qu'on nous dise qu'on avait choisi des pièces de dingues, c'est le cas de le dire. De plus, il y avait une personne de notre groupe qui était dans un état anormal. Je vois que cette personne réagit, parle et interpelle les acteurs en plein spectacle ! Et voilà, je me dis que ça part en eau de boudin, encore bien que je n'étais pas assis à côté d'elle... Et c'est le travailleur FdSS-FdSSB qui s'est occupé d'elle et qui l'a accompagnée vers la sortie. Et puis, la pièce a continué sans embûches. A la fin de la pièce, je me dis qu'on ne peut pas partir comme ça, je ne le sentais pas. Et donc j'offre une tournée dans le bar du théâtre. On s'assied et on prend un verre et on passe un très bon moment ensemble. Un deuxième verre nous est gentiment offert par plusieurs participants. Les acteurs étaient là aussi et on a pu partager nos impressions avec eux. On aurait pu rentrer beaucoup plus tôt ce jour là mais on resté tous ensemble jusqu'à 23h et au final on a tous passé une très belle soirée, après une pièce qu'on a moyennement apprécié. J'avoue que je suis passé par un gros moment d'angoisse mais quand on a quitté le théâtre, j'étais rassuré et on a effectivement beaucoup rigolé. Ce qui s'est passé ne m'a pas laissé indifférent. Quand on va de manière collective voir un spectacle, on débrieife. Comme dans toute réunion d'amis, parce qu'avec le temps des liens se tissent et c'est l'occasion de partir sur un sujet et puis sur un autre et puis voilà c'est un truc qui moi m'intéresse beaucoup, on est vraiment dans le lien social.

#### *Premier enjeu : le choix de la pièce et son contenu*

La pièce a été choisie par les personnes du Comité, sur base de propositions très diversifiées, qui sont accompagnées d'un petit texte de présentation. Dans ce cas, la thématique posait question, le facilitateur a alors téléphoné pour s'assurer du caractère accessible et pas trop lourd de la pièce. Mais c'est le Comité qui prend la décision en dernier ressort par un vote à la majorité. En fait, le premier choix est retenu mais parfois le deuxième ou troisième choix l'emporte pour des raisons de facilités techniques, de coûts, de prix, d'horaire, etc.

### *Deuxième enjeu : assumer le choix*

Dans certaines situations, malgré certaines craintes et appréhensions, le choix devrait pouvoir être assumé, quitte à accepter une certaine déception quand un spectacle ne répond pas aux attentes des personnes.

### *Troisième enjeu : la gestion d'une personne au comportement problématique*

Il est important de prévoir dans l'organisation de l'activité une personne pouvant accompagner le groupe lors des sorties, pour pouvoir gérer et faire face à des situations plus problématiques dont certains comportements inappropriés. De manière plus générale, cet enjeu pose la question de l'autogestion du groupe ou du Comité.

### **L'espace des points de vue**

L'animateur et le rapporteur présentent un travail de synthèse des différents points de vue exprimés lors des échanges. Lors de la présentation de cette synthèse, les participants sont invités à réagir et le travail est soumis à leur critique. Les remarques, demandes de modifications et enrichissements des participants ont été intégrés dans ce chapitre. Lorsqu'ils n'ont pas été intégrés, ce choix est argumenté dans le texte.<sup>133</sup>

Signalons qu'avant la présentation, un des participants souhaite utiliser le terme de facilitateur au lieu d'animateur pour souligner le fait que les participants ne doivent pas attendre à être pris en charge totalement, que la dynamique vient aussi des participants eux-mêmes.

#### **3.3.3.1. Les objectifs**

En ce qui concerne le Comité de spectateurs, participer aux activités culturelles organisées permet d'atteindre plusieurs objectifs :

- Briser la solitude, sortir de chez soi, créer des amitiés, créer du lien social ;
- Découvrir de nouvelles choses qu'on ne verrait pas par soi-même, apprendre ;
- S'évader, se détendre ;
- Avoir accès à des avantages économiques (prix réduit, guide, verre, etc.) ;
- Etre comme tout le monde ;
- Interculturalité (rencontre de personnes d'horizons divers) ;
- Lien social : « *L'idée de rester ensemble c'est plus que du lien social, c'est de faire groupe du début à la fin de l'activité.* »

Les objectifs sont donc multiples et personnels, chacun pouvant y puiser les raisons de sa participation. Aucune activité ne pouvant d'emblée répondre à la totalité des objectifs de chacune des personnes, il est presque inévitable que certaines attentes soient déçues. Selon les objectifs de chacun, et si certains d'entre eux ne sont pas rencontrés, il y a des risques de déception chez une partie des participants.

Les animateurs/facilitateurs sont davantage sensibles à la cohésion et à la création de lien social, ce qui leur importe, c'est le groupe. Cet objectif à lui seul peut permettre de rencontrer plusieurs autres objectifs comme briser la solitude, encourager les personnes à sortir de chez elle, à rencontrer d'autres personnes, à discuter, etc. Les échanges entre personnes, entre cultures, entre générations au sein même du groupe participent à cet objectif de cohésion sociale.

---

<sup>133</sup> Nous procédons de la même manière lorsque le rapport est rédigé. Les participants en font une relecture et peuvent commenter le rapport, demander des modifications...

Concernant l'objectif de cohésion sociale, l'un des participants émet la réflexion suivante : « *On peut faire partie d'un groupe même si on n'est pas ami avec tout le monde. Je peux être dans un groupe avec des personnes avec lesquelles j'ai des affinités ou pas forcément. Le lien social n'est pas forcément synonyme d'amitié* ». Un autre participant affirme qu'il n'accroche pas uniquement au spectacle en lui-même mais au lieu, au groupe, etc.

### **3.3.3.2. Mixité sociale et tolérance : la crainte de stigmatisation**

S'ensuit un échange entre les participants sur la question de la mixité sociale dans le groupe. On note que le projet du Comité de spectateurs se réalise dans un contexte spécifique, où la mixité sociale est à la fois vécue positivement et négativement. Positivement, parce qu'elle permet la rencontre avec des personnes d'origines très différentes. Négativement, si sont présentes dans le groupe des personnes trop précarisées, pouvant donner finalement une mauvaise image du groupe tout entier. On navigue entre ouverture et stigmatisation : « *On vient pour rencontrer des personnes* » et « *Si les personnes sont trop différentes ça peut être difficile* ». « *On est ouverts à la différence mais si les personnes sont trop différentes ou pas respectueuses des règles, ça pourrait mettre en péril le groupe, certaines situations ne sont pas toujours gérables* ».

Cette dimension soulève la question de l'accès à la culture pour tous. En effet, se pose la question de l'intégration des personnes qui, de par leur apparence physique et/ou de par leur comportement, peuvent « dénoter », se faire remarquer et par ricochet donner une image négative du groupe du fait de l'attitude d'une seule personne. Cependant, d'autres insistent sur le fait que le groupe peut être également porteur, pouvant constituer un pilier pour les personnes, voire un lieu d'apprentissage de certains codes, de certaines attitudes : « *le fait d'être en groupe : si tu ne connais pas les codes des lieux dans lesquels tu vas, tu peux te reposer sur le groupe.* »

La question de la stigmatisation vis-à-vis des personnes qui fréquentent les restaurants sociaux fait débat. Les travailleurs du Resto du cœur œuvrent afin de s'orienter vers une image de solidarité et non pas de charité. Donc, dans leurs pratiques quotidiennes, ils mettent en place une logique, pouvant s'inscrire dans une visée de restaurant solidaire et non pas de restaurant caritatif. « *Après, ce qui est important, c'est le vécu des personnes évidemment et au travers de ce vécu on arrive à faire passer un tas de choses* ». C'est pour cela aussi que le nom « L'Autre Table » a été accolé au nom officiel pour dépasser cette vision misérabiliste, parfois véhiculée par les médias.

Au niveau des clients du Resto du cœur, du fait de la stigmatisation, il n'est pas facile pour certains de faire la démarche de pousser la porte : « *Bon moi, financièrement, ça ne va pas bien et tout ça mais venir au Resto du cœur, c'est lourd. Je pense aussi au Resto du cœur de Saint-Gilles, ou avant quand j'allais manger de temps en temps à Nativitas, ou des endroits comme ça ; ce n'était pas évident de rentrer non plus, au début.* » Certains préféreront dire qu'ils fréquentent un restaurant social plutôt qu'un Resto du cœur : « *Sinon on te demande : 'Pourquoi, t'es si loin que ça ?'* » Une autre participante a dû subir les a priori d'un membre de sa famille pour qui le Resto du cœur s'apparente à un lieu pour « clochards », alors qu'en réalité elle estime que tout est bien propre, la nourriture de qualité et elle retrouve des pensionnés comme elle.

Certains clients veulent lutter contre la mauvaise image que peut avoir le Resto : « *Je montre souvent des photos du resto pour montrer aux gens comme c'est bien ici, pour casser aussi l'image du quartier.* »

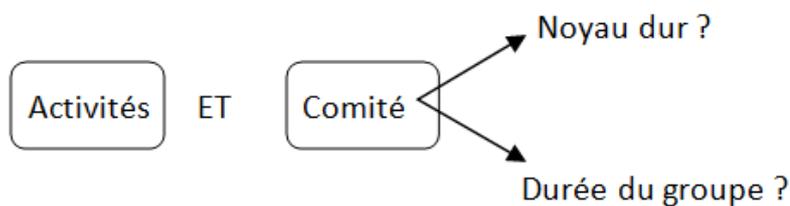
Une certaine hiérarchisation entre restaurants sociaux (qu'ils soient « du cœur » ou non) est mise en évidence : « *J'habite dans les Marolles et Nativitas, je connais assez bien parce que je passe pratiquement tous les jours devant mais pour moi ce serait difficile de passer la porte et d'aller prendre un déjeuner, parce que pour moi, c'est un autre monde (...) Je ne vois pas avec qui et de quoi*

*je pourrais discuter ou avoir des affinités* ». Tandis que le Resto du cœur de Laeken bénéficie d'une image plus valorisante : « *Il y a plusieurs couches de la société aussi. Et ici au Resto de Laeken, on est à peu près tous du même niveau* ».

L'image des Restos du cœur est également mise à contribution lors des sorties culturelles. En effet, la manière dont les personnes sont reçues ou considérées dans les lieux culturels est très importante. Une des participantes s'insurge de la manière dont les personnes qui accèdent à un spectacle avec Article 27 sont parfois considérées : « *Il ne faut pas oublier, et c'était le début d'Article 27 aussi, quand on va, quand on s'annonce, ce sont les Restos du cœur qui arrivent. Du côté des opérateurs culturels, c'est 'Sauvons l'argenterie'... 'Est-ce qu'ils ne vont pas manger durant le spectacle ? Est-ce qu'on ne doit pas leur dire d'aller aux toilettes avant ?' Et que limite on allait faire pipi sur les sièges... Ils ne savent pas à quel public ils ont affaire. Mais on vient avec l'étiquette Resto du cœur* ». L'asbl Article 27 essaye justement d'éviter ce genre d'attitudes et ces a priori. L'ASBL vise la mixité des publics (et par exemple n'accepte pas qu'il y ait des rangées réservées pour les personnes munies de tickets Articles 27, etc.)

Une participante fait remarquer que lors d'une sortie au Bozart, il n'aurait pas été possible pour les autres spectateurs d'identifier le groupe du Resto du cœur. En effet, « *il y avait du monde et on était dispersés et les gens ne pouvaient pas dire : ceux là sont les gens du Resto du cœur. On était bien habillés et on se tenait convenablement.* »

### 3.3.3.3. Qui participe à quoi ?



Clients réguliers \_\_\_\_\_ Tout venant  
 (quelle fréquence ?) (places limitées ?)  
 (tous les jours ? 1x/semaine ?)

Continuité \_\_\_\_\_ Liberté

Engagement + \_\_\_\_\_ Engagement -

Tolérance totale \_\_\_\_\_ Tolérance zéro  
 (accepter tout le monde) (sélection)

⇒ Atteinte au groupe quand une personne ne se comporte pas bien ?

Une distinction générale est à opérer entre les personnes qui participent aux activités et les personnes prenant part au Comité. La manière dont les personnes s'inscrivent sur les différents axes peut avoir une incidence sur le groupe, voire porter atteinte au groupe dans certaines situations.

### **A. Les quatre axes**

En ce qui concerne la composition du groupe, il s'agit tout d'abord d'identifier les éléments permettant l'accès au groupe. Nous avons décidé de travailler selon quatre axes différents.

Au niveau du Comité, seules les personnes qui fréquentent le Resto du cœur peuvent participer au Comité de spectateurs. Dans le fonctionnement actuel, le Comité est formé des clients du Resto du cœur, mais la sélection des clients n'est pas claire.

Le premier axe reprend la notion de la régularité des clients du Resto : d'un côté se situent les clients réguliers et à l'autre extrémité se situe le tout venant (dont éventuellement des personnes qui ne seraient venues qu'une seule fois au Resto). Cependant, on peut quand même se poser la question : qu'est-ce qu'un client régulier ? Des personnes qui viennent tous les jours ? Une fois par semaine ? Ou est-ce que le fait de venir une seule fois au Resto peut suffire pour faire partie du Comité ?

Le deuxième axe concerne la question de la continuité versus la liberté. De quelle marge de liberté jouissent les membres du Comité ? Doivent-ils être tout le temps présents aux réunions du Comité ? Sur cette question, les participants n'ont pas tous le même point de vue. Les uns parlent « des droits et devoirs », les autres de leur difficulté à être présents à chaque réunion. Ces derniers reconnaissent d'ailleurs que cette exigence freine leur engagement. Finalement, un accord se dégage : en cas d'absence, il faut prévenir.

Le troisième axe concerne le degré d'engagement des membres du Comité. Est-on autorisé à fréquenter les activités sans venir aux réunions ? Lorsqu'on fait partie du Comité, doit-on mettre la main à la pâte ? Ce débat dessine petit à petit les contours de deux groupes : les membres du Comité et les participants aux activités.

Le quatrième axe reprend la question de la tolérance, répartie entre une « tolérance totale » c'est-à-dire que le Comité serait tout à fait ouvert, tout le monde pourrait y participer. A l'autre extrémité de l'axe, il s'agirait d'un Comité dont l'accès serait sélectif. La question est de savoir où se situe le Comité entre ces deux extrêmes ? Quelles règles se donne le Comité ? Comment faire face à la gestion d'un cas difficile ? Par exemple, concernant la sortie au théâtre Océan Nord, certains ont affirmé que la participante qui avait bu ne pourrait plus avoir accès aux sorties organisées par le Comité. D'autres pensent qu'il ne faut pas être si catégorique, étant donné que la prochaine fois, elle n'aura peut-être pas bu.

### **B. Un règlement sans exclusion : le droit à la seconde chance**

Faudrait-il créer un règlement stipulant des règles claires quant à l'accès au groupe ? (être sobre, être habillé correctement, etc.) Mais jusqu'où va-t-on ? Faut-il travailler au cas par cas ?

Un participant signale que « *les chartes réalisées dans différents comités de spectateurs ne sont pas des outils d'exclusion. C'est le groupe qui décide des critères, l'un de ceux-ci peut être d'ouvrir le groupe à d'autres. Face à certaines difficultés, la charte est remise en discussion, elle est rediscutée. Ce n'est pas quelque chose de figé. Elle reste ouverte à la personne qui arrive dans le groupe* ».

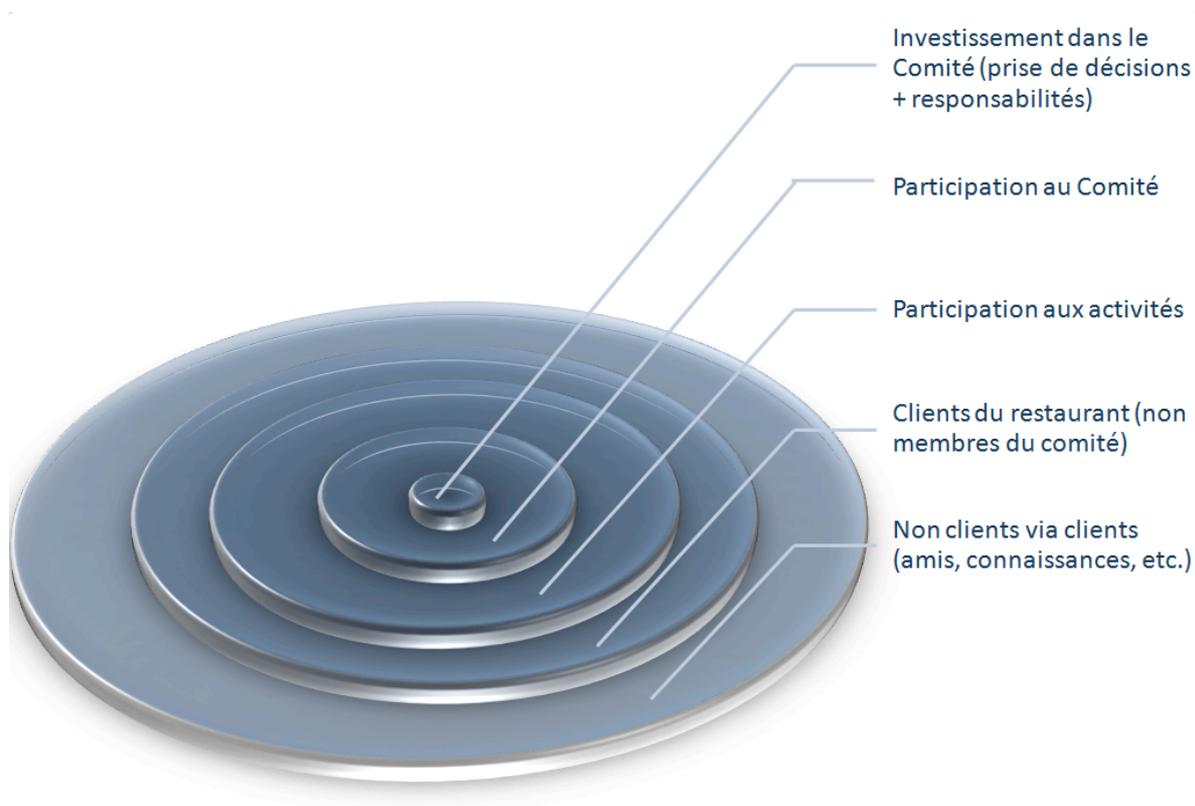
Un des participants a insisté sur le fait que si une personne dénote une fois, ce n'est pas pour cette raison qu'il en sera de même à chaque fois. Selon lui, il y avait besoin non pas de cadenasser l'accès

par des règles précises mais de réévaluer constamment en fonction des personnes.

Un autre participant affirme qu'il faut faire preuve d'empathie et qu'il faut essayer de comprendre la situation d'une personne « problématique ». En effet, toujours en prenant l'exemple de la femme seule au théâtre Océan Nord : « *Bon elle était peut-être ivre, mais rien ne dit que avant de partir en activité, si on voit que quelqu'un n'est pas dans un état normal, on dit : 'ben écoute, tu n'es pas dans un état normal, tu ne nous accompagne pas.'* Et puis peut-être qu'une autre fois, la même personne peut être sobre et peut dès lors participer. (...) le fait qu'elle vienne jusqu'ici ici, c'est un gros effort de sa part et nous on doit garder une main tendue. »

#### 3.3.3.4. Provenance des participants

Nous avons ici tenté d'identifier les différentes catégories de personnes périphériques à ce que l'on nommera le noyau dur du Comité de spectateurs, c'est-à-dire les plus assidus.



Les activités organisées dans le cadre du Comité de spectateurs ont pour objectif d'être proposées aux personnes clientes du Resto du cœur et non au tout venant. Cette question, nous l'avons précisée en divisant les participants en différentes catégories selon les activités auxquelles ils participent.

La catégorie « tout venant » correspond aux personnes ayant accès aux activités proposées mais qui ne sont pas nécessairement clientes du Resto du cœur. Elles ont été invitées par des participants à se joindre à eux. Il peut s'agir de connaissances, d'amis, de voisins, parfois des membres de la famille. La deuxième catégorie concerne les personnes clientes du restaurant. Ces personnes sont encouragées à participer aux activités via les affiches, flyers, bouche à oreille, présentation par un facilitateur, etc.

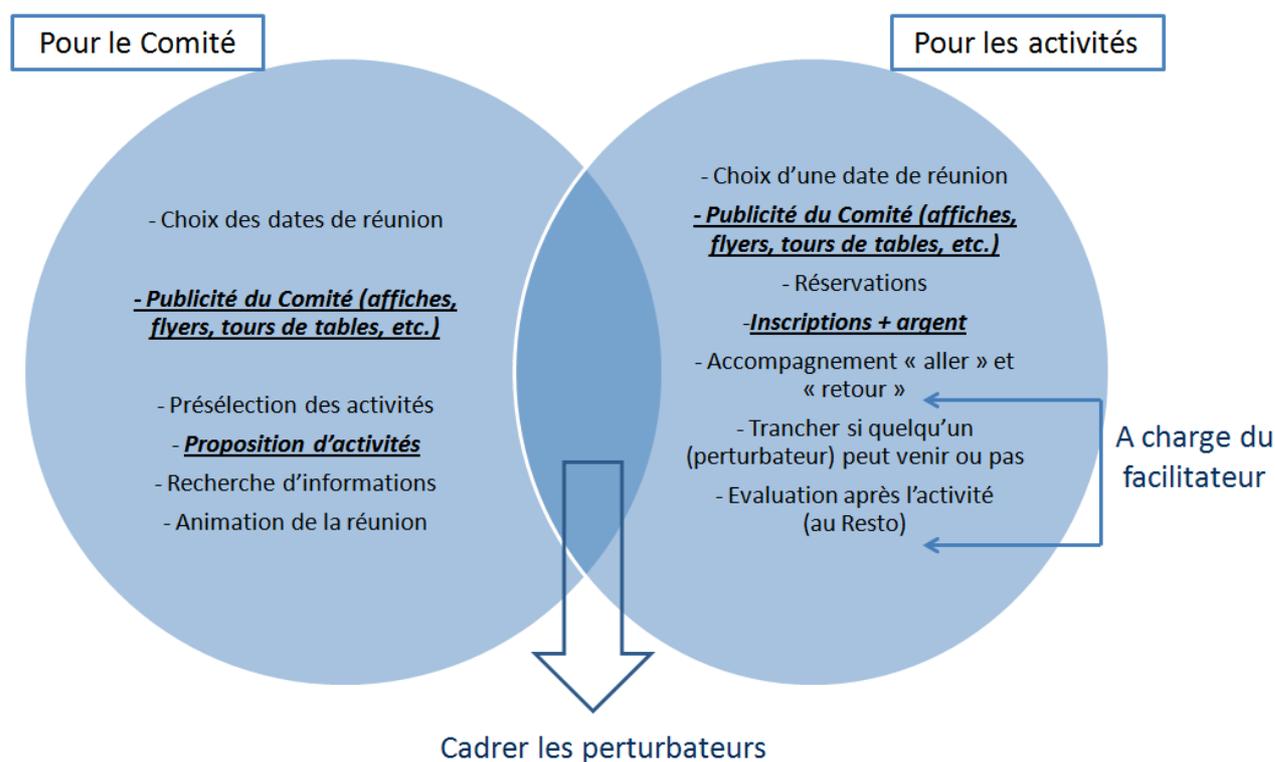
La troisième catégorie recouvre les personnes qui participent au Comité de manière plus ou moins continue, ils participent à certaines réunions mais pas toutes, ils ne prennent pas forcément de responsabilités.

La dernière catégorie correspond au noyau dur du Comité. C'est le groupe le plus restreint comprenant les personnes réellement investies dans le Comité de spectateurs, c'est-à-dire les personnes qui sont non seulement présentes aux réunions du Comité, mais qui prennent également des responsabilités (promotion, caisse/argent, etc.)

Un participant fait part de son expérience négative avec un groupe de seniors qui sont venus à une activité et qui sont restés entre eux sans rien à voir avec le groupe du Resto du cœur : « *C'est consommateurs, c'est gratuit. C'est purement égoïste, ce n'est pas cher, etc. Mais, il faut faire attention que les personnes peuvent avoir un invité mais pas que tout un groupe vienne comme ça* ».

Une dimension d'ordre plus pratique intervient avec l'ouverture au tout venant, c'est celle du nombre de places disponibles, parfois limitées. Les clients réguliers doivent dès lors avoir la priorité sur le tout venant. Par ailleurs, les clients réguliers pourraient inviter des clients moins assidus ou des extérieurs sous une forme de parrainage.

### 3.3.3.5. Fonctions des personnes encadrant le groupe



#### A. Fonctions du facilitateur au sein du Comité

Le facilitateur menait jusqu'à présent les missions suivantes :

- Fixe la date de la tenue du Comité ;
- Fait la publicité pour le Comité :
  - il en parle aux personnes susceptibles d'être intéressées,
  - il rappelle la programmation,
  - il réalise des affiches, les flyers à distribuer aux tables,
  - lance le « bouche à oreille » lors du repas de midi auprès des différentes personnes qui sont venues se restaurer,

- il réalise la présélection des activités : ce qui est à l’affiche pour le moment en fonction des prix et des paramètres pratiques (transports, etc.) ;
- il propose cette présélection lors de la réunion et lors des tours de tables ;
- il récolte les propositions des personnes et évalue si ces propositions sont réalisables ;
- il anime la réunion.

Cette organisation n’est pas remise en question. Cependant certaines tâches ne pourront plus être prises en charge par le facilitateur (voir perspectives pratiques).

Le facilitateur ou l’animateur ont également des fonctions précises lors de la préparation des sorties culturelles avec les participants :

- Déterminer en concertation avec le Resto du cœur le choix et la date du spectacle parmi les propositions retenues par le Comité ;
- Promotion et inscription à l'activité choisie : réalisation des affiches et flyers qui sont affichés et distribués clients du Resto du cœur. Passage de table en table durant plusieurs midis, afin de faire passer l’information de manière orale. Parallèlement, prise des inscriptions qui comprennent une participation financière plus ou moins équivalente aux Articles 27, soit 1,50€ ;
- Réservation des places ;
- Accompagnement du groupe lors de la sortie : il assiste au spectacle et, selon les envies des participants, il organise un « moment convivial » à l’issue du spectacle (débriefing, partage, évaluation autour d’un verre ou autre). Il raccompagne des personnes (au moins jusqu’à Laeken, parfois jusqu’à leur domicile). Parfois, une personne peut avoir un comportement inadapté ou incongru durant le spectacle, il revient au facilitateur de cadrer cette personne.
- Évaluation : elle se fait informellement le jour même du spectacle ou en récoltant les avis les jours suivants. Un des participants estime que *« l’évaluation est l’expression du lien social. On a fait un truc ensemble et donc on se parle. Ce que je veux dire, c’est que lien social ne se limite pas au moment de la sortie. Quand on rentre, il y a un prolongement de la sortie pour débriefer, pour voir ce qui a plu ou pas. Dans certaines associations, c’est le nombre de personnes qui est évalué. Donc qu’est-ce que l’évaluation, la quantité ou la qualité ? »* Un autre participant souligne aussi que *« l’objectif, c’est qu’il y ait du monde. Ça pourrait être très difficile de créer du lien social si on a qu’une seule personne qui est présente. »*

Il faut préciser qu’au fil du temps, certaines personnes du Comité ont pris des initiatives, ce qui a déchargé quelque peu le travail du facilitateur. Un membre du Comité s’est ainsi occupé des inscriptions et de la gestion de la caisse.

La question de la durabilité du Comité et de l’éventuelle constitution d’un noyau dur s’est posée : *« Si on a un groupe fidèle de cinq personnes et qu’il y a deux absents, c’est peut-être un peu plus difficile que si on a dix personnes au départ. Il faut que le groupe ne s’épuise pas à porter tout. Il ne faut pas que ce soit toujours les mêmes personnes qui fassent tout. »*

### **3.3.4. Les perspectives pratiques**

Nous parvenons ici à l’étape des perspectives pratiques. Certaines choses ont déjà été dites mais à quoi peut-on encore penser ?

#### **3.3.4.1. Réalisation d'une charte**

Lors de la prochaine réunion du Comité, on pourrait réaliser une charte pour essayer de formaliser et mettre au clair certaines règles de vivre ensemble. Un participant fait le parallèle avec un « règlement d'ordre intérieur qu'il faut respecter dans certains logements sociaux. Celui qui ne le respecte pas, on le fout dehors et puis c'est tout. On peut donner un avis, deux avis et trois avis et puis c'est hop bonsoir. Tout le monde ne peut pas se foutre de la gueule de tout le monde ».

#### **3.3.4.2. Ouverture du groupe entre inclusion et exclusion**

Les personnes présentes ont le sentiment qu'un groupe existe déjà. La question est de savoir comment gérer l'ouverture du groupe actuel. L'exemple de la personne ayant fait du grabuge lors de la sortie au théâtre Océan Nord refait surface et pose donc le débat : « Quand on parlait de la personne qui avait bu, on a dit que c'est une personne qui a un problème d'alcool et pas une alcoolique. Et on pourrait imaginer lui dire qu'elle peut faire partie du groupe ; à condition qu'elle laisse son problème d'alcool à la maison, dans le cas contraire elle ne peut pas venir. ». Il semble que tout le monde s'accorde à dire « qu'il faut que la porte reste ouverte » et qu'il n'y a pas que les problèmes d'alcool, chacun peut avoir un problème particulier. Un participant souligne aussi que le niveau de tolérance est différent pour chacun.

#### **3.3.4.3. La quantité de personnes au Comité et activités**

Concernant les activités, il est important de connaître le nombre de personnes inscrites au départ pour savoir si on peut inviter quelqu'un ou s'il y a des places vacantes, sachant aussi que pour une majorité d'activités, les places sont imitées.

Au niveau du Comité, il semble qu'il vaille mieux compter sur huit à dix personnes que sur quatre, comme cela s'est déjà passé, sinon la prise de décision est moins pertinente ou légitime. D'où aussi l'importance d'organiser les réunions après le repas.

#### **3.3.4.4. Le remplacement du facilitateur actuel**

Étant donné que le facilitateur actuel ne sera plus en fonction d'ici quelques semaines, se pose la question de la reprise de ses fonctions par d'autre(s) personne(s). Un participant propose de faire appel à l'Association pour le volontariat ; le principe est simple : une personne vient gratuitement animer le Comité et organiser les aspects logistiques. L'appel à une personne extérieure ne plaît pas à d'autres membres du Comité, même si, comme le fait remarquer quelqu'un, le facilitateur actuel était aussi au départ une personne extérieure au Resto du cœur.

#### **3.3.4.5. Autogestion du groupe**

Un des objectifs du Resto du cœur est que le Comité puisse s'autogérer un maximum. Le Resto peut fournir lui-même le facilitateur mais qui n'aura pas le même temps disponible que le facilitateur actuel. Il aura un peu de temps mais il « faudra venir lui tirer la manche ». Étant donné que le facilitateur actuel a bien préparé le terrain, il est probable que la fonction nécessite, au fur et à mesure, moins de temps.

Le Resto peut fournir un appui technique et logistique : téléphone, ordinateur, impression des affiches et flyers, etc. Le travail de présélection pourrait se faire collectivement. Il faut mettre en place un mode de communication entre le nouveau facilitateur et le Comité.

En ce qui concerne l'accompagnement, il est normal que ce rôle soit assumé par le nouveau facilitateur.

Au niveau de l'animation des réunions, le facilitateur actuel a pris entièrement en charge cet aspect du Comité. Il invitait en début de réunion à prendre son rôle mais personne ne s'est jamais manifesté pour reprendre l'animation. Le facilitateur futur devra reprendre ce rôle.

Enfin, un participant insiste pour expliquer que malgré le groupe, il peut arriver que pour des questions de facilité, une personne rejoigne le lieu de l'activité par ses propres moyens sans cela doive être interprété comme une défiance vis-à-vis du groupe.

#### **3.3.4.6. Présélection des activités**

Le fonctionnement actuel donne le pouvoir au Comité de choisir l'activité pour ensuite la proposer aux autres clients du Resto du cœur. Certains proposent que tous les clients puissent voter en affichant les différentes propositions sur un panneau. Cette proposition est rejetée à la fois pour des raisons de facilité mais aussi en vue de garder un groupe spécifique où les gens puissent se rencontrer.

#### **3.3.4.7. Le système de vote**

Le système de vote actuel à la majorité est maintenu.

#### **3.3.4.8. Temporalité des réunions**

Tout le monde est d'accord de fixer un jour mensuel pour la tenue des réunions.

#### **3.3.4.9. Création d'un panneau**

Malgré le fait que le facilitateur actuel ait chaque fois placé des affiches dans la salle, certaines personnes n'étaient pas toujours au courant des activités proposées. Une partie de l'explication réside dans le fait que certaines personnes ont du mal à lire (illettrées, langue étrangère, mauvaise vue, etc.) D'où l'importance de pouvoir compter sur une ou plusieurs personnes identifiables et actives pour assurer la publicité. Cependant, l'idée d'un endroit visible et fixe où l'on puisse afficher les activités du Comité est retenue. Notamment parce que certaines personnes ne sont pas au courant des activités, parfois par manque d'attention, il convient dès lors de leur faciliter le travail avec une information accessible.

#### **3.3.4.10. Un (nouveau) nom pour le Comité**

Un des participants propose de rechercher un nom qui pourra être déterminé ensemble lors d'un prochain Comité. Ce changement de nom pourrait constituer une accroche plus séduisante et donnerait une image plus positive pour le groupe lui-même.

*« Il y a d'autres choses que je me disais (...) rechercher un nom qui peut être déterminé ensemble. Et ça dépend des groupes et plutôt que de dire rejoignez le Comité, on dirait rejoignez le « ... » je ne sais pas. Alfred avait proposé 'réunion d'information' plutôt que 'réunion du Comité'. Certains groupes ont aussi un gros carnet, comme un livre d'or qui reprend toutes les activités organisées par le groupe ou le Comité. Ça permet de garder une trace, rien n'empêche de mettre une photo ou un prospectus ou ce genre de chose. »*

#### **3.3.4.11. Les moments conviviaux**

Les participants ayant observé que les moments conviviaux (tels que boire un verre après une activité, rencontrer des artistes à l'issue d'un spectacle, etc.) sont appréciés, se pose la question de leur systématisation ou à tout le moins de veiller à organiser régulièrement ces moments qui s'avèrent être un adjuvant à la découverte mutuelle et la bonne cohésion du groupe.

#### **3.3.4.12. Suivi des perspectives pratiques**

Dans le but de discuter et de trancher sur les points abordés lors de ceux demi-journées, une date est fixée pour se mettre d'accord sur le contenu de la charte ainsi que des modalités pratiques du nouveau fonctionnement du Comité. Les résultats de cette réunion se trouvent dans le récit du projet Resto du cœur.

### **3.3.5. Évaluation de la MAG**

Pour clôturer ces deux journées, nous faisons un tour de table d'évaluation tant de la méthode, de son déroulement, que des animateurs et du cadre de travail.

L'évaluation des demi-journées est assez positive. Les participants apprécient que des résultats concrets ressortent des discussions. Ils se montrent également optimistes concernant l'avenir du Comité. La MAG a permis de mettre à la fois des mots sur ce qui a été vécu et en lumière la dynamique créée et à venir. Enfin, la qualité de l'animation été mise en avant.

## **4. LE PROJET DE L'ÉQUIPE DÉCOUVERTE MENÉ EN COLLABORATION AVEC LE CENTRE LIÉGEOIS DE SERVICE SOCIAL (CLSS)**

### **4.1. Brève présentation du Centre liégeois de service social**

#### **4.1.1. Détails**

Centre liégeois de service social – Antenne Laveu  
Adresse: Rue des Wallons, 43 - 4000 Liège  
Téléphone : 04/253.33.30  
Courriel : [clss.laveu@skynet.be](mailto:clss.laveu@skynet.be)  
Site internet : <http://www.clss.be/groupe-laveu.html>

#### **4.1.2. Descriptif général**

Le CLSS (Centre liégeois de service social) est agréé et subventionné par le Ministère des Affaires sociales de la Région wallonne.

Le Centre liégeois de service social accueille des personnes en situation de précarité et leur offre accompagnement social (permanences sociales, aide alimentaire, magasin de seconde main,...) via des antennes de quartier (Accueil Botanique, Maison de Fragnée, Service Social Laveu, Service Social Liège Ouest) et/ou des antennes spécialisées (Fleur, Télé Service Liège, Cap Migrant).

En tant que service social agréé par la Région wallonne, le CLSS est membre de la Fédération des Services Sociaux.

Deux types d'activités sont organisés, des projets à court terme et des projets organisés sur le long terme.

#### **4.1.3. L'Equipe découverte**

L' « Equipe découverte » est née en 2003, de l'initiative d'un usager de la Maison de Fragnée qui bénéficiait de tickets Article 27 et qui a voulu pouvoir faire des sorties avec d'autres et recréer du lien social. Il a proposé à l'assistante sociale de l'aider à constituer un groupe, pour faire des sorties culturelles ensemble. En effet, de nombreuses personnes isolées fréquentant la même association bénéficiaient ou étaient dans les conditions pour bénéficier de tickets Article 27. C'est dans un deuxième temps que le Laveu s'est inséré dans le projet.

Sept ans après, ce groupe appelé « Equipe découverte » réunit une dizaine de personnes, nommées usagers ou bénévoles, liées de près ou de loin au Centre liégeois de service social. Ils organisent, avec le soutien de deux travailleurs sociaux, des sorties culturelles (théâtre, voyages...) ainsi que des ateliers bricolage. Les créations produites lors de ces ateliers sont vendues à Noël et à Pâques aux sorties de messes. L'argent gagné permet d'acheter le matériel de bricolage pour les ateliers futurs, de financer les sorties tout au long de l'année et éventuellement, de réduire la participation individuelle lors des séjours qu'ils organisent.

Des réunions, auxquelles tous les participants sont conviés, sont organisées une fois par mois. Lors de ces réunions, les participants préparent les sorties à venir, réalisent l'évaluation et le bilan des activités passées, répartissent les responsabilités des uns et des autres dans l'organisation, prennent des décisions par rapport aux comptes, échangent leurs idées...

Il y a un noyau récurrent de participants, ce sont souvent les mêmes personnes qui prennent part aux activités organisées. Les personnes qui participent ne sont pas les plus précaires et sont souvent des personnes âgées et/ou des personnes souffrant de la solitude, cherchant de la compagnie.

## **4.2. Chronique de notre intervention sociologique**

### **4.2.1. Première rencontre avec l'association**

En mars 2010, nous partons à la rencontre du Centre liégeois de service social et plus précisément à l'Accueil botanique. Dans la grande salle de l'accueil, nous rencontrons une assistante sociale ainsi qu'un stagiaire. Dans un premier temps, le stagiaire nous explique le fonctionnement de l'Accueil botanique.

Lors de cette première rencontre, nous réfléchissons ensemble aux collaborations utiles et pertinentes susceptibles d'être mises en place dans le cadre de notre recherche-action. Si d'une part, nous venons avec certains objectifs clairs, ceux de notre recherche-action, les moyens pour les atteindre peuvent être multiples. Aussi, nous voulons dans la mesure du possible venir en support aux associations partenaires afin qu'elles puissent tirer parti, en termes d'apprentissage et de soutien, de cette collaboration.

D'emblée, l'assistante sociale nous rapporte une question qui préoccupe l'Equipe découverte depuis un certain temps : l'indépendance de l'Equipe découverte par rapport aux deux assistantes sociales qui encadrent le projet. En effet, les assistantes sociales se demandent s'il ne serait pas pertinent que le groupe, après sept années de fonctionnement, prenne son autonomie par rapport au Service social. En d'autres termes, les assistantes sociales se demandent si leur présence et leur encadrement sont encore nécessaires. Elles vont même jusqu'à se demander si leur présence n'encourage pas une sorte de dépendance ou, à tout le moins, ne représenterait pas un frein à l'autonomie du groupe. De leur côté, les membres de l'Equipe découverte renvoient aux assistantes sociales leur souhait de continuer à fonctionner avec leur encadrement.

*Autonomie, autonomie...tu sonnes et rebondis, tu me bouscules surtout ! En ligne de mire toujours tu nous guettes, dès que la participation pointe son nez. Il est temps d'entrer au cœur de la forêt que tu caches, de débroussailler ce(ux) que tu regroupes, de s'aventurer sans a priori...*

Suite à cet échange, il est convenu que, dans le cadre de notre recherche-action, nous puissions servir de support méthodologique pour avancer dans la réflexion autour de cette question de l'autonomie du groupe. De fait, la question de la participation est intimement liée à celle de l'autonomie. Participation jusqu'où ? Quelle marge de participation offre-t-on aux usagers ? Quelle participation est souhaitée par les usagers ? Quel degré d'autonomie dans la participation ? Participation versus autogestion ?

Nous décidons de participer à une des réunions car dans un premier temps, il nous semble important d'apprendre à connaître le groupe, son projet, son fonctionnement, ses caractéristiques...

#### 4.2.2. Premier contact avec l'Equipe découverte (13 avril 2010)

La réunion a lieu dans un local de la rue du Laveu. Lors de notre première réunion, huit participants sont présents ainsi que les deux assistantes sociales. Première étape de la rencontre, un tour de table. Nous expliquons au groupe qui nous sommes et les raisons de notre présence. Chacun se présente et explique depuis quand il/elle a rejoint l'Equipe découverte.

Nous sommes d'emblée « séduites » par la bonne ambiance qui règne, chacun se confiant à tour de rôle sur l'impact de l'Equipe découverte dans son quotidien. Les participants sont unanimes, « *c'est bon pour le moral* ». La moitié des participants sont des personnes retraitées, trois personnes ont moins de 65 ans et une personne plus jeune est en procédure de régularisation.

Un des participants se nomme « bénévole ». Il est le plus ancien dans le projet. Il a les clés du local, connaît l'emplacement des choses, c'est également lui qui prépare le café à la pause.

*La pause-café est un moment bien agréable. La chaleur de cette tasse que Roland nous met entre les mains mais également la chaleur humaine qui se dégage des discussions : rires, enthousiasme, sourires... L'informel en plein ! On se prend au jeu. On en oublie notre statut de chercheur, on se livre, se délivre... On est dans le bain, on s'imprègne, on se laisse aller. Une atmosphère agréable règne dans ce petit local de la rue des Wallons...*

Les participants nous expliquent également les différentes activités de l'Equipe découverte. En effet, le local dans lequel nous sommes est rempli de matériel et de bricolages. Ils nous expliquent que les créations produites sont vendues à Noël et à Pâques aux sorties de messes. L'argent gagné permet d'acheter le matériel de bricolage pour les ateliers futurs, de financer les sorties tout au long de l'année (lorsqu'elles ne sont pas prises en charge par Article 27) et éventuellement de réduire la participation individuelle lors des séjours qu'ils organisent. Chaque mois, un atelier bricolage et une sortie (culturelle ou autre) sont organisés.

Une réunion mensuelle, à laquelle tous les participants sont conviés, permet aussi d'organiser les sorties à venir, de réaliser l'évaluation et le bilan des activités passées, de répartir les responsabilités des uns et des autres dans l'organisation, de prendre des décisions par rapport aux comptes...

Lorsque nous expliquons au groupe que nous allons les accompagner pour réfléchir à leur autonomie, certains participants s'expriment déjà :

- Certains expriment leur crainte d'être « lâchés » tant par les travailleurs que par les membres du groupe. « Qu'en est-il s'il manque de personnes impliquées ? »
- Le groupe ressent le besoin d'être encadré pour faire vivre le projet.
- « *Les assistantes sociales sont la tête du groupe et quand on perd la tête, les jambes ne peuvent pas fonctionner seules* ».

Cependant, au cours de la discussion, nous réalisons que le groupe organise souvent les ventes sans l'encadrement des assistantes sociales. Il est arrivé aussi qu'aucune des deux assistantes sociales ne soient là lors des ateliers créatifs et cela n'a posé aucun problème. Nous sommes interpellées par l'autonomie de ce groupe qui tient pourtant un discours qui laisserait croire qu'il ne fait rien sans les deux assistantes sociales.

S'ensuit un échange sur la participation des personnes aux réunions mensuelles. Certains participants expriment leur déception vis-à-vis de personnes qui participent aux activités mais pas aux réunions d'organisation (dites réunions mensuelles). Cependant, ils expriment d'emblée une certaine empathie vis-à-vis de ceux qui ne viennent pas parce qu'ils ne se sentiraient pas bien. Ils

comprennent qu'on puisse avoir des hauts et des bas mais soulignent les bienfaits de la participation à ces réunions sur le moral.

Concrètement, ce sont les assistantes sociales qui encadrent la réunion. Un ordre du jour est proposé. Les participants peuvent le compléter. Voici les points récurrents que nous trouvons à l'ordre du jour : évaluation des activités passées et organisation des activités futures (ventes ou sorties). Les assistantes sociales assurent aussi l'animation de la réunion (souci d'efficacité) et la rédaction des PV. Cependant, l'encadrement est souple et laisse place aux initiatives et plaisanteries des uns et des autres.

Les évaluations sont un moment riche. En effet, les participants s'expriment très librement sur différents aspects de l'activité et tentent d'en tirer des enseignements pour le futur. Il semble qu'il y ait suffisamment de confiance dans le groupe pour exprimer des déceptions par rapport aux comportements des uns ou des autres autour de la table. Par exemple, les participants soulignent qu'à la dernière vente, tout le monde n'a pas toujours gardé le poste qui lui était attribué. Les personnes concernées s'expriment sur les raisons de ce comportement, dans un esprit de coopération et avec la volonté de mieux s'organiser pour la prochaine vente.

Pour les activités futures, chacun fait des propositions, tant les assistantes sociales que les participants. Toutes les propositions ne sont pas également retenues. Il n'y a pas réellement de vote mais une discussion qui aboutit à un choix. Les tâches à effectuer pour la préparation de la sortie sont réparties dans le groupe.

Les assistantes sociales présentent également les différentes activités culturelles ou sorties accessibles à bas prix pour le mois à venir ou en cours. Ainsi informés, les participants sont libres de s'y rendre seuls. Cependant, nous remarquons que les personnes ne sont pas réellement enthousiastes à l'idée de se rendre à l'une de ces activités sans le groupe. En effet, les participants choisiront d'effectuer une sortie si au moins une partie du groupe décide de s'y rendre. Un des participants parle d'un nouveau restaurant social. C'est quand les assistantes sociales proposent de s'y rendre en groupe que les participants expriment leur enthousiasme.

En quittant la réunion, nous sommes frappées par l'accueil que nous avons reçu. Les participants n'ont montré aucune méfiance et ont exprimé un réel enthousiasme à nous accueillir parmi eux<sup>134</sup>.

#### **4.2.3. Atelier « fleurs en papier » (20 mai 2010)**

Nous revenons dans le cadre d'un atelier créatif. Si ces ateliers s'intensifient les semaines qui précèdent les ventes de Noël et Pâques, le reste de l'année, le rythme est d'un atelier par mois.

Celui-ci est animé par un usager du Service social. Lorsqu'il vivait dans son pays d'origine, Rizo s'occupait de la décoration dans des hôtels. C'est là qu'il a appris à faire des fleurs en papier. Il est en Belgique depuis trois ans.

Une dizaine de personnes participent à cette séance, parmi elles les deux assistantes sociales et une stagiaire. L'ambiance est très détendue, le rire est au rendez-vous. Comme souvent lors des ateliers créatifs et artistiques, certains participants ont plus de facilités que d'autres. Loin d'un esprit de concurrence, les participants s'encouragent en valorisant le travail de chacun et surtout de ceux qui ne sont pas convaincus de leurs talents. La place de Roland, le plus ancien de l'Equipe découverte, semble importante dans le groupe. Plutôt discret, il a beaucoup de responsabilités : clés, organisation, connaissance de l'agenda, tenue des comptes... Sa présence à toutes les activités et

---

<sup>134</sup> Plus les membres d'un groupe sont intégrés, plus ils sont capables d'intégrer des personnes extérieures au groupe.

ateliers semble importante pour le groupe. Les participants discutent entre eux dans une ambiance chaleureuse, ils échangent sur leur quotidien, les soucis, les joies, prennent des nouvelles des enfants ou petits-enfants... Ils échangent aussi des informations sur l'ouverture ou la fermeture de restaurants sociaux, les conditions d'accès des tarifs sociaux pour l'énergie... Malgré l'hétérogénéité dans le groupe, il y a beaucoup de respect et d'écoute des uns envers les autres. Ce qui frappe également, ce sont les liens entre les usagers et les travailleurs sociaux qui, à première vue, sont peu marqués par la hiérarchie. Est-ce parce que ce sont les mêmes travailleurs depuis le début du projet ? L'animation dispensée par Rizo est souple et plutôt informelle. Il donne des conseils, aide les uns et les autres, répond aux questions. Peut-être est-ce dû au fait que ce n'est pas un expert mais plutôt un pair, quelqu'un qui est dans la même situation qu'eux, que certains ont déjà vu.

*Serait-ce ce mode de fonctionnement égalitaire qui me fait oublier mon statut de chercheur ? Je ne parviens pas à garder la distance. Portée par la vague, je me fonds dans le groupe, ils m'emmènent dans leur danse. Et si ces moments étaient moins agréables, me refuserais-je à la danse, filant me réfugier dans la distance ? Les paysages défilent sous nos yeux, la verdure devient notre fond d'écran, Liège – Bruxelles, Bruxelles – Liège, le train devient espace de réflexion.*

#### **4.2.4. Réunion mensuelle (28 mai 2010)**

Cinq personnes sont présentes à cette réunion, ainsi que les deux assistantes sociales. À l'ordre du jour : évaluation de la visite des serres de Laeken et de l'atelier de fabrication des fleurs en papier, programmation de la prochaine sortie et du prochain atelier.

Les évaluations sont très positives tant sur le contenu que sur l'ambiance. Il est souligné que certains participants ont « profité » de l'opportunité de l'excursion aux serres de Laeken, vu le faible coût de participation demandé.

*Il n'y aurait donc pas que les travailleurs sociaux aux prises avec la crainte d'être abusés. N'a-t-on jamais le droit de fonctionner par profit ? Il serait indécent de participer à cette sortie parce qu'elle représente une opportunité de s'offrir ce qu'on ne pourrait s'offrir par soi-même ? Le profit ne pourrait rimer qu'avec nanti ? Privée de tout, la personne en situation de précarité serait privée du droit d'être stratégique pour s'offrir un moment de bien-être ? Cette réflexion me bouscule, il faut creuser.*

Nous sommes marqués par le fait que les évaluations sont assez élaborées. En effet, les participants ne se limitent pas à un bref « c'était bien » ou « ce n'était pas bien ». Les propos sont précis et fouillés et un temps relativement long est consacré au tour de table d'évaluation. A propos de la visite des serres, nous retenons que le groupe se félicite d'avoir su s'adapter à la météo maussade en modifiant le programme, profitant de l'imprévu pour visiter l'Atomium.

