

# Solidarité en primeur(s) Solenprim

---

Rapport scientifique intermédiaire

**Décembre 2016**

**Auteurs :**

Alexia Serré, Justine Vleminckx, Anissa Ayadi et Catherine Rousseau

Sous la direction de  
Hugues-Olivier Hubert

**Partenaires**

La Fédération des Services Sociaux - FdSS (Cellule Recherch'Action et Concertation Aide alimentaire) ; Le Centre Social Protestant – CSP ; La Porte Verte / Snijboontje et Snijboontje bis ; L'épicerie sociale du CPAS d'Ixelles ; L'épicerie sociale du CPAS de Berchem Sainte-Agathe ; Soli-Food, plateforme d'achats solidaire pour le secteur de l'aide alimentaire.

|  |           |
|--|-----------|
| <b>INTRODUCTION</b>  | <b>4</b>  |
| <b>I. LA REALISATION DU DIAGNOSTIC</b>   | <b>5</b>  |
| <b>1. Retour sur les grands objectifs de la phase de diagnostic</b>  | <b>5</b>  |
| 1) Coproduction de savoirs et formalisation d'une expertise partagée   | 5         |
| 2) Stabilisation et appropriation d'une problématisation commune et d'objectifs partagés                       | 7         |
| 3) Initier une dynamique collective et participative   | 8         |
| Conclusion   | 9         |
| <b>2. Méthodologie de diagnostic</b>   | <b>10</b> |
| 1) Protocole méthodologique initialement envisagé  | 10        |
| 2) Questionnements, difficultés identifiées et ajustements réalisés  | 11        |
| 3) Nouveau schéma de diagnostic : Une phase « diagnostic » en trois temps                                      | 14        |
| A. Précisions préalables concernant le choix des méthodes d'animation et le design des séances                 | 14        |
| B. Les diagnostics locaux  | 15        |
| C. Les diagnostics transversaux  | 21        |
| D. La séance de diagnostic croisé  | 26        |
| <b>3. Retour sur la dynamique participative de la phase de diagnostic</b>                                      | <b>32</b> |
| 1) Intéressement, participation et implication des usagers   | 33        |
| A. Le « recrutement » des participants-usagers   | 33        |
| B. Quelle participation et quelle dynamique dans les séances de diagnostics locaux réalisés avec des usagers ? | 37        |
| C. La séance de diagnostic transversal « usagers » : un échec en terme de participation                        | 38        |
| D. Présence et contribution des usagers lors du diagnostic croisé  | 41        |
| 2) Intéressement, participation et implication des « intervenants » de l'aide alimentaire                      | 43        |
| 3) Intéressement, participation et implication des membres du comité élargi                                    | 45        |
| 4) Intéressement, participation et implication des équipes de la FdSS  | 48        |
| Conclusion   | 49        |
| <b>4. Les résultats de la phase diagnostic: traitement des données et premières analyses</b>                   | <b>51</b> |
| 1) « L'aide alimentaire, c'est... »  | 54        |
| 2) « Pour moi, bien se nourrir c'est... »  | 57        |
| 3) Les freins rencontrés par les personnes en situation de précarité   | 60        |
| A. Freins liés au contexte de crise économique   | 62        |
| B. Freins liés à l'offre alimentaire et aux inégalités d'accès aux produits de qualité                         | 64        |
| C. Freins liés aux moyens matériels et financiers  | 67        |
| D. Freins liés à l'état de santé   | 68        |
| E. Freins liés aux modes et rythmes de vie   | 69        |
| F. Freins liés au niveau de connaissances, à l'éducation et à la culture                                       | 70        |
| 4) Les freins rencontrés par les organismes d'aide alimentaire   | 71        |
| A. Freins liés au contexte sociétal  | 73        |
| B. Freins liés aux moyens disponibles  | 74        |
| C. Freins liés aux sources d'approvisionnement insuffisantes et peu diversifiées                               | 75        |
| D. Freins liés aux conditions d'accès à l'aide   | 77        |
| E. Freins liés au manque de vision du secteur de l'aide alimentaire  | 77        |
| F. Freins liés au cadre institutionnel   | 78        |
| G. Freins liés aux membres du personnel  | 79        |

|  |            |
|--|------------|
| 5) Au croisement des regards, l'émergence de perspectives  | 80         |
| A. Projection en 2025 : définition d'une vision collective du projet   | 80         |
| B. Retour en 2017 : l'émergence de perspectives  | 82         |
| Conclusion   | 89         |
| <br>   |            |
| <b>II. LE PROCESSUS DE CO-CREATION ET SON OBSERVATION</b>  | <b>91</b>  |
| <br>   |            |
| <b>1. Des entretiens semi-directifs au service de l'analyse du processus de co-création</b>                      | <b>91</b>  |
| <br>   |            |
| <b>2. L'observation du processus de co-création : Quelques enseignements à retenir pour les phases suivantes</b> | <b>95</b>  |
| 1 <sup>er</sup> enseignement   | 95         |
| 2 <sup>ème</sup> enseignement  | 97         |
| 3 <sup>ème</sup> enseignement  | 99         |
| 4 <sup>ème</sup> enseignement  | 105        |
| 5 <sup>ème</sup> enseignement  | 105        |
| 6 <sup>ème</sup> enseignement  | 108        |
| 7 <sup>ème</sup> enseignement  | 111        |
| 8 <sup>ème</sup> enseignement  | 113        |
| <br>   |            |
| <b>CONCLUSION ET PERSPECTIVES : DU DIAGNOSTIC A LA PROSPECTIVE</b>   | <b>116</b> |
| <br>   |            |
| <b>BIBLIOGRAPHIE</b>   | <b>120</b> |
| <br>   |            |
| <b>ANNEXES</b>   | <b>123</b> |
| <br>   |            |
| ANNEXE 1 : Présentation du projet Solemprim – Groupe d'Achat en Commun (GAC) du Centre Social Protestant         | 123        |
| <br>   |            |
| ANNEXE 2 : Invitation des bénéficiaires au diagnostic transversal  | 125        |
| <br>   |            |
| ANNEXE 3 : Exemples de fiche technique   | 126        |
| <br>   |            |
| ANNEXE 4 : « <i>L'aide alimentaire, c'est...</i> » – Résultats   | 128        |
| <br>   |            |
| ANNEXE 5 : « <i>Pour moi, bien se nourrir c'est...</i> » – Résultats   | 132        |
| <br>   |            |
| ANNEXE 6 : Retranscription de l'entretien mené avec Pierre-Michel Rousseau (CPAS d'Ixelles)                      | 140        |

## Introduction

---

Ce rapport présente l'état d'avancement du projet Solenprim<sup>1</sup> au terme de sa première année de réalisation. Il est structuré en deux grandes parties.

La première intitulée « *La réalisation du diagnostic* » **(I)** revient, tout d'abord, sur les trois grands objectifs de la phase de diagnostic, à savoir: la coproduction de savoirs et la formalisation d'une expertise partagée, la stabilisation et l'appropriation d'une problématisation commune et enfin, l'initiation d'une dynamique collective et participative **(1)**. Elle aborde ensuite les différentes questions et difficultés rencontrées lors du démarrage et du développement de cette première phase. Puis elle présente les ajustements apportés au protocole méthodologique pour tenter d'y répondre **(2)**. Un troisième point nous permet de préciser les procédés déployés pour susciter la participation des différents types d'acteurs concernés (intervenants et bénéficiaires de l'aide alimentaire, FdSS et Comité élargi) et d'analyser leur degré de participation et d'implication aux différentes rencontres organisées durant la phase diagnostic **(3)**. Enfin, une fois ce contexte dressé, nous proposerons une première analyse des données récoltées tout au long du diagnostic **(4)**.

La seconde partie, « *Le processus de co-création et son observation* » **(II)**, se consacre à l'observation et à l'analyse du processus de co-création. Il est apparu essentiel de déconstruire la façon dont les différents partenaires se positionnent par rapport au projet *Solenprim*. Dès lors, des entretiens semi-directifs ont été réalisés avec (au moins) un représentant de chaque partenaire du projet. Dans un premier temps, nous aborderons la méthodologie et les outils que les chercheurs de la FdSS ont mobilisés pour réaliser et traiter ces entretiens **(1)**. Parallèlement à ces entretiens individuels, l'observation des différents moments de rencontre collective a permis de formaliser une série de questions et de constats. Nous en retenons une série d'enseignements qui seront utiles pour la mise en œuvre des prochaines étapes du projet **(2)**.

En guise de conclusion, nous présenterons les perspectives qui se dessinent pour les prochaines phases du projet ainsi que le calendrier des activités prévues durant les six prochains mois (de janvier à juin 2017).

---

<sup>1</sup> Pour rappel, le projet prévoit un calendrier de réalisation en trois phases : tout d'abord, une phase « diagnostic » (6 mois, finalement étendue à 10 mois), puis une phase prospective (6 mois également) durant laquelle seront élaborées des propositions de scénarios visant l'amélioration de l'accès à une alimentation de qualité, et enfin, une phase d'implémentation (deux années) durant laquelle les dispositifs choisis seront testés et évalués.

# I. La réalisation du diagnostic

---

## 1. Retour sur les grands objectifs de la phase de diagnostic

La phase de diagnostic a été menée dans un triple objectif. Tout d'abord, il s'agissait de **coproduire les savoirs nécessaires à une meilleure compréhension des réalités vécues par les personnes précarisées bénéficiaires de l'aide alimentaire, et des réalités qui traversent le secteur** de l'aide alimentaire (accès aux denrées de qualité, possibilité de partenariat entre acteurs, etc...) **(1)**. Parallèlement à cet objectif prioritairement annoncé, l'enjeu était aussi, au cours de cette phase, de « créer du sens », c'est-à-dire de **stabiliser une problématique de recherche<sup>2</sup> et des perspectives d'actions communes, appropriées par tous (2)**. Enfin, cette phase de travail visait, en rassemblant les acteurs susceptibles de construire et de co-porter de futures actions, une mise en mouvement, pour **impulser une dynamique d'action collective et participative (3)**.

Recueillir des données ancrées dans les réalités des acteurs en présence ; construire une représentation commune du problème que le projet se fixe pour objectif de résoudre ; mais aussi proposer un cadre propice pour que chacun s'engage « en actes » dans le processus de co-création : voici les ambitions associées à cette étape de diagnostic.

### 1) Coproduction de savoirs et formalisation d'une expertise partagée

Tel que les partenaires impliqués l'ont conçu, *Solenprim* repose sur un postulat fort : lorsque des acteurs hétérogènes collaborent dans le but de concevoir et de mettre en œuvre de nouveaux dispositifs, chacun d'eux injecte dans le projet un ensemble de savoirs qui lui appartient. Dans cette perspective, l'atteinte des objectifs finaux (à savoir, favoriser un accès pérenne, via des dispositifs innovants, à une alimentation durable pour les ménages précarisés) nécessite à la fois la mutualisation de ces « savoirs distribués », et un engagement fort de la part des acteurs concernés.<sup>3</sup> C'est dans cette logique que les partenaires se sont engagés dans la phase de diagnostic, en se fixant pour **but d'identifier les freins qui réduisent l'accès à des aliments variés et de qualité, tant du côté des publics précarisés que des organismes distributeurs d'aide alimentaire.**

Les questions de recherche énoncées dans le projet soumis à Innoviris détaillaient ainsi deux volets analytiques à investir :

---

<sup>2</sup> L'expression « stabiliser une problématique de recherche » situe notre propos dans le cadre conceptuel de la « sociologie de la traduction ». Selon cette approche théorique, la « stabilisation » de la problématique représente l'aboutissement d'un nécessaire travail de déconstruction-reconstruction des objectifs du projet de recherche, à réaliser avec l'ensemble des acteurs impliqués.

<sup>3</sup> L'approche théorique proposée par la « sociologie de l'expertise » (TREPOS, 1996) nourrit ce positionnement. Selon elle, l'expertise n'est pas réservée à ceux qui possèdent un titre d' « expert », mais caractérise tous ceux qui se retrouvent en situation de mobiliser leurs savoirs (théoriques, techniques, ou fondés sur l'expérience) dans le but de produire un jugement et, sur cette base, de prendre des décisions. Cette sociologie permet donc d'observer, en situation, quels savoirs sont mis en œuvre par quels types d'acteurs sans déterminer *a priori* qui est expert et qui ne l'est pas.

- Un diagnostic des réalités vécues par les personnes précarisées bénéficiaires de l'aide alimentaire : Quelles sont les différentes contraintes (économiques, sociales, culturelles, psychologiques, etc.) qui pèsent sur les publics précarisés et réduisent leurs possibilités d'accéder à une alimentation de qualité et de varier les usages alimentaires (en particulier des fruits et légumes) ?

- Un diagnostic des réalités du secteur, via l'identification des freins et leviers associés aux contraintes qui pèsent sur les possibilités d'approvisionnement en denrées de qualité, et les possibilités de collaboration entre acteurs de terrain<sup>4</sup>, notamment : Quelles sont les différentes contraintes (administratives, organisationnelles, financières, éthiques, etc.) qui pèsent sur les acteurs du secteur de l'aide alimentaire et limitent leurs possibilités de s'engager plus systématiquement dans un processus de transition vers des systèmes d'alimentation durable ?

**La phase de diagnostic a donc été conçue dans l'objectif de permettre à tous les acteurs impliqués dans la réalité sociale étudiée – usagers des organismes partenaires, acteurs de terrain de première ligne (salariés ou volontaires), acteurs de terrain de seconde ligne (coordinateurs de services, chargés de projets de la Concertation Aide Alimentaire) et chercheurs – de co-définir à partir de leurs savoirs respectifs les enjeux de contexte (freins et leviers) à prendre en compte pour préciser les objectifs opérationnels et les impacts attendus dans le cadre de Solenprim.**

Cette approche considère que des chercheurs qui travaillent seuls à partir de leurs méthodologies traditionnelles, se retrouvent fréquemment dans l'impossibilité de produire l'ensemble des connaissances nécessaires à la réussite d'un projet orienté vers l'action ; et que, même lorsqu'ils estiment être en mesure d'y parvenir, ils ne réussissent pas (ou partiellement seulement) à garantir une appropriation optimale de leurs analyses par celles et ceux auxquels ces dernières sont destinées (c'est-à-dire celles et ceux qui sont *a priori* les plus à même de « s'en saisir » pour « en faire quelque chose de concret »). Plus généralement, ce mode d'engagement dans la recherche considère que tout acteur possède une expérience du social, et est compétent d'une part pour en témoigner, mais aussi pour produire une réflexion sur cette expérience (l'analyser, lui donner du sens). Chercheur ou non, chacun est légitime à se considérer détenteur d'une vérité sur le social, mais d'une vérité parcellaire, souvent expérientielle, qui dépend d'un environnement social direct, de relations sociales, des groupes fréquentés, des organisations et institutions traversées. **Pour guider l'action, chaque regard est pertinent mais reste subjectif, partiel, parcellaire, parfois partial lorsqu'il est chargé de stéréotypes, etc. Le croisement des regards, en revanche, ouvre la voie d'une « expertise distribuée »**, une « expertise dont chacune des composantes est structurellement incomplète (...) et a donc besoin des autres pour produire le jugement attendu » (TREPOS, 2000, p.218).

Coproducteur un état des lieux des difficultés, des besoins et des aspirations des acteurs concernés par le projet permet de récolter des données à visée opératoire. Il s'agit de répondre à des questions du type : « *quels sont les freins qui pèsent sur les acteurs et parmi ceux-ci, quels sont ceux que le projet Solenprim pourrait tenter de lever ?* ». Mais à côté de ce travail d'objectivation des différents regards,

---

<sup>4</sup> Ces acteurs de terrain sont tout autant les acteurs de première ligne, tels que les organismes d'Aide alimentaire (dont les contextes d'activité peuvent être très variés pour les uns et les autres), que des acteurs de seconde ligne, comme par exemple les chargés de mission de la FdSS qui assurent l'animation de la Concertation Aide alimentaire, etc.

et de cette mise à plat des analyses, intérêts et attentes des uns et des autres, l'objectif du diagnostic est aussi et avant tout de « se mettre d'accord », de passer de « ce qui pourrait être fait » à « ce que nous pourrions et aimerions concrètement faire ». La réussite du projet repose en effet sur la reconnaissance d'une problématisation co-construite et son appropriation par le collectif.

## 2) Stabilisation et appropriation d'une problématisation commune et d'objectifs partagés

Le second objectif de notre phase de diagnostic concerne la nécessité de stabiliser une problématique commune, afin de permettre au réseau d'acteurs qui entourent le projet Solenprim de se structurer sur une base solide. Pour la « *sociologie de la traduction* »<sup>5</sup> (également nommée « *sociologie de l'innovation* » et « *sociologie de l'acteur-réseau* ») proposée par Michel CALLON et Bruno LATOUR, la problématisation est une étape fondamentale de tout processus d'innovation ; celle au cours de laquelle un collectif définit les questions qu'il doit résoudre, formalise à la fois le problème qu'il se pose et le langage pertinent pour le traiter. C'est l'une des conditions à réunir pour que les acteurs impliqués parviennent à s'entendre, et ensuite, à agir en commun au-delà de leurs intérêts particuliers. Christine AUDOUX et Anne GILLET (2011) soulignent l'enjeu identitaire qui lui est associé dans les dispositifs de recherche partenariale se fixant un objectif de co-construction de savoirs entre chercheurs et acteurs : « (...) La phase de problématisation constitue le socle de l'interaction partenariale. L'épreuve identitaire en est consubstantielle ; elle permet aux partenaires de se définir et aux différentes identités de « s'associer » au sein du dispositif partenarial. L'énoncé problématisé en constitue l'expression. » (AUDOUX, GILLET, 2011).

Dans le cas de Solenprim, il est important de souligner qu'une première problématisation avait été réalisée au cours de la phase de montage de projet. Bien que l'ensemble des partenaires ait été invité à contribuer aux réflexions, en tant que futurs porteurs de projet, les travailleurs des cellules « *recherche-action* » et « *aide alimentaire* » de la FdSS ont occupé une place particulièrement prépondérante dans toutes les étapes de la conception-rédaction du projet. Pour des raisons essentiellement de timing (nous reviendrons sur ce point), les autres partenaires ont, au cours de ce travail, été consultés *a posteriori* et n'ont pas été réellement associés à la construction des enjeux intégrés dans le projet. Les utilisateurs finaux (c'est-à-dire les bénéficiaires de l'aide alimentaire) étaient quant à eux totalement absents de ce processus. **Dans la limite du cadre contractuel que représente l'offre remise à Innoviris, la phase de diagnostic devait donc veiller à créer les conditions nécessaires pour permettre aux différents acteurs de s'approprier le projet de recherche-action.** Pour cela, il s'agissait d'accueillir le légitime questionnement d'acteurs présentant des logiques, des rationalités, des intérêts et un vocabulaire différents : « *Qu'est-ce que Solenprim ? Quels sont les buts que ce projet poursuit ? Ai-je un intérêt, une place à prendre, un rôle à jouer dans sa mise en œuvre ?* ». Et engager un important travail de « traduction » (CALLON, 1986) afin que l'énoncé initial de notre problématique puisse être éventuellement transformé ou déplacé, devienne compréhensible par tous, et au-delà de cela, qu'il prenne sens pour chacun.

Ce diagnostic se devait donc d'être aussi (et peut-être avant tout) un « dispositif d'intéressement » (CALLON, *op.cit.*p.185), un dispositif visant à constituer un noyau d'acteurs prêts à s'investir dans le réseau en construction ; un dispositif co-créé, tant que possible, bien qu'essentiellement conçu à partir des représentations que les porteurs de projets avaient de « ce que sont et veulent les acteurs

---

<sup>5</sup> Voir entre autres : AKRICH, CALLON, LATOUR (2006).

à enrôler et auxquels s'associer » (CALLON, *op.cit.*, p.189). Michel CALLON résume l'enjeu de l'intéressement de la manière suivante : « L'intéressement, s'il réussit, confirme (plus ou moins complètement) la validité de la problématisation qui, dans le cas contraire, se trouve réfutée » (CALLON, *op.cit.*, p.188).

En privilégiant une approche qui autorise un re-questionnement de la problématique proposée plutôt que de tenter de l'imposer, les objectifs de cette phase de diagnostic font à leur manière échos aux pré-requis de la Recherche Action Participative (RAP) formulés par Jacques CHEVALIER et Michèle BOURASSA au cours de la formation à laquelle notre partenariat a participé en novembre 2016<sup>6</sup> : selon les chercheurs, il est essentiel de permettre une participation active de tous les acteurs à toutes les étapes du projet, « Conception ; Collecte ; Analyse ; Interprétation ; Décision ; Diffusion » (CCAIDD). Si, comme nous le verrons, la co-conception du diagnostic a représenté un défi difficilement atteignable, le souci de réunir tous les ingrédients d'une RAP menée en co-création fût omniprésent tout au long du processus.

Identifier des freins et les thématiser pour mieux les appréhender, fédérer autour du projet, définir une vision commune, ... Nous approchons du dernier objectif prioritaire de cette étape de la recherche : permettre à chacun de s'engager concrètement au sein d'un collectif de co-créateurs (non plus « sur le papier » seulement, mais en s'impliquant dans l'action), et se mettre, collectivement, en mouvement.

### 3) Initier une dynamique collective et participative

Le dernier grand objectif que notre projet voulait atteindre au cours de cette phase de diagnostic tient au fait d'engager un processus d'« agir en commun » et de poser les bases nécessaires pour qu'une dynamique d'action collective puisse ensuite continuer à se développer de façon pérenne.

Le diagnostic n'a donc pas été pensé comme un travail de recherche stricte qui précéderait le moment de l'action, mais comme une étape de celle-ci<sup>7</sup>. Notre perspective rejoint celle développée par BANTUELLE et al. (2000) au sujet du diagnostic communautaire, soulignant que « dès lors qu'il enclenche la dynamique de participation et d'interaction entre les différents acteurs, [il] constitue déjà, en lui-même, le vecteur de pratiques nouvelles » (BANTUELLE et al., 2000, p.26).

En effet, le temps du diagnostic représente l'opportunité, pour un collectif en construction composé d'acteurs qui n'ont pour certains jamais travaillé ensemble, de se rencontrer, de tester ou d'imaginer des possibilités de collaboration dans le cadre d'un travail de plus long terme à orchestrer en commun. L'objectif est ici en partie relationnel, puisque l'implication des différents partenaires (les équipes de la FdSS comprises – Concertation aide alimentaire et cellule Recherch'action), mais aussi,

---

<sup>6</sup> Formation en RAP organisée les 16, 17 et 18 novembre 2016 par le Centre d'appui et donnée par Jacques Chevalier et Michelle Bourassa, chercheurs en RAP.

<sup>7</sup> Les avis sur ce point peuvent diverger sensiblement selon les partenaires. En témoigne une remarque formulée par un chargé de projet de la CAA qui déclarait, en novembre 2016 : « Je suis impatiente d'entrer enfin dans le volet "action" du projet », puis précisait « Je ne dis pas qu'on n'est pas dans l'action déjà aujourd'hui, mais je veux dire que pour moi, le projet deviendra vraiment de l'action lorsque nous aurons commencé à mettre en place des choses concrètes, dans les organismes, sur le terrain » (chargée de projet de la CAA, travail en sous-groupe par projet, formation RAP, novembre 2016). Ce thème sera approfondi dans la partie consacrée à l'analyse du processus de création.

celle des publics (les usagers des organismes partenaires, « utilisateurs finaux des résultats ») dépend de la capacité du collectif à créer des moments propices pour apprendre à se connaître, et au-delà, à se re-connaître (comme étant tous essentiels, parce que complémentaires, pour la réussite du projet). **Pour co-crée, assembler des savoirs détenus par les uns et les autres ne suffit pas. Il faut aussi que se tissent des liens durables entre les êtres qui les portent** : « (...) pour comprendre ce qui relie les partenaires, il est nécessaire de passer du référentiel de l'intéressement à celui de la réciprocité. En effet, ce que montrent ces partenariats, ce sont des "expériences pacifiées de reconnaissance mutuelle" (RICOEUR, 2004, p. 341). Dans ces partenariats, les temps de socialisation autour des productions permettent des confrontations de savoirs et de référentiels, mais constituent non plus des lieux de conflits mais de reconnaissance. Les savoirs sont "mis ensemble" et offrent un support à la reconnaissance de celui qui les porte » (AUDOUX-LEMOINE, 2008).

En rassemblant différents types d'acteurs dans un cadre tout autre que ceux dans lesquels ils sont habitués à se côtoyer, et en revendiquant un principe de non-hiérarchisation des savoirs, le diagnostic veut réduire certains décalages ou rapports inégalitaires qui opèrent dans d'autres contextes, notamment : entre savoirs scientifiques et savoirs profanes ; entre professionnels et usagers (avec un rapport aidant/aidé en partie modifié puisqu'ici, ce sont plutôt les professionnels qui demandent à des usagers de bien vouloir les aider à analyser leur réalité grâce à leur savoirs expérientiels spécifiques) ; ou encore, entre des préoccupations propres aux acteurs de l'aide alimentaire et d'autres qui seraient plus spécifiques au secteur de l'alimentation durable... La réalisation du diagnostic formalise ainsi un réseau de personnes et d'idées qui n'avaient jamais été réunies comme telles auparavant, et engage au passage chacune de ses composantes dans le processus d'innovation en cours d'élaboration.

## Conclusion

Nous allons le voir, la réalisation de ces trois objectifs prioritaires s'est révélée ambitieuse. Pour s'en approcher au plus près, de nombreux ajustements ont dû être effectués : ajustements méthodologiques, ajustements de calendrier, ajustements de regards, de postures et de langages, aussi. Ajustements d'objectifs, enfin, lorsque la projection dans un « faire ensemble » appelait à dépasser le seul constat des freins existants, pour s'autoriser à « rêver » un avenir différent<sup>8</sup>. Un processus de diagnostic long et complexe, mais non moins ludique, retravaillé étape après étape, dans des rencontres de travail aux statuts divers. Le processus s'est déroulé en coulisse d'abord, en comité Solenprim, en comité FdSS, entre réunions internes, formation aux méthodes de l'intelligence collective et autres consultations d'expert, ... en séances officielles ensuite, via la réalisation des diagnostics « locaux », « transversaux », et pour finir « croisé »... invitant à reprendre à notre compte, pour décrire notre dynamique de recherche, la métaphore du navire, qui progresse au jour le jour au gré des éléments et des forces vives qui composent l'équipage, tout en veillant à maintenir le cap sur l'objectif à atteindre : « Car en RAP, l'esprit n'est point ferroviaire : une locomotive, un rail traçant la voie, un horaire précis et une gare à l'horizon. Il est plutôt maritime : un phare comme guide, un équipage réuni dans un même but et toute la mer pour y arriver. » (GELINEAU et al., 2012, p.50).

---

<sup>8</sup> Pour plus de détails sur ce que nous entendons ici par « rêver », voir la description du protocole méthodologique conçu pour réaliser la séance de diagnostic croisé.

## 2. Méthodologie de diagnostic

### 1) Protocole méthodologique initialement envisagé

Lors du montage de projet, nous avons imaginé un protocole méthodologique de diagnostic qui pourrait s'orchestrer au cours d'un unique temps fort : une journée de rencontre, de type « forum », rassemblant dans un même lieu tous les types d'acteurs concernés par le projet :

- les organismes partenaires (via leurs représentants institutionnels et/ou leurs intervenants de terrain),
- leurs publics,
- les chargés de projet de la CAA,
- les chercheurs
- et enfin des membres du « comité élargi » (ces acteurs qui ne sont pas membres du partenariat mais qui sont de près ou de loin concernés par le projet, tels que : d'autres acteurs du secteur de l'aide alimentaire, d'autres fournisseurs, des représentants des autorités publiques, des associations œuvrant dans les secteurs de la lutte contre la pauvreté ou de la consommation durable, etc.)

L'encadré ci-dessous reproduit le résumé des « but », « moyen » et « dispositif méthodologique » envisagés tels que nous les avons alors formulés.

#### **« 1<sup>er</sup> temps : « les racines des difficultés » (phase de diagnostic) / 6 mois**

**But :** Lister et analyser les contraintes (matérielles et symboliques) qui réduisent les capacités d'accès à une alimentation variée et les possibilités d'usages variés des aliments.

**Moyen :** S'inspirer de la méthode Ishikawa\* qui consiste, avec la participation des acteurs concernés par une problématique, à dessiner le diagramme des causes de celle-ci (diagramme en arête de poisson, qui dessinerait ici l'arborescence des racines du problème). Ces causes se répartissent en 5 arêtes (ici, racines primaires), les 5 M pour Matière, Matériels (Moyens et/ou Machines), Méthode, Main d'œuvre et Milieu.

**Dispositif méthodologique :** Organisation d'un world café\*\*, rebaptisé ici : « world smoothies ». Cette méthode consiste à organiser des tables-rondes. Chaque table-ronde est animée par un facilitateur. En lien avec la méthode Ishikawa, chaque table-ronde aborderait un des 5 M (une table aborderait les causes relatives aux moyens, une autre celles relatives aux influences du milieu, etc.) (...) ».

\* Ishikawa K., *La gestion de la qualité : Outils et applications pratiques*, Paris, Dunod, 2007

\*\* Brown J., *The World Café: A Resource Guide for Hosting Conversations That Matter*, Mill Valley, Whole Systems Associates, 2002

Solenprim, demande de financement déposée auprès d'Innoviris, mai 2015, p.38

L'objectif du travail à mener était clairement défini et le protocole visant à l'atteindre avait fait l'objet d'une description précise, comme en témoigne la partie consacrée à la « présentation détaillée des différentes méthodes » dont un extrait est reproduit ci-dessous :

**« World café\* (rebaptisé ici en « world smoothies »)**

(...)

Les participants (une trentaine par séance) sont répartis en autant de groupes que de tables, soit 5 groupes de 6 personnes.

Pendant environ 15 à 20 minutes, ils débattent du thème relatif à leur table de conversation. Une nappe en papier blanc leur permet aussi de s'exprimer par écrit en notant leurs réflexions ou en esquissant un schéma.

Puis ils quittent la table pour se rendre à une autre. Lorsqu'ils arrivent à une autre table où ils aborderont un autre sujet (un autre ensemble de causes), le facilitateur introduit le débat en synthétisant les idées émises par le groupe précédent.

Et ainsi de suite, tous les groupes passent par toutes les tables. (...)

Puis en plénière, les facilitateurs exposent les résultats du travail de chaque table.