Sur l'atelier de fabrication des fleurs en papier, les participants sont enthousiastes et apprécient que, malgré la difficulté de l'exercice, tout le monde s'y soit essayé. Un participant regrette qu'il n'y ait pas eu de traces écrites pour aider ceux qui le souhaitaient à en refaire chez eux.

Pour la prochaine sortie, de la documentation a déjà été récoltée par une participante. Cela permet de prendre rapidement une série de décisions pour une sortie au Zoo d'Anvers : jour de l'excursion, montant de la participation financière, nombre d'inscriptions requises, horaires... Un participant propose de réaliser l'affiche pour la promotion de l'activité.

Pour le prochain atelier bricolage, Rizo a proposé d'animer un autre atelier mais il doit donner une maquette à l'une des assistantes sociales pour que le groupe puisse se prononcer sur leur intérêt. D'ici là, un atelier papier mâché sera organisé par deux bénévoles du Centre liégeois de service social.

Depuis quelques mois, nous réfléchissons entre collègues à la meilleure manière d'accompagner le groupe dans sa réflexion. Lors d'une des premières rencontres avec le groupe, les participants avaient exprimé l'envie d'organiser un séjour au vert. Les bons souvenirs d'un séjour précédent à Chevetogne soutenaient cette demande. Les assistantes sociales avaient cependant fait savoir que cette idée ne serait pas retenue pour cette année. En effet, l'état des finances ne permettait pas d'organiser un tel séjour. C'est pour cette raison que nous proposons de répondre aux envies du groupe avec notre projet et que nous proposons aux assistantes sociales d'emmener les participants quelques jours au vert. Durant ce séjour, nous animerons une réflexion autour des questions qui préoccupent le groupe. Nous proposons la semaine du 20 septembre.

*Il n'est pas toujours évident de rappeler nos objectifs de chercheurs. Le séjour au vert suscite de l'enthousiasme. Les participants s'emballent déjà sur les 1001 activités qu'ils pourraient faire. À nouveau, la danse m'emporte. Je m'entends participer au choix des activités qui occuperont le temps libre lors du séjour... Je me reprends, je rappelle le comment du pourquoi, impératif afin de ne pas décevoir le jour venu. Les participants semblent avoir bien vite oublié que j'étais là comme chercheuse. N'ai-je pas aussi essayé de me faire oublier ? Pour mieux m'intégrer ? Qui contamine qui finalement ? Malaise de la distance, malaise de la trop grande proximité. En suspens...*

#### **4.2.5. Réunion mensuelle (26 juillet 2010)**

Le 26 juillet, nous nous rendons à la réunion mensuelle. Nous profitons de cette rencontre pour parler de notre projet de séjour au vert aux participants, au nombre de huit. D'emblée, nous remarquons que le projet semble stimuler les participants. Malheureusement, lors de la rencontre précédente (5 juillet 2011), une collègue avait présenté le projet en annonçant que la FdSS-FdSSB prendrait l'ensemble des frais à sa charge. Cette information n'est pas exacte, il s'agit d'un malentendu. Nous rectifions donc l'information, ce qui provoque d'emblée la déception de certains participants. Cependant, pour ne pas mettre le projet en péril, nous ne demandons qu'une participation de 10€ par participant pour cinq jours comprenant le trajet, le logement et la nourriture.

*Pas évident de rectifier le tir ! L'enjeu est de taille, nous avons besoin de participants pour ce séjour. La participation financière ne doit pas être un frein mais nous n'avons pas beaucoup de moyens. Je m'avance sans l'aval de mes collègues, sans avoir fait le point sur ce qui restait dans la caisse de la recherche. Ne pas le faire risque de démotiver les potentiels participants. Je tenterai donc l'impossible pour m'en tenir à ce dernier engagement, négocier avec mes collègues, trouver un subside, des donateurs...*

Nous fixons déjà le programme des cinq jours, afin d'informer les potentiels participants de la teneur du séjour. Trois demi-journées seront consacrées à la réflexion, le reste à des activités de loisir. Nous programmons une réunion dans les plus brefs délais afin d'organiser le séjour.

#### **4.2.6. Réunion organisation Chevetogne (9 août 2010)**

À cette réunion d'organisation, cinq participants sont présents. L'assistante sociale nous fait part de son inquiétude. Peu de personnes ont confirmé leur participation. L'autre assistante sociale n'a pas informé sa collègue sur d'éventuelles inscriptions, il est donc difficile d'avancer sur l'organisation du séjour sans connaître la taille du groupe.

Les participants en viennent à échanger sur la sortie à Herve, effectuée la semaine précédente. Il y avait beaucoup de monde. Certains s'insurgent sur le fait qu'une série de personnes ne viennent que quand il y a une activité alors qu'« *il n'y a plus personne* » quand on leur propose de mettre la main à la pâte pour les ateliers bricolage ou les ventes. Il y a une tension entre la consommation et les activités où il faut mettre du sien.

Enfin, le groupe s'attèle à l'organisation de la prochaine activité. Comme à l'habitude, chacun s'exprime sur « qui veut quoi ? » Certains participants mettent en avant les avantages en nature de certaines visites : une bonne assiette de charcuterie, de la bière à déguster... D'autres prônent le fait de combiner loisir et apprentissage : « *il faut qu'on apprenne quelque chose* ». Ce point de vue semble également être celui de l'assistante sociale.

*Pourquoi le plaisir ne pourrait-il pas constituer le seul objectif ? Serait-il invouable au point qu'il faille l'habiller d'autres ambitions ? Il n'est pas impossible que l'apprentissage soit une réelle volonté ; mais j'ai comme l'impression que... J'ai comme l'impression que le profit ne peut pas s'avouer. Certains l'ont déjà bien compris, d'autres pas. Mais quand on le chasse par la porte, on le voit réapparaître par la fenêtre. Lors des évaluations des sorties, l'importance accordée au régal des papilles en dit long. Mais pour s'autoriser à profiter, mieux vaut donner de soi. Le profit se mérite. Je sens le groupe pris en étau. Souvent compréhensive vis-à-vis de ceux qui n'ont pas l'énergie de donner, l'Equipe découverte a cependant besoin de bras pour faire tourner la machine...*

Il est difficile de trouver une entente sur l'activité : certains préfèrent visiter des villes, d'autres préfèrent la campagne, certains veulent juste consommer, d'autres apprendre... Les propositions sont variées : visite d'une chocolaterie, d'une ferme, d'une abbaye, de Verviers, Spa ou encore Leuven. Finalement, le groupe procède à un vote, excluant du même coup certaines personnes qui ne se retrouvent pas dans le résultat du suffrage. Par exemple, une participante ne viendra pas à la visite de la ferme pédagogique. Elle a été elle-même fermière et ne voit donc pas l'intérêt de faire la visite d'une ferme. « *J'en ai soupiré* » dit-elle.

Il semble que la voix de l'assistante sociale influence en partie les votes des participants. Comme si une certaine confiance lui était accordée dans le choix.

La réunion déjà bien entamée, une personne arrive. Connue de la plupart des participants, elle semble psychologiquement très fragile. Elle ne s'en cache pas d'ailleurs. Dès son arrivée, elle confie au groupe que ça a été difficile de venir mais qu'elle est dans un bon jour. Les médecins ont augmenté sa dose de Valium. Les participants réagissent et interagissent. Ils la bousculent, lui donnent des conseils, ... À deux reprises, l'assistante sociale lui rappelle que ce n'est pas le lieu pour se confier, qu'elle n'est pas dans le cadre d'un entretien social. Cela ne semble pas l'arrêter. Témoins des confidences de cette femme fragilisée, seules l'assistante sociale et moi semblons mal à l'aise. Elle se répand sans malaise : la somnolence, la psychiatrie, les séjours, la perte de contrôle, les insomnies... Certaines personnes du groupe ont vécu similaire. Il ne faut pas se laisser faire, il faut qu'elle reprenne le contrôle, qu'elle bouge, lui disent-ils. Ils la félicitent, l'encouragent, lui rappellent qu'ils sont là pour elle, si elle en a besoin. Ils l'entourent de leur réconfort, l'enlacent de leurs encouragements.

*Cette scène est toute particulière. Les participants s'en sortent formidablement face au désarroi de cette femme. L'assistante sociale, par ses recadrages, laisse penser qu'elle se serait trompée de porte. Rien n'est moins sûr... Malgré la fatigue, la dépression, la somnolence, elle a fourni les efforts nécessaires pour monter jusqu'à ce petit local. C'est certain, elle n'est pas venue par intérêt pour les différents points mis*

*à l'ordre du jour. Ses lendemains sont trop fragiles et incertains pour s'engager sur du moyen terme. Mais dans ce petit local, à l'image du café soigneusement préparé et servi par Roland, la bienveillance n'est pas en crise. C'est le soutien des pairs qu'elle est venue chercher. Un soutien hors pair !*

En fin de réunion, les participants repartent avec trois dates de rencontre : celle de l'atelier bricolage (terminer les bricolages en papier mâché), la visite de la ferme et la prochaine réunion.

#### **4.2.7. Réunion mensuelle (26 août 2010)**

Nous nous rendons à cette réunion, entre autre pour faire le point sur Chevetogne. Six personnes sont présentes. Le groupe est perturbé par l'hospitalisation d'un des leurs suite à un accident de mobylette. C'est un peu le pilier qui s'écroule. Cela ne va pas faciliter notre tâche pour l'organisation de notre séjour au vert.

L'assistante sociale s'étonne du faible taux d'inscriptions pour la journée à la ferme. Elle semble déçue. Certains participants lui confient qu'il n'est pas toujours évident de mettre 5€ dans une sortie, surtout en fin de mois. Cela expliquerait-il le peu d'inscrits ? Certaines antennes du Centre liégeois de service social sont fermées à cette période, ce qui empêche aussi de faire la promotion. Il faut que le groupe atteigne un certain quota pour bénéficier du prix de groupe. L'assistante sociale va recontacter les candidats potentiels par téléphone. On la sent quelque peu désabusée par le fait qu'il n'y ait pas plus de monde aux réunions et qu'il faille courir après les gens.

*Paradoxe, subjectivité ? De notre côté, nous soulignons régulièrement le taux élevé de participation lors des réunions de l'Equipe découverte. En comparaison avec d'autres projets, six personnes régulières cela nous semble pas mal du tout ! Surtout pour une réunion – pas une sortie, ni un repas... Finalement, cette insatisfaction est exprimée dans la plupart des projets que nous suivons. À partir de quand estime-t-on alors que le taux de participation est satisfaisant ?*

En aparté, une des participantes me confie son agacement vis-à-vis d'une autre participante qui, selon elle, ne participe que lorsqu'il y a un bien de consommation gratuit à la clé : boissons, repas...

Pour notre séjour à Chevetogne, nous décidons d'ouvrir le groupe à des personnes qui ne viennent que ponctuellement à l'Equipe découverte. En effet, il nous faut plus d'inscrits pour atteindre nos objectifs (nous n'échappons pas à la règle). Nous réaliserons une affiche, reprenant les principales informations pour le séjour. Elle sera diffusée dans les différentes antennes du Centre liégeois de service social. En fin de réunion, nous fixons deux dates de réunions de préparation.

#### **4.2.8. En coulisse, fin août 2010**

Du côté de la FdSS-FdSSB, nous débloquons les fonds nécessaires pour le séjour. Nous réalisons l'ensemble des démarches pour réserver le gîte.

*Pas facile de s'impliquer dans l'organisation avec l'incertitude d'un nombre de participants minimum. Une série d'autres urgences nous attendent au bureau, comment ne pas succomber à la tentation de s'y atteler ? Beaucoup d'énergie pour parfois peu de résultats... Mais je sais qu'il faut y passer, boucler l'organisation de ce séjour, pour aller jusqu'au bout de chacune de nos ambitions, ne pas craindre l'échec mais ne pas y contribuer ! Aller jusqu'au bout et si malgré l'énergie déployée, nous devons en arriver à annuler ce séjour, nous analyserons le phénomène comme il se doit. Ne pas le prendre pour soi... pas toujours évident alors que nous sommes dans*

*un contexte qui nous autorise les détours et faux bons. Qu'en est-il pour les travailleurs sociaux dont le temps est compté ? !*

Pour que la réservation du gîte soit effective, il faut verser un acompte et non des moindres. Le secrétariat me presse pour avoir mon feu vert... Si nous ne le faisons pas, nous perdons notre réservation. Si le séjour est annulé, nous perdons l'acompte... Pratico-pratique quand tu nous rattrapes ! Si nous sommes dans le cadre d'une recherche, cela n'autorise pas à tout se permettre, prendre tous les risques. Feu vert... on espère, on attend. Si nous ne sommes pas assez nombreux, peut-être ouvrirons le séjour à des personnes d'autres associations ?

Quelques jours plus tard, nous avons un contact téléphonique avec une des assistantes sociales pour faire le point sur Chevetogne. Comme le souligne l'assistante sociale, peu de personnes se sont réellement engagées à venir. Il est trop risqué de mobiliser autant d'énergie et de temps pour si peu de personnes. L'hospitalisation d'un membre important de l'Equipe découverte nous décide à annuler le séjour.

Lors de cet entretien téléphonique, l'assistante sociale nous confie qu'elle est fort découragée par l'Equipe découverte. Le temps de travail investi dans ce projet lui semble démesuré par rapport aux résultats. Elle pense qu'il vaudrait mieux investir ce temps dans l'aide individuelle. Elle comprendrait d'ailleurs que son Conseil d'administration aille dans ce sens. Elle en vient à se demander si ce projet est le sien ou celui des usagers. Pour ce qui est de Chevetogne, le fait de leur avoir proposé le projet sur un « plateau d'argent » a peut-être influencé la faible participation. Pour le séjour de l'année passé, ce sont les participants qui ont réellement porté le projet. Ils ont dû le défendre auprès du Relais social, le projet était en préparation depuis six mois. Elle pense que cet investissement a été un moteur pour le groupe.

*Ce propos m'étonne. La tendance est plutôt de dire qu'il est difficile de mobiliser les gens pour mettre la main à la pâte, que ce public est plutôt attiré par des activités purement consommatoires. Comment se fait-il que dans ce contexte, l'appropriation du projet passe par l'investissement des personnes dans l'organisation ?*

Enfin, l'assistante sociale nous confie qu'elle trouve également que ces temps-ci, le groupe est assez mou.

Après cette conversation, nous contactons l'autre assistante sociale. Son point de vue est différent. Si sa collègue a été soulagée par l'annulation du séjour, elle-même a plutôt été estomaquée en écoutant le message téléphonique où nous lui annonçons la nouvelle. Elle trouve au contraire que ces derniers temps, il y a plus de monde aux réunions de l'Equipe découverte. Il y a quelque temps, ils se retrouvaient toujours à trois ou quatre. Cela n'arrive plus.

Les assistantes sociales nous raconteront plus tard que lors de leur sortie à la ferme avec l'Equipe découverte, elles ont annoncé l'annulation de Chevetogne. Cet événement a questionné certains membres du groupe et leur a donné envie de réfléchir. Nous convenons ensemble que l'idée serait de réitérer la proposition, en allant plus près de Liège et moins longtemps. Cela permettrait à ceux qui ont des animaux, des visites à l'hôpital ou que cela angoisse de partir si longtemps – il est vrai que de nombreux participants ont évoqué cet argument – de participer.

Pour ce qui est de l'annulation du gîte, nous prenons contact directement. Nous écrivons un courrier expliquant la situation et demandant le remboursement de la garantie pour raisons exceptionnelles. Quelques semaines plus tard, nous apprenons que notre demande a été acceptée. Soulagement !

#### 4.2.9. Réunion mensuelle (13 septembre 2010)

Nous nous rendons à l'Equipe découverte mensuelle du mois de septembre. Cette rencontre nous permet de faire le point de manière plus formelle sur notre projet de séjour au vert. Huit personnes sont présentes ainsi que les deux assistantes sociales. La réunion s'ouvre sur l'évaluation de la journée passée à la ferme. Les participants racontent avant toute chose qu'ils sont repartis avec beaucoup de choses : œufs, pommes de terre, maïs... Cela semble leur avoir beaucoup plu. Par ailleurs, l'accueil était chaleureux. Les assistantes sociales retiendront d'autres aspects de la journée. Tout d'abord, elles rappellent aux participants qu'ils ont appris des choses qu'ils ne savaient pas. Elles soulignent aussi l'intérêt de l'architecture de la ferme.

*Ce qu'ont retenu les assistantes sociales de cette visite diffère de ce qui a marqué les participants. Entre objectifs pédagogiques et avantages pour soi, comment se rencontrer ?*

Financièrement, l'assistante sociale souligne que cette activité a été réalisée « à perte », étant donné qu'il n'y avait pas assez d'inscrits (dix).

S'ensuit une discussion sur la manière dont il serait possible d'attirer de nouveaux participants. Une idée serait d'envoyer des membres de l'Equipe découverte faire la promotion dans les antennes du CLSS, par exemple au moment des distributions de colis. Une des participantes réagit. Elle a déjà expérimenté cette forme de promotion et est parvenue à recruter un monsieur. Cependant, quand il est venu pour la première fois à l'Equipe découverte, lors d'un atelier créatif, il a tenu des propos dévalorisants : « Ah ce sont des vieilles femmes qui font des trucs de bébé ». Il voulait probablement draguer, conclut-elle. Cette expérience leur fait dire qu'il n'est peut-être pas pertinent d'attirer les futurs participants via les ateliers créatifs. Une autre participante témoigne qu'elle a essayé de faire du recrutement dans son entourage mais sans succès. Une autre ne s'en sent pas la force. Les limites de chacun sont ici accueillies et respectées. C'est probablement pour cela qu'elles s'expriment avec aisance...

Un autre participant intervient : il trouve dommage que le groupe se rende rarement aux activités et distributions gratuites. Lors d'une réunion précédente, ce monsieur était venu faire l'inventaire des distributions gratuites – souvent à des fins publicitaires – dans la ville. Les participants semblaient bien intéressés. Des glaces par-ci, des soupes par là, des boissons énergétiques à telle heure à telle endroit... Ce participant distribue aussi tous les jours le journal gratuit Métro dans la boîte aux lettres de personnes de son entourage qui sont intéressées.

*Si cela nous a fait sourire à première vue, les participants semblent enthousiastes. Sur le trajet de retour vers Bruxelles, nous échangeons entre chercheurs. Il est vrai que lorsque chacun d'entre nous passons devant une distribution gratuite, si le produit nous intéresse, nous n'hésitons pas à faire le détour pour nous approcher et bénéficier de la distribution. Ici à l'Equipe découverte, point de tabou. Certains planifient d'aller manger une glace ensemble lors de la distribution qui a lieu près de la gare, certains emmèneront leurs petits-enfants. Y'a pas de mal à se faire du bien !*

L'assistante sociale propose de fixer la réunion mensuelle au premier lundi de chaque mois. Cela permettra de ne pas devoir informer les absents de la date de la réunion à venir et aussi de donner une information claire aux potentiels participants qui s'engagent dans le groupe. Les participants avalisent la proposition.

Nous proposons ensuite un tour de table au cours duquel chacun est invité à s'exprimer sur les raisons qui ont, selon eux, rendu difficile l'inscription à Chevetogne. La difficulté de caser les animaux

de compagnie est la raison qui revient le plus fréquemment. Nous en prenons bonne note. Pourquoi pas un lieu proche de Liège permettant à ceux qui le veulent de rentrer chez eux le soir ? Il faut aussi s'y prendre plus tôt. Nous allons y réfléchir et refaire une proposition dans les semaines à venir.

La réunion se termine par un rappel des dates d'activités, de ce que chacun s'est engagé à faire ainsi que par quelques informations sur différentes activités organisées par d'autres acteurs (la Ville par exemple).

#### **4.2.10. Réunion mensuelle (4 octobre 2010)**

Lors de la réunion du mois d'octobre, le participant précédemment hospitalisé est de retour. Il est accueilli chaleureusement par le groupe. Six participants sont à la réunion, ainsi que les deux assistantes sociales et deux personnes de la FdSS-FdSSB. Le groupe échange d'abord sur les différentes activités qui ont eu lieu. Deux sorties ont été organisées : un cinéma et un spectacle de danse contemporaine en rue. Pour le cinéma, aucune des assistantes sociales n'était présente. Deux participantes se retrouvent sur place. Étant donné que personne d'autre ne viendra, elles décident dès lors de ne pas aller voir le film mais plutôt de faire du shopping ensemble. Elles semblent contentes de l'option choisie. Pour le spectacle de danse, nous sommes impressionnées par la qualité du compte rendu. Au moins deux participantes étaient présentes. Le danseur dansait dans un carré tracé au sol, dans la rue. Aucune musique n'accompagnait ses gestes, les bruits de la ville constituaient le support de sa performance. Alors que l'assistante sociale qui accompagnait le groupe se serait lassée si la performance avait duré plus longtemps, les participantes nous confient qu'elles seraient restées encore des heures à le regarder. Elles ont trouvé ce moment magnifique.

*Lorsque nous les écoutons raconter, nous regrettons de ne pas avoir enregistré cet instant. Portées par la beauté du spectacle, le récit qu'elles en font est une réelle poésie. Elles nous emportent dans les mouvements du danseur, nous transmettant l'émotion ressentie. Nos a priori en sont bousculés. Nous pensions que la danse contemporaine ne touchait qu'un public averti !*

Le groupe aborde ensuite les sorties à venir. Un participant propose d'aller voir un film dont on parle beaucoup pour le moment : « Des hommes et des dieux ». Aucune date n'est prise à ce moment-là. Une des assistantes sociales propose d'aller voir une pièce de théâtre-action, une date est alors fixée. Le groupe s'est entendu pour planifier plusieurs activités bricolage et des moments de rangement du local, toujours dans l'optique de vendre leurs créations au marché de Noël et de récolter des fonds pour renflouer leur caisse. Nous ré-abordons notre séjour au vert. Les participants s'engagent à réfléchir à des endroits qui seraient adaptés pour le séjour. Un participant souligne aussi qu'il apprécierait de passer un séjour sans devoir se préoccuper du repas, de la vaisselle... « Faire une pause », dit-il.

Enfin, nous revenons avec une proposition d'activité faite lors d'une précédente réunion par deux participantes : le petit train touristique de Liège. Nous avons remarqué que cette proposition n'avait pas été relevée par l'assistante sociale. Cependant, des renseignements doivent être pris pour se prononcer. Une des assistantes sociales partage son peu d'enthousiasme pour cette activité qui, pour elle, présente peu d'intérêt intellectuel. Elle se permet probablement ce commentaire étant donné que les deux participantes qui avaient proposé cette activité ne sont pas présentes. Le groupe se rallie aux propos de l'assistante sociale.

*Quels critères permettent de retenir ou de ne pas retenir une activité ? Si ce petit train est passé à la trappe, ce n'est certainement pas anodin. Une fois que l'assistante sociale a posé son jugement, qui serait assez téméraire pour soutenir cette proposition ? Quelle place peut prendre l'unique dimension de plaisir dans le choix*

*d'une activité ? Hiérarchisation des cultures, dévalorisation de la culture de masse, survalorisation de la culture des élites... Cette petite anecdote m'amène à faire des liens avec d'autres projets, d'autres débats... Mon esprit chemine trop loin peut-être... Laissons sommeiller !*

Si les points à l'ordre du jour sont respectés, ces réunions mensuelles sont aussi l'occasion de nombreux échanges informels. Le moment de la pause-café est particulièrement investi d'échanges. La solidarité et la confiance qui règnent dans le groupe sont particulièrement frappantes. Le regard de la stagiaire FdSS-FdSSB, qui rencontre le groupe pour la première fois, est éclairant. De retour vers Bruxelles, elle me fait part de ses impressions : les participants se dévoilent au groupe avec confiance et le groupe réagit le plus souvent avec respect. En-dehors des rencontres et des activités, certains participants se voient hors du cadre de l'Equipe découverte. Par exemple, une des participantes qui elle-même est passée par là semble-t-il, en accompagnera une autre jusqu'à l'hôpital pour un séjour en psychiatrie. Lorsqu'une participante exprime au groupe qu'elle veut rentrer chez elle (avant la fin de la réunion) parce que ses médicaments la fatiguent, tous l'encouragent à rester encore un peu.

Nous sommes encore une fois frappées par le fait que le groupe reste insatisfait du nombre de participants – qu'ils jugent insuffisant – et voudrait s'ouvrir. En comparaison avec les autres projets, nous trouvons qu'ils sont nombreux et réguliers. Sur cette question, l'assistante sociale précisera lors de cette réunion qu'elle n'est pas enthousiaste à l'idée d'ouvrir à des personnes qui ne fréquentent pas le Service social. Mais qu'en est-il alors de ceux qui ne sont plus aidés par le Service social, soulignent les membres de l'Equipe découverte. Certains ont en effet retrouvé du travail, le groupe trouve qu'il serait inenvisageable de ne plus les accueillir. L'assistante sociale acquiesce. Ce dont elle veut s'assurer, c'est que les nouveaux participants ne soient pas suivis par d'autres associations qui offriraient le même type de groupe. Ce propos est illustré par le comportement d'une des assistantes sociales face à une nouvelle participante. En effet, on lui demande si elle est prise en charge par ailleurs, par qui... On lui suggère même de prévenir son assistant social qu'elle fréquente l'Equipe découverte.

*Nous réalisons que le lien entre le suivi social et l'Equipe découverte n'est pas encore tout à fait clair pour nous. L'attitude de l'assistante sociale vis-à-vis de cette nouvelle participante contraste avec l'accueil chaleureux offert par les membres de l'Equipe découverte. Logique de « chasse gardée » entre associations ? Quel est le fonctionnement exactement ? On ne peut pas fréquenter deux associations ? Si c'est le cas, il faut en informer le groupe ? Quelque chose nous titille... La suite de la recherche nous éclairera.*

#### **4.2.11. Réunion mensuelle (8 novembre 2010)**

Lors de la réunion de novembre, huit participants sont présents ainsi que les deux assistantes sociales et la stagiaire de la FdSS-FdSSB. La réunion met du temps à démarrer. D'une part certaines personnes sont en retard mais surtout les participants échangent entre eux. L'une d'elles a amené les photos du mariage de son fils, une autre revient de son pays d'origine et raconte son voyage. L'annonce du départ d'une des deux assistantes sociales qui encadre le groupe crée également beaucoup d'agitation. Nous sentons que ces moments informels en début de réunion ont leur importance. Ils permettent à certaines personnes de s'exprimer en-dehors du cadre plus formel de la réunion. Certains participants ne prendront d'ailleurs la parole qu'à ce moment-là.

Le groupe fait d'abord le point sur les bricolages pour les ventes. Même s'ils ont bien avancés, les participants soulignent qu'il y a encore du boulot. Deux participantes ont tricoté et nous montrent leurs confections (mitaines, écharpes et ponchos), non des moindres, qui seront proposées à la vente. Le groupe est enthousiaste. Quelques membres de l'Equipe découverte ainsi qu'une des

assistantes sociales ont été voir l'Orchestre philharmonique de Liège jouer du Vivaldi. Cette sortie était organisée par le CPAS. Tout le monde est très enthousiaste. C'est surtout l'assistante sociale qui raconte au groupe ce qu'ils ont vécu. Les participants nous disent que la musique les a transpercés. « Ça prend aux tripes » dit l'une. « On a tchoulé nous deux ... (rires) » dit l'autre. Enfin, le groupe a été voir une pièce de théâtre-action. Cette pièce était jouée par des personnes précarisées (issues du service « ReInser » du CPAS de Liège). On y racontait l'histoire d'un voyage, d'une migration. Une des membres de l'Equipe découverte, ayant elle-même vécu un parcours migratoire, nous confie s'être réellement identifiée à l'un des personnages. Elle se met à nous raconter son parcours. Elle compte d'ailleurs retourner voir la pièce avec une des assistantes sociales qui ne l'a pas vue. « Tu aurais dû voir l'expression qu'ils avaient dans leurs yeux... C'était incroyable ! », raconte une participante.

Pour les activités à venir, le groupe s'est entendu pour planifier plusieurs activités pour terminer les bricolages et produits qui seront vendus. L'une fera les étiquettes à apposer sur les pots de confiture ; d'autres poseront du vernis sur les bancs, etc. Pour ce qui est de la sortie du mois à venir, après un tour des suggestions, le groupe décide de planifier une sortie au cinéma (« Des hommes et des dieux »), étant donné que cette proposition avait déjà été faite lors de la dernière réunion. Les dates pour notre séjour de réflexion au vert sont fixées. Un participant nous transmet des prospectus de lieux où nous pourrions nous rendre. Une des participantes dit déjà qu'elle ne viendra très probablement pas, le groupe se mobilise pour la convaincre, elle va y réfléchir.

La stagiaire FdSS-FdSSB parle du projet d'atelier d'écriture qui sera animé par la FdSS-FdSSB.

*L'objectif de notre collaboration étant d'y voir plus clair dans l'orientation future du groupe, notre questionnement recouvrait la question de l'origine : « Savoir d'où l'on vient pour savoir où on va ? » Ecrire l'histoire de l'Equipe découverte nous permettrait certainement d'éclaircir ce « d'où on vient » et peut-être de nous éclairer sur « où on va » ou plutôt « où décide-t-on d'aller ? ».*

*L'idée plus concrète est de produire avec le groupe une mémoire collective, cela sous-tend deux objectifs : d'abord mieux se projeter dans l'avenir, pour ensuite pouvoir transmettre l'expérience du groupe à d'autres groupes qui se lancent dans le même type d'expérience, qui se posent des questions similaires. L'écriture permettrait également de garder une trace de toute cette énergie investie pour mener la barque de l'Equipe découverte, depuis 2003 jusqu'à aujourd'hui. Parler des moteurs, des embûches, des écueils, de ce qui a été porteur et peut-être a par moments démotivé...*

*Le projet tel que nous l'avons imaginé est que l'écriture soit collective, que les textes soient écrits ensemble et de manière ludique. L'une d'entre nous s'est formée pour animer ces ateliers d'écriture. Le projet se réalise en quatre à cinq séances de 2h30, avec des portes d'entrée thématiques du type : raconter son meilleur souvenir, partir d'images, faire un brainstorming de mots... Nous avons imaginé à plus long terme une publication mais cette partie du projet se verra amenuisée.*

Au fur et à mesure des explications, certains participants sont plus enthousiastes. La date de la première séance est fixée.

Cette réunion se termine par un moment convivial pour « fêter » le départ d'une des assistantes sociales. L'émotion est à son comble.

#### **4.2.12. Atelier d'écriture (23 novembre 2010)**

Le premier atelier d'écriture a lieu dans le local de l'Equipe découverte. Six participants sont présents ainsi que l'assistante sociale et un chercheur FdSS-FdSSB – qui animera – et la stagiaire FdSS-FdSSB. Certains sont venus sans réaliser qu'ils venaient pour l'atelier d'écriture, pensant probablement que cette rencontre était une réunion ou un atelier. Je ne pense pas d'ailleurs qu'ils se soient préoccupés de ce qui s'y passerait. Simplement l'envie d'être là, de se voir.

Vu l'émotion suscitée par le départ de Sophie, une des assistantes sociales, je propose de travailler autour de ce sujet. Je propose de faire un brainstorming de ce qu'évoque pour chacun ce départ. Sur une grande feuille, l'animatrice se chargera de noter ces mots.

Quand on pense au départ de Sophie, quels mots vous viennent ? Un des participants ne sait pas qui est Sophie. Il semble qu'il ne l'ait jamais vue. L'assistante sociale lui explique qui elle est. Il restera tout au long de la séance sans participer.

Pendant la séance, à plusieurs reprises, les participants sont tentés de parler d'autre chose. Le fait de parler de Sophie leur rappelle une série de souvenirs. Ils se remémorent ensemble, racontent à ceux qui n'étaient pas là à l'époque... L'émotion remonte à certains moments. Les mots forts poignent, dans le cœur ou le ventre. À partir de ces mots, chaque participant est invité à écrire une ou deux phrases au sujet du départ de Sophie. Nous terminons la séance avec une série de phrases que je propose de taper pour la prochaine séance. Ensuite, nous y mettrons de l'ordre pour éventuellement les transmettre sous forme de lettre à Sophie.

*J'ai comme l'impression que certains participants sont venus à l'atelier pour me faire plaisir. Nous commençons en effet à bien nous connaître, nous avons un certain plaisir à nous voir, raconter, prendre des nouvelles. Seraient-ils venus s'ils ne connaissaient pas l'animatrice de l'atelier ? Si l'atelier s'était déroulé autre part ? Ces éléments sont-ils facilitateurs de la participation ? Mais s'ils viennent avant tout pour me faire plaisir, n'est-on pas dans un leurre ?*

#### **4.2.13. Atelier d'écriture (29 novembre 2010)**

Une semaine après ce premier atelier d'écriture, nous nous revoyons pour la deuxième séance. Huit participants sont présents. Certains n'étaient pas à la séance précédente. Celui qui était présent sans participer à la séance précédente est malgré tout revenu. Les phases ont été retranscrites sur des lamelles de papier. Nous proposons à ceux qui n'étaient pas là à la première séance de s'essayer à l'exercice des mots et des phrases. Pour les autres, nous leur distribuons les phrases et nous leur proposons de les mettre les unes après les autres pour former un texte. Ce n'est pas évident pour nous de travailler en deux temps. Que faire si un des groupes a terminé l'exercice plus tôt que l'autre ?

La lecture des textes à haute voix provoque à nouveau une vague d'émotion.

*Je sais qu'il faudra persister, prendre le temps de construire, donner confiance en chacun, dans ses capacités à dire, à écrire... Il faut parfois prendre le temps et s'accrocher, accrocher chacun, avec patience et obstination. Il est certainement plus facile de mettre en place des activités dont le succès ne fera aucun doute, dès le départ. Aboutir à un résultat satisfaisant au prix de la persévérance offre une satisfaction personnelle différente de celle à laquelle on accède dès le départ du bout des doigts. Est-ce également le cas pour les usagers ?*

#### 4.2.14. Réunion mensuelle (6 décembre 2010)

La rencontre mensuelle a lieu la semaine qui suit cet atelier. Sept participants sont présents ainsi que deux assistants sociaux et uniquement la stagiaire de la FdSS-FdSSB. La réunion commence par un tour de table de présentation. En effet, le remplaçant de l'assistante sociale récemment partie vient pour la première fois. Le premier point de l'ordre du jour est l'évaluation des activités. Le groupe a été au cinéma voir « Des hommes et des dieux ». Si tout le monde a trouvé le film touchant, certains l'ont trouvé « dur » et préfèrent aller voir des films plus comiques, « *qui remontent le moral* ». « *Dans le film, ils sont dans le besoin mais c'est comme nous, nous aussi on est dans le besoin* ». « *Ça peut donner le cafard* », poursuit un autre. Le groupe conclut cette discussion en proposant d'alterner les films ou les pièces de théâtre plus gaies et celles plus sérieuses, plus intellectuelles.

Ils font ensuite le point sur les ventes, ils pensent qu'ils seront dans les temps même si une des participantes déplore qu'elle n'a pas encore eu le temps de tricoter assez. Elle va s'y mettre. Ils prévoient de faire un atelier très prochainement, au cours duquel certains prépareront des truffes pour la vente et d'autres figureront les bricolages (mettre les prix, étiquettes, ranger tout dans des caisses, etc.)

Ils font ensuite un tour de table des suggestions d'activités. C'est le cirque qui l'emportera. C'est l'occasion pour certains d'offrir un beau moment à leurs enfants ou petits-enfants.

Une des participantes se plaint d'une autre – absente à cette réunion – qui « *dit beaucoup mais ne fait pas grand-chose* ». Cette participante se serait engagée à faire l'affiche pour la sortie cinéma, elle l'aurait faite trop tard.

Durant la réunion, un couple arrive. Ils viennent acheter un sapin en bois<sup>135</sup>. Ils fréquentaient l'Equipe découverte auparavant. En partant, la dame dira en rigolant : « *Plus on vieillit, moins on a le temps...* » Justifiant par là qu'elle ne participe plus aux activités.

Les participants se mettent à échanger sur l'avenir de l'Equipe découverte. Ils aimeraient faire venir de nouvelles têtes mais l'entreprise semble décourageante. L'idée de faire un album photos ou un panneau qui servirait de support à la promotion de l'Equipe découverte rencontre l'approbation. Deux participantes soulignent qu'elles sont heureuses de faire partie de l'Equipe découverte. Elles peuvent « *venir avec le moral à plat et rien que de voir les autres personnes du groupe, tout va mieux* ». « *Une blague et s'est reparti* », dit l'une. Un des participants, particulièrement actif dans les ateliers bricolage, aimerait ne plus faire ce qu'il appelle des petits bricolages mais « *monter de niveau, proposer mieux* ». Pour ce faire, il manque d'hommes sachant manipuler des outils plus lourds comme la scie, la scie sauteuse, la visseuse, etc. Sa compagne se plaint d'ailleurs que pour la réalisation des tabourets de yoga, ils y ont passé beaucoup de temps. Un participant souligne qu'en effet, tous n'ont pas les mêmes talents dans le groupe. Une autre idée est d'écrire un article dans le journal paroissial ou dans le journal du quartier pour faire connaître l'Equipe découverte et communiquer des dates de vente.

Deux participantes racontent l'atelier d'écriture au nouvel assistant social. L'animatrice FdSS-FdSSB de cet atelier n'est pas présente à cette réunion. C'est l'occasion pour certains de dire à sa collègue de la FdSS-FdSSB qu'ils n'aiment pas trop l'écriture, ils préfèrent parler. Cependant, ils ont été contents du travail réalisé, qui a abouti au courrier par lequel ils ont pu exprimer leurs émotions à l'assistante sociale qui les a quittés.

---

<sup>135</sup> Ce qui n'a pas été vendu lors des ventes de Noël et de Pâques reste dans l'atelier et peut être vendu à d'autres moments.

Cette réunion est particulièrement intense en discussions. L'ambiance est moins bon enfant que d'habitude. On sent du ressentiment de certains envers d'autres.

Lors de la sortie au cirque qui suit cette rencontre, une dispute éclatera entre deux participantes, pendant le trajet de retour. Le motif : l'une reproche à l'autre d'utiliser des tickets Article 27 pour ses petits-enfants alors qu'ils n'y ont, selon elle, pas droit. Cette altercation nous est rapportée lors d'un échange téléphonique avec l'assistante sociale. Elle est interpellée par ce conflit, qui prend beaucoup d'ampleur. Elle a tenté d'organiser une médiation entre ces deux participantes pour régler le conflit mais l'une d'elle était tellement prise par l'émotion qu'elle a fait une crise d'hyperventilation. De peur de se croiser, ni l'une ni l'autre ne viendront à l'atelier d'écriture qui suit.

#### **4.2.15. Atelier d'écriture (21 décembre 2010)**

Lors de cet atelier d'écriture, trois participants sont présents. Nous commençons la séance par la lecture d'un extrait de livre « Nous femmes de pêcheurs ». Nous leur expliquons d'abord comment ce livre a été construit : suite à des ateliers d'écriture organisés par une assistante sociale. Ces femmes de pêcheurs pensaient ne rien avoir de particulier à dire sur leur vie. Elles ont réalisé comment leur situation était particulière et que leur expérience pouvait être valorisée. L'animatrice lit les deux extraits.

*La difficile motivation des troupes qui m'a été rapportée par la stagiaire, suite à sa dernière réunion à Liège, m'encourage à préparer cet atelier du mieux possible. Il faut leur montrer où nous voulons aller, où nous pensons que tout cela peut nous mener, leur montrer que je crois en eux, qu'ils sont capables, que je suis persuadée qu'ils ont en eux bien plus qu'ils ne l'imaginent.*

Au terme de la lecture, les réactions sont diverses. Certains se demandent s'ils sont capables d'écrire de belles choses, d'autres sont plus optimistes. Certains partent même en délire, en imaginant que cela puisse aboutir à un film... L'animatrice leur explique alors pourquoi elle a pensé faire ce projet avec eux. Ce qui fait la beauté d'un texte, ce n'est pas le style de l'écriture mais surtout l'émotion qu'on y met. Dans l'Equipe découverte, poursuit-elle, on sent beaucoup d'émotion, du parler « vrai », dit-elle. « Parfois, en vous entendant parler simplement d'un spectacle que vous avez vu », dit-elle, « on aurait envie d'écrire ce que vous dites tellement c'est poétique, bien dit, beau ». Une des participantes confirme la qualité de leur groupe, le fait qu'ils accueillent tout le monde, même ceux qui n'ont pas le moral... Chacun a son histoire aussi, souligne l'un d'eux ; son histoire avant l'Equipe découverte.

L'animatrice rebondit en disant qu'il est en effet difficile de séparer l'histoire de chacun de celle de l'Equipe découverte. « Le fait que vous ayez à un moment donné accroché le wagon de l'Equipe découverte est lié à votre histoire, le fait d'avoir aussi par moments quitté le wagon... la vie est faite de hauts et de bas ».

Pour entrer dans le cœur de l'histoire de l'Equipe découverte, ce qui est l'objectif de cet atelier d'écriture, il y aura deux types d'exercices : certains où l'on écrit, d'autres où l'on parle. Chacun restera propriétaire de ce qu'il a livré et ce qui se dit ici ne se dira pas à l'extérieur. Pas de jugement des uns et des autres, pas de dévalorisation de son propre travail.

Consignes pour cet atelier : sur une table, une série de souvenirs de l'Equipe découverte. Chacun doit en choisir un et transmettre au groupe ce que cela lui évoque, en un mot. On mettra sur papier ces mots et ensuite on en fera des phrases.

Les mots : Balade, redécouvrir ma ville natale, amusement.

Ensuite, l'animatrice demande à chacun, en intégrant ce mot, de faire une ou plusieurs phrases en commençant soit par « Cela m'évoque... », soit par « Cela me fait penser à... », soit par « Voici ce que j'ai envie de dire à propos de... »

Vu que nous sommes peu nombreux, l'animatrice et la stagiaire FdSS-FdSSB s'essayent également à l'exercice. Par après, et parce que l'objectif est de raconter l'histoire de l'Equipe découverte, on tentera d'identifier temporellement chaque souvenir. Voici les différentes phrases qui ressortiront de l'atelier :

« C'était le 7 avril 2006. Cette affiche me fait penser à la balade culturelle du Laveu que j'ai choisie avec Nadine. J'ai bien aimé la belle promenade du Sart-Tilman, dans les bois et les vergers. Cette excursion m'a marqué parce qu'il y avait le culturel et la promenade. Et puis, il y avait un guide. Quand tu fais une promenade tout seul, tu n'y connais rien, tu vois une maison, tu te demandes ce que c'est et peut-être qu'il y a une petite inscription « chapelle de ceci ou de cela » mais ça ne te dit rien. Le guide il sait t'expliquer ce qu'il y a dans tous les petits coins. »

« C'était en aout 2007. Huy m'évoque la tristesse, une triste vie pour mes enfants et moi-même. Redécouvrir ma ville natale fut fatal, une chose à ne plus refaire. Ça m'a rappelé de mauvais souvenirs, je n'en ai pas parlé évidemment. C'est une ville que j'ai dû fuir avec mes enfants. J'avais parlé de la ville de Huy et l'idée d'y faire une excursion est partie comme ça. On a d'abord été voir sur place avec Sophie et Nadine, puis on a été tous ensemble. On était une trentaine. »

« La première fois que je suis venue à l'Equipe découverte, c'était pour un atelier fleurs et cuisine. Cela m'évoque l'amusement. On était à plusieurs personnes, on ne se connaissait pas, on s'est bien amusés, on a bien rigolé tout en travaillant et en s'occupant. »

« Voici ce que j'ai envie de dire à propos de la première fois que je suis venue à l'Equipe découverte : c'était au tout début de mon stage et j'avais encore un peu peur, j'appréhendais de ne pas être à la hauteur. J'ai été surprise par l'accueil tellement chaleureux du groupe, par l'énergie et la gentillesse qui s'en dégage. Ça m'a vraiment fait plaisir. »

« Voilà ce que j'ai envie de dire à propos de l'atelier fleurs en papier : c'était la deuxième fois que je voyais le groupe. Je me sentais accueillie et c'est déjà beaucoup parce que pour ce qui est de l'habileté de mes mains avec ce papier fragile, ce n'était pas gagné. »

Pendant la réunion, une participante arrive. Elle revient d'un rendez-vous à l'hôpital. Je lui propose de partager avec nous sa première expérience à l'Equipe découverte. Elle explique qu'elle s'y est bien plue : preuve en est qu'elle passe après l'hôpital, alors qu'elle aurait pu rentrer chez elle. Cette participante souffre de dépression depuis plusieurs années, elle fait des séjours réguliers en psychiatrie. Sa médication lourde ne lui permet pas toujours de venir. Elle est souvent somnolente, nous raconte-t-elle.

L'atelier d'écriture terminé, les participants sont repartis sur des conversations tous azimuts. L'une a tricoté des écharpes qu'elle propose aux uns et aux autres à prix coûtant, pour eux ou comme cadeaux pour les fêtes. L'ambiance est chaleureuse, on resterait bien quelques heures à « tailler la bavette » mais le train nous attend. On souhaite de bonnes Fêtes à chacun et on file !

#### **4.2.16. Atelier d'écriture (10 janvier 2011)**

Lors du quatrième atelier, quatre participants sont présents. Je propose que chacun dise, l'un après l'autre, un mot qui se réfère à un moment vécu par l'Equipe découverte : atelier, sortie ou autre. Ces mots sont notés sur un panneau. Chacun choisit ensuite un des moments évoqués par lui ou un autre

participant et le décrit sans le nommer en faisant référence à un ou plusieurs des cinq sens : toucher – odorat – goût – vue – ouïe. Ensuite, chacun lira son texte à haute voix. Aux autres de deviner de quel moment il s'agit.

Voici les phrases écrites par les participants :

« Recevoir des personnes seules ou accompagnées pour soutenir et aider à supporter des épreuves quelles qu'elles soient et permettre aux usagers de recréer un lieu social avec des activités et des idées à partager ensemble pour réaliser des projets : peinture, sculpture et autres créations pour imaginer, inventer, etc. » - ATELIER –

« On apprend ce qu'on met dans le cœur pour avancer au lendemain. On parle ensemble, on décide, on participe. »<sup>136</sup>

« L'air frais, cuisine agréable, bonnes balades, un groupe tout à fait différent. Heureusement, Nadine et Sophie étaient avec nous pour supporter certaines personnes. » - MER -

« Beaucoup de monde, une certaine odeur, belle lumière, beau spectacle. A refaire. » - CIRQUE –

« Au regard de certaines personnes on avait compris que l'on passerait un bon moment. Par le langage beaucoup de rigolade, par le geste que l'on s'amuserait bien et entendre des blagues cela fait plaisir. Un regard, un sourire une blague et c'est parti. » - ATELIER -

« Les gestes précis, la gourmandise, le regard de chacun sur ce qu'on a fait, les blagues nous faisaient bien rire, la chaleur humaine que nous dégagions. » - ATELIER CUISINE -

« D'abord le toucher, on sent le soleil sur notre peau et puis on s'assied dans l'herbe. Ce qu'on voit : la nature complètement épanouie, des sourires. Ce qu'on entend, des rires, des bruits métalliques, des oiseaux qui chantent, des braises qui crépitent. Ce qu'on l'on sent : la fumée, des bonnes odeurs, de la viande qui grille. » - BARBECUE –

#### **4.2.17. Atelier d'écriture (24 janvier 2011)**

Le dernier atelier d'écriture a lieu fin janvier. Quatre participants sont présents. Nous ouvrons la séance en lisant au groupe l'ensemble des textes qu'ils ont produits jusque-là. Cela permet aux participants de réaliser que le travail qu'ils ont fourni porte ses fruits. S'ils éprouvent probablement un certain plaisir à venir à cet atelier, nous sentons qu'il est temps pour eux de voir l'efficacité du travail fourni. Les réactions « *C'est déjà pas mal !* », « *C'est presque un livre !* », « *Le mot qui me fait mal c'est une 'pincée de chagrin'* ».

Nous rappelons également que l'important dans ce cadre, n'est pas de bien écrire mais ce qui est exprimé. Nous illustrons ce propos par la phrase construite lors de la dernière séance par un participant maîtrisant très peu le français.

La consigne de l'exercice que nous proposons est le suivant : « *Voici une série d'images qui font probablement appel à votre imagination. Nous demandons à chacun d'en choisir une ou deux qui évoquent pour lui l'Equipe découverte. Le thème c'est 'moi et l'Equipe découverte', 'moi et une activité/une sortie/un atelier', 'moi et comment je me sens dans l'Equipe découverte' ou encore 'moi et pourquoi je viens à l'Equipe découverte'* ».

---

<sup>136</sup> Cette phrase est écrite par un participant qui maîtrise peu le français et donc également les consignes de l'exercice.

Voici ce qui a été produit oralement lors de cet exercice :

« J'ai choisi cette image parce que ça me rappelle la pièce de théâtre 'Moucharabié' qu'on a été voir en octobre 2010. C'étaient plusieurs nationalités qui étaient arrivées ici en Belgique et il n'y avait qu'une Belge, la pauvre et elle venait de Waterloo, c'est tout ce qu'elle a dit pendant toute la pièce. Il y en a un qui venait de Casablanca. Il m'avait marqué parce que j'avais fait un peu ce que lui avait fait, voilà. Je revenais d'avoir été au Maroc après quarante ans. J'ai été le voir après la pièce, je lui ai expliqué. Lui ça ne faisait que quelques années qu'il était ici. Quand j'ai vu ça, j'étais vraiment émue. Voir ces étrangers, me revoir là dedans. ». Le récit de cette participante suscite des réactions, des questions. Les acteurs venaient d'une association, « c'étaient des gens un peu comme nous » dit l'un d'eux. « Nous aussi on s'en souvient » poursuit-il. « Celui dont elle parle, qui descendait de l'avion avec sa petite valise, il regardait de tous côtés, il se demandait où il était. 'Oh c'est beau, oh c'est beau', disait-il ». « Ses yeux qui pétillaient, il y avait beaucoup d'émotion. », rebondit une autre. « Ça m'a ému. Il y avait aussi une prostituée, une Roumaine. C'est un peu véridique toutes ces histoires-là et c'est bien que tout le monde regarde, parce qu'on pense que les étrangers ils sont arrivés ici un peu le cul dans le beurre... C'est la vie quoi. », conclut un participant.

« Cette image me rappelle le cinéma, 'Des hommes et des dieux' que moi j'ai eu quand même une certaine tristesse dans le fond de mon cœur en voyant ce film là. Pourquoi ? La guerre, la révolution, tout ce qui se passe dans le monde encore à l'heure actuelle. Dans un autre sens, j'étais content de le voir parce que c'est superbement bien fait. Je n'ai pas été déçu. Je n'ai pas vu la tristesse mais on m'a tellement informé, expliqué en étant plus jeune ce que c'était la guerre... Finalement je suis un enfant de la guerre, vu que je suis né juste après. Parce que c'est très dur quand une guerre se termine, il ne faut pas croire que ça va tout seul. Il faut plusieurs années pour remonter tout ça, pour se renflouer, pour augmenter sa nourriture... » Un participant prolonge en parlant de la fin du film qui était triste. Le narrateur poursuit : « Tout le film en fait est très prenant. C'est dans toute vie pareille. Même que tu as une vie triste, tu as quand même un côté où tu as un peu du bonheur et de l'autre côté tu as du malheur. C'est parce qu'il y a ce mélange que tu vis encore, que tu survis encore. »

« Moi j'ai pris la photo de la route, ça me rappelle Chevetogne. Pour y aller, ce n'était déjà pas évident, on a pris le train puis le bus. On a accepté tout le monde. Il y avait par exemple des gens sans papiers mais on a choisi une destination en Belgique pour ne pas les léser. Il a fait un temps magnifique, c'était début septembre. Il n'y a pas eu un jour où on n'est pas sorti. Même un jour où il faisait moins beau, on a été à la plaine de jeux, on a bien rigolé. Pour moi, c'était la première fois que je partais en vacances, souffler un petit peu même si je n'ai pas vraiment pu souffler parce qu'il y avait mon petit-fils et ma fille avec nous. Tout le monde s'occupait du petit. » Un participant prolonge le propos : « Il faut dire que c'est une des meilleures promenades, culturelles et vacances. ». Une autre rebondit : « Et les bruits de la nuit, tu te souviens qu'on avait été le soir avec le mari d'une bénévoles ? C'était dans le bois, il avait choisi un endroit super, avec un vieux tronc d'arbre qui nous servait de banc. Les insectes, la chouette ou le coucou... Il fallait y penser aussi, dans le noir, ne pas souffler un mot, écouter, c'est merveilleux. C'était une expérience. Quand on est revenus de Chevetogne, je l'ai fait écouter à mes petites filles, elles n'avaient jamais entendu ça. » Une participante fait le lien : « C'est comme le danseur de la Place Cathédrale. Il disait : 'les bruits des petites villes et des grandes villes, ce n'est pas pareil. Quand tu dances, tu entends ça différemment.' »

« Moi je prends les poissons. Ça me rappelle Blankenberge et l'Aquarium ici à Liège. La mer. J'ai un très très bon souvenir. On était partis trois jours. Pour moi ça a été super. Chevetogne c'était beau mais j'aime mieux la mer. Chevetogne, je ne pourrais pas y rester. Nous avons été visiter les châteaux de sable, une exposition. C'était magnifique, d'une beauté... grandiose. On a fait du cuistax. C'était

l'homme qui conduisait, moi j'étais à l'arrière, je ne faisais rien. On a mangé à midi dans le sable, il y avait du vent. Ensuite on a marché tout le long de la digue. Il pleuvait mais malgré qu'il ne faisait pas beau, j'étais comme un poisson dans l'eau. À Chevetogne, je me suis très bien amusée aussi mais je me sens oppressée quand je suis dans les bois. Contrairement à ce que l'on dit pour les personnes nerveuses, que la mer rend nerveux, moi pas. » Un participant nous précise : « Il faut se dire aussi que quand on fait des voyages de trois ou quatre jours, pour nous, c'est plus grandiose, vu notre statut, que d'aller au cinéma, que d'aller visiter un musée, que de faire du culturel. Dans notre esprit, c'est beaucoup mieux. Un temps maussade comme aujourd'hui, tu me dis d'aller à Chevetogne, j'irai. Mais tu me dis, on va au cinéma, je ne ferais pas 3 km pour aller au cinéma. » Une participante acquiesce : « Le cadre est différent, on est tous ensemble, même s'il fait mauvais, on papote, on essaiera quand même d'aller faire un petit tour, on sera ensemble, on papotera, on va cuisiner. » Une autre participante prolonge : « (...) Parfois aussi les gens disent : 'mais qu'est-ce que tu vas faire, ça ne sert à rien !' De un, on est en dehors de nos murs. En plus, on n'aurait pas accès à tout ça avec 1,25€. »

Vu l'urgence d'organiser notre séjour au vert qui aura lieu au mois de mars, nous ne refixons pas d'atelier d'écriture. Nous ne savions pas que celui-ci serait le dernier, même si nous n'avions pas réellement objectivé la suite. Après le séjour au vert, l'animatrice/chercheuse FdSS-FdSSB partira en congé de maternité jusqu'à la fin de l'été. Il n'était donc pas réellement possible de prolonger les ateliers. Nous avons cependant imaginé que les textes seraient utilisés dans le cadre d'une exposition de photos. En effet, une photographe s'était mise en contact avec le CLSS pour venir prendre des photos, entre autre de l'Equipe découverte. Ce projet n'a pas eu de suite.

#### **4.2.18. Réunion mensuelle (7 février 2011)**

La réunion mensuelle a lieu comme d'habitude, tous les premiers lundis du mois. Nous revoyons le groupe début février. Neuf participants sont présents, ainsi que les deux assistants sociaux, une bénévole du Service social, une stagiaire assistante sociale et deux travailleurs FdSS-FdSSB. Nous sommes donc une petite dizaine autour de la table, l'ambiance est à son comble.

À l'ordre du jour, les ateliers créatifs pour les ventes de Pâques, le séjour dans le gîte au mois de mars et la prochaine sortie.

Pour les ateliers créatifs, les idées fusent dans tous les sens au point que tout le monde parle en même temps. Les assistants sociaux recadrent et proposent d'être plus méthodiques. D'abord fixer les dates des ateliers et des jours de vente. On listera ensuite le matériel à apporter et on verra enfin qui achète quoi. L'assistante sociale rappelle de bien garder les souches des achats pour être remboursés par la caisse.

Pour le gîte, nous réexpliquons le contexte et le cadre de ce séjour. Nous fixons la date limite d'inscription. Nous demandons une participation de 10 € par personne. Cinq participants s'inscrivent. Une participante voudrait venir avec son enfant de quatre ans. Un participant voudrait venir avec son chien. Pour ce qui est des participantes qui sont en conflit, elles sont toutes les deux présentes à cette réunion. Voyant que l'une s'est inscrite, l'autre décline. Nous regrettons qu'elle ne puisse pas venir parce qu'elle fait partie de l'Equipe découverte depuis longtemps et tient une place importante dans le groupe. Enfin, une participante très fragilisée mais également bien intégrée dans le groupe ne viendra très probablement pas, étant donné qu'elle s'est cassé des côtes. Un des membres de l'Equipe découverte est passé la voir pour prendre de ses nouvelles mais comme elle est alitée, elle ne sait même pas ouvrir la porte...

Enfin, comme activité pour ce mois, le groupe décide d'aller voir une exposition gratuite qui a lieu à la Gare des Guillemins : « SOS planète ».

#### **4.2.19. Réunion mensuelle (7 mars 2011)**

Au mois de mars, dernière réunion mensuelle avant notre départ en gîte. Cinq participants sont présents ainsi que l'assistante sociale, sa stagiaire et la stagiaire FdSS-FdSSB.

À l'ordre du jour, évaluation de la sortie, les ateliers pour les ventes de Pâques, une demande spécifique, le séjour en gîte et quelques informations à donner au groupe.

Au sujet de la visite de l'exposition SOS Planète, certains participants y ont trouvé un intérêt et étaient contents d'y avoir été. D'autres sont déçus parce qu'il y avait trop de choses à lire : « il y a beaucoup de paroles pour dire ce qu'on savait déjà », souligne un participant. Lorsqu'il y a tellement d'informations, dira un autre, on oublie. Aussi, l'audioguide plaît moins que lorsque c'est un guide physique. Les participants trouvent également que c'était très long et qu'il n'y avait pas assez de sièges. Il est difficile aussi de cerner les enjeux, un participant nous dit : « On se demande dans quoi on est, quand on a vu la projection où les scientifiques, politiciens et économistes disent leurs opinions ». Enfin, « il n'est pas toujours facile d'accepter les conséquences de nos actes », nous livre un participant. « D'ailleurs, allons-nous faire des efforts pour que ça change ? », lance une participante dubitative. « Y a-t-il eu des changements de comportements depuis l'exposition ? Pas réellement, dit un participant, étant donné qu'ils font déjà fort attention. Ça renforce certaines habitudes. »

Pour ce qui est de l'organisation, certains regrettent qu'il n'y ait pas eu un moment de partage, de discussion en groupe. Après l'exposition, chacun est parti de son côté. La prochaine fois, il faudrait s'attendre et prendre un verre ensemble.

Pour les ateliers, certains déplorent le manque de « mains » pour avancer. Il y a trop d'idées également. Il faudrait donc se recentrer sur quelques bricolages et être plus nombreux.

Nous rappelons les informations principales et détails pratiques au sujet du séjour.

Enfin, l'assistante sociale donne des informations au sujet des activités organisées par son association ou d'autres.

Un participant – récemment arrivé dans le groupe – propose d'animer un atelier de poterie et céramique. L'assistante sociale propose que cet atelier ait lieu après Pâques.

#### **4.2.20. Le séjour au vert (14, 15, 16 mars 2011)**

Le 14 mars, nous retrouvons le groupe dans le train à Liège. Nous sommes trois travailleurs de la FdSS-FdSSB, ainsi que la stagiaire, à nous rendre au gîte à Moresnet pendant trois jours. Les deux assistants sociaux de l'Equipe découverte seront présents, ainsi que six membres du groupe. L'ambiance dans le train est très positive. Les participants rencontrent les deux travailleurs FdSS-FdSSB qu'ils ne connaissaient pas. Humour, rire, bonne humeur... Arrivés à destination, nous sommes chaleureusement accueillis par les propriétaires qui tiennent la ferme attenante au gîte. Ils nous accueillent chez eux : jus de pommes, café, biscuits faits maison... de quoi ravir le groupe ! Le gîte est très beau, lumineux, tout en bois. Après que nous ayons déposé nos bagages, le fermier nous propose de nous faire visiter les lieux (ferme, étable...) Après cette visite bien intéressante, nous passons à table. Le repas a été concocté par une amie des propriétaires du gîte qui s'occupera des repas de midi pendant les trois jours. Cela nous laisse plus de temps pour travailler et faire des sorties. Après ce bon repas, nous entamons notre premier après-midi de réflexion. Cet après-midi de travail est prometteur. Les échanges sont riches... Le soir nous cuisinons ensemble (salades, soupe,

charcuteries, fromages accompagnés de pain). L'ambiance est conviviale, tout le monde semble content d'être là. Le lendemain, nous proposons de commencer à travailler à 9h et jusqu'au repas de midi. L'après-midi, nous partons faire une balade dans le coin. Nous prenons rendez-vous avec un guide de Natagora qui nous expliquera la particularité de la flore d'un parc que le groupe visitera. Nous ferons une partie de la promenade avec le groupe. Au milieu de l'après-midi, nous nous réunissons entre chercheurs pour analyser les interprétations du matin. En effet, dès le lendemain matin, il s'agira de restituer au groupe les enseignements de la première séance de travail. Le soir, nous avons prévu un bon barbecue. Le lendemain matin, nous repartons pour une matinée de travail, à nouveau très riche et animée. Un des participants fera cependant un malaise pendant la réunion. Très angoissé, il a oublié semble-t-il de prendre ses médicaments avec lui. Nous interrompons les débats. L'assistante sociale et la stagiaire de la FdSS-FdSSB prennent les contacts nécessaires pour qu'il puisse se procurer les médicaments dont il a besoin. Il sera somnolent toute la journée. Avant de quitter définitivement la région, nous partons visiter une brasserie avant de reprendre le train.

### **4.3. Rapport de la MAG**

#### **4.3.1. Le contexte**

Dans le cadre de cette recherche, nous sommes allés à la rencontre de l'assistante sociale accompagnant l'Equipe découverte depuis ses débuts. Nous avons réfléchi ensemble aux collaborations utiles et pertinentes qu'il était possible de mettre en place dans le cadre de notre recherche-action. D'emblée, l'assistante sociale nous rapporte une question qui préoccupe le groupe depuis un certain temps : l'indépendance de l'Equipe découverte par rapport aux deux assistantes sociales qui encadrent le projet.

En effet, les assistantes sociales se demandent s'il ne serait pas pertinent que le groupe, après sept années de fonctionnement, prenne son autonomie par rapport au Service social. En d'autres termes, les assistantes sociales se demandent si leur présence et leur encadrement sont encore nécessaires. Elles vont même jusqu'à se demander si leur présence n'encourage pas une sorte de dépendance ou, à tout le moins, représente un frein à l'autonomie du groupe.

Les membres de l'Equipe découverte renvoient aux assistantes sociales leur souhait de continuer à fonctionner avec l'encadrement des deux assistantes sociales. Pour une série de raisons qui seront abordées dans la suite de ce rapport, ils ne se sentent pas prêts à fonctionner seuls. Suite à cet échange, il est convenu que dans le cadre de notre recherche-action, nous puissions servir de support méthodologique pour avancer dans la réflexion autour de cette question de l'autonomie du groupe.

#### **4.3.2. Les récits en bref concernant le premier thème : l'Equipe découverte et le Service social, quel lien ?**

Les récits proposés par les participants constituent le matériau de base de la méthode d'analyse en groupe. Chaque participant, après un temps de réflexion, est amené à exposer le récit d'une situation dans laquelle il a été impliqué ou dont il a été le témoin direct. Après l'avoir exposé, le participant explique au groupe en quoi son récit lui semble pertinent au regard de la thématique abordée. Au terme de chaque proposition de récit, le groupe convient d'un titre pour le récit.

##### **4.3.2.1. Sans responsable, quel cirque !**

J'aimerais parler de ce qui s'est passé au cirque. A une époque, j'avais droit aux Articles 27 pour mes petites-filles. Bon, c'est vrai, aujourd'hui, c'est fini. Une des personnes du groupe n'était pas d'accord

que je reçoive des Articles 27 pour mes petites-filles. Elle a envenimé l'affaire. Lors d'une sortie au cirque avec l'Equipe découverte, mes petites-filles ont été vers elle pour lui dire bonjour, elle n'a pas voulu leur dire bonjour. Si Noëlle n'avait pas été là, j'aurais pété un plomb. J'ai pris mes petites-filles dans les bras et je me suis écartée du groupe. »

Enjeu : Sans responsable, il y aurait souvent des conflits. Ou, pour traiter les gros conflits, heureusement que les AS sont là.

#### **4.3.2.2. Mais où est S. ?**

C'était un jour de réunion. Une seule assistante sociale était présente. Lors de ces réunions, on choisit la sortie du mois qu'on veut faire et on fixe les jours d'atelier. On a demandé à l'assistante sociale pourquoi son collègue n'était pas là. En fait, elle était prévenue mais nous on ne le savait pas.

Enjeu : Son absence n'a pas empêché d'avancer dans la réunion, étant donné que ce n'est pas lui qui va nous dire ce que l'on doit faire. Mais il aurait pu nous amener ses idées. Pour ceux qui fréquentent la Maison de Fragnée où S. est assistant social, ce serait plus ennuyant qu'il vienne moins.

#### **4.3.2.3. Ensemble, un chef**

Quand je suis entré dans le groupe – je suis arrivé récemment – je n'ai pas réellement eu l'impression d'avoir affaire à un responsable. Indépendamment du fait que j'avais besoin d'aide et que donc j'ai été voir Noëlle au Service social, quand je suis arrivé à l'Equipe découverte, j'ai eu affaire avec plusieurs responsables. Je sentais les compétences de Richard, celles de Noëlle aussi et j'ai chaque fois eu l'impression d'avoir eu affaire à quelqu'un d'important. Je n'ai jamais ressenti qu'on ait eu besoin de Noëlle.

Enjeu : Je trouve que c'est un groupe déjà très autonome.

#### **4.3.2.4. Pas d'ordre mais de l'entraide**

Dans le cadre des ateliers créatifs, quand je n'ai pas d'idées, je demande toujours aux autres s'ils n'ont pas des idées pour m'aider à choisir. Une des personnes m'a montré un livre de bricolage et la stagiaire aussi. Je ne sais pas non plus toujours où trouver le matériel dans l'atelier mais il y a toujours une personne qui m'aide. Mais ce n'est pas comme un chef, ce n'est pas comme si on me donnait des ordres. On choisit ce qu'on veut parmi les propositions.

#### **4.3.2.5. Ma place dans l'équipe**

Lors de notre sortie à l'exposition SOS planète, chacun a visité l'exposition de son côté. Ce qui était intéressant pour moi, c'était d'apprendre à découvrir les personnes de l'Equipe découverte. Cependant, à la sortie de l'exposition, je me suis demandé pourquoi on ne s'est pas tous retrouvés pour en parler.

Enjeu : Parfois je ne sais pas très bien ce que vous attendez de moi et de Noëlle dans l'ensemble des activités, sorties et autres. Comme je suis arrivé récemment, je suis en train de découvrir ma place. Pendant et après la sortie, je me suis demandé quelle était ma place.

#### **4.3.2.6. Faire ou ne pas faire ?**

De plus en plus souvent, quand je débarque à l'atelier, je ne sais même plus où les choses se trouvent. Je me dis que c'est un signe que je ne maîtrise plus tout et que je ne suis pas le chef de

l'atelier. Je dois demander à Richard où se trouvent les objets, je ne maîtrise pas ce qui se vit à l'atelier.

Dans un autre sens, pendant les réunions, mon souci est que chacun prenne quelque chose en charge. Donc quand on organise une sortie, je demande à chaque fois : « Qui fait l'affiche ? », « Qui fait le compte rendu ? »... Mon souhait est qu'un jour tout cela puisse se faire sans nous. Pour la sortie SOS Planète, personne ne s'était proposé pour faire l'affiche, donc c'est Sandro qui l'a faite. Je me demande du coup si ça doit continuer à être nous (AS) qui faisons ce genre de choses ou si ça doit être l'équipe qui le porte.

#### **4.3.2.7. Un groupe aussi soudé**

La première fois que je suis venue à l'Equipe découverte, ce qui m'a frappé c'est la solidarité du groupe, à quel point vous êtes unis les uns aux autres. Une personne arrivait en parlant de certains problèmes personnels. La force du groupe, les conseils, un mot gentil semblait lui être d'un grand soutien. C'est la première fois que je voyais un groupe aussi soudé.

#### **4.3.2.8. Le groupe existe, porté par tous**

Ce qui m'a frappé dans le cadre des réunions – je n'ai pas participé à beaucoup d'activités – c'est en fait l'existence d'un groupe. On sent, quand on arrive, qu'il existe un groupe. Comme personne extérieure, je n'ai pas attendu d'être accueillie uniquement par Noëlle et Laurence, j'ai été accueillie par le groupe, intégrée dans le groupe. Quand j'arrive, si Noëlle et Laurence ne sont pas là, ce n'est pas problématique, je sais qu'on peut commencer, que chacun possède un petit bout d'information sur ce qu'il y a à faire pour les semaines à venir.

Enjeu : Tout n'est pas concentré sur une seule personne. On sent qu'il y a un groupe parce que chacun, à sa manière, est un petit peu impliqué dans ce qui se passe.

#### **4.3.3. Premier récit : « Travail fait mais manque de nos dirigeants »**

Voici le premier récit qui a été sélectionné.

Un jour nous étions à l'atelier, nous construisions des petits objets. Il a lieu rue des Wallons 45, dans l'immeuble à côté du Service social. Aux réunions, on fixe une date pour une demi-journée ou une journée d'atelier. Ce jour fixé, je me présente à 10h du matin et nous travaillons souvent jusqu'à 16h. A la dernière réunion qu'on a eue, on a discuté de ce qu'on allait construire et on s'est mis au travail pour construire tout ça.

Ce jour là, Laurence et Noëlle n'étaient pas là. Nous avons rigolé, fait du café et bien discuté sur d'autres idées. Tout s'est bien passé et le travail s'est fait correctement. Mais nous avons pensé à nos deux assistantes sociales qui nous ont manqué parce que pour les documents (c'est-à-dire les aspects administratifs), c'est très important pour le service de notre équipe.

Enjeu : Il y deux choses là dedans :

On dit toujours « être autonomes », que le groupe devrait s'en aller seul dans une bonne direction. Je dis toujours qu'on aime bien avoir les deux assistantes sociales pour nous gouverner. Ce dont nous avons peur, c'est de faire de l'administration pour l'équipe, on ne se sent pas suffisamment responsables pour faire ça et en plus travailler sur l'ordinateur. Ce n'est pas toujours dans nos compétences. C'est pour ça qu'on aime avoir nos dirigeants du Service social qui nous épaulent. Et aussi vis-à-vis du Relais social. Quand on a commencé, on a été aux réunions du Relais social à Liège.

On avait mis un dossier sur pied pour avoir le sponsoring du Relais social parce qu'on n'avait pas un franc en caisse et donc on ne pouvait pas faire nos balades culturelles. Même chose quand on a été leur demander des subsides pour le séjour à Chevetogne. De nous-mêmes, si on est seuls, on peut aller au Relais social demander des subsides ? Nous, si on se présente dans un bureau en tant que bénévoles de l'Equipe découverte, est-ce qu'on pourra obtenir les mêmes choses ? Vous vous présentez pour avoir vos Articles 27 pour les usagers, nous on ne pourra pas. On est obligés de passer par l'AS.

Deuxième chose : moi je vais peut-être être content de continuer pour l'Equipe découverte, je vais admettre d'être responsable mais j'ai peur que tout me retombe sur le dos. Certains usagers ne respectent pas les règles et laissent tomber les bras. J'ai peur de me retrouver seul dans cette administration. C'est pour ça que j'insiste pour qu'un assistant social nous soutienne. Pour faire une administration, il faut un secrétaire, un chef d'atelier, un trésorier... au moins cinq membres. Si je dois prendre tout ça sur mon dos, je baisse les bras. De plus, ils ont des compétences et des connaissances que l'on n'a pas. Même si on peut aller leur demander des renseignements lors de leur permanence sociale, en venant à la réunion, ils nous mettent au courant directement, par exemple des possibilités de sorties, des festivités...

### **L'espace des points de vue**

L'animateur et le rapporteur présentent un travail de synthèse des différents points de vue exprimés lors des échanges. Lors de la présentation de cette synthèse, les participants sont invités à réagir et le travail est soumis à leur critique. Les remarques, demandes de modifications et enrichissements des participants ont été intégrés dans ce chapitre. Lorsqu'ils n'ont pas été intégrés, ce choix est argumenté dans le texte.<sup>137</sup>

#### ***4.3.3.1. Mobile : un jeu d'équilibres***

Ce qu'on est en train de travailler me fait penser aux mobiles qu'on trouve au dessus du lit des enfants. Ca ne tient que par un jeu d'équilibres : l'équilibre entre les différents modules du mobile.

D'un côté, on a le CLSS avec Noëlle et Sandro. De l'autre côté, on a l'Equipe découverte composée de l'ensemble des personnes qui participent aux activités. Parmi cet ensemble de personnes, on a le groupe de base, c'est-à-dire les bénévoles, c'est-à-dire vous.

La question est de savoir comment ce mobile tient en équilibre ?

Un premier niveau d'équilibre est à trouver entre le groupe de base de l'Equipe découverte d'une part et l'ensemble des personnes qui participent de plus loin aux sorties ou ateliers organisés par l'équipe de base.

Une autre recherche d'équilibre se situe au niveau de la répartition des tâches entre Noëlle et Sandro d'une part et les bénévoles d'autre part.

---

<sup>137</sup> Nous procédons de la même manière lorsque le rapport est rédigé. Les participants en font une relecture et peuvent commenter le rapport, demander des modifications...

#### **4.3.3.2. Les tâches remplies par le groupe de base de l'Equipe découverte**

Ci-dessous les tâches répertoriées dans un premier temps<sup>138</sup> par les participants comme prises en charge par le groupe de base de l'Equipe découverte :

- Prend des décisions sur les activités et sur ce qu'on va faire aux ateliers ;
- Gère les ateliers : de l'ouverture de la porte à la gestion du matériel jusqu'à l'animation des ateliers ;
- Gère les ventes de ce qui a été produit dans l'atelier ;
- Organise et accompagne les activités culturelles et sorties.

#### **4.3.3.3. Les tâches remplies par Noëlle et Sandro**

Ci-dessous les tâches répertoriées dans un premier temps par les participants comme prises en charge par les assistants sociaux :

- Assurent un cadre qui garantit le sérieux : « Ce n'est pas certain qu'on ferait sérieusement le boulot s'ils n'étaient pas là », affirme un participant ;
- Garantissent un certain rythme : « Pas certain qu'on se réunirait aussi souvent sans la présence des assistants sociaux », affirme un participant ;
- Soutiennent au niveau administratif (les documents), au niveau de la gestion (notamment des finances), dans les relations extérieures (offrent du crédit et de la légitimité quand on s'adresse aux pouvoirs publics – Cfr 5.4.4) ;
- Jouent un rôle important dans le recrutement des personnes qui vont participer aux activités mais aussi des personnes susceptibles de venir renforcer l'équipe de bénévoles ;
- Au-delà du recrutement, jouent également un rôle important dans la fidélisation des personnes (nous y reviendrons dans l'analyse du second récit) ;
- Jouent un rôle dans la gestion des conflits (cf. 5.4.2) ;
- Quand des personnes ont de gros problèmes personnels, aident à les résoudre. Les bénévoles de l'Equipe découverte ne se sentent pas compétents sur ces aspects (cf. 5.4.3) ;
- Rassurent l'équipe des bénévoles :
  - o Par rapport au sens des activités : est-ce que ce qu'on propose comme activités a du sens ?
  - o Par rapport à l'investissement des uns et des autres : on a parlé de personnes démunies, de parcours difficiles... Richard rappelle qu'on est autonome aujourd'hui mais rien ne nous dit que demain on le sera encore. Le jour où l'un ou l'autre bénévole n'a plus la force de s'investir dans l'Equipe découverte, il y aura toujours des personnes qui sont là, des salariés, qui vont permettre que cela continue à fonctionner.

#### **4.3.3.4. Frontière floue**

La frontière entre les tâches effectuées par les AS du CLSS et celles effectuées par les bénévoles de l'Equipe découverte est poreuse.

Tout d'abord, elle ne semble pas claire pour les AS : « On ne sait pas trop finalement quel jeu on joue là-dedans. » La question se pose au niveau personnel, mais elle est sans doute posée aussi par le CLSS qui est leur employeur, à qui les AS doivent sans doute expliquer ce qu'ils font dans ce projet, préciser quelle est leur place et en quoi il s'agit bien de travail social.

---

<sup>138</sup> Nous verrons plus loin que la réflexion amènera à complexifier ou à nuancer certaines de ces affirmations.

## **A. Gestion de conflits**

Si dans le récit « Sans responsable, quel cirque ! », il semble que la présence de l'assistante sociale a eu son importance, les échanges amènent au constat qu'une série de conflits, de tensions, se gèrent sans la présence des AS, simplement entre soi. L'équipe des bénévoles parvient à apaiser bon nombre de tensions.

Par contre, il arrive que surgissent des conflits plus importants et l'intervention des AS paraît alors essentielle, parce qu'ils peuvent jouer le rôle de médiateurs et parce que, en tant que professionnels, ils disposent des compétences psychosociales et de l'expérience nécessaires.

## **B. Les problèmes sociaux**

Face à certains problèmes sociaux, les participants ont beaucoup parlé de solidarité, d'entraide, d'écoute. Le groupe de bénévoles joue donc, à son niveau, un certain rôle dans l'accompagnement des personnes face à leurs difficultés. L'expérience que chacun a, du fait de son parcours de vie et des éventuelles difficultés vécues, peut aussi permettre de donner des conseils aux personnes qui vivent des situations plus ou moins similaires. Mais cet accompagnement n'est de toute évidence pas de la même nature que l'accompagnement offert par un professionnel du travail social. Ces deux approches sont cependant complémentaires. Pour une série de personnes, l'accompagnement par un Service social est peut-être insuffisant, le soutien du groupe peut avoir toute son importance.

## **C. Constitution de dossiers et défense de demandes de subsides**

Pour financer un séjour à Chevetogne, les bénévoles du groupe de base ont participé à la constitution d'un dossier de demande de subsides. Bien entendu, les AS les ont aidés à constituer ce dossier. Plus encore, une délégation des bénévoles, accompagnée des AS, est allé défendre le dossier devant les autorités communales.

Les bénévoles soulignent que la présence des AS était essentielle pour apporter plus de crédit au projet. « Quand on dit qu'on vient du social, on est plutôt bien reçus. Ah, vous êtes assistant social ? Non, je suis bénévole dans une équipe de personnes qui fréquentent le Centre de service social... Ah, bon ? ! Alors là, tout de suite, ça change, on n'est plus reçus de la même manière ».

Mais les AS eux-mêmes rétorquent que la présence des bénévoles était tout aussi importante pour convaincre les autorités. Ils ont pu trouver les mots justes et communiquer leur enthousiasme.

Là encore, la complémentarité est mise en évidence.

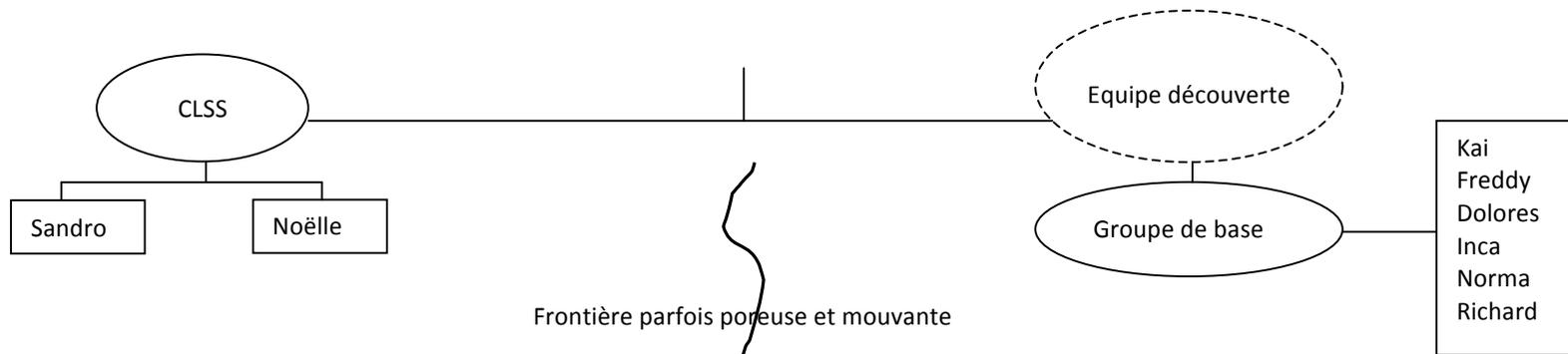
## **D. Les compétences s'en vont et s'en viennent**

Non seulement cette frontière entre les tâches des AS et celles de l'Equipe découverte est parfois floue mais de plus elle bouge, elle fluctue. En effet, les tâches prises en charge par l'équipe de bénévoles dépend en réalité des compétences que les bénévoles eux-mêmes peuvent mettre en œuvre. Etant donné que l'Equipe découverte intègre régulièrement de nouvelles personnes et que certains bénévoles quittent le groupe, le socle de compétences disponibles est mouvant.

### ***4.3.3.5. Les compétences***

Les compétences forment la richesse du groupe. Voici les caractéristiques de ces compétences relevées par le groupe :

- Dépendent des personnes qui vont et qui viennent dans le groupe ;
- Le fait de mettre ses compétences au service du groupe permet de se sentir utile ;
- Dans l'équilibre au sein des bénévoles, si chacun donne un peu du sien, il semble que Richard porte beaucoup ;
- Il faudrait que chacun puisse prendre un rôle en fonction de ses compétences et même repousser les limites de ses compétences pour découvrir d'autres tâches. Cela voudrait également dire que chacun peut prendre le gouvernail. Les AS auraient un rôle à jouer dans ces découvertes/apprentissages de nouvelles compétences : le cadre, les outils...  
Exemple : les AS accompagnent l'un des bénévoles dans l'apprentissage de l'informatique pour savoir faire les affiches. De cette manière, les AS se défont de certaines tâches.
- Difficulté du groupe de bénévoles à évaluer ses compétences. Au travers des échanges, les chercheurs ont le sentiment que le groupe de bénévoles a une tendance à se sous-estimer et à ne pas mesurer l'ensemble des tâches qu'ils réalisent. Dans ce cadre, il semble que les assistants sociaux jouent un rôle important. Par effet miroir, ils valorisent les compétences du groupe et renforcent l'estime de soi des bénévoles. Par exemple en ce qui concerne la gestion, le groupe réalise que tout n'est pas du côté des AS :
  - o Gestion du fond de caisse
  - o Achats et ventes
  - o Crédit légitimité dans la défense du dossier de Chevetogne : si les bénévoles de l'Equipe découverte n'étaient pas venus défendre le dossier, ils n'auraient très probablement pas reçu le subside ;
- Par effet miroir également, les échanges permettent à Noëlle et Sandro de réaliser qu'ils font plus que ce qu'ils pensaient faire. Ils sont eux-mêmes valorisés dans leur boulot.



- Assurent un cadre qui garantit :
  - le sérieux
  - un rythme
- Apportent un soutien administratif et pour la gestion
- Jouent un rôle important dans le recrutement et la fidélisation des personnes qui participent aux activités et celles qui pourraient renforcer le groupe de base.
- Apportent plus de crédit et de légitimité dans les relations extérieures
- Jouent un rôle dans la gestion des conflits (plus importants)
- Offrent un accompagnement professionnel pour aider les personnes qui rencontrent de sérieux problèmes personnels
- Rassurent le groupe de base :
  - par rapport au sens des activités
  - par rapport à l'investissement des bénévoles
- Soutien à apprentissage de nouvelles compétences
- Valorisation par effet de miroir (dans les deux sens d'ailleurs).

- Prend des décisions sur les activités et ce qu'on va faire aux ateliers
- Gère les ateliers :
  - ouverture
  - matériel
  - animation
- Gère les ventes
- Organise et anime les activités culturelles et sorties
- Participe à la constitution et à la défense de dossiers subsides (comme pour Chevetogne)
- Temporise les tensions entre participants
- Joue un rôle d'entraide, d'écoute, de conseil et de solidarité aux personnes qui traversent des difficultés (un accompagnement mais non-professionnel)

= Beaucoup de compétences déjà présentes à l'intérieur du groupe de base.  
 = Richesse du groupe et sentiment d'utilité pour chacun.  
 Mais : - De nouveaux bénévoles arrivent et d'autres partent donc le socle de compétence est mouvant. D'où nécessité de soutenir la découverte/apprentissage de nouvelles compétences. Ou encore d'organiser des tournantes dans les responsabilités, etc.  
 - Craintes de s'investir davantage car peur de surcharge ou de devenir indisponible (soit parce qu'on irait moins bien, soit parce qu'on trouverait du travail, etc.)  
 - Tendance des bénévoles à sous-estimer leurs compétences

#### **4.3.3.6. Qui dit compétences, dit responsabilités**

On a souligné qu'il faut trouver un équilibre : ni tout sur un bénévole de l'Equipe découverte ni tout sur les AS. Entre ces deux pôles extrêmes, il faut trouver un juste milieu. Pour trouver ce juste milieu, il faut s'organiser.

##### *Intermède théorique*

*Le groupe ou la société, c'est plus que la somme des individus qui la composent. Le fait de se mettre ensemble donne une force supplémentaire à ce que serait la somme des compétences de tous les gens qui composent le groupe. C'est l'organisation qui amène une force complémentaire. Donc la richesse du groupe dépend des compétences mais aussi de l'organisation.*

Mais dans le groupe, qui contrôle les responsabilités de chacun ? Qui s'assure que chacun fait ce qu'il doit faire ? Qui assure le suivi des décisions ?

Le groupe insiste sur le fait qu'ils ne sont pas fâchés si la personne qui s'est engagée à faire une affiche, par exemple ne l'a pas faite. Noëlle réagit en rappelant qu'elle ne le vit pas comme ça.

Cet échange amène le groupe à échanger sur la question de l'autonomie.

#### **4.3.3.7. L'autonomie**

##### **A. Logique professionnelle et logique familiale**

Quand on est dans un cadre professionnel, les compétences ne sont pas liées à des individus mais à des fonctions. On définit des fonctions et on trouve les individus. Si les individus partent, on retrouve d'autres individus pour remplir la fonction. Ici, on n'est pas dans un tel cadre. Entre bénévoles de l'Equipe découverte, on n'est pas dans une logique professionnelle, on est davantage dans une logique familiale : « on est comme en famille ».

Par contre, les AS sont dans un cadre, une logique professionnelle. « Notre objectif, rappelle Noëlle, c'est que les gens ne s'accrochent ni à une AS, ni à un groupe. On a été formés comme ça. Ce qu'on veut, c'est que les gens partent, prennent leur autonomie ».

Dans une logique familiale (quand tout se passe bien), lorsque les enfants devenus adultes prennent leur indépendance, le lien familial perdure. Dans une logique professionnelle, lorsqu'une personne n'a plus besoin de l'AS, l'objectif est atteint et il est assez naturel que la relation professionnelle cesse.

A un moment donné, ces deux logiques viennent se frotter. En forçant un peu le trait, pour les bénévoles, le groupe est perçu comme une famille et souhaiterait fidéliser ses membres. Signalons que cette fidélisation, si elle est très chargée affectivement, rencontre aussi des préoccupations plus organisationnelles : stabiliser un socle de compétences, mieux répartir les charges de travail et les responsabilités entre bénévoles. Dans cette logique, le départ d'un membre peut être vécu comme une rupture et susciter un sentiment d'abandon et de tristesse (comme l'illustre l'épisode du départ de Laurence, l'assistante sociale qui précédait Sandro). Pour les AS, le groupe est plutôt perçu comme un outil de travail social essentiel pour permettre à certaines personnes de puiser des ressources dans le collectif pour se reconstruire et rebondir. En ce sens, le groupe est davantage perçu comme un passage, une transition et, lorsque les personnes vont mieux, il paraît naturel

qu'elles quittent le groupe pour voler de leurs propres ailes. Le départ est alors vécu comme une réussite et suscite la satisfaction de l'objectif d'émancipation atteint.

Si ces deux logiques viennent parfois s'opposer, elles peuvent également se rencontrer. En effet, les AS réalisent que leur mission est également de recréer du lien social. On pourrait dire du lien social « ordinaire » en-dehors (ou en plus) de la relation professionnelle d'aide. Or, le lien social implique une forme (non pas de dépendance mais) d'interdépendance. Être intégré dans des relations sociales nécessite – et c'est heureux – que l'on ne fasse pas totalement « cavalier seul ».

En définitive, la question essentielle qui est soulevée ici est : « comment concilier d'un côté, autonomie, indépendance et, de l'autre, appartenance, soutien mutuel, relations sociales stables et durables ? »

<b>2 LOGIQUES</b>	
<b>PROFESSIONNELLE</b>	<b>« FAMILIALE »</b>
Fonctions clairement définies a priori et pas (ou peu) personnalisées.	Tâches fortement personnalisées, dépendent des compétences et des disponibilités des bénévoles présents (et changeants).
L'objectif (autonomisation) supérieur à l'affectif (même si l'affectif reste bien présent).  Caricature : « que les personnes puisent des ressources dans le groupe pour pouvoir partir ». En ce sens, le départ suscite la satisfaction de l'objectif atteint.  Bémol : un objectif professionnel est aussi de recréer du lien social durable. D'où la question : comment concilier autonomie (indépendance) et lien social durable dans un groupe lié au Centre de service social ?	L'affectif (être bien ensemble) supérieur à l'objectif (même si des objectifs sont effectivement poursuivis).  Caricature : « que les personnes se sentent tellement bien dans le groupe qu'elles souhaitent y rester ». En ce sens, le départ peut être vécu comme une rupture et susciter la tristesse.  Bémol : les bénévoles sont aussi soucieux de l'émancipation, surtout à l'égard des plus jeunes qui ont encore toute leur vie devant eux (la priorité est à la formation et la recherche d'emploi, même si les personnes deviennent moins disponibles pour le groupe).

## **B. L'autonomie en question**

En matière de travail social, il est clair que l'objectif est de libérer les personnes de leur dépendance à une relation d'aide. Mais il n'est pas sûr que la seule alternative à la dépendance soit l'indépendance totale. Il n'existe pas une définition unique de l'autonomie.

Une première définition tend à confondre autonomie et indépendance. Cette conception de l'autonomie puise notamment ses origines dans une logique économique libérale. Le bon fonctionnement des marchés économiques suppose le jeu d'individus libres ou supposés indépendants. En ce sens, être autonome c'est être indépendant, pouvoir se prendre en charge soi-même, se débrouiller par soi-même. La logique économique libérale est tellement présente que cette confusion entre autonomie et indépendance est aujourd'hui largement répandue.

Mais il existe une conception plus sociologique (ou politique) de l'autonomie. Elle se réfère à la racine grecque du terme : « auto-nomos ». « Nomos » signifie la norme, la règle, la décision. On parle d'hétéronomie lorsque la norme, la règle, sont définies par d'autres, lorsqu'elles proviennent d'ailleurs. L'autonomie au contraire implique que l'on participe soi-même à la production des normes, des règles qui nous concernent et que l'on puisse décider pour soi-même et participer avec d'autres aux décisions qui concernent le groupe auquel on appartient. Cette dimension collective (participer avec d'autres) est essentielle car elle suppose l'interdépendance entendue comme l'exercice d'une liberté individuelle mais reliée aux autres.

#### **a) L'autonomie des individus**

Les assistants sociaux réagissent en reconnaissant la difficulté de ne pas être pris par le discours ambiant de l'autonomie, celui de l'indépendance. Dans cette logique, les AS pensent que leur mission est que les gens apprennent à faire sans eux ou n'aient plus besoin d'eux.

Par exemple, lorsque pour des questions d'agenda, certains hésitent entre aller au cours de français ou en formation et venir à l'Equipe découverte, les AS les encouragent à aller plutôt au cours.

Toutefois, le choix n'est pas toujours simple entre une logique d'intégration forte dans un groupe qui se vit comme une grande famille solidaire et une logique de promotion sociale plus individuelle. L'équilibre n'est pas toujours évident entre une intégration plus « relationnelle » et une intégration plus « socioprofessionnelle », entre les ressources importantes que procurent l'appartenance forte à un groupe soutenant d'une part et les ressources tout aussi importantes que procurent la qualification et la recherche d'emploi d'autre part.

La question est sans doute moins prégnante pour une série de bénévoles de l'Equipe découverte pour qui la recherche de travail n'est plus un enjeu, du fait notamment de leur âge. Pour ces personnes, les AS reconnaissent aisément que cette question de l'autonomie se pose moins. Par contre, ces personnes jouent un rôle important dans la continuité du groupe et en quelque sorte, dans le maintien du lien social entre des personnes moins souvent présentes ou plus fragiles. Ils constituent un noyau essentiel pour la stabilité du groupe ; et si cette dernière peut être fragilisée, ce sera principalement pour des questions de santé.

#### **b) L'autonomie du groupe.**

Si l'on se réfère à la définition sociologique de l'autonomie, l'Equipe découverte semble déjà très autonome puisqu'effectivement, les membres participent aux décisions qui concernent le groupe.

C'est d'ailleurs l'occasion de reclarifier les objectifs de notre intervention. L'objectif n'est pas d'aboutir à une rupture totale (et somme toute forcée) entre l'Equipe découverte et les AS du Centre de service social. A la dépendance, la définition sociologique de l'autonomie n'oppose pas l'indépendance totale mais plutôt l'interdépendance. Et en l'occurrence, tout le travail d'analyse a permis de mettre en évidence les complémentarités, c'est-à-dire les relations d'interdépendance entre l'Equipe découverte et les AS. Les uns et les autres jouent des rôles et assument des tâches essentielles. L'enjeu réel est de trouver le bon équilibre dans la répartition des responsabilités respectives.

#### **4.3.4. Les récits en bref concernant le second thème : le recrutement de nouvelles personnes**

##### ***4.3.4.1. Je viens pour draguer...***

Je suis allée au Service social pour parler de ce qu'on fait à l'Equipe découverte, dans l'objectif de recruter de nouvelles personnes pour avoir de nouvelles compétences dans le groupe. Les personnes me répondent : « Oui, on va venir à l'atelier ». J'ai eu une remarque qui ne m'a pas fait plaisir. Quelqu'un est venu et a dit : « Ah mais vous faites des bricolages d'enfants, de bébés. Moi ça ne m'intéresse pas, je viens pour draguer. ». Je lui ai répondu qu'on était là pour travailler. S'il y a un nouveau qui veut faire du tricot ou de la cuisine, on est tous là pour aider. La semaine passée, on a eu une nouvelle, elle s'est bien plu, elle a dit qu'elle reviendrait. On aime bien avoir de nouvelles têtes pour nous aider, par exemple des hommes pour aider Richard avec le bois.

Ce qui n'est pas évident, c'est qu'ils viennent mais ne reviennent pas. Parfois, ils ne viennent même pas une fois. Enfin, il y a ceux qui viennent une fois et qui reviennent...

##### ***4.3.4.2. L'indifférence***

Moi j'avais été pour faire du recrutement à la Maison de Fragnée et j'ai vécu la même chose. On m'avait carrément dit non, qu'on n'avait pas le temps. J'avais été déçue, dégoûtée. J'avais été un lundi et un jeudi parce que ce ne sont pas les mêmes gens qui vont ces deux jours. Rien à faire. J'avais beau dire qu'on s'amusait, qu'on faisait des sorties, rien. On ne me disait même pas : « Je vais essayer ». Ca fait mal. J'avais dit que ce n'était pas nécessaire d'être bénéficiaire des colis alimentaires, qu'on s'aidait aussi entre nous. On m'a dit qu'il y avait l'AS, qu'on n'avait pas besoin de nous, qu'on s'en foutait.

##### ***4.3.4.3. Etre présent, c'est déjà participer... ou le « participe présent »***

Augmenter nos créations en plus luxueux, augmenter la qualité des objets que l'on vend. Quand ils viennent pour la première fois à l'atelier, en fin de journée, ils nous disent qu'ils ne participent plus parce que ce sont des histoires de gosses et autres.

Ils viennent aussi surtout pour avoir une distraction, papoter... C'est toujours le même problème. Une majorité vient aux ateliers pour sortir de chez soi et personne ne veut prendre la relève pour l'équipe. Mais pour moi, être présent c'est déjà participer. C'est là qu'on fait connaissance.

##### ***4.3.4.4. Très intéressées mais pas venues***

J'étais à la Maison médicale. Il y avait deux dames qui étaient seules, elles s'ennuyaient, elles venaient de perdre leurs maris... Alors je leur ai expliqué le système de notre groupe, de A à Z. Elles me disent : « Ah, mais c'est une très bonne idée, c'est combien ? ». C'est gratuit, je leur dis. L'une me dit qu'elle sait faire ceci, l'autre sait faire cela... J'ai tout expliqué, elles m'ont promis de venir, elles ne sont jamais venues !

##### ***4.3.4.5. Du temps pour créer de la disponibilité***

Je suis venu avec des attentes au départ, j'avais besoin d'aide et de sortir de mon isolement. J'avais de la liberté et du temps à donner. Par le biais de Noëlle, je suis arrivé à l'Equipe découverte. Je sais que c'est peut-être provisoire, étant donné que je suis en recherche d'emploi, de formation... Mais je me suis demandé s'il n'y avait pas moyen de travailler et de donner du temps libre. Seulement, l'Equipe découverte est organisée, il y a les jours d'ateliers et parfois, ça ne se concilie pas avec un

horaire de travail. Il faudrait du temps pour créer cette disponibilité. Demain j'aurai peut-être du boulot, je me dis que c'est dommage, j'aimerais bien pouvoir continuer avec le groupe.

#### **4.3.4.6. Aider d'accord mais il ne faut pas profiter !**

Quelqu'un me demande s'il ne peut pas emprunter mon GSM pour téléphoner. Je dis oui, c'est normal. On peut aider, une fois, deux fois et la troisième fois, il dit à son ami : « Il m'a prêté son GSM, je suis sûr qu'il te le prêtera ». A ce moment-là, je comprends qu'il a du crédit sur son GSM et qu'il voulait juste m'embêter.

#### **4.3.4.7. Pas facile de trouver sa place dans un groupe si soudé**

J'ai essayé de recruter différentes personnes qui sont venues voir lors des sorties comment ça se passait, comment ça se déroulait. Mais ce n'est pas évident que les personnes s'investissent plus. Je pense que le groupe est déjà bien formé et qu'il n'est pas si facile de l'incorporer. Les personnes qui ont déjà du mal à entrer en contact avec d'autres personnes, ce n'est pas facile de faire ce premier pas pour venir s'incorporer dans votre groupe. Vous êtes déjà comme les cinq doigts de la main, c'est difficile qu'un sixième vienne s'accrocher si vous n'allez pas le prendre par la main. Je pense à un nouveau participant, si on ne lui dit pas de faire les choses, alors il reste de côté. Richard la dernière fois lui a dit ce qu'il devait faire et il l'a fait. Idem pour moi, Dolores a dû me dire ce que je devais faire. On ne sait pas toujours où se mettre, où se placer.

#### **4.3.4.8. Combien pour être satisfaits ?**

Par rapport au recrutement, j'ai souvent été étonnée de vous entendre trouver qu'il n'y avait pas assez de personnes qui venaient, être déçus du nombre de personnes qui s'inscrivent pour telle ou telle activité. En effet, face aux autres projets que je fréquente via la recherche, j'étais souvent étonnée dans l'autre sens, du nombre de personnes qui viennent, de manière régulière, du temps engagé dans l'Equipe découverte par chacune de ces personnes. Il n'est jamais arrivé qu'à une réunion, il n'y ait personne. Il y a même souvent bien plus que deux personnes.

Au-delà de cette réunion, vous vous engagez deux à trois fois sur le mois en plus de la réunion mensuelle : la sortie, l'atelier et l'atelier d'écriture. Ce n'est pas rien comme temps engagé.

Je me demande à partir de combien de personnes on aurait l'impression d'être assez nombreux ?

#### **4.3.5. Second récit : « Si je le dis, je le fais »**

Voici le récit qui a été sélectionné pour le deuxième thème.

Quand on a une réunion et que l'on prend des décisions ensemble, parfois je râle après parce que je ne suis pas arrivée à ce que quelqu'un fasse le compte rendu : c'est encore pour ma pomme ou celle de Sandro. Ou alors, quand quelqu'un me dit qu'il/elle viendra tel jour pour faire une recherche sur Internet pour organiser une activité et qu'il/elle n'arrive pas, ça me fait râler. Même si la personne a 1001 bonnes raisons, ce n'est pas toujours facile de faire avec ça.

Aussi, il arrive que l'on propose une activité à des personnes – on ne parle pas du noyau dur de l'Equipe découverte mais d'autres personnes – : ils se montrent intéressés, ils payent et puis, ils ne viennent pas. C'est très frustrant pour tout le monde, pas seulement pour moi mais pour tout le groupe.

*Ca arrive souvent ? Dans quelle proportion ?* A toutes les sorties. Sur quinze personnes, ce serait deux ou trois personnes.