A chaque table, nous imaginons ici accroître la convivialité en permettant aux participants de goûter une boisson de fruits et légumes réalisée par des ateliers de bénéficiaires d'organisations d'aide alimentaire. »

\* Brown J., *The World Café: A Resource Guide for Hosting Conversations That Matter*, Mill Valley, Whole Systems Associates, 2002

Solenprim, demande de financement déposée auprès d'Innoviris, mai 2015, p.42

Dès le lancement du projet, les premières réunions visant à se projeter dans la mise en œuvre concrète de ce travail nous ont amenés à envisager des ajustements : le plus révélateur concerne la temporalité de réalisation du diagnostic. En lieu et place d'une journée de forum, c'est vers un diagnostic réalisé de façon progressive, en séances multiples et « en étapes », que nous nous sommes orientés.

## **2) Questionnements, difficultés identifiées et ajustements réalisés**

Les échanges au sein du comité FdSS<sup>9</sup> et du comité Solenprim<sup>10</sup> ont rapidement fait émerger des questions relatives à la faisabilité du diagnostic tel qu'imaginé dans le projet initial. Pour atteindre les objectifs fixés, le processus de diagnostic méritait d'être en partie repensé.

Le tableau présenté pages suivantes résume les questions et difficultés qui se sont posées lors de nos diverses séances de réflexions collectives, et reprend certains des ajustements réalisés pour tenter d'y remédier. Si une partie de ces ajustements a pu être pensée et mise en place en amont de la réalisation du diagnostic, des réaménagements sont quant à eux intervenus plus tard, au gré des nouvelles questions que soulevait la dynamique de diagnostic au fur et à mesure de son avancée.

<sup>9</sup> Réunion interne FdSS du 16 janvier 2016 consacrée au lancement du projet et à la planification des réunions du comité Solenprim à venir.

<sup>10</sup> Trois réunions du Comité Solenprim (comité rassemblant le partenariat officiel investi dans le projet) ont été organisées en février et mars 2016 dans le but de poser des bases de fonctionnement et d'engager le processus de recherche-action en co-creation : une première réunion administrative a permis d'aborder les accords de collaboration, les jalons et le plan d'action. Une seconde, tenue le 23 février 2016, visait à faire connaissance avec les membres du centre d'appui, et à soulever un certain nombre de questions de fond relatives à la mise en œuvre du projet. Enfin, la rencontre du 14 mars fût consacrée à une présentation des partenaires (en attente de mieux se connaître) et à la préparation de la phase diagnostic.

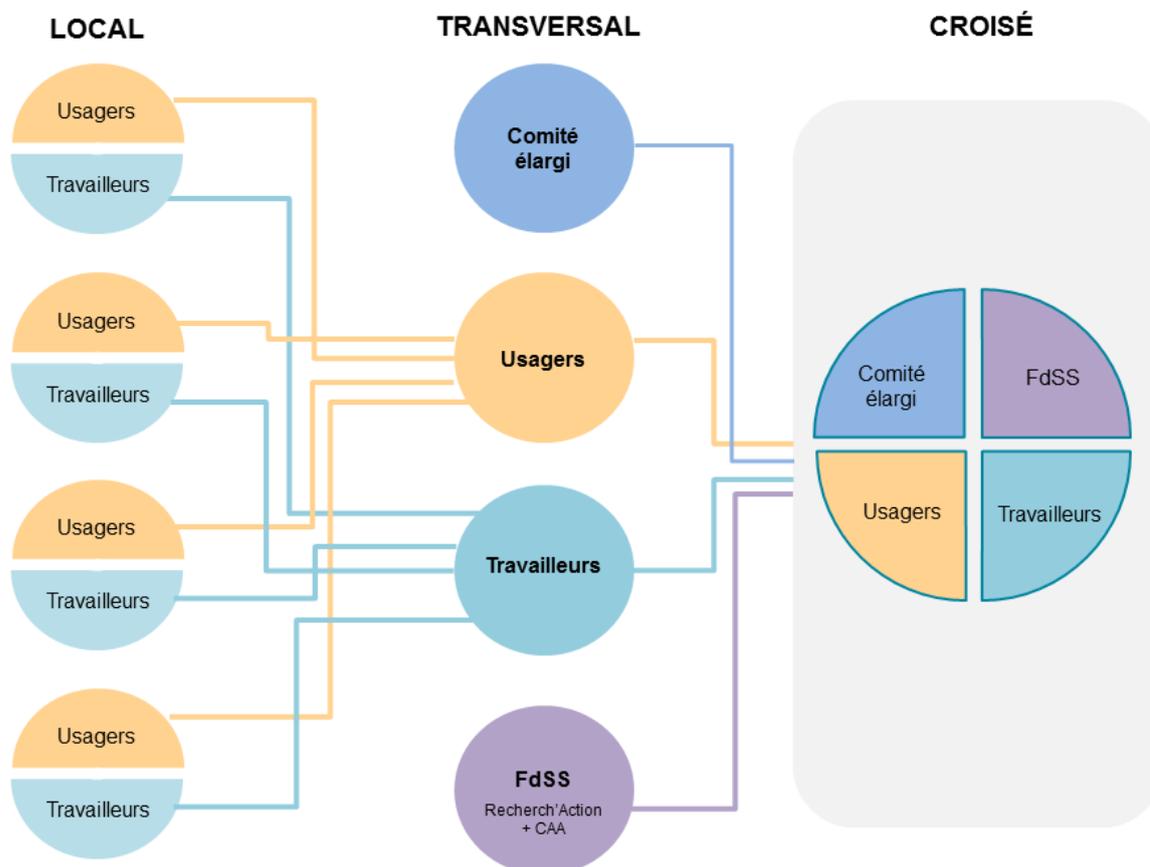
| EVOLUTION DU DISPOSITIF DE DIAGNOSTIC                 | Exemples de questions soulevées   | Difficultés anticipées  | Ajustements réalisés <u>avant de débiter</u> le diagnostic   | Ajustements réalisés <u>plus tard</u> , dans le courant du diagnostic  |
|---|---|---|--|--|
| <b>Les objectifs / co-production de connaissances</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Que voulons-nous obtenir ? Le diagnostic des freins est-il notre unique objectif ?</li> <li>- De quels freins parle-t-on ? Ceux vécus par les bénéficiaires ? Ceux que rencontrent les organismes ? Les deux ?</li> <li>- Le diagnostic doit-il se limiter à la recherche des « causes » de ces freins ? Si non, faut-il passer des « causes » aux « attentes et besoins » ? Dans ce cas, comment ?</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manque de clarté sur le cadre dans lequel s'intègre ce diagnostic : les <b>représentations sur l'aide alimentaire</b> peuvent être très différentes selon les types d'acteurs.</li> <li>- Risque de développer une <b>approche normative</b> de « l'alimentation de qualité ».</li> <li>- Risque lié au fait de <b>mettre l'accent uniquement sur les freins</b> : certains peuvent être considérés comme impossibles à lever ; <b>déforcer le potentiel de changement</b> que représente le projet</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Prévoir un travail de mise à plat des représentations</b> concernant : <ul style="list-style-type: none"> <li>* l'aide alimentaire</li> <li>* la définition du « bien se nourrir »</li> </ul> </li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ne pas en rester aux freins, <b>engager un début de réflexion sur les possibles</b></li> <li>- Co-produire, au terme du diagnostic, un « objet-trace » permettant de matérialiser le travail collectif réalisé</li> </ul> |
| <b>Les acteurs et leur participation<sup>11</sup></b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Qui doit être représenté ? Bénéficiaires, Intervenants, chercheurs mais aussi : acteurs institutionnels et politiques ? autres acteurs associatifs ? alimentation durable ?</li> <li>- Comment s'assurer de leur participation ?</li> </ul>  | <p><b>La participation</b> : ne pas parvenir à mobiliser les différents acteurs et/ou à maintenir leur engagement sur un plus long terme :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* <b>Pour les publics</b> des organismes, deux freins à la participation sont soulignés : la mixité sociale et la difficulté à se déplacer (mobilité spatiale)</li> <li>* <b>Pour les équipes</b>, les freins peuvent se situer du côté du manque de temps, de la</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- En amont du diagnostic, <b>présenter localement le projet</b> Solenprim à chaque équipe d'intervenants et, aux groupes de bénéficiaires existants.</li> <li>- Prévoir un premier moment de <b>réflexion en groupes non mixtes</b> (les bénéficiaires entre eux, les intervenants entre eux, etc.)</li> <li>- <b>Aller chercher les gens localement, là</b></li> </ul> |  |

<sup>11</sup> La question de la participation des bénéficiaires s'est posée de façon récurrente au sein du partenariat. Elle est traitée plus en profondeur dans la partie de ce rapport consacrée à la dynamique participative de la phase de diagnostic, et dans celle consacrée à l'analyse du processus de co-création.

|   |   |   |  |  |
|---|---|---|--|--|
|   |   | faible connaissance des objectifs du projet (ne pas se sentir concerné), de la position de la hiérarchie (ne pas se sentir autorisé à s'impliquer pleinement)   | <b>où ils sont</b> (faire des diagnostics locaux)  |  |
| <b>Les outils, les méthodes, et l'animation</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Quelles animations prévoir pour faire connaissance et créer un cadre favorable à l'expression de tous ?</li> <li>- Les méthodes d'Ishikawa et du w-World Café représentent-elles une boîte à outils suffisante pour répondre à nos objectifs ?</li> <li>- Le Word café permettra-t-il à tous de s'exprimer ? (hiérarchies de statuts, rapport aidants/aidés, etc.)</li> <li>- Les « 5 M » représentent-ils des catégories adaptées et facilement compréhensibles par tous ?</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ne pas parvenir à mettre les participants en confiance</li> <li>- Ne pas réussir à présenter de façon claire les objectifs du projet Solenprim en général et les objectifs du diagnostic en particulier</li> <li>- Prévoir des <b>animations inadaptées aux participants</b>, notamment aux bénéficiaires des organismes</li> <li>- Mal placer le curseur entre des objectifs qui semblent contradictoires: <b>Etre accessible (mais superficiel ?) VS co-produire des analyses précises et argumentées</b> (mais prendre le risque de ne pas être compris de certains participants)</li> <li>- <b>Reproduire des logiques de hiérarchisation des savoirs</b></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Prendre le temps de s'outiller, de se former</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>* aux méthodes d'animation en intelligence collective</li> <li>* Informer, comme demandé, le Centre d'Appui de nos besoins en formation</li> </ul> </li> <li>- Principe de symétrie : <b>Soumettre tous les acteurs, chercheurs compris, à un même dispositif d'animation</b>, conçu pour que chacun puisse aisément s'exprimer, sous différentes formes (ex. difficultés avec la langue → dessins)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Solliciter du conseil et des expertises externes</b> dès que nécessaire</li> <li>- Intégrer les enseignements issus de la formation en RAP (organisée sur initiative du Centre d'Appui)</li> </ul> |
| <b>Temporalité de réalisation du diagnostic</b> | Les objectifs fixés sont-ils réalisables dans le cadre d'un diagnostic qui se déroulerait sur une unique journée ?  | <b>Manque de temps pour permettre aux participants de comprendre les objectifs du projet, de s'approprier les méthodes et animations proposées, de socialiser entre eux</b> : ne pas parvenir à remplir les objectifs fixés   | <b>Etaler le diagnostic dans le temps, en procédant par étapes</b> (diagnostics locaux non mixtes, puis transversaux non mixtes, puis une séance croisée)  | <b>Allonger la période relative à la phase de diagnostic</b> jusqu'en octobre 2016   |

### 3) Nouveau schéma de diagnostic : Une phase « diagnostic » en trois temps

Forts de ces questionnements, nous avons élaboré une « phase de diagnostic » en trois temps composée de séances locales (étape 1), de séances transversales (étape 2), puis d'une séance finale dite « de diagnostic croisé » (étape 3).



#### A. Précisions préalables concernant le choix des méthodes d'animation et le design des séances

Avant de détailler les objectifs et méthodologies déployées à chacune de ces étapes, précisons que les différents partenaires ont pu acquérir de **nouvelles compétences en méthodes d'intelligence collective dans le cadre d'une formation animée par Collectiv-a**. Ce moment a permis aux personnes présentes d'expérimenter, *via* divers exercices pratiques, la philosophie de « non-hiérarchisation des savoirs » revendiquée par le projet ; d'outiller le collectif en vue de faciliter ses collaborations à venir ; et d'examiner collectivement la pertinence de ces mêmes méthodes pour animer les séances de diagnostic. **Les déroulés des séances de diagnostic local et puis de diagnostic transversal (présentés ci-après) ont été élaborés sur base des techniques acquises lors de cette formation**<sup>12</sup>. La séance de

<sup>12</sup> Nous aborderons la question de la répartition des rôles entre les différents partenaires (notamment en matière de conception des dispositifs de diagnostic) dans la partie consacrée à l'analyse du processus de co-création.

diagnostic croisé a quant à elle nécessité de réaliser, en cours de route, un important travail de redéfinition des objectifs qui lui étaient associés. L'entièreté d'une réunion du comité Solenprim a été consacrée à cela<sup>13</sup>. A cette occasion, il a été décidé de solliciter les conseils de François Jegou, expert en strategic design<sup>14</sup>, puis, à nouveau, de Chloé Crokart de l'asbl Collectiv-A. Une rencontre avec chacun d'eux a permis de bénéficier de leurs expertises respectives pour que nous puissions, à partir de là :

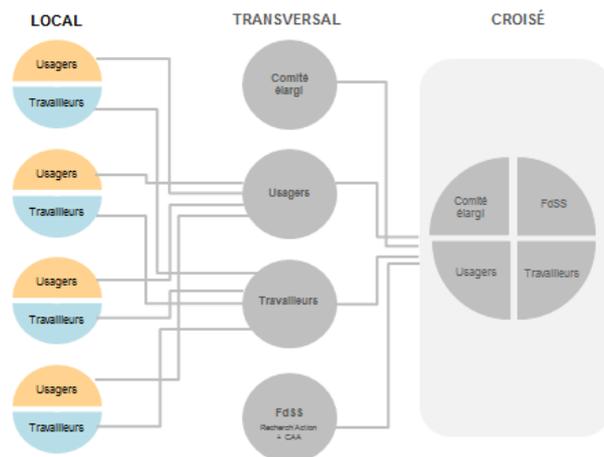
- préciser les intentions associées à cette séance finale puis adapter les dispositifs d'animation au regard de celles-ci,
- s'assurer de la faisabilité et de la pertinence du déroulé de séance que nous avons envisagé.

D'une manière générale, l'animation des séances a été assurée par des travailleurs de la Concertation Aide Alimentaire et de la cellule recherche'action de la FdSS, à l'exception du diagnostic transversal « FdSS » dont l'animation a été confiée à Collectiv-A.

Un planning détaillé reprenant les dates de chaque séance organisée est présenté dans le rapport d'activité qui accompagne ce rapport scientifique.

## B. Les diagnostics locaux

Le premier temps de cette phase du projet visait la réalisation de 8 séances de diagnostics locaux : deux séances dans chacun des organismes d'aide alimentaire partenaires, l'une avec les intervenants (professionnels et/ou volontaires), l'autre avec des usagers de l'organisme (des bénéficiaires de l'aide alimentaire de préférence mais pas exclusivement)<sup>15</sup>.



a. Deux principes ont guidé le choix d'organiser cette première étape :

- La nécessité de s'inscrire dans un **niveau « local »** :

En se déplaçant au sein des organismes, l'impact de certains freins susceptibles de jouer sur la participation des acteurs était réduit ou levé :

- celui relatif aux problèmes de disponibilité, en particulier du côté des intervenants<sup>16</sup>

<sup>13</sup> Réunion du comité Solenprim, du 27 septembre 2016.

<sup>14</sup> François Jegou est directeur de Strategicdesignscenarios (<http://www.strategicdesignscenarios.net/>).

<sup>15</sup> En pratique, dans l'un des organismes (le CPAS de Berchem-Sainte-Agathe), une seule séance a eu lieu, celle rassemblant des bénéficiaires. Nous reviendrons sur ce point.

<sup>16</sup> Pour une analyse des pressions qui pèsent sur les travailleurs sociaux, notamment en termes de charge de travail et de temps d'intervention limité, voir par exemple : RAVON (2009) ; ou SERRE et VLEMINCKX (2015).

- celui relatif aux difficultés de mobilité, touchant plus spécifiquement les usagers<sup>17</sup>.

D'autre part, ce choix autorisait la formalisation d'analyses tenant compte du contexte local spécifique dans lequel les acteurs évoluent, celui d'un quartier, des populations qui y résident, d'un organisme, d'un contexte institutionnel ou encore d'une dynamique d'équipe particulière, etc. Notre hypothèse étant ici que certains freins peuvent dépendre de ces variables spécifiques, et que leur prise en compte facilitera la conception d'actions concrètes en phase avec les réalités locales.

- La pertinence de prévoir des rencontres **non-mixtes** (statut identique des participants) :

En proposant aux participants de débiter le diagnostic dans « des espaces de paroles homogènes dits de non-mixité » (GELINEAU et al., 2012, p.48), nous anticipions les difficultés (voire les violences symboliques) que peut produire une mise en présence d'acteurs issus de mondes sociaux différents, qui ne se connaissent pas.

S'agissant de favoriser l'expression d'une expertise portée par des personnes précarisées, la littérature scientifique souligne la pertinence de ce type d'approche : « Dans ces espaces [non mixtes], des personnes en situation de pauvreté se retrouvent entre elles – il en est de même pour les praticien(ne)s, afin de nommer, d'asseoir, de consolider leur savoirs. Ces espaces de paroles non mixtes sont aussi des espaces d'analyse, car ils favorisent le classique passage du « je » au « nous » : c'est-à-dire la (re)connaissance qu'une personne n'est pas seule à vivre une expérience et à tenter de la résoudre, créant ainsi un momentum pour explorer collectivement les mécanismes d'exclusion et de discuter des pistes de solution. » (GELINEAU et al., *op.cit.*).

#### b. Le dispositif d'animation :

Une animation quasi-identique a été proposée aux groupes composés d'intervenants de l'organisme et aux groupes composés d'usagers. Elle était structurée autour de 3 axes de travail :

- Les représentations de chacun concernant l'aide alimentaire
- Les représentations de chacun concernant ce que recouvre l'expression « bien se nourrir »
- L'identification et l'analyse des difficultés et freins qui empêchent l'accès aux différents critères du « bien se nourrir » (selon la co-définition élaborée au cours de l'étape précédente).

Ainsi, après une brève animation permettant de faire connaissance et de rappeler les objectifs de la séance, un brainstorming sur l'aide alimentaire visait à mettre à plat la manière dont chacun se représente cette réalité sociale, au départ de sa propre expérience. Il visait également à poser le contexte qui servirait de fil rouge à la réflexion. L'exercice suivant avait quant à lui pour but de faire émerger les visions subjectives de chacun sur ce que recouvre le concept de « bien se nourrir », et d'obtenir un tableau collectivement construit (une co-définition) offrant une vue d'ensemble de tous

---

<sup>17</sup> Pour une analyse compréhensive de l'ancrage des populations précarisées dans leur quartier et la tendance de ces publics à privilégier des ressources de proximité, voir notamment : FOL (2010)

les critères (quantitatifs, qualitatifs, contextuels, etc.) susceptibles d'influencer des attentes en la matière, au-delà, c'était notre hypothèse, du seul « contenu de l'assiette ». Prenant pour point de départ les données produites au cours des étapes précédentes, une animation s'inspirant de la méthode d'Ishikawa permettait ensuite d'identifier les freins et difficultés qui empêchent les personnes précarisées d'accéder à la possibilité de « bien se nourrir ». Avec les équipes d'intervenants, la question des freins qui empêchent les organismes de proposer à leurs publics précarisés des dispositifs allant dans ce sens était également posée. Les freins estimés « les plus bloquants » (identifiés par vote, à l'aide de gommettes) ont fait l'objet d'un approfondissement en sous-groupes et de synthèses présentées sur posters.

Le déroulé présenté dans le tableau ci-dessous détaille les outils méthodologiques déployés, les formulations utilisées et le timing suivi. Il a été utilisé de manière standardisée avec tous les groupes rencontrés.

### **Les diagnostics locaux « usagers » et « intervenants » Déroulé de séance (illustré)**

| <b>Phases</b>                   | <b>Dispositifs d'animation</b>   | <b>Timing</b> |
|---------------------------------|--|---------------|
| <b>Accueil</b>                  | <p><b>Déroulé :</b></p> <p>A. Tour de table de présentation au cours duquel chacun (animatrices comprises) est invité à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Se présenter (nom)</li> <li>▶ répondre à la question : « Que savez-vous du projet ? »</li> <li>▶ et communiquer leur humeur du jour en choisissant et commentant une carte du jeu Dixit.</li> </ul> <p>B. Les animatrices :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ apportent des compléments d'info ou clarifient certains éléments sur le projet</li> <li>▶ expliquent quels seront leurs rôles respectifs durant l'animation</li> <li>▶ évoquent le fait qu'un groupe de travail transversal aura lieu et qu'à cette occasion, ils devront créer un support sur lequel seront synthétisées les réflexions du jour.</li> </ul> <p><b>Objectifs :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Briser la glace</li> <li>▶ Connaitre la vision des participants sur le projet Solenprim et ses objectifs.</li> </ul> | 20'           |
| <b>Brainstorming sur l'aide</b> | <p><b>Déroulé :</b></p> <p>Tour de table au cours duquel chacun est invité à donner une idée sur ce que lui évoque l'AA et à l'expliquer en une minute. (1')</p>   | 15'           |

|   |  |     |
|---|--|-----|
| alimentaire                             | <p><b>Objectifs :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Mettre à plat la manière dont chacun se représente l'AA, au départ de sa propre expérience.</li> <li>▶ Planter le contexte qui sert de fil rouge à la réflexion.</li> </ul>   |     |
| « Pour moi, bien se nourrir c'est... »  | <p><b>Déroulé :</b></p> <p>Tour de table au cours duquel chacun complète la phrase suivante par un mot/une idée : « Pour moi, bien se nourrir, c'est... ». Le tour se poursuit tant que le sujet n'est pas épuisé, tant que l'un ou l'autre a encore une idée à soumettre.</p> <p>L'animateur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ prend note ou dessine ces idées sur un panneau</li> <li>▶ et lorsque le sujet est épuisé, il répartit toutes les idées par catégorie. Idée de catégories : <i>valeurs, contexte, assiette, ressource et environnement matériel, habitudes de vie, santé,...</i></li> </ul> <p><b>Objectifs :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Mettre à plat les visions subjectives de chacun sur le « bien se nourrir »</li> <li>▶ Avoir un tableau construit collectivement qui reprend toutes les représentations de ce qu'est « bien manger » et qui devient le cadre/point de départ de la réflexion.</li> </ul> <p><b>Points d'attention :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Veiller à faire respecter le tour de table. Chacun parle à son tour.</li> <li>▶ Expliquer aux personnes qu'elles peuvent « passer » si elles n'ont plus d'idée : « Pas de pression ».</li> <li>▶ Des questions de relance peuvent être amenées par les animateurs lorsque le tour de table est épuisé. Celles-ci doivent être inscrites sur l'affiche.</li> </ul> <div data-bbox="699 1503 1002 1805" data-label="Image"> </div> <p style="text-align: center;"><b>Diagnostic local "bénéficiaires", 26/05/2016</b></p> | 10' |
| Identifier les freins : Poisson 1-2-4-8 | <p><b>Préalables :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Avoir dessiné un poisson avec arêtes sur un tableau/une grande feuille.</li> </ul>   | 30' |

|  |  |     |
|--|--|-----|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Former des groupes de deux (selon des critères ludiques : pomme, poire, taille des chaussures,...).</li> <li>▶ Informer les personnes sur le fait qu'elles vont devoir répondre à la question suivante (5') :</li> </ul> <p><u>Pour les groupes de bénéficiaires</u> : « <i>Quelles sont les difficultés que je rencontre et qui m'empêchent, dans ma vie quotidienne, de 'bien me nourrir' ?</i> »</p> <p><u>Pour les groupes de professionnels</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ « <i>Quelles sont les difficultés que les bénéficiaires rencontrent dans leur vie quotidienne pour 'bien se nourrir' ?</i> »</li> <li>▶ « <i>Quelles sont les difficultés que votre organisme rencontre pour garantir aux bénéficiaires un accès à une alimentation de qualité ?</i> »</li> </ul> <div data-bbox="699 763 1002 958" style="text-align: center;"> </div> <p style="text-align: center;"><b>Diagnostic local "intervenants", 10/10/2016</b></p> <p><b>Déroulé :</b><br/>L'animateur propose aux personnes de répondre à la question <b>en quatre temps</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Individuellement : la personne inscrit sur une feuille toutes les idées qui lui viennent en tête. (5')</li> <li>▶ Par deux : les binômes, préalablement constitués, échangent sur leurs réponses respectives. (5')</li> <li>▶ Par quatre : deux groupes de binômes se réunissent, échangent leurs idées et les synthétisent sur des post-it (pas de nombre limité de post-it ) (5')</li> <li>▶ En grand groupe : tous les groupes présentent leurs post-it et les collent sur le poisson. Des questions d'éclaircissement et des échanges sont possibles. (10')</li> </ul> <p><b>Objectif</b> : Faire émerger les freins qui empêchent « de bien se nourrir ».</p> <p><b>Points d'attention</b> : Bien préciser à l'oral que les freins qu'ils identifient peuvent être en lien avec l'ensemble des dimensions de leur vie quotidienne. Attention cependant à ne pas orienter leurs réponses.</p> |     |
| <b>PAUSE (10-15')</b>                  |  |     |
| <b>Approfondir les freins les plus</b> | <p><b>Préalables :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Les gommettes de couleur : chaque participant colle quatre</li> </ul>  | 60' |

**bloquants : le  
« World Café »**

gommettes sur les quatre freins qui lui semblent les plus importants à traiter.

- ▶ Les quatre freins (six selon le nombre de personnes) qui ont récolté le plus de gommettes sont mis au travail durant le World café. (5')



**Diagnostic local "intervenants", 24/05/2016**

**Déroulé en trois temps (quatre si on choisit six freins) :**

**1er temps (14') :**

- ▶ Les personnes sont réparties sur deux tables différentes (trois tables selon le nombre de personnes) : Table I, Table II. Par table, il y a un animateur fixe (nous) et deux freins à travailler.
- ▶ A chaque table, les participants sont invités à travailler sur les deux freins : (7'/frein → 14' en tout)

**2e temps (16') :**

- ▶ Une fois le temps écoulé à la première table, les participants de la table I vont à la table II et vice-versa.
- ▶ Les animateurs, restés à chacune des tables, font un bref résumé (2' max) des échanges du précédent groupe au nouveau groupe.
- ▶ Ce nouveau groupe est invité à travailler le frein de la nouvelle table. (7'/frein → 14' en tout)

*Questions de relance : Est-ce un frein pour tout le monde ? D'où vient-il ? Qui/quoi en est la cause ? Comment ce frein se traduit-il dans votre quotidien ? Qu'est-ce que ce frein produit ? Quelles seraient des pistes de solution par rapport à ce frein ?*

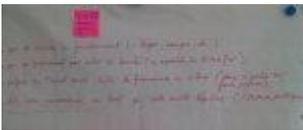
**3e temps (15') :**

- ▶ Les animateurs présents sur les deux tables exposent de manière synthétique ce qui est ressorti des échanges.
- ▶ Le groupe peut y réagir, échanger.

**Objectif** : Affiner la compréhension de certains freins.

**Points d'attention** :

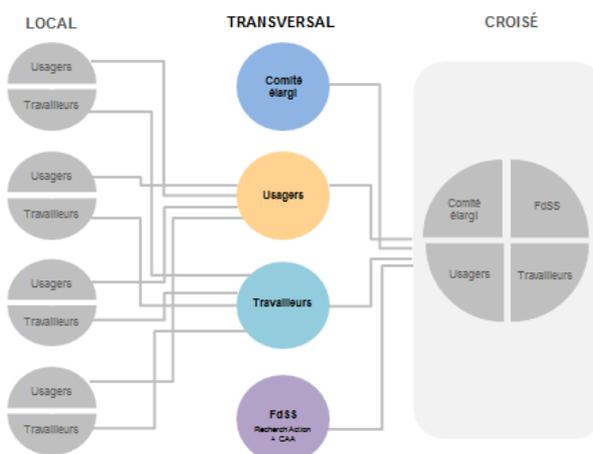
- ▶ A chaque table, veiller à ce qu'il y ait, en plus de l'animateur, minimum deux personnes.

|                     |  |             |
|---------------------|--|-------------|
|                     | <p>► Questions de relance pour les animateurs : quelle est l'ampleur du frein (sociétal, institutionnel, individuel,...) ? Quelle en est la cause ?</p>  <p><b>Diagnostic local "bénéficiaires", 26/05/2016</b></p>  <p><b>Diagnostic local "intervenants", 10/05/2016</b></p> |             |
| <b>Conclusion</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>► Evaluation du dispositif d'animation</li> <li>► Rappel de la date de la rencontre transversale</li> <li>► Consignes concernant l'exercice de restitution qui leur est demandé</li> </ul>  | 15'         |
| <b>TIMING TOTAL</b> |  | <b>2h45</b> |

Le matériel produit (posters) lors des diagnostics locaux a été conservé par les participants de manière à ce qu'ils puissent élaborer des synthèses à présenter à l'occasion des diagnostics transversaux.

### C. Les diagnostics transversaux

Le deuxième temps de cette phase du projet fût consacré à la réalisation des diagnostics transversaux.



### a. Quatre séances organisées

- Les deux premières visaient à poursuivre le travail engagé par les intervenants et les bénéficiaires en les invitant à mutualiser les analyses produites localement, mais en maintenant, à ce stade, une logique de non-mixité.

- Des **représentants des bénéficiaires** de toutes les organisations partenaires<sup>18</sup> ont été invités à partager leurs productions au cours d'une séance commune.
- Des **représentants des équipes** de toutes les organisations partenaires également.

- Deux autres séances de diagnostic transversal ont été organisées :

- un « **diagnostic FdSS** », réunissant la Cellule recherche'action et la Concertation Aide Alimentaire (CAA).
- un **diagnostic « comité élargi »**, planifié afin de recueillir l'expertise d'acteurs périphériques au projet, intéressés et concernés de près ou de loin par les questions soulevées dans le cadre de Solenprim (RABAD, Banque alimentaire, service social généraliste,...).

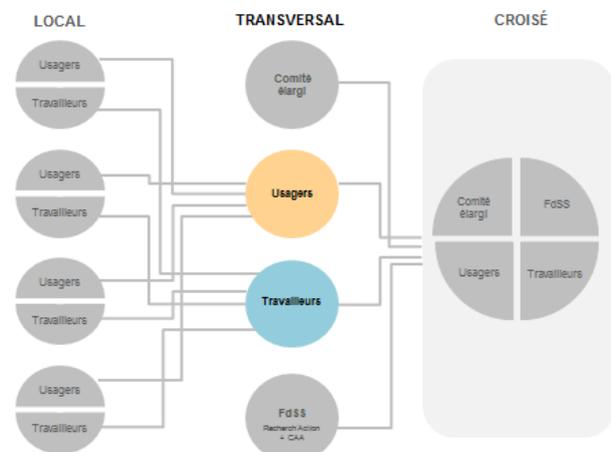
### b. Le dispositif d'animation des diagnostics transversaux « usagers » et « intervenants »

Le dispositif d'animation (voir le déroulé présenté dans le tableau ci-après) de ces séances transversales a été construit dans le but de répondre à deux grands objectifs, à savoir :

- Mutualiser les analyses produites dans les diagnostics locaux, afin de disposer d'une vue d'ensemble des freins identifiés par les usagers (/ par les intervenants)

- Approfondir l'analyse et la compréhension des freins en effectuant un double travail de pondération :

- identifier ceux qui sont « les plus pesants / bloquants »
- identifier ceux sur lesquels il est possible d'agir (c'est-à-dire ceux sur lesquels on estime que des marges de manœuvre existent) et préciser, parmi ces derniers, ceux que le groupe aimerait voir traiter en priorité dans le cadre du projet Solenprim.



<sup>18</sup> Cette séance transversale délocalisée n'a pas rencontré la participation attendue. Nous reviendrons sur ce point lorsque nous traiterons de la question délicate de l'intéressement des bénéficiaires dans la partie consacrée à l'analyse du processus de co-création.

**Les diagnostics transversaux « usagers » et « intervenants »**  
**Déroulé de séance**

| Phases   | Dispositifs d'animation  | Timing<br>(+matériel)  |
|--|--|--|
| Accueil  | <p><b>Déroulé :</b></p> <p><b>A. Tour de table de présentation</b> au cours duquel chacun (animatrices comprises) est invité à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Se présenter (nom et prénom)</li> <li>▶ répondre à la question : « <i>Quel est votre plat préféré ?</i> »</li> </ul> <p><b>B. Rappel du cadre de la recherche</b> (le contexte) par les animatrices</p> <p><b>C. programme de la matinée</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 1<sup>er</sup> temps : rassembler les productions faites par dans les diagnostics locaux</li> <li>▶ 2<sup>ème</sup> temps : Approfondir le travail sur les freins et identifier ceux qui mériteraient d'être mis au travail dans le cadre du projet Solenprim.</li> </ul> <p><b>Objectifs :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Briser la glace</li> <li>▶ Rappeler le contexte du projet <i>Solenprim</i>, ses objectifs et le cadre dans lequel s'insère cette matinée.</li> </ul> <p><b>Point d'attention :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Insister sur la finalité du projet (donner du sens).</li> </ul> | <p>10'</p> <p><i>Support :<br/>affiche<br/>résumant le<br/>cadre de la<br/>recherche</i></p> |
| <b>PREMIERE PARTIE : mutualiser les analyses des diagnostics locaux</b>            |  |  |
| <p><b>I.1.</b><br/><b>Présentation des « synthèses » par sous-groupe local</b></p> | <p><b>Déroulé :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Chaque sous-groupe présente les résultats de son travail réalisé lors des diagnostics locaux</li> <li>▶ Un petit temps de questions-réponses est ouvert entre chaque présentation.</li> </ul> <p><b>Objectifs :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Présenter les productions des différents groupes locaux</li> <li>▶ Mettre à plat les freins identifiés dans le groupe de bénéficiaires de chaque organisation.</li> </ul>  | <p>40'</p> <p>(10' par sous - groupe)</p> <p><i>Posters de chaque groupe</i></p>             |

|  |   |   |
|--|---|---|
|  | <p><b>Points d'attention:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Veiller au timing et à la mise en évidence des freins</li> <li>▶ Soutenir la présentation si nécessaire (questions de clarification, de compréhension).</li> </ul>   |   |
| <p><b>I.2.</b><br/><b>Présentation de la mindmap de synthèse des freins</b><br/>(réalisée par les chercheurs)</p>  | <p><b>Déroulé :</b></p> <p>Une chercheuse :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ présente une mindmap<sup>19</sup> des freins réalisée par la cellule recherch'action (affichée à l'écran avec le projecteur)</li> <li>▶ distribue la mindmap à chaque participant et leur demande de la « commenter »</li> <li>▶ discute avec le collectif des différentes catégories et réajuste si besoin (en modifiant un nom de catégorie, etc...).</li> </ul> <p><b>Objectifs :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ A partir des apports analytiques des chercheurs, commenter collectivement une synthèse globale de tous les freins identifiés par l'ensemble des groupes</li> <li>▶ Poser un cadre de réflexion.</li> </ul> <p><b>Point d'attention :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Veiller au visuel de la présentation.</li> </ul> | <p>10'</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 MindMap format électronique</li> <li>- Rétroprojecteur</li> <li>- 20 MindMap A4</li> <li>- Post-it</li> </ul> |
| <i>PAUSE (15 minutes)</i>  |   |   |
| <b>DEUXIEME PARTIE : Poursuivre le travail sur les freins</b>  |   |   |
| <p><b>II.1.</b><br/><b>Lister les freins selon deux critères : (pas) important et (non) possibilité d'agir</b></p> | <p><b>Préalable :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Avoir préparé les post-it avec tous les freins X le nombre de sous-groupes</li> <li>▶ Former des groupes de 3-4 ou 5 personnes selon la taille (avec des critères ludiques : pomme, poire, taille des chaussures, année de naissance, grandeur...)</li> <li>▶ Prévoir un animateur/modérateur principal + 1 animateur et 1 preneur de notes par sous-groupe.</li> </ul> <p><b>Déroulé en 4 étapes, dans chaque sous-groupe :</b></p> <p><b>1) Les freins les plus « empêchant »</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Les post-it des freins sont étalés sur une table</li> <li>▶ Chaque participant est invité à distribuer 10 gommettes sur ces freins, pour identifier ceux qui sont, selon lui, les plus « empêchant /contraignants /pesants » pour accéder à</li> </ul>            | <p>1h15</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les post-it reprenant la liste des freins de la mindmap</li> </ul> <p>15'</p>                                  |

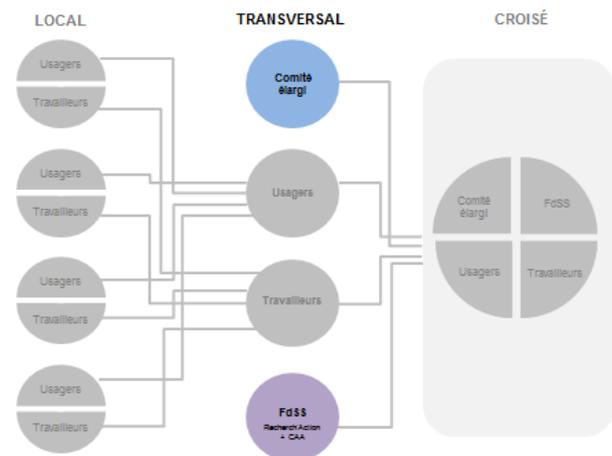
<sup>19</sup> Cette Mindmap propose une synthèse catégorisée des freins mis en évidence durant les diagnostics locaux « intervenants de l'aide alimentaire » ou « bénéficiaires de l'aide alimentaire ».

|                            |   |   |
|----------------------------|---|---|
|                            | <p>l'alimentation de qualité</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ On compte les gommettes pour ne garder que 10 freins maximum.</li> </ul> <p><b>2) Les freins « sur lesquels le projet Solenprim pourrait agir »<br/>(→ agir collectivement)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Tour de table : chacun à son tour, on choisit un frein et on explique pourquoi on le considère comme un frein sur lequel on peut avoir prise. On les entoure</li> <li>▶ On travaille sur tous les freins (pas seulement les plus « empêchant »)</li> <li>▶ On n'en limite pas le nombre et le tour de table continue tant que les participants identifient ce type de freins.</li> </ul> <p><b>3) Parmi ces derniers, on identifie les 5 freins auxquels Solenprim devrait s'atteler prioritairement</b></p> <p>Pour chacun de ces 5 freins, le preneur de notes rédige une fiche technique avec :</p> <p>1°. <i>Pourquoi pensez-vous que ces freins sont ceux sur lesquels on doit agir en priorité ?</i></p> <p>2°. <i>Quelles sont les possibilités d'agir dessus ?</i></p> <p><b>Point d'attention :</b> Bien préciser à l'oral que les freins choisis vont être ceux prioritairement travaillés pendant tout le projet Solenprim.</p> <p><b>4) En grand groupe, chaque sous-groupe présente ces 5 freins et les fiches techniques qui les accompagnent.</b></p> <p><b>Objectif :</b> Faire émerger les freins sur lesquels les bénéficiaires ont envie de travailler prioritairement dans le projet Solenprim</p> | <p>25'</p> <p>20'</p> <p>Feuilles A3</p> <p>15'</p> |
| <p><b>Conclusion</b></p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Evaluation du dispositif d'animation</li> <li>▶ Rappel de la date de la rencontre transversale et de ce qui leur sera alors demandé : <ul style="list-style-type: none"> <li>→ début octobre</li> <li>→ présenter aux autres groupes les freins qui sont considérés comme prioritaires.</li> </ul> </li> </ul>   | <p>10'</p>  |
| <p><b>TIMING TOTAL</b></p> |   | <p><b>2h40'</b></p>                                 |

### c. Le dispositif d'animation des séances de diagnostics « FdSS » et « Comité élargi »

Les deux séances de diagnostic transversal consacrées au comité FdSS et au Comité élargi se sont déroulées à partir d'un dispositif d'animation hybride, conçu à partir des déroulés utilisés localement et transversalement avec les groupes d'utilisateurs et d'intervenants.<sup>20</sup>

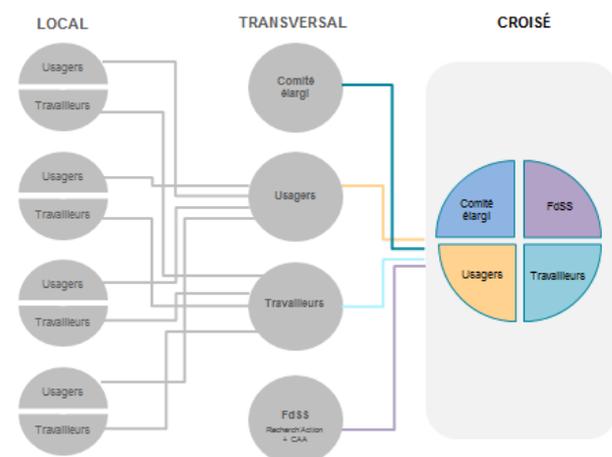
Très concrètement, une grosse modification mérite d'être relevée : contrairement à l'animation proposée aux groupes locaux « intervenants » et « bénéficiaires », la méthode du World Café n'a pas été utilisée pour approfondir les freins les plus importants et rechercher leurs causes sous-jacentes. Par manque de temps, la priorité a été accordée à un travail de pondération des freins réalisé en sous-groupes, qui se concrétisait dans l'identification des freins 1) les plus « empêchant », 2) sur lesquels il est possible d'agir. Conformément aux autres séances transversales, le travail de réflexion plus approfondi concernant les freins auxquels Solenprim devrait s'atteler prioritairement a pu être mené, via la rédaction d'une fiche technique par frein prioritaire ainsi sélectionné. Les fiches invitaient à répondre aux deux questions suivantes : « Pourquoi ce frein mérite-t-il d'être traité en priorité ? » et « Comment pourrait-on agir dessus ? ».<sup>21</sup>



### D. La séance de diagnostic croisé

#### a. Les objectifs du diagnostic croisé

La phase de diagnostic s'est clôturée par une séance de « diagnostic croisé » au cours de laquelle les différents acteurs ayant participé aux étapes précédentes (bénéficiaires, intervenants, FdSS, Comité élargi) ont été invités à se rassembler, afin de partager leurs réflexions et de réunir la matière nécessaire pour produire



<sup>20</sup> Les membres de la FdSS et les membres du « Comité élargi » n'ont pas été invités à participer à des séances de diagnostics locaux non-mixtes. Pour ce qui est de la FdSS, les équipes « aide alimentaire » et « recherche action » sont composées de seulement 9 personnes au total : cela ne faisait pas sens de les séparer pour une étape de réflexion préalable non-mixte. Au sein du Comité élargi, les personnes sont issues de contextes locaux très divers et il n'était pas envisageable de réaliser une séance « locale » pour chaque type d'acteurs représenté dans ce comité.

<sup>21</sup> Pour ne pas alourdir ce rapport, le déroulé d'animation utilisé pour ces deux séances transversales au statut relativement spécifique n'est pas présenté ici. Il est en revanche disponible sur simple demande auprès de la cellule recherche action de la FdSS.

collectivement un support (un « objet-trace » dont le format serait à co-construire) réunissant des enseignements et pistes d'action nés de cette phase « diagnostic ».

La définition des objectifs de cette troisième étape a fait l'objet d'une réunion du comité Solenprim en septembre 2016<sup>22</sup>. Cette réunion a fait émerger des attentes différentes à l'égard de cette dernière séance au sein du partenariat. Certains ne souhaitaient pas s'attarder sur l'étape de mutualisation des résultats produits lors des diagnostics locaux et transversaux, préférant s'atteler prioritairement à anticiper la phase de prospective. Pour eux, la séance devait permettre de continuer à travailler sur les freins tout en faisant émerger des pistes d'action. D'autres, au contraire, insistaient sur l'importance de valoriser chacune des activités entreprises lors du diagnostic, sans omission. Leurs motivations pouvaient être de nature différente : 1) pour formaliser des analyses coproduites avant d'engager les phases suivantes, réajuster ou acter d'éventuels désaccords ; 2) pour disposer d'un bel objet permettant à tous, notamment aux usagers participants, d'être fiers du travail accompli ; 3) pour disposer d'un document permettant de valoriser le projet auprès de nos différents interlocuteurs (nos institutions en attente de productions permettant une meilleure compréhension du projet, Innoviris, etc.).

## b. Le dispositif d'animation

Après un long travail de réflexion (incluant la sollicitation de conseils externes<sup>23</sup>), un déroulé de séance intégrant les préoccupations des différents partenaires a pu être conçu dans le souci de respecter les exigences suivantes : toutes les analyses produites au cours des séances précédentes sont, d'une manière ou d'une autre, valorisées (*a minima* comme ressources à remobiliser pour alimenter la réflexion lors des travaux en sous-groupes) ; au sein de sous-groupes mixtes, les participants ont la possibilité de partager et valoriser les analyses issues des séances locales et/ou transversales auxquelles ils étaient présents ; l'ambition de profiter de cette séance pour impulser le travail à mener au cours de la phase de prospective est maintenue ; la volonté de garder trace du travail collectivement accompli, en produisant à terme un objet valorisant et valorisable, matérialise un objectif concret fédérateur autour duquel structurer les séquences de travail.

Le tableau ci-après présente sous forme de « déroulé de séance » les animations proposées aux participants ainsi que les objectifs associés à chacune d'elle.

---

<sup>22</sup> Comité Solenprim du 27/09/16, ayant fait l'objet d'une retranscription intégrale.

<sup>23</sup> Pour rappel, une rencontre avec François Jegou a été organisée le 18/10/2016, et une rencontre avec Chloé Crockart le 19/10/2016.

## Le « Diagnostic croisé »

### Déroulé de séance

| Phases  | Dispositifs d'animation  | Timing : 9h45-15h<br>et Matériels  |
|---|--|--|
| <p><b>De manière transversale : « L'aide alimentaire, c'est... »</b></p> <p>Coller sur l'un des murs de la salle des affiches sur lesquelles sont inscrits les mots (idées) qui ont été prononcés pour compléter la phrase « L'aide alimentaire, c'est... », lors des diagnostics locaux (DL) et transversaux (DT).</p> <p>Durant toute la séance, les participants sont libres d'aller lire ces affiches :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ d'ajouter une gommette verte pour marquer leur accord ou une gommette rouge pour marquer leur désaccord</li> <li>▶ d'y inscrire des commentaires.</li> </ul> <p><b>Objectifs :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Prendre connaissance, prendre conscience, échanger sur les différentes représentations qui ont été associées à l'aide alimentaire,</li> <li>▶ Rappeler le contexte dans lequel se situe le projet Solenprim.</li> </ul> <p><b>A préparer/prévoir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Feuilles autocollantes ou à coller sur lesquelles seront inscrits tou(te)s les mots/idées associé(e)s à l'aide alimentaire.</li> <li>- Gommettes rouges et vertes</li> <li>- Marqueurs à disposition</li> <li>- Dictaphones</li> </ul> |  |  |
| <p><b>Accueil :</b><br/><i>Rappel du cadre</i></p>  | <p><b>Déroulé :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Mot de bienvenue + présentation des intervenants du jour et leur rôle (le dessinateur, l'infographiste, les animatrices, etc.)</li> <li>▶ Présentation dynamique de tous les participants (prénom et « un plat détesté »)</li> <li>▶ Rappel des grandes lignes du projet, de ses objectifs, de son phasage, de ce qui a été fait et ce qui sera fait,...</li> <li>▶ Objectif de la journée (croiser regards, produire un objet-trace,...)</li> <li>▶ Présenter l'exercice à faire pendant les moments de pause : Affiches sur « l'aide alimentaire c'est... » à commenter.</li> </ul> <p><b>Points d'attention :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Avertir de l'enregistrement audio de la matinée.</li> </ul> | <p><b>30'</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Rétroprojecteur</i></li> <li>- <i>schéma des étapes du diagnostic</i></li> </ul> |

|  |   |   |
|--|---|---|
| <p><b>Se présenter:</b><br/><b>« Bien se nourrir » en trois mots</b></p> | <p><b>Déroulé :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Individuellement, chaque participant choisit trois items relatifs au « bien se nourrir » parmi tous ceux répertoriés au cours des séances DL et DT (répartis sur une table). Il doit choisir des items qui sont, pour lui, significatifs du « bien se nourrir ». (5')</li> <li>▶ L'animateur répartit les participants en sous-groupes de 4-5 personnes. Dans ces sous-groupes, chacune des personnes : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se présente : Prénom/Comment et où a-t-elle pris connaissance du projet Solenprim ?/A quel diagnostic a-t-elle participé ?</li> <li>- Présente leurs trois items, en justifiant brièvement leur choix.</li> <li>- Et place ses trois Items sur une grande feuille de papier sur laquelle est dessinée une orange dont chacun des quartiers représente une catégorie du « bien se nourrir » : relation sociale, positionnement politique, ressources matérielles,... (En tout 20')</li> </ul> </li> <li>▶ Une fois tous les items collés, un facilitateur récolte les différentes oranges et colle tous les items, selon les catégories choisies, sur une seule et même orange (plus grand format, affiché au mur).</li> </ul> <p><b>Objectifs :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Briser la glace/se rencontrer</li> <li>▶ Prendre connaissance, échanger sur les différents enjeux liés au « bien se nourrir »,</li> <li>▶ Co-produire un visuel synthétisant une représentation collective du « bien se nourrir ».</li> </ul> <p><b>Point d'attention:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Timing !</li> <li>▶ Veiller à mélanger les personnes.</li> </ul> | <p><b>30'</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cartons sur lesquels seront inscrits les différents groupes d'items (une centaine de carton)</li> <li>- Plus cartons vierges au cas où une personne voudrait ajouter une idée</li> <li>- 4 feuilles A3</li> <li>- Une grande feuille A0</li> </ul> |
| <p><b>Projection en 2025 : Attentes de chacun</b></p>                    | <p><b>Déroulé :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ L'animateur propose aux participants de se <b>projeter en 2025</b>. Il annonce la réussite du projet Solenprim, vantant les évolutions qu'il a permis d'obtenir. (10')</li> <li>▶ Des binômes sont ensuite constitués. A deux, ils doivent : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Imaginer la suite de cette projection</li> </ul> <i>Questions pour les guider : Quelle(s) évolution(s) le projet a-t-il permis d'obtenir ? Pourquoi un tel succès ?</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Et produire un support qui évoque leur projection.</li> </ul> </li> </ul>   | <p><b>40'</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Feuille A4 vierge</li> <li>- Marqueurs, colle, ciseaux...</li> <li>- Revues, magazines</li> </ul>  |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  | <p>Des journaux et marqueurs seront mis à leur disposition. (20')</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ En sous-groupe de 4 personnes, les binômes échangent sur leurs projections respectives. Celles-ci sont ensuite collées sur le mur. Elles serviront d'inspiration pour l'animation suivante. (10')</li> </ul> <p><b>Objectifs :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Définir les attentes de chacun en ce qui concerne le projet Solenprim</li> <li>▶ Pouvoir se projeter dans l'avenir et définir collectivement le sens d'un projet tel que Solenprim.</li> </ul> <p><b>Points d'attention :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Veiller à ce qu'un membre de la Fédé soit présent dans chaque groupe (notamment pour la prise de notes)</li> <li>▶ Garantir un tour de table où tout le monde peut prendre la parole.</li> </ul>   |   |
| <b>Pause</b>   |  | <b>15'</b>  |
| <p><b>Retour en 2017 : Freins/projets idéaux</b></p> | <p><b>Déroulé :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ L'animateur propose désormais de <b>revenir en 2017</b> au moment où ont été pensés les projets qui ont permis de garantir le succès de Solenprim. (10')</li> <li>▶ Les participants sont répartis en sous-groupes de 3-4 personnes.</li> <li>▶ Chaque groupe doit <b>concevoir un projet</b> qui permettrait d'atteindre les projections de 2025 :</li> </ul> <p style="text-align: center;"><i>Quel(s) serai(en)t le(s) projet(s) qui permettrai(en)t de garantir le succès de Solenprim ?</i></p> <p>Pour imaginer ces projets, les participants ont accès à tout le matériel produit lors des séances DL et DT (freins, freins approfondis, fiches techniques,...). Ce matériel sert de support à leur réflexion : Quel(s) frein(s) allons-nous lever avec notre projet ? Quels sont les freins prioritaires à lever ? Par quel(s) projet(s) ? Avec quels moyens (partenariat, subsides, ressource en interne,...) ?,...</p> <p><i>Ce matériel se présentera sous forme :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- D'un grand arbre dont les racines sont les freins récoltés durant les diagnostics ;</li> <li>- De fiches reprenant le contenu des freins qui ont été approfondis (durant le DL et durant le DT)</li> </ul> | <p><b>110'</b><br/><b>(+ pause midi : 40')</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Affiches avec un grand arbre dont les racines sont les catégories de freins.</li> <li>- Fiches reprenant le contenu des freins qui ont été approfondis (durant le DL et durant le DT)</li> <li>- Caméras, appareil photo, marqueurs, journaux,...</li> <li>- Feuilles A4</li> <li>- 10 Feuilles A0</li> </ul> |

|                                       |  |                   |
|---------------------------------------|--|-------------------|
|                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Les participants ont 40' pour concevoir un/des projet(s). Sur des feuilles A4, ils notent l'intitulé du/des projet(s) et une ligne qui décrit brièvement le(s) projet(s)/ses objectifs.</li> <li>▶ A l'issue des 40', ces feuilles sont collées au mur par les facilitateurs. Pendant la pause, chacun des participants prend connaissance des projets imaginés et choisit le projet dans lequel il souhaiterait s'investir/qu'il souhaiterait approfondir (inscription sur la feuille correspondant au projet).</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Pause midi (40')</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Après la pause, le facilitateur répartit les personnes en sous-groupes, selon le projet dans lequel elles se sont inscrites.</li> <li>▶ Chaque sous-groupe doit produire un poster : <ul style="list-style-type: none"> <li>- qui présente le projet (objectifs, freins levés,...)</li> <li>- qui permet de convaincre de l'utilité du projet</li> <li>- dont le choix du format est libre (dessin, schéma, jeu de l'oie,...) (40')</li> </ul> </li> <li>▶ Les participants sont invités à venir coller le nom de leur projet sur les branches de l'arbre (« Des racines du problèmes à leur résolution »).</li> <li>▶ Pour clôturer la séance, chaque groupe a 5' pour présenter son projet aux autres groupes. Cette présentation sera filmée.</li> </ul> <p><b>Objectif :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Se projeter dans les projets que l'on souhaiterait mettre en place dans le cadre de Solenprim au regard de la matière produite lors des séances de DL et DT.</li> <li>▶ Passer des freins prioritaires aux leviers possibles.</li> </ul> <p><b>Points d'attention :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Veiller à ce qu'un membre de la Fédé soit présent dans chaque groupe (notamment pour la prise de notes)</li> <li>▶ Veiller à ce que le cadre permette à tout le monde de prendre la parole.</li> </ul> |                   |
| <p><b>Penser un objet - trace</b></p> | <p>Evoquer les suites du projet :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Annoncer la contribution de l'infographiste dans la production de l'objet-trace</li> <li>▶ Evoquer le fait que la Fédé se charge de coordonner dans les jours qui suivent le travail de mise en forme de la matière produite. Si d'autres veulent se joindre à ce travail</li> </ul>  | <p><b>40'</b></p> |

|                     |   |             |
|---------------------|---|-------------|
|                     | de définition, de sélection du contenu, etc. ils sont les bienvenus. Il faudra néanmoins s'adapter aux contraintes de timing et d'agenda du projet.       |             |
| <b>Conclusion</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Mot de clôture</li> <li>▶ Information sur la suite des événements</li> <li>▶ Evaluation de la matinée</li> </ul> | <b>10'</b>  |
| <b>TIMING TOTAL</b> |   | <b>5h15</b> |

Ainsi, le diagnostic croisé a été conçu dans le but de permettre aux participants de livrer leur avis sur le damier des représentations de l'aide alimentaire, de partager leurs conceptions de l'alimentation de qualité, de visualiser les freins qui empêchent l'accès à une alimentation de qualité comme autant de « racines des difficultés » à partir desquelles des pistes de solutions peuvent être envisagées. Le matériel ainsi collecté permettra non seulement de nourrir les analyses, mais aussi de produire un objet, une trace, permettant à chacun de se remémorer et de communiquer le travail accompli lors de cette rencontre (nous reviendrons sur ce point).

### 3. Retour sur la dynamique participative de la phase de diagnostic

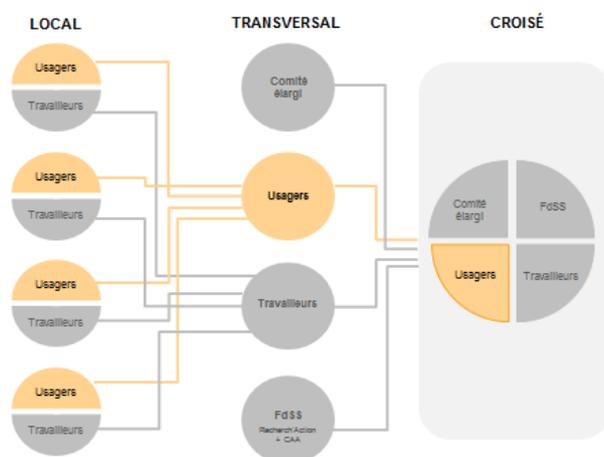
Avant de présenter les contenus récoltés et les analyses produites au cours des différentes étapes de cette phase de diagnostic, un certain nombre de précisions concernant le contexte de production de ces données mérite d'être présenté. Comment les participants potentiels ont-ils été identifiés et contactés ? Dans quelle mesure ont-ils répondu présents ? Quelles attentes et/ou feedbacks ont-ils exprimés concernant les différentes séances auxquelles ils ont pris part ?

Nous allons le voir, le recrutement des participants n'a pas été réalisé sur la base d'un protocole d'échantillonnage scientifiquement préétabli. L'un des objectifs de la phase de diagnostic étant l'impulsion d'une dynamique de co-création entre acteurs susceptibles de s'engager à moyen terme dans la co-construction d'initiatives pilotes, le partenariat a fait le choix de privilégier une approche à la fois pragmatique (se fier à l'expertise des partenaires de terrain, qui connaissent leurs publics et leurs collaborateurs) et la plus inclusive et ouverte possible (inviter largement, sans restriction, et accueillir tout contributeur qui s'estime intéressé et légitime). Une logique visant la construction d'un réseau potentiellement pérenne a donc prévalu sur l'exigence de représentativité des participants.

Pour chacune des séances organisées (voir le tableau récapitulatif du calendrier suivi ci-dessous), les questions de l'intéressement, de la participation et de l'implication se sont posées, appelant des réponses parfois fortement différentes selon les types d'acteurs concernés.

| Calendrier des séances de diagnostic |  |
|--------------------------------------|--|
| <b>Séances locales</b>               | 09/05/2016 – Diagnostic local Bénéficiaires – épicerie sociale du CPAS de Berchem-Sainte-Agathe      |
|                                      | 10/05/2016 – Diagnostic local Equipe – La Porte verte/Snijboontje                                    |
|                                      | 17/05/2016 – Diagnostic local Bénéficiaires – CPAS d’Ixelles (comité culturel)                       |
|                                      | 24/05/2016 – Diagnostic local Equipe – Centre social protestant                                      |
|                                      | 26/05/2016 – Diagnostic local Bénéficiaires – Centre social protestant                               |
|                                      | 06/06/2016 – Diagnostic local Bénéficiaires – La Porte verte/Snijboontje                             |
|                                      | 14/06/2016 – Diagnostic local Equipe – CPAS d’Ixelles  |
| <b>Séances transversales</b>         | 28/06/2016 – Diagnostic transversal Bénéficiaires  |
|                                      | 30/06/2016 – Diagnostic transversal Equipes  |
|                                      | 05/07/2016 – Diagnostic transversal FdSS (cellule Recherche action et Concertation Aide alimentaire) |
|                                      | 20/09/2016 – Diagnostic transversal Comité élargi  |
| <b>Séance finale</b>                 | 24/10/2016 – Diagnostic croisé   |

## 1) Intéressement, participation et implication des usagers



### A. Le « recrutement » des participants-usagers

La question du « recrutement » (selon le terme fréquemment mobilisé en réunion) d’usagers acceptant de prendre part au diagnostic a fortement préoccupé le partenariat. Les contextes spécifiques de chaque organisme ont été pris en considération afin d’identifier la manière la plus appropriée d’approcher ces publics.