## L'espace des points de vue

Les questions traitées ici portent sur le recrutement et la fidélisation des nouveaux membres de l'Equipe découverte. Les bénévoles s'interrogent sur les raisons pour lesquelles certaines personnes ne viennent pas aux activités proposées.

### **4.3.5.1. Au moment de la promotion et du recrutement**

Lors de la promotion, les bénévoles rencontrent des personnes à qui ils expliquent les activités de l'Equipe découverte et les invitent à y participer. A de nombreuses reprises, des personnes rencontrées se disent intéressées, affirment qu'elles participeront aux activités, et pourtant elles ne viennent pas. Les bénévoles s'en étonnent. Le questionnaire porte à la fois sur les raisons pour lesquelles les personnes ne viennent pas et sur les raisons du décalage entre le « oui » de principe et l'absence.

Certaines personnes répondent « oui » à l'invitation qui leur est faite, et effectivement, elles ont réellement envie de participer aux activités mais elles en sont empêchées :

- Soit parce qu'elles sont confrontées à des imprévus, des urgences familiales, de santé, des opportunités de formation ou d'emploi.
  - o Ce constat amène à se questionner sur les moyens qu'offre l'Equipe découverte à ces personnes de prévenir éventuellement de leur absence. Ont-elles un contact téléphonique ?
- Soit parce qu'elles sont trop éprouvées par les difficultés de leur situation précaire et peuvent dès lors être désorientées, désorganisées, déstructurées, plus ou moins déprimées, en manque d'énergie, de motivations...
  - o Face à ce constat, les participants proposent de recontacter ces personnes pour comprendre les raisons de leur absence, s'intéresser à elles... Cela montrerait la capacité de l'Equipe découverte à s'adapter au rythme de chacun. Dans les faits, le groupe fait déjà preuve d'une grande capacité d'adaptation par rapport aux absences, retards, fragilités de chacun.

En ce qui concerne ces deux points, les bénévoles font preuve de beaucoup de compréhension, étant donné qu'ils sont nombreux à être passés par là. L'imprévu est totalement compréhensible. La lourdeur des difficultés l'est tout autant, même si elle provoque aussi la perplexité : c'est malheureux que ce soit précisément ceux qui auraient le plus besoin d'appui et de compagnie qui ne saisissent pas l'opportunité qu'on leur offre. « Les gens se plaignent d'être seuls, on leur offre une famille et ils ne viennent pas. Ils sont dans le besoin, on leur propose de l'entraide et ils ne viennent pas »...

Il est probable aussi que certaines personnes disent « oui » au moment de la rencontre et s'engagent à participer aux activités, alors même qu'elles ne sont au fond pas intéressées. A leur égard, l'incompréhension des bénévoles est plus forte. Le questionnaire porte alors sur les raisons de ce « oui » de façade.

On évoque alors diverses raisons :

- Des peurs à l'égard des AS : soit la peur de les décevoir, soit la peur de représailles, d'être sanctionné (par exemple en n'ayant plus accès aux colis alimentaires). La confusion entre aide et contrôle est sans doute présente dans les esprits, notamment de ceux qui ont eu des expériences difficiles avec les services publics (CPAS, chômage,...)  
Comment améliorer les choses ? Que les AS précisent bien lors du recrutement qu'il n'y a pas de sanction à la clé.
- Des peurs à l'égard des bénévoles de l'Equipe découverte :

- Parce que quand on est en face à face avec quelqu'un qui nous propose quelque chose, ce n'est pas toujours évident de dire non.
- Parce que quand on est face à quelqu'un de trop motivé dans la manière dont il expose ce qu'est l'Equipe découverte, cela peut engendrer la peur que le groupe ait trop d'attentes par rapport à soi, que le groupe exige trop d'investissement.

Renvoi à la question suivante : comment on se présente, comment on en parle ? La façon dont on présente les choses va avoir un impact sur la réaction des gens.

- L'envie de faire plaisir à l'AS : comme une contrepartie à l'aide apportée, liée à la logique du don /contre-don (cf. rite du potlatch de Marcel Mauss<sup>139</sup>).
- Ou tout simplement pour avoir la paix.

L'incompréhension peut se transformer en irritation lorsque dès le recrutement, les personnes approchées marquent leur indifférence. Dans la logique familiale, les bénévoles comprennent mal que l'on refuse leur main tendue, leurs bras ouverts. Quoi de plus blessant que le refus d'une invitation ? C'est presque un camouflet qui est vécu personnellement par les bénévoles, un déni de reconnaissance de leur générosité.

Les AS se disent aussi parfois touchés par les refus mais sur un autre registre, plus professionnel, moins affectif et moins personnel. Lorsqu'ils proposent à une personne de rejoindre l'Equipe découverte parce qu'ils estiment qu'il s'agit d'une réponse adaptée à sa situation et à ses besoins et que celle-ci refuse, c'est frustrant. Au-delà du renforcement de liens sociaux soutenant, un des objectifs de leur travail est aussi de responsabiliser les gens, de leur transmettre certaines valeurs dont celle de l'engagement. Quand certains n'intègrent pas cette valeur, ils le déplorent et peuvent parfois se sentir en échec par rapport à cet objectif de travail.

Pourquoi ne viennent-ils pas ?		Point de vue des bénévoles :	
Envie, mais			
	Autres priorités, imprévus (famille, santé, opportunité d'emploi ou de formation)	Compréhension	
	Fragilité, déprime, déstructuration, démotivation, du fait de leur situation difficile	Compréhension relative : « on leur offre pourtant des solutions à leur solitude et à leurs besoins et ils ne saisissent pas cette opportunité »	
En réalité pas envie			
	Pourtant au départ ils disent qu'ils sont intéressés et qu'ils vont venir. Pourquoi ?	Incompréhension	
	Par peur des AS		Peur de décevoir
			Peur de représailles
	Par peur des bénévoles		Pas facile de refuser une invitation en face à face
			Si invitation trop insistante ou trop « motivée », crainte des attentes du groupe découverte
	Pour faire plaisir aux AS		
Pour avoir la paix			
Dès le départ, se montrent indifférents.		Irritation	

<sup>139</sup> Le **potlatch** est un rituel tribal qui consiste à marquer des rapports de pouvoir à travers des échanges non-marchands. Les chefs s'affrontent et le gagnant est celui qui aura le plus offert. Marcel Mauss parle même de « destruction purement somptuaire des richesses accumulées –tuer la richesse– pour éclipser le chef rival. [...] On assiste avant tout à une lutte des nobles pour assurer entre eux une hiérarchie dont ultérieurement profite leur clan » (p. 73). A l'obligation de donner répond l'obligation de recevoir et de rendre (ne fût-ce que par son allégeance au donateur) (Mauss M., *Essai sur le don*, Paris, PUF, 2007).

#### **4.3.5.2. Au moment de la fidélisation**

Enfin, les participants s'interrogent sur la fidélisation ; plus précisément sur les raisons qui expliquent pourquoi des personnes viennent une fois, participent à quelques activités ; mais ne s'investissent pas davantage et finissent par ne plus venir :

- Les causes relatives à la situation difficile des personnes qui les éprouve et les fragilise sont à nouveau évoquées ;
- On relève aussi les décalages possibles entre ce qu'offre l'Equipe découverte et les attentes, les intérêts, les priorités des individus, voire leur personnalité (cf. le récit : « Je viens pour draguer... ») ;
- Enfin on pointe le moment de l'accueil. Il est possible que le noyau de l'Equipe découverte paraisse tellement soudé que certains nouveaux arrivants rencontrent des difficultés à trouver leur place. Sur ce point, un participant souligne que les bénévoles tentent d'être attentifs aux envies et aux compétences des nouveaux pour les aider à trouver leur place mais qu'il est effectivement plus facile d'accueillir quelqu'un lorsqu'on sent qu'il a quelque chose à apporter. La personnalité des nouveaux venus joue aussi un rôle.

Nous voyons que les difficultés de recrutement et/ou de fidélisation tiennent à la fois à des causes « externes » sur lesquelles l'Equipe découverte a finalement peu de prise et à des causes plus « internes » qui permettent d'envisager une amélioration, notamment des modalités de recrutement et de l'accueil.

#### **4.3.6. Les perspectives pratiques : questionnements et outils**

##### **4.3.6.1. Sur la première thématique : les liens entre l'Equipe découverte et le Service social**

###### **A. Recherche d'équilibre entre les AS et les membres de l'Equipe découverte**

Suite à l'ensemble des échanges, il est important de mieux définir la répartition des tâches entre les AS et l'Equipe découverte, afin que notre « mobile » tienne en équilibre. Un ensemble de pistes se sont dégagées des discussions :

- Apprendre à utiliser les ordinateurs (pour réaliser les affiches, faire les PV...)
  - o Organiser une formation en informatique (par exemple avec le Centre multimédias)
  - o Co-travailler pour apprendre : un AS et un bénévole de l'Equipe découverte
- Ne pas sortir des réunions sans savoir qui fait quoi.

###### **B. Recherche d'équilibre au sein des bénévoles de l'Equipe découverte**

Il a été souligné également l'importance de mieux répartir les tâches à l'intérieur du noyau de l'Equipe découverte :

- Pour les clés, les donner à quelqu'un qui habite tout près ;
- Pour les courses : les confier à quelqu'un qui a un magasin près de chez lui ;
- Ne pas sortir des réunions sans savoir qui fait quoi.

## C. Indépendance totale du groupe par rapport au Service social

Sur la question de l'indépendance totale du groupe vis-à-vis du Service social, très vite, le groupe s'est accordé sur le fait que ce n'était une issue ni réaliste (par exemple pose le problème de l'accès aux Articles 27 quand on n'est pas une asbl), ni favorable (par exemple parce que l'Equipe découverte constitue un outil pour les travailleurs sociaux).

### 4.3.6.2. Sur la deuxième thématique : le recrutement

#### A. Qui invite-t-on dans le groupe de l'Equipe découverte ?

En réfléchissant de manière concrète à la façon de recruter de nouvelles personnes, une nouvelle question s'est ouverte : qui recrute-t-on ? Si finalement, le groupe est parvenu à trouver un accord, cette réflexion a mis en lumière des logiques différentes, particulièrement entre les AS et les bénévoles de l'Equipe découverte.

Les paramètres pointés par les AS :

- Les sorties ne sont a priori accessibles qu'aux personnes en difficulté financière. En effet, l'utilisation des Articles 27 doit être justifiée au Relais social à qui les AS doivent remettre une liste avec les signatures des participants ;
- Il existe d'autres lieux de socialisation et d'accès à la culture pour les personnes qui n'ont pas de difficultés financières ;
- L'Equipe découverte est un tremplin vers autre chose, l'objectif n'est pas d'y rester. Idéalement, les « anciens » de l'Equipe découverte qui trouvent un emploi devraient trouver d'autres lieux de socialisation ;
- A l'origine, l'Equipe découverte s'adresse à tous les partenaires du Relais social. D'ailleurs, aujourd'hui encore, ceux qui viennent aux sorties sont passés par le Service social ;
- Parmi les personnes qui fréquentent son Service social, un AS ne propose de participer aux activités du groupe découverte qu'aux personnes qui semblent manquer de lien social, pas aux autres ;
- Les personnes recrutées par les membres de l'Equipe découverte devraient systématiquement passer par un des AS.  
Dans ce cas de figure, seuls les AS devraient faire du recrutement...

Les paramètres pointés par l'Equipe découverte :

- Qu'en est-il des personnes qui souffrent de solitude mais qui n'ont pas de difficultés financières a priori ?
  - o Les membres de l'Equipe découverte ne veulent pas devoir demander aux personnes qu'ils invitent quels sont leurs revenus, ce n'est pas leur rôle.
  - o Les membres de l'Equipe découverte ne veulent pas devoir demander aux personnes de passer chez un des AS. Ils pensent qu'alors elles ne viendront pas.
- Qu'en est-il des personnes qui sont suivies par un autre service social. Il serait encore moins pertinent de rendre obligatoire le passage chez un des AS.
- Si la condition d'accès est d'avoir des problèmes financiers, qu'en est-il de ceux qui faisaient partie du groupe et qui aujourd'hui ont trouvé un emploi ?
- Puis-je recruter dans mon quartier ?
- De toute façon, une certaine sélection naturelle s'opère étant donné qu'un salarié n'aura de toute façon pas le temps de venir. S'il le faut, les réunions seront l'occasion de recadrer.
- Une seule condition d'accès : « *Tu ne t'amuses pas chez toi, viens faire un tour chez nous* ».
- Si les gens se sentent à leur place, c'est le plus important.

- Sur l'idée qu'il existe d'autres lieux de socialisation et d'accès à la culture pour les personnes qui n'ont pas de difficultés financières, ils soulignent qu'il est parfois plus facile pour ces personnes de venir à l'Equipe découverte si elles y connaissent certains membres.
- Ce qui nous caractérise, c'est le fait qu'on a un seuil de tolérance très bas. On leur laisse le temps de regarder, de ne rien faire, de venir éventuellement avec un sac rempli de canettes... On est prêts à prendre le temps avec chacun, c'est la différence avec un centre d'expression créatif classique.

Le groupe réalise qu'il est difficile de définir exactement qui on invite si les objectifs de l'Equipe découverte ne sont pas définis. Par exemple, faut-il recruter des personnes qui ont des compétences pour les ateliers créatifs ?

Richard rappelle qu'à la base, les ateliers créatifs servaient avant tout à constituer une cagnotte pour pouvoir faire des sorties. Les ateliers sont donc un moyen dont la finalité est la sortie culturelle ou l'excursion. Noëlle confirme ce propos en relisant le texte de base de l'Equipe découverte. En effet, les objectifs présentés sont :

- Organiser des sorties culturelles ;
- Recréer du lien social : « Après chaque sortie, ils organisent un lunch ou un goûter avec tous les participants ».

Dans ce cas, il est important d'expliquer aux personnes qui viennent à la sortie culturelle que le verre est payé avec l'argent de l'atelier. Cela permettrait de mieux faire comprendre le fonctionnement et l'importance de l'implication dans les ateliers.

Décisions :

- Grande ouverture, pas d'obligation de participer aux ateliers pour pouvoir participer aux sorties. La sélection se fera naturellement ;
- La question du recrutement est différente pour l'ouverture du noyau de base et ceux qui viennent aux sorties. Peut-être que le groupe de bénévoles peut être ouvert à tous, peut-être que des personnes qui travaillent ou qui ne sont pas dans le besoin seraient contentes de venir participer, donner de leur temps. Ce n'est pas la même chose que de parler des personnes à qui on propose les activités ;
- La mixité peut être un support à l'Equipe découverte, comme tremplin vers un emploi ou une formation. En effet, en élargissant les critères, on pourrait recruter des personnes qui ont beaucoup à apporter, à donner, pas uniquement des personnes qui viennent pour recevoir ;
- Sur les contraintes de l'Article 27, il faut les gérer en bon père de famille. Les critères sont probablement plus souples que ce qui était évoqué au départ ;
- Rappeler pendant le moment convivial après la sortie que c'est la caisse qui finance ;
- Rappeler l'état des comptes de la caisse régulièrement aux réunions ;
- Les anciens de l'Equipe découverte peuvent revenir aux sorties.

#### **B. Comment s'adresse-t-on aux potentiels nouveaux ?**

- En précisant que c'est avec l'argent des ateliers qu'on fait des sorties ;
- On pourrait faire une vidéo de présentation ;
- On pourrait se rendre dans les Centres, au moment du recrutement, avec des ateliers légers mobiles.

#### **C. Comment accueille-t-on ?**

- Le noyau dur ne doit pas rester groupé mais bien se disperser autour de la table en y intégrant les nouvelles personnes ;

- Parrainage : chaque nouvelle personne pourrait avoir une personne de référence dans le groupe ;
- Faire systématiquement les présentations, un tour de table au cours duquel chacun dit qui il est :
  - o Lors des sorties, faire également le tour de qui est qui, qui est bénévole et qui est nouveau.

#### **D. Suivi des contacts**

Ce serait bien de recontacter ceux qui ne viennent plus ou ceux qui sont momentanément absents.  
Comment :

- Mettre systématiquement à l'ordre du jour des réunions : qui recontacte qui ?
- Si on met en place le parrainage, que le référent donne son numéro de téléphone à la nouvelle personne ? Difficile en termes de coût...
- Une meilleure circulation des PV : les AS continuent à garder ce rôle parce que c'est compliqué de s'organiser autrement.

#### **4.3.6.3. Conclusions**

Les décisions qu'on prend aujourd'hui ne doivent pas être fermes et définitives. Pour le moment, on semble dire par exemple que c'est mieux que ce soient les AS eux-mêmes qui fassent le PV et le diffusent. On peut revoir cette décision dans 6 mois.

#### **4.3.7. Evaluation de la MAG**

Enfin, pour clôturer la journée, nous faisons un tour de table d'évaluation tant de la méthode, de son déroulement, que des animateurs et du cadre de travail.

La question du suivi par les chercheurs de cette démarche de réflexion entamée est rapidement abordée. Le cadre de la recherche nous permet a priori d'être présents auprès du groupe jusqu'à septembre 2011.

Points positifs et négatifs des trois journées :

- J'ai appris des choses :
  - o Comment aller au devant des personnes, comment les accueillir ?
- On a fait beaucoup de difficultés pour pratiquement rien dans le fond. Tout marche bien et on voit des difficultés là où il n'y en a pas. Mais il semble que pour certains et certaines, par exemple qui ne savaient pas que l'argent était en banque, c'était important...
- Vous avez trouvé des difficultés enfouies.
- Très bien amusé et satisfait du boulot.
- Beaucoup aimé les balades.
- Très riche. Se donner du temps et prendre du recul c'est très profitable.
- La synthèse est très intéressante.
- Répond bien à la demande de départ des AS.
- C'est très éclairant de prendre conscience qu'on n'est pas dans les mêmes logiques : logique professionnelle et logique familiale.
- J'ai pu voir que sur certaines idées, je m'étais trompée. On ne se rend pas toujours compte de comment on fonctionne, il faut s'analyser.
- Beaucoup appris tant sur les personnes du groupe que sur le fonctionnement de l'Equipe découverte.
- Chouette pour nos réflexions.



## **PARTIE III**

### **ANALYSES TRANSVERSALES**



# 1. Sociologie de la traduction et dispositifs participatifs

## 1.1. Une sociologie de la traduction comme dispositif d'analyse

Dans le domaine de la sociologie des sciences, Michel CALLON et Bruno LATOUR s'intéressent aux jeux sociaux à l'œuvre dans la production de connaissances, la diffusion d'innovations et la construction de dispositifs. Selon eux, l'acceptation d'une proposition scientifique, l'appropriation d'une innovation ou l'adhésion à un dispositif dépendent surtout de la solidité du réseau qui se constitue autour d'eux. Ils sont donc le résultat d'un processus qui établit progressivement une coopération entre des acteurs concernés (ils parlent d'actants, englobant entités humaines et non humaines, notamment techniques). Ces acteurs hétérogènes présentent des logiques, des rationalités, des intérêts et un vocabulaire différents. Dès lors, l'association de ces acteurs en un réseau solide passe par des opérations de traductions. Il s'agit en effet qu'un énoncé particulier puisse être transformé ou déplacé pour qu'il devienne compréhensible par les différents acteurs, qu'il prenne sens pour eux. 1) La force d'une innovation ou d'un dispositif dépendra donc de la solidité du réseau qui s'établit autour de lui. 2) La solidité de ce réseau dépend de la possibilité pour les acteurs de s'entendre sur la définition d'un bien commun qui rencontre et transcende les intérêts particuliers. 3) La définition d'un bien commun implique de pouvoir s'entendre, c'est-à-dire de pouvoir se comprendre, et repose donc sur la nécessité de multiples opérations de traduction.

Cette perspective théorique nous semble pertinente pour analyser les dispositifs participatifs que nous avons accompagnés.

D'après Michel CALLON<sup>140</sup>, le processus de traductions qui permet la mise en place d'un dispositif (ou la diffusion d'une innovation) passe par quatre étapes<sup>141</sup> :

- La **problématisation** est la phase de formulation d'un problème, de propositions d'action et d'identification des acteurs concernés. Il s'agit dans cette phase de définir une problématisation (des enjeux, des besoins, etc.) et de concevoir des réponses possibles, sous forme de dispositif, d'innovation. Il s'agit aussi de définir les acteurs potentiellement intéressés par cette innovation et d'« établir de façon hypothétique leur identité et ce qui les lie »<sup>142</sup>. Il s'agit de formuler une question ou une préoccupation de telle sorte qu'elle puisse concerner l'ensemble des acteurs et donc permettre leur rencontre. Cette formulation devient un point de passage hypothétique susceptible de sceller des alliances.
- **L'intéressement** est la phase au cours de laquelle les auteurs d'un projet tentent de rallier les acteurs définis dans la problématisation. Il s'agit de confronter la problématisation (encore hypothétique) à l'épreuve concrète du terrain car « chacune des entités convoquées par la problématisation peut se soumettre au plan initial, ou à l'inverse refuser la transaction en définissant autrement son identité, ses buts, ses projets, ses orientations, ses motivations ou ses intérêts »<sup>143</sup>. Différentes stratégies peuvent être mises en œuvre pour intéresser les acteurs à la problématisation : la force pure et simple, la séduction ou la simple sollicitation. Le plus souvent, la phase d'intéressement débouche sur une renégociation de la problématisation afin que la plupart des acteurs y adhèrent (adaptation et consolidation de la problématisation). « Dans tous les cas, sauf situation extrêmement rare [où la définition

---

<sup>140</sup> CALLON M., « Eléments pour une sociologie de la traduction. La domestication des coquilles Saint-Jacques et des marins-pêcheurs dans la baie de Saint-Brieuc », *L'année sociologique*, 1986, n°36, pp. 169-208.

<sup>141</sup> Ces quatre phases sont distinctes analytiquement, mais bien souvent entremêlées dans les faits puisqu'elles font l'objet d'allers-retours fréquents.

<sup>142</sup> *Ibidem*, p. 183.

<sup>143</sup> *Ibidem*, p. 185.

des acteurs coïncide parfaitement avec la problématisation proposée], les entités intéressées voient leur identité et leur 'géométrie' se modifier tout au long du processus d'intéressement »<sup>144</sup>. L'objectif poursuivi est de faire prendre conscience aux acteurs de leur intérêt à s'enrôler dans la chaîne d'interrelation.

- **L'enrôlement** « désigne le mécanisme par lequel un rôle est défini et attribué à un acteur qui l'accepte » et donc s'intègre à la chaîne d'interrelation qui constitue le dispositif. « L'enrôlement est un intéressement réussi. Décrire l'enrôlement c'est donc décrire l'ensemble des négociations multilatérales, des coups de force ou des ruses qui accompagnent l'intéressement et lui permettent d'aboutir »<sup>145</sup>. Car « aucun dispositif de capture aussi contraignant soit-il, aucune argumentation aussi 'convaincante' soit-elle, n'est assuré du succès. En d'autres termes le dispositif d'intéressement ne débouche pas nécessairement sur l'alliance, sur l'enrôlement »<sup>146</sup>. En effet, « nombreuses sont les forces ennemies, comme dans les contes de fée, qui contrecarrent le projet<sup>147</sup> ». Des obstacles, des freins, peuvent en effet parasiter l'enrôlement des acteurs, leur « fixation » dans le dispositif. Là encore, négociations, transactions, concessions, adaptations seront nécessaires.
- **La mobilisation des alliés** constitue la phase de solidification et d'élargissement (ou de rallongement du dispositif). C'est le moment où les acteurs s'approprient le dispositif, s'impliquent dans l'action et dans la consolidation du réseau. La solidité de ce dernier (son *irréversibilité*) passe notamment par son élargissement. Bien souvent, les négociations qui président à l'intéressement et à l'enrôlement concernent un nombre restreint d'individus qui jouent un rôle de porte-parole. La phase de mobilisation met en jeu la représentativité de ces derniers et la capacité à diffuser le dispositif à un public élargi. Il s'agit, pour le noyau d'acteurs rassemblés autour d'un projet, de s'assurer que leurs pairs les suivront. Mais au-delà, l'élargissement du dispositif peut aussi passer par la définition d'autres groupes d'acteurs qui pourraient potentiellement s'associer (partenaire) à la chaîne d'interaction et la renforcer.

La consolidation, l'élargissement ou le rallongement du réseau invite à impliquer de nouvelles entités en partant du centre vers la périphérie. Mais cet enrôlement de nouveaux acteurs implique de les intéresser et nécessitera donc une reformulation (une nouvelle traduction) de la problématisation. En d'autres termes, la mobilisation en visant la consolidation et le rallongement, renvoie à une nouvelle phase de problématisation.

Précisons que ces alliances qui fondent les chaînes d'interrelation peuvent être à tout moment remises en question par des dissidences ou des controverses qui introduisent une dynamique, induisent des changements (remise en cause ou adaptation d'énoncés scientifiques, d'innovations ou de dispositifs) et rendent compte de la fluctuation des réalités sociales. Les processus de traduction supposent de définir, d'associer des entités et de monter des alliances « changeantes pour parvenir à des configurations qui ne s'avèrent stables que par endroit et pour une durée déterminée »<sup>148</sup>.

Une **vigilance** est donc nécessaire. « Les traductions sont efficaces mais imparfaites par essence. Dans un réseau elles s'articulent en de longues chaînes et nécessitent une attention permanente ne serait-ce qu'en raison de leur dépendance aux fluctuations des environnements de chaque actant

---

<sup>144</sup> *Ibidem*, p. 187.

<sup>145</sup> *Ibidem*, pp. 189-190.

<sup>146</sup> *Ibidem*, p. 189.

<sup>147</sup> *Ibidem*, p. 190.

<sup>148</sup> *Ibidem*, p. 203.

dont elles dépendent. Un dispositif de vigilance est en général observable dans les réseaux qui se développent durablement. Il est maintenu au-delà de la réussite des opérations de traduction »<sup>149</sup>.

La **transparence** apparaît aussi comme une condition essentielle des opérations de traduction. Elle permet de maintenir la confiance entre les actants et garantit que les dispositifs construits ne trahissent pas les négociations qui se sont opérées à chacune des phases du processus.

## 1.2. Les dispositifs participatifs comme processus de traduction

Les quatre étapes qui constituent les processus de traduction à l'œuvre dans la construction de dispositifs (acteurs-réseaux) éclairent les différentes phases par lesquelles sont passés les projets participatifs que nous avons accompagnés, de leur élaboration à leur évolution.

La notion même de traduction est essentielle car elle rend admirablement compte :

- d'un côté des difficultés à intéresser et enrôler des participants, des malentendus (où les différents acteurs n'ont pas la même vision du projet bien qu'ils sont convaincus d'être sur la même longueur d'onde), des phénomènes de désintéressement ou de démotivation, des dissensions ;
- et d'un autre côté, des étapes graduelles qui contribuent à la construction progressive de projets qui, timides au départ, se consolident, parfois s'étendent, intéressent d'autres acteurs ; qui permettent aussi que graduellement les différents acteurs trouvent davantage de sens à leur association.

Le **projet culturel du Resto du cœur de Laeken** est sans doute celui qui illustre le mieux le passage progressif à chaque étape du processus. Une phase de problématisation où l'on tente de confronter une proposition d'un responsable de l'institution, un discours sur l'accès à la culture (notamment à travers la rencontre d'un travailleur d'art 27) et les attentes des usagers. Une phase d'intéressement qui consiste à « faire venir la culture » en organisant des événements aux moments des repas au sein même de l'organisation puis à « déplacer » des usagers vers un théâtre. Une phase d'enrôlement où se constitue un comité de spectateurs, où les rôles des actants se précisent (des leaders et des responsabilités se dégagent, institution et travailleurs se définissent comme facilitateurs) dont la fonction sera de proposer et programmer différentes activités culturelles. Une phase de mobilisation enfin où le comité se consolide et vise à intéresser un plus large public au sein des personnes qui fréquentent le restaurant social.

Le **projet « bien-être » de l'épicerie sociale Amphora** révèle quant à lui les difficultés à intéresser et enrôler les personnes dans un dispositif peut-être trop éclaté. La phase de problématisation est soutenue par l'organisation des petits-déjeuners où les clients de l'épicerie peuvent exprimer leurs attentes. Toutefois, ces dernières paraissent tellement diversifiées qu'elles ne parviennent pas à dégager des convergences suffisamment fortes pour rassembler les actants dans des motivations collectives. C'est dans le respect de cette grande diversité que le dispositif a été construit, proposant des activités multiples et ponctuelles (hormis l'atelier voix) permettant aux participants de se sensibiliser à différentes pratiques et de mieux connaître le réseau associatif du quartier. Force est de constater que ce dispositif a rencontré d'énormes difficultés à intéresser suffisamment les personnes pour les y enrôler. La forme éclatée du dispositif lui-même, mais aussi probablement

---

<sup>149</sup> GRILLET S., « Éléments de théories de la sociologie de la traduction », in CERTU, *Le diagnostic territorial : outil de l'action publique. Diagnostics de territoire et systèmes d'acteurs*, Cahier N°4, avril 2003 (pp.27-35), p.34. Voir aussi HERREROS G. « Une sociologie de la traduction », in AMBLARD H. et al, *Les nouvelles approches sociologiques des organisations*, Paris, Seuil, 1996 ; qui, en s'inspirant des travaux de CALLON et LATOUR propose pour sa part 10 points d'attention dans l'analyse du développement d'un réseau/projet.

l'identité particulière (et somme toute assez individualiste) de « clients » d'une épicerie, n'ont pas permis de constituer une chaîne d'interrelation suffisamment forte pour se consolider. Par contre le projet « pain » de son côté a réussi à intéresser et enrôler des participants, sans doute parce qu'il était plus en phase avec l'objet même de l'institution et surtout avec les attentes des usagers qui y trouvaient à la fois un intérêt et du sens. On ne peut que déplorer qu'un actant essentiel – le boulanger – ait décidé de se retirer de la chaîne d'interrelations mettant ainsi fin au dispositif. Des changements dans l'équipe de direction expliquent sans doute cette « trahison ». Probablement que pour cette nouvelle direction, la traduction du projet n'était plus suffisamment compréhensible pour maintenir son adhésion.

Le **projet « potager » mené conjointement par le CSP et le CASAF** illustre particulièrement la nécessité de la transparence et l'importance des dispositifs de vigilance pour s'assurer que les objectifs des deux institutions, les motivations des travailleurs et celles des participants restent bien convergents. Les réunions régulières de concertation mettent en scène un effort répété de traductions permettant de clarifier les attentes, les identités et les rôles de chacun. Le projet « potager » montre aussi l'importance du « rallongement » de la chaîne d'interrelations dans la phase de mobilisation. En effet, les activités connexes au potager (ateliers cuisines avec les légumes et les fruits récoltés, etc.) permettent d'impliquer d'autres personnes, en particulier celles qui bien qu'intéressées par le projet ne peuvent s'enrôler comme jardinier (en raison de problèmes de santé, de mobilité, de disponibilité). Cet élargissement du dispositif renforce sa légitimité – aux yeux notamment des responsables d'institution – et contribue à sa consolidation.

**L'Equipe découverte du Centre liégeois de service social**, et plus précisément la MAG réalisée en résidentiel avec les membres de l'équipe de base et les travailleurs sociaux, met en évidence deux autres enjeux. Le premier enjeu n'est pas tant la difficulté à élargir le dispositif en mobilisant d'autres acteurs. L'Equipe découverte arrive somme toute assez bien à impliquer les usagers du service social dans les activités ponctuelles qu'elle organise. C'est par contre l'enrôlement de ces participants occasionnels, leur implication plus régulière dans les ateliers bricolages<sup>150</sup> et surtout leur implication au sein même du groupe porteur qui s'avère plus problématique. Le second enjeu est important. Il concerne l'autonomisation du projet. L'Equipe découverte existe depuis près de 10 ans et fait preuve d'une réelle capacité d'autonomie. Au point que les travailleurs sociaux du CLSS se demandent si leur présence au sein du projet est encore nécessaire et s'il n'est pas temps pour eux de se retirer et de le laisser voler de ses propres ailes. Cet enjeu nous invite à mobiliser une autre notion de la sociologie de la traduction, à savoir celle de *ponctualisation*. La *ponctualisation* exprime le fait que lorsque nous sommes en relation avec des objets complexes constitués de multiples composants, nous oublions ces composants pour ne traiter qu'avec l'objet que l'on ne perçoit que dans sa globalité. Lorsque nous conduisons, par exemple, nous ne traitons qu'avec la voiture que nous percevons comme un objet (actant) unique en « oubliant » que cet objet est en réalité un ensemble complexe de composants mécaniques et électroniques. Ce n'est qu'à partir du moment où son véhicule dysfonctionne que le conducteur va se soucier des différents éléments, des pièces, qui constituent l'objet. De la même manière, lorsqu'un dispositif s'est suffisamment consolidé, il est perçu comme un tout, une globalité qui tient par elle-même, et l'on a tendance à ne plus le percevoir comme un agencement complexe d'actants. C'est ce phénomène de *ponctualisation* qui entre en jeu dans l'histoire de l'Equipe découverte. Le dispositif paraît suffisamment solide aux yeux des travailleurs sociaux pour donner l'apparence qu'il pourrait tenir seul, même s'ils se « désenrôlaient » (se retiraient) de la chaîne d'interrelations. Cette perspective seule est vécue comme une trahison de la part des membres de l'Equipe découverte. La MAG sera d'ailleurs l'occasion de réaffirmer l'importance des travailleurs sociaux comme composants, actants, dans le projet tout en précisant et en réajustant les identités, l'implication et les rôles de chacun.

---

<sup>150</sup> Qui constituent la ressource principale des moyens financiers du projet, à travers la vente des objets confectionnés.

On perçoit aussi combien chaque étape constitue un enjeu susceptible d'ouvrir la porte à une négociation entre actants concernés. La question qui se pose alors concerne la place laissée aux usagers dans la négociation de ces différentes étapes de problématisation, d'intéressement, d'enrôlement et de mobilisation. Dans quelle mesure peuvent-ils peser sur la forme des dispositifs proposés ? Autrement dit, quelles sont les modalités qui sont mises en œuvre pour associer les usagers aux différentes étapes de construction d'un projet ? Sont-ils forcés, manipulés, séduits, informés, consultés, concertés, considérés comme codécideurs ?

## 2. Les différents degrés d'implication dans les décisions

Comment les projets naissent-ils ? Sont-ils imposés, proposés par l'institution ? Les bénéficiaires sont-ils associés à leur conception ? De quelle manière ? Qui décide du contenu des projets (types d'activités, d'ateliers, choix des plantations, des sorties, etc.) ? Qui décide des moments et des lieux de rencontre ? Qui circonscrit le public des activités ? Qui décide des modalités de promotion des projets et qui la réalise ? Qui anime les réunions, qui convoque, qui définit les ordres du jour, qui rédige les PV ? Qui gère les budgets, qui effectue les achats éventuels de matériel ? Qui évalue les projets, à quel titre, comment ? Quels rôles jouent l'institution, les travailleurs et les usagers dans les différents projets ? Comment se définissent-ils, comment s'identifient-ils dans la chaîne d'interrelation ?

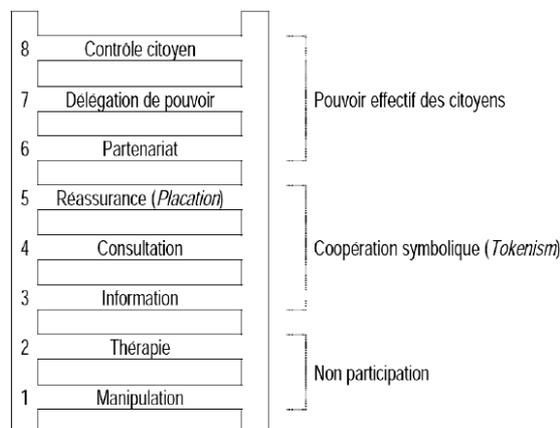
L'échelle de la participation de Sherry R. ARNSTEIN<sup>151</sup> constitue désormais une référence incontournable pour catégoriser les dispositifs participatifs. Elle distingue trois niveaux de participation correspondant à différents registres de pratiques, obtenant au total huit échelons ou degrés possibles :

- Le premier niveau reprend les degrés de la **manipulation** et de la **thérapie**. Cette première phase ne vise qu'à proposer face à un problème un traitement considéré comme le meilleur. La participation se limite à une démarche de publicité et d'information en vue de s'assurer le soutien du public, des « usagers » aux projets ou aux solutions proposées. Ce premier niveau représente, selon elle, la « non participation ».
- Le second niveau, appelé la « coopération symbolique » (ou « tokenism », c'est-à-dire « de pure forme »), comprend :
  - **L'information** (3<sup>ème</sup> degré) comme condition de la participation, tout en se limitant à ce niveau à un flux unidirectionnel.
  - La **consultation** (4<sup>ème</sup> degré). Celle-ci n'assure pas aux participants que leurs idées et attentes soient réellement prises en compte. La participation se limite alors en un rituel, sans conséquence.
  - La **réassurance** (5<sup>ème</sup> degré) qui consiste à inviter les individus à émettre leurs avis, leurs idées et suggestions tout en laissant néanmoins le pouvoir à l'autorité de juger de la faisabilité ou de la possibilité de les suivre, ou non.
- Le troisième niveau est celui du « pouvoir effectif » qui recouvre :
  - La **création d'un partenariat** (6<sup>ème</sup> degré) qui se caractérise par une distribution du pouvoir par l'intermédiaire d'une négociation entre les citoyens et ceux qui détiennent le pouvoir.

---

<sup>151</sup> ARNSTEIN, SHERRY R. A., "A Ladder of Citizen Participation", *Journal of the American Planning Association*, Vol. 35, No. 4, July 1969, pp. 216-224.

- La **délégation du pouvoir** (7<sup>ème</sup> degré) qui se distingue du degré précédent de par le fait que les citoyens occupent alors une position majoritaire. Ils possèdent donc une autorité réelle sur le processus de décision et de planification.
- Et enfin le **contrôle citoyen** (8<sup>ème</sup> degré), degré ultime où les tâches de conception, de planification et de direction des programmes relèvent directement du niveau des citoyens. C'est le degré où leur pouvoir effectif est le plus grand.



En considérant comme le propose ARNSTEIN que les deux premiers degrés représentent le degré zéro de la participation, on peut distinguer cinq degrés de participation où l'implication dans les décisions et le pouvoir réservé aux participants va croissant : l'information, la consultation, la réassurance, le partenariat, la délégation de pouvoir et le contrôle citoyen.

Des organisations ont également proposé à leur tour leur propre classification parmi lesquelles on peut déceler l'influence de l'échelle d'ARNSTEIN.

C'est le cas de l'EAPN (European Anti-Poverty Network) <sup>152</sup> qui a défini un cadre concernant la participation dans les processus décisionnels, proposant quatre phases d'implication : l'information, la consultation, la participation et la codécision. Si le rapport de l'EAPN fait état de la participation dans un processus de décision politique, il est tout à fait possible de moduler les quatre phases de ce processus participatif à d'autres domaines.

« **L'information** et la mutualisation de la connaissance constituent « le moteur de la participation » ; faute d'une information complète et opportune sur les initiatives politiques, il est impossible de garantir une consultation et une participation efficaces.

**La consultation** offre, aux individus et aux groupes intéressés et impliqués, la possibilité d'exprimer leur point de vue à propos d'une proposition et de peser sur la décision finale ; toutefois, ils ne sont pas associés à la prise de décision, qui reste la prérogative des décideurs politiques. Ces derniers pourront, au moment de la décision, juger utile ou non de prendre en considération les points de vue avancés lors du processus de consultation. La consultation ne sera effective que si les personnes consultées disposent de toutes les informations pertinentes concernant la politique proposée.

**La participation** reconnaît de manière égale la contribution de tous les acteurs impliqués dans le processus décisionnel et permet, aux individus et aux groupes concernés, de peser sur le processus et de faire prendre en compte leurs points de vue dans les conclusions finales.

<sup>152</sup> EAPN, *Petits pas-grands changements : Construire la participation de personnes en situation de pauvreté*, Janvier 2009, p.5

**La codécision** va un cran plus loin ; elle exige que la décision se prenne de manière consensuelle et que les politiques, conclues conjointement, reflètent les préoccupations et priorités de tous ceux et de toutes celles qui seront concernés par la décision. En conséquence, tous les acteurs s'approprient le résultat final de manière collégiale. [...] »



153

L'Association Internationale pour la Participation Publique (IAP2) s'inspire aussi de l'échelle D'ARNSTEIN pour rendre compte du niveau croissant de l'impact de la participation publique<sup>154</sup>. Les cinq étapes graduelles de la participation se déclinent de la façon suivante :

- informer (processus à sens unique de dissémination d'information aux parties prenantes sur un sujet spécifique);
- consulter (informer et recevoir un retour d'information des parties prenantes, échange d'information à deux sens) ;
- impliquer (rassembler les points de vues des parties prenantes et assurer que leurs préoccupations et points de vues sont compris et pris en compte) ;
- collaborer (travailler avec les parties prenantes comme partenaires tout au long du processus, y compris pour les analyses, le développement de solutions et la prise de décision) ;
- habiliter/déléguer (donner aux parties prenantes le pouvoir de décision final).

<sup>153</sup> EAPN, *ibidem*.

<sup>154</sup> [http://www.iap2.org/associations/4748/files/FR\\_Spectrum\\_final.pdf](http://www.iap2.org/associations/4748/files/FR_Spectrum_final.pdf). Cette nouvelle grille a par exemple servi pour une étude sur l'implication des parties prenantes dans la mise en œuvre de la Méthode Ouverte de Coordination (MOC) pour la protection sociale et l'inclusion sociale. Cfr *Les résultats clés de l'étude sur l'implication des parties prenantes dans la mise en œuvre de la Méthode Ouverte de Coordination pour la protection sociale et l'inclusion sociale*, réalisée par la société INBAS GmbH et l'asbl Engender pour le compte de la Commission Européenne, DG Emploi, Affaires Sociales et Egalité des Chances, 2010.

	<b>Inform</b>	<b>Consulter</b>	<b>Impliquer</b>	<b>Collaborer</b>	<b>Habiliter / Déléguer</b>
<b>Objectif de la participation publique :</b>	Fournir au public des informations équilibrées et objectives pour l'aider à comprendre les enjeux, les options possibles, les opportunités et ou les solutions.	Demander l'avis des participants sur les analyses, les options possibles et ou les décisions.	Travailler directement avec les participants tout au long du processus pour s'assurer que leurs préoccupations et aspirations sont réellement comprises et prises en considération.	Agir en partenariat avec le public à toutes les étapes du processus décisionnel, y compris l'élaboration des options possibles et le choix final.	Habiliter le public à élaborer la décision finale.
<b>Engagement vis-à-vis du public :</b>	Nous vous tiendrons au courant.	Nous vous tiendrons au courant, nous serons attentifs aux avis et préoccupations exprimées et nous vous ferons savoir de quelle façon ils auront influencé la décision.	Nous travaillerons avec vous pour que vos préoccupations et aspirations soient reflétées directement dans les options élaborées. Nous vous ferons savoir de quelle façon les commentaires du public auront influencé la décision.	Nous compterons sur vos conseils et idées pour trouver les solutions et tiendrons compte le plus possible de vos avis dans les décisions.	Nous mettrons en œuvre ce que vous aurez décidé.
<b>Exemples de techniques à envisager :</b>	Documents d'information, Sites Web, Journées «Portes ouvertes»	Enquêtes, Focus groups, Sondages, Réunions publiques	Ateliers, Sondages délibératifs	Comités consultatifs de citoyens, Conférences de consensus, Prise de décision participative	«Jury de citoyens», Votes, Décisions déléguées

© 2007 International Association for Public Participation

On prolongera utilement l'échelle d'ARNSTEIN (et les typologies qu'elle a fécondées), en précisant que, si effectivement la manipulation qui représente le degré zéro de la participation (ou encore la participation alibi) provoque souvent le découragement et donc le désintérêt et le « désenrôlement », sans doute qu'à contrario « trop de participation tue aussi la participation ». Ou encore que trop d'implication pour des décisions qui ne sont finalement que futiles serait contreproductif. Or, le risque est précisément que le degré d'implication accordé aux participants soit inversement proportionnel à l'enjeu des décisions.

Nous exprimons par là qu'il est intéressant de distinguer deux zones : celle de l'indifférence et celle de l'intérêt.

- **La zone d'indifférence** « englobe toutes les affaires qui sont de l'ordre de l'exécutif ou au sujet desquelles les membres n'ont pas une opinion caractérisée. Dans cette zone, leur consentement est donc tacite : ils laissent faire [l'exécutif] qui guide et opère les choix »<sup>155</sup>.
- **La zone d'intérêt** « englobe toutes les affaires que les membres jugent importantes et au sujet desquelles ils ont non seulement une opinion, mais entendent être consultés. Dans cette zone, leur consentement est donc explicite : ils veulent exprimer leur avis et imposer leur choix »<sup>156</sup>.

Pour prendre une illustration qui ne vaut que ce qu'elle vaut : impliquer les gens à la décision d'organiser un repas est une chose ; ne les impliquer que dans le choix de la couleur de la nappe en est une autre. Entre les deux, une zone transitoire où l'intérêt pour le choix du lieu et du moment, la détermination des rôles de chacun, le choix du thème ou encore du menu, sera plus ou moins important.

En tout état de cause, n'impliquer les personnes qu'à des décisions qui concernent la zone d'indifférence est la meilleure façon de les épuiser et de les faire fuir. Seule la zone d'intérêt mérite le nom d'enjeu.

### 3. Traduction et implication : une transaction identitaire

Si l'on tente les déplacements et les équivalences auxquels nous invite Michel CALLON, on peut articuler processus de traduction et degrés d'implication dans les décisions.

Que les institutions et les travailleurs souhaitent intéresser et enrôler les usagers comme actants incontournables des projets participatifs est une chose. Leur perception des usagers et l'identité qu'ils vont leur définir au sein des dispositifs en est une autre. De celle-ci va dépendre largement le degré d'implication qui va leur être accordé dans la prise de décisions et dans le processus d'élaboration des projets.

C'est l'identification des usagers (actants) que l'on considérera comme habilités à décider seuls, comme collaborateurs, comme partenaires associés, comme sujets de consultation, comme cibles d'information, qui déterminera la place qui leur sera accordée dans le dispositif. Les considérer comme des interlocuteurs valables ou au contraire les percevoir comme des personnes peu fiables ; les considérer comme des sujets pensants, capables d'être associés à la conception d'un projet, ou les percevoir comme des sujets agissants, invités seulement à prendre part concrètement aux

---

<sup>155</sup> REZSOHAZY R., *Le développement des communautés. Participer, programmer, innover*, Louvain-la-Neuve, CIACO, 1985, p. 28.

<sup>156</sup> *Ibidem*.

activités, habilités uniquement à s'impliquer dans l'action et non dans la réflexion et la décision, autant d'identités qui influenceront la place qui sera accordée aux usagers.

Précisons néanmoins que, pour CALLON, même les coquilles St-Jacques peuvent résister et se dérober aux tentatives des chercheurs de les intéresser et de les enrôler dans leur dispositif d'étude<sup>157</sup>. A fortiori, ce sera aussi le cas des usagers à l'égard des projets participatifs puisque tout actant peut refuser de se soumettre ou se conformer au plan prévu dans la phase de problématisation et « refuser la transaction en définissant autrement son identité, ses buts, ses projets, ses orientations, ses motivations ou ses intérêts »<sup>158</sup>. Ainsi, certains usagers pourront résister à une définition qu'ils trouveront trop stigmatisante ; ou au contraire, à l'attribution d'une confiance et de responsabilités qu'ils jugeront trop écrasantes.

Car les usagers eux-mêmes se définissent dans les projets participatifs, les uns comme simplement consommateurs, animés, les autres comme apprenants, d'autres comme associés, d'autres encore comme bénévoles, d'autres enfin comme responsables de projet, etc.

Dans ces opérations de traduction, les usagers définissent aussi des identités aux institutions et aux travailleurs. Ils peuvent considérer les organisations et les professionnels comme les seuls et réels dépositaires et responsables du projet ou comme des points d'appui ou encore comme des ressources, etc.

Enfin, organisations et travailleurs eux-mêmes peuvent se définir diversement comme accoucheurs de projets, facilitateurs, accompagnateur, animateurs, ou encore comme porteurs, responsables ou gestionnaires de projets.

Plus les différents acteurs estiment que la définition de leur identité et des rôles qui leur sont attribués dans le dispositif correspondent à leur propre conception d'eux-mêmes, à leurs motivations, leurs objectifs ou leurs intérêts et plus la qualité de leur enrôlement sera renforcée. Les processus de traduction visent précisément à faire circuler du sens entre les acteurs pour affiner leur compréhension et leurs ajustements mutuels et renforcer leurs correspondances. « Les chaînes de traduction renvoient au travail par lequel les acteurs modifient, déplacent et traduisent leurs intérêts variés et contradictoires »<sup>159</sup>. L'implication des différents acteurs aux différentes étapes des processus de traduction (problématisation, intéressement, enrôlement et mobilisation) facilite la consolidation des dispositifs ainsi construits.

Il nous semble que dans les quatre étapes proposées par Michel CALLON, les acteurs sont avant tout conviés à s'impliquer de façon intellectuelle et discursive ou argumentative (dans la problématisation et l'intéressement) avant de s'impliquer progressivement dans l'action proprement dite (dans l'enrôlement et la mobilisation). Bon nombre de dispositifs participatifs sont conçus dans un sens inverse, invitant tout d'abord à s'impliquer dans des activités prédéfinies avant de convier progressivement les participants à prendre part à la réflexion et à la décision.

---

<sup>157</sup> CALLON M., *op. cit.*, 1986.

<sup>158</sup> *Ibidem*, p. 185.

<sup>159</sup> LATOUR, B., *L'espoir de Pandore. Pour une version réaliste de l'activité scientifique*, Paris, La Découverte, 2001 (1999), 347 p.

#### **4. Intéressement et enrôlement : une négociation permanente entre objectifs institutionnels, motivations des travailleurs et motivations des usagers**

Les projets participatifs se situent à la rencontre d'une offre et d'une demande. La réalité est trop complexe pour être réduite à la vision d'un simple marché. On serait tenté de croire, à tort, que l'offre de projets répond naturellement à la demande préalable d'un public, à une volonté originelle de participer. Force est de constater que l'offre peut aussi précéder la demande et vouloir la susciter. On peut d'ailleurs fréquemment se demander si la volonté des associations et des travailleurs de « faire participer » n'est pas plus importante que celle des usagers « à participer ». Cette volonté d'offrir la participation peut être soutenue par un héritage philosophique de l'association et/ou l'influence des approches actuelles politiques et institutionnelles de l'action sociale en termes d'activation. Difficile donc de déterminer qui, de l'offre ou de la demande, détermine qui. Aucune causalité simple et linéaire ne ressort de nos observations. Ces dernières mettent plutôt en évidence des « allers-retours » constants et alambiqués, une transaction quasi infinie qui tend à ajuster mutuellement deux ordres d'attentes :

- d'un côté les demandes, les motivations des bénéficiaires auxquels s'adressent les dispositifs de participation et qui correspondent à des besoins, des nécessités et/ou à des envies, des désirs ;
- de l'autre les objectifs que poursuivent les associations et les travailleurs sociaux qui organisent ces dispositifs et qui correspondent à une logique professionnelle et à une conception du travail social.