Se basant sur les connaissances que chaque partenaire possède sur ses usagers, mais aussi sur les enseignements issus d'expériences passées de projets participatifs organisés (ou co-organisés) par les uns ou les autres, les options suivantes ont été retenues :

- Commencer par solliciter, lorsqu'ils existent, les groupes d'usagers déjà constitués autour d'activités collectives susceptibles de faire écho, même de loin, aux objectifs du projet Solenprim. Ce fût possible dans trois des organismes partenaires.
- Dans l'organisme dans lequel une présentation devant des groupes d'usagers ne pouvait s'envisager, aborder les usagers dans les files d'attente des permanences sociales, qui permettent d'accéder aux distributions de colis alimentaires, et pendant les moments de repas dans le restaurant social.

Les comptes-rendus de ces rencontres gardent trace de l'approche qui a été privilégiée (voir les extraits reproduits dans les encadrés ci-dessous).

**PRESENTATION DU PROJET SOLENPRIM  
BENEFICIAIRES - SNIJBOONTJE**

Date : 17-05, 12h- 14h

Présentes : Catherine, Anissa

***Le restaurant***

Situé au cœur de Molenbeek, le Snijboontje est un petit restaurant d'une quinzaine de tables (13x4personnes) aux nappes rouge-blanc quadrillées, fréquenté par une majorité de personnes âgées, dont beaucoup s'y retrouvent quotidiennement. A ce public, s'ajoutent quelques clients plus jeunes ou d'autres, venus seuls.

(...) A son arrivée, le client reçoit un numéro. Il s'attable, reçoit une soupe, attend son tour avant de régler son repas et d'être servi. Une personne bénévole assure le service au sein du restaurant.

(...)

***Introduction/présentation***

Laurent, un des travailleurs sociaux de la Porte Verte, nous a introduites auprès de tous les clients comme travailleuses de la FdSS, venues présenter leur projet de recherche sur l'alimentation. Il nous a invitées à manger avec eux et à entamer la conversation. (...)

***Rencontre avec les clients du restaurant***

Etablir le contact avec les bénéficiaires n'a pas été trop difficile. Nous expliquons le but de notre démarche et leur proposons de participer à un « groupe de discussion »/une « réunion » pour échanger nos avis sur l'alimentation.

Certaines personnes se sont inscrites (2). D'autres manifestent un intérêt mais souhaitent prendre le temps de la réflexion. Nous leur distribuons un carton sur lequel figurent ces informations :

- Quoi ? Une discussion autour de l'alimentation
- Quand ? Le lundi 06/06 de 09h30 → 12h
- Où ? Rue de Menin 55 (Porte Verte, à deux pas du resto)
- Petit-déjeuner & lunch offerts + remboursement des titres de transport si besoin
- Nos noms + un numéro de téléphone

(...)

Extrait de compte-rendu, présentation du projet aux bénéficiaires du restaurant social Snijboontes, le 17/05/16

## **PRESENTATION DU PROJET SOLENPRIM BENEFICIAIRES - SNIJBOONTJE BIS**

Date : 20-05, 12h- 14h

Présentes : Brigitte, Justine

(...)

**Contexte** : Au Snijboontje bis, les usagers ont accès à un colis alimentaire une fois par mois. A chaque fois qu'ils souhaitent en bénéficier, ils doivent se rendre à une permanence consacrée aux colis et rencontrer l'assistant social pour obtenir un bon. Avec ce bon, ils peuvent se rendre à une distribution de colis, soit l'après-midi même, soit un autre jour.

Nous nous sommes rendus à une de ces permanences. A notre arrivée, nous avons prévenu Jean-Michel, l'AS, de notre présence. Il n'est pas intervenu par la suite.

Lors de notre visite, plus ou moins dix usagers ont défilé dans la salle d'attente. Les rendez-vous avec l'assistant social étaient assez rapides (20' max.), le temps d'attente aussi.

### **Présentation du projet**

A deux reprises – lorsque la salle d'attente comptait au moins quatre personnes – Brigitte a pris la parole pour présenter le projet. Justine a présenté le projet individuellement à trois autres personnes présentes lorsque la salle d'attente était vide.

Lors de notre prise de parole, à chaque fois nous avons demandé si les personnes présentes comprenaient le français et en fonction, nous avons adapté la manière de présenter le projet.

Nous nous sommes systématiquement présentées en spécifiant bien que nous ne travaillons pas à la Porte verte. Nous avons expliqué très rapidement ce qu'est la FdSS : « on travaille avec des services sociaux tels que la Porte verte. On mène des réflexions sur l'aide alimentaire », etc.

Pour présenter le projet Solenprim, nous sommes parties des colis en disant :

- Que le projet pourrait par exemple permettre d'améliorer la qualité des aliments qu'on reçoit dans les colis.
- Qu'on allait réfléchir à comment avoir accès à une alimentation variée et de qualité quand on a un petit budget.
- Qu'on allait mettre en place des projets concrets à la Porte verte et ailleurs pour permettre cet accès.
- Et que pour ça, on avait besoin d'eux.

On leur a parlé de ce qu'on attendait d'eux concrètement : « on organise une rencontre le 6 juin au matin durant laquelle nous allons parler des difficultés qui vous empêchent d'accéder à une alimentation de qualité ». On a spécifié qu'il y aurait un déjeuner et un diner prévus.

→ **Point d'attention** : c'est le **premier jour du Ramadan** et la moitié des personnes intéressées sont musulmanes. Elles nous ont rassurées en disant qu'elles n'avaient pas de problème à ce qu'on mange devant elles. (...)

La plupart des personnes semblaient d'emblée intéressées. Elles trouvaient intéressant le fait qu'on puisse essayer d'améliorer la qualité des colis. Les personnes intéressées devaient nous fournir leur numéro de téléphone afin qu'on les recontacte. (...)

*Extrait de compte-rendu, présentation du projet aux bénéficiaires du Snijboontes bis le 20/05/16*

Pour les autres organismes, trois moments de présentation collective du projet ont eu lieu afin d'inviter les usagers intéressés à participer à une séance de diagnostic local :

- Lors d'une réunion du comité culturel du CPAS d'Ixelles, le 07/04/16, à laquelle une dizaine d'usagers étaient présents.
- Lors d'un atelier cuisine organisé par le CPAS de Berchem-Sainte-Agathe le 18/04/16 (une dizaine d'usagers présents).
- Lors d'une réunion du groupe d'achat en commun (GAC) du Centre Social Protestant (réunion du 21/04/16 : une quinzaine de membres présents).

Ces présentations ont été réalisées en binôme composé d'une chercheuse et d'une chargée de projet de la Concertation aide alimentaire, en présence du (des) intervenant(s) qui anime(nt) habituellement les réunions du groupe en question. Les participants ont marqué leur intérêt et ont accepté de participer à une séance de diagnostic organisée dans les locaux de l'organisme dont ils sont usagers. Certains membres de ces groupes ont signalé ne pas (ou ne plus) être bénéficiaires de l'aide alimentaire, ce qui, pour le partenariat, n'empêchait en rien leur contribution à la réflexion collective, puisque toute « expertise citoyenne » est valorisable dans une perspective de mutualisation des différents types d'expertises disponibles. Les présentations ont fait l'objet de rédactions de comptes-rendus détaillés. Un extrait de la présentation faite devant les membres du comité culturel du CPAS d'Ixelles est reproduit dans l'encadré ci-dessous ; le compte-rendu intégral de la présentation réalisée au Centre social protestant est consultable pour illustration complémentaire, en ANNEXE 1 de ce rapport.

### **PRESENTATION DU PROJET SOLENPRIM COMITE CULTUREL DU CPAS D'IXELLES**

Date : 07/04/2016

Une dizaine d'usagers présents, l'animateur socio-culturel, Pierre-Michel [coordination sociale du CPAS, représentant du CPAS dans le partenariat Solenprim] et pour la FdSS : Brigitte, Alexia et Justine (...).

#### **Présentation du projet (Alexia et Brigitte)**

**Brigitte** présente la Concertation aide alimentaire (formations, outils secteur AA,...). Elle explique que nous avons reçu un subside du gouvernement bruxellois pour financer un projet de recherche qui durera trois ans. Elle dresse enfin le grand objectif de la recherche : comment accéder à une alimentation saine, variée, diversifiée quand on a un petit budget ?

Pour répondre à cette question, on va mettre en place des projets innovants comme par exemple, un potager communautaire, un GAC,...

Intervention de **Pierre-Michel** : l'épicerie sociale du CPAS d'Ixelles s'inscrit dans cette réflexion. Au-delà de mettre en place une épicerie qui vende des produits moins chers, l'idée est aussi de vendre des produits de qualité.

**Alexia** présente le déroulé des phases de la recherche. La recherche s'étale sur trois ans avec trois phases durant lesquelles nous rencontrerons différents acteurs en lien avec l'AA : les intervenants de l'AA, les bénéficiaires et des citoyens en général, principalement des citoyens qui disposent d'un petit budget et qui, donc, au quotidien peuvent se poser la question de l'accès à une alimentation variée, saine, diversifiée.

1. **Phase diagnostique** : des groupes de travail avec les différents acteurs de l'aide alimentaire. L'objectif est de comprendre quels sont les freins qui empêchent un choix large d'aliments pour les personnes avec un petit revenu.
2. **Phase prospective** : imaginer des solutions face à ces freins, créer des dispositifs.
3. **Phase de mise en œuvre concrète** : tester les dispositifs, les évaluer et, pourquoi pas, les tester ailleurs. L'objectif de ses dispositifs est qu'après l'AA, les usagers aient des alternatives, des solutions pour continuer à manger sainement.

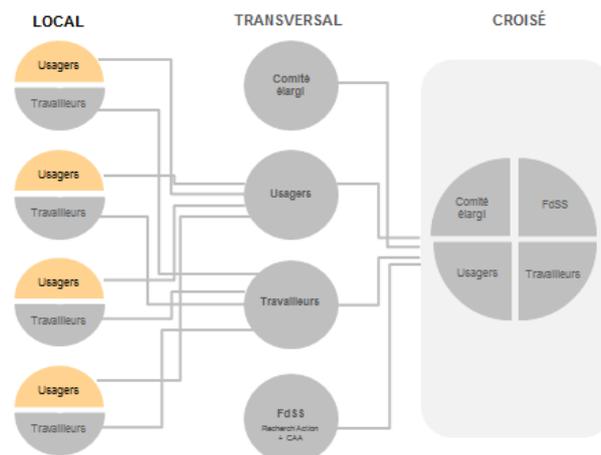
Concrètement, à ce stade, on demande au groupe de se réunir une demi-journée.

(...)

Extrait de compte-rendu, présentation du projet devant des usagers du CPAS d'Ixelles le 07/04/16

## B. Quelle participation et quelle dynamique dans les séances de diagnostics locaux réalisés avec des usagers ?

Chaque séance locale organisée a rassemblé au minimum 6 participants.



| Diagnostics locaux            | Date       | Nombre d'usagers participants |
|-------------------------------|------------|-------------------------------|
| CPAS de Berchem-Sainte-Agathe | 09/05/2016 | 7                             |
| CPAS d'Ixelles                | 18/05/2016 | 11                            |
| Centre social protestant      | 26/05/2016 | 17                            |
| Porte verte                   | 06/06/2016 | 6                             |

Un extrait de PV d'une réunion du comité FdSS témoigne de la dynamique ressentie par les animatrices, ainsi que des précautions et améliorations qui méritaient d'être mises en place, selon elles, au terme de cette toute première séance de diagnostic (voir encadré ci-dessous).

### « Animation à Berchem :

Le dispositif d'animation tient la route et est bien rythmé. Les productions sont très intéressantes. Attention portée aux difficultés liées à la langue. Les consignes doivent être précisées. Certains participants ne maîtrisent pas l'écrit ; attention à ne pas les mettre en difficulté : donner la possibilité de réfléchir et énoncer oralement les freins identifiés, plutôt que de les écrire sur des post-it.

La partie qui a posé le plus de difficultés est le « World Café » sur l'approfondissement des freins. Beaucoup de choses avaient été dites lors de l'identification des freins et les participants n'avaient plus grand chose à ajouter.

On pourrait dès lors utiliser les sous-questions suivantes :

1. D'où vient ce frein ?
2. Est-ce un frein pour tout le monde ?
3. Qu'est-ce que ce frein produit comme conséquence ?
4. Comment ce frein se traduit dans votre quotidien ?
5. Quelles seraient des pistes de solution par rapport à ce frein ?

(...) »

« Debriefing de séance », extrait de PV, réunion du comité FdSS du 11/05/16

Plus globalement, sur l'ensemble des séances, on observe que les participants sont impliqués dans le processus de diagnostic et se sentent investis d'une responsabilité quant au fait de partager une expertise expérientielle des difficultés qui restreignent les possibilités de s'alimenter selon son libre choix.

Des évaluations réalisées en fin de séances ont permis de recueillir le ressenti des participants. Les commentaires reçus concernent :

- L'intérêt pour le contenu mis au travail, la possibilité d'apprendre des choses à travers les échanges (exemples : « *Enrichissant* », « *très instructif. J'ai pu apprendre les idées des autres personnes* », « *Moment d'échange* », ...)
- Un sentiment d'utilité du travail mené, mais le constat que la participation reste limitée (dans une séance ayant rassemblé 6 participants : « *j'aurais aimé qu'il y ait plus de personnes* »)
- Un moment de sociabilité apprécié (exemples : « *contente de pouvoir parler* », « *beaucoup contente d'être avec nous* », ...)
- Une envie de poursuivre les réflexions et/ou le projet (exemples : « *Hâte de mettre en œuvre les projets pilotes* », « *Volonté de poursuivre* », « *Voudrais bien continuer* »)
- Une critique concernant le dispositif d'animation (Dans un grand groupe, dans lequel les tours de table avaient nécessité un temps conséquent : « *Trop long au début de l'après-midi. Sentiment que les choses ont seulement commencé à partir du travail sur les freins* »)

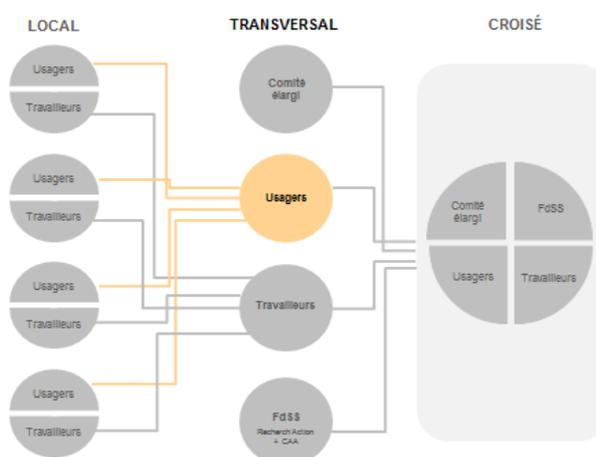
### C. La séance de diagnostic transversal « usagers » : un échec en terme de participation

La séance de diagnostic transversal « usagers » est marquée par la désaffection de la plupart des participants, alors que pour chaque organisme, plusieurs personnes avaient annoncé qu'elles seraient présentes.

Plusieurs hypothèses peuvent être évoquées pour expliquer cette faible participation :

- **La délocalisation de cette séance transversale**, organisée à la Fonderie à Molenbeek-Saint-Jean<sup>24</sup>.

La distance avec le domicile ou les lieux habituellement fréquentés, la nécessité de prendre les transports en commun et le temps supplémentaire que cela induit, la réticence à se rendre dans un lieu inconnu ... sont autant de freins susceptibles d'avoir découragé la participation.



<sup>24</sup> Le flyer d'invitation à la séance de diagnostic transversal transmis aux participants est consultable en Annexe 2 de ce rapport.

- **L'exercice de restitution demandé**, impliquant de se ressaisir du matériel produit au cours de la séance locale pour en élaborer une synthèse, peut également avoir été jugé trop contraignant.

Le partenariat avait anticipé ce second frein et tenté de le lever en organisant, pour chaque groupe, un moment de préparation de cette séance. Les groupes avaient ainsi bénéficié d'un accompagnement dans la réalisation de cette synthèse<sup>25</sup>. Ce dispositif n'a pas suffi à garantir la participation des usagers (cf. les extraits de compte-rendu de séance reproduits dans l'encadré ci-dessous).

## **Groupe de travail transversal Bénéficiaires de l'AA**

« Date : 28/06/2016

Personnes présentes : Justine, Catherine, Anissa, Alexia (FdSS), Jeroen (CSP [référént pour le projet Solenprim]), J. (CPAS XL), C. (CPAS XL), R. (CPAS XL), D. (CPAS BERCHEM).

### **1. Accueil**

#### **Tour de table de présentation :**

(...)

- Jeroen (assistant social au CSP) était présent pour représenter les bénéficiaires du CSP, absents.
- D. (membre atelier cuisiner Berchem) représentait, seule, le groupe de Berchem.
- J. (animateur socio-culturel CPAS XL) est venu accompagné de deux usagers du comité culturel qui n'avaient pas participé au diagnostic local.
- Personne n'était présent pour représenter le groupe de la Porte verte.

(...)

### **2. Présentation des « synthèses » par sous-groupe**

- Présentation de Jeroen pour le groupe des bénéficiaires du CSP

Seules deux personnes étaient présentes la veille pour préparer la synthèse à présenter. Jeroen explique qu'il l'a quasiment préparée seul mais qu'il a veillé à respecter ce que les bénéficiaires avaient exprimé le jour du diagnostic local.

(...)

- Présentation de J. pour le groupe des bénéficiaires du CPAS d'Ixelles

J. présente une synthèse qu'il a rédigée en compagnie des personnes ayant participé au diagnostic local. Pour lui, l'absence des participants au diagnostic transversal s'explique par différentes raisons :

- La première date que nous avons annoncée, le 23/06 après-midi, convenait à un grand nombre.

<sup>25</sup> Ces séances consacrées à la préparation et mise en forme des synthèses ont eu lieu le 22/06/16 pour les bénéficiaires du CPAS de Berchem-Sainte-Agathe et le 24/06/2016 pour les les bénéficiaires de la Porte Verte/Snijboontje.

- Certaines personnes, plus âgées, ont des difficultés/inquiétudes à se déplacer si loin.
- Les personnes du comité culturel avaient une autre activité prévue.

(...)

- Présentation de D. (bénéficiaire des ateliers « cuisine » de Berchem), seule représentante du groupe de Berchem

Elle a préparé seule sa présentation, a prévu des fardes avec le contenu de son exposé.

(...)

Une fois, sa présentation terminée, D. s'interroge aussi sur le peu de personnes présentes au GT transversal. Elle met cette observation en miroir avec le fait que beaucoup de personnes se sentent seules. Elle ne comprend pas pourquoi ces personnes ne saisissent pas l'occasion d'être présentes à ce genre d'activités.

- Présentation par Anissa [chercheuse de la FdSS] des réflexions du groupe de La Porte verte

Anissa a présenté la synthèse des réflexions menées à La Porte verte. Cette synthèse a été construite [en présence d'Anissa] par un seul participant qui n'a pas pu être présent le jour du diagnostic transversal. Les autres participants n'ont pas répondu présents. »

Extrait de compte-rendu, diagnostic transversal « bénéficiaires » du 28/06/16

Le travail de réflexion mené au cours de cette séance est riche mais des précautions d'interprétation doivent être formulées. En effet :

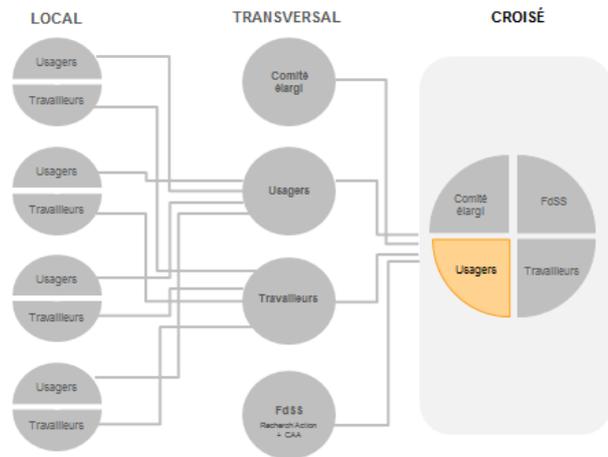
- Le fait qu'une seule bénéficiaire ayant participé à une séance de diagnostic local soit présente introduit un biais conséquent. Les autres participants étaient soit intervenants (2), soit des bénéficiaires n'ayant pas participé à une séance locale (2). En l'occurrence, le compte-rendu de séance souligne que ces deux bénéficiaires ne se sont que très peu exprimés.
- Compte tenu de ce contexte, le déroulement de la séance ne fut pas irréprochable en matière de neutralité de l'animation. Cette dernière fut marquée par une volonté de rééquilibrer le propos en ramenant le point de vue des usagers absents : « en l'absence des participants aux diagnostics locaux, on passe à côté de certains freins qui avaient été considérés comme importants lors des diagnostics locaux. Résultat : des interventions dans les échanges qui tendent à influencer les résultats » (extrait de compte-rendu, diagnostic transversal « bénéficiaires » du 28/06/16).

Malgré cela, cette séance transversale a permis de poursuivre le travail sur les freins à lever, et de confirmer les constats opérés par les chercheurs au cours de leurs analyses intermédiaires : à savoir la forte proximité, la cohérence et la complémentarité des analyses qui avaient été produites par les différents groupes de bénéficiaires dans les séances locales.

#### D. Présence et contribution des usagers lors du diagnostic croisé

La faible participation des bénéficiaires à la séance transversale a suscité une certaine inquiétude au sein du partenariat quant à la possibilité de compter sur leur présence significative dans le cadre de la séance de diagnostic croisé.

Lors de la réunion du comité d'accompagnement du 14 septembre, nous signalions, au regard de la désaffection des bénéficiaires lors de cette séance transversale : « *On a fait le constat suivant : plus on s'écarte des réalités concrètes des personnes, et plus on est dans la montée en généralité, moins on parvient à les intéresser et les enrôler* » (chercheuse, PV du comité d'accompagnement Solenprim - Innoviris, 14/09/16).



Cette question a été abordée en tant qu'enjeu essentiel lorsque le comité Solenprim s'est réuni le 27 septembre dans le but de préparer la dernière séance du diagnostic. Une chargée de projet de la Concertation Aide Alimentaire (CAA) expliquait : « *La participation [des bénéficiaires] était plutôt satisfaisante aux diagnostics locaux. Au diagnostic transversal, leur participation était beaucoup moins importante. C'est une question sur laquelle nous allons devoir nous réunir. Si on veut qu'ils participent mieux, comment faire ?* » (Chargée de projet de la CAA, réunion de préparation du diagnostic croisé, 27/09/16).

L'un de partenaires signalait quant à lui son souci de parvenir à « recruter » des personnes dans son organisme et se questionnait sur la possibilité d'intégrer de nouveaux bénéficiaires à ce stade du diagnostic : « *Peut-on prendre avec nous de nouveaux usagers, pour la séance du 24 ? Certaines personnes sont intéressées maintenant parce que moi-même je comprends mieux le projet. Il y a des bénéficiaires qui embarquent maintenant* » (Partenaire non financé, réunion de préparation du diagnostic croisé, 27/09/16). Question à laquelle le partenariat a décidé de répondre positivement.

Ce même partenaire revenait également sur l'adéquation pas toujours évidente selon lui entre les questions traitées dans le cadre du diagnostic et les préoccupations des personnes : « *Est-ce qu'on doit encore revenir sur 'L'aide alimentaire c'est...' ? Parce que pour moi, il n'y a pas besoin de retravailler sur la définition de l'aide alimentaire. (...) Je me mets à la place des usagers : le processus ne doit pas être aussi long. Pour eux, entre le besoin et la solution ne doit pas s'écouler un temps trop long. On risque de les perdre ! Est-ce qu'ils ne vont pas nous prendre pour des fous ? C'est le rôle des professionnels mais pas le leur. (...) L'alimentation durable, « bien se nourrir », c'est vague et flou pour eux. Les freins, c'est le plus important.* » (Partenaire non financé, réunion de préparation du diagnostic croisé, 27/09/16). Ces remarques ont été prises en considération lors de l'élaboration du dispositif d'animation.

Dans ce contexte, deux méthodes ont été adoptées pour inviter les bénéficiaires à renouveler leur participation au diagnostic à l'occasion de la dernière séance, visant à croiser les regards :

- d'une part, les intervenants qui animent ou coordonnent les groupes ressources mobilisés (comité culturel, atelier cuisine et GAC) se sont chargés de rappeler la date de cette séance, les objectifs du projet et l'intérêt de poursuivre les réflexions engagées ;
- d'autre part, des appels téléphoniques ont été adressés aux bénéficiaires de La Porte verte, puisque les personnes avaient transmis leurs coordonnées aux animatrices dans le but d'être recontactées. Aucune des personnes ainsi contactées n'a pu/voulu se libérer.

Au final, le jour du diagnostic croisé, 15 bénéficiaires étaient présents.

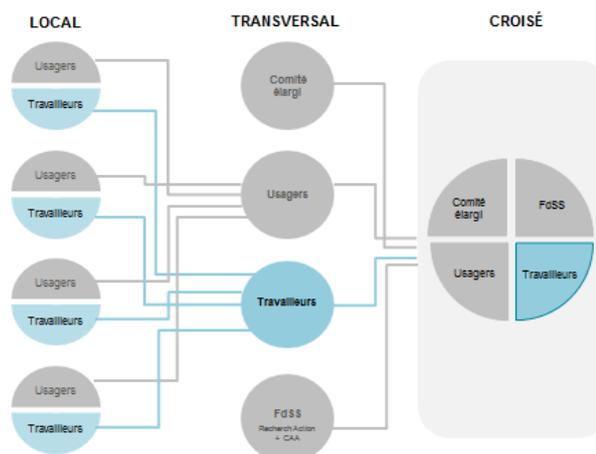
| <b>Participation au diagnostic croisé</b> |   |
|---|---|
| <b>Organisme fréquenté</b>                | <b>Nombre de bénéficiaires présents</b> |
| CPAS de Berchem-Sainte-Agathe             | 2                                       |
| CPAS d'Ixelles                            | 3                                       |
| Centre Social Protestant                  | 10                                      |
| Porte verte / Snijboontje                 | 0                                       |
| <b>Total</b>                              | <b>15</b>                               |

Au sortir de la séance de diagnostic, l'ensemble des organisateurs était unanime quant à la richesse des apports amenés par les bénéficiaires au cours des différents moments de réflexion. Contrairement aux appréhensions de certains membres du partenariat, le principe de travail en sous-groupes mixtes tout au long de la séance n'a pas semblé problématique et d'une manière générale, il semble qu'au même titre que les autres acteurs présents, les bénéficiaires ont trouvé dans le dispositif proposé la place et la légitimité pour exprimer leurs idées, leurs attentes, et leurs analyses.

Au terme de la séance de diagnostic croisé, au moment de l'évaluation (la formule du « rapport d'étonnement » avait été choisie : elle consiste à inviter chaque participant à souligner une chose qui l'aurait particulièrement interpellé au cours de la séance), une bénéficiaire a expliqué les raisons pour lesquelles elle avait particulièrement apprécié cette journée : « *Ça fait du bien d'être avec des gens qui travaillent, de sortir des milieux sociaux dans lesquels je suis, de pouvoir parler, simplement échanger, s'exprimer, parler de sujets intéressants en alimentaire. Juste pour ça merci, merci d'être le système d'échange.* » (Bénéficiaire, Diagnostic croisé, le 24/10/16).

## 2) Intéressement, participation et implication des « intervenants » de l'aide alimentaire

En raison de leur charge de travail et de leur disponibilité limitée, la participation des équipes de salariés et/ou de volontaires des organismes partenaires n'était pas acquise. C'est entre autres pour cette raison que nous avons organisé une présentation du projet à destination de certaines équipes (La Porte verte et le CSP), comme nous l'avons fait à destination des bénéficiaires.



Ces rencontres visaient d'une part à familiariser les intervenants non directement impliqués dans Solenprim avec les objectifs et la temporalité du projet, et d'autre part à les impliquer en tant que « personnes ressources », en recueillant leurs points de vue sur différentes questions, en particulier sur la mobilisation des bénéficiaires. Un compte-rendu en garde trace : « *Concernant la mobilisation des bénéficiaires : Le mieux est de les interpeller dans la salle d'attente. Les jours de plus grande fréquentation : mardi et jeudi matin. Possibilité également d'interpeller les bénéficiaires au restaurant social. [Une professionnelle] a peur que le côté abstrait du groupe de travail ne parle pas aux usagers qui sont plutôt habitués à se voir conviés à des activités concrètes de type atelier de cuisine et sortie culturelle, des activités desquelles ils repartent avec quelque chose. Il faut, pour elle, tenir compte de ça quand on les abordera.* » (Extrait du compte-rendu de la présentation du projet à l'équipe du CSP, 19/04/16).

Les comptes-rendus de ces séances d'information et d'échange, toutes deux datées du 19/04/16, sont par ailleurs riches d'enseignements concernant la dynamique partenariale en train de s'élaborer dans le cadre du projet. L'un d'eux signale ainsi : « *La disponibilité de l'équipe pour le diagnostic local « intervenants » sera compliquée à obtenir. Il est important de fixer une date très rapidement.* » ; ou encore : « *Le côté chronophage du projet est souligné plusieurs fois (formation [en intelligence collective] du 29, réunion du 3 mai organisée par Innoviris + les groupes de travail qui vont se mettre en place)* » (CR de la présentation du projet à l'équipe de La Porte verte, 19/04/16).

Les différentes étapes du diagnostic ont en effet révélé que la participation des équipes d'intervenants (qu'ils soient salariés ou volontaires) n'était guère plus aisée à garantir que celle des bénéficiaires. Si les séances locales ont permis d'atteindre un nombre conséquent d'intervenants (parfois les équipes au complet), ce fût moins évident lors des séances « transversale » et « croisée ».

| Organisme                     | Nombre de participants                 |                                      |                                      |
|-------------------------------|--|--------------------------------------|--------------------------------------|
|                               | Séances locales                        | Séance transversale                  | Diagnostic croisé                    |
| CPAS de Berchem-Sainte-Agathe | NA                                     | 2                                    | 1                                    |
| CPAS d'Ixelles                | 7                                      | 2                                    | 4                                    |
| Centre social protestant      | 7                                      | 1                                    | 1                                    |
| Porte verte/ Snijboontje      | 5                                      | 1                                    | 1                                    |
| <b>Total</b>                  | <b>3 séances :<br/>19 participants</b> | <b>1 séance :<br/>6 participants</b> | <b>1 séance :<br/>7 participants</b> |

Notons qu'il ne fut pas possible de prévoir de séance de diagnostic local « intervenants » au sein du CPAS de Berchem-Sainte-Agathe : en effet, conformément à ce qu'il avait annoncé dès le départ, ce partenaire non financé n'avait pas la possibilité de mobiliser plus d'une personne sur le projet Solenprim. Dans ce contexte, la réalisation d'une séance de diagnostic local n'avait pas d'intérêt.

Lorsqu'elles ont eu lieu, les séances locales ont rencontré l'intérêt des équipes. Un extrait de PV d'une réunion du comité FdSS témoigne de la dynamique ressentie par les animatrices au sortir de la première séance « intervenants », organisée à la Porte Verte (encadré ci-dessous).

« (...)

Animation au Snijboontje :

L'équipe est motivée. L'animation a été réduite à 2H ; il a manqué un peu de temps pour bien finaliser la discussion sur les freins. L'animation sur l'aide alimentaire a permis d'exprimer les ressentis des participants et de rappeler le cadre de l'enquête.

Au début, les participants se sont présentés et ont répondu à la question « que savez-vous du projet ? », ce qui a permis de rebondir et de donner les éléments d'information manquants sans devoir réexpliquer tout le projet. La séance de diagnostic transversal et le « devoir » ont également été annoncés dès le démarrage de la séance.

Les panneaux ont été laissés sur place pour que les participants se les approprient, les modifient s'ils le souhaitent et viennent les présenter lors du diagnostic transversal. »

« Debriefing de séance », extrait de PV, réunion du comité FdSS du 11/05/16

La séance transversale « intervenants » a quant à elle rassemblé 6 participants. Contrairement à celle organisée pour les bénéficiaires, le partenariat avait anticipé cette moindre participation par rapport aux séances locales. En effet, les équipes avaient annoncé dès le départ que seules une ou deux personnes pourraient se libérer pour venir mutualiser les analyses à l'occasion de cette séance. Les objectifs ont tout de même pu être atteints.

Lors de la séance de diagnostic croisé, seul l'un des partenaires a pu venir accompagné de trois de ses collaborateurs. Pour les autres organismes, un seul intervenant était présent. Les évaluations recueillies au terme de la rencontre permettent notamment de souligner l'intérêt qu'a représenté, pour eux, la possibilité d'échanger avec des acteurs issus d'autres secteurs.

« C'est assez cohérent. Et effectivement, il y a beaucoup de choses qui existent et d'autres qui devront être mises en place. Tous les moyens sont là, voire même les subsides. C'est à nous de mettre tout ça en réseau parce que beaucoup de choses existent. Et j'ai l'impression qu'on travaille tous un peu dans notre coin, dans notre commune, dans notre asbl alors que je pense qu'ensemble, on est plus forts et qu'on peut faire des plus grandes choses. Beaucoup de choses existent de manière isolée. Il faut relier tout ça pour en faire ressortir quelque chose de grand. » (Intervenant)

« C'était très intéressant et j'ai apprécié de travailler avec des personnes qui viennent de différents centres d'intérêt. » (intervenant)

« J'ai senti qu'il y avait des points communs qui étaient sortis d'ici. C'était un plaisir d'être avec différents acteurs. Il existe déjà beaucoup de choses mais c'est le travail ensemble, la solidarité qui compte. Et ça j'ai senti et ça c'est beau. Parce que nous sommes dans une société où il faut plus de solidarité. J'ai senti ça aujourd'hui. » (Intervenante)

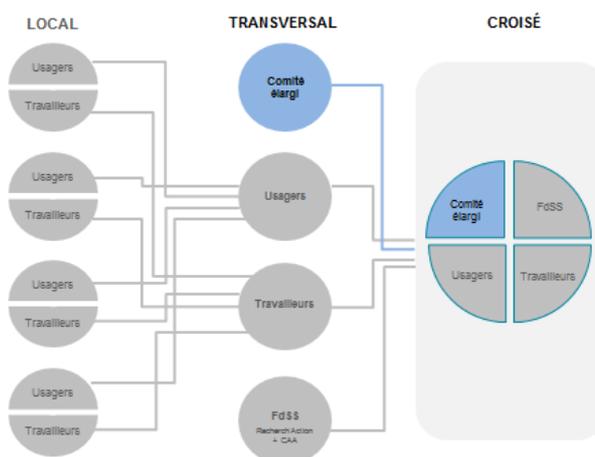
« J'ai trouvé intéressant de rencontrer d'autres personnes et de pouvoir développer des contacts. » (Intervenante)

Extraits de retranscription, évaluation par les participants, diagnostic croisé, le 24/10/16

### 3) Intéressement, participation et implication des membres du comité élargi

En l'absence de séances locales préalables, c'est à l'occasion de la première réunion du Comité élargi (réunissant un ensemble de personnes intéressées et/ou concernées par l'objet de la recherche-action) que la séance de diagnostic consacrée à ses membres a été planifiée.

Le projet avait été présenté oralement à plusieurs occasions (plénière de Concertation aide alimentaire, réunion du RABAD, Intercentres des services sociaux associatifs bruxellois et wallons fédérés par la FDSS, etc.) et une invitation plus formelle a été adressée par mail via nos relais au sein de ces différents réseaux. La séance a réuni des membres du Réseau des acteurs bruxellois pour l'alimentation durable (RABAD), des organisations membres de la Fédération des Services sociaux, des acteurs de la distribution et de l'approvisionnement du secteur de l'aide alimentaire, des représentants des autres projets Co-create : 13 personnes, représentant 12 organisations, étaient présentes.



| <b>Organisations présentes dans le Comité élargi,<br/>représentées lors de la séance de diagnostic transversal</b> |
|--|
| Banque alimentaire   |
| Mabru - CPAS Bxl   |
| Marché Mandala   |
| L'ilôt (secteur du sans-abrisme)   |
| GASAP  |
| Centre d'action sociale globale (CASG) pour les familles   |
| Reset  |
| Qu'est-ce qu'on mange ?  |
| RABAD (2 personnes)  |
| 4wings   |
| Cosy Food  |
| Choud'Bruxelles  |

La séance fut riche d'enseignements, comme le montre l'extrait du compte-rendu de séance reproduit dans l'encadré ci-dessous :

« Remarques générales :

- **Beaucoup des participants ne connaissent pas le contexte de l'aide alimentaire** dans lequel ils ont été invités à travailler lors de cette séance. Pour cette raison, ils éprouvent des difficultés à se positionner et à imaginer les freins que rencontrent les usagers de l'AA dans l'accès à une nourriture de qualité. Au cours de l'activité d'identification des freins, il a donc été nécessaire qu'une animatrice dresse un portrait du secteur de l'aide alimentaire, complété par ses collègues de la CAA :
  - sur l'étendue du phénomène de pauvreté à Bruxelles,
  - sur les divers lieux d'aide alimentaire,
  - sur les profils des usagers qui demandent l'aide alimentaire,
  - sur les conditions d'octroi (temporalité),
  - sur la non demande d'aide alimentaire.
- On se rend compte avec cette séance que « **secteur de l'aide alimentaire** » et « **secteur de l'alimentation durable** » **représentent deux mondes sociaux différents, qui ne se connaissent pas. Le projet Solenprim prend tout son sens** lorsqu'il se fixe pour but de créer des ponts entre les deux.
- La séance de diagnostic croisé sera un moment de rencontre entre ces deux mondes, et leur mutualisation devrait permettre de mieux identifier les possibilités de collaboration entre eux. »

Extrait de compte-rendu, diagnostic transversal « comité élargi » du 20/09/16

La réunion de préparation de la séance de diagnostic croisé a permis de revenir sur ces constats au sein du comité Solenprim :

« P-M. : quel retour avons-nous du [diagnostic fait avec le]Comité élargi ?

C. : Donc, il y a eu deux sources d'invitations. D'une part, le réseau alimentation durable (tant des producteurs que des consommateurs de circuits alternatifs). Ainsi que d'autres acteurs d'organismes sociaux. Treize en tout ont répondu présents, un réseau avec des représentations propres, parfois étonnantes. En général, ce monde de l'alimentation durable ne connaît pas le monde l'aide alimentaire. De cette méconnaissance découle un certain nombre de représentations. Pour cette raison, et parce qu'il y avait de la curiosité de leur part, je leur ai promis d'organiser une visite d'une épicerie sociale, de la Banque alimentaire, d'un lieu de distribution de colis alimentaire, d'un restaurant social.  
Personnellement, pour moi, cette rencontre avec le Comité élargi a renforcé mon envie de croiser les regards.

A. : C'était aussi tout un tas de connaissances qui n'étaient pas ressorties jusqu'alors... Or, ce public en a sur la situation des producteurs, sur la logistique pour l'approvisionnement,... et leur combat pour mettre en place un système d'alimentation durable est au carrefour des objectifs du projet Solenprim. Cela vient compléter notre tableau du projet Solenprim qui est censé aborder, parler des deux : de l'alimentation durable et de l'aide alimentaire. »

Extrait de retranscription, réunion de préparation du diagnostic croisé, comité Solenprim, le 27/09/16

De cette séance de diagnostic a émergé l'idée d'organiser, dans le cadre de Solenprim, des visites de terrain afin de permettre aux acteurs qui ne connaissent pas le secteur de l'aide alimentaire de se familiariser avec ses enjeux et ses réalités.

Huit personnes (issues de six organisations différentes) représentaient le Comité élargi pendant la séance de diagnostic croisé.

| <b>Organisations présentes dans le comité élargi,<br/>représentées lors de la séance de diagnostic croisé</b> |
|---|
| Centre d'appui (actions co-créées en alimentation durable)  |
| L'îlot (secteur du sans-abrisme) : 2 personnes  |
| Qu'est-ce qu'on mange ?   |
| Rencontre des continents  |
| Centre d'action sociale globale (CASG) pour les familles  |
| Reset   |
| RABAD   |

Ces extraits de propos formulés au moment de l'évaluation de la séance renseignent sur la façon dont elles ont vécu ce moment de diagnostic :

« Ce que je trouvais intéressant par rapport aux autres ateliers – j'ai participé à d'autres ateliers [référence au diagnostic transversal du comité élargi] – c'est que **j'ai rencontré des bénéficiaires de l'aide alimentaire et ça m'a permis d'avoir enfin une idée de ce qu'ils vivent**. Et je n'avais pas eu ça la première fois parce qu'avant on scindait les groupes "vous vous êtes de l'alimentation durable" / "vous de l'aide sociale" ». (Membre du Comité élargi)

« **Ce que j'ai apprécié c'est de rencontrer des personnes d'autres secteurs.** Tous les projets qu'on a présentés, je me dis que ça peut paraître irréaliste mais je me dis que ça me fait plaisir de voir toutes ces initiatives » (Membre du Comité élargi)

« Bravo pour la présentation c'était super ! Moi je voulais savoir. Je n'étais pas là aux séances d'avant. Je ne sais pas combien il y en avait. Mais **je me demandais s'il existait déjà un mindmap des initiatives qui existent déjà (...).** Il y a beaucoup de contraintes mais il y a aussi beaucoup de projets qui existent et on n'en parle pas assez. Et donc, je ne sais pas si ça a été fait mais je trouve très important de valoriser ce qui se fait déjà. » (Membre du Comité élargi)

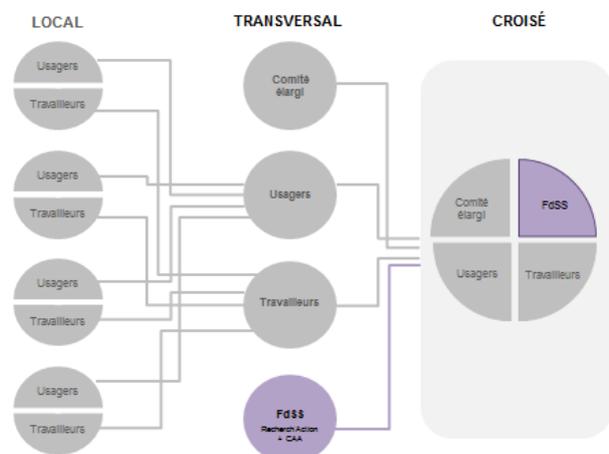
Extraits de retranscription, évaluation par les participants, diagnostic croisé, le 24/10/16

#### 4) Intéressement, participation et implication des équipes de la FdSS

La question de l'implication et de la participation des équipes de la FdSS (la cellule Recherche'action et la cellule Aide alimentaire) dans les différentes étapes du diagnostic mérite d'être abordée de façon relativement spécifique en raison du statut de porteurs/coordonateurs de projet qu'elles assument.

En effet, comparativement aux autres partenaires, ces équipes ont joué un rôle prépondérant tout au long du processus de conception et de déploiement des dispositifs d'animation des séances. Il n'y avait donc pas d'enjeu d'intéressement à prendre en considération puisque la participation de chacun de leurs membres était acquise. Nous proposons, ici, comme nous l'avons fait pour les autres types d'acteurs, de nous concentrer sur les deux séances auxquelles elles ont contribué au titre de participants, à savoir :

- La séance de diagnostic transversal « FdSS »
- Le diagnostic croisé.



L'animation de la séance de diagnostic consacrée aux chercheuses et chargés de projet de la « FdSS » a été confiée à l'asbl Collectiv-A, afin de permettre aux deux équipes au complet (à savoir : 3 chercheuses et 4 travailleurs de la cellule Aide Alimentaire) de prendre part aux activités du groupe de travail.

Cette séance, très attendue par les équipes, s'est déroulée le 5 juillet 2016, alors que l'intégralité des diagnostics locaux et deux diagnostics transversaux avaient déjà été réalisés. De ce fait, seuls 2 participants (moins directement impliqués dans la mise en œuvre du projet Solenprim) ne connaissaient pas à l'avance le dispositif d'animation qui allait leur être soumis : les autres avaient tous contribué à le concevoir et/ou à l'expérimenter en tant qu'animateurs.

Au-delà des données produites et de l'intérêt d'une mise à plat des représentations de chacun (regards sur l'aide alimentaire, sur le « bien se nourrir » et travail sur les « freins »), la séance fut également l'occasion de vivre l'expérience du diagnostic telle que les bénéficiaires et les intervenants avaient pu le faire, et de porter un regard critique sur les méthodes mobilisées :

« [Le premier exercice sur l'aide alimentaire est] difficile à gérer sans temps de préparation. L'attention est tournée vers l'animatrice qui réalise simultanément l'exercice de catégorisation au tableau. » (chercheuse)

« [Dans le premier exercice] on se veut être dans une construction collective mais pourtant, chacun vient avec ses idées personnelles. Y-a-t-il vraiment un cadre collectif dans lequel on réfléchit ? Mais pour moi, ce n'est pas dérangeant car les productions individuelles évolueront vers une production collective. » (chargée de projet, concertation aide alimentaire)

« C'est riche mais difficile de se faire accompagner par un facilitateur. » (chercheuse)

« Intéressant de se soumettre à l'exercice qu'on a conçu pour les équipes et les usagers. Pas facile. » (chercheuse)

« On se rend compte que nos idées sont complémentaires ». (stagiaire Cellule aide alimentaire)

« Je suis en balance. Pourquoi ne pas prendre une journée plutôt qu'une demi-journée ? Les post-it, c'est intéressant mais on ne retrouve pas la précision, la profondeur des idées sur un post-it. Enfin, soin apporté au cadre : il a manqué de quelque chose à grignoter, par exemple. » (chargée de projet, Cellule aide alimentaire)

Extrait de compte-rendu, diagnostic transversal « FdSS » du 05/07/16

Du côté du diagnostic croisé, pour assurer le bon déroulement de la séance, une partie de l'équipe de la FdSS s'est consacrée à l'animation et à l'organisation de la rencontre ; quand l'autre (2 chercheuses et 2 chargées de projet de la Concertation aide alimentaires) a contribué aux travaux menés afin de livrer au collectif ses expertises au même titre que tout autre participant.

Du point de vue de la FdSS, les feedbacks exprimés à l'issue de la rencontre tendent à montrer que les objectifs qui avaient été fixés ont été largement atteints.

« Je suis contente de voir que chaque personne présente aux diagnostics locaux a pu être représentée. C'est super et effectivement les échanges ont semblé assez riches. Et effectivement, j'ai l'impression qu'on peut avancer ensemble alors qu'on ne vient pas d'horizons communs. » (chercheuse)

« Frappée positivement par les connexions entre les différents projets. (...) » (chercheuse)

« (...) notre projet traite de l'alimentation mais on avait comme impératif de le travailler en co-création, c'est-à-dire avec la création de chacun d'entre nous. Et une journée comme celle-ci permet de mettre en pratique cette méthode. Ces projets ne peuvent pas se concevoir seul parce qu'on a vraiment besoin de l'expérience et de l'expertise des autres. On a ressenti que ça avait marché aujourd'hui et comme disait A., ça fait du bien. C'est chouette de rêver. Au départ de tout projet il y a un rêve, sinon on ne sait pas se projeter. » (chargée de projet de la Concertation aide alimentaire)

Extraits de retranscription, évaluation par les participants, diagnostic croisé, le 24/10/16

## Conclusion

En guise de conclusion, retenons deux enseignements sur lesquels il pourrait être utile de revenir lorsque le partenariat poursuivra le travail d'intéressement et de mobilisation dans le cadre des prochaines phases du projet Solenprim :

- Tout d'abord, si la question de la participation des bénéficiaires a beaucoup préoccupé le partenariat, l'analyse que nous venons de réaliser concernant la dynamique participative qui s'est développée au cours de la phase de diagnostic permet de constater que d'autres catégories d'acteurs étaient, elles aussi, difficilement mobilisables : les intervenants du secteur de l'aide alimentaire (qui sont pourtant les collègues des partenaires directement impliqués dans le projets) étaient peu nombreux aux séances de diagnostic transversal et croisé. Au sein du comité élargi également, des figures attendues n'ont pas été touchées : les représentants de la grande distribution, ou encore les représentants du monde politique étaient absents.

- Ensuite, il ne faut pas négliger le fait que les bénéficiaires qui ont participé au diagnostic ne sont pas représentatifs de l'ensemble des personnes auxquelles les projets pilotes pourraient s'adresser. Un échange entre les partenaires le rappelait déjà à l'occasion d'une réunion du comité Solenprim, en septembre 2016.

« (...) »

- Partenaire (CPAS d'Ixelles) : *Nous ce qui nous interroge, c'est que la phase diagnostic a été menée avec le comité culturel alors que nos réflexions portent sur l'épicerie (...)*

- Partenaire (La Porte verte) : *Il faut tenir compte de la problématique des différences entre nos publics : entre un public cultivé et un public qui est amené à être assumé, l'aide alimentaire est vécue différemment. Entre le restaurant social et les colis, c'est un monde. L'approche liée à l'alimentation est vécue différemment. Par exemple, comment insérer les réfugiés dans le travail ponctuel de l'amélioration des produits de l'aide alimentaire ? Ces publics-là, un projet comme Solenprim ne permettra pas de les toucher ! (...)*

- Chercheuse (FdSS) : *Pour moi, toutes vos réflexions donnent du sens au « pourquoi Solenprim est précisément 'une recherche' ». On peut, dans le cadre de ce projet, répondre à plusieurs de ces questions : Qu'est-ce qu'on peut mettre en place ? Pour qui ? Mais aussi : Qui est-ce qu'on ne pourra pas toucher avec de tels dispositifs ? C'est pour ça que ça vaut la peine de se dire qu'on mène ensemble une recherche qui aidera à déterminer « quels types d'outils, pour quels types de publics ». (...)* »

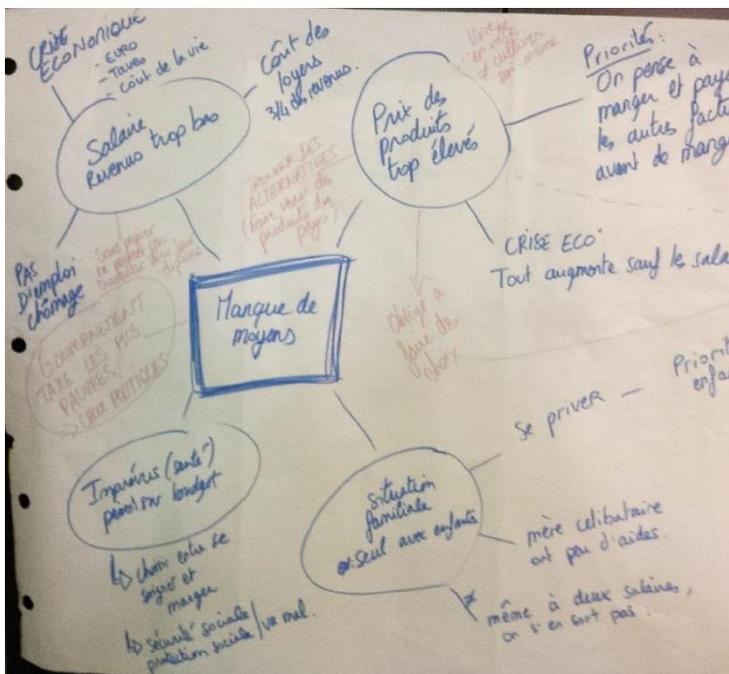
Echange entre les partenaires, PV Réunion de comité Solenprim, le 14/09/16

## 4. Les résultats de la phase diagnostic: traitement des données et premières analyses

Le découpage de la phase « diagnostic » en trois temps, les approches méthodologiques choisies et les outils mobilisés pour les mettre en œuvre (les techniques d'intelligence collective, principalement) ont donné lieu à différents niveaux d'analyse et à plusieurs types de données :

- Les diverses méthodes de brainstorming (tours de table, arêtes du poisson,...) ont permis de lister de nombreuses données, le plus souvent sous la forme de mots clés ou d'idées concises consignés sur des post-it. En tout, nous avons collecté près de 115 éléments de définition de l'aide alimentaire, 330 idées associées à l'énoncé « *Pour moi, bien se nourrir c'est...* » et plus de 300 contraintes (matérielles et symboliques) qui réduisent les capacités d'accès à une alimentation diversifiée et les possibilités d'usages variés des aliments<sup>26</sup>.

- Proposé lors des séances de diagnostic local « bénéficiaires » et « intervenants », le *World café* visait quant à lui à inviter les participants à approfondir collectivement les freins identifiés (par le biais de gommettes) comme les plus contraignants et à fournir une interprétation de leur(s) cause(s), de leur(s) effet(s) ou encore, des responsabilités qu'ils impliquent. Les réflexions menées dans chaque sous-groupe ont été facilitées par un travailleur de la FdSS qui se chargeait, par ailleurs, de prendre notes du contenu des échanges sur de grandes affiches.



« Manque de moyens », exemple de frein approfondi (Diagnostic local, « Bénéficiaires », 26/05/2016)

Le *World Café* a permis de mettre au travail 14 freins différents. Comme on peut le constater dans le tableau ci-dessous, le manque de moyens (financiers et matériels) rencontrés par les personnes en situation de précarité a été unanimement reconnu, par les quatre groupes de bénéficiaires, comme une contrainte particulièrement importante de l'accès à une alimentation de qualité. Ce même frein associé aux organismes d'aide alimentaire a été analysé par deux des trois groupes d'intervenants ayant participé à des diagnostics locaux.

<sup>26</sup> Plusieurs idées identiques ont été énoncées à travers les différents groupes, parfois avec d'autres mots.

| <b>Freins approfondis concernant les personnes en situation de précarité</b>        | Séances<br>« usagers » | Séances<br>« intervenants » |
|---|------------------------|-----------------------------|
| Manque de moyens  | 4                      | 1                           |
| Solitude  | 2                      | 1                           |
| Education/Culture alimentaire   | 0                      | 2                           |
| Qualité des produits de la grande distribution                                      | 0                      | 1                           |
| Les tentations  | 2                      | 0                           |
| Santé   | 2                      | 0                           |
| Manque de temps   | 1                      | 0                           |
| Mauvaises habitudes alimentaires  | 1                      | 0                           |
| <b>Freins approfondis concernant les organismes d'aide alimentaire<sup>27</sup></b> |                        |                             |
| Manque de moyens  | -                      | 2                           |
| Formation et connaissances des intervenants   | -                      | 1                           |
| Crainte des abus  | -                      | 1                           |
| Démarches administratives lourdes   | -                      | 1                           |
| La quantité limitée de colis distribués   | -                      | 1                           |
| Logistique  | -                      | 1                           |

Les 14 freins approfondis durant le diagnostic local, par type d'acteurs (diagnostics locaux)

- En vue de la séance de diagnostic transversal, les groupes d'usagers et d'intervenants ont respectivement produit une analyse synthétique de la matière qu'ils avaient produite localement. Par manque de temps ou de disponibilité, ce travail a principalement été mené par un représentant de chaque groupe local. De leur côté, les chercheurs ont proposé deux synthèses thématiques des freins rencontrés par les usagers d'une part et par les organismes d'aide alimentaire d'autre part et les ont présentées lors des séances de diagnostic transversal, sous la forme de cartes mentales. Les participants avaient la possibilité de réagir à l'analyse soumise et éventuellement, de l'amender. C'est sur base de ces deux types de production que les participants ont pu approfondir l'analyse et la compréhension des freins lors du diagnostic transversal.

- Les quatre séances de diagnostic transversal ont mené à identifier (à l'aide de gommettes) 20 « freins sur lesquels on peut agir prioritairement ». A l'exception du groupe de bénéficiaires dans lequel le nombre restreint de participants n'a pas permis d'aboutir à une analyse approfondie, le diagnostic transversal a été l'occasion de poser un premier pas dans la phase prospective grâce à la production d'une analyse collective visant à répondre aux deux questions suivantes : « Pourquoi ce frein mérite-t-il d'être traité en priorité ? » et « Comment pourrait-on agir dessus ? » (lors des séances consacrées à la FdSS et au comité élargi, des fiches techniques ont été produites en sous-groupes<sup>28</sup>).

<sup>27</sup> Pour rappel, durant les séances de diagnostic local et transversal dédiées aux « bénéficiaires », les participants n'étaient pas invités à diagnostiquer les freins rencontrés par les organismes d'aide alimentaire.

<sup>28</sup> Pour avoir un aperçu de ce travail, voir ANNEXE 3 « Exemples de fiche technique ».

| Freins sur lesquels on peut agir prioritairement   | Diagnostic transversal « Intervenants » | Diagnostic transversal « Usagers » | Diagnostic transversal « FdSS » | Diagnostic transversal « Comité élargi » |
|--|---|------------------------------------|---------------------------------|--|
| <b>Freins rencontrés par les organismes d'aide alimentaire</b>                                     |   |                                    |                                 |  |
| Manque de connaissance des travailleurs (sur l'aide alimentaire et l'alimentation)                 |   |                                    |                                 |  |
| Communication difficile avec les usagers   |   |                                    |                                 |  |
| Rendre accessible les systèmes alimentaires alternatifs  |   |                                    |                                 |  |
| Volet politique/Non reconnaissance du secteur par les politiques                                   |   |                                    |                                 |  |
| Moyens humains   |   |                                    |                                 |  |
| Sources d'approvisionnement peu diversifiées   |   |                                    |                                 |  |
| Secteur de l'aide alimentaire ne se pose pas de question/Manque de vision                          |   |                                    |                                 |  |
| Croyance sur l'aide alimentaire  |   |                                    |                                 |  |
| Problèmes logistiques  |   |                                    |                                 |  |
| <b>Freins rencontrés par les personnes en situation de précarité</b>                               |   |                                    |                                 |  |
| Manque de connaissance sur l'alimentation et d'accès aux informations sur les services disponibles |   |                                    |                                 |  |
| Education/croyances alimentaires   |   |                                    |                                 |  |
| Moyens matériels et financiers des usagers   |   |                                    |                                 |  |
| Gestion du temps   |   |                                    |                                 |  |
| Vivre seul   |   |                                    |                                 |  |
| Ne pas savoir cuisiner   |   |                                    |                                 |  |
| Piège à la consommation/Suroffre   |   |                                    |                                 |  |
| Rapport dominant/dominé (dans l'aide alimentaire)  |   |                                    |                                 |  |
| Absence de choix   |   |                                    |                                 |  |
| Honte de demander une aide   |   |                                    |                                 |  |
| Manque de produits de qualité (sur le marché)  |   |                                    |                                 |  |

Freins sur lesquels on peut agir par type d'acteurs (diagnostics transversaux)

- Lors du diagnostic croisé, les méthodes employées ont permis la rencontre et l'affinement des différents regards portés sur le « bien se nourrir », l'aide alimentaire et leurs enjeux inhérents. Elles ont également conduit à produire davantage de données imagées composées de collages et de dessins représentant les rêves (projection en 2025) que le projet Solenprim permettrait d'atteindre ainsi que les projets plus concrets (retour en 2017) qui pourraient conduire à l'accomplissement de ces prédictions. Les échanges menés en sous-groupe ont été enregistrés de manière à garder des traces des réflexions et analyses qui ont permis d'aboutir aux différentes productions.



« Projection en 2025 » : exemples de production (Diagnostic croisé)

- Enfin, au terme de la phase diagnostic, les chercheurs de la FdSS se sont saisis de l'ensemble des données produites afin de réaliser une analyse thématique qui offre une vue d'ensemble :

- des représentations véhiculées sur l'aide alimentaire et sur le « bien se nourrir », selon les groupes d'acteurs considérés ;
- et des freins rencontrés tant par les bénéficiaires que par les organismes d'aide alimentaire pour accéder à une alimentation de qualité.

Dans le cadre de ce rapport, nous présenterons ce travail de synthèse enrichi d'apports théoriques issus de la littérature scientifique. Dans le courant du mois de février 2017, cette analyse sera soumise au partenariat afin qu'il puisse :

- la commenter, la compléter et/ou l'amender ;
- se l'approprier et la mobiliser pour la suite du projet comme un outil nécessaire aux phases de prospective et d'implémentation.