##### **4.1. La participation comme réponse aux demandes et aux motivations des personnes bénéficiaires**

La motivation, et en particulier celle des participants, est sans aucun doute l'ingrédient principal des projets participatifs. Sur ce point, les conclusions sont simples : « Sans motivation, pas de participation ! ». La motivation représente donc un gisement extrêmement précieux que nous avons voulu prospecter. Nous voulions comprendre pour quelles raisons les personnes participaient à des projets. Nous voulions comprendre en quoi les projets participatifs répondaient à leurs attentes.

Nos observations et nos entretiens avec les participants révèlent des motivations d'ordres divers. Les personnes rencontrées évoquent le besoin ou l'envie d'évasion, de plaisir, de rencontre, de lien social, d'échange, d'accès à des biens, services ou activités, de découverte, d'apprentissage, de valorisation, etc.

###### **4.1.1. S'évader**

Pour certaines personnes, le fait de « participer » à des activités offre la possibilité d'une *évasion*. Elles y trouvent l'occasion de se changer les idées, de sortir d'une « bulle à problèmes » quotidienne, de faire d'autres choses, de découvrir d'autres endroits, de sortir du quartier, de sortir du domicile, etc. Bon nombre d'usagers décrivent leur condition comme un enfermement, un cloisonnement, à la fois psychologique et physique. Il s'agit d'une part de s'aérer l'esprit captif de ses soucis, de ses angoisses, de ses idées noires, de toutes ces préoccupations qui tournent continuellement en boucle dans la tête. Il s'agit d'autre part de sortir de son domicile, parfois insalubre, souvent exigü, d'échapper à la promiscuité parfois insupportable avec un compagnon, une compagne ou des enfants envahissants et difficiles ou, à l'inverse, de fuir une solitude, un silence et un ennui tout aussi accablants. Enfin, si pour bon nombre le quartier est rassurant et constitue une ressource, il est aussi

vécu – parfois paradoxalement – comme un lieu de relégation, une relégation physique qui illustre et rappelle à chaque instant leur relégation sociale. Certains nourrissent alors l’envie de bouger, d’ouvrir l’horizon, de découvrir d’autres espaces.

#### 4.1.2. Rencontrer

Les rencontres constituent pour certaines personnes un important moteur de participation parce qu’elles permettent de recréer du lien social. Le lien social est sans doute un sujet un peu bateau. Il n’en reste pas moins que pour les personnes que nous avons rencontrées, ce thème s’avère essentiel.

Évidemment, pour les personnes qui souffrent de solitude, l’inscription dans un collectif – même si elle ne va pas toujours de soi – répond à un besoin fondamental qu’elles déclinent sur le mode de la nécessité.

Mais le lien social n’intéresse pas seulement les personnes isolées. Pour un grand nombre d’usagers, les rencontres constituent une ressource importante. Ils soulignent l’importance des **échanges entre pairs**. Pouvoir discuter avec des personnes qui vivent des situations similaires permet de partager des expériences de vie, d’échanger des conseils, des astuces. Parfois en marge des activités proprement dites, se constituent des réserves collectives de trucs, de véritables bibliothèques du système D.

Les projets collectifs permettent de consolider le capital social (pour reprendre la notion de Bourdieu), d’enrichir son réseau de relations qui peuvent être mobilisées comme autant de ressources. Le groupe devient alors vecteur de force ; les liens sociaux vecteurs de **solidarités**, d’entraides et de soutiens mutuels.

Les rencontres peuvent aussi évoluer vers des attachements affectifs entre personnes, davantage de l’ordre de l’amitié. C’est alors moins l’intérêt que le **plaisir** du lien social qui est exprimé par les personnes rencontrées : le plaisir d’être avec des personnes que l’on estime, que l’on apprécie, que l’on aime ; et le plaisir d’être soi-même estimé, apprécié, aimé. Le groupe est alors comme un vieux pull : il gratte parfois un peu, mais il réchauffe.

À travers nos observations, nous avons souvent été marqués par la présence de l’humour. Boris Vian y voyait « la politesse du désespoir » et Henri Bergson soulignait l’« élan vital » du **rire**. Même si ce n’est pas sérieux – et précisément parce que ce n’est pas sérieux –, cette motivation-là nous paraît primordiale. Le rire – tout comme la poésie d’ailleurs (qui n’est pas absente de nos entretiens avec les usagers) – permet effectivement de balayer la morosité, de prendre de la distance, de relativiser quelque peu les situations, d’alléger les fardeaux quand ils se font trop lourds.

Enfin, certains apprécient la possibilité d’établir une relation différente avec les travailleurs sociaux qu’ils découvrent sous un autre jour que dans le contexte de suivi ou d’accompagnement individuel. Les projets collectifs laissent plus de place à l’informel et permettent davantage d’équilibre au sein des échanges (on n’est pas seulement là pour recevoir, mais aussi pour proposer et donner).

#### 4.1.3. Accéder

Dans le budget des ménages les plus pauvres, les postes « loisirs » et « culture » sont les plus rabotés<sup>160</sup>. Rien d’étonnant – ni de disconvenant d’ailleurs – à ce qu’une de leurs motivations soit

---

<sup>160</sup> Les ménages sous le seuil de pauvreté consomment en moyenne 40,6 % de moins que la moyenne des ménages au-dessus du seuil. Ils dépensent près de 75 % de moins pour les voyages touristiques, 57,6% de

l'accès à des activités de type plus consommatoire. Globalement, les personnes apprécient les projets participatifs qui permettent de réaliser des voyages, des excursions, d'assister à un spectacle, de visiter une exposition ou un musée en bénéficiant des services d'un guide, de s'adonner à un sport, à des activités créatives, etc.

*« L'enquête EU-SILC permet depuis plusieurs années de quantifier cette privation matérielle. En 2009, des questions supplémentaires ont permis d'appréhender celle-ci de manière plus approfondie.*

*L'analyse des résultats met en évidence près de la moitié des personnes appartenant à des ménages en risque de pauvreté déclarent ne pas avoir de connexion Internet pour raison financière, ou ne pas pouvoir se permettre de remplacer des meubles usagés en raison de leur budget. Des problèmes de qualité de vie sont également pointés par près d'un quart des personnes vivant dans des ménages en risque de pauvreté : déchets dans le voisinage, manque d'espace dans l'habitation, ou dans une moindre mesure la dégradation d'équipements collectifs aux alentours du domicile.*

*La vie sociale des personnes appartenant à des ménages en risque de pauvreté est également de moindre intensité si l'on compare à l'ensemble de la population. 32% d'entre elles ne participent pas régulièrement à des activités de loisirs pour des raisons financières, et 25% ne rencontrent pas au moins une fois par mois leur famille ou des amis autour d'un verre ou d'un repas, pour des raisons financières également. Un quart de ces mêmes personnes ne peuvent se permettre de dépenser un peu d'argent de leur propre poche chaque semaine (pour aller chez le coiffeur, au cinéma, offrir un cadeau,...) Le remplacement des vêtements usés par des vêtements neufs n'est pas possible pour 20% des personnes venant d'un ménage en situation de pauvreté »<sup>161</sup>.*

Quelques chiffres tirés des tableaux statistiques<sup>162</sup> :

	Ménages sous le seuil de pauvreté (%)	Population totale (%)
Impossible de faire face à des dépenses inattendues	58,1	23,7 (17,9)
Impossible de manger tous les deux jours de la viande ou du poisson	16,1	4,6 (2,7 pour ménages au dessus du seuil)
Pas possible que tous les enfants consomment au moins une fois/jour des fruits et légumes frais	7,2	1,8
Problèmes financiers pour chauffer suffisamment l'habitation	15	5,1 (3,5)
Ne pas participer régulièrement à des activités de loisirs (sports, concerts, cinéma,...) pour raisons financières	32,1	11,4
Les enfants n'ont pas d'activité de loisir régulières	27,1	7,6
Ne pas voir de la famille/des amis pour un verre ou un repas un fois/mois pour raisons financières	24,8	8,5
Les enfants ne peuvent inviter d'amis pour jouer ou manger de temps en temps	13,4	3
Manque d'espace dans l'habitation	22,5	12,9

moins dans l'Horeca et près de 56 % de moins pour le poste « culture, loisir et enseignement ». Source : *Qui sont les pauvres en Belgique ?*, communiqué de presse du SPF Economie du 16 octobre 2007.

<sup>161</sup> *La privation matérielle. Un nouvel indicateur pour mesurer la pauvreté en Europe*, SPF Economie, Direction Générale Statistique et Information Economique, 2009. Nous soulignons.

<sup>162</sup> *Ibidem*

Au-delà de la valeur d'usage, c'est aussi la valeur symbolique de cet accès qui est soulignée par les participants. C'est valorisant de pouvoir s'offrir (et d'offrir à ses enfants) des activités somme toute banales pour la plupart des ménages belges ; mais qui, en raison de leur coût et en l'absence du soutien d'une association, resteraient inaccessibles pour les usagers de l'aide alimentaire. La dignité humaine réside là aussi et ne pourrait en aucun cas se réduire aux seules conditions de la survie.

Même si certaines de ces activités n'impliquent pas nécessairement un grand degré de participation ou d'engagement (certaines sont organisées « clef sur porte », en « one shoot »), elles ne méritent pas d'être considérées avec mépris. Elles répondent à une réelle attente. Elles offrent l'occasion de concrétiser d'autres attentes (évasion et rencontres). Elles peuvent s'articuler à d'autres projets à plus long terme (comme l'illustre l'Equipe découverte de Liège). Enfin, elles peuvent constituer une amorce pour encourager certains à s'impliquer davantage dans des projets plus soutenus.

#### **4.1.4. Apprendre**

En s'engageant dans des projets participatifs, certains sont motivés par l'acquisition de nouvelles connaissances ou de nouvelles compétences à travers divers **apprentissage**s. Généralement, les participants sont surtout motivés par des apprentissages concrets qui répondent à des besoins pratiques, en lien direct avec leur situation. Cependant les thématiques peuvent être vastes et très variées. Elles s'étendent des cours de cuisine, des informations à la nutrition et à la diététique, à la gestion du budget et la réduction des dépenses d'énergie en passant par la découverte du réseau associatif et de l'offre de services de la commune, les cours de jardinage, de couture, d'esthétique, etc.

En ce sens, certains seront donc en attente de dispositifs qui proposent une sensibilisation, une information, des exposés pédagogiques, des travaux pratiques, etc. Ils se montrent surtout satisfaits par des modalités d'apprentissages plus interactifs, qui permettent aux participants d'intervenir, d'établir des liens avec leurs propres réalités et laissent un espace aux échanges de savoir.

Certains se saisissent de ces opportunités d'apprentissage pour se familiariser avec un domaine d'activité avant de rebondir vers des formations plus qualifiantes. C'est le cas notamment d'un participant au projet potager (CSP et CASAF) qui souhaitait entreprendre une formation en maraîchage.

Aucun des projets que nous avons accompagnés ne proposait un apprentissage qualifiant. Toutefois, nous attirons l'attention sur le fait que le secteur de l'aide alimentaire présente un réel potentiel pour développer ce type de projet. Les distributions de colis, restaurants sociaux et épiceries sociales offrent respectivement un terrain propice pour concevoir des formations qualifiantes aux métiers de la logistique, de l'HORECA et de la distribution.

#### **4.1.5. Se valoriser**

L'apprentissage de nouvelles compétences est une chose ; la valorisation de compétences acquises en est une autre.

L'apprentissage est d'autant plus motivant qu'il est soutenu par une valorisation des participants. Vivre la pauvreté comme un échec personnel – ce que renforcent d'ailleurs bien souvent les discours ambiants – ne peut que renforcer le sentiment d'inutilité et dégrader la confiance en soi ainsi que l'estime de soi. La motivation est d'autant plus renforcée lorsque le regard des autres (travailleurs sociaux et participants) invite à se percevoir autrement, à élaborer une image positive de soi.

Bon nombre de personnes rencontrées font valoir les connaissances, le savoir-faire et les expériences qu'elles ont acquis par ailleurs. Les associations auraient tout à gagner à valoriser les ressources de leurs usagers lorsque ces derniers proposent leurs services.

Pour ces derniers, pouvoir partager leurs compétences, les mettre à disposition en apportant leur aide, voire en animant eux-mêmes telle ou telle activité, est stimulant. La confiance qui leur est alors accordée, la considération qui leur est offerte, l'utilité qui leur est donnée renforce l'estime d'eux-mêmes.

Pour certaines personnes à la recherche d'un emploi, s'investir ainsi dans des activités offre l'opportunité de montrer qu'elles restent actives et pourrait constituer une plus-value dans leur CV.

La question qui se pose alors concerne le statut des participants. Doit-on d'ailleurs toujours les considérer comme de « simples » participants ? En fonction de leur implication et de la responsabilité qu'ils prennent dans les projets, ne doit-on pas les considérer davantage comme des bénévoles, voire comme des animateurs professionnels (voir le point 8.4) ? Les perspectives se complexifient. Lorsqu'une couturière professionnelle participe à un atelier de couture pour rester active et ne pas perdre la main, et lorsqu'elle met ses compétences au service du projet, n'est-il pas normal qu'elle attende une petite rémunération ? Car si certains se satisfont de se sentir utiles, ce n'est sans doute pas le cas de tous. Sans les considérer comme vénaux, d'aucuns seront aussi motivés par de petites gratifications matérielles : défraiements, petits avantages matériels, etc.

#### **4.1.6. Recevoir**

Les considérations matérielles ne concernent pas seulement les participants les plus impliqués, qui mettent leurs compétences au service des projets. À la question de savoir pourquoi ils viennent aux activités, certains usagers répondent qu'ici ils reçoivent toujours du bon café, que le petit-déjeuner est gratuit, etc. Là encore, au-delà de l'intérêt alimentaire, ils expriment aussi le fait que ces petites attentions sont importantes parce qu'elles renforcent chez eux le sentiment d'être attendus, d'être bien accueillis et, en définitive, d'être considérés.

Il nous semble toutefois que ces éléments constituent moins des motivations en tant que telles que des adjuvants ou facilitateurs (voir partie IV).

#### **4.1.7. La non-motivation**

Il convient de préciser que les motivations exposées ci-dessus sont exprimées par les personnes qui ont effectivement participé aux projets que nous avons accompagnés. Elles ne concernent donc pas l'ensemble des usagers mais uniquement ceux qui se sont intéressés et enrôlés dans les dispositifs.

Nous avons eu l'occasion de nous entretenir aussi avec des personnes qui n'ont pas souhaité participer aux différents projets. Nous développerons les raisons de leur refus dans le chapitre concernant les freins (voir point 9). Mais nous ne pouvons passer sous silence le fait que la grande majorité des bénéficiaires de l'aide alimentaire est confrontée à de graves difficultés socio-économiques et que, pour bon nombre d'entre eux, les projets proposés restaient certainement trop éloignés de leurs préoccupations majeures qui se déclinent davantage en termes de subsistance.

« Un des facteurs décisifs de la participation est le degré d'attachement des membres, qui dépend lui-même de l'intérêt que les membres apportent aux affaires de l'organisation. Normalement, cet intérêt est plus profond quand il s'agit de problèmes existentiels, comme la défense et la promotion d'une profession, que lorsqu'il s'agit de

questions périphériques, comme la réduction du prix d'entrée aux cinémas que peut assurer une association culturelle »<sup>163</sup>.

S'évader, rencontrer, accéder, apprendre, se valoriser, qui constituent des motivations pour les uns, restent probablement trop périphériques pour les autres et ne représentent en tout cas pas des raisons suffisantes pour qu'ils souhaitent s'impliquer.

#### **4.2. La participation comme réponse aux objectifs des institutions et des travailleurs de terrain**

Lorsqu'elles décident de mettre en place des projets participatifs, les institutions poursuivent des objectifs professionnels. Plus que de répondre à une obligation qui proviendrait de la demande préalable et pressante de leur public ou encore d'un impératif des autorités publiques<sup>164</sup>, elles y voient un outil pertinent pour renforcer leurs capacités d'action.

Dans un autre cadre, celui de la participation citoyenne, l'expérience engrangée par l'asbl Periferia<sup>165</sup> leur a permis de proposer une identification des objectifs poursuivis dans les processus participatifs multiples et variés qu'ils ont pu observer et encourager. Voici les raisons possibles de la participation pointées par Periferia<sup>166</sup>:

- construire ou renforcer le lien social,
- permettre ou rétablir le dialogue,
- prendre en compte les idées et l'expertise des personnes,
- connaître les besoins et les perceptions des personnes pour avoir une meilleure capacité de réponse,
- responsabiliser les personnes,
- construire des projets collectifs, coproduire et cogérer,
- encourager la citoyenneté (implication, appropriation),
- rééquilibrer les pouvoirs d'influence,
- renforcer la démocratie.

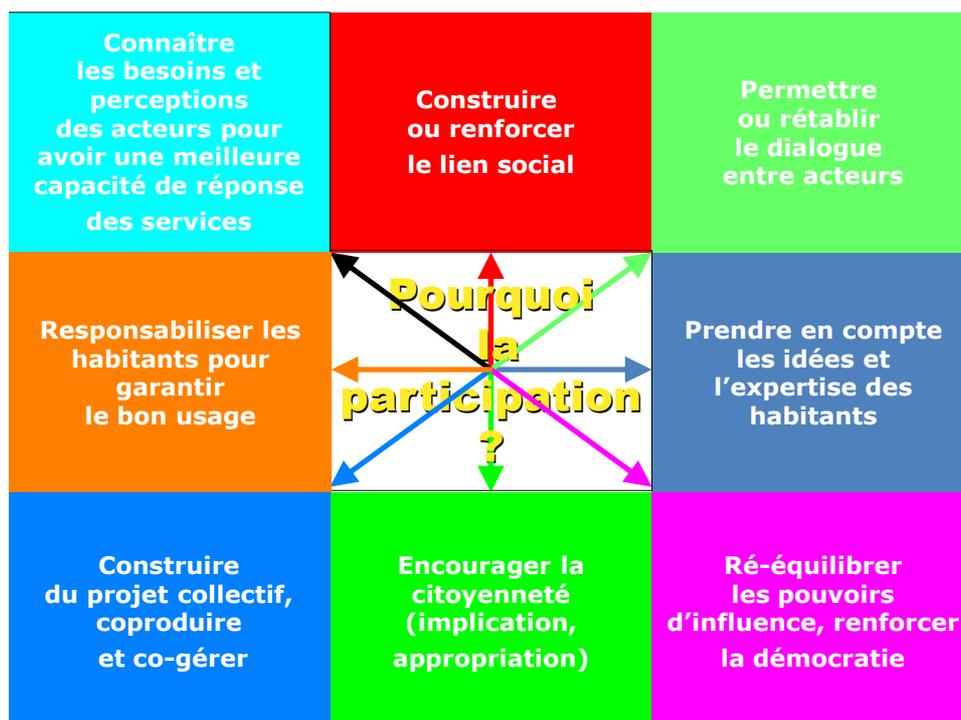
---

<sup>163</sup> REZSOHAZY R., *Le développement des communautés. Participer, programmer, innover*, Louvain-la-Neuve, CIACO, 1985, p. 29.

<sup>164</sup> Parmi les quatre projets que nous avons accompagnés, deux sont menés dans le cadre d'institutions pour lesquelles la mise en œuvre de projets collectifs et communautaires figure au sein de leurs missions décrétales (le projet potager du CSP et du CASAF, ainsi que l'Equipe découverte du Cente liégeois de service social).

<sup>165</sup> L'asbl Periferia vise à retisser des liens entre les dispositifs participatifs issus d'initiatives citoyennes au moyen du concept de capacitation (<http://www.periferia.be/>).

<sup>166</sup> Periferia asbl, *Réfléchir au sens de la participation et à la manière de la mettre en œuvre au sein d'une maison de quartier*, 12/2009, p. 4.



#### 4.2.1. Les institutions

Il est important de préciser au préalable que la quasi-totalité des structures d'aide alimentaire qui proposent des activités participatives sont des organisations professionnelles. Elles s'opposent à la vision surannée d'une aide alimentaire purement caritative dispensée par des dames patronnesses. Ce n'est pas seulement une question d'image, mais plus profondément de logique ou de philosophie de travail. Car de fait, si aucun accompagnement individuel et/ou collectif n'est proposé, la seule distribution d'aliments risque surtout de maintenir les usagers en situation d'assistantat et de dépendance. Autrement dit, à l'aumône on préférera le travail social ; et la participation offre un outil parmi d'autres pour réaliser ce travail.

L'objectif principal des organisations d'aide alimentaire, en proposant des projets participatifs, est précisément d'offrir autre chose que de la nourriture, à savoir des dispositifs permettant aux usagers soit idéalement de changer leurs conditions d'existence, soit plus pragmatiquement de les améliorer.

##### 4.2.1.1. Renforcer : la participation comme vecteur d'empowerment

L'objectif d'*empowerment* de la participation est souvent mis en exergue par les organisations.

La notion d'*empowerment* provient davantage de l'action communautaire et militante que du travail social à proprement parler. Il s'agissait à l'origine d'organiser des communautés pour renforcer leur pouvoir au sens politique du terme et leur permettre de devenir un acteur collectif incontournable capable de faire pression et de peser sur les décisions des pouvoirs publics et privés qui avaient des conséquences sur leur existence<sup>167</sup>. Il s'agissait donc de faire entendre les « sans-voix » et d'organiser des contre-pouvoirs.

<sup>167</sup> Lire à ce sujet le très enthousiasmant livre de Saul ALINSKY, *Manuel de l'animateur social. Une action directe non violente*, Paris, Ed du Seuil, 1976 (1971).

C'est le lot de bon nombre de notions lorsqu'elles quittent leur milieu d'origine pour se déplacer vers d'autres sphères : elles deviennent souvent ambiguës parce que, tout en restant proches de leur sens initial, elles revêtent parfois d'autres significations. C'est le cas de la notion d'*empowerment* lorsqu'elle est adoptée par la sphère du travail social.

La notion d'*empowerment* n'a pas totalement perdu sa dimension collective et politique mais, dans son voyage vers le monde du travail social, elle a aussi revêtu le sens d'une autonomisation et d'une capacitation individuelles. Le pouvoir dont il s'agit alors concerne surtout celui de reprendre le cours de sa vie en main.

Autonomisation et capacitation individuelles impliquent donc que les personnes se renforcent et, pour les organisations, la participation constitue un outil favorable à ce renforcement.

La participation permet aux organisations d'enrichir les ressources personnelles de leurs usagers :

- en leur dispensant des sensibilisations, informations, apprentissages qui peuvent concerner tant des techniques que des domaines de la vie quotidienne, de la santé, de l'éducation.
- en encourageant les échanges de savoir entre pairs.
- en leur proposant de s'intégrer à un collectif solidaire, à des liens soutenant.
- en leur permettant de réaliser des choses susceptibles de les valoriser, de renforcer leur sentiment d'utilité, leur estime de soi, leur confiance.
- en leur offrant de s'insérer dans une dynamique de projet :
  - o qui encourage l'engagement dans des activités, dans des relations, dans des responsabilités,
  - o qui rythme à nouveau l'existence par des rendez-vous, des horaires, un agenda, et implique une certaine discipline de vie,
  - o qui réapprend à se projeter dans un avenir plus ou moins éloigné,
  - o qui stimule les capacités de prise d'initiatives,
- en leur permettant de s'affirmer et de s'exprimer, en les associant aux prises de décisions, aux débats et aux évaluations.

Par la participation, les organisations souhaitent offrir à leur public l'opportunité d'acquérir des compétences qu'ils n'ont pas ou qui sont insuffisantes et/ou de révéler ou réveiller des qualités et expériences qui ont parfois été oblitérées par leur trajectoire de vie ; autant d'aptitudes (savoir, savoir-faire, savoir-dire, savoir-vivre, savoir-être) qui sont susceptibles de les aider à reprendre en quelque sorte possession d'eux-mêmes et du cours de leur existence.

Si la participation est parfois l'occasion d'apprentissages directs, elle offre aussi et surtout l'opportunité d'apprentissages indirects, plus inductifs et plus intuitifs. En effet, les projets participatifs offrent un espace particulier où vivre des expériences enrichissantes ; et les organisations espèrent que leurs bénéficiaires puissent transférer ces dernières dans leur vie quotidienne.

Les visées de cet *empowerment* peuvent s'inscrire dans deux directions différentes mais pas pour autant nécessairement exclusives.

On pourrait qualifier la première de plus « orthopédagogique ». Dans cette veine, l'*empowerment* contribue principalement à l'adaptation des bénéficiaires à la vie sociale. Le but ultime est qu'à plus ou moins court terme, ils n'aient plus besoin d'aide. L'autonomie dont il est question ici est

synonyme d'indépendance. Selon cette acception, une personne autonome est une personne vivant dans la société sans constituer pour elle un fardeau ou – formulé de façon plus positive – une personne libérée de toute dépendance à l'assistance. En réaction à l'immobilisme induit par une conception trop misérabiliste de l'aide alimentaire, certaines structures défendront ce point de vue : L'empowerment doit permettre aux individus d'acquérir le pouvoir de s'émanciper d'une assistance sans fin.

Mais cette option « activante », si louable soit-elle, n'est pas plus à l'abri des jugements moraux que l'approche paternaliste et caritative à laquelle elle s'oppose. En effet, le discours de l'activation se greffe parfois sur la crainte du « profitariat » et la condamnation d'usagers dépeints comme passifs et sans scrupule, parfois présentés en caricature les orteils en éventail et la bouche grande ouverte pour ingurgiter les aliments distribués. Ce tableau, même s'il est exagéré, irrite le travail social ; et la seule perspective que les bénéficiaires puissent se complaire dans la passivité provoque cette réaction : « Il faut qu'ils se bougent, sinon quel sens ça a de leur distribuer encore et toujours de la nourriture ? ! C'est sans fin ! ». Ou, sur un mode plus culpabilisant : « Il faut qu'ils se bougent, sinon ils ne méritent pas d'être aidés ». Les dispositifs participatifs apparaissent alors, soit comme l'occasion de s'assurer que les usagers s'activent (encore faut-il se demander à quoi et pourquoi) soit même comme une contrepartie attendue (voire exigée) de leur part, un « rendu pour un donné ».

La seconde visée de l'*empowerment* individuel s'inscrit davantage dans le sens du développement personnel. Ce qui est recherché alors n'est pas tant leur adaptation à la vie sociale que leur épanouissement personnel. L'*empowerment* concerne ici le renforcement du bien-être de l'individu lui permettant peu à peu de mieux supporter le poids de ses difficultés pas au sens de l'accepter, mais bien d'y résister. L'objectif est alors de renforcer la personne, de l'étayer pour lui permettre de s'aménager des marges de manœuvre de plus en plus larges et de pouvoir les saisir. Il s'agit de lui permettre de ne plus se vivre comme totalement contraint et déterminé par sa condition sociale et les aléas de l'existence et de le rendre à nouveau capable de faire des choix dans l'orientation de sa vie affective, familiale, sociale, économique, culturelle, voire politique. L'autonomie dont il est ici question se rapproche davantage de l'autodétermination. Accorder aux participants une place dans les processus de décision concernant les projets, voire concernant la structure elle-même, contribue à cette réappropriation d'une capacité de choix.

Indépendance et autodétermination ne se confondent pas ; mais elles sont complémentaires. Sacrifier la capacité de choix sur l'autel de l'indépendance financière (comme par exemple considérer que pour s'adapter à la société, il faut obtenir un emploi à n'importe quel prix et se conformer aux exigences de la flexibilité sans aucune possibilité de choix) aurait peu de sens. Mais d'un autre côté, en restant financièrement dépendant, les capacités de choix risquent de rester confinées aux dimensions les plus congrues.

#### **4.2.1.2. Écouter : la participation comme vecteur d'expression des besoins des usagers**

La participation permet d'agrèger en questions collectives les demandes formulées de façon atomisée dans le cadre de l'aide individuelle. Elle permet surtout aux organismes d'imaginer des réponses innovantes à des besoins auxquels ne répond pas nécessairement ou pas totalement l'aide individuelle ; ou encore, elle permet de concevoir des dispositifs complémentaires qui viennent en appui de l'aide individuelle.

Bon nombre d'organismes estiment en effet que la participation est un bon moyen de rester plus en phase avec les besoins et les aspirations de leurs publics.

Cette approche puise largement ses origines à la même source que la notion d'*empowerment*, dans le domaine du développement communautaire qui considère que la consultation préalable du public

est une phase obligatoire pour garantir à la fois l'efficacité de l'action (pertinence et performance) et le respect des personnes concernées (démocratie).

Différents dispositifs (comme par exemple les Petits-déjeuners à Amphora) sont d'ailleurs mis en place pour assurer cette fonction de caisse de résonance. L'objectif est alors de recueillir les propositions émanant des usagers et de les considérer comme le ferment d'une énergie à naître qu'il s'agit de dynamiser au moyen de soutiens méthodologiques, organisationnels, logistiques et financiers. « *Je définis mon rôle comme celui d'un facilitateur* », affirmait un responsable du restaurant social de Laeken.

Pour faire le lien avec le cadre théorique développé dans la première partie, les dispositifs participatifs, en tant que caisses de résonance, établissent un lieu médiateur entre l'association comme système et le monde vécu des travailleurs et des usagers.

#### **4.2.1.3. Collaborer : la participation comme vecteur d'ouverture et de visibilité**

La participation offre potentiellement une opportunité d'ouverture aux associations, leur permettant d'élargir leur capital social<sup>168</sup>, à savoir leurs réseaux<sup>169</sup> et leurs partenariats. Il est important de bien différencier le réseau du partenariat, la différence résidant en ce que « *le partenariat suppose le partage d'une intention, l'affirmation d'une volonté et une gestion de l'interdépendance. Les caractéristiques des réseaux sont comparables, mais elles mettent en œuvre des exigences supplémentaires comme la gestion par projet ou le nécessaire changement de représentations. La mise en réseau suppose que les acteurs se reconnaissent dans les logiques des uns des autres* »<sup>170</sup>. Généralement, le réseau est plus large et plus englobant que le partenariat.

Les partenariats sont fréquents dans le monde associatif car ils permettent de coupler les publics de différentes associations, de diviser les coûts des projets ou des activités et d'accroître l'interconnaissance entre les personnes. Les partenariats peuvent prendre diverses formes, de la collaboration ponctuelle lors d'une activité particulière (C'est le cas notamment de l'épicerie sociale Amphora qui organise une grande partie de ses activités de cette manière, que ce soit lors d'ateliers, des Petits-déjeuners ou encore le groupe couture qui se réunit non pas au sein de l'épicerie mais d'une autre association du quartier), à la participation à une activité de grande envergure (C'est le cas du Resto du cœur de Laeken qui participe chaque année à une activité rassemblant toutes les associations du quartier autour d'une thématique bien précise combinant alimentation, convivialité, rencontres, créativité, etc.), en passant par une collaboration étendue sur le moyen ou le long terme (Le projet potager en est un exemple très illustrateur) et il existe encore une multitude d'autres formes de partenariats. Cependant, si le partenariat permet des avantages non négligeables, il convient de rester attentif aux écueils potentiels qu'il peut représenter. Un projet géré en partenariat peut générer ou exacerber des tensions voire des conflits en interne ou entre associations partenaires. D'où l'importance de se doter de dispositifs de vigilance et de transparence, de procédures claires et définies qui permettent de faire le point régulièrement et de s'ajuster mutuellement, de définir clairement les rôles de chacun, etc.

---

<sup>168</sup> Pierre BOURDIEU définit le capital social comme « agrégat des ressources réelles ou potentielles qui sont liées à la possession d'un réseau durable de plus ou moins de rapports institutionnalisés de la connaissance et de l'identification mutuelles. » (BOURDIEU, 1983:249)

<sup>169</sup> Le réseau peut être défini comme « *un ensemble d'identités sociales telles que des individus ou encore des organisations reliées entre elles par des liens créés lors d'interactions sociales* » (MERKLE P., *Sociologie des réseaux sociaux*, Paris, La Découverte, 2004, p. 4), consistant « *en un ensemble de relations entre un ensemble d'individus ou d'entités collectives (groupes, organisations, entreprises,...) interconnectés qu'on appelle généralement les pôles ou les nœuds du réseau* » (VAN CAMPENHOUDT L., « Penser le pouvoir en réseau », *La Revue Nouvelle*, Décembre 2009, n°12, (pp. 33-46), p. 33.

<sup>170</sup> Amblard H. et al, *Les nouvelles approches sociologiques des organisations*, Paris, Seuil, 2005, p 250.

En ce qui concerne plus spécifiquement la « construction de réseau », il peut s'avérer intéressant pour les associations de faire partie des collectifs et des réseaux qui comptent, d'où l'intérêt et la nécessité d'organismes ou d'institutions plus fédératrices qui permettent la rencontre des acteurs et la création de réseaux entre associations. En référence à la sociologie de la traduction et plus spécifiquement à Bruno LATOUR, la solidité du réseau réside dans la manière dont il s'étend entre le centre (noyau dur) et la périphérie : un réseau stable qui ne s'ouvre pas à de nouveaux contacts serait ainsi amené à périlcliter. Le capital social permet aux associations non seulement de se faire connaître dans différents milieux, mais également de faire partie ou de participer à des collectifs plus larges, plus diversifiés et/ou décisionnels.

L'ouverture peut également être considérée en termes de capital symbolique à savoir tous les aspects plus immatériels. Dans ce sens, la participation permet à l'association de tester de nouvelles pratiques, de nouvelles méthodes dans un cadre plus collectif pour éventuellement promouvoir une image innovante. Globalement, les apports structurels en termes participatifs sont multiples : institutionnellement, certaines « bonnes pratiques » tel le bénévolat interne, la mise sur pied de groupes, etc., peuvent être mises en exergue, la participation pouvant leur servir à valoriser certaines pratiques, telle une carte de visite.

#### **4.2.2. Les travailleurs de terrain**

Il serait faux de considérer que les motivations des travailleurs collent totalement aux objectifs institutionnels. À tout le moins, et même s'ils adhèrent à ces objectifs, leurs motivations tant personnelles que professionnelles ne s'y réduisent pas. Malgré les grandes difficultés auxquels ils sont confrontés dans la mise en œuvre de projets participatifs, les travailleurs que nous avons rencontrés expriment au moins trois sources de motivation. Premièrement, les projets participatifs permettent de nouer des relations avec les usagers d'une nature différente que celles qui s'établissent dans le cadre des suivis individuels. Deuxièmement, ils suscitent l'interrogation des travailleurs sociaux et les invitent à « réinventer » leur métier. Troisièmement, ils autorisent aux travailleurs davantage d'espace à la créativité, à l'inventivité.

*« Je pense que ce travail communautaire justement c'est ce qui m'a fait rester ici parce que faire des entretiens individuels toute la journée c'était pour devenir dingue en fait. On est tout le temps dans les problèmes toute la journée quoi. Et là c'était pour moi aussi une bulle d'oxygène. (...) Ça amène du nouveau tout le temps, on ne fait pas tout le temps le même travail, on est hyper polyvalent. (...) Je suis pour le communautaire à fond parce que je l'ai vécu : l'entretien individuel, la relation qui se passe n'est absolument pas la même qu'en groupe, en communauté (...).*

Extrait d'un entretien avec une animatrice du projet potager (CSP-CASAF).

##### **4.2.2.1. Nouer des relations de nature différente avec les bénéficiaires**

Les activités participatives (ou les projets collectifs voire communautaires) permettent aux travailleurs de rencontrer les personnes dans d'autres conditions que lors de suivi individuel.

La participation déplace le travailleur en d'autres lieux et elle modifie ses rôles. Les sorties et les différentes activités se déroulent en dehors du bureau où s'effectuent les suivis individuels. Les espaces sont plus neutres. Les relations se nouent dans une plus grande proximité, sans bureau s'interposant en frontière et réaffirmant les différences de statut. « *On redescend de notre piédestal* » nous confiait une animatrice du projet potager (CSP-CASAF). Les interactions sont plus libres et permettent un autre type de rencontre que la classique relation assistant-assisté. La dimension collective des projets est aussi importante. On ne se comporte pas tout à fait de la même manière,

on ne livre pas les mêmes choses, on se donne à voir différemment dans un groupe ou dans une relation interindividuelle.

Les travailleurs sociaux apprécient de pouvoir être parfois perçus différemment par leurs usagers. Ils apprécient tout autant de découvrir d'autres facettes de leurs bénéficiaires. Le contexte de suivi individuel induit souvent que, pour légitimer leur position de demandeur, les usagers insistent surtout sur leurs manques et leurs défaillances. Dans les projets participatifs et en situation collective, ils sont sans doute plus enclins à mettre aussi en avant leurs qualités, leurs ressources, leur énergie. Les travailleurs se laissent alors surprendre, peuvent modifier la représentation qu'ils se faisaient de leurs bénéficiaires et affiner leur compréhension des réalités vécues par leurs usagers.

Enfin, certains travailleurs sociaux trouvent que la relation qui se noue dans les projets participatifs est plus satisfaisante parce que les usagers s'y impliquent davantage que dans le cadre des permanences individuelles où leur attitude et leur position sont souvent marquées par plus de retenue et plus de passivité.

#### ***4.2.2.2. Réinventer le métier***

Ce nouveau positionnement dans leurs relations avec les usagers questionne les travailleurs sociaux et les invite à réinventer leur métier.

À la lumière de la participation, ils peuvent s'interroger sur leur formation, leur(s) fonction(s), leur(s) mission(s). Ils apprennent la polyvalence et s'efforcent de créer des ponts entre leur formation initiale et les rôles différents qu'ils sont appelés à jouer dans les processus participatifs et qui impliquent de nouvelles méthodes, de nouveaux outils, de nouvelles d'expériences et de nouveaux savoir-faire. D'après certains travailleurs, ce questionnement ne va pas de soi et peut être déstabilisant ; mais il a le mérite d'introduire du renouveau quand la routine se fait menaçante.

#### ***4.2.2.3. S'autoriser des espaces de créativité et d'inventivité***

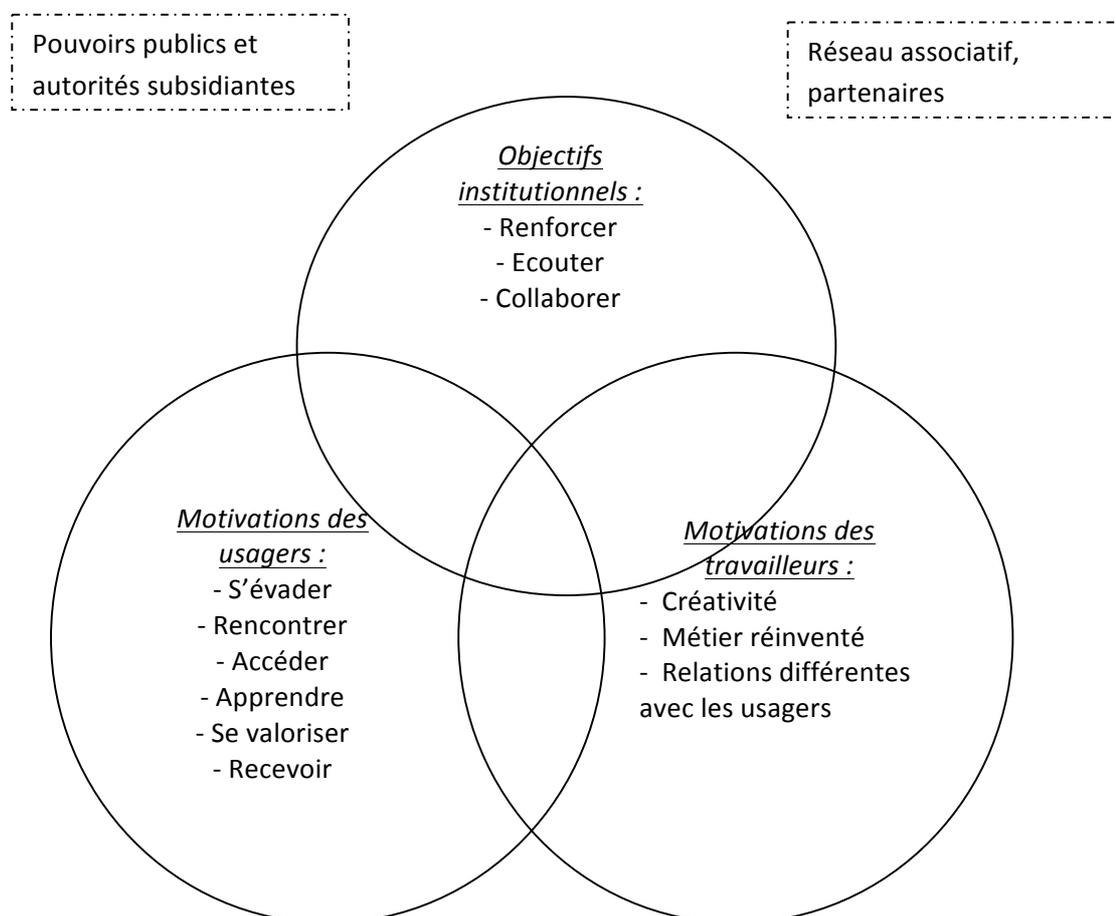
Il n'y a pas de mal à se faire du bien. Les travailleurs qui semblent les plus épanouis dans les projets participatifs sont ceux qui peuvent allier l'utile et l'agréable. Au-delà du plaisir d'accompagner des projets collectifs, de découvrir les usagers sous un autre jour, de réinventer le métier, quoi de plus motivant que de pouvoir vivre et communiquer sa passion, partager ses centres d'intérêts. Et si le violon d'Ingres peut aussi servir d'outil de travail, pourquoi s'en priver ?

Bon nombre de travailleurs trouvent particulièrement motivant et pertinent de pouvoir concilier l'animation professionnelle de projets participatifs et leur maîtrise ou leur simple affinité pour des domaines comme l'artisanat, le dessin, le jardinage, la musique, l'expression corporelle, etc.

Nous avons pu observer combien la motivation de travailleurs investis dans un projet participatif est communicative et contribue à soutenir celle des participants. Reste cependant à respecter une limite : communiquer sa motivation aux participants est une chose ; les instrumentaliser pour concrétiser son projet personnel en est une autre.

#### 4.2.2.4. Articulation : de la traduction aux équivalences

Il est évident que les projets participatifs les plus satisfaisants sont ceux qui répondent à la fois aux objectifs institutionnels, aux motivations des travailleurs et à celles des participants.



L'enjeu pour les dispositifs participatifs est de pouvoir traduire les attentes des uns et les objectifs des autres ; non pas forcément pour qu'ils coïncident, mais pour qu'ils puissent être compatibles et déboucher sur ce que CALLON et LATOUR nomment des équivalences.

*« Qu'est-ce qu'associer ? Nous répétons toujours le chapitre du Léviathan. Deux acteurs ne peuvent être rendus indissociables que s'ils ne font qu'un ; il faut donc pour cela que leurs volontés deviennent équivalentes. Celui qui tient les équivalences, tient le secret du pouvoir. Par le jeu des équivalences, des éléments jusque là épars peuvent être agrégés en un tout et servir ainsi à la stabilisation d'autres rapports de force »<sup>171</sup>.*

L'association passe par les équivalences et les équivalences par la traduction. Dans cette perspective, nous souhaitons développer trois moments qui nous semblent essentiels : l'enquête préparatoire et la formulation d'un projet (hypothèse d'action) qui renvoient à la phase de problématisation, l'information et la promotion qui concernent la phase d'intéressement et d'enrôlement, ainsi que l'évaluation qui concerne la phase de mobilisation lorsqu'elle invite à reconsidérer la

<sup>171</sup> CALLON M., LATOUR B., « Le grand Léviathan s'approprie-t-il ? », in AKRICH M., CALLON M et LATOUR B., *Sociologie de la traduction. Textes fondateurs*, Paris, Presses de l'Ecole des Mines de Paris, 2006 (pp.11-32), pp. 25-26.

problématisation initiale pour soit la consolider, soit l'amender, soit la reformuler, soit encore mettre fin au dispositif.

## 5. Problématisation : exploration, consultation, transaction

En termes de conduite de projet, la phase de problématisation renvoie à l'enquête préparatoire, appelée aussi évaluation *ex ante*.

Par évaluation *ex ante*, nous entendons une évaluation *a priori*. Elle a un statut principalement exploratoire. Elle permet, avant une prise de décision ou entre la décision et l'action proprement dite, de vérifier soit le bien-fondé de l'action prévue, soit les conditions de sa faisabilité, afin de mieux en préciser les objectifs et le programme (ou la stratégie) à adopter.

Cette évaluation exploratoire permet de répondre à des questions telles que :

- Quels sont les problèmes et les enjeux principaux auxquels nous sommes confrontés et/ou auquel nous voulons répondre ?
- Peut-on émettre des hypothèses concernant les réalités sociales, politiques, économiques, culturelles qui permettent d'expliquer ces problèmes ? A-t-on une idée des causes ?
- Quels sont les besoins causés par ces problèmes et ces enjeux (a-t-on une idée des conséquences produites par ces problèmes) ? Mais aussi quels sont les besoins latents et/ou exprimés par les publics avec lesquels nous travaillons ?
- Il y a-t-il lieu de s'adresser à d'autres publics ? Lesquels ? Quels sont leur(s) profil(s), leurs caractéristiques ? Comment les toucher ?
- Quelles pourraient être les actions à mener pour répondre à ces besoins, voire pour en solutionner les causes ?
- Quels sont les moyens dont je (nous) dispose(ons) pour mener à bien ces actions et atteindre les objectifs qu'elles poursuivent ?
- Quels sont les ressources mobilisables (en interne, dans le quartier, auprès des pouvoirs publics), mais aussi les éventuels obstacles auxquels il faut s'attendre et qui pourraient freiner, voire empêcher l'action ?
- Etc.

L'évaluation *ex ante* se structure à partir d'hypothèses qu'elle cherchera à valider ou à rejeter. Ces hypothèses peuvent être de deux types :

- les *hypothèses explicatives* sont des propositions qui tentent d'expliquer un problème particulier, de pointer ses causes. L'enquête exploratoire permettra de retenir les explications qui s'avèrent pertinentes et d'exclure celles qui en définitive paraissent peu fondées.
- Les *hypothèses action* sont des propositions qui envisagent d'ores et déjà des pistes d'action. L'enquête exploratoire permettra de tester la pertinence et la faisabilité de ces projets.

Cette phase est extrêmement importante dans la mise en place de projets participatifs, pour s'assurer que les objectifs de l'institution rencontrent bien les motivations des usagers. Les premiers peuvent être aussi généreux, pertinents, utiles qu'on puisse l'imaginer ; ils ne seront jamais atteints s'ils ne coïncident pas a minima avec les secondes. En l'occurrence, l'enfer est pavé de bonnes intentions.

Le contraire est vrai aussi d'ailleurs. Si les attentes et les désirs des bénéficiaires s'inscrivent en totale opposition avec la philosophie de l'institution (imaginons qu'un organisme se voie proposer par ses usagers un projet à visée excluante ou raciste, par exemple), il est somme toute logique et souhaitable que cette dernière ne les soutienne pas. Il peut arriver que certaines propositions émanant du public soient relativisées ou discréditées par les travailleurs de terrain et/ou responsables d'institutions qui les jugent trop coûteuses, pas réalistes ou trop communes, trop « touristiques », trop « grand-public », pas assez réfléchies, pas assez éducatives ou émancipatrices... Relevons par ailleurs que ces jugements peuvent être renforcés ou induits par les autorités subsidiantes. En effet, certains phénomènes de mode sont perceptibles. En fonction des périodes, certains types d'activités auront le vent en poupe alors que d'autres paraîtront éculés. Certaines institutions auront alors tendance à formater leur offre de projets, en anticipant une réponse négative ou en surfant par opportunisme sur la vague des initiatives « à la mode »<sup>172</sup>.

L'élaboration de projets participatifs peut emprunter deux voies : partir des objectifs institutionnels et descendre du haut vers le bas (en *top-down*) ou partir des motivations du public et monter du bas vers le haut (en *bottom-up*).

Il nous semble que les deux modalités ont leurs pertinences et leurs écueils. Loin de nous l'idée de défendre une perspective au détriment de l'autre. Il nous semble par contre que coller totalement à la demande des usagers (*bottom-up* radical) ou coller totalement les usagers à l'offre institutionnelle (*top-down* radical) serait à la fois peu légitime et peu efficace.

Il nous paraît assez illusoire – voire, sous certains aspects, assez brutal – d'abandonner les usagers à la définition de leurs besoins et à la détermination de leurs souhaits. Premièrement, il est fréquent que des besoins objectifs existent et soient vécus sans pour autant que les personnes les perçoivent ou puissent les formuler. On parle alors de l'existence de besoins latents qui peuvent être observés et pointés par les travailleurs sociaux dans leur position d'accompagnant. Leur initiative est alors la bienvenue pour proposer des projets susceptibles de répondre à ces besoins latents. Deuxièmement, il est fréquent, vu l'hétérogénéité des publics, que les attentes soient très diverses et partent dans tous les sens. S'attendre à ce qu'un projet bien défini émerge de façon univoque de la consultation des bénéficiaires est un leurre. L'institution et les travailleurs seront amenés à arbitrer ou à aider les usagers eux-mêmes à trancher parmi différentes propositions. Troisièmement, il peut être assez violent de placer les usagers devant le vide et de leur demander frontalement : « Alors, c'est quoi votre problème ? Qu'est-ce que vous voulez ? Qu'est-ce qu'on fait ? ». Ce peut être ressenti par les bénéficiaires comme une dérobaie, un abandon supplémentaire à leur sort. La difficulté serait alors qu'attendant tout de leur public, ce dernier se trouve comme tétanisé. Dans ce cas de figure, puisque « rien n'émerge jamais de la base », les travailleurs irrités risquent de se replier sur une posture totalement verticale (*top-down*) et de concevoir les projets de leur côté. Puisque rien ne vient d'en bas, offrons – voire imposons – d'en haut.

Mais en adoptant cette voie, le danger est soit de concevoir des projets tellement déconnectés de la réalité du public qu'ils seront rapidement désertés, soit d'induire de la part des participants une attitude consommatoire et passive, voire un « présentéisme » qui consiste à venir pour « faire plaisir » à l'assistante sociale et rien de plus.