## 1) « L'aide alimentaire, c'est... »

Parce que les réflexions posées dans le projet Solenprim s'inscrivent au cœur du secteur de l'aide alimentaire, il est apparu nécessaire de travailler ensemble à la définition de ses contours. Lors des séances de diagnostic, une première animation était consacrée à l'énonciation des représentations

associées à l'aide alimentaire<sup>29</sup>. Celles-ci étaient révélatrices du degré d'expérience vécue au contact de cette réalité sociale. Être inscrit à l'intérieur ou à l'extérieur du secteur, le coordonner, l'observer ou le vivre au quotidien, distribuer l'aide ou la recevoir,... sont autant de positions qui influencent la manière dont nous percevons et décrivons l'aide alimentaire. Ainsi,

- Les acteurs de l'alimentation durable invités au comité élargi ont exprimé des difficultés à pouvoir proposer des éléments de définition de ce type d'aide. Porteurs d'une connaissance limitée sur sa mise en œuvre concrète, ils en ont fourni une vision approximative axée sur les principes généraux qui, selon eux, la constituent : l'aide alimentaire, c'est « *une aide sociale* » « *équitable* », « *nécessaire* », « *disponible* » et « *accessible à tous* » « *qui permet de répondre aux besoins élémentaires* ». Elle est aussi « *un ensemble de dispositifs pour les plus démunis* », « *un partage des ressources alimentaires* », « *un cauchemar pour ceux qui en ont besoin* » (Diagnostic transversal, Comité élargi, 20/09/2016).

- En raison de leurs missions de coordination d'une part et de recherche d'autre part, les équipes de la FdSS (la concertation aide alimentaire et la cellule recherche'action) ont fourni plusieurs éléments d'analyse associés au système général et aux inégalités sociales qu'il génère : l'aide alimentaire, c'est « *un sparadrap qui ne résout rien mais panse les plaies* », « *un dispositif qui maintient des personnes dans un système inégalitaire et duquel on s'extrait difficilement* », « *un "sale boulot" pour les organismes car c'est une partie ingrate de l'aide sociale, non reconnue/subsidiée par l'Etat* » (Diagnostic transversal, FdSS, 05/07/2016). Elles ont aussi pointé le manque de synergie existant entre les différents organismes, alors même que celle-ci permettrait de mutualiser les connaissances et les moyens. Par ailleurs, lors de cette séance, il a été rappelé combien cette aide répond à un besoin fondamental (« *se nourrir dans le but de survivre* ») et est, pourtant, « *symboliquement coûteuse pour les personnes qui en font la demande et pour ceux qui la mettent en œuvre* ».

- Parmi les personnes rencontrées dans le cadre des séances de diagnostic « bénéficiaires », toutes étaient usagères de services sociaux *via* un suivi individuel et/ou la participation à une activité collective proposée au sein de l'organisme. La quasi-totalité d'entre elles avait eu, de quelques manières et sous différentes formes, un contact avec l'aide alimentaire. Dès lors, à côté des idées plus générales du type « *primordiale* », « *une nécessité* », « *pour survivre* », « *un complément* »,... leurs représentations étaient également des témoignages de leurs expériences vécues en tant que bénéficiaires :

« *Au restaurant social, j'aimerais que les pâtes soient complètes au lieu d'être blanches, que les frites soient moins grasses, avoir parfois un plat végétarien : l'aide alimentaire devrait être améliorée.* » (Diagnostic local, bénéficiaires, 06/06/2016)

---

<sup>29</sup> Pour une vue exhaustive des résultats, voir ANNEXE 4 « "L'aide alimentaire, c'est" : résultats »

*« L'aide alimentaire, c'est la solitude [qu'on ressent] quand on mange et prépare la nourriture des colis. » (Diagnostic local, bénéficiaires, 18/05/2016)*

*« Je reçois le colis une fois par mois. Ce n'est pas suffisant. » (Diagnostic local, bénéficiaires, 06/06/2016)*

*« A l'épicerie sociale, le choix est large. On se débrouille bien. » (Diagnostic local, bénéficiaires, 09/05/2016)*

*« C'est plus difficile de demander de l'aide alimentaire que de l'argent parce que pour l'aide alimentaire, il faut se justifier auprès de l'assistant social et tu te fais engueuler quand tu demandes un colis. » (Diagnostic local, bénéficiaires, 18/05/2016)*

Par ailleurs, dans le groupe de travail mené au sein du Centre Social Protestant avec les membres du Groupe d'achat en commun (GAC), la majorité des personnes présentes ont répondu à l'énoncé *« Pour moi, l'aide alimentaire c'est... »* par un listing des avantages que le GAC leur procurait : entre autres, *« ça permet de faire des économies. On peut se permettre plus de choses, de meilleure qualité. Certains rayons de supermarchés, je n'y vais même plus depuis que je participe au GAC. »* ou *« ça permet d'aider à économiser. Nous nous aidons nous-mêmes, et on rencontre les autres. »* (Diagnostic local, bénéficiaires, 26/06/2016).

Enfin, au lieu de définir l'aide alimentaire telle qu'elle se présente aujourd'hui, certains participants ont émis des attentes à l'égard de ce service : *« Il devrait y avoir plus de choix et de diversité. »*, *« L'aide alimentaire devrait toucher un maximum de personnes qui sont dans les difficultés »* ou *« [L'aide alimentaire devrait] permettre d'apprendre des choses »* (Diagnostic local, bénéficiaires, 18/05/2016).

- Les intervenants, quant à eux, ont fourni des éléments de définition qui témoignent à la fois de leur expertise sur le sujet mais également, de leurs vécus en tant que professionnels d'un secteur dans lequel les marges de manœuvre sont limitées. Certains ont, en effet, exprimé la lourdeur de la charge de travail nécessaire à la mise en œuvre de ce service. D'autres ressentent de l'épuisement et de l'inconfort face à cette aide qui, en raison du manque de moyens (financiers, matériels, humains) et de vivres disponibles, impose de limiter la quantité de denrées distribuées et l'établissement de critères d'accès.

*« Épuisant car l'offre ne rencontre pas la demande. L'insatisfaction est présente tant du côté des bénéficiaires, que de ceux dont la demande est refusée. »*

*« On s'appuie sur des critères pour rendre une décision : j'ai l'impression d'être une machine. Oui / Non, critère / pas critère,... »*

*« On ne sait pas comment faire pour la refuser ! »*

*« J'ai déjà vu des personnes qui pleurent en bas. Ce n'est pas facile. »*

(Diagnostic local, Intervenants, 10/05/2016)

A plusieurs reprises également, des intervenants, principalement des travailleurs sociaux, ont défini l'aide alimentaire comme une première accroche qui, en offrant de la nourriture et en répondant à un besoin fondamental, conduit les usagers à intégrer le champ de l'aide et de l'accompagnement social : « *L'aide alimentaire, c'est un premier pas vers une solution plus globale* » (diagnostic local, Intervenants, 24/05/2016). Pour finir, certains participants ont souligné l'absence de reconnaissance, par les pouvoirs publics, de l'aide alimentaire comme un droit fondamental.

## 2) « Pour moi, bien se nourrir c'est... »

« Agréable », « Manger équilibré », « Manger local », « Diversifier les aliments », « Ne pas gaspiller », « Luxueux », « Une philosophie de vie », « Manger avec mes enfants », « Manger dans le calme », « Avoir accès à l'alimentation », « Avoir en quantité »,... La liste est longue. En tout, durant les séances de diagnostics locaux, près de 330 idées ont été associées à l'énoncé « *Pour moi, bien se nourrir c'est...* ». Certaines d'entre elles étaient partagées par les sept groupes (« *Manger cinq fruits et légumes par jour* », « *Manger équilibré* » ou encore, « *Cuisiner soi-même* »); d'autres, en revanche, n'ont été citées qu'une fois (« *Manger aux heures où on a faim* », « *Manger un peu* », « *Ennuyeux* »,...).

Afin de mobiliser cette matière lors du diagnostic croisé, les chercheurs ont dans un premier temps produit un travail de pondération des différents items recensés, en fonction de leur récurrence et par groupe d'acteurs (usagers, intervenants, FdSS et Comité élargi)<sup>30</sup>. Parmi les éléments les plus cités (exprimés dans au moins 5 séances locales ou transversales), on retrouve entre autres : « *Manger des fruits et des légumes* », « *Cuisiner soi-même* », « *Manger équilibré* », « *Avoir du temps* » « *C'est bon pour la santé* », « *Manger de saison* », « *Manger bio* » ou encore « *C'est cher* ».

Dans un second temps, ils ont tenté de catégoriser l'ensemble de la matière produite en fonction des grandes dimensions et enjeux du « bien se nourrir » identifiés lors des phases précédentes du diagnostic. Six catégories ont émergé de l'analyse :

- Enjeux politiques (Sociaux, environnementaux,...)
- Ressources disponibles (Moyens matériels, connaissances,...)
- Contenu de l'assiette (Goût, qualité, quantité)
- Partage, échange et relation
- Corps et normes de santé
- Identités et cultures (Pratiques culturelles, éducation,...)

Lors du diagnostic croisé, chacun des participants avait pour tâche de sélectionner les trois items les plus significatifs du « bien se nourrir » parmi l'ensemble des éléments recueillis durant les deux temps précédents (local et transversal). Cet exercice a permis non seulement de prioriser les enjeux relatifs au « bien se nourrir » mais également d'en affiner le sens et la définition, dans le cadre des

---

<sup>30</sup> Pour une vue exhaustive des résultats et de leur pondération, voir ANNEXE 5 « "Pour moi, bien se nourrir c'est..." : résultats ».

échanges en sous-groupes. Pour conclure ce travail, chacun était invité à classer les idées sélectionnées dans un grand camembert sur lequel étaient dessinées les six grandes catégories proposées par les chercheurs. Le tableau présenté à la page suivante dresse le résultat de cette co-définition et de la classification des indicateurs du « bien se nourrir ».

Si le contenu de l'assiette représente, pour la majorité d'entre nous, un indicateur important du « bien se nourrir », il est loin d'être le seul. Le regard porté sur les pratiques alimentaires et les modes de consommation comporte des dimensions politique, relationnelle, identitaire, de santé,... soulevées par l'ensemble des personnes impliquées dans le diagnostic.

Ainsi, le « bien se nourrir » intègre un positionnement politique souvent associé au respect de l'environnement ou à la promotion de modes de production et de consommation plus éthiques (« *Poser un acte politique pour soutenir les producteurs* », « *Arrêter de manger des produits de l'agro-industrie* »,...). Il est également déterminé par les ressources dont on dispose (« *Avoir de l'argent* », « *Avoir du temps* », « *Avoir les outils pour faire des choix éclairés* »,...) et qui impactent nos possibilités de choisir notre alimentation. Il est guidé par des normes et des valeurs liées à la santé et au soin du corps (« *Ne pas abuser de l'alcool* », « *Manger sainement* », « *Ecouter son corps* »,...), liées à notre culture et à notre éducation. Mais, tout autant qu'une manière de consommer, le « bien se nourrir » renvoie aussi à des notions telles que le plaisir, la découverte, la convivialité et le partage.

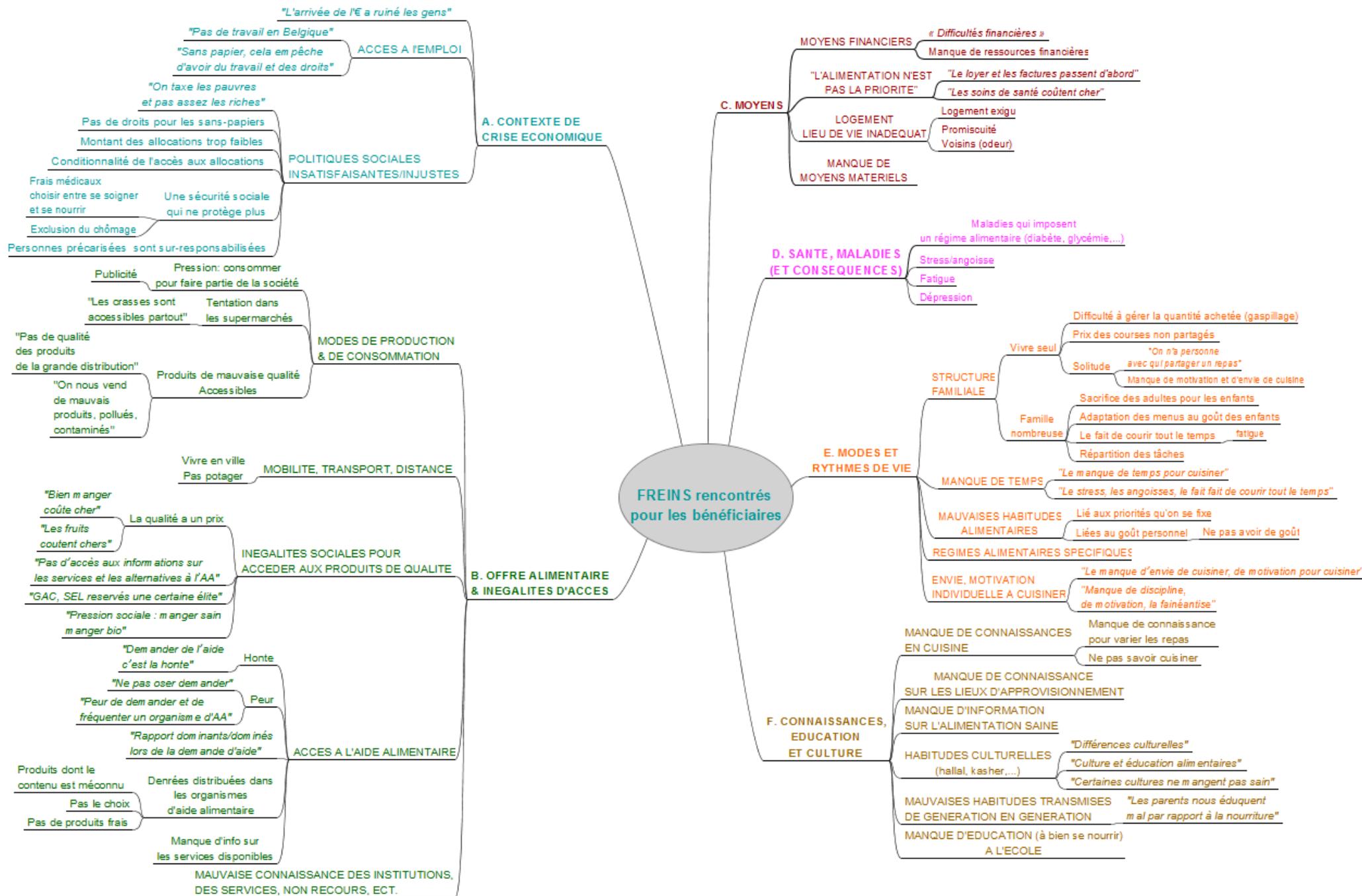
| Enjeux politiques<br>(Sociaux,<br>environnementaux,...)  | Ressources (Moyens<br>matériels,<br>connaissances,...)  | Contenu de l'assiette<br>(Goût, qualité, quantité)  | Partage<br>Echange<br>Relation   | Corps et normes de santé  | Identités et cultures<br>(Pratiques culturelles,<br>éducation,...)   |
|--|---|---|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Arriver à une certaine dignité/Retrouver sa dignité</li> <li>✓ Avoir accès à l'alimentation</li> <li>✓ La vie</li> <li>✓ Satiété/Ne plus avoir faim/A sa faim/Avoir son ventre bien calé</li> <li>✓ Ne pas gaspiller</li> <li>✓ Avoir le moral</li> <li>✓ Tout en respectant les producteurs et l'environnement</li> <li>✓ Un droit/nourriture pour tous</li> <li>✓ Fuir les supermarchés/Remettre de l'humain dans l'acquisition, à l'inverse de ce qui se passe dans les supermarchés. Remettre du vivant.</li> <li>✓ Poser un acte politique pour soutenir les producteurs</li> <li>✓ En accord avec l'environnement/Respect de l'environnement</li> <li>✓ Arrêter de manger des produits de l'agro-industrie</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pas compliqué/Simplicité/Manger des choses simples.</li> <li>✓ Avoir de l'argent</li> <li>✓ Cuisiner/cuisiner soi-même/Préparer les aliments (« <i>aller plus loin que cuire ou disposer dans l'assiette</i> »)</li> <li>✓ Local (manger des produits locaux)/Liens avec l'agriculteur/Produits belges</li> <li>✓ Avoir beaucoup d'info, s'informer, pouvoir comprendre les emballages/Avoir les outils pour faire des choix éclairer</li> <li>✓ Cher/luxueux/ « <i>Le bien se nourrir est luxueux. On est déjà à un stade supérieur, après la question de se nourrir tout court</i> »</li> <li>✓ Difficile</li> <li>✓ Avoir du temps/Prendre son temps</li> <li>✓ Être créatif avec les moyens qu'on a</li> <li>✓ Pas toujours évident</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pouvoir manger</li> <li>✓ Pas possible pour tout le monde</li> <li>✓ Lait/Yaourt/Fromage /Produits laitiers</li> <li>✓ Herbes fraîches</li> <li>✓ Bio/Nature/« <i>agriculture éthique et raisonnée</i> »</li> <li>✓ Vitamines</li> <li>✓ Un peu de tout</li> <li>✓ Eviter les plats préparés</li> <li>✓ Un plaisir/ Se faire plaisir</li> <li>✓ Bon</li> <li>✓ Dessert/Pâtisserie</li> <li>✓ Mangue/Tomates /Salade</li> <li>✓ Ne pas avoir faim /Satiété</li> <li>✓ Agréable/ « <i>Joindre l'utile à l'agréable</i> »</li> <li>✓ Qualité/ « <i>Mieux que plus</i> »</li> <li>✓ Eau</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Collectivité /Rassemblement, groupe</li> <li>✓ « <i>Les deux pieds sous la table</i> »</li> <li>✓ Du plaisir</li> <li>✓ S'amuser, se découvrir</li> <li>✓ A la maison</li> <li>✓ Manger ce que je veux</li> <li>✓ Partager des idées et des connaissances</li> <li>✓ Bonne ambiance</li> <li>✓ Cuisiner et manger avec des proches/Manger ensemble avec la famille/ «<i>Manger avec mes enfants</i> »/Manger avec quelqu'un qu'on aime/ «<i>C'est plus important pour moi de manger en compagnie.</i> » / «<i>Comme au restaurant social on rencontre plein de personnes, plus jeunes ou plus âgées.</i> »/En bonne compagnie/ En famille/ Accompagné (pas manger seul)/Entre amis</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ne pas abuser de l'alcool</li> <li>✓ Hygiène de vie</li> <li>✓ Manger dans le calme/ Être tranquille</li> <li>✓ La clé de la santé/Se maintenir en bonne santé/Vivre longtemps /S'immuniser</li> <li>✓ Produits de saison/produits frais, de saison, sans pesticide/Des légumes variés et de saison</li> <li>✓ Des produits non transformés/non chipotés</li> <li>✓ S'écouter/Ecouter son corps/Bien se connaître</li> <li>✓ Sain / Manger sainement</li> <li>✓ Bien manger</li> <li>✓ Répondre aux besoins de son organisme/Selon ses besoins physiologiques</li> <li>✓ Varié</li> <li>✓ « <i>Cinq fruits et légumes par jour mais c'est cher</i> » /Fruits /Légumes</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Déstresser/ Ne pas être stressé</li> <li>✓ « <i>Je (ne) suis (pas) ce que je mange !</i> »</li> <li>✓ (Ne pas trop) éviter les sucreries</li> <li>✓ Manger épicé</li> <li>✓ Des légumes à chaque repas</li> <li>✓ Manger chic et pas cher</li> <li>✓ Avoir le choix/être libre de choisir/Produits choisis</li> <li>✓ Jolies tables/Dans un beau plateau/jolie nappe, beau décor</li> <li>✓ Philosophie de vie</li> </ul> |

### 3) Les freins rencontrés par les personnes en situation de précarité

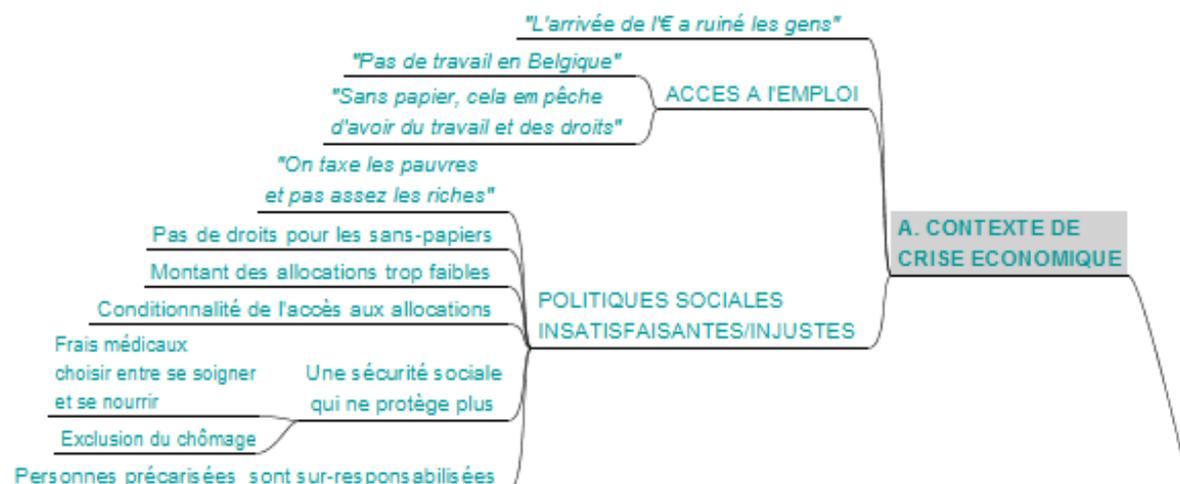
La phase de diagnostic a permis de produire une liste de près de 140 freins réduisant les capacités d'accès à une alimentation variée et les possibilités d'usages diversifiés des aliments pour les personnes précarisées. A la lecture de ces résultats, un constat s'impose : les réflexions portées sur l'alimentation ne sont pas réduites à une approche individuelle des comportements qui supposerait que les choix alimentaires sont le pur produit d'une décision raisonnée (DE SAINT POL, 2014). Les séances de diagnostic ont, au contraire, mis en lumière un ensemble de déterminants (économiques, culturels ou encore socio-politiques) qui conditionnent le degré d'autonomie du consommateur. Ainsi, les ressources financières et matérielles, le niveau de connaissance ou d'éducation, la culture, la santé physique, le lieu de résidence et, à un niveau plus macrosociologique, les politiques génératrices d'inégalités, les prescriptions sociales sur l'alimentation ou encore, l'offre pléthorique de produits issus de la grande distribution représentent autant de facteurs augmentant ou réduisant les possibilités d'accès des personnes précarisées à une alimentation qualitative et diversifiée.

L'analyse des données coproduites a permis de faire émerger sept grandes catégories de freins liés :

- A. Aux contextes de crise économique
- B. Aux modes de production et de consommation dominants
- C. A l'offre alimentaire
- D. Aux moyens financiers et matériels
- E. À la santé
- F. Aux modes et rythmes de vie
- G. Aux niveaux de connaissance et d'éducation



## A. Freins liés au contexte de crise économique



Durant la séance de diagnostic, des **éléments du contexte politique et socio-économique belge** ont été mis en exergue. Ils survenaient principalement en second temps des réflexions, comme approfondissement du frein « manque de ressources financières ». Cette clé de lecture a émergé dans le cadre des diagnostics menés avec les deux équipes de la FdSS mais également et surtout avec les usagers de services sociaux qui, au départ de leurs expériences personnelles, ont témoigné de situations d'injustice dans un contexte de crise économique généralisée (« *L'arrivée de l'euro a ruiné les gens* ») et de crise de l'emploi en particulier : « *Il n'y a pas de travail en Belgique. Même le travail au noir. Il n'y a pas. On cherche, on ne trouve pas. Même dans l'Horeca.* » (Diagnostic local, bénéficiaires, 06/06/2016).

Certains participants ont pointé **la part de responsabilité des pouvoirs publics dans la production d'inégalités sociales** : « *Le gouvernement taxe les plus pauvres et pas assez les riches* », « *Les sans-papiers ne peuvent pas travailler selon leur réel niveau de diplôme* »,... Ils ont dénoncé, à travers leur vécu d'usagers de services sociaux, des politiques sociales contraignantes et ségréгатives caractérisées par une augmentation des conditions d'accès à la protection sociale (sécurité sociale et assistance sociale) et de l'activation des personnes en situation de précarité. Montant trop faible du revenu d'intégration sociale (RIS), dégressivité des allocations de chômage ou encore diminution de la couverture santé ont été cités parmi les éléments qui réduisent indirectement les possibilités d'accès à une alimentation de qualité pour tous. Face à une protection sociale qui n'assure plus son rôle, les personnes disposant d'un faible revenu peinent à avancer les frais relatifs aux soins de santé (de moins en moins remboursés) ou à couvrir les frais d'éducation des enfants après avoir payé leur loyer et les charges locatives, représentant la plus grande part de leur budget.

Dans ces conditions, comme l'évoquent les deux témoignages suivants et comme le démontrent plusieurs recherches, les décisions concernant l'alimentation dépendent de la priorisation des autres postes de dépense. « On assure d'abord le loyer, le paiement des factures liées au logement : gaz, électricité..., avant celles des besoins alimentaires bien

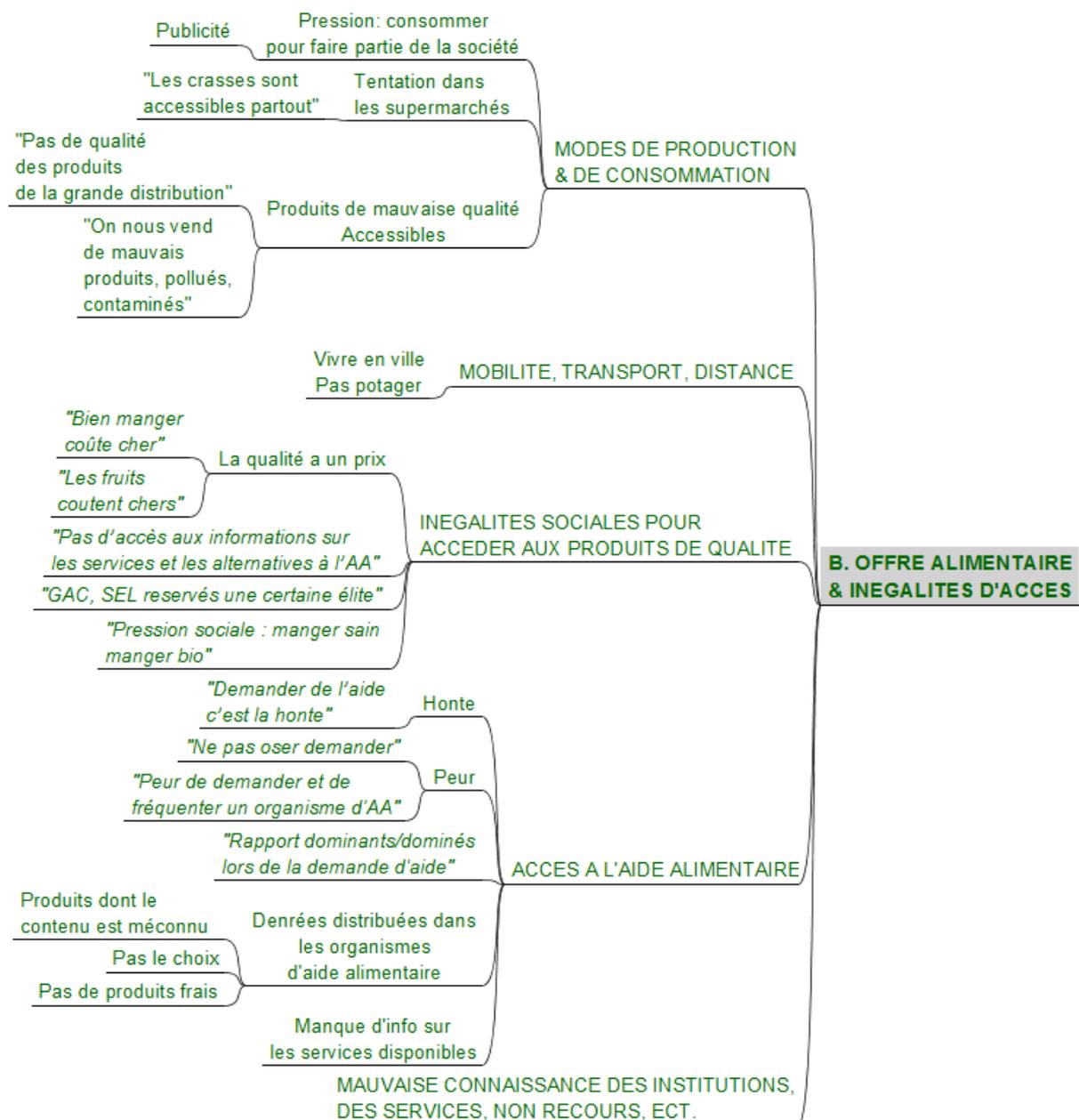
souvent sous ses formes élémentaires relatives à la quantité plutôt qu'à la qualité... » (CAIVALLET et al., 2006, p. 282).

*« Aujourd'hui, la sécurité sociale va mal, il faut parfois choisir entre se soigner ou bien manger. On en vient à demander des devis avant d'accepter d'être soigné. »* (Diagnostic local, Bénéficiaires, 26/05/2016)

*« Moi, je pense que le problème est lié à la nouvelle loi. Le fait qu'on soit exclu du chômage, qu'on soit pensionné à 67 ans. Comment les jeunes peuvent-ils trouver du travail ? Moi, on me dit sans cesse : "Madame doit trouver du travail" mais je suis malade. Et mon mari, il n'a ni le chômage, ni le RIS. Je suis seule à avoir un RIS de 1000€ et quelques. »* (Diagnostic local, Bénéficiaires, 09/05/2016)

*« Parfois, on imagine que l'un de nous décède. Je pense qu'on n'aurait pas un cent pour payer l'enterrement. Le loyer est cher et nos revenus sont petits. Chez nous, on se prive : les enfants n'ont pas de GSM, on n'a pas internet pour qu'ils fassent leur devoir. Avec 1000€/mois, comment vivre ? J'aimerais savoir respirer. Parfois, je n'ose pas aller au parc avec mes enfants parce que j'ai peur qu'ils me demandent de leur acheter une glace. »* (Diagnostic local, Bénéficiaires, 09/05/2016)

## B. Freins liés à l'offre alimentaire et aux inégalités d'accès aux produits de qualité



Cette catégorie porte sur l'offre alimentaire et les inégalités d'accès à une alimentation diversifiée et qualitative. Plusieurs freins ont été mis en évidence :

- Dans une perspective large, non circonscrite aux situations de précarité sociale, nous avons mis en cause **le modèle alimentaire actuel dominé par l'agro-industrie**. Nos modes de consommation sont conditionnés par la promotion et l'offre surabondante de produits de masse. Pour de nombreux participants, la diversité de choix, l'accessibilité financière de ces denrées

alimentaires, l'abondance des enseignes commerciales et des points de vente ainsi que l'omniprésence de la publicité encouragent à acheter des produits de la grande distribution, en dépit de leur moindre qualité nutritionnelle. C'est un gain de temps et d'argent. Les grandes surfaces et plus particulièrement les magasins *hard discount* représentent une opportunité de remplir son panier avec une variété de produits peu coûteux.

*« Pour moi, il y a moyen de se nourrir au Lidl. Il y a des fruits et légumes à des prix démocratiques. Et puis il y a les produits dont la date de péremption est proche et donc, les prix sont diminués. »* (Diagnostic transversal, Bénéficiaires, 09/05/2016)

Par ailleurs, comme l'ont souligné plusieurs participants aux séances de diagnostic « bénéficiaires », la société de consommation encourage l'achat de produits, alimentaires ou non, jugés superflus. Elle crée de nouveaux besoins liés aux loisirs, au confort, au divertissement. Pour certaines personnes en situation d'exclusion sociale, « *dépenser sans compter* » peut représenter une opportunité de témoigner son appartenance à cette société.

*« Certains dépensent de l'argent parce qu'ils sont poussés à acheter, à consommer. Et en même temps, s'ils ne consomment pas comme tout le monde, ils ont l'impression de ne plus faire partie de la société. »* (Diagnostic transversal, Bénéficiaires, 09/05/2016)

- **Mobilité, transport et distance** : soulevé dans l'ensemble des séances de diagnostic, ce frein porte sur la proximité plus ou moins importante existant entre un lieu d'habitation et lieux d'approvisionnement, qu'il s'agisse de commerces ou d'autres offres alimentaires du type services d'aide alimentaire, repas à domicile, potagers communautaires, marché matinal, etc.

*« Ne pas habiter près de grandes enseignes oblige à effectuer les achats dans les petits magasins plus chers, ce qui diminue le pouvoir d'achat. »* (Diagnostic transversal, Bénéficiaires, 28/06/2016)

L'accès à une alimentation de qualité est contraint par l'offre de transports en commun (et le caractère chronophage des temps consacrés à la mobilité), particulièrement pour les ménages ne disposant pas de leur propre véhicule, les personnes à mobilité réduite ou les personnes âgées, éprouvant davantage de difficultés à se mouvoir.

*« Il est difficile d'acheter des produits lourds quand on doit prendre des bus puis des trams. »* (Diagnostic local, Bénéficiaires, 18/05/2016)

Dans une société de plus en plus mobile, l'accès aux ressources (formations, emplois, loisirs, commerces,...) est conditionné par la capacité de l'individu à se mouvoir. Or, la mobilité est l'objet d'inégalités sociales importantes relatives au niveau de revenu et à l'appartenance à certains groupes sociaux (les femmes issues de l'immigration, les personnes âgées,...). Ainsi, pour les personnes en situation de pauvreté, l'accessibilité limitée à la voiture, notamment, contraint à réduire la distance parcourue et la fréquence des déplacements, trop coûteux en temps ou en argent (JOUFFE et al., 2015).

- **Le prix élevé des produits de qualité** : l'accessibilité financière de certains produits (les fruits, par exemple) est un critère important des choix alimentaires. Or, comme l'ont souligné

plusieurs participants, « *la qualité a un coût* ». Consommer quotidiennement des fruits et des légumes frais ainsi que de la viande, du poisson ou un équivalent végétarien, de préférence issus de productions biologiques locales apparaît, pour certaines personnes, particulièrement difficile compte tenu de leurs ressources financières. Des données recueillies dans le cadre de l'EU-SILC 2014 montrent que 5,1 % de la population belge (soit 561.864 personnes)<sup>31</sup> sont confrontés à l'incapacité de s'offrir un repas comportant de la viande ou toute autre source de protéine un jour sur deux. On comprend alors qu'adopter un mode de consommation équilibré et sain n'est pas possible pour tout le monde.

- **Le caractère cloisonné des modèles alimentaires alternatifs** : aujourd'hui, à côté du modèle dominant agro-industriel, des systèmes alternatifs d'approvisionnement alimentaire qui promeuvent de nouvelles formes de solidarités, de coopérations et d'échanges se développent de plus en plus : on voit fleurir des GAC (Groupes d'achat en commun), des GASAP (Groupes d'achat solidaires de l'agriculture paysanne), des potagers collectifs ou encore, des SEL (Système d'échanges local). Cependant, jusqu'à présent, ce sont surtout les classes moyennes supérieures qui bénéficient de ce type de service. Une étude menée en 2010, en Wallonie et à Bruxelles par l'Institut du développement durable (LEFIN et al., 2010) montre que sur un échantillon de 90 adhérents aux GAC, GAS et GASAP, 76% étaient cadres ou employés contre 1% d'ouvriers ; 78% avaient un travail contre 4% de personnes sans emploi.

Durant l'une des séances de diagnostic local menée avec des intervenants du secteur, un participant a évoqué le manque à gagner de ce cloisonnement pour le secteur de l'aide alimentaire et conséquemment, pour ses usagers :

*« Tout ce qui est alternatif comme le GAC, il existe l'idée que ça reste dans une certaine classe. Or, c'est devenu clair que ce sont des outils dont on doit se servir, dont on a besoin et qu'on pourrait aller chercher. »* (Diagnostic local, Intervenants, 24/05/2016)

Plusieurs hypothèses peuvent être émises pour expliquer cette absence de mixité sociale. Elles résident dans des freins évoqués lors de la phase diagnostic qui concernent la situation des personnes disposant de peu de ressources mais également ceux pesant sur les centres d'aide alimentaire. Entre autres choses :

- Les secteurs de l'aide alimentaire et de l'alimentation durable collaborent peu et ont peu de vision de leur travail respectif ;
  - Les informations sur les systèmes alimentaires alternatifs sont le plus souvent accessibles *via* Internet. Elles peuvent échapper à certaines catégories de personnes (les personnes sans activité économique, retraités et chômeurs) exclues de ces canaux de communication (fracture numérique) ;
  - Le prix des aliments vendus par le biais des groupes d'achat solidaires reste plus élevé que les produits vendus en grande surface.
- Pour les publics en situation de précarité, **l'aide alimentaire constitue une offre alimentaire importante**. Elle permet de desserrer d'un cran l'étau financier qui pèse sur les personnes. Elle est, pour certains, l'unique source d'approvisionnement alimentaire, comme nous avons pu le constater lors d'une recherche menée en 2013 sur le secteur de l'aide alimentaire à Bruxelles :

---

<sup>31</sup> La proportion monte à 18,3 % si l'on ne tient compte que des personnes qui vivent sous le seuil de pauvreté.

« pour certains bénéficiaires, acheter des denrées hors de l'organisme d'aide alimentaire n'est pas toujours possible. M. (usagère, 28 ans, 10/03/2015), par exemple, ne touche que 817€ par mois d'allocation de chômage. Après avoir payé son loyer et ses factures, il ne lui reste que quelques euros pour vivre. Alors, elle mange chaque midi au restaurant social et reçoit une fois par semaine un colis alimentaire. Pour elle, acheter des aliments est un luxe qu'elle pouvait s'octroyer lorsqu'elle travaillait. » (HUBERT et al., 2015, p. 71). Or, comme nous le verrons plus en détail dans la partie consacrée aux freins rencontrés par les organismes, l'aide alimentaire est souvent constituée de denrées de piètre qualité, limitées en quantité et en diversité. Les bénéficiaires d'aide alimentaire ont dès lors rarement le choix du produit reçu.

Par ailleurs, la fréquentation des services d'aide alimentaire ne va pas de soi :

- des critères d'octroi limitent leur accès ;
- la demande d'aide peut s'accompagner de peur, générer un sentiment de honte au point de compliquer voire de décourager le recours à ce service ;
- les informations sur les services disponibles manquent ou sont peu accessibles au public.

### C. Freins liés aux moyens matériels et financiers

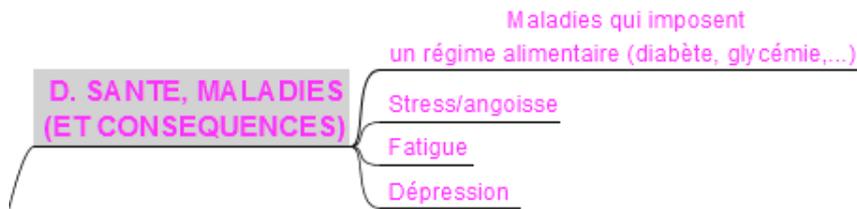


Le **manque de ressources financières et matérielles** apparaît parmi les freins particulièrement « empêchant » les plus régulièrement cités lors des diagnostics transversaux. Les dépenses liées au loyer et à l'énergie, à la scolarité des enfants, au remboursement éventuel de dettes,... grèvent une grosse part du budget des personnes disposant d'un faible revenu. Les choix posés en termes d'alimentation sont fortement conditionnés par ces autres postes budgétaires et le coût de la nourriture achetée est un critère déterminant. « L'alimentation n'est pas intrinsèquement différente entre les ménages défavorisés et le reste de la population, mais celle des premiers reflète les contraintes de faibles ressources chroniques, d'irrégularités du revenu, ou de la nécessité de faire face à un choc de revenu. » (CAIVALLET, *Op.cit.*, p. 283).

A côté des dépenses alimentaires proprement dites, les **conditions de vie**, comprenant entre autres la qualité du logement et ses équipements (présence d'un frigo, d'un congélateur, d'un four,...) peuvent limiter les possibilités de stockage des aliments et de préparation de certains repas.

« Une cuisine fermée bien équipée donnerait davantage envie de cuisiner » (Diagnostic local, Bénéficiaires, 18/05/2016).

#### D. Freins liés à l'état de santé



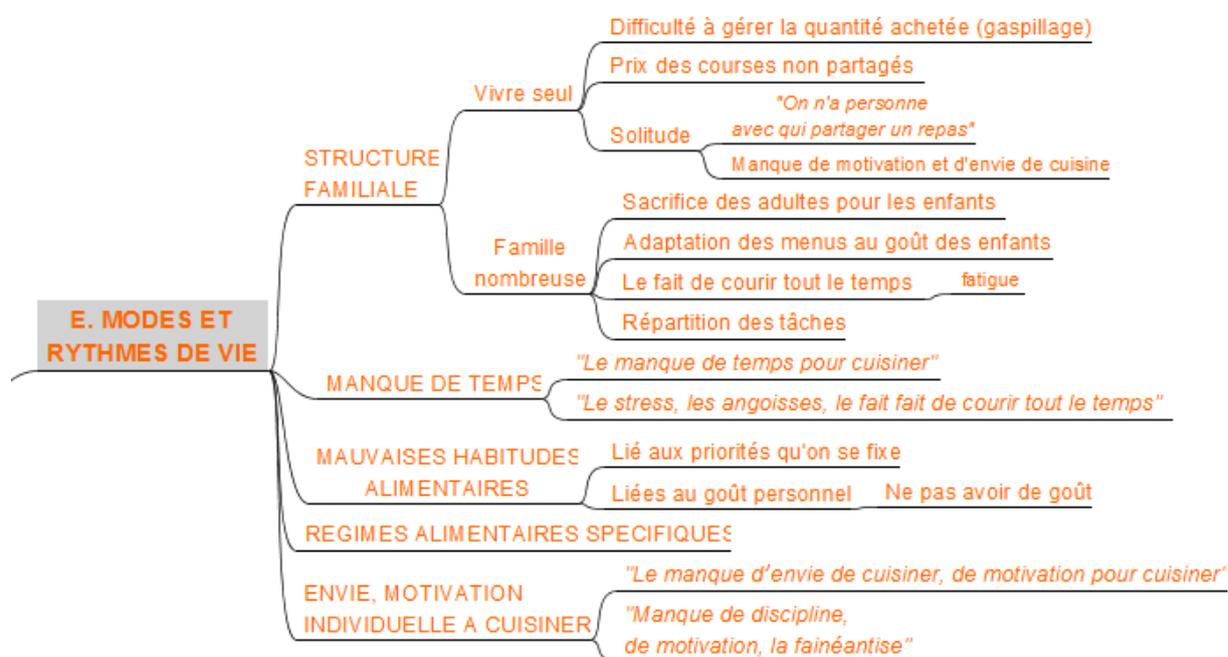
« La nourriture a un impact sur la santé et inversement » (Diagnostic local, Bénéficiaires, 26/05/2016).

« Quand on est malade, on n'a pas la force de cuisiner. Or, mal manger va impacter encore plus la santé. » (Diagnostic local, Bénéficiaires, 26/05/2016).

Comme l'ont suggéré plusieurs participants, la précarité impacte les choix alimentaires qui peuvent, à leur tour, se répercuter sur l'état de santé des personnes et conduire à réduire davantage leurs marges de liberté en matière d'alimentation. Cet élément d'analyse est corroboré par de nombreuses études portant sur le lien entre nutrition et santé. Ainsi, en raison des faibles ressources dont ils disposent, du manque de temps, de l'accès limité aux informations, de l'influence de la publicité,... les ménages à bas revenus consomment davantage d'aliments dont l'apport énergétique est important et recourent plus souvent aux plats préparés ou semi préparés (CAIVALLET et al., 2016). Une trop grande consommation de ces produits peut encourager le développement de maladies chroniques telles que le diabète et, pour y remédier, la poursuite d'un régime alimentaire particulièrement contraignant est imposée.

Par ailleurs, les inquiétudes quotidiennes liées à la gestion du budget, à la recherche d'un emploi, au paiement du loyer,... peuvent générer du stress, de la fatigue et conduire à reléguer le « bien se nourrir » au second plan des préoccupations de la personne.

## E. Freins liés aux modes et rythmes de vie



Une série de freins évoqués durant les diagnostics peut être rassemblée dans une même thématique relative aux modes et rythmes de vie des personnes. Ces freins concernent :

- **La structure familiale** : la composition du ménage impacte les modes de consommation et chaque configuration (personne isolée, monoparentalité, famille nombreuse,...) comporte son lot d'obstacles. Lors des séances de diagnostic, « vivre seul » a été régulièrement considéré comme une contrainte importante qui pèse sur les choix alimentaires. Sur le plan financier d'abord parce que l'ensemble des dépenses est assumé par une seule personne. Ensuite, en raison de la solitude éprouvée par certains et qui peut réduire l'envie de cuisiner, indépendamment des connaissances et des compétences culinaires dont ils disposent. L'achat de plats préparés et la consommation rapide sont alors privilégiés. Le moment du repas perd sa dimension sociale pointée dans toutes les séances de diagnostic comme une dimension importante du « bien se nourrir » (les éléments recensés relatifs au « bien se nourrir » seront présentés par la suite).

*« La plupart des personnes isolées n'ont pas la motivation de préparer un repas pour elles seules. Alors on a recours à un plat préparé surgelé ou pas – souvent plus salé. On mange des tartines sur le pouce ou même parfois un fast food – on a l'impression d'avoir mangé parce que c'est un plat chaud. Ce phénomène ne concerne pas que les personnes à bas revenus. » (Diagnostic transversal, Bénéficiaires, 28/06/2016)*

Pour autant, selon plusieurs femmes rencontrées lors d'une séance de diagnostic dédiée aux usagers de services sociaux, la gestion d'une famille nombreuse doit également être prise en compte comme un frein qui réduit les possibilités de choix alimentaires. Elles ont, en effet,

exprimé adapter les repas au goût de leurs enfants ou privilégier l'achat de certains aliments plus chers mais davantage appréciés par les membres de la famille. « Pour les plus modestes, l'alimentation apparaît comme un moyen de faire plaisir à leurs enfants et de compensation face aux difficultés du quotidien. » (DE SAINT POL, 2014, p. 227).

Ces mêmes femmes ont également dénoncé l'inégale répartition des tâches domestiques entre elles et leur conjoint (et/ou enfants). Face au manque/à l'absence de soutien de la part de leur entourage, elles éprouvent de la fatigue à devoir gérer l'achat et la confection des repas, en plus de leur activité professionnelle (ou recherche d'emploi), des nombreuses démarches administratives dont elles ont la charge, des tâches ménagères qu'elles assument,...

- Dans cette lignée, le **rapport au temps** dans la société contemporaine a été mis en cause : « *On a le sentiment de courir après le temps.* » (Diagnostic local, Bénéficiaires, 26/05/2016). Aujourd'hui, « le temps consacré aux pratiques alimentaires est vécu, en ce qui concerne le quotidien, comme un souci. De ce point de vue, les acteurs adoptent diverses stratégies pour réduire un maximum cette contrainte. De plus en plus, les mangeurs utilisent des aliments et des plats pré-cuisinés qui ne nécessitent qu'un simple réchauffage en guise de préparation. » (DE LABARRE, 2001)
- Une perspective plus individualiste a également été soulevée, renvoyant les comportements alimentaires au **degré de motivation** d'une personne, à **ses goûts** ou encore, à d'éventuels **régimes alimentaires choisis** (végétarisme, *halal*,...).

#### F. Freins liés au niveau de connaissances, à l'éducation et à la culture



Une dernière série de freins mis en évidence dans l'ensemble des groupes de diagnostic concerne le **niveau de connaissances et de compétences** dont disposent les personnes sur l'alimentation en général, sur les modes de préparation ou sur les lieux d'approvisionnement. En amont des savoirs et savoir-faire accumulés au gré des expériences personnelles, l'éducation et les habitudes familiales ont été analysées comme des vecteurs importants de transmission des pratiques alimentaires. Au

quotidien, la famille inculque des règles de savoir-vivre et d'hygiène, un rapport aux normes de santé et de corpulence, des éventuels interdits alimentaires (le *halal*, la viande,...), des habitudes en termes d'achat et de préparation des aliments, mais également en termes de fréquence et de modalité des prises alimentaires. Ces marqueurs traduisent l'appartenance à « une culture, à une classe d'âge, à un genre et à une position sociale » (DE LABARRE, *op.cit.*).

Durant une séance de diagnostic local, un professionnel a insisté sur la responsabilité importante de l'enseignement dans l'éducation nutritionnelle des enfants. Sans imposer une vision univoque du « bien se nourrir », l'école devrait, selon lui, incarner un lieu privilégié de sensibilisation aux enjeux de nutrition et santé, aux effets de la publicité sur nos modes de consommations,... Elle pourrait mettre à disposition de tous les élèves des produits de qualité à moindre coût. Or, selon lui, à l'heure actuelle, « *elle n'est pas toujours exemplaire d'un « bien se nourrir » : même si de nombreux efforts sont visibles (fontaine d'eau accessible gratuitement, fruits à disposition,...), la nourriture distribuée dans les cantines reste encore en certains endroits de mauvaise qualité nutritionnelle ; il y a parfois des distributeurs de soda,...* » (Diagnostic local, Intervenants, 14/06/2016).

#### 4) Les freins rencontrés par les organismes d'aide alimentaire

Les diagnostics locaux et transversaux menés avec les intervenants du secteur, les équipes de la FdSS et le comité élargi ont permis de faire émerger un ensemble de freins qui empêchent les organismes d'aide alimentaire de garantir une alimentation qualitative et quantitativement suffisante aux personnes fréquentant leur service.

Ceux-ci portent essentiellement sur les marges de liberté particulièrement réduites dont dispose le secteur de l'aide alimentaire pour mettre en œuvre et orienter les services qu'il propose. Le peu de ressources dont disposent les organisations pour mener leurs activités génère de nombreuses contraintes financières, administratives, organisationnelles ou encore d'ordre éthique lorsqu'il s'agit de limiter l'accès à l'aide et de définir des critères de sélection des bénéficiaires. Ces nombreux obstacles impactent non seulement la capacité des intervenants à garantir un service adéquat (en matière de qualité d'accueil, d'offre d'un accompagnement social ou de composition des vivres) mais également leur possibilité de dégager du temps et de trouver le soutien pédagogique et méthodologique nécessaire pour évaluer leurs actions, s'informer, se former.

L'analyse des freins a conduit à l'émergence de sept grandes dimensions en lien avec :

- A. Le contexte sociétal
- B. Les sources d'approvisionnement
- C. Les moyens disponibles
- D. L'accès à l'aide
- E. Le secteur de l'aide alimentaire
- F. Le cadre institutionnel
- G. Les membres du personnel



## A. Freins liés au contexte sociétal



Au même titre que les bénéficiaires, les organismes d'aide alimentaire doivent composer avec les **politiques sociales et les situations d'injustice qu'elles génèrent**. Dans ce contexte, ils se confrontent à une augmentation continue du nombre de demandes d'aide, sans pour autant recevoir de soutien financier de la part des pouvoirs publics belges. Selon une étude statistique menée par la FdSS sur le secteur de l'aide alimentaire à Bruxelles (HUBERT et *al.*, 2015, p.25) :

- 65 % des organismes utilisent des fonds propres,
- 49 % récoltent des dons financiers,
- 38 % bénéficient d'un (ou de) subside(s) ; il s'agit presque exclusivement de restaurants et d'épiceries sociales,
- 14 % signalent d'autres sources de financement (certaines indiquent par exemple ici le bénéfice indirect que représente la mise à disposition d'emplois aidés).

L'aide alimentaire est réduite à une vision caritative et n'est pas reconnue comme un droit fondamental qui garantirait à tous l'accès à une alimentation de qualité.

Un des participants, directeur d'un des centres sociaux partenaires, a par ailleurs pointé l'absurdité de produire des denrées spécifiquement dédiées « *aux plus démunis* » (FEAD) alors même que la grande distribution gaspille une grande quantité d'invendus : « *Il coûte plus cher à une grande surface de jeter les produits que de les distribuer aux organismes d'aide alimentaire* » (Diagnostic local, Intervenants, 24/05/2016).

## B. Freins liés aux moyens disponibles

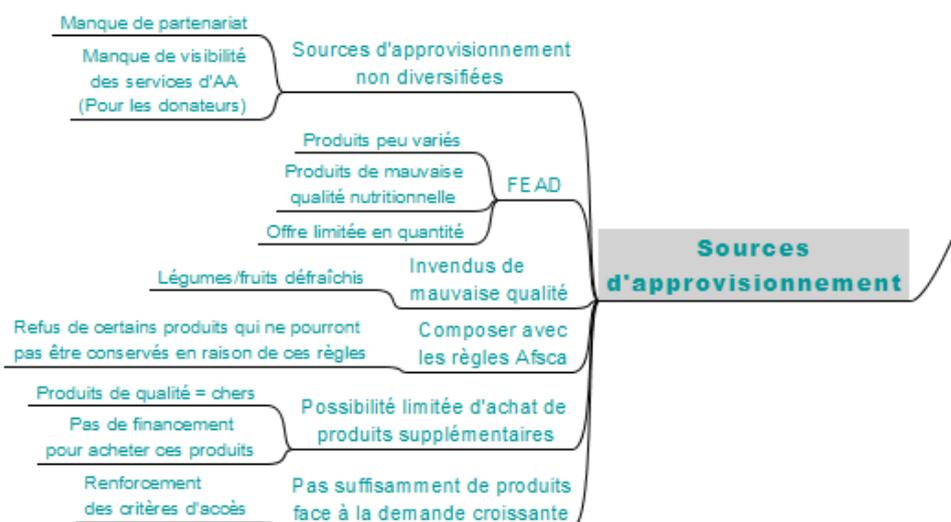


Ne bénéficiant d'aucun financement public, les organismes d'aide alimentaire sont trop souvent **tributaires de la faiblesse des moyens** dont ils disposent. Leurs ressources financières ne leur permettent pas toujours d'assumer les dépenses logistiques (achat de matériel du type étagères, frigo, camionnette,...), les frais de fonctionnement (locaux, énergie, communication,...) ou encore, les coûts salariaux relatifs aux activités spécifiques de l'aide alimentaire.

Les organismes sont généralement dans l'incapacité d'acheter des denrées de qualité pour leurs bénéficiaires ou d'assurer les transformations qu'ils souhaiteraient apporter à leurs infrastructures. Ainsi, lors du diagnostic transversal réunissant des intervenants du secteur, plusieurs d'entre eux ont déploré le manque d'espaces disponibles et adaptés pour l'accueil des bénéficiaires (« *Ils attendent en bas, à la cave, dans le noir* », Diagnostic transversal, Intervenants, le 30/06/2016) ou pour le stockage des denrées. Dans l'un des CPAS partenaires, ce dernier cas de figure avait concouru à l'interruption du service de distribution de colis : « *On se demandait où mettre les palettes qui arrivaient. Avoir des palettes de lait dans ton bureau ça va un moment mais ce n'est pas l'endroit idéal. C'est entre autres pour cette raison que nous avons abandonné la distribution de colis alimentaire.* » (Diagnostic transversal, Intervenants, le 30/06/2016).

Le manque de moyens matériels et financiers fait partie **des freins pointés comme les plus « empêchant »**.

### C. Freins liés aux sources d'approvisionnement insuffisantes et peu diversifiées



A côté du manque de moyens financiers et des difficultés logistiques et organisationnelles qui en découlent, les organisations peinent également à garantir un accès durable à une alimentation suffisamment qualitative et diversifiée en raison des **conditions d'approvisionnement** avec lesquelles elles doivent composer : la quantité réduite des produits disponibles face à une demande en constante évolution (augmentation de 104.000 à 130.030 demandes entre 2004 et 2014 en Belgique), le manque de diversification des sources d'approvisionnement ou encore, la mauvaise qualité nutritionnelle des denrées constituent des obstacles majeurs auxquels le secteur doit quotidiennement faire face.

Précisément, en Belgique, les principales sources d'approvisionnement des organismes d'aide alimentaire sont les Banques Alimentaires et le Fonds Européen d'Aide aux plus Démunis (FEAD). On compte 358 CPAS et 19 associations directement approvisionnés par le FEAD. Les Banques Alimentaires jouent quant à elles un rôle d'intermédiaire privilégié entre des donateurs et 622 associations qui, à leur tour, distribuent les denrées aux bénéficiaires. En 2015, parmi les 13.000 tonnes de vivres et de produits de première nécessité qu'elles ont récoltées et redistribuées :

- 40% provenaient du Fonds européen d'aide aux plus démunis (FEAD),
- 30% des surplus de l'industrie alimentaire,
- 19% des invendus de la grande distribution,
- 6 % des criées (fruits et légumes)
- et 5 % d'actions de collectes menées auprès des consommateurs principalement dans les grandes surfaces.

En comparaison aux années précédentes, 2015 est caractérisée par des retards de livraison de la part du FEAD et par une augmentation du nombre de donations issues de l'industrie (39% de plus) et de la grande distribution alimentaire (22% de plus).

Pour bon nombre d'organismes d'aide alimentaire, le FEAD constitue la source d'approvisionnement la plus importante (parfois l'unique source). Or, les produits qu'il distribue restent fortement industrialisés. Jusqu'à l'année 2015, aucun critère d'équilibre nutritionnel, de goût, de respect de l'environnement, de respect des droits des travailleurs ou des êtres humains n'a été introduit dans les cahiers des charges. Cette même année, certains critères de santé et de durabilité ont été pris en compte, mais ils restent extrêmement limités. Le mécanisme des marchés publics conduit à l'achat de lots importants au plus bas prix. Aucun critère d'origine ne peut être intégré (libre marché) tant et si bien que l'aide alimentaire reste majoritairement constituée de produits de piètre qualité, portant atteinte à la santé et à l'environnement (production agro-industrielle, provenance lointaine, empreinte carbone élevée, etc.).

*« Les produits qui viennent du FEAD ne répondent à rien du tout, sur le plan nutritionnel ! »* (Diagnostic local, Intervenants, 10/05/2016)

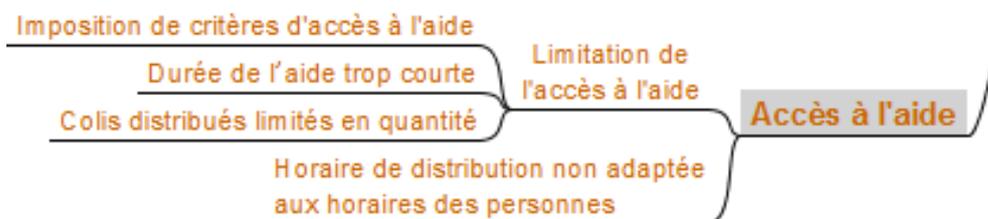
Pour compléter ces vivres, certains organismes font appel aux dons de personnes privées, de commerces locaux ou de grandes surfaces se débarrassant de leurs invendus. Si elles sont évidemment les bienvenues, ces donations s'accompagnent le plus souvent de nombreuses contraintes qui se répercutent sur les choix opérés par les organismes. Rarement régularisées par le biais d'une convention de collaboration, elles sont le plus souvent imprévisibles et irrégulières, obligeant les intervenants du secteur à faire preuve de réactivité, de flexibilité et d'une grande disponibilité. La quantité des denrées offertes est très variable et leur qualité peut parfois manquer (légumes et fruits défraîchis) : *« Selon les arrivages, on a parfois de "beaux colis", parfois c'est le système D »* (Diagnostic transversal, Intervenants, 30/06/2016).

Enfin, la réception de dons peut soulever un ensemble de questions organisationnelles liées à l'écoulement rapide de certaines denrées périssables ou à la conservation des produits frais quand il n'existe aucun espace de stockage réfrigéré (ou du moins, en volume insuffisant). Ces contraintes sont d'autant plus fortes que les organismes d'aide alimentaire sont soumis à une réglementation stricte imposée par l'AFSCA, limitant leurs marges de liberté face aux dons reçus.

*« Les règles de l'AFSCA limitent la prospection de produits mais aussi la distribution. Certaines denrées sont plus difficiles à gérer dans le cadre de ces normes et, du coup, on fait l'impasse dessus. »* (Diagnostic local, Intervenants, 10/05/2016)

Certaines associations, principalement des épiceries sociales et des restaurants sociaux, ont la possibilité d'acheter la totalité ou une partie de leurs denrées. Cependant, comme nous l'avons vu précédemment, l'achat de produits supplémentaires n'est pas toujours possible faute de financement prévu à cet effet.