Pour éviter la désertion ou la passivité, il est important d'impliquer les usagers dès le départ dans l'élaboration de projets participatifs. Plus encore, si l'objectif poursuivi est bien l'*empowerment*, le renforcement de la capacité d'autodétermination des usagers, il est essentiel de les associer à la

---

<sup>172</sup> Une demande de subside introduite par Amphora pour un projet « couture », émanant pourtant de son public, a ainsi été éconduite pour le motif que ce type de projet enfermait les femmes dans des activités trop stéréotypées et donc peu émancipatrices.

phase de problématisation, de les inviter à prendre part au diagnostic de leurs besoins et à la conception de projets susceptibles de fournir une réponse.

Si pour bon nombre d'institutions et de travailleurs, la participation fait partie de la culture professionnelle (parfois de longue date d'ailleurs), il n'en va pas nécessairement de même pour leur public d'utilisateurs. Encore faut-il les accompagner par des méthodes spécifiques d'animation et les aider à élaborer l'expression de projets. Encore faut-il parfois émettre des propositions pour soutenir cette élaboration. Une animatrice du projet potager (CSP-CASAF) affirmait : « *On ne peut pas partir de rien. Sinon, rien ne vient (de la part des usagers) ou ça tourne en rond. On doit aussi pouvoir faire des propositions pour nourrir la discussion et pouvoir déboucher sur des décisions* ».

Il nous semble que les projets qui ont le plus de chance d'aboutir sont ceux qui reposent sur une **transaction constante entre les objectifs institutionnels et les motivations du public** ; ceux qui arrivent à maintenir un équilibre entre les deux voies ascendante et descendante.

Les travailleurs de terrain sont alors amenés à jouer un rôle essentiel de relais entre l'institution et ses bénéficiaires. Ils représentent de véritables passeurs chargés de traduire les motivations des utilisateurs en objectifs institutionnels et/ou inversement ; ou plus précisément à enrichir mutuellement motivations et objectifs par des allers-retours constants.

Certains projets que nous avons suivis ont vu le jour ou ont été créés suite à des demandes spécifiques du public (c'est le cas notamment de la création de l'Equipe découverte et de la création des différents groupes au sein d'Amphora). La plupart du temps, les travailleurs sociaux se sont saisis de ces demandes et reviennent vers leur public en formulant des propositions plus précises de projets (recentrant, précisant, rajoutant une autre dimension, insufflant une nouvelle dynamique, proposant un partenariat) qui sont elles-mêmes débattues, parfois complétées et amendées par les utilisateurs. C'est dans ces échanges plus ou moins structurés et formalisés, alternant des marges d'initiatives plus ou moins importantes de la part des bénéficiaires et des travailleurs, que s'élaborent et mûrissent progressivement les projets, en co-construction.

## 6. Intéressement : de l'information à la promotion

La promotion représente les outils et les moyens mis en place par les associations pour éveiller l'intérêt des personnes et leur donner envie de participer. La question qui se pose est donc de savoir : comment arriver à intéresser les personnes à prendre part à un projet ou, comment leur donner le goût de participer ?

L'intérêt peut être suscité par simple sollicitation, selon une promotion assez légère (annonce orale, flyers déposés, affiches,...) ou par incitation, en alliant parallèlement une promotion plus soignée à une offre d'incitants.

La promotion peut également donner lieu à des échanges entre participants et travailleurs initiateurs de l'activité. Certaines personnes peuvent être potentiellement intéressées mais certaines modalités ne leur conviennent pas (horaires difficiles, lieu de rendez-vous trop éloigné, déplacements trop longs, ...), la personne est indécise. Lors de la promotion, un échange ou une discussion peut aboutir à une mise aux points des arguments de la personne et du promoteur du projet, à une négociation qui peut, dans certains cas, contribuer à la réorientation du projet (report de la date, autres créneaux horaires, autre lieu, etc.) L'information et la promotion peuvent ainsi constituer une certaine forme de négociation. Selon Michel Callon<sup>173</sup>, la phase d'intéressement débouche souvent sur une

---

<sup>173</sup> Callon M., *op.cit.*, 1986.

renégociation de la problématisation, afin que les acteurs approchés y adhèrent (adaptation et consolidation de la problématisation).

Vraisemblablement, l'intérêt des personnes peut être suscité tant par le médium de promotion (écrit-oral), que par la personne en charge de la promotion, ou encore par certains incitants mis en place, voire par la potentielle ouverture d'espaces de négociation.

Le promoteur est incarné, selon les cas, par différentes personnes qui peuvent être des professionnels de terrain, la personne chargée concrètement du projet ou encore des participants eux-mêmes. Dans certains cas, le promoteur est désincarné et simplement symbolisé par un objet ou un outil de renseignement, tels des tableaux d'affichage mis à jour régulièrement ou encore la projection de film (comme pour le projet potager).

Lorsque la publicité de l'activité est prise en charge par des professionnels de terrain qui ne sont pas responsables ou en charge du projet (d'autres travailleurs de l'association qui en parlent lors de leurs permanences, par exemple, ou travailleurs d'autres associations), un plus large public peut être touché ou interpellé. Cependant, lors des permanences sociales les travailleurs ne disposent pas toujours du temps ou des informations nécessaires pour donner aux personnes l'envie de participer, pour répondre à leurs éventuelles questions, pour insister sur certaines dimensions essentielles (inscriptions, incitants, conditions, etc.), bien qu'un support écrit (flyers) puisse être donné à l'issue de la permanence. Par contre, si le professionnel qui réalise la promotion est à la fois le travailleur en charge du projet et à la fois un référent dans le cadre de l'accompagnement social, les usagers auront alors tendance à donner plus de crédit à la promotion et au projet en général. Cela permet également d'entrer plus facilement dans un espace de négociation, la proximité dans la relation étant déjà construite. Le travailleur est alors à même à la fois de répondre aux questions plus concrètes des participants et, le cas échéant, de réorienter l'activité si le nombre de désistements est trop élevé (report de date, autre horaire, etc.)

La promotion, de sa réalisation à sa concrétisation, peut également être déléguée aux participants, dans le but de les valoriser ou de les responsabiliser. Dans certains projets, les participants se chargent eux-mêmes de la réalisation des affiches qui précèdent une activité. Parfois, ils vont jusqu'à la diffuser dans d'autres associations et commerces du quartier. Souvent, lorsque les usagers réalisent la promotion, une plus grande proximité est générée entre les personnes et le projet, les usagers parviennent également à valoriser certains aspects auxquels les travailleurs ne pensent pas spécialement (d'autres personnes présentes, cadre agréable, langage plus adapté, etc.)

Outre les affiches, tracts, flyers et autres annonces, les formes de promotion plus incarnées, réalisées par (ou avec) les participants (exposition de photographie, témoignages, partage d'expériences, petits films, etc.) sont intéressantes parce qu'elles parlent plus directement aux autres usagers.

Les modalités de promotion sont aussi nombreuses que diversifiées. En fonction des moyens et des ressources dont disposent les associations (ou qu'elles consentent investir), la qualité de la promotion sera plus ou moins élevée. Indéniablement, pour intéresser les personnes, il est nécessaire au préalable de fournir des informations claires et précises relatives au mode de fonctionnement du projet : les objectifs, les horaires, la thématique et le lieu.

En ce qui concerne plus spécifiquement le médium, l'oralité (discussions, annonces, etc.) et l'écrit (panneau d'affichage, affiches, flyers, etc.) gagnent à être conjoints, tant ils sont complémentaires. Dans le contexte de l'aide alimentaire et de la grande précarité, les écrits gagnent à être simplifiés et illustrés au maximum, les dessins et images aidant à la compréhension. Certains usagers ne parlent pas forcément le français, peuvent souffrir de déficiences visuelles ou encore être illettrés.

Globalement, une annonce orale permet donc de remédier à tous ces aspects plus problématiques mais, cependant, sans support écrit ou visuel, elle s'oublie plus facilement.

De manière générale, il est très fréquent que les travailleurs de terrain recontactent les différentes personnes possiblement intéressées afin de leur rappeler la date et le lieu de l'activité. Par expérience, ils savent qu'une bonne partie des personnes qui constituent leur public rencontrent des difficultés à se projeter dans un futur – même proche – à s'organiser, à planifier leur agenda et à s'engager.

La promotion n'ambitionne cependant pas toujours d'embrasser un très large public. En effet, un projet s'adresse parfois à une partie plus restreinte du public (cfr le groupe pain Amphora). La publicité peut donc être réalisée de manière plus collective ou plus individualisée selon les objectifs sous-tendus par les projets.

## **7. Les modalités de vigilance et de transparence : évaluation et participation**

Nous rappelons que pour Michel CALLON, les processus de traduction supposent de définir, d'associer des entités et de monter des alliances « changeantes pour parvenir à des configurations qui ne s'avèrent stables que par endroit et pour une durée déterminée »<sup>174</sup>. Des modalités de vigilance et de transparence sont donc essentielles pour s'assurer que les actants ne se sentent pas trahis par le dispositif dans lequel ils se sont enrôlés.

Nous pensons que l'évaluation régulière des projets est primordiale et constitue le dispositif de vigilance le plus approprié. Nous considérons par ailleurs que cette évaluation doit impliquer les usagers-participants et donner lieu, à tout le moins à une consultation, voire au contrôle citoyen (ou une des modalités qui constituent l'éventail entre ces deux degrés de participation dans l'échelle D'ARNSTEIN). Il ne s'agit pas seulement de répondre à une éthique démocratique mais, plus pragmatiquement, de s'allier efficacement les actants concernés dans la consolidation des projets.

Puisque les motivations des usagers, celles des travailleurs et les objectifs institutionnels ne se confondent pas toujours, il est possible qu'un même projet soit évalué différemment par les différents acteurs.

Les bénéficiaires auront tendance à évaluer l'activité subjectivement, à partir de leur ressenti et de leur vécu. Les ressources qu'ils investissent sont davantage symboliques (don de soi, investissement, engagement, temps, etc.) et leurs attentes se formulent plutôt en termes d'épanouissement personnel (socialisation, valorisation, sens à leur démarche, etc.)

Les investissements consentis par les institutions impliquent un coût réel. Il s'agit de moyens financiers, de travailleurs mobilisés et d'heures prestées, le cas échéant de l'engagement d'animateurs spécifiques pour des activités nécessitant une certaine expertise, de frais de fonctionnement liés à la mise à disposition d'un local (à entretenir, chauffer, éclairer, etc.), de matériel, d'un ordinateur, etc. L'évaluation se pose davantage en termes d'efficacité (ratio entre coût et efficacité) et prend un tour plus quantitatif. Des éléments mesurables sont pris en compte : la quantité d'investissement d'un côté et la quantité de résultats de l'autre.

---

<sup>174</sup> CALLON M., *op cit.*, 1986 p. 203.

Les résultats sont mesurés :

- D'une part à travers les réalisations telles que 1) le nombre d'activités, d'ateliers, de séances ou de réunions organisés ou 2) la productivité, lorsque la participation porte par exemple sur la production d'objets (bricolage), de représentations (théâtre) ou de légumes (potager), ou encore 3) la visibilité que les projets donnent à l'institution.
- D'autre part à travers la fréquentation telle que le nombre de personnes présentes, leur continuité dans les projets, le taux de participation (nombre de participants par rapport à l'ensemble du public de l'institution) ou au contraire le nombre d'abstentions ou le taux d'absentéisme etc.

La question de la productivité ne va pas de soi. Le projet potager l'illustre. Si l'on veut prioritairement produire des légumes en nombre et en qualité, on risque d'être plus dirigiste et dès lors de ne pas laisser de place à l'initiative des participants ; par contre si on laisse aller les choses au gré des initiatives, on risque d'être déçu par les récoltes et donc de décourager ceux qui se seront investis dans le projet. Dans un autre cadre, un responsable de la Zinneke Parade nous confiait qu'il accordait une attention particulière à l'évaluation de la participation, mais aussi à l'évaluation de la qualité esthétique de ce qui était produit. D'après lui, c'eût été contreproductif et irrespectueux de faire défiler les participants dans une chorégraphie ou un accoutrement qui les aurait dévalorisés en public. Que les projets débouchent sur des résultats tangibles peut s'avérer important pour maintenir la motivation des participants et pour leur valorisation.

Le nombre de participants constitue fréquemment un sujet de polémique. Il est souvent source d'insatisfaction pour les responsables d'institution (davantage que pour les travailleurs ou les usagers). C'est tout à fait compréhensible si l'on considère qu'ils doivent pouvoir justifier les budgets qu'ils engagent dans les différents projets et en rendre compte tant à leur CA qu'aux autorités subsidiaires.

Cependant, s'il constitue effectivement un indicateur pertinent, le nombre de participants ne peut comme tel suffire pour évaluer l'ensemble d'un projet. À partir de combien de participants doit-on se dire satisfaits ? Faut-il se satisfaire plutôt d'un grand nombre de participants concernés qui papillonnent autour d'un projet ou de pouvoir compter sur un petit nombre de participants qui s'impliquent davantage ? Les grands groupes sont d'ailleurs souvent défavorables à l'implication parce que chaque participant considère sa contribution comme plus marginale que dans les petits groupes où sa présence lui paraît plus essentielle. Enfin, le nombre de participants ne dit encore rien de la qualité des relations qui se nouent, ni des activités qui sont proposées, ni même de l'impact réel de la participation sur les usagers qui s'y impliquent (même en comité restreint).

Le taux d'absentéisme des bénéficiaires peut aussi être considéré comme un indicateur.

*« Voilà et de toute façon l'évaluation ce sont les gens qui la font: si ils viennent, ils viennent, si ils ne viennent pas ben ils ne viennent pas. (...) C'est très bête mais pour aider, j'essaye d'avoir une rentabilité. Il faut qu'il y ait du monde. Il faut ceci et puis s'il n'y a pas de monde ben c'est que tu es mauvais. C'est que tu as mal choisi ton truc, etc. »*  
(Entretien avec un travailleur de terrain - Amphora).

Toutefois, il reste à lui seul difficilement interprétable et il serait hasardeux d'en tirer des conclusions hâtives. En général, l'absentéisme est mal vécu, notamment lorsque des frais sont avancés, qu'un intervenant a accepté de se déplacer, etc. Dès lors, tout un processus de remise en question se met en route : était-ce un problème lié aux bénéficiaires (intérêt, disponibilité, etc.), était-ce un problème lié à l'activité (promotion, mobilité, moment mal choisi, etc.), était-ce un problème lié au professionnel (première activité n'a pas plu, thème mal choisi, affinités, etc.), était-ce lié à la dynamique du groupe (le départ d'un leader charismatique, un conflit, un changement dans le profil

des participants, etc.), était-ce un problème indépendant de l'organisation (intempéries, personne ressource malade, mauvaise communication au sein d'une structure partenaire, etc.) ?

S'ils constituent effectivement des indicateurs pertinents, les taux de participation et d'abstention ont surtout le mérite de tirer la sonnette d'alarme et d'ouvrir les questionnements qui mériteront, pour trouver réponse, d'être abordés avec les usagers. En ce sens, une démarche plus qualitative d'évaluation est essentielle et complémentaire en ce qu'elle permet de recueillir des informations plus fines sur la nature même des projets, des dynamiques qu'ils induisent et de leur(s) impact(s) attendus ou pas sur les participants. Ces informations plus qualitatives permettent de « faire parler » les chiffres, de les contextualiser et de leur donner du sens. Il s'agit alors de recueillir globalement l'appréciation tant du travailleur, de l'encadrant ou de l'animateur que des personnes qui ont participé. Ces informations permettent ainsi d'évaluer le ressenti des participants et des encadrants, comment ils ont vécu l'activité, ce qu'ils ont pu en retirer, ce qu'ils ont apprécié ou moins, etc. Elles font également état de la qualité des interactions entre les personnes, de la qualité du moment passé, de la qualité des relations entre accompagnateurs, bénéficiaires et travailleurs et reflètent davantage les fluctuations dans la dynamique collective.

Enfin, même si ce n'est pas toujours aisé, il nous paraît important de pouvoir rendre compte des micro-changements dans le chef des participants. Au-delà des changements majeurs (trouver un emploi, un nouveau logement, etc.) qui, il faut l'avouer ponctuent rarement le passage des usagers dans les projets participatifs, des changements plus subtiles mais pourtant profonds peuvent être observés dans la vie des bénéficiaires. Recueillir leur témoignage, entendre ce que la participation leur a apporté (en terme d'évasion, de rencontre, d'apprentissage, de valorisation) et ce qu'elle a changé chez-eux est essentiel pour rendre compte de l'utilité des projets.

Il est important de pouvoir diversifier les « investissements de formes »<sup>175</sup>, à savoir les traces matérielles et simplificatrices (recensions, suffrages, etc.) qui rendent compte des traductions opérées entre actants. Il s'agit de rendre possible l'expression de tous, au-delà de la complexité, dans des formes représentatives. Diversifier ces investissements de formes, c'est pouvoir mobiliser à la fois des chiffres, des graphiques, mais aussi des schémas, des témoignages, des mots clefs, pourquoi pas des photos, des dessins, etc. Autant d'éléments qui rendent saisissables les points de vue de chaque actant sur la façon dont ils se sentent reliés au dispositif, sur la façon dont ils le conçoivent. Autant d'éléments qui aident à visibiliser et consolider celui-ci.

Les évaluations informelles sont fréquentes où l'on discute avec les participants entre deux portes, à la clôture d'une activité ou d'un atelier. Ces moments sont importants parce qu'ils permettent d'obtenir des informations susceptibles d'aménager le projet à court terme. Toutefois, ils restent insuffisants. C'est dans les moments plus formels et structurés que les échanges deviennent réellement constructifs et sont en mesure de peser sur le devenir des dispositifs participatifs : leur consolidation, la reformulation de la problématisation de départ, des identités et rôles des différents actants, voire la dissolution de la chaîne d'interrelation lorsque les actants constatent que les conditions et les convergences ne sont plus suffisantes pour les relier dans un projet commun.

## 8. Le groupe

Si nous décidons de traiter ici la question du groupe et de sa formation, c'est parce que nous avons identifié que le groupe constitue un véritable moteur à la participation. Sur le long terme du moins, les personnes ne s'inscrivent véritablement dans un projet que s'il y a adhésion à un groupe. D'ailleurs, nous avons pu observer que le projet devient parfois secondaire par rapport au groupe.

---

<sup>175</sup> Pour utiliser le terme proposé par CALLON et LATOUR et emprunté à THEVENOT L., 1985, "Les investissements de forme" in *Conventions économiques*, Paris, PUF, 1985.

Dans ce cas, quelle que soit l'activité, les personnes viendront avant tout pour être en contact avec les autres membres du groupe.

Mais finalement qu'est-ce qu'un groupe ? À partir de quel moment peut-on considérer un ensemble de personnes comme un groupe ? Qu'est-ce qui encourage la formation d'un groupe ? Peut-on identifier des ingrédients indispensables ? Qu'est-ce qui freine la mise en place d'un groupe ?

### **8.1. Groupe nominal *versus* groupe social : de l'agrégat à la conscience collective**

D'un point de vue statistique, on peut regrouper des personnes qui ont des caractéristiques similaires, comme par exemple les ménagères de 30 à 50 ans. Mais ces groupes sont en réalité des fictions. Ils sont uniquement construits et n'ont pas de réalité tangible. On parle ici de **groupes nominaux**.

Le **groupe social** pour sa part, implique des interactions entre les individus qui le composent (bien plus que des similarités).

Dans la même logique, on peut se demander si « les usagers » d'une association d'aide alimentaire constituent véritablement un groupe. Il s'agit plutôt d'un groupe nominal, d'une catégorie que l'on peut constater de l'extérieur. On peut observer la file à une distribution de colis et y voir un groupe. Mais les personnes dans cette file, ont-elles le sentiment de constituer un groupe ? Ont-elles le sentiment d'appartenir à ce groupe ? S'identifient-elles à ce groupe ? Rien n'est moins sûr.

Un agrégat d'individus ne constitue pas un groupe.

S. GUIMOND<sup>176</sup> propose la définition suivante du groupe social :

*« pour qu'un groupe soit dit 'social', il est nécessaire non seulement qu'il y ait un ensemble d'individus mais aussi que ces personnes aient une certaine forme d'interactions sociales entre elles, habituellement une interaction face à face, qu'elles aient un but commun et s'influencent mutuellement. La notion de groupe social sous-entend donc la transformation d'une collection d'individus hétérogènes en un groupe capable d'une action commune. Le fait d'être 'logés à la même enseigne' représenterait un élément essentiel de la constitution d'un groupe social. En effet, les perceptions de similitude intra-groupe favorisent l'identification au groupe, c'est-à-dire aux membres qui le composent et renforcent la disposition des personnes à coopérer avec les membres du groupe, en mettant éventuellement les intérêts du groupe au-dessus de ses intérêts propres. »<sup>177</sup>*

Le groupe implique donc un but commun. Nous préférons parler d'un terme commun, quelque chose qui rassemble et qui peut être de l'ordre d'un but (un projet), mais aussi une activité, une identité, une figure charismatique, etc.

Le terme commun va représenter le nœud autour duquel les personnes vont se relier. A cet égard, le thème des activités participatives peut jouer ce rôle intégrateur.

---

<sup>176</sup> GUIMOND, S., « Les groupes sociaux », in VALLEYRAND (ed.), *Les fondements de la psychologie sociale*. Boucherville, Québec : Gaëtan Morin, 1994, pp. 655-695, cité in Dalla Valle et al, *Actions, publics et effets de dispositifs d'insertion sociale : analyse de l'opération « Pour une participation Citoyenne »*, Louvain-La-Neuve, Les Cahiers du Cerisis, février 2005, n°25, p. 32.

<sup>177</sup> *Ibidem*, p. 32. Nous soulignons.

Participer à des activités communes ne suffit pas encore pour asseoir la solidité d'un groupe. Encore faut-il que les individus sentent l'existence de ce groupe au point de s'y sentir appartenir, voir de s'y identifier. A ce sujet, on peut se référer aux notions de « classe en soi » et de « classe pour soi » énoncées par MARX. Le prolétariat peut constituer une « classe en soi » lorsqu'objectivement, on constate l'existence de conditions d'aliénation commune à l'ensemble des ouvriers. Toutefois, d'après MARX, la classe prolétaire ne prend une réelle existence qu'à partir du moment où émerge une conscience de classe, c'est-à-dire la prise de conscience subjective par les ouvriers eux-mêmes de partager les mêmes conditions, de devoir défendre les mêmes intérêts, de constituer une « classe pour soi » opposée à la classe bourgeoise.

Dans les limites de notre recherche, on pourrait distinguer aussi le groupe « en soi » et le groupe « pour soi ». Le groupe « en soi » rassemblerait un certain nombre d'individus qui se retrouveraient et interagiraient ponctuellement autour d'activités. Le groupe « pour soi » impliquerait que les membres du groupe se sentent appartenir à un collectif qui les dépasse et les transcende. D'un côté on a des consciences individuelles qui se rassemblent de temps à autre (un peu dans une logique de club) ; de l'autre, on observe la naissance d'une conscience collective. Le groupe commence à exister par lui-même. Il devient plus que la somme des individus qui le compose (pour reprendre la formule classique de DURKHEIM<sup>178</sup>).

Mais cette conscience collective n'apparaît pas du jour au lendemain. Elle nécessite un long temps de maturation. Dans les projets que nous avons accompagnés, un seul a atteint cette maturité. Il s'agit de l'Equipe découverte (CLSS) qui existe depuis dix ans. Pour les autres projets, beaucoup plus jeunes, il est difficile de se prononcer sur leur devenir.

Dans le cadre particulier de l'aide alimentaire, il est important de souligner qu'un nombre important de centres offrent un accès à l'aide alimentaire limité dans le temps. Si leurs activités restent accessibles au public au-delà de cette période, une fois l'accès terminé, les personnes fréquentent souvent moins voire plus du tout le centre<sup>179</sup>. En effet, si l'activité principale de l'association est l'aide alimentaire, les personnes n'ont plus réellement de raison de s'y rendre s'ils n'y ont plus droit ; et ceci même si le lieu leur reste accessible. Tout se passe comme si les usagers créaient une association mentale entre un lieu et une fonction.

Un lien stable avec un travailleur référent peut s'avérer important et un turn-over rapide des travailleurs représente certainement un frein. Mais le turn-over des usagers ne facilite pas non plus l'inscription dans la durée. Or, cette question est particulièrement sensible car comme l'affirmait une travailleuse sociale, « notre objectif c'est que le groupe continue ; mais c'est aussi que les personnes en sortent, qu'à terme elles n'en aient plus besoin ».

La conscience collective sera d'autant plus renforcée que le groupe est identifié de l'extérieur. La reconnaissance de l'existence du groupe par l'association est sur ce point essentielle. Pouvoir nommer le groupe avec les participants (au-delà de la seule dénomination de son activité ou du nom du travailleur responsable, le « projet d'Untel ») s'avère important. Pouvoir soutenir le groupe par des apports financiers, logistiques, humains est non seulement nécessaire d'un point de vue matériel, mais aussi symbolique, comme marque de l'attention qui lui est accordée.

Lorsqu'une telle conscience collective existe, elle peut constituer une importante motivation, si ce n'est la principale. Ce n'est pas tant le plaisir de se rencontrer individuellement, mais davantage

---

<sup>178</sup> Durkheim E., *Les règles de la méthode sociologique*, Paris, Flammarion, 1988 (1894).

<sup>179</sup> Précisons que ce n'est pas nécessairement le cas pour des organismes plus importants qui diversifient leurs aides et leurs offres de services.

encore celui de se rassembler qui prime. Ce n'est pas seulement voir les autres, mais voir le groupe exister par lui-même, sentir sa vie, sa dynamique propre qui pousse à le rejoindre.

## **8.2. Sentiment d'appartenance au groupe et/ou à l'association**

Il est remarquable d'entendre les participants dans les différents contextes. Alors que les uns disent « se rendre à l'Equipe découverte », d'autres ailleurs continueront à dire qu'ils « vont dans telle ou telle association pour y faire telle ou telle activité ». En d'autres termes, le groupe se glisse ici entre les individus et l'institution : les uns fréquentent le groupe, les autres fréquentent l'association.

### **8.2.1. Sentiment d'appartenance à l'association**

En tout état de cause, il nous semble que les projets participatifs contribuent d'abord à renforcer un sentiment d'appartenance et/ou d'identification à l'association, avant de faire émerger une appartenance et/ou une identification au groupe. C'est de notre point de vue, une étape préalable.

Le groupe rassemble les membres autour d'un terme commun. En ce sens, les projets participatifs ne visent pas seulement à regrouper des usagers entre eux. Car en l'occurrence, le terme commun peut relier l'association et ses usagers. Sans aller jusqu'à impliquer radicalement les usagers dans la vie de l'institution, leur accorder une place dans des projets qui les intéressent et qui, dans le même temps, intéressent l'association, renforce leurs liens avec cette dernière. Dans les projets participatifs, les bénéficiaires ont sans aucun doute le sentiment de contribuer – voire même de collaborer – à la vie de l'organisme, bien plus en tout cas que dans le cadre strict de l'accompagnement individuel. C'est le sentiment d'appartenance à l'association ou encore la perception de l'association comme collectif de référence qui s'accroît.

Certains centres ont une accessibilité plus large que d'autres. En effet, à l'extrême on trouve des centres ouverts uniquement au moment de l'accès à l'aide alimentaire et des activités. A l'autre extrême, des lieux où les personnes pourraient passer à n'importe quel moment de la journée, assez librement, pour saluer le travailleur, voire s'y trouver avec d'autres, avancer sur un projet ou un autre, boire une tasse de café, etc. Entre les deux, nous trouvons des associations ouvertes à certains moments en dehors de leurs plages d'activité. Ce qui nous semble ici intéressant est d'observer comment les usagers peuvent s'approprier l'espace physique d'une association. Que peuvent-ils vivre dans ces lieux en dehors des moments 'organisés' ? Comment font-ils de cet espace le leur ?

Les projets participatifs, en invitant les usagers à rejoindre plus couramment l'association renforcent leur inscription dans cette dernière. Une des associations avec laquelle nous avons travaillé offre au groupe un local qui lui est intégralement dédié et qui est attenant à l'association. Si ne nous pouvons mesurer l'impact de ce phénomène sur le groupe, nous pouvons dire que l'appropriation des lieux par les membres du groupe est forte. Un des membres du groupe détient les clés, il arrive que le groupe se rassemble dans le local sans la présence de l'assistant social, ils aménagent l'espace plus ou moins librement, y rangent leurs bricolages, y laissent leurs pots de confiture pour les uns ou les autres... Les membres du groupe savent que les premiers lundis du mois ainsi qu'au moment des ateliers bricolage, ils trouveront quelqu'un dans le local pour discuter, bricoler ensemble, prendre une tasse de café. Bref, le groupe détient un espace où la convivialité peut se vivre. Cela leur permet d'investir l'association au-delà du fonctionnel (un colis, un service...) ce qui participe certainement à l'investissement ou même à la création d'un groupe.

### **8.2.2. De l'association au groupe**

Si certaines institutions se satisfont de l'identification des usagers à l'association, à travers leur sentiment d'appartenance et leur appropriation des activités et des projets de l'institution, d'autres

envisageront d'aller plus loin. Il s'agira alors d'accompagner le groupe pour qu'il prenne conscience de son existence, au-delà de son inscription dans l'association.

Sur ce point, au-delà des moyens, le fonctionnement et la philosophie de l'institution peuvent jouer un rôle important.

Il va sans dire que la manière dont les travailleurs appréhendent les usagers, le lien qu'ils tissent avec ceux-ci et leur comportement à leur égard auront un impact sur l'ensemble des initiatives mises en place. Dès lors, nous nous devons d'observer également l'espace que l'association offre aux individus pour faire émerger ce sentiment d'appartenance.

Au-delà de l'espace physique dont nous parlons plus haut, la possibilité de prendre des initiatives voire même des responsabilités au sein de l'association va influencer le sentiment d'appartenance et donc la possible émergence d'un groupe. Pour aller plus loin, nous pensons que cet espace des (im)possibles dépend en partie de la philosophie de l'association et/ou des travailleurs, de la manière dont ils perçoivent les usagers et leurs capacités, de la confiance qu'ils leur accordent...

Nous avons par exemple été à plusieurs reprises frappés par l'attitude de l'assistante sociale envers les membres de l'Equipe découverte. Elle leur accorde d'emblée une confiance importante, valorisant les compétences de chacun et respectueuse des contraintes et difficultés des uns et des autres. Les retards et absences ne sont pas relevés personnellement ni réellement sanctionnés. En d'autres termes, les travailleurs et autres membres du groupe vont plutôt prêter de bonnes intentions aux absents voire vont s'inquiéter que tout aille bien pour lui/elle. C'est avant tout la confiance qui prime. Si la relation créée depuis longtemps avec certains d'entre eux justifie certainement cette attitude, il convient de noter qu'avec des participants arrivés plus récemment, c'est la bienveillance qui prévaut également.

Nous savons comment notre identité se construit en miroir avec l'image de soi que nous renvoient les autres. Dans ce sens, nous comprenons facilement comment, a contrario, une attitude méfiante, voire infantilisante, vis-à-vis des usagers peut influencer leur participation à long terme.

### **8.3. L'émergence d'un noyau dur, le groupe de base**

C'est ainsi que peut naître un petit noyau dur. Les projets ne sont plus portés par une institution et des usagers qui fréquentent ses activités. Cette collaboration a offert un temps de gestation au cours duquel un groupe a pris consistance, s'est consolidé, a trouvé – et continue à trouver – progressivement une vie propre et autonome.

Nous attirons l'attention sur le fait que pour nous, l'autonomie n'est pas synonyme d'indépendance. Par autonomie, nous entendons un groupe qui est capable de s'autodéterminer, c'est-à-dire de prendre lui-même les décisions qui le concerne, relatives à son organisation, à ses projets et à ses activités. Ce haut degré d'autonomie peut être atteint sans nécessairement couper totalement les ponts avec l'organisme dont le groupe est l'émanation.

L'existence d'un tel noyau dur est importante. Ce peut être d'ailleurs un des objectifs en soi de la participation que de générer un groupe qui s'autonomise. Mais ce peut être aussi, plus pragmatiquement, un moyen de mobiliser les ressources et les forces produites par le groupe pour renforcer la concrétisation des projets et assurer son ancrage dans le temps.

La pérennité d'un groupe dépend en partie de la pérennité de ses membres ou du moins de certains qui en constituent le noyau dur. Nous visons ici les personnes qui sont particulièrement régulières ou qui s'investissent dans le projet depuis longtemps. Ce noyau a des fonctions multiples, pour n'en

citer que quelques-unes : il contribue à la stabilité du groupe, il est garant du passé, il établit le relais vers le futur, il constitue un point de repère pour les nouveaux venus, et il joue le rôle d'intermédiaire entre les professionnels et les usagers...

Nous ne pouvons dégager un profil unique de participant. Cependant, il semble que certaines personnes soient plus enclines à s'ancrer dans un groupe sur le long terme ; à commencer par la catégorie de personnes les plus disponibles à savoir les plus de 60 ans. Si des personnes plus jeunes vont à un moment donné s'investir dans le groupe, elles y resteront généralement moins longtemps. En effet, celles-ci sont rattrapées par les contraintes de la recherche d'un emploi. Par ailleurs, les projets participatifs sont rarement ouverts aux enfants et leurs horaires sont parfois tels que les jeunes mères de famille – souffrant d'ailleurs parfois d'isolement – auront tendance à participer de manière plus ponctuelle et à s'investir plus rarement sur le long terme.

Il existe dès lors de nombreux groupes formés presque exclusivement par des personnes retraitées ou durablement écartées du marché du travail (pour des raisons de santé par exemple) et libérées d'obligations familiales trop lourdes. Au-delà de leur plus grande disponibilité (parfois relativisée précisément par les difficultés d'ordre médical), elles sont plus touchées par le risque d'isolement et l'inscription dans collectif représente pour elle une motivation essentielle. Le groupe peut alors être investi comme une nouvelle famille.

Toutefois, le thème de l'isolement est loin de fournir une motivation univoque. Nous avons pu aussi constater que la précarité économique ne rime pas automatiquement avec solitude et isolement. En effet, bon nombre d'usagers sont inscrits aussi dans des liens sociaux multiples. Ils fréquentent parfois plusieurs associations, participent à différents projets. Mais en dehors des associations, de multiples groupes d'appartenance sont aussi possibles : familles nombreuses, famille élargie, voisinage, autres parents fréquentant l'école des enfants, autres membres de la communauté, de la paroisse ou de la mosquée... Autant de lieux où se tissent les relations. Certaines personnes ayant déjà tissés de nombreux liens passeront dans certains groupes mais n'y resteront sans doute pas sur le long terme. « Ils butinent ».

#### **8.4.        Emergence et reconnaissance de leaders**

Nous constatons aussi et malgré tout que, si pour les uns les appartenances multiples et une vie sociale riche réduisent leur disponibilité, pour les autres, elles constituent aussi un socle de compétences qui pourront être mobilisées dans les projets. Nous pensons à la sociabilité, aux compétences langagières, organisationnelles, etc. Autant de qualités qui contribuent à faire émerger des leaders.

Ces derniers jouent un rôle important et prennent une place particulière dans les dispositifs participatifs. Cette place particulière peut être prise, naturellement, par soi-même ou accordée par les autres membres du groupe ou par l'association pour diverses raisons qui se cumulent généralement : compétences particulières, temps disponible, proximité avec le lieu...

C'est naturellement que certaines personnes adoptent une place de leader ou sont sollicitées par le groupe pour occuper cette place. C'est à la fois le résultat de leur personnalité et du sentiment qu'ils ont des compétences et/ou des expériences utiles à offrir au groupe : du fait de leur parcours de vie, du fait qu'ils connaissent l'association depuis longtemps, etc.

Il arrive également que l'encadrant mette en avant les compétences de l'un ou l'autre usager. Visée pédagogique, émancipation, premier pas vers l'autonomie... Quelque soit l'objectif, cela permet souvent au travailleur de prendre lui-même une place moins centrale en passant le relais à un

membre du groupe. Dans ce cas de figure, c'est moins le leader qui s'impose que l'encadrant qui met en avant les qualités de l'un ou l'autre usager.

Parfois – souvent même – nous sommes à la frontière entre le premier et le second cas de figure : les professionnels observent l'émergence de leaders naturels et reconnaissent, encouragent, voire officialisent ce statut particulier.

Il est effectivement question de statut. En effet, la frontière entre le leader et le bénévole est pour le moins ténue. À force de s'impliquer de plus en plus dans le groupe et les projets qu'il porte, certaines personnes entrées dans le groupe comme « simple participant » finissent par y prendre une place tellement importante qu'on peut se demander si elles ne deviennent pas, de fait, des « encadrants bénévoles ».

Cependant, si pour ce type de projets participatifs, le rôle joué par des leaders est important en termes de ressources, il convient de noter que leur émergence, si elle n'est pas encadrée, peut faire l'objet de tension. Certains de ses « leaders » prennent une place considérable dans le groupe, au détriment d'autres membres. C'est ceux dont on dirait qu'ils « prennent trop de place ». Ils peuvent à l'extrême freiner l'inscription d'autres personnes dans le groupe à moyen ou long terme. Il arrive que ces personnes « papillonnent » d'une association à l'autre, tentant d'imposer leur « pouvoir », cherchant à se frayer une place. Peut-être celle que la société ne leur accorde plus...

Enfin, certains participants se définissent comme bénévoles en dehors de toute implication dans l'un ou l'autre groupe. C'est pour eux une manière de ne pas être réduit à la figure de l'utilisateur ou à celle du cas social, de pouvoir s'en décaler. Tout se passe comme s'ils étaient bénévoles en soi, passant d'une association à l'autre, d'un projet à l'autre, sortes d'experts du réseau. S'ils peuvent parfois apporter un réel soutien au groupe ou à l'association, ils sont de ceux qui par leur posture, leur propos, ou la mise en avant de leurs compétences, peuvent dénigrer les autres participants, ceux qui ne sont pas aussi solides, performants, débrouillards, etc.

Estimant être au service du groupe parce qu'elles accomplissent certaines tâches, certains se considèrent moins comme « demandeurs » dans le cadre de l'aide alimentaire que comme « bénévoles », offrant ses services dans le cadre des activités. De notre point de vue, l'interrogation reste légitime. Toutefois, nous avons pu observer que certaines personnes n'attendent pas l'aval de l'association ou du reste du groupe pour se nommer « leaders » ou « bénévoles » (même si le travailleur continue à les nommer usagers ou participants).

En dehors du cadre formel/légal du bénévolat, nous constatons que la frontière entre l'utilisateur, le participant et le bénévole est floue. Finalement, la manière dont un participant se nomme sera surtout révélatrice de la manière dont il se perçoit dans le groupe. Du côté de l'association, on peut dire que la manière de nommer les participants est également révélatrice d'une manière de percevoir les usagers.

La question reste délicate pour les associations : est-il pertinent, est-il judicieux, est-il faisable d'accorder à certains participants un statut de bénévole plus que d'utilisateur ? Cette décision a des conséquences certaines car elle officialise une position différente, plus proche de – voire interne à – la structure.

Nous avons pu observer que ces personnes peuvent être un réel moteur dans le groupe. Plus proches des autres membres, certains transmettent leur motivation et leur enthousiasme. D'autres, plus discret, mettent la main à la pâte en sourdine. Leur présence régulière offre un cadre rassurant pour le groupe. Ils sont aussi un relais précieux pour les encadrants ou les travailleurs, lorsqu'ils prennent en charge une série de tâches.

Certaines structures encouragent plus aisément que d'autres l'émergence de ce type de posture : attitude du travailleur, degré d'autonomie, partage des responsabilités... Sans avoir approfondi le sujet, nous pouvons sans difficulté affirmer l'effet positif de ce type de posture sur les personnes. Plus souvent confrontées au sentiment d'inutilité voire de charge pour la société, le fait d'être attendues par le reste du groupe et ainsi de se sentir utiles est vécu positivement. C'est une réelle reconnaissance.

Sans trancher sur le bien fondé de ce positionnement, nous encourageons néanmoins les institutions à débattre de cette question. Elle est importante pour soutenir et renforcer l'émergence de leaders à travers leur reconnaissance officielle. Et cette reconnaissance officielle des ressources qu'ils investissent dans les projets permet aussi de soulager l'association. Pouvoir compter sur des « usagers-leaders-bénévoles » pour accompagner et animer le groupe permet de réduire l'investissement et la présence des professionnels dans les projets (nous insistons : réduire plus que remplacer).

L'existence d'un tel groupe de base et de leaders ne constitue pas en soi une condition nécessaire pour l'organisation d'un projet participatif. Il ne pourrait d'ailleurs en être autrement si l'on tient compte du temps indispensable à leur émergence et leur stabilisation. Toutefois, ils représentent une condition essentielle si l'on souhaite impliquer davantage les usagers dans les activités et surtout dans les processus de prise de décision.

### **8.5. Le groupe de base comme lieu hybride et médiateur entre système et monde vécu**

Le groupe ainsi constitué représente un lieu médiateur important entre l'institution comme système et le monde vécu des usagers et des travailleurs. Ce groupe prend une forme hybride, à la fois primaire et secondaire si l'on se réfère à la distinction qu'en donne Charles H. COOLEY<sup>180</sup>. Selon lui, les groupes primaires sont généralement de petite taille et reposent sur des relations interpersonnelles chargées d'affect. Les groupes secondaires, souvent de plus grande taille, sont plutôt caractérisés par des relations plus froides, plus sporadiques, plus superficielles et reposent davantage sur des rapports utilitaires qui n'engagent pas autant la personnalité des individus. « Par ailleurs, ce sont plus souvent des groupes formels, c'est-à-dire des groupes où on a défini par écrit des règles de fonctionnement et d'organisation. Dans les groupes secondaires, le contrôle social des membres fait donc l'objet de règles codifiées et est généralement confié à des organismes spécialisés [...] ; au contraire, dans les groupes primaires le contrôle social est davantage informel et spontané. Il s'exerce à travers les manifestations d'approbation ou de réprobation qui scandent les contacts quotidiens entre les membres du groupe »<sup>181</sup>.

Les groupes porteurs dans les dispositifs participatifs nous semblent hybrides dans le sens où ils cumulent des caractéristiques propres à ces deux formes. Emanation d'une organisation, ils présentent des aspects de groupes secondaires dans le sens où ils peuvent reposer sur des règlements (comme une charte ou un règlement d'ordre intérieur par exemple), où des fonctions sont définies et ils restent pétris d'une logique professionnelle. Mais, des liens d'interconnaissance, fortement chargés d'intensité, de chaleur et d'intimité peuvent aussi se nouer et donner alors au groupe une dimension plus « primaire », dans une logique plus familiale (comme l'expriment par exemple très bien les membres de l'Equipe découverte à Liège).

---

<sup>180</sup> COOLEY C. H., *Social organization : a Study of the Larger Mind*, New York, Charles Scribner's Sons, 1909.

<sup>181</sup> ETIENNE J. et al., *Dictionnaire de sociologie*, Paris, Hatier, 2004, p. 228.

L'existence d'un noyau de base hybride et solide est importante. L'existence de groupes de petite taille favorise aussi l'implication des membres en réduisant le sentiment d'un engagement personnel marginal. Dans un groupe de grande taille, les individus peuvent avoir le sentiment que leur absence ou leur défection n'aura finalement que peu d'impact sur le groupe et la concrétisation des projets (puisque d'autres s'en chargeront). Dans les petits groupes, ce risque est réduit<sup>182</sup>. Ceci nous invite à relativiser l'indicateur quantitatif du nombre de participants dans l'évaluation de projets participatifs.

## 8.6. Homogénéité et hétérogénéité, fermeture et ouverture

Il nous semble toutefois important de préciser que cet idéal de la constitution d'un groupe solide, autonome, presque autogéré a quelque chose d'assez élitiste. Il peut même s'avérer excluant. Or, il ne s'agit pas de rajouter de nouveaux ostracismes à une exclusion sociale déjà pesante. Il convient donc d'être attentif aussi au risque d'une sélection, soit par les institutions elles-mêmes qui ne retiendrait que les personnes les plus compétentes et donc les plus à même d'œuvrer à la réussite des projets, soit par les usagers eux-mêmes qui écarteraient les personnes les plus dérangementantes et les moins fiables.

La définition du groupe social proposée par S. GUIMOND suppose une certaine homogénéité ou, à tout le moins, que les membres du groupe soient « logés à la même enseigne ». Mais nous avons vu aussi, avec CALLON et LATOUR, que la solidification d'un dispositif (en réseau) dépend de sa capacité à s'élargir et à enrôler et mobiliser de nouveaux acteurs. La question de l'homogénéité *versus* hétérogénéité du groupe, celle de son ouverture *versus* fermeture ne trouve pas de réponses simplistes.

Les notions d'homogénéité/hétérogénéité peuvent être abordées sous différents angles : l'âge, le sexe, le milieu social, la culture, etc.

Bon nombre de participants rencontrés expriment combien il est bon d'être avec des gens « comme nous ». Ils soulignent aussi la difficulté de fonctionner avec des personnes trop « différentes ». Ils donnent ainsi raison à S. GUIMOND lorsqu'il énonce : « *En effet, les perceptions de similitude intra-groupe favorisent l'identification au groupe, c'est-à-dire aux membres qui le composent et renforcent la disposition des personnes à coopérer avec les membres du groupe, en mettant éventuellement les intérêts du groupe au-dessus de ses intérêts propres* »<sup>183</sup>.

Dans les faits, la réalité semble plus complexe. Sur la question du statut socio-économique, nous relevons déjà certaines nuances. Les uns, issus de milieux précarisés/stigmatisés, sont souvent réticents à ouvrir le groupe à des personnes de milieux sociaux plus favorisés. La peur est d'affronter des regards jugeants. Ceux-là valorisent par ailleurs le fait de se retrouver avec des personnes « dans la même situation », afin de pouvoir échanger/partager les expériences et le savoir pratique, de trouver de l'aide. Les personnes un peu moins précarisées (ou qui connaissent un autre train de vie dans une 'autre vie') aimeraient justement que les activités soient éventuellement ouvertes à des personnes extérieures à l'association, plus favorisées. En effet, ils trouvent cela stigmatisant d'être entourés de personnes précarisées ou trop précarisées. Ils craignent d'être associés à une image trop négative qui les ternisse. Entre ces deux extrêmes, nous trouvons des personnes dont la position est plus nuancée.

Cependant, nous avons pu observer que, paradoxalement, une certaine homogénéité d'une part (par exemple au niveau du sexe) peut permettre de l'hétérogénéité d'autre part (par exemple au niveau socioéconomique). En d'autres termes, pour que le groupe soit ouvert à la différence, il faut que les

---

<sup>182</sup> Voir OLSON et McADAM *et al* dans le point 1.2.2.2.

<sup>183</sup> GUIMOND S., *op.cit.*, 1994.

uns et les autres se reconnaissent dans une certaine expérience commune, il faut que les membres du groupe se reconnaissent des similitudes *'intra-groupe'* comme l'affirme S. Guimond.

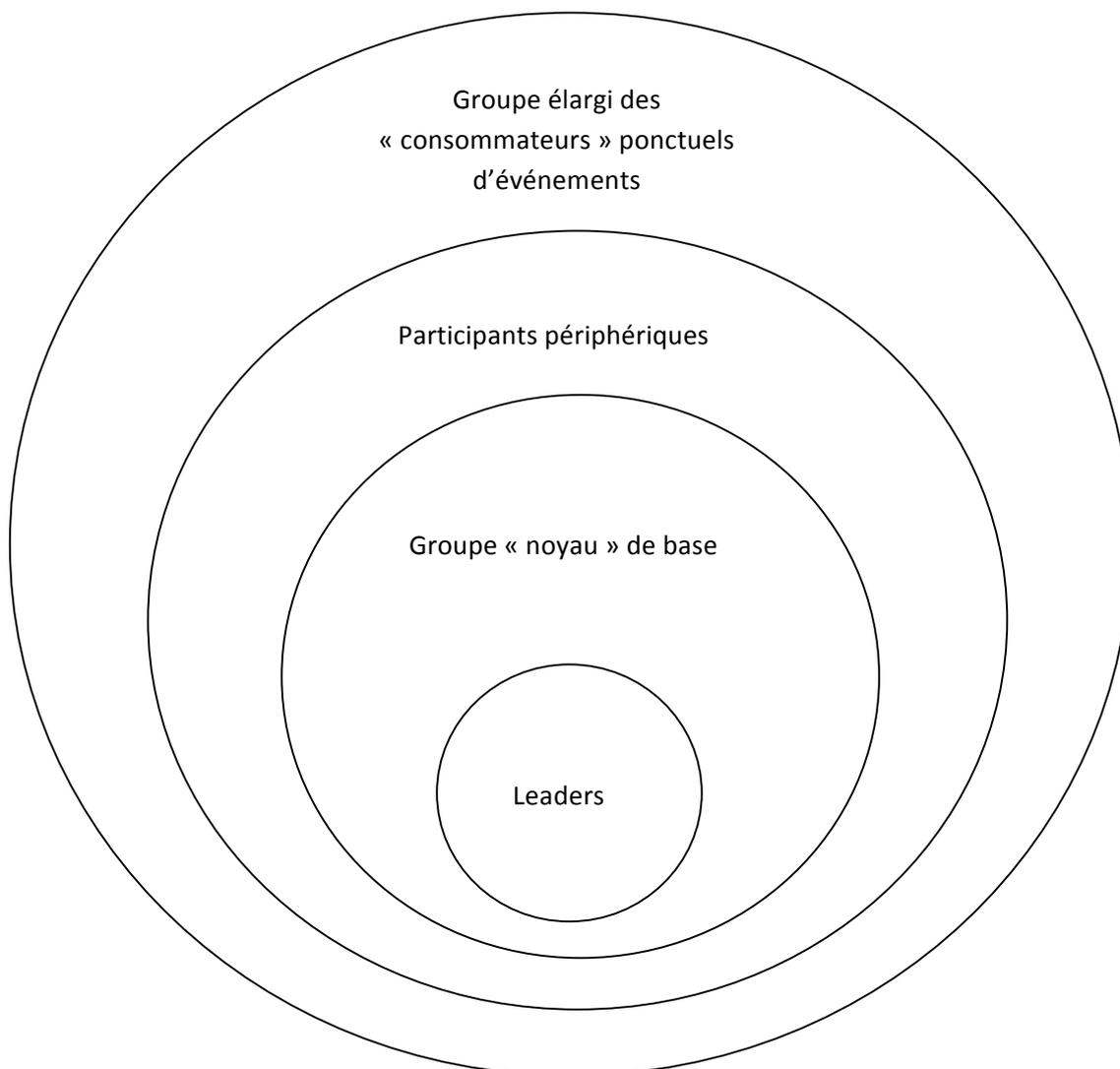
En ce qui concerne l'ouverture du groupe, les points de vue des associations et ceux des professionnels ou ceux des participants ne sont pas toujours similaires. Les premières sont en prise avec des contraintes institutionnelles et budgétaires ne permettant pas toujours une grande latitude. Pour illustrer ce propos, si certains travailleurs trouveraient intéressant d'ouvrir les groupes à un public extérieur à l'association (par exemple des habitants du quartier), afin de promouvoir une mixité et de lutter contre un ghettoïsation des usagers, il arrive que leur hiérarchie rappelle que l'association a pour mission de s'adresser à un certain public, qu'elle est engagée auprès des pouvoirs subsidiaires, qu'elle n'est pas financée pour travailler avec les habitants ou avec des personnes plus nanties...