#### D. Freins liés aux conditions d'accès à l'aide



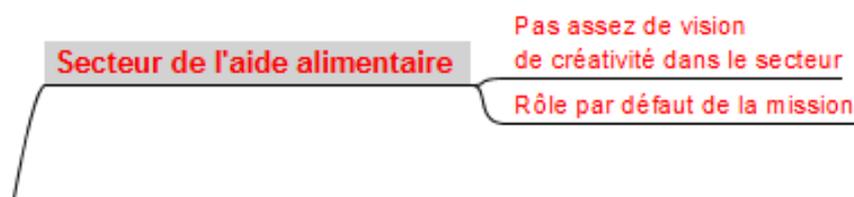
Compte-tenu de l'augmentation du nombre de demandes d'aide et du manque de ressources pour y répondre, les organismes sont contraints de **limiter l'accès à l'aide alimentaire**, par l'imposition de critères de plus en plus restrictifs liés au public visé (personnes âgées, personnes sans-abri, personnes étrangères, etc.), à une zone territoriale (accès limité aux habitants d'un quartier, par exemple) ou encore, dans la majorité des situations, au revenu de la personne.

*« Les solutions sont limitées, principalement car la quantité de colis alimentaires est limitée. Dans ces conditions, il faut constamment resserrer les critères d'accès à l'aide alimentaire. On sélectionne parmi les précarisés, on évalue le degré de précarité. »*  
(Diagnostic local, Intervenants, 10/05/2016)

Le plus souvent, en raison de la quantité limitée de denrées disponibles, l'accès à l'aide alimentaire est également circonscrit, de manière plus ou moins stricte, à une période déterminée. Dans le cadre d'une précédente recherche consacrée au secteur de l'aide alimentaire à Bruxelles (HUBERT et al., 2015), nous avons observé deux configurations : soit l'accès à l'aide alimentaire est renouvelé tous les x mois tant que la situation de l'utilisateur le justifie, soit il est strictement limité à une durée prédéfinie indépendamment de l'évolution de sa situation. Le premier cas de figure concerne davantage la distribution de colis alimentaires, le second les épiceries sociales.

Ces diverses formes de limitation entravent considérablement l'effectivité du droit à un accès durable à l'alimentation pour tous, en maintenant des personnes dans une insécurité alimentaire.

#### E. Freins liés au manque de vision du secteur de l'aide alimentaire



Durant les séances de diagnostic « intervenants » et « FdSS », **le manque de vision et de créativité propre au secteur de l'aide alimentaire** a également fait l'objet de réflexions. D'après plusieurs participants, les organismes qui dispensent ce type de services consacrent très peu de temps à une

réflexion approfondie sur l'aide offerte : « Pour beaucoup d'intervenants, ce n'est que de la nourriture qu'on donne ! Avec Solenprim, on a l'occasion d'y réfléchir. Mais combien le font ? », « La plupart des organismes n'ont pas d'intérêt pour le sain : ce n'est pas une préoccupation puisque l'aide alimentaire, c'est juste remplir des ventres vides. » (Diagnostic transversal, Intervenants, 30/06/2016).

## F. Freins liés au cadre institutionnel



Plusieurs freins, principalement pointés par des intervenants du secteur de l'aide alimentaire, concernent **le cadre institutionnel et la manière dont ses règles et sa philosophie peuvent limiter les marges de manœuvre des acteurs** (travailleurs comme usagers) et impacter la mise en œuvre de services d'aide alimentaire.

Ces réflexions ont principalement été portées par les travailleurs des CPAS partenaires du projet. Dans cette institution publique, fortement hiérarchisée et réglementée, les possibilités de penser et de créer des dispositifs en faveur d'une alimentation de qualité pour tous semblent réduites.

Chaque initiative requiert le passage par une procédure longue, en plusieurs étapes visant à obtenir l'approbation des différents échelons hiérarchiques : « Il faut convaincre le politique, c'est-à-dire d'abord le président, ainsi que les conseillers. Et par la suite, la tutelle doit donner son accord. On se rend compte que dans ce contexte, les amitiés politiques peuvent favoriser un projet... » (Diagnostic local, Intervenants, 14/06/2016). Les démarches administratives sont nombreuses et ce, particulièrement s'il s'agit de mettre en place un service d'aide alimentaire, *a priori* non inscrit dans les missions des CPAS.

Par ailleurs, comme l'a exprimé un travailleur du CPAS, responsable d'un nouveau projet d'épicerie sociale, la sélection des denrées qui seront vendues est, dans ce cadre institutionnel, contrainte par l'obligation de choisir un fournisseur *via* des marchés publics. Or, en 2016, seul Colruyt a répondu à l'appel. Dans ce contexte, les travailleurs n'ont aucune marge de manœuvre pour diversifier leurs sources d'approvisionnement, notamment *via* des canaux alternatifs à la grande distribution.

Dans ce même CPAS, la diffusion de rumeurs au sein de l'institution, mais également de manière plus générale au sein du secteur, a également été pointée comme un frein : « Il y a de la suspicion et de la crainte parce qu'on sait qu'il existe des systèmes parallèles, que certains revendent des produits de l'aide alimentaire » (Diagnostic local, Intervenants, 14/06/2016). Ces rumeurs émanaient de

certaines travailleurs, « jaloux » des services auxquels les usagers ont droit : « Des travailleurs pauvres, des "article 60" par exemple, regrettent de ne pas tirer les bénéfices de l'aide alimentaire » (Id). Ces rumeurs compliquent encore davantage la mise en œuvre du projet d'épicerie sociale et la valorisation d'un choix plus large de produits pour les bénéficiaires.

« Par crainte de l'abus des bénéficiaires, un projet du type épicerie sociale est plus susceptible d'être bloqué par la hiérarchie puisque des potentiels risques sont soulignés. Il devra par ailleurs être deux fois plus argumenté ou encadré. Cela entraîne une limitation dans l'offre des produits [à l'épicerie sociale] mais aussi dans l'approvisionnement des bénéficiaires, par exemple, en limitant à un bidon de lessive plutôt que plusieurs, ainsi que des critères d'accès restreints ... » (Diagnostic local, Intervenants, 14/06/2016)

### G. Freins liés aux membres du personnel



Dans les organismes d'aide alimentaire, l'insuffisance des moyens se répercute sur les **conditions de travail des intervenants** qui peinent à mener à bien les multiples tâches associées à ce service (distribution des denrées, approvisionnement, accueil des usagers ou encore, dans certains lieux, animation d'ateliers). Plusieurs facteurs explicatifs ont été mis en exergue :

- Les centres partenaires de Solenprim, qu'il s'agisse des CPAS ou des CAP (Centre d'aide aux personnes), offrent **une aide sociale généraliste** et doivent dès lors **traiter une**

**diversité de problématiques.** Dans ce cadre, le temps consacré spécifiquement à l'aide alimentaire et à une réflexion qui mènerait à son amélioration est limité.

- Certains ont exprimé être lassés par l'aide alimentaire tant ce service est chronophage et remet en question le sens du travail social : « *L'aide alimentaire c'est un non-sens : c'est une lourde charge de travail logistiquement, humainement, financièrement ! Mais ça n'a aucun sens car ça ne devrait pas exister.* » (Diagnostic local, Intervenants, 24/05/2016).

- Lors du diagnostic mené avec les acteurs du comité élargi, le « **manque de professionnalisme** » du secteur de l'aide alimentaire a été soulevé comme un frein important. Il pourrait désengager les donateurs potentiels, inquiets de voir leur argent ou leurs denrées utilisé(es) à mauvais escient.

- Enfin, le **manque de concertation entre les organismes d'aide alimentaire et les services sociaux**, tant publics qu'associatifs, a également été pointé comme l'une des causes des difficultés que le secteur rencontre pour offrir aux personnes qui en ont besoin une aide alimentaire suffisante et de qualité satisfaisante.

## 5) Au croisement des regards, l'émergence de perspectives

« [...] *Au départ de tout projet, il y a un rêve, une vision vers laquelle on souhaite tendre.* » (Chargée de projet de la Concertation aide alimentaire, diagnostic croisé, 24/10/16)

Le diagnostic croisé a été conçu comme une occasion de poser un premier pas vers la phase prospective, en s'autorisant à définir les scénarios idéaux vers lesquels le projet Solenprim pourrait tendre. En effet, deux animations ont amené les participants à :

- d'une part, se projeter en 2025 afin d'imaginer les avancées que Solenprim aura idéalement permis d'atteindre ;
- et d'autre part, revenir en 2017 afin de concevoir les projets qui permettraient de tendre vers ces avancées souhaitées et de lever les freins diagnostiqués lors des rencontres précédentes.

Le travail mené avec la diversité des acteurs présents a contribué à dessiner une vision collective du projet et à mettre en lumière les éventuels moyens et acteurs susceptibles d'être mobilisés pour penser et implémenter les projets-pilotes au sein du partenariat.

### A. Projection en 2025 : définition d'une vision collective du projet

« *Nous sommes en 2025, le projet Solenprim connaît un franc succès. Il a permis d'atteindre des progrès importants...* ». Répartis en binôme, les participants avaient pour consigne de visualiser cette projection et de traduire leur vision sur un support, à l'aide d'images découpées dans des revues et journaux mis à leur disposition, de mots-clés ou de textes brièvement rédigés. Cet exercice a conduit à la réalisation de dix affiches présentant les scénarios idéaux vers lesquels le projet Solenprim pourrait tendre.

Sur plusieurs d'entre elles, figurent des photographies de paysages verts associés à des discours sur la préservation de l'environnement et sur l'accès à la terre pour tous. Sur l'une des affiches, par exemple, à côté de l'image d'un village perché sur les reliefs d'une île du Cap Vert, on peut lire : « *Utiliser tous les espaces verts pour cultiver des produits accessibles à tous* ». Des photos d'aliments diététiques, tels que des fruits et des légumes, des produits laitiers ou encore du poisson, ont également été particulièrement mobilisées. Elles sont liées à une diversité de messages : le plaisir, la consommation de produits issus de l'agriculture biologique et locale, l'accès pour tous à une alimentation qualitative (par exemple, « *Des paniers bio livrés chaque semaine gratuitement à tous !* », ou encore « *Pour ceux qui ne cuisinent pas, des petits plats surgelés sains, sans conservateurs, faits avec des produits locaux et peu chers* »). Sur de nombreuses affiches encore, la création d'espaces collectifs accessibles à tous est mise en exergue, qu'il s'agisse de « *cuisines collectives* », de « *tables culinaires présentes dans l'espace public* » ou encore, de « *frigos collectifs* » dans lesquels seraient stockés des invendus disponibles sans condition.

De manière générale, l'analyse du contenu de chacune des productions témoigne de la récurrence de plusieurs thématiques transversales. À l'horizon 2025, Solenprim aura idéalement contribué à :

- L'accès pour tous à une alimentation de qualité, notamment grâce à la gratuité des produits.
- La promotion de nouveaux modes de consommation et de production décentralisés, coopératifs et solidaires (en opposition aux systèmes agro-alimentaires) : « *un maximum de groupes d'achats solidaires* », actions en faveur de l'accès à l'alimentation pour tous à l'échelle des quartiers,...
- La collectivisation de ressources, privées ou publiques : « *l'accès pour tous à des espaces verts pour cultiver des produits accessibles à tous* », « *l'occupation de cantines désertes le soir pour pouvoir cuisiner* », les potagers urbains,... Une production indique, par exemple : « *L'idée c'est de manger et partager ensemble. Faire des choses plus collectivement et aller chercher la personne qui ne sait pas se déplacer. Aller chercher les produits chez l'agriculteur. Mettre des tables collectives dans des endroits publics. C'est ouvert à tout le monde.* »
- La promotion d'une allocation universelle et la réduction du temps de travail.
- La réduction du prix des loyers et l'accès au logement pour tous.
- L'accès pour tous aux savoirs et savoir-faire culinaires, aux informations sur les modes de consommation alternatifs, à la formation à l'autoproduction.
- La conscientisation des pouvoirs publics et des citoyens à des modes de production et de consommation justes et équitables.
- La mise en place de politiques plus sévères en matière de gaspillage alimentaire et l'adoption d'une réglementation stricte de « *l'offre de produits préparés, gras ou remplis de pesticide* » (taxation, notamment).
- Et enfin, au développement de projets en faveur de la protection de l'environnement.

## B. Retour en 2017 : l'émergence de perspectives

Dans un second temps, les participants, répartis en sous-groupes de quatre à cinq personnes, ont été invités à énoncer une série d'actions concrètes qui permettraient, d'une part, de palier les freins qui réduisent les possibilités d'accès à une alimentation qualitative et diversifiée et, d'autre part de tendre vers les scénarios idéaux imaginés précédemment. Comme en témoigne le tableau ci-dessous, une trentaine de projets ont émergé des échanges (ceux surlignés en gras ont été par la suite approfondis).

| Projets recensés   | Vote            |
|--|-----------------|
| Taxer les supermarchés   |                 |
| Fonds pour l'aide alimentaire  |                 |
| <b>Les autorités communales mettent des terrains à disposition par quartier</b>  | <b>I</b>        |
| Grandes tables d'hôtes dans des « lieux stratégiques »   |                 |
| Présenter Solenprim au Parlement   | I               |
| Création d'une entreprise d'économie sociale qui préparerait des plats surgelés réalisés avec des produits de qualité et durables. Prix différenciés selon les revenus des personnes                 | I               |
| Cuisines collectives communales accessibles à tous avec contributions financières selon les ressources de chacun   | I               |
| Multiplier/pérenniser les groupements d'achat solidaire  | I               |
| <b>Une cantine-cuisine de quartier, ouverte à tous (on cuisine ensemble, on mange ensemble, on se rencontre)</b>   | <b>IIIIIIII</b> |
| Décloisonner le secteur : bénévoles/travailleurs/participants et citoyens, donner la parole à tout le monde, échanger. Ex : dans la Newsletter de la FdSS, de la CAA                                 |                 |
| Structure de dialogue des riverains avec la commune pour mettre l'alimentation au centre des préoccupations et obtenir des soutiens : parcelles, outils, cantines                                    |                 |
| Utiliser les cuisines « vides » le soir  |                 |
| Une épicerie par commune   | I               |
| Frigo dans la rue pour les invendus  |                 |
| Reconnecter Bruxelles avec son arrière-pays  |                 |
| Favoriser les magasins locaux (épiceries sociales, GASAP,...) avec des aides financières et logistiques  |                 |
| Revoir les normes d'hygiène → Interpeller l'Afsca  |                 |
| Faire du lobbying pour un revenu minimum acceptable  |                 |
| Eduquer dès le plus jeune âge à propos des bienfaits de la récupération, des dons (famille, école)   |                 |
| Chaque commune prévoit des lieux de distribution de repas gratuits   | I               |
| Chaque commune désigne un coordinateur alimentaire   | I               |
| <b>Formation culinaire des travailleurs</b>  | <b>II</b>       |
| <b>Création d'un « pôle alimentation » par quartier : cuisine collective, atelier de cuisine, de santé et de jardinage, potager collectif,... Le tout géré pour et par les habitants du quartier</b> | <b>IIIIII</b>   |
| Des potagers dans les quartiers accessibles à tous   |                 |
| Grâce à des subsides publics et des volontaires, chaque commune produit des repas avec des produits cultivés dans des potagers collectifs qui sont distribués aux personnes dans le besoin, en rue   |                 |
| <b>Frigos collectifs (« comme une boîte à livre »)</b>   | <b>III</b>      |
| Snack végétarien par cher (qui donne envie aux enfants)  |                 |
| Ateliers pour cuisiner des produits qu'on ne connaît pas   |                 |
| Echange de recettes  |                 |
| Augmentation de restaurants sociaux de qualité (près des écoles)   | I               |
| Ateliers d'information sur la conservation des produits (pour éviter le gaspillage)  |                 |
| Création d'une brigade d'information, de sensibilisation et d'action dans l'espace public  | I               |
| Conversation/Valorisation de nouveaux métiers (maraîchage, par exemple)  | I               |

Suite au vote de chacun des participants, cinq projets (en gras dans le tableau) ont été sélectionnés et soumis à un travail approfondi sur les raisons de leur mise en place, sur leurs objectifs, sur les moyens qu'ils nécessitent et les acteurs qu'ils impliquent :

- La mise en place d'une cantine-cuisine de quartier, ouverte à tous
- La mise à disposition de terrains par les administrations communales
- La formation culinaire des travailleurs
- La création d'un « pôle alimentation » par quartier
- L'installation de frigos collectifs dans l'espace public

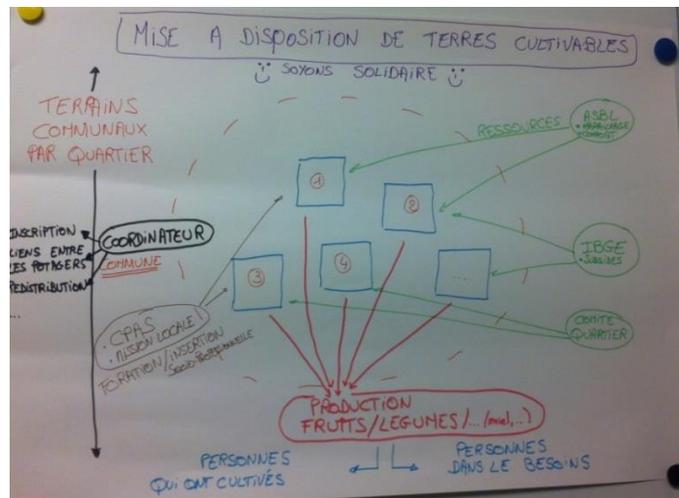
Répartis en sous-groupes selon leur intérêt pour l'un des cinq projets choisis, les participants ont été invités à affiner leur vision et à échanger autour de l'opérationnalité des scénarios projetés. Des questions leur ont été soumises afin de guider leur réflexion : *Quelle est la visée du projet ? Qui sont les acteurs impliqués ? Quels moyens permettraient de soutenir sa mise en œuvre ? Quels freins permet-il de lever ?...* Muni du matériel produit durant les diagnostics locaux et transversaux, chaque groupe a réalisé un poster de présentation de son projet et l'a ensuite présenté en plénière. Ces présentations ont été filmées et leur contenu a été intégralement retranscrit. Les cinq pages suivantes rapportent leurs propos exhaustifs sous forme de fiches de synthèse.

## Projet I - Mise à disposition de terres cultivables

**Objectif :** Chaque commune met à disposition des terrains communaux par quartier (représentés sur le schéma par des carrés bleus).

**Pour gérer ces terrains :** engagement d'un coordinateur par la commune. Ses missions :

- Gérer les inscriptions des personnes au potager (le nombre de personnes inscrites dépendra de la taille du potager)
- Faire le lien entre les différents potagers : échange d'informations, échange de produits cultivés (si des potagers sont spécialisés dans la production de tel ou tel légume),...
- Gérer la redistribution (voir plus loin)
- Faire lien avec d'autres types de projets menés en matière d'aide alimentaire



### Partenariats avec :

- Une Asbl qui forme en maraichage urbain, en compostage, ... Ces formateurs viendraient dans chaque potager pour donner des coups de pouce en fonction des besoins et des demandes.
- Ces formateurs pourraient travailler avec des services d'insertion socio-professionnelle, de CPAS ou des missions locales pour mettre des personnes en réinsertion professionnelle dans ces terrains afin d'avoir de la main d'œuvre et également de leur fournir une formation.
- Des comités de quartier.

### Moyens : « Le nerf de la guerre, l'argent ! »

Faire appel à l'IBGE dans le cadre de good food notamment :

- Dans tous les parcs, un certain nombre de mètres carrés pourrait être dévolu à l'agriculture, aux potagers. Il y a des terrains en friche.
- On peut aussi se servir de l'IBGE pour faire pression auprès des politiques pour qu'on laisse certains terrains à ce genre de projets et non à des promoteurs immobiliers.
- On pourrait imaginer que des espaces dédiés à l'agriculture soient prévus pour chaque m<sup>2</sup> de bureau construit (s'inspirer de la réglementation qui impose un investissement en logements en contrepartie de la création d'immeubles de bureaux).

### Distribution de colis : « Soyons solidaires ! »

Toute la production serait partagée entre :

- d'une part, les personnes qui ont cultivé : win-win !
- d'autre part, les personnes qui sont dans le besoin *via* des organisations d'aide alimentaire.

## Projet II - Cantine solidaire et auto-gérée

« Nous avons imaginé une cantine collective et auto-gérée. C'est-à-dire que modestement il nous faudrait une petite maison, avec un jardin. Il nous faut un lieu qui sera donné bien volontiers par la commune. L'idée c'est que, dans chaque commune, il y ait un lieu comme celui-ci. Mais on va commencer par une commune. »



Ce lieu compterait :

- un espace de cantine avec sa propre cuisine, une épicerie mixte et un potager collectif (sur le toit) de manière à produire des aliments pour la cantine,
- un espace pour les enfants (cabane en bois) et une école des devoirs,
- un concierge qui habitera au-dessus,
- un espace lecture et loisir,
- et il y a même une niche, ici, pour les animaux, parce que nous on aime bien les animaux et on veut aussi les accueillir, pour que les gens qui ont des chiens puissent venir à la cantine,
- un coin de compostage pour les déchets de la cantine,
- un service d'échange de biens et de services et un *Repair café*, où on peut réparer des objets,
- une table d'hôte qui serait organisée chaque année pour avoir des fonds propres. « Il y aurait des spectacles. On veut que ce soit aussi une salle de fête, pour que les habitants du quartier puissent l'utiliser comme salle des fêtes, et qu'il y ait donc des spectacles dans la cantine. »

Fonctionnement :

- Système de don/contre-don : « on donne du temps à ce lieu, et en échange on peut accéder à un ou des repas, selon le temps qu'on aura donné »
- Comité de gestion renouvelé tous les 6 mois. Il est composé de cinq personnes, élues par l'ensemble des participants, qui s'occuperont de la gestion du lieu.
- Financement : tables d'hôtes, tombolas, brocantes, crowdfunding,...

### Projet III - Formation « alimentation et santé »

Le thème initial concernait la formation des professionnels mais nous l'avons élargi car on trouvait que la formation est utile à plusieurs niveaux :

- 1) dans les écoles, pour les enfants
- 2) dans les universités pour les étudiants, dans toutes les catégories (ou filières)
- 3) et aussi pour les professionnels :
  - dans le privé, pour former les associations, les médecins
  - dans le public, avec le secteur social qui est important, le secteur santé, et aussi le politique.

**Objectifs :** construire un module de formation pour des travailleurs sociaux pour leur permettre d'acquérir les connaissances théoriques (connaissances nutritionnelles, connaissances en préparations culinaires,...) et des méthodologies pour pouvoir faire de la prévention dans leur travail quotidien au contact des publics.

Le plus souvent, la priorité des travailleurs sociaux, en tout cas pour les assistants sociaux, est d'être dans les questions « administratives » : la question de l'alimentation n'est pas abordée alors que cette compétence pourrait leur être utile dans l'accompagnement.

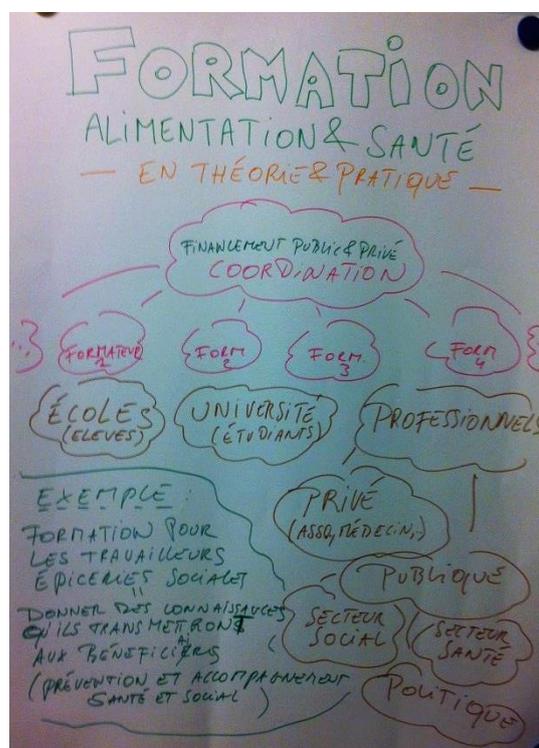
Dans notre groupe, il y a eu tout un débat concernant le danger d'être dans une approche moralisatrice, car l'idée n'est pas de mettre en place des guidances nutritionnelles pour les gens. Nous considérons que la société en général a besoin d'avoir plus de connaissances sur la manière dont les produits industriels sont fabriqués, sur les effets de certains d'entre eux sur notre santé, sur les modes de consommation plus éthiques, etc. Nous en sommes donc arrivés à nous dire qu'il faut prévoir des dispositifs de formation pour des types de publics différents mais avec l'idée de sensibiliser la société dans son ensemble.

Remarque complémentaire d'une animatrice : « l'IBGE a copié votre idée parce qu'ils ont fait un appel à projets de formation d'acteurs relais et donc, à partir de janvier 2017, ceux qui ont été choisis (puisque c'est un marché public) vont offrir entre 4 et 5 jours de formation gratuite pour les travailleurs sociaux de la Région Bruxelles-capitale sur ce thème-là. »

### Comment organiser cette formation ?

Pour chaque type de publics, il faut prévoir différents formateurs qui seront spécialisés dans différents terrains, à divers niveaux.

Pour financer et coordonner ce pôle de formation, on a pensé à une coordination générale qui sera gérée tant par le secteur public et que par le secteur privé.



## Projet IV - Pôle alimentation par quartier

Par **quartier**, il faut entendre une zone géographique et non pas nécessairement un territoire administratif.

Six services seraient proposés et, pour chacun d'eux, il y aurait des acteurs et des moyens attirés :

### - Bourse aux dons :

- Acteurs : supermarchés, CPAS, communes, commerces, petits producteurs, l'Afscm (assouplir leur réglementation), centres d'aide alimentaire
- Moyens : une bonne logistique, élargissement de la plateforme *bourse aux dons* à des dons de particuliers à particuliers

### - Potager collectif :

- Acteurs :
  - Centre d'écologie urbaine, ferme d'Uccle,... qui pourraient donner des formations pour que les gens sachent comment planter la carotte, quand la récolter, quand la planter.
  - L'IBGE pourrait donner des subsides.
  - Les communes pourraient insérer ça dans des contrats de quartier
  - Les associations d'aide alimentaire, les restaurants sociaux.
- Moyens : avoir des terres si possible non polluées, du matériel et de la connaissance.

### - Epicerie sociale :

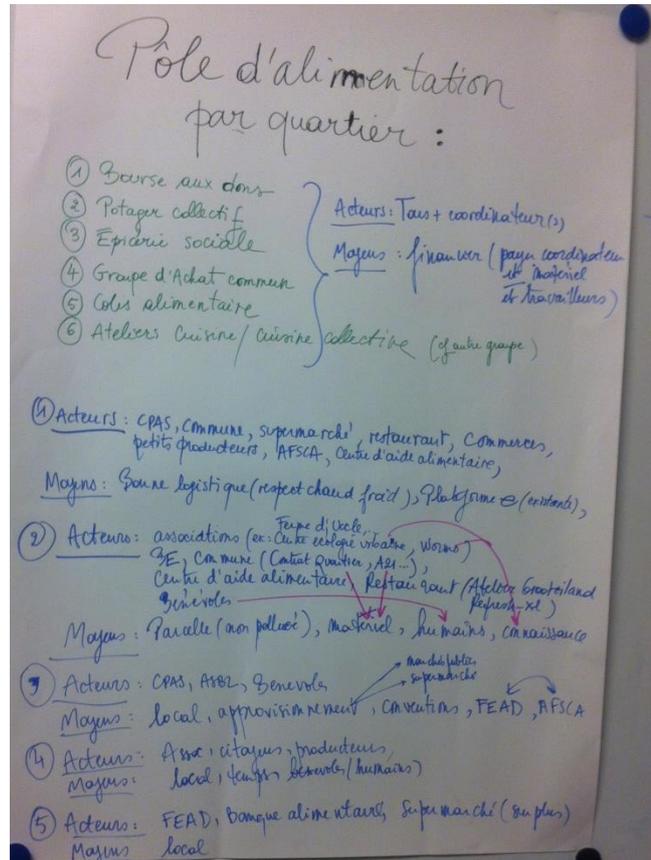
- Acteurs : CPAS, services sociaux associatifs
- Moyens : locaux pour stocker les produits, moyens pour faire des activités à côté de la vente, approvisionnement (marché public), le FEAD (les produits ne peuvent pas être vendus).

### - Groupe d'achat commun :

- Acteurs : associations, citoyens, producteurs, centres d'aide alimentaire qui viendraient récupérer les produits
- Moyens : locaux pour réunion et stockage

### - Colis alimentaires :

- Acteurs : centres d'aide alimentaire, le FEAD, les banques alimentaires, les supermarchés (surplus), dons d'autres associations
- Moyens : savoir stocker tous les produits (place, matériel,...)



## Projet V - Un frigo collectif

### 1. Objectifs

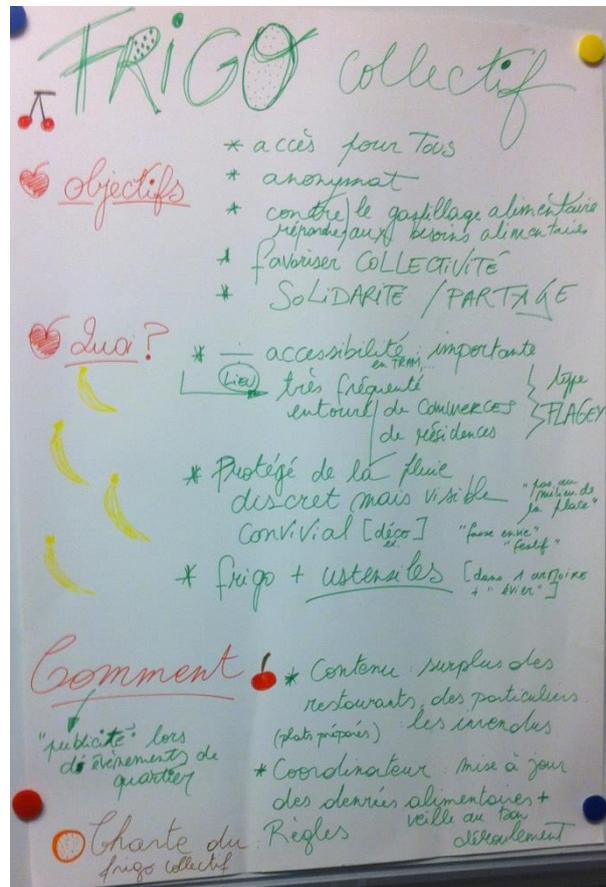
- Favoriser l'accès à l'alimentation pour tous  
→ Frigo disponible dans l'espace public.
- On est également partis d'un constat : dans d'autres structures où on a accès à de la nourriture à bas prix, comme les restaurants sociaux