La question de l'ouverture du groupe n'est, on le voit, pas évidente à traiter. Elle ne l'est pas du côté institutionnel, mais elle ne l'est pas non plus du côté des usagers pour lesquels, comme nous l'avons souligné plus haut, les points de vue diffèrent. L'attitude des participants à l'égard des personnes qui dérangent peut être plus ou moins sévère. Trop précaires, trop instables, trop fragiles, trop imbibés, ces derniers exigent trop d'attention, d'aménagement, d'effort. Leur comportement voire leur aspect extérieur risque de ternir l'image du groupe dans son ensemble. Cette dimension est encore plus présente lorsqu'un groupe est amené à se présenter à l'extérieur de l'association (théâtre, exposition...). La peur d'être stigmatisé, étiqueté comme « venant du social » est grande. Sur cette question, certains groupes se sentent plus aptes que d'autres à gérer la différence, aussi grande soit elle. Sur ce point, le rôle des professionnels et de l'association peut aussi s'avérer fondamental pour désamorcer les tensions et favoriser l'intégration des personnes les plus difficiles à accueillir.

### **8.7. Des dispositifs participatifs conçus comme des cercles concentriques**

On perçoit trop souvent les dispositifs participatifs dans une forme idéalisée, comme un groupe uni où tous les membres s'investiraient avec la même intensité. La réalité sur ce point là – comme sur d'autres aspects d'ailleurs – nous rattrape et nous oblige à formuler une autre proposition. Il est possible de concevoir les dispositifs participatifs comme des cercles concentriques ou une articulation de groupes imbriqués. Du centre vers la périphérie se distribuent des usagers en fonction de leur degré d'implication à la fois dans l'action et dans les prises de décision. Au centre se situent les plus impliqués : les leaders et le groupe de base. Puis, un groupe plus élargi rassemble des participants qui, tout en s'appropriant le projet, s'y investissent moins ; ou des usagers qui s'impliquent dans des activités plus connexes. Puis à la périphérie, on compte la catégorie des bénéficiaires qui adoptent une posture plus consommatoire et qui, sporadiquement, participent à quelques événements ponctuels.

La frontière entre ces cercles est poreuse. En fonction des évolutions de leurs envies et de leurs disponibilités : les uns rejoindront davantage le centre en s'impliquant progressivement davantage et d'autres pourront s'en éloigner.



## 9. Les résistances

La mise en place de projets participatifs n'est pas chose aisée. La participation nécessite des moyens considérables à la fois en termes de ressources et en termes de temps de réalisation. La participation demande souvent un temps de réalisation et un accompagnement dans le long terme. Ce n'est pas forcément évident pour les personnes de s'inscrire dans des projets participatifs. Les difficultés auxquelles peuvent faire face les bénéficiaires proviennent généralement de la fragilité, de la précarité de leurs situations. Ces difficultés peuvent se matérialiser sous différentes formes : un manque de continuité dans les projets, un manque de motivation dans la durée, un manque de temps, des difficultés à prévoir ou s'organiser pour des échéances plus ou moins longues, un manque de mobilité, un manque de confiance en soi, etc. Les associations font face à des difficultés considérables, outre le manque de ressources, de moyens financiers et de moyens humains, la participation demande une certaine adaptation de la part de l'association et des travailleurs.

## 9.1. Les résistances du côté des bénéficiaires

### 9.1.1. Le temps

Les discours moralisateurs sur la paresse et l'oisiveté des pauvres nous feraient presque oublier que la survie en situation de dénuement représente un dur labeur (qui justifierait à lui seul un salaire).

Un premier élément qui refreine la participation des personnes à des activités est le temps à investir dans ces activités. La participation entre ainsi en concurrence avec des obligations administratives, des obligations familiales, des contraintes quotidiennes, des soucis de santé physique ou psychique, des difficultés de projection dans le futur, des créneaux horaires difficiles à respecter, etc.

Les **démarches administratives** regroupent tout ce qui touche de près ou de loin aux rendez-vous et convocations institutionnels : la mutuelle, le CPAS (service de médiation de dettes, service social, etc.), la CAPAC et syndicats, etc.

Les **démarches relatives à la recherche d'emploi** sont nombreuses et prennent une part importante du temps de certaines personnes: on songe, outre aux obligations institutionnelles (Actiris, Forem et ONEM), aux ateliers RAE (atelier de recherche active d'emploi), aux formations, aux aides à la réalisation de CV et/ou entretiens, etc. Pour augmenter leur chance, certains bénéficiaires suivent également des cours d'alphabétisation ou de français. D'autres occupent une fonction de bénévole dans d'autres associations. On peut regretter que les dispositifs participatifs ne soient pas davantage valorisés dans le cadre de la recherche d'emploi. Certains bénéficiaires très investis dans des projets sont parfois obligés de mettre fin à leur engagement, sous prétexte qu'il les détourne de leur disponibilité au travail et d'une démarche active de recherche d'emploi.

Les **obligations familiales** demandent également beaucoup de temps (surtout celles relatives à l'éducation des enfants). Les parents sont confrontés à de nombreuses difficultés : les enfants dont il faut s'occuper, qu'il faut accompagner dans les trajets scolaires, un service de crèche qui n'est pas toujours abordable, le souci du gardiennage des enfants durant les vacances scolaires, la difficulté de trouver des activités extrascolaires abordables pour les enfants, l'accompagnement dans les devoirs scolaires qui n'est pas toujours aisé (incompréhension, suivi difficile), etc. Dans certains cas, s'ajoute la prise en charge d'un conjoint, d'un parent ou d'un autre membre de la famille élargie qui rencontrent des problèmes d'autonomie (vieillesse, handicap, maladie grave, santé mentale, etc.) qui nécessitent parfois beaucoup d'énergie et une présence assez soutenue. A cela s'ajoutant toutes les contraintes du quotidien c'est-à-dire les courses, la lessive, le nettoyage, les repas, la cuisine, etc. Bref, toutes tâches qui ne peuvent être déléguées faute de moyens financiers.

Le manque de ressources et la **pénurie** poussent les personnes à s'adapter et à trouver des stratégies pour se procurer des biens et services à moindre coût, (compte tenu également d'autres obligations de paiement concernant notamment le loyer, le chauffage, l'énergie, les pensions alimentaire, etc. qui négligés contribueraient à empirer les situations). «*La hiérarchie de remboursement relève de la prévision à long terme qui consiste à savoir patienter et faire patienter.*<sup>184</sup>» Certaines stratégies adaptatrices des personnes précarisées pouvant être considérées comme «*héroïques voire dignes d'admiration.*<sup>185</sup>». La pénurie implique donc aussi la mobilisation importante du facteur temps.

---

<sup>184</sup> LAE, J-F., MURARD, N., *L'argent des pauvres*, Paris, Seuil, 1985, p.80.

<sup>185</sup> BEALL, J., « From the Culture of Poverty to Inclusive Cities: Re-Framing Urban Policy and Politics », *Journal of International Development*, 2000, 12, pp.843-856.

Les personnes précarisées font face à des obligations en matière de **santé** que ce soit pour elles-mêmes, pour les enfants, pour les parents ou les proches<sup>186</sup>. Ces obligations comprennent les rendez-vous médicaux auprès des médecins généralistes, de médecins conseils, de spécialistes voire encore de psychologues ou psychiatres. Dans les milieux très précaires, il n'est pas rare que la fragilité des situations personnelles se cumule avec des problèmes de santé physique<sup>187</sup> ou mentale et des courts séjours en institution.

Les **créneaux horaires** des activités peuvent également constituer un frein à la participation. Pour les mères de familles, si l'activité se déroule aux heures où les enfants ne sont pas à l'école ou à des moments trop proches des heures de préparation des repas voire trop tôt le matin, elles ne pourront y participer. Par contre, les personnes plus âgées ont moins d'obligations familiales durant la journée ce qui leur permet d'investir du temps dans diverses activités. Certaines personnes préféreront éviter d'avoir des activités en soirée, notamment pour des raisons d'ordre culturel ou parce que certains transports en commun ne circulent plus ou encore à cause du sentiment d'insécurité ressenti en soirée ou la nuit. Il convient également d'éviter des activités trop longues à cause d'impératifs tels que la garde des enfants ou la garde d'animaux de compagnie. Les activités s'étalant sur plusieurs jours que ce soit un week-end ou quelques jours en résidentiel, doivent se prévoir longtemps à l'avance afin que les personnes puissent s'organiser et le cas échéant trouver des solutions alternatives quant à la garde des enfants ou éventuellement de leurs animaux de compagnie (cfr l'Equipe découverte). Les personnes éprouvent potentiellement des difficultés à opérer une projection dans le futur proche, ne sachant pas toujours de quoi demain sera fait, ni quelles seront les urgences du jour à régler; éprouvant ainsi des difficultés à s'engager à long terme dans une activité.

Finalement, la notion du temps pose en quelque sorte la question des priorités qu'ont les personnes. Très souvent les loisirs personnels seront délaissés lorsqu'ils entrent en concurrence avec des préoccupations familiales ou administratives; chaque personne hiérarchisant bien entendu ses priorités comme bon lui semble. Ceci dit, si l'activité permet de retirer un bénéfice plus ou moins direct et concret, la chance augmente de voir cette activité monter dans l'ordre de leurs priorités.

### 9.1.2. L'intérêt pour le thème

Les personnes sont souvent plus enclines à participer lorsque la thématique abordée les intéresse de prime abord, qui concorde avec ses réalités et ses attentes. L'intérêt peut être motivé par le type d'activité, l'utilité de cette activité ou le degré de participation demandé.

Le **type d'activité** revêt une importance cruciale notamment lorsque les personnes sont intéressées par des activités auxquelles elles n'ont pas accès en temps normal, en raison de ressources financières insuffisantes ou de barrières culturelles difficilement franchissables. Ainsi, les activités « occupationnelles » bénéficient d'un engouement particulier au détriment parfois des activités participatives qui demandent un plus grand investissement de la part des personnes.

---

<sup>186</sup> Concernant les liens entre pauvreté et santé, nous renvoyons aux travaux de l'Observatoire de la Santé et du Social – Région Bruxelles Capitale, notamment le *Tableau de bord de la santé en Région bruxelloise 2010*, Bruxelles : Commission communautaire française. Voir aussi l'intéressant dossier « Santé et précarité », *L'observatoire*, 2010, n°65.

<sup>187</sup> « Les problèmes de santé sont fonction de réalités sociales » (JACQUES P., « Souffrance psychique et souffrance sociale », *Pensée plurielle*, 2004/2 no 8, (pp. 21-29), p. 23). « L'évidence' du lien entre santé mentale et précarité sociale repose sur un croisement implicite des conceptions les moins 'dures'. (...) La représentation du lien entre santé mentale et précarité sociale repose sur une distinction entre normal et pathologique. Elle n'échappe pas à la construction sociale des normes, ni à ses effets stigmatisants » (BRESSON, M., « Le lien entre santé mentale et précarité sociale : une fausse évidence », *Cahiers internationaux de sociologie*, 2003/2, n° 115, (p. 311-326), p. 324.

La participation des personnes sera d'autant plus encouragée si elles considèrent que les activités ou les projets présentent, pour elles, une certaine **utilité**. Il faut entendre « utilité » au sens large : il peut s'agir tant d'apprentissage, que d'acquisition de nouvelles compétences, que d'une valorisation d'expériences acquises par ailleurs ou encore de bénéfices pouvant être obtenus directement tel un repas, des denrées alimentaires, etc. Plus globalement, la notion d'utilité pose la question des coûts et des bénéfices : quels coûts matériels ou immatériels les personnes sont-elles prêtes à investir dans le processus participatifs ? A quelles fins ? Pour en retirer quoi exactement ? Quels profits ? Si les coûts sont jugés excessifs en comparaison aux bénéfices retirés, la participation s'en verra influencée négativement. Nous rejoignons ici les analyses de Mancur OLSON<sup>188</sup> qui considère que l'engagement dans une action collective ne va pas de soi car elle suppose un calcul rationnel de la part des individus. Tous reconnaissent l'intérêt qu'existe l'action collective car elle peut déboucher sur des bénéfices (revalorisation salariale, amélioration des conditions de travail, par exemple) ; mais tous ne sont pas prêts à s'engager en raison des coûts (temps, énergie, risques de sanction, etc.) Il explique alors la logique des *free riders* (passagers clandestins) qui, tout en refusant de s'engager, tout en refusant d'en assumer les coûts, escomptent profiter des bénéfices obtenus par l'action collective menée par leurs pairs. Il préconise alors des techniques *d'incitation sélective* (notamment la répartition des bénéfices en fonction des investissements différentiels).

Parfois, les **attentes** peuvent être **décalées** et **déçues**. Il peut s'agir d'une méconnaissance du thème proposé ou annoncé. Il arrive que les personnes n'aient pas toujours une bonne compréhension des objectifs des activités. Certains pourront être déçus parce qu'ils s'attendaient à autre chose, parce que leurs questions restent sans réponse ou encore parce que l'activité ne revêt pas in fine le caractère participatif annoncé. Leur motivation pourra s'étioler. Il conviendra dès lors pour les travailleurs et/ou la structure de revoir la promotion de l'activité, la sensibilisation, la manière dont les personnes reçoivent ou comprennent l'information ou plus radicalement réajuster le projet si cela est possible.

Lorsque les objectifs ne sont pas suffisamment définis et clarifiés (notamment dans la phase d'information et de promotion), les usagers ne peuvent y confronter leurs attentes et risquent donc de ne pas pouvoir se positionner et de nourrir quelque appréhension.

Les **attentes latentes et évolutives** représentent le processus inverse. Certains participants entrent dans un projet participatif un peu avec des pieds de plomb ou dans l'expectative (on essaye, on verra bien). Et, c'est déjà impliqués dans l'action que leurs attentes se précisent en cours de route, qu'ils prennent conscience que ce qui leur est proposé les motive et qu'ils s'engagent davantage.

### 9.1.3. Le coût

Dans la majorité des cas, demander une contribution financière aux participants est un élément contraignant (ne facilitant pas nécessairement leur implication dans un projet). Dans le contexte de l'aide alimentaire, le public est fragilisé et précarisé et il est difficile pour ces personnes de déboursier de l'argent pour une activité – plus particulièrement s'il s'agit d'une activité qu'ils considèrent comme un loisir personnel. Dès lors le moindre euro est compté et sera mis en lumière avec ce qu'il peut rapporter par ailleurs (un meilleur repas, régler une facture, etc.) Toute contribution monétaire ne doit pour autant être proscrite mais elle doit se limiter à une contribution « raisonnable ».

---

<sup>188</sup> OLSON M., (préf. Pierre Desmarez), *Logique de l'action collective*, Bruxelles, Editions de l'Université de Bruxelles, 2011 (1965).

#### 9.1.4. La mobilité

La mobilité peut constituer un frein à la participation lorsqu'elle est vécue comme un risque ou une difficulté.

D'après LE BRETON, pour les ménages précaires, « (1) le déficit de mobilité pour chacune des personnes se transforme en une contrainte pour le ménage. Sans voiture, une mère ne peut pas s'éloigner beaucoup de l'école des enfants. (2) Dans de telles situations, l'immobilité devient une ressource a) symbolique : demeurer sur le territoire le plus proche épargne aux pauvres la honte et la stigmatisation d'être des « habitants des cités », des exclus, etc. ; b) socio-économique : la présence locale permet de participer aux réseaux de l'économie parallèle, celle du travail au noir, des services échangés, éventuellement des économies déviantes ; c) cognitive : on reste dans l'espace connu, balisé, repéré, construit autour de routines ; d) pratique car la proximité permet d'assurer les tâches de la vie quotidienne et de s'entraider au sein du ménage »<sup>189</sup>.

La mobilité recoupe ainsi différentes difficultés parmi lesquelles l'**appréhension** de se rendre dans des lieux qu'on ne connaît pas et d'affronter la nouveauté. Il peut être sans doute plus rassurant pour certaines personnes de limiter leurs déplacements dans un espace qui leur est habituel et dans lequel elles ont leurs points de repères. Cette appréhension peut être directement liée à l'utilisation des transports en commun. Elles se trouvent ainsi confrontées à la complexité des réseaux et des horaires.

La mobilité peut également être vécue comme un risque, par exemple, « le risque de se perdre quand on ne parle le français et que l'on a aucune expérience de la ville ; (...) le risque de l'agression ; le risque d'être contrôlé sans titre de transport ou, pour la voiture, sans assurance ni certificat de contrôle technique.<sup>190</sup> ».

La problématique de la mobilité peut être assez transversale, les personnes sont dépendantes de leur mobilité pour l'ensemble de leurs tâches quotidiennes : l'école des enfants, les courses, les démarches administratives, etc. et a fortiori pour leur participation à des projets.

Les difficultés **physiques** de déplacement sont également à prendre en compte. Certaines personnes souffrent de divers problèmes de santé ne leur permettant pas toujours de réaliser des distances à pied plus ou moins longues ou à une vitesse réduite.

#### 9.1.5. Le groupe

Le groupe s'il peut motiver ou favoriser la participation des personnes, il peut également à l'inverse la modérer. Lorsqu'un groupe est très **homogène** et que les personnes en son sein se connaissent bien, il peut être difficile pour un « nouveau venu » d'y trouver sa place. Le groupe en lui-même peut être **stigmatisant** pour certaines personnes qui se sentent assimilées à une catégorie de personnes auquel elles ne souhaitent pas appartenir (voir le point 8.6.)

#### 9.1.6. Caractéristiques particulières des situations personnelles des bénéficiaires

Ce n'est pas toujours évident pour les personnes de s'investir dans des projets participatifs, le doute, la dévalorisation, le manque d'estime de soi peuvent en freiner certaines dans leur participation à certaines activités. Et ce plus spécifiquement lorsque les activités mettent en exergue la maîtrise de

---

<sup>189</sup> LE BRETON, E., *La mobilité quotidienne dans la vie précaire*, Note de recherche pour L'Institut pour la ville en mouvement, mars 2002, (pp. 1-5), p.3.

<sup>190</sup> *Ibidem*, p.3.

certaines compétences. L'une des questions sous-jacente est de savoir comment les travailleurs peuvent renforcer et accompagner l'ensemble des participants dans leurs forces et faiblesses.

La peur de l'inconnu ne facilite pas l'engagement des personnes. Elles n'identifient pas toujours clairement ce qui est attendu de leur part, l'implication demandée. Elles se posent alors la question des effets éventuellement non désirables que cette participation pourrait engendrer par ailleurs.

Certaines personnes font face à des situations tellement complexes et difficiles qu'il leur reste peu d'espace psychique disponible pour se consacrer à d'autres choses, dont notamment la participation à des projets.

## **9.2. Du côté des structures**

### **9.2.1. Les ressources**

Les ressources, les moyens constituent le nerf de la guerre pour les associations. Les ressources comprennent les moyens financiers, les moyens humains ainsi qu'une autre variable importante, le temps.

#### **9.2.1.1. Frais salariaux**

La participation et les processus participatifs demandent du **temps** et donc mobilisent des **moyens humains** tout au long du processus, depuis le premier contact, tout au long de l'accompagnement, jusqu'à la maturation du projet qui passe souvent par la constitution d'un groupe. Tout comme l'affirme l'animateur d'Amphora : « (...) toute cette création de groupe, ça prend du temps. On pense soit temps, soit participation justement. Si on pense participation, il faut que la personne aie du temps pour se sentir à l'aise, pour se voir de par les autres, de par elle-même, etc. » Le temps disponible offert aux travailleurs pour se consacrer au projet participatif implique un coût financier. Ce temps et ce budget consacrés au projet peuvent ne pas toujours faire l'unanimité au sein de l'organisation, parmi les autres collègues (ou même la direction).

#### **9.2.1.2. Frais de fonctionnement**

Aux frais de personnel s'ajoutent encore des frais de fonctionnement qui concernent notamment l'occupation de locaux (leur entretien, leur nettoyage, l'énergie), des frais administratifs (matériel de bureau, etc.) ou encore les frais liés à l'information et à la promotion des projets.

#### **9.2.1.3. Frais d'activités**

Certaines activités participatives nécessitent du matériel, engendrent des coûts d'entrées (accès à des activités culturelles, sportives, etc.) ou nécessitent la rémunération (ou à tout le moins le défraiement) d'animateurs plus spécialisés lorsque les activités nécessitent une maîtrise plus technique.

#### **9.2.1.4. Frais de recherche de ressources**

On omet souvent de prendre en compte les frais occasionnés par la recherche de ressources elle-même. Or, la recherche des ressources nécessaires pour mener à bien un projet génère aussi un coût :

- La recherche de subsides nécessite la constitution de dossiers, leur défense, leur suivi. Et, lorsqu'ils sont obtenus, ils impliquent une gestion. Il faut justifier les subsides, rédiger des rapports d'activités, etc. Tout ceci représente aussi du temps de travail et un investissement.

- En l'absence de subside ou en complément, c'est dans le règne du système D que les associations devront faire preuve d'astuces, démarcher pour trouver des solutions alternatives, nouer des partenariats, etc. ; ce qui suppose à nouveau du temps et parfois une débauche d'énergie.

#### **9.2.1.5. Les coûts liés au risque de l'investissement**

En matière de dispositifs participatifs, l'investissement financier représente aussi un risque qui doit être calculé. L'importance du budget qui y sera consacré dépendra – non pas tant de sa solvabilité mais – du crédit qu'on lui accordera. Quoiqu'il en soit, le risque de l'investissement est proportionnel à la fiabilité du public. Lorsqu'une organisation engage des frais et que le projet n'attire que (trop) peu de participants ou qu'en cours de route les défections se multiplient, l'argent est dépensé en pertes sèches.

Notons qu'une participation financière est parfois demandée aux bénéficiaires. Lorsqu'une participation financière est exigée, cela peut sous-tendre deux objectifs :

- Dans le premier cas, une participation financière consiste à donner une **valeur** à l'activité. Selon cette conception, si l'activité ne coûte rien ou si elle est entièrement gratuite, elle est dévaluée. (Elle offre aussi une certaine dignité aux participants dans le sens où l'on évite la démarche de la pure charité).
- Dans le second cas, le coût de l'activité peut permettre à la structure une certaine **rentabilité**, lui permettant de rentrer dans ses frais ; notamment lorsqu'il s'agit d'activités nécessitant un budget non négligeable. La participation financière a pour but alors de constituer une sorte d'acompte, dans l'optique souvent de contrer au maximum le taux d'absentéisme (par rapport aux inscriptions enregistrées).

#### **9.2.2. Oublis et omissions lors de la conception du projet**

Lors de la conception de projets, certains oublis peuvent nuire à la participation des personnes. Ces oublis concernent à la fois des éléments structurels et des éléments culturels.

Les éléments **structurels** font davantage référence aux oublis concernant l'aspect logistique et organisationnel de l'activité ou du projet dont notamment le choix du créneau horaire pour l'activité, le choix de la thématique abordée, la distance du lieu de rencontre, etc. (Dans la dernière partie de ce rapport, nous attirons l'attention sur les dimensions auxquelles rester attentifs lors de la mise en place de dispositifs participatifs).

L'oubli de certains éléments **culturels** peut également porter préjudice à la participation, parmi lesquels les événements culturels ou religieux, les habitudes alimentaires, certaines coutumes, etc.

#### **9.2.3. Localisation et mobilité**

Lorsqu'un projet est situé à une trop grande distance du lieu où est implantée l'association, la longueur du trajet peut dissuader les personnes, notamment celles éprouvant des difficultés à se mouvoir, trop craintives ou découragées par trop de correspondances dans les réseaux de transports en communs. Ceci pose plus particulièrement problème lorsqu'il s'agit d'activités récurrentes.

Dans cette situation, l'association devrait pouvoir imaginer des modalités de transport collectif. Mais celles-ci représentent aussi un coût : qu'il s'agisse du coût d'un véhicule (une camionnette, par exemple) et/ou d'un « animateur-convoyeur » chargé d'accompagner le groupe jusqu'au lieu

d'activité ou encore de raccompagner les personnes chez-elles au terme d'une activité (notamment lors de sorties culturelles en soirée, voir le projet du Resto du cœur de Laeken).

### **9.3. Du côté des travailleurs de terrain**

#### **9.3.1. Une identité professionnelle pas toujours simple à définir**

Les professionnels encadrant les bénéficiaires ne sont pas obligatoirement détenteurs d'une formation en travail social mais proviennent de formations diverses (animateurs, éducateurs, parfois formation dans le domaine de l'Horeca, formation en relations publiques, en communication, etc.) Les travailleurs sont enrichis de ces expériences de terrain antérieures, leur permettant à la fois une approche différente envers le public et leur conférant des missions ainsi qu'un statut différent. Magali NONJON met en évidence la difficulté des professionnels à se définir par rapport à la participation : *«La participation comme activité rémunérée ne va en effet pas de soi. Très peu de professionnels se définissent d'ailleurs sous cette appellation, préférant les qualificatifs de «consultants», «médiateurs», «animateurs», etc. ». En tout état de cause, «aujourd'hui la démocratie participative ne s'affiche plus seulement dans les discours, elle s'incarne [surtout] dans les pratiques.<sup>191</sup>»*

#### **9.3.2. Une identité floue en comparaison avec la culture professionnelle de l'accompagnement individuel**

Si les professionnels de l'action collective et participative rencontrent parfois des difficultés à se définir, il arrive, a fortiori, qu'ils représentent une réelle énigme pour leurs collègues. Les questions fusent ou, pire, elles macèrent : « Il est souvent absent... Où est-il ? Que fait-il ? Son travail relève-t-il bien du travail social ? Son travail est-il bien utile ? Sa présence auprès des groupes est-elle toujours requise ? Etc. »

A défaut d'être verbalisées et d'être éclairées, ces interrogations peuvent parfois générer des tensions : ici des incompréhensions ou des malentendus, là des conflits d'intérêts, ailleurs encore des jalousies.

##### **9.3.2.1. Dévalorisation de l'approche collective**

Même si les choses évoluent, le travail social reste malgré tout profondément pétri d'une culture professionnelle de l'accompagnement individuel. En certains lieux, l'approche collective paraîtra au mieux marginale et parfois même totalement inutile (soit aux yeux de la hiérarchie, soit aux yeux des collègues). Les travailleurs devront alors sans cesse défendre la légitimité de leurs projets et, partant, de leur fonction. L'exercice est parfois périlleux lorsque les effets de la participation ne sont pas toujours directement perceptibles et lorsque les modalités d'évaluation ne sont pas suffisamment convaincantes.

##### **9.3.2.2. Conflits d'intérêts**

Cette marginalisation de l'approche collective se greffe par ailleurs sur le fond d'un accompagnement individuel qui, sur bien des points, se déroule dans un contexte difficile. Les travailleurs chargés de l'accompagnement individuel sont eux-mêmes confrontés à de grosses difficultés. Leurs usagers présentent des problèmes multiples et complexes qui trouvent rarement des solutions simples,

---

<sup>191</sup> NONJON, M., « Professionnels de la participation : savoir gérer son image militante », *Politix*, n°70, 2005 (89-112), p.90.

rapides et définitives, quand seulement elles en trouvent<sup>192</sup>. Les problèmes de santé mentale s'accroissent<sup>193</sup>. Les files d'attente des usagers s'allongent. La cadence s'accélère... Bref, une force de travail supplémentaire ne serait pas du luxe.

On se tourne alors vers le collègue qu'on considérera comme « détourné » de l'accompagnement individuel par ses projets participatifs et l'on interroge l'institution : « dans ce contexte, ne doit-on pas concentrer les moyens pour renforcer le suivi individuel ? ». Pour certains, le temps de travail investi dans la participation pourrait être plus efficient ailleurs.

L'incompréhension débouche alors sur l'opposition.

### **9.3.2.3. Jalousies**

A l'inverse, mais dans le même contexte, certains nourriront un peu de jalousie à l'égard de collègues qui, eux, ne sont pas confrontés aux affres des permanences et de l'accompagnement individuel : « Moi, je reste enfermé dans mon bureau à entendre la litanie de la misère du monde. Et lui – ou elle – est en plein air, au soleil, au potager, est au théâtre, fait de la couture, du bricolage, etc. »

Les travailleurs engagés dans les projets collectifs peuvent alors parfois se trouver en bute à l'expression d'une certaine jalousie de la part de collègues.

### **9.3.2.4. Travailleur de l'individuel et du collectif**

Certains travailleurs sont à la fois impliqués dans les suivis individuels et dans le travail collectif. Si la grande majorité présente cette situation comme enrichissante, trouvant une complémentarité certaine entre ces deux approches du travail social, quelques-uns tout de même énoncent quelques difficultés inhérentes à ce cumul des fonctions : brouillages dans les rôles, dans les représentations que les usagers se font du travailleur, embarras face aux confidences déposées par les usagers dans l'un ou l'autre cadre (comme par exemple, recueillir en individuel des informations qui pourraient (re)mettre en question l'accès d'un usager à un projet participatif).

*« Donc il faut parfois recadrer et dire maintenant on est dans tel contexte, on est dans le groupe ou on est dans l'individuel et on n'aborde pas dans le cadre du groupe les problèmes individuels de chacun. »*

*« Pour moi, ce qui est parfois difficile c'est que ici je suis la seule professionnelle, j'ai les 2 casquettes, donc c'est en même temps moi qui les vois en individuel et puis qui les vois dans un autre cadre, dans le cadre des activités de groupe. Donc il y a des choses que je sais par l'individuel et que je ne peux pas dire dans le groupe, c'est clair puisqu'on est vraiment tenu par le secret professionnel et il y a des choses que j'apprends dans le groupe et qui peuvent avoir des retombées aussi sur le travail individuel. Donc c'est à la fois riche mais en même temps il faut bien faire la part des choses »*

Extraits d'entretiens avec des travailleurs sociaux

---

<sup>192</sup> « Le travailleur social, ne pouvant actionner les leviers de sortie de la pauvreté des usagers qu'il accompagne, se retrouve devant deux portes : soit il entre en militance et s'engage en politique, soit il se love dans les prescrits de l'Etat social actif et rejette sur les usagers la responsabilité de leur situation socioéconomique » Charles Lejeune », cité in Willaert A et al (Eds), 2011, p. 55.

<sup>193</sup> HUBERT H.-O., *Santé mentale et travail social : questions 'hors sujet' ? Une réflexion menée en intervision sur le thème santé mentale et travail social*, contribution à l'E-colloque « Les travailleurs sociaux face à la dérive », Alter, novembre 2010, 8 p.

### 9.3.3. Des contraintes structurelles

Certains travailleurs peuvent aussi être confrontés à des **réalités structurelles** qui réduisent leur disponibilité.

Parfois, leurs missions premières ne leur permettent pas d'investir plus de temps dans le cadre de leur travail : ils sont pris par d'autres obligations (suivi individuel, gestion, approvisionnement pour l'aide alimentaire, démarchages divers, etc.)

Et même s'ils voulaient consacrer plus de temps au projet en dehors de leurs obligations contractuelles (en bénévolat), ils se confrontent alors à des obligations légales, administratives ou assurantielles qui les en empêchent.

*« (...) parce qu'on m'a un peu freiné, pas financièrement parlant mais point de vue temps parce que je dois pouvoir récupérer toutes ces heures. Malgré que j'ai dit : non, on s'en fout, j'ai pas besoin de récupérer, c'est mon plaisir aussi de partir en week-end avec eux. Mais la loi c'est la loi; on est obligés de récupérer (...) et on a besoin de moi ici aussi. Voilà, c'est bête hein ? (...). Mais bon, si il se passe quoi que ce soit... ce n'est pas possible quoi : assurance et tout. »* Extrait d'un entretien avec un travailleur.

### 9.3.4. Le « turn-over »

Le « **turn-over** » au sein des équipes est également à prendre en compte parce qu'il influe sur la motivation des personnes à participer. Souvent les participants s'attachent aux travailleurs et usent de la métaphore de la famille pour rendre compte et expliquer les interactions se déroulant au sein du groupe. Le travailleur social est souvent perçu non pas comme une personne d'autorité mais comme un « référent » qui soutient et aide les personnes bénéficiaires. Le départ d'un travailleur social pour un autre secteur ou une autre association, peut être très mal vécu et parfois de manière très émotive.

Souvent un travailleur, resté longtemps dans la même association, a créé avec les personnes un véritable lien de confiance et l'attachement à son égard peut-être très fort. Le départ peut donc être vécu comme une rupture – voire une trahison –, analogue au départ d'un proche ou d'un membre de la famille. Il arrive également que des personnes quittent la structure dans laquelle ils étaient pris en charge pour suivre leur travailleur référent dans une autre structure.

### 9.3.5. Partenariat

Si les liens avec les collègues au sein de l'équipe peuvent s'avérer plus ou moins solides (voir ci-dessus, 9.3.2), les collaborations avec les travailleurs d'associations partenaires peuvent aussi parfois générer des tensions. Il peut s'agir de problèmes de communication, de visions différentes du projet ou de la participation, de l'appropriation du projet par l'un des partenaires, d'un investissement inégal, etc.

### 9.3.6. Formation

Au questionnement identitaire s'ajoute une interrogation profonde sur les fondements et les méthodes du travail social. Pour ceux des travailleurs qui viennent d'un tout autre monde (Horeca, relations publiques, communication), cette interrogation est évidemment présente. Mais pour les autres (surtout les assistants sociaux), ce questionnement est aussi compliqué. L'approche collective des dispositifs participatifs et la transformation – même relative – des hiérarchies et rapports de pouvoir les placent dans un contexte très particulier qui les éloignent des bases qu'ils ont acquises

lors de leur formation initiale. Certains expriment même le sentiment d'une profonde tension entre leur réalité de travail et ce qu'ils ont appris dans leur cursus. Ils hésitent parfois entre une nécessaire adaptation et un sentiment de « mal faire » ou de « trahison ». Il peut arriver aussi que certains travailleurs ne se sentent pas nécessairement à leur place, pas forcément à l'aise avec des méthodologies participatives ou un travail plus communautaire.

Si la grande majorité considère cette opportunité de « repenser le métier » comme une réelle motivation, les questionnements qu'elle ouvre ne vont pas de soi. Certains déplorent d'ailleurs qu'au cours de leur formation ils n'aient pas suffisamment été sensibilisés à l'approche collective ni reçus d'outils mobilisables dans ce domaine.

Leur formation initiale tend parfois vers une certaine exigence **d'autonomie** des personnes, ce qui s'avère parfois incompatible avec le projet participatif mis en place, créant potentiellement certaines tensions. Indirectement, c'est la rentabilité des travailleurs qui se pose. Le groupe étant déjà très autonome, la place laissée aux professionnels se pose. Ils pourraient être plus efficaces ailleurs. En même temps la participation des bénéficiaires demande aux professionnels d'entrer dans un rôle davantage « accompagnateur » et de renoncer à une certaine maîtrise. Si un groupe est ou devient relativement autonome, il s'agit de redéfinir la place du travailleur dans cette dynamique : son statut change-t-il ? Le groupe a-t-il encore besoin du travailleur ou alors dans une autre fonction ?

*« Je me dis qu'à partir du moment où on demande aux gens de participer ça veut dire que pour les AS c'est une part du pouvoir qu'on partage avec eux et que ce n'est peut-être pas toujours facile dans nos pratiques. On a été habitués de décider à la place des gens, d'amener des choses toutes faites, des animations, ... (...) Proposer aux gens de prendre part carrément au projet, ça prend plus de temps, ça prend plus d'énergie; se mettre autour de la table et prendre l'avis de chacun ça prend plus de temps. »*

*« (...) et puis c'est très difficile la question de la participation parce que ça nous remet en cause quelque part. (...) C'est la position de l'animateur dans la participation qui est globalement différente de celle qu'il a en tant qu'animateur 'normal'. C'est qu'il doit disparaître. Il doit apprendre à mourir et ça c'est quelque chose qui va à l'encontre de l'image que l'animateur a créé de lui-même. (...) Ça dérange l'animateur, puisqu'il n'est plus l'animateur sauveur quelque part. J'exagère mais, dans la participation son rôle et sa plus grosse difficulté, c'est d'apprendre à mourir. C'est-à-dire à s'effacer. (...) Moi ça m'arrive encore, de dire : ok, j'ai eu une discussion avec une telle, avec un tel ? Ok, donc c'est ça qu'ils veulent ! Et finalement, je décide pour eux (...)»*

*« (...) Mais il faut savoir que nous, travailleurs sociaux, on a toujours ça derrière la tête. Quand on voit les gens en individuel, on a le projet qu'un jour ils sachent se débrouiller sans nous. Et face à un groupe c'est la même chose, on a le projet nous, travailleurs sociaux, qu'un jour le groupe puisse se passer de nous. (...) L'autonomie on nous l'apprend à l'école, que les gens un jour soient autonomes. Et pourquoi on a cette idée là ? Ben ça fait partie de notre formation.»*

Extraits d'entretiens avec des travailleurs sociaux

### **9.3.7. Les biais de la fonction et/ou de la relation**

La position de travailleur de l'association ou encore la relation de confiance et de transfert-contretransfert qui se noue entre un travailleur et ses usagers peuvent avoir un impact sur la participation des usagers. Elle peut notamment produire des motivations quelque peu « forcées » où les bénéficiaires se sentent « obligé » à l'égard du travailleur : 1) soit pour lui faire plaisir ou pour ne

pas le décevoir ou pour lui signifier qu'il compte pour eux ; 2) soit par contredon<sup>194</sup>, en retour des efforts fournis par le travailleur pour améliorer sa situation, 3) soit pour donner une bonne opinion d'eux-mêmes, 4) soit encore par peur (évidemment fantasmée) d'éventuelles représailles par ailleurs (aide sociale, etc.)

### 9.3.8. Un intérêt personnel débordant

Il arrive que des travailleurs s'investissent dans un projet participatif par intérêt personnel, pas uniquement pour l'approche participative en tant que telle, mais pour un projet ou un type d'activité particulier.

Ce n'est pas nécessairement un problème. Nous avons relevé combien cette dimension est importante (voir point 4.2.2.3.) et combien cette motivation peut à bon escient être communiquée aux participants.

Toutefois, le problème survient lorsque le travailleur en fait une affaire quasi strictement personnelle. L'enthousiasme du travailleur risque alors d'empiéter sur les possibilités de participations et sur les espaces de décisions offerts aux personnes. La question qui se pose est de savoir jusqu'où un travailleur peut porter son propre projet ou, s'appropriier le projet des personnes participantes.

### 9.3.9. La frustration de la consommation

Il peut arriver également que les travailleurs de terrain se sentent floués par les comportements de certains participants qu'ils jugent passifs, consommateurs, opportunistes, ou profiteurs.

Quelques travailleurs exprimeront alors un sentiment de **frustration**, d'être utilisés, instrumentalisés. Ils considéreront que leur implication affective dans le projet n'est pas payée en retour, et se trouveront déniés dans leur reconnaissance. La démotivation est à la porte qui, souvent, se prolonge dans la démobilisation des participants.

Dans la quatrième partie de ce rapport, partant de cette analyse transversale et pour tenter de réduire les possibles résistances, nous formulons des propositions pour l'action.

---

<sup>194</sup> Concernant les liens entre don et pouvoir, lire MAUSS M., *Essai sur le don. Forme et raison de l'échange dans les sociétés archaïques*, Paris, PUF, 2007 (1923-24).



**PARTIE IV**

**PROPOSITIONS POUR L'ACTION**

## 0. Préalable

Ce vade-mecum reprend dans les grandes lignes les différents thèmes à aborder pour la mise en place d'un projet participatif. Structurés autour de trois étapes de la mise en place d'un projet (conception, mise en œuvre et évaluation), les titres précédés d'une flèche constituent les questions auxquelles il nous semble tout à fait indispensable de pouvoir répondre ou du moins qu'il faut avoir à l'esprit pour la mise en place d'un projet. Les sous-titres précédés d'un carré sont des propositions de réponses, non exhaustives et non exclusives.

Sur le terrain, il est évident que des allers-retours entre les différentes questions auront lieu tout au long du projet ; donnant lieu à des réajustements, des remises en question et/ou des réorientations (de public cible, de méthode, de forme de projet...). Ce vade-mecum n'est en aucun cas à aborder comme un questionnaire figé et fermé, qu'il faudrait sceller après avoir répondu à chacune des questions. L'intérêt réside dans l'énumération des différents aspects du projet sur lesquels il est intéressant de se pencher à différents moments.

L'important est de s'y arrêter, non de s'y contraindre.

## 1. Conception d'un projet participatif

### 1.1. Pourquoi concevoir un projet participatif ?

#### 1.1.1 Quels sont les objectifs poursuivis ?

Les objectifs sous-tendus par un projet participatif peuvent être multiples et diversifiés. Globalement, sans dresser de liste exhaustive ni prétendre entrer dans des détails, un projet participatif peut viser à :

▪ *Offrir aux personnes l'opportunité d'apprendre ou d'acquérir des compétences*

C'est-à-dire dispenser aux personnes des informations, apprentissages qui peuvent être valorisés par ailleurs (formation, marché de l'emploi, etc.)

▪ *Contribuer globalement au renforcement des personnes / Empowerment*

- Dispenser aux personnes des sensibilisations, informations, apprentissages qui peuvent concerner tant des techniques que des domaines de la vie quotidienne, de la santé, de l'éducation.
- Encourager des échanges de savoir entre pairs.
- Proposer aux personnes de s'intégrer à un collectif solidaire, à des liens soutenant.
- Permettre aux personnes de réaliser des choses susceptibles de les valoriser, de renforcer leur sentiment d'utilité, leur estime de soi, leur confiance.
- Permettre aux personnes de s'affirmer et de s'exprimer, en les associant aux prises de décision, aux débats et aux évaluations.

▪ *Offrir aux personnes de s'insérer dans une dynamique de projet*

- Encourager l'engagement dans des activités, dans des relations, dans des responsabilités.
- Rythmer à nouveau l'existence par des rendez-vous, des horaires, un agenda, encourager une certaine discipline de vie.
- Réapprendre à se projeter dans un avenir plus ou moins éloigné.
- Stimuler les capacités de prise d'initiative.

### **1.1.2 Accompagner les personnes dans la compréhension des objectifs**

Il est important de s'assurer que tous les participants aient une bonne compréhension des objectifs et du mode de fonctionnement du projet (qui fait quoi ? pourquoi et comment ?). Il s'agit d'éviter dans le chef des participants des tensions, frustrations ou déceptions provenant d'attentes non concrétisées.

## **1.2. Quel type de projet participatif ?**

### **1.2.1. Un projet mais pour quels types d'activité ?**

Il existe un très large panel d'activités qui peuvent être organisées. De manière non exhaustive, on peut citer les exemples suivants : voyages et excursions (nature ou de loisirs), sorties culturelles (théâtre, cinéma, expositions, etc.), ateliers d'information, de réflexion ou d'éducation (diminuer sa facture d'énergies, avoir une meilleure alimentation, etc.), atelier dispensant ou valorisant un savoir faire (informatique, bricolage, décoration, cuisine, expression artistique, etc.), repas communautaire, échanges de savoirs, etc. Ces activités ou projets peuvent être de type purement consommatoire (« je m'inscris, je regarde le film et c'est tout ») ou à l'autre extrémité très participative (« je m'implique, je décide de l'orientation et je participe à la mise en œuvre du projet »). Il faudra peut-être passer au début par des activités du premier type pour pouvoir graduellement arriver à des activités du deuxième type. Le passage d'une étape à l'autre dépendra de multiples facteurs non exclusifs tels que la constitution d'un groupe, les désirs du public, la confiance réciproque, etc.

### **1.2.2. Quelle temporalité ?**

Une série de paramètres vont déterminer la temporalité du projet. Sans être exhaustif, les objectifs, les disponibilités et les moyens financiers seront déterminant. On peut privilégier des projets à réalisation rapide (« one shoot ») ou à plus long terme. Au plus du temps est disponible au plus on augmente les chances de voir émerger un projet s'inscrivant dans la durée.

### **1.2.3. Qui est à l'origine de l'initiative ?**

Les projets peuvent être impulsés par la direction ou par les travailleurs même si ceux-ci ont mis sur pied un processus de consultation pour coller au plus près des besoins ou des désirs du public. Les personnes bénéficiaires peuvent aussi être elles-mêmes à l'initiative d'un projet dès lors qu'elles aient pu trouver un écho favorable auprès des travailleurs ou de la direction pour développer leurs idées. Enfin, il arrive que des projets soient mis en place suite à l'apparition d'une opportunité extérieure (subsides, collaborations).

### **1.2.4. Place du projet au sein de l'association ?**

On peut se poser la question de la place que prend le projet dans l'organisation générale de l'association. Ce projet est-il soutenu et légitimé par la direction et/ou par les autres collègues ? Est-il intégré à un dispositif existant ou jouit-il d'une certaine indépendance ? Ces questions sont importantes à se poser, surtout si le projet est novateur et implique une nouvelle méthode et approche du travail social au sein de l'organisation qui nécessitera sans doute du temps pour se déployer pleinement.

### **1.2.5. Qui décide quoi ?**

Une fois que le projet a été choisi (par les bénéficiaires et/ou les travailleurs/direction), il faut le concrétiser. A chaque étape, on peut se poser la question du « qui fait quoi ? » et de la place

accordée aux participants dans les décisions à prendre : information, consultation, concertation ou codécision, voir autonomie. Notons que l'implication dans les décisions ne doit pas obligatoirement se faire à tous les niveaux, tout de suite et de la même manière. Un dosage graduel peut être effectué selon une série de paramètres tels que la confiance, l'état de constitution du groupe, etc.

### **1.2.6. A qui s'adresse le projet ?**

- *Le projet s'adresse-t-il à l'ensemble des usagers de l'association ?*
- *Le projet s'adresse-t-il à une fraction spécifique du public de l'association ?*  
C'est-à-dire à un groupe préconstitué au sein de l'association ou à des personnes spécifiques, en fonction d'un profil bien déterminé (chômeurs, famille monoparentale, etc.) ?
- *Le projet s'adresse-t-il également à un public extérieur à l'association ?*  
Certains projets peuvent avoir pour ambition d'inclure des personnes ne fréquentant par l'organisation en vue de parvenir à une mixité du public.

*Remarque :*

*Le public, entre homogénéité et hétérogénéité ?*

Nous attirons l'attention sur le fait que les apparences peuvent être trompeuses. En effet, l'homogénéité apparente d'un public cible spécifique (par exemples, les chômeurs, les familles monoparentales, les pensionnés, etc.) peut se révéler être lui-même porteur de beaucoup de différenciations internes. Chaque personne, chargée de son vécu, poursuit ses objectifs, muni de ses besoins et désirs propres. Dès lors, il ne sera pas toujours aisé de trouver une activité ou un thème suscitant une adhésion totale. Il faudra aussi adapter la promotion et la communication en fonction du public cible.

## **2. Mise en œuvre concrète du projet**

### **2.1. Quelles ressources disponibles ?**

Selon le type d'activité choisi, le thème, le degré de participation souhaité et le public, il faudra mobiliser différentes compétences et dégager des moyens nécessaires à la concrétisation du projet. Il est préférable d'adapter le projet aux ressources disponibles.

#### **2.1.1. Le budget**

Comme dans d'autres domaines, le fait de pouvoir compter sur des ressources financières suffisantes offre des marges de manœuvre plus larges et facilite la mise sur pied de projet (qu'ils soient participatifs ou non). A contrario, sans tomber dans une utilisation excessive « de la nécessité faisant vertu », des moyens devenus insuffisants peuvent être à la base d'une émulation et d'une créativité de la part des participants, et par conséquent engendrer une participation plus importante.

Globalement, le projet peut être entièrement financé sur fonds propres ou suite à un appel à projet externe. Dans ce dernier cas, il peut arriver qu'un projet soit mis en place uniquement par effet d'opportunité (« ne pas passer à côté de cet argent »).

Parallèlement, le projet peut s'autofinancer en partie, notamment s'il permet la revente d'une production (légumes du potager, articles de décoration, etc.) ou propose un service payant (réparation de textiles, repas, etc.)

Enfin, une participation financière peut être demandée aux usagers pouvant constituer une des sources de recettes d'un projet. Notons qu'étant donné le public visé, cette contribution doit rester modeste et être comprise dans son acceptation symbolique.

### **2.1.2. Les moyens humains**

Avant de lancer un projet, il est utile de faire un état des lieux des ressources internes dont dispose l'organisation pour élaborer et conduire le projet. Le facteur humain étant essentiel pour la mise en œuvre d'activités participatives, il faudra particulièrement veiller à avoir « la bonne personne à la bonne place ».

#### **2.1.2.1. Le temps de travail disponible**

Il faut déterminer le nombre de travailleurs impliqués dans le projet ainsi que le nombre d'heures de travail accordé à la création et au développement du projet. En fonction de la nature du projet et de l'implication des participants, il ne faut pas exclure la possibilité que des usagers prennent au fur et à mesure des initiatives et déchargent ainsi les travailleurs de certaines de leurs tâches. Leurs compétences ne demandent parfois qu'à être activées. Certains ont également du temps disponible et ne demandent qu'à le mettre au service des autres.

##### **2.1.2.1.1. Appel à d'éventuelles ressources externes à l'organisation**

Selon les moyens et les objectifs poursuivis, il faudra peut-être faire appel à des personnes ressources extérieures à certaines étapes du projet ou pour certaines compétences spécifiques.

### **2.1.3. Les caractéristiques de l'encadrant/l'animateur?**

Un travailleur n'est pas l'autre. Voici les paramètres auxquels il faut être attentif :

#### **2.1.3.1. La formation**

Les professionnels encadrant les bénéficiaires ne sont pas obligatoirement détenteurs d'une formation en travail social. Ils peuvent provenir de formations diverses : animateur, éducateur, psychologue, artiste, formation dans le domaine de l'Horeca, formation en relations publiques, en communication, etc.

#### **2.1.3.2. Les compétences**

Quelle que soit la formation de base du travailleur, les compétences qu'il aura acquises par ailleurs auront toute leur importance dans l'encadrement du projet. Pour certains projets de type collectif ou communautaire, une certaine aptitude à la gestion et à l'encadrement de groupe est favorable. Par ailleurs, certains projets participatifs trouvent leur origine ou sont influencés par les compétences spécifiques des travailleurs. Il s'agit alors d'une source de motivation appréciable mais il faudra veiller à ce que le travailleur ne s'approprie pas le projet, son enthousiasme risquant d'empiéter sur les possibilités de participation des personnes.

#### **2.1.3.3. La personnalité**

Il est indéniable que la personnalité du travailleur en charge de l'encadrement du projet a une influence importante, au-delà de sa formation ou de ses compétences. Un travailleur possédant un certain charisme (énergie, empathie, etc.) suscitera une adhésion plus grande.

#### **2.1.3.4. Degré d'interconnaissance public cible et encadrant/animateur**

Est-ce que le travailleur connaît le public visé par l'activité ou le projet à mettre sur pied ? Si les personnes concernées sont déjà en contact préalable avec le travailleur (via les permanences sociales, des activités déjà organisées, etc.), il est probable que la promotion s'en verra facilitée. Remarquons qu'il est possible qu'une série de participants prennent part au projet pour « faire plaisir », « ne pas décevoir » ou plus négativement « par peur de représailles » vis-à-vis du travailleur (en charge du projet) dont ils dépendent par ailleurs pour l'octroi de leur aide (alimentaire, juridique, etc.)

## **2.2. Mode de fonctionnement**

### **2.2.1. Quel horaire ?**

Un horaire s'adaptant aux contraintes du public visé constitue un élément important influant sur le taux de participation. Par exemple, une association dont le public se compose d'une majorité de femmes avec enfants ne devra donc pas organiser son projet le mercredi après-midi sauf si les enfants sont aussi concernés par celui-ci ! Au plus le public sera diversifié, au plus il sera difficile de trouver une tranche horaire convenant au plus grand nombre, chacun ayant une situation particulière à gérer : par exemple, l'un préférera le soir car la journée il recherche de l'emploi ou suit des cours de langues tandis qu'un autre privilégiera une activité en journée car le soir il doit s'occuper de ses enfants.

### **2.2.2. Quelle localisation ?**

#### **2.2.2.1. Au sein de l'organisation ?**

Au-delà de la facilité et de la réduction des coûts liées à la mobilisation des ressources logistiques internes, le fait d'organiser un projet dans le lieu même de l'organisation peut encourager l'identification positive et l'appropriation autour de celui-ci. Certains usagers auront également plus de facilité à se rendre à une activité se situant dans un espace connu, dans leur quartier.

#### **2.2.2.2. A l'extérieur à l'organisation ?**

A contrario, le fait de sortir du cadre habituel et des représentations qui peuvent y être associées (« le lieu où l'on va chercher son aide et qui nous renvoie à nos soucis quotidiens ») peut permettre l'évasion et la découverte. Certaines associations encouragent de cette manière la mobilité de leurs usagers, les invitant à découvrir d'autres communes, d'autres quartiers. D'autres craignant que cela constitue un frein à la participation, préfèrent de pas se risquer à délocaliser leurs activités. Notons que lorsque l'activité est délocalisée, l'accompagnement s'avérera un adjuvant indéniable pour aider certains participants à dépasser certaines peurs (quartier réputé peu sûr, pas l'habitude de prendre un transport en commun, handicap, etc.)

### **2.2.3. Quelle promotion ?**

La qualité de la promotion d'une activité influera sur le taux de participation. Il convient d'adapter les moyens de communication aux caractéristiques des récepteurs.

#### **2.2.3.1. Individuelle ou collective ?**

La promotion peut s'organiser sur un mode généraliste et indifférencié (annonces orales générales, affichages, etc.) et/ou individualisé (conversation personnalisée directement ou par téléphone, etc.)

Il est indéniable que cette dernière façon de procéder est plus coûteuse en termes de temps mais probablement plus efficace ; à condition que la personne qui réalise cette promotion individualisée ne soit pas totalement inconnue des usagers.

#### **2.2.3.2. *Orale ou écrite ?***

Un support écrit sous forme de flyers à distribuer est utile puisque les personnes peuvent emporter et garder avec elle l'information. Les affiches générales à placarder dans l'organisation sont également le bienvenu pour toucher un maximum de monde. Etant donné qu'il n'est pas rare de retrouver parmi les usagers de l'aide alimentaire des personnes illettrées ou avec un niveau faible de compréhension de la langue française, ces supports écrits (affiches et flyers) devront donc être soigneusement élaborés et si possible agrémentés d'images accrocheuses et/ou explicatives. C'est pourquoi aussi qu'une promotion orale constitue un atout dans une promotion pour pouvoir surmonter les différents obstacles liés à la langue et à l'illettrisme.

#### **2.2.3.3. *Qui est en charge de la promotion ?***

La promotion est en générale prise en charge par le travailleur de l'organisation. Cependant, en fonction de l'évolution du projet, certains des participants pourront devenir eux-mêmes les ambassadeurs du projet auprès du public de l'organisation.

### **2.2.4. Les avantages**

Le fait d'accorder des avantages peut constituer un adjuvant à la mise en place d'un projet participatif. Ces avantages peuvent se concrétiser de différentes manières.

#### **2.2.4.1. *L'accès***

L'accès à un service, à une activité, à un bien normalement payant mais obtenu à moindre coût ou gratuitement (un colis ou un repas) est souvent valorisé par les participants. Certaines organisations utilisent cet argument pour susciter la participation des personnes (par exemple, un petit-déjeuner offert pour lancer un nouveau projet). L'accès peut aussi être compris dans sa dimension symbolique : le fait par exemple de pouvoir fréquenter des lieux habituellement inaccessibles du fait de la barrière culturelle et sociale (opéra, etc.) peut s'avérer un adjuvant dans certains cas.

#### **2.2.4.2. *Les avantages en nature***

Obtenir des avantages en nature (repas, réductions, etc.) pour services rendus au sein de l'association représente un incitant non négligeable.

#### **2.2.4.3. *La production***

Il arrive qu'une activité débouche sur la réalisation d'objets concrets (nourriture, bricolages, vêtements, etc.) Ces productions dont les participants peuvent directement profiter ou qu'ils peuvent revendre sont fortement appréciées.

### **2.2.5. Quel accueil ?**

La qualité générale de l'accueil lors des présentations, réunions ou activités a son importance. La manière dont les personnes peuvent être reçues (boissons, endroit chaleureux et convivial, etc.) participe d'un sentiment de respect et de reconnaissance.

## **2.2.6. Les avantages du groupe**

Le groupe peut être un véritable appui pour les personnes. Il permet des échanges, l'ouverture à des solidarités, à des entraides et à des soutiens mutuels face à certaines adversités. Une logique « familiale » peut émerger et dès lors certaines personnes viendront participer rien que pour le plaisir de se retrouver, au-delà de l'intérêt éventuel ou non pour l'activité proposée. Cependant, si le groupe peut motiver ou favoriser la participation des personnes, il peut à l'inverse la modérer. Lorsqu'un groupe est très homogène et que les personnes en son sein se connaissent bien, il peut être difficile pour un « nouveau venu » d'y trouver sa place. Par ailleurs, le groupe en lui-même peut être stigmatisant pour certaines personnes qui se sentent assimilées à un groupe de personnes auquel elles ne souhaitent pas appartenir.

## **3. Evaluer le projet...**

### **3.1. Objectifs de l'évaluation**

L'évaluation permet de pointer les aspects positifs et négatifs du projet ou de l'activité en vue de l'améliorer en cours de route ou d'en tirer les enseignements pour la mise en place d'un projet ultérieur. L'évaluation peut se faire à différents moments du projet.

#### **3.1.1. Quand et pourquoi évaluer le projet ?**

##### ***3.1.1.1. L'évaluation continue : des échanges permanents***

Dans certains cas, ce n'est pas tant une évaluation, mais plutôt un feedback après une réflexion, l'occasion de poser un regard critique sur l'atelier, l'activité ou le projet. Ces moments permettent aux personnes de s'exprimer, de donner leur point de vue et leur ressenti vis-à-vis de l'activité en question ainsi que de donner des pistes d'amélioration. Ces évaluations permettent de réagir et d'ajuster le projet dans le court terme.

##### ***3.1.1.2. L'évaluation intermédiaire : une manière de réajuster le projet en cours***

Durant le projet, une évaluation peut être réalisée avant de clôturer une étape plus importante ou une activité particulière en vue de préparer au mieux la suivante. En d'autres termes, prendre un temps d'arrêt qui permet la prise de recul, de « sortir le nez du guidon ». Ce sont des moments de réunions collectives où le projet peut être discuté et réajusté de manière conséquente.

##### ***3.1.1.3. L'évaluation à l'issue du projet***

Lors de la clôture du projet, il peut être éclairant de réaliser une évaluation plus globale sur l'ensemble du projet et des activités réalisées. C'est l'occasion également d'expliquer aux participants les raisons de l'arrêt du projet, que ce soit pour des causes structurelles externes (fin d'un subside, fin d'un contrat, etc.), que ce soit pour des causes internes (échec du projet, trop peu de personnes investies, départ en maladie d'un travailleur, etc.) Il est important de prendre le temps en réunion d'expliquer de manière approfondie pourquoi le projet ne peut continuer de cette manière, de laisser les personnes s'exprimer à ce sujet, sans doute donneront-elles certaines clés de compréhension.

### **3.1.2. Qui évalue le projet et pourquoi ?**

- Les bénéficiaires : Les évaluations sont des moments privilégiés leur permettant de s'exprimer et de donner leur avis par rapport à des projets sensés répondre à certains de leurs besoins ou désirs. Il est à espérer que le projet sera amélioré ou que le prochain collera encore mieux à leurs réalités.
- Les travailleurs : Les évaluations auprès des bénéficiaires gagnent à être complétées par des évaluations au sein des équipes, entre professionnels ; parfois une prise de distance ou le partage d'expériences, du ressenti, peut être éclairant et réconfortant face à certaines problématiques et permet de corriger le tir pour l'avenir.
- L'association (structure) : Les évaluations permettent à l'association de mieux comprendre le fonctionnement d'un projet, de saisir la réalité de terrain au plus près. Une réorientation éventuelle du projet peut s'en suivre et permettra à la structure d'adapter au mieux ses moyens aux objectifs qu'elle poursuit. Elle peut solliciter à cette occasion une aide extérieure (partenariat, collaborations, etc.)

## **3.2. Comment évaluer, selon quels critères ?**

### **3.2.1. Les indicateurs qualitatifs et quantitatifs**

Les indicateurs qualitatifs et quantitatifs font souvent état d'aspects différents d'une même situation. Il est donc important de mobiliser de manière équitable les deux types d'indicateurs si l'on veut avoir une vue fidèle du projet et s'assurer d'une mesure juste de sa rentabilité, de son efficacité et de sa valeur. Si l'un des types d'indicateurs est privilégié au détriment de l'autre par l'un ou l'autre des acteurs concernés (participants, travailleurs et directions), il est fort probable que des tensions en émergeront lors de l'évaluation du projet.

#### **3.2.1.1. Les indicateurs qualitatifs**

Ils comprennent ainsi tous les éléments qui ne sont pas tels quels mesurables. Ils reprennent globalement l'appréciation tant du travailleur, de l'encadrant ou de l'animateur que des personnes qui ont participé. Ils permettent ainsi d'évaluer le ressenti des participants et des encadrants, comment ils ont vécu l'activité, ce qu'ils ont pu en retirer, ce qu'ils ont apprécié ou moins, etc. Les indicateurs font également état de la qualité des interactions entre les personnes, de la qualité du moment passé, de la qualité des relations entre accompagnateurs, bénéficiaires et travailleurs ainsi que de la continuité des personnes tout au long du processus.

#### **3.2.1.2. Les indicateurs quantitatifs**

Ils comprennent quant à eux des éléments mesurables parmi lesquels : le nombre de personnes présentes, le nombre d'activités, d'ateliers, de séances ou de réunions organisées, ainsi que les ressources et les moyens investis dans le projet (le temps de travail mobilisé, les moyens financiers dépensés, le nombre de bénévoles impliqués etc.)

*Remarque* : La difficulté de rendre compte des aspects qualitatifs

Il peut s'avérer difficile pour les travailleurs de terrain de donner une visibilité du projet au sein de l'association. Leur hiérarchie peut, dans certains cas, être tentée de mesurer la rentabilité ou la productivité générée par le projet. Or, ce n'est pas toujours représentatif de la valeur du projet ni pour

les travailleurs impliqués, ni pour les participants. La productivité ou la rentabilité du projet pouvant leur paraître secondaire au regard d'indicateurs plus qualitatifs.

### **3.2.2. L'évaluation formelle ou informelle**

L'évaluation peut être réalisée de manière formelle, c'est-à-dire déterminée et formalisée dans un cadre précis avec un moment prévu spécifiquement à cet effet. Elle peut être animée de manière plus rigide avec l'appui de différents supports. Une évaluation informelle est réalisée de manière plus souple et plus conviviale, davantage sur le ton de la discussion. Elle n'a besoin d'aucun outil, lieu ou support particulier.

## **4. Pour aller plus loin**

### **4.1. Organiser une formation et une réflexion au sein de l'équipe**

#### **4.1.1. Réfléchir pour « sortir le nez du guidon »**

Si les années d'expérience sont fondatrices d'un savoir-faire, d'un savoir-être permettant d'initier, d'«écouter» des nouveaux venus, elles les forcent également à «garder le nez dans le guidon». La réflexion en équipe permet une prise de distance et un recul pour aborder certaines problématiques. Les réunions d'équipe sont un premier lieu de parole et de réflexion collective où chaque personne présente selon ses capacités peut collaborer à la réflexion.

#### **4.1.2. Se former pour rencontrer et échanger sur d'autres pratiques**

Des journées de formation, des journées de réflexion à propos de thématiques précises parfois en lien avec la déontologie, des colloques, etc., peuvent également permettre d'échanger, de discuter entre professionnels sur des situations et des thématiques concrètes ainsi que d'accéder à d'autres bases théoriques.

#### **4.1.3. Des écueils à éviter**

Les interventions et supervisions doivent se réaliser dans le respect des personnes présentes et parallèlement répondre à des objectifs pratiques pour ne pas justement que cela tourne en discussions stériles, banales voire frustrantes.

### **4.2. Être attentif aux compétences et formations des travailleurs**

Les professionnels encadrant les bénéficiaires ne sont pas obligatoirement détenteurs d'une formation en travail social mais proviennent de formations diverses (animateurs, éducateurs, formation dans le domaine de l'Horeca, formation en relations publiques, en communication, etc.) Si les travailleurs sont enrichis de ces expériences de terrain antérieures, ils ne sont pas tous formés pour gérer tous types de projet, ni réaliser un travail plus communautaire.

### **4.3. Accompagner à la mise en œuvre et à l'acquisition d'outils participatifs**

La participation est un outil de travail social parmi d'autres. Les méthodologies participatives sont nombreuses et très diversifiées. Il est important d'accompagner les travailleurs et les bénévoles à acquérir et maîtriser ces outils.

#### **4.4. Statut des participants**

Nous tenons ici à pointer l'importance d'éclaircir autant que possible le statut des personnes participant aux activités. Du participant ponctuel au participant proactif, leader, mettant régulièrement son temps à contribution, on ne sait plus réellement qui est « simple » participant, qui est bénévole. Dans le cadre des projets que nous avons suivis, certains participants semblent déboussolés. Les malentendus émergent quand les uns se considèrent comme bénévoles, offrant de leur temps précieux pour le projet (par exemple dans le cas du potager), et qu'ils sont considérés comme de simples usagers par les travailleurs. Les uns attendant une reconnaissance et éventuellement des bénéfices matériels que les autres ne leur accordent pas ne percevant pas les choses sous le même angle.

Nous pouvons cependant affirmer que la valorisation offerte par un statut de bénévole est positive tant pour la dynamique des projets que pour l'estime des personnes. Encore plus particulièrement dans le cadre de l'aide alimentaire, quand l'estime de soi a été abimée par un parcours du combattant où il faut sans cesse être en demande, le fait de pouvoir donner à son tour a un impact fort sur le parcours des personnes. Si nous ne pouvons le prouver, nous faisons l'hypothèse que cette inscription dans un projet peut constituer un tremplin, si pas vers le marché de l'emploi, vers une forme de réinsertion par le bien-être et la réassurance.

#### **4.5. Insertion socioprofessionnelle / économie sociale**

Nous ne nous sommes pas penchés à proprement parler sur cette question dans le cadre de nos projets. Cependant, dans la continuité du propos qui précède, nous pensons que le secteur de l'aide alimentaire est particulièrement propice à l'insertion des personnes. Les multiples tâches logistiques que requiert la pratique de l'aide alimentaire combinées au fait que les associations sont bien souvent en manque de force de travail pour mener à bien leurs activités créé un contexte particulièrement propice à la mobilisation des usagers dans le cadre de l'insertion. A l'heure actuelle, nous remarquons a contrario que l'investissement de certains usagers-bénévoles ne peut être valorisée dans leur parcours de mise à l'emploi. Certains sont donc forcés de se démobiliser du projet de peur d'être sanctionné par l'ONEM.

#### **4.6. Participation politique**

Il nous semble important de ne pas perdre de vue la dimension politique des projets mis en places. Nous pensons cependant que s'il est utile de mobiliser les usagers pour faire entendre leur voix, il est indispensable de relayer leurs revendications à d'autres niveaux. Pour ce faire, nous soulignons l'importance pour les associations d'aide alimentaire de s'allier, de se fédérer, de se mettre en réseaux afin de se faire entendre auprès des instances politiques.

### **5. En synthèse**

En synthèse, nous proposons un tableau qui récapitule, dans une première colonne, les points essentiels auxquels être attentif pour tout projet participatif et, dans une seconde colonne, les éléments qui varient en fonction des contextes et qui, dès lors, doivent faire l'objet d'un choix.

Les points essentiels auxquels être attentif dans tout projet participatif	Les éléments qui varient en fonction des contextes et doivent faire l'objet d'un choix
<b>Pour la conception</b>	
➤ <i>Se fixer des objectifs</i>	<input type="checkbox"/> Apprentissage et acquisition de compétences <input type="checkbox"/> Renforcement des personnes <input type="checkbox"/> Insertion des personnes dans une dynamique de projet
➤ <i>Définir un public-cible</i>	
➤ <i>Qui a accès au projet ?</i>	<input type="checkbox"/> uniquement les usagers de l'association <input type="checkbox"/> les usagers de l'association et ceux d'associations partenaires <input type="checkbox"/> le tout venant (personnes extérieures à l'association) <input type="checkbox"/> penser des dispositifs en cercles concentriques
➤ <i>Définir le type/forme de l'activité</i>	<input type="checkbox"/> excursions/sorties <input type="checkbox"/> ateliers d'information, de création, ... <input type="checkbox"/> groupes de paroles <input type="checkbox"/> repas <input type="checkbox"/> etc.
➤ <i>Définir la temporalité des activités</i>	<input type="checkbox"/> one shoot <input type="checkbox"/> moyen terme <input type="checkbox"/> long terme
➤ <i>Identifier les moyens financiers disponibles</i>	
➤ <i>Identifier les moyens humains disponibles</i>	
➤ <i>Identifier les compétences de l'encadrant</i>	
➤ <i>Pointer qui est à l'origine de l'activité</i>	<input type="checkbox"/> les pouvoirs publics (appels à projets) <input type="checkbox"/> la direction de l'association <input type="checkbox"/> les travailleurs <input type="checkbox"/> les usagers
➤ <i>Quelle implication des participants ?</i>	<input type="checkbox"/> information <input type="checkbox"/> consultation <input type="checkbox"/> concertation <input type="checkbox"/> codécision <input type="checkbox"/> autonomie
<b>Pour la mise en œuvre</b>	
➤ <i>Accompagner dans la compréhension des objectifs</i>	
➤ <i>Faire coïncider les horaires avec ceux du public-cible</i>	
➤ <i>Déterminer la localisation de l'activité</i>	
➤ <i>Déterminer le type de promotion</i>	<input type="checkbox"/> individuelle <input type="checkbox"/> collective <input type="checkbox"/> orale <input type="checkbox"/> écrite
➤ <i>Définir le statut des participants</i>	<input type="checkbox"/> usagers <input type="checkbox"/> aidants <input type="checkbox"/> bénévoles <input type="checkbox"/> bénévoles contractuels

<b>Pour l'évaluation</b>	
➤ <b>Identifier les moments de l'évaluation</b>	<input type="checkbox"/> continue <input type="checkbox"/> intermédiaire <input type="checkbox"/> finale
➤ <b>Identifier les acteurs de l'évaluation</b>	<input type="checkbox"/> participants <input type="checkbox"/> bénévoles <input type="checkbox"/> travailleurs <input type="checkbox"/> direction/coordination
➤ <b>Définir le type d'évaluation</b>	<input type="checkbox"/> quantitatif <input type="checkbox"/> qualitatif <input type="checkbox"/> formel <input type="checkbox"/> informel
<b>Pour aller plus loin...</b>	
➤ <b>Réflexivité et formation</b>	
➤ <b>Envisager des liens avec le secteur de l'insertion et l'économie sociale</b>	
➤ <b>Envisager des participations à visée politique</b>	



## **BIBLIOGRAPHIE**



- ADORNO T., HORKHEIMER M. , *Dialectique de la raison : fragments philosophiques*, Paris, Gallimard, 1974.
- ALINSKY S., *Manuel de l'animateur social. Une action directe non violente*, Paris, Ed du Seuil, 1976 (1971).
- Amblard H. et al, *Les nouvelles approches sociologiques des organisations*, Paris, Seuil, 2005.
- ANCORI B., « Expertise et citoyenneté : les grecs anciens et nous. De l'agora antique aux forums hybrides modernes », *Revue d'anthropologie des connaissances*, 2009/3 Vol 3, n°3, pp. 485-529.
- ARNSTEIN, SHERRY R. A., "A Ladder of Citizen Participation", *Journal of the American Planning Association*, Vol. 35, No. 4, July 1969, pp. 216-224.
- AUSTIN J. L., *Quand dire c'est faire*, Paris, Seuil, 1991 (1962).
- BAJOIT G., *Pour une sociologie relationnelle*, Paris, PUF, 1992.
- BAUMAN Z., *In search of politics*, Cambridge, Polity Press, 1999. Et plus particulièrement pp. 64-70.
- BAUMAN Z., *In search of politics*, Cambridge, Polity Press, 1999.
- BEALL, J., « From the Culture of Poverty to Inclusive Cities: Re-Framing Urban Policy and Politics », *Journal of International Development*, 2000, 12, pp.843-856.
- BECK U., *Risk society : toward a new modernity*, London, Sage, 1992.
- BECK U., *World risk society*, Cambridge, Polity Press, 1999.
- BLONDIAUX L., *Le nouvel esprit de la démocratie. Actualité de la démocratie participative*, Paris, Le Seuil, 2008.
- BOLLE DE BAL M., *Les adieux d'un sociologue heureux. Traces d'un passage*, Paris, L'Harmattan, Logiques sociales, 1999.
- BOLTANSKI L. et CHIAPPELLO E., *Le nouvel esprit du capitalisme*, Paris, Gallimard, 1999.
- BOURDIEU P., « Le capital social », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 1983, n°31.
- BRESSON, M., « Le lien entre santé mentale et précarité sociale : une fausse évidence », *Cahiers internationaux de sociologie*, 2003/2, n° 115, p. 311-326.
- CALLON M., « Eléments pour une sociologie de la traduction. La domestication des coquilles Saint-Jacques et des marins-pêcheurs dans la baie de Saint-Brieuc », *L'année sociologique*, 1986, n°36, pp. 169-208.
- CALLON M., LASCOUMES P. et BARTHE Y., *Agir dans un monde incertain. Essai sur la démocratie technique*, Seuil, Paris, 2001.
- CALLON M., LATOUR B., « Le grand Léviathan s'approprie-t-il ? », in AKRICH M., CALLON M. et LATOUR B., *Sociologie de la traduction. Textes fondateurs*, Paris, Presses de l'Ecole des Mines de Paris, 2006, pp. 11-32.
- CANTILLON B., « Est-elle encore sociale et sécurisante ? Réflexions sur l'avenir de la sécurité sociale en Belgique », *Revue belge de sécurité sociale*, 4, 2005.
- CARTUYVELS Y. et MARY Ph., « Crise de la justice : et au-delà ? », in *L'affaire Dutroux. La Belgique malade de son système*, Bruxelles, Complexe, 1997, p. 97-126.
- CASTEL R., « Bilan. L'application de la loi : l'ordre des interactions et l'ordre des déterminations » in DIGNEFFE Fr. (Ed), *Acteur social et délinquance. Une grille de lecture du système de justice pénale : en hommage au Professeur Christian Debuyst*, Bruxelles, Mardaga, 1990, pp. 295-303.
- CASTEL R., *Les métamorphoses de la question sociale. Une chronique du salariat*, Paris, Fayard, 1995.
- CHAIDRON A., ADAM F., *Etude, état des lieux sur les épiceries sociales et création d'un Réseau d'épiceries sociales en Wallonie et à Bruxelles*, étude menée par CREDAL et la FdSS-FdSSB, pour le compte du SPP intégration sociale, novembre 2010.
- CHAPOULIE J.-M., *La tradition sociologique de Chicago*, Paris, Seuil, 2001.
- CONSEIL CENTRAL DE L'ECONOMIE, "Pauvreté et exclusion. Comment en sortir ?", *Lettre mensuelle socio-économique*, janvier 2007.
- Cooley C. H., *Social organization : a Study of the Larger Mind*, New York, Charles Scribner's Sons, 1909.
- CORCUFF Ph., *Les Nouvelles sociologies : entre le collectif et l'individuel*, Paris, Armand Colin (collection "128 Sociologie, anthropologie"), 2007 (2e édition refondue de 2004).
- DALLA VALLE et al, *Actions, publics et effets de dispositifs d'insertion sociale :analyse de l'opération*

- DE GAULEJAC V., HANIQUE F., ROCHE P. (sld), *La sociologie clinique. Enjeux théoriques et méthodologiques*, Ramonville St-Agne, Eres, 2007.
- DE MUNCK J. et VERHOEVEN M. (dir.), *Les mutations du rapport à la norme. Un changement dans la modernité ?*, Bruxelles, De Boeck, 1997.
- DE MUNCK J. et LENOBLE J., « Transformations in the Art of Governance », in DE SCHUTTER O., LEBESSIS N. et PATERSON J. (Eds.), *Governance in the European Union*, Luxembourg, Office for Official Publication of the European Communities, 2001.
- DELEUZE G., *Foucault*, Paris, Editions de Minuit, 1986.
- DELVENNE P., BRUNET S., « Le technology assessment en question. Une analyse comparative », *Courrier hebdomadaire du CRISP*, n° 1909-1910, mai 2006.
- DEVEREUX G., *De l'angoisse à la méthode dans les sciences du comportement*, Paris, Flammarion, 1980 [1967].
- Durkheim E., *Les règles de la méthode sociologique*, Paris, Flammarion, 1988 (1894).
- EAPN, *Petits pas-grands changements : Construire la participation de personnes en situation de pauvreté*, Janvier 2009, p.5
- ETIENNE J. et al., *Dictionnaire de sociologie*, Paris, Hatier, 2004, p. 228.
- FOUCAULT M., *La volonté de savoir*, Paris, Gallimard, 1976.
- FOUCAULT M., *Surveiller et punir*, Paris, Gallimard, 1975.
- GATTARI F., *Psychanalyse et transversalité*, Paris, La découverte, 2003 (1974).
- GRILLET S., « Éléments de théories de la sociologie de la traduction », in CERTU, *Le diagnostic territorial : outil de l'action publique. Diagnostics de territoire et systèmes d'acteurs*, Cahier N°4, avril 2003, pp.27-35.
- GUIMOND, S., « Les groupes sociaux », in VALLEYRAND (ed.), *Les fondements de la psychologie sociale*. Boucherville, Québec : Gaëtan Morin, 1994, pp. 655-695, cité in DALLA VALLE et al, 2005, p.32
- Gurvitch G., *La vocation actuelle de la sociologie* (2 tomes), Paris, PUF, 1950.
- HABERMAS J., *Droit et morale*, Paris, Seuil, 1997 (1988).
- HABERMAS J., *La crise de l'Etat-providence et l'épuisement des énergies utopiques*, *Ecrits politiques*, Paris, Cerf, 1990.
- HABERMAS J., *Théorie de l'agir communicationnel*, Paris, Fayard, 1987.
- HERREROS G. « Une sociologie de la traduction », in AMBLARD H. et al, *Les nouvelles approches sociologiques des organisations*, Paris, Seuil, 1996.
- HERREROS G., *Pour une sociologie d'intervention*, Ramonville St-Agne, Eres, 2009.
- HESS R., AUTIER M., *L'analyse institutionnelle*, Paris, PUF, 1993.
- HESS R., *La Socianalyse*, Paris, Éditions universitaires, 1975.
- HUBERT H.-O. (Dir.), *Un nouveau passeport pour l'accès aux droits sociaux : le contrat*, Bruxelles, La Charte, 2006. Plus particulièrement pp. 239-289.
- HUBERT H.-O., « L'action communautaire : du nécessaire vecteur de changement social aux risques de détournements », *Travail social et développement communautaire*, Les carnets du travail social, novembre 2006.
- HUBERT H.-O., *L'évaluation dans les secteurs de l'ambulatoire social-santé bruxellois aux yeux de leurs représentants*, rapport aux ministres de la santé et des affaires sociales de la COCOF, novembre 2005, 144 p ; publié aussi dans un numéro spécial de la revue ...Bis, « Evaluer l'action sociale », mars 2006, n°156.
- HUBERT H.-O., NIEUWENHUYTS C., *L'aide alimentaire au cœur des inégalités*, Paris, L'Harmattan, 2009.
- HUBERT H.-O., *Santé mentale et travail social : questions 'hors sujet' ? Une réflexion menée en intervision sur le thème santé mentale et travail social*, contribution à l'E-colloque « Les travailleurs sociaux face à la dérive », Alter, novembre 2010.
- JACQUES P., « Souffrance psychique et souffrance sociale », *Pensée plurielle*, 2004/2 no 8, pp. 21-29.
- La privation matérielle. Un nouvel indicateur pour mesurer la pauvreté en Europe*, SPF Economie, Direction Générale Statistique et Information Economique, 2009.
- LAE, J-F., MURARD, N., *L'argent des pauvres*, Paris, Seuil, 1985.
- LAPASSADE G., *L'analyste et l'analyseur*, Paris, Gauthier Villars, 1971.

- LAPASSADE G., LOURAU R., *Clefs pour la sociologie*, Paris, Seghers, 1971.
- LAPASSADE G., *Socialanalyse et Potentiel humain*, Paris, Gauthier-Villars, 1975.
- LATOUR B., *Nous n'avons jamais été modernes. Essai d'anthropologie symétrique*, Paris, La Découverte, 2006 (1991).
- LATOUR, B., *L'espoir de Pandore. Pour une version réaliste de l'activité scientifique*, Paris, La Découverte, 2001 (1999).
- LE BRETON, E., *La mobilité quotidienne dans la vie précaire*, Note de recherche pour L'Institut pour la ville en mouvement, mars 2002, (pp. 1-5).
- LEWIN K., *Action research and minority problems. Resolving social conflicts*, New-York, Harper & Row, 1948.
- LIPOVETSKY G., *Les temps hypermodernes*, Paris, Grasset, 2004.
- LIPOVETSKY G., *L'ère du vide. Essai sur l'individualisme contemporain*, Paris, Gallimard, 1989.
- LOURAU R., *Analyse institutionnelle et pédagogie*, Paris, EPI, 1971.
- LUHMANN N., *Social systems*, Stanford, Stanford University Press, 1984 ; ou encore, « Le droit comme système social », *Droit et Société*, n°11-12, 1989. <sup>1</sup> MARTUCELLI D., *Sociologie de la modernité*, Paris, Gallimard, 1999.
- LUYTEN S., MASUY A., DE SPIEGELAERE M., *Baromètre social. Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2011*, Observatoire Bruxellois de la Santé et du Social.
- MAFFESOLI M. *Éloge de la raison sensible*, Paris, Grasset, 1996.
- MARTUCELLI D., *Sociologies de la modernité*, Paris, Gallimard, 1999.
- MARY Ph., *Insécurité et pénalisation du social*, Bruxelles, Labor, 2003.
- MAUSS M., *Essai sur le don. Forme et raison de l'échange dans les sociétés archaïques*, Paris, PUF, 2007 (1923-24).
- MAZZOCCHETTI J. et JAMOULE P. (*Sld*), « Recherche et intervention sociale. Comprendre et 'agir' les changements en cours aux marges », *Les politiques sociales*, n°3-4, 2007.
- MCADAM D., MCCARTHY J.D., ZALD M.N., « Social Movements », in Smelser N.J. (Ed.), *Handbook of Sociology*, Newbury Park, London, New Delhi, Sage, 1988, pp. 695-737.
- MERKLÉ P., *Sociologie des réseaux sociaux*, Paris, La Découverte, 2004.
- NONJON, M., « Professionnels de la participation : savoir gérer son image militante », *Politix*, n°70, 2005, pp.89-112.
- Observatoire de la Santé et du Social – Région Bruxelles Capitale, notamment le *Tableau de bord de la santé en Région bruxelloise 2010*, Bruxelles : Commission communautaire française.
- OLSON M., (préf. Pierre Desmarez), *Logique de l'action collective*, Bruxelles, Editions de l'Université de Bruxelles, 2011 (1965).
- OST F., « Jupiter, Hercule, Hermès, trois modèles du juge », in BOURETZ P. (dir.), *La force du droit.- Panorama des débats contemporains*, Paris, Esprit, 1991.
- OST Fr., « Jupiter, Hercule ou Hermès : quel modèle pour un droit post-moderne ? », *Journal des Procès*, 5 octobre 1990, n°170, pp. 14-20.
- Periferia asbl, *Réfléchir au sens de la participation et à la manière de la mettre en œuvre au sein d'une maison de quartier*, 12/2009, p. 4.
- POLANYI K., *La grande transformation. Aux origines politiques et économiques de notre temps*, Paris, Gallimard, 1983.
- PRIGOGINE I. et STENGERS I., *La Nouvelle alliance. Métamorphose de la science*, Paris, Gallimard, 1979.
- REZSOHAZY R., *Le développement des communautés. Participer, programmer, innover*, Louvain-la-Neuve, CIACO, 1985.
- RYDBERG E., « C'est pour mieux te manger, mon enfant », in WILLAERT A. et al, *...Bis*, décembre 2011, n°164/165, pp.33-35.
- SHELLEY M., *Frankenstein ou le Prométhée moderne*, (1818).
- STENGERS I., *L'invention des sciences modernes*, Paris, Flammarion, 1995.
- THEVENOT L., 1985, "Les investissements de forme" in *Conventions économiques*, Paris, PUF, 1985.
- TOURAINÉ A., *La voix et le regard*, Paris, Seuil, 1978.

- VAN BOCKSTAELE J. & M., *Socialanalyse. Imaginer-Copter*, Éditions Economica, collection Anthropos, Paris, 2004.
- VAN CAMPENHOUDT L. *et al.*, *Réponses à l'insécurité. Des discours aux pratiques*, Bruxelles, Labor, 2000.
- VAN CAMPENHOUDT L., "Pouvoir et réseau social : une matrice théorique », in HERMAN G. (éd) *et al*, *Travail, inégalités et responsabilité. Actes du colloque organisé à l'occasion de la fondation du CIRTES-UCL et en hommage à G. Liénard*, Louvain-La-Neuve, Presse Universitaire de Louvain, 2010, (pp. 5-41), p. 34. Voir aussi le dossier de la *Revue nouvelle* consacré à « Réseau et pouvoir », Décembre 2009/n°12.
- VAN CAMPENHOUDT L., « Penser le pouvoir en réseau », *La Revue Nouvelle*, Décembre 2009, n°12, pp. 33-46.
- VAN CAMPENHOUDT L., CHAUMONT J.-M., FRANSSSEN A., *La méthode d'analyse en groupe. Applications aux phénomènes sociaux*, Paris, Dunod, 2005.
- VRANKEN D., KUTY O. (*Sld*), *La sociologie et l'intervention. Enjeux et perspectives*, Bruxelles, De Boeck Université, 2000.
- VRANKEN J., « Pauvreté et exclusion sociale : un cadre conceptuel », *Revue Belge de Sécurité Sociale*, 4<sup>ème</sup> trimestre 2004, pp. 749-763.
- WHYTE W. F., *Street corner society, la structure sociale d'un quartier italo-américain*, Paris, La Découverte, 1995 (1943).
- WILLAERT A. *et al*, « Les pauvres font de la politique. Mérites et limites de la participation », dossier constitué suite au colloque organisé le 17 mars 2011 par le Conseil Bruxellois de Coordination Sociale (CBCS), la Fédération des Centres de Service Social (FdSS-FdSSB), le Forum bruxellois de lutte contre la pauvreté (FBLP) et l'Agence Alter, ...*Bis*, décembre 2011, n°164/165.
- Qui sont les pauvres en Belgique ?*, communiqué de presse du SPF Economie du 16 octobre 2007.
- « Pour une participation Citoyenne », Louvain-La-Neuve, *Les Cahiers du Cerisis*, février 2005, n°25.
- Les résultats clés de l'étude sur l'implication des parties prenantes dans la mise en œuvre de la Méthode Ouverte de Coordination pour la protection sociale et l'inclusion sociale*, réalisée par la société INBAS GmbH et l'asbl Engender pour le compte de la Commission Européenne, DG Emploi, Affaires Sociales et Egalité des Chances, 2010.
- « Santé et précarité », *L'observatoire*, 2010, n°65.
- [http://www.iap2.org/associations/4748/files/FR\\_Spectrum\\_final.pdf](http://www.iap2.org/associations/4748/files/FR_Spectrum_final.pdf).

# TABLE DES MATIÈRES



## **PARTIE I : CADRAGES THÉORIQUE ET MÉTHODOLOGIQUE .....3**

### **1. CADRAGE THÉORIQUE : LA PARTICIPATION, UN ENJEU DE TAILLE(S)..... 5**

1.1. Comment nos organisations sociales sont-elles devenues déraisonnables, alors même qu'elles se fondent sur la notion de Raison ?.....	5
1.1.1. De l'émancipation aux machines autonomes et disciplinaires .....	6
1.1.2. De l'intégration à la désintégration systémique .....	9
1.1.2.1. <i>Les systèmes autopoïétiques</i> .....	9
1.1.2.2. <i>La diffusion des logiques d'un système économique dominant</i> .....	10
1.1.3. De la démocratie au divorce entre systèmes et monde vécu .....	11
1.1.4. De la sécurité à la société du risque.....	12
1.1.5. De la croissance aux inégalités.....	14
1.1.6. De l'enrôlement aux déliances.....	22
1.2. Faut-il désespérer de la raison ?.....	23
1.2.1. Libérer la raison de son instrumentalisation et de son idéalisation métaphysique pour la replacer au centre du fonctionnement social : participer pour soutenir une raison herméneutique .....	24
1.2.2. Démystifier les Léviathans : participer pour édifier des réseaux de pouvoir .....	26
1.2.2.1. <i>Convaincre</i> .....	27
1.2.2.2. <i>S'allier : réseau et contextes de micromobilisation</i> .....	27
1.2.2.3. <i>Diviser</i> .....	29
1.3. Des alternatives possibles, mais pas certaines .....	30
1.3.1. Rallier le Léviathan politique à la lutte contre les inégalités et la pauvreté ? On le voudrait... la belle affaire ! .....	30
1.3.2. Relégitimer les institutions, promouvoir une raison herméneutique ? On en parle... et après ?!.....	30
1.3.2.1. <i>Hermès en marche... mais à petits pas</i> .....	31
1.3.2.2. <i>Jupiter et le sursaut d'autorité : le contrat social s'impose</i> .....	32
1.3.2.3. <i>Hercules et la légitimité par l'efficacité : la voie de la raison instrumentale</i> .....	33
1.3.2.4. <i>Le Léviathan ambivalent</i> .....	35
1.4. Le cadre de notre étude .....	36
1.4.1. Une participation qui vise à renforcer les usagers dans leurs rapports avec les systèmes, qui leur permette de se faire entendre des mondes politiques et marchands ? .....	38
1.4.2. Une participation qui vise à traiter les ruptures entre usagers et systèmes, qui les aide en particulier face au marché de l'emploi ?.....	38
1.4.3. Une participation qui vise à renforcer le lien entre usagers et associations (conçues elles-mêmes comme des systèmes) ? .....	39
1.4.4. Une participation qui vise à remédier aux multiples déliances qui traversent le monde vécu et touchent plus particulièrement les moins favorisés ?.....	39

### **2. CADRAGE MÉTHODOLOGIQUE :..... 40**

2.1. Du cadrage théorique au cadrage méthodologique : le choix d'un positionnement du côté de l'intervention, de la réflexivité et de l'herméneutique.....	40
2.2. Du positionnement au dispositif concret .....	45

## **PARTIE II - CHRONIQUES MONOGRAPHIQUES ET RAPPORTS DES MAG DE QUATRE DISPOSITIFS PARTICIPATIFS .....47**

### **1. LE PROJET POTAGER *LE PARADIS VERT* MENÉ EN COLLABORATION AVEC LE CENTRE SOCIAL PROTESTANT (CSP) ET LE CENTRE D'ACTION SOCIALE ABBÉ FROIDURE (CASAF) ..... 51**

1.1. Brève présentation du CSP et du CASAF.....	51
1.2. Chronique de notre intervention sociologique.....	52
1.3. Rapport de la MAG .....	77

### **2. LE PROJET DÉCOUVERTE D'ACTIVITÉS « BIEN-ÊTRE » MENÉ EN COLLABORATION AVEC AMPHORA ..... 93**

2.1. Brève présentation d'Amphora .....	93
2.2. Chronique de notre intervention sociologique.....	94
2.3. Rapport de la MAG .....	112

### **3. LE PROJET « COMITÉ DE SPECTATEURS » MENÉ EN COLLABORATION AVEC LE RESTO DU CŒUR *L'AUTRE TABLE DE LAEKEN* ..... 126**

3.1. Brève présentation du Resto du cœur <i>L'Autre Table</i> .....	126
3.2. Chronique de notre intervention sociologique.....	126
3.3. Rapport de la MAG .....	149

### **4. LE PROJET DE L'ÉQUIPE DÉCOUVERTE MENÉ EN COLLABORATION AVEC LE CENTRE LIÉGEOIS DE SERVICE SOCIAL (CLSS)..... 164**

4.1. Brève présentation du Centre Liègeois de Service Social.....	164
4.2. Chronique de notre intervention sociologique.....	165
4.3. Rapport de la MAG .....	185

## **PARTIE III : ANALYSES TRANSVERSALES.....205**

### **1. SOCIOLOGIE DE LA TRADUCTION ET DISPOSITIFS PARTICIPATIFS ..... 207**

1.1. Une sociologie de la traduction comme dispositif d'analyse. ....	207
1.2. Les dispositifs participatifs comme processus de traduction .....	209

### **2. LES DIFFÉRENTS DEGRÉS D'IMPLICATION DANS LES DÉCISIONS ..... 211**

### **3. TRADUCTION ET IMPLICATION: UNE TRANSACTION IDENTITAIRE ..... 215**

### **4. INTÉRESSEMENT ET ENRÔLEMENT : UNE NÉGOCIATION PERMANENTE ENTRE OBJECTIFS INSTITUTIONNELS, MOTIVATIONS DES TRAVAILLEURS ET MOTIVATIONS DES USAGERS ..... 217**

4.1. La participation comme réponse aux demandes et aux motivations des personnes bénéficiaires .....	217
4.1.1. S'évader.....	217
4.1.2. Rencontrer .....	218
4.1.3. Accéder .....	218
4.1.4. Apprendre .....	220
4.1.6. Recevoir.....	221
4.1.7. La non-motivation.....	221
4.2. La participation comme réponse aux objectifs des institutions et des travailleurs de terrain .....	222
4.2.1. Les institutions .....	223
4.2.1.1. Renforcer : la participation comme vecteur d'empowerment.....	223
4.2.1.2. Écouter: la participation comme vecteur d'expression des besoins des usagers....	225
4.2.1.3. Collaborer : la participation comme vecteur d'ouverture et de visibilité .....	226
4.2.2. Les travailleurs de terrain.....	227
4.2.2.1. Nouer des relations de nature différente avec les bénéficiaires.....	227
4.2.2.2. Réinventer le métier .....	228
4.2.2.3. S'autoriser des espaces de créativité et d'inventivité.....	228
4.2.2.4. Articulation : de la traduction aux équivalences .....	229
<b>5. PROBLÉMATISATION: EXPLORATION, CONSULTATION, TRANSACTION .....</b>	<b>230</b>
<b>6. INTÉRESSEMENT : DE L'INFORMATION À LA PROMOTION .....</b>	<b>232</b>
<b>7. LES MODALITÉS DE VIGILANCE ET DE TRANSPARENCE: ÉVALUATION ET PARTICIPATION .....</b>	<b>234</b>
<b>8. LE GROUPE .....</b>	<b>236</b>
8.1. Groupe nominal <i>versus</i> groupe social : de l'agrégat à la conscience collective .....	237
8.2. Sentiment d'appartenance au groupe et/ou à l'association .....	239
8.3. L'émergence d'un noyau dur, le groupe de base .....	240
8.4. Emergence et reconnaissance de leaders .....	241
8.5. Le groupe de base comme lieu hybride et médiateur entre système et monde vécu.....	243
8.6. Homogénéité et hétérogénéité, fermeture et ouverture.....	244
8.7. Des dispositifs participatifs conçus comme des cercles concentriques.....	245
<b>9. LES RÉSISTANCES .....</b>	<b>246</b>
9.1. Les résistances du côté des bénéficiaires .....	247
9.1.1. Le temps.....	247
9.1.2. L'intérêt pour le thème .....	248
9.1.3. Le coût.....	249
9.1.4. La mobilité.....	250
9.1.5. Le groupe .....	250
9.1.6. Caractéristiques particulières des situations personnelles des bénéficiaires .....	250

9.2. Du côté des structures.....	251
9.2.1. Les ressources .....	251
9.2.1.1. <i>Frais salariaux</i> .....	251
9.2.1.2. <i>Frais de fonctionnement</i> .....	251
9.2.1.3. <i>Frais d'activités</i> .....	251
9.2.1.4. <i>Frais de recherche de ressources</i> .....	251
9.2.1.5. <i>Les coûts liés au risque de l'investissement</i> .....	252
9.2.2. Oublis et omissions lors de la conception du projet .....	252
9.2.3. Localisation et mobilité .....	252
9.3. Du côté des travailleurs de terrain .....	253
9.3.1. Une identité professionnelle pas toujours simple à définir .....	253
9.3.2. Une identité floue en passe avec la culture professionnelle de l'accompagnement individuel.....	253
9.3.2.1. <i>Dévalorisation de l'approche collective</i> .....	253
9.3.2.2. <i>Conflit d'intérêt</i> .....	253
9.3.2.3. <i>Jalousies</i> .....	254
9.3.2.4. <i>Travailleur de l'individuel et du collectif</i> .....	254
9.3.3. Des contraintes structurelles .....	255
9.3.4. Le « turn-over » .....	255
9.3.5. Partenariat .....	255
9.3.6. Formation.....	255
9.3.7. Les biais de la fonction et/ou de la relation .....	256
9.3.8. Un intérêt personnel débordant .....	257
9.3.9. La frustration de la consommation .....	257

## **PARTIE IV - PROPOSITIONS POUR L'ACTION .....259**

### **0. PRÉALABLE ..... 260**

### **1. CONCEPTION D'UN PROJET PARTICIPATIF..... 260**

1.1. Pourquoi concevoir un projet participatif?.....	260
1.1.1. Quels sont les objectifs poursuivis ? .....	260
1.1.2. Accompagner les personnes dans la compréhension des objectifs.....	261
1.2. Quel type de projet participatif ? .....	261
1.2.1. Un projet mais pour quels types d'activité? .....	261
1.2.2. Quelle temporalité ? .....	261
1.2.3. Qui est à l'origine de l'initiative ? .....	261
1.2.4. Place du projet au sein de l'association ?.....	261
1.2.5. Qui décide quoi ? .....	261
1.2.6. A qui s'adresse le projet ? .....	262

### **2. MISE EN ŒUVRE CONCRÈTE DU PROJET ..... 262**

2.1. Quelles ressources disponibles ? .....	262
2.1.1. Le budget.....	262

2.1.2. Les moyens humains .....	263
2.1.2.1. <i>Le temps de travail disponible</i> .....	263
2.1.2.2. <i>Appel à d'éventuelles ressources externes à l'organisation</i> .....	263
2.1.3. Les caractéristiques de l'encadrant/l'animateur?.....	263
2.1.3.1. <i>La formation</i> .....	263
2.1.3.2. <i>Les compétences</i> .....	263
2.1.3.3. <i>La personnalité</i> .....	263
2.1.3.4. <i>Degré d'interconnaissance public cible et encadrant/animateur</i> .....	264
2.2. Mode de fonctionnement .....	264
2.2.1. Quel horaire ? .....	264
2.2.2. Quelle localisation ? .....	264
2.2.2.1. <i>Au sein de l'organisation ?</i> .....	264
2.2.2.2. <i>A l'extérieur de l'organisation ?</i> .....	264
2.2.3. Quelle promotion ? .....	264
2.2.3.1. <i>Individuelle ou collective ?</i> .....	264
2.2.3.2. <i>Orale ou écrite ?</i> .....	265
2.2.3.3. <i>Qui est en charge de la promotion ?</i> .....	265
2.2.4. Les avantages .....	265
2.2.4.1. <i>L'accès :</i> .....	265
2.2.4.2. <i>Avantages en nature :</i> .....	265
2.2.4.3. <i>La production :</i> .....	265
2.2.5. Quel accueil ? .....	265
2.2.6. Les avantages du groupe.....	266
<b>3. EVALUER LE PROJET</b> .....	<b>266</b>
3.1. Objectifs de l'évaluation .....	266
3.1.1. Quand et pourquoi évaluer le projet ?.....	266
3.1.1.1. <i>L'évaluation continue : des échanges permanents</i> .....	266
3.1.1.2. <i>L'évaluation intermédiaire : une manière de réajuster le projet en cours</i> .....	266
3.1.1.3. <i>L'évaluation à l'issue du projet</i> .....	266
3.1.2. Qui évalue le projet et pourquoi ? .....	267
3.2. Comment évaluer, selon quels critères ? .....	267
3.2.1. Les indicateurs qualitatifs et quantitatifs.....	267
3.2.1.1. <i>Les indicateurs qualitatifs</i> .....	267
3.2.1.2. <i>Les indicateurs quantitatifs</i> .....	267
3.2.2. L'évaluation formelle ou informelle.....	268
<b>4. POUR ALLER PLUS LOIN</b> .....	<b>268</b>
4.1. Organiser une formation et une réflexion au sein de l'équipe.....	268
4.1.1. Réfléchir pour « sortir le nez du guidon » .....	268
4.1.2. Se former pour rencontrer et échanger sur d'autres pratiques.....	268
4.1.3. Des écueils à éviter .....	268
4.2. Etre attentif aux compétences et formations des travailleurs .....	268
4.3. Accompagner à la mise en œuvre et à l'acquisition d'outils participatifs .....	268

4.4. Statut des participants.....	269
4.5. Insertion socio-professionnelle / économie sociale .....	269
4.6. Participation politique .....	269
<b>5. EN SYNTHÈSE.....</b>	<b>269</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE.....</b>	<b>273</b>
<b>TABLE DES MATIÈRES.....</b>	<b>279</b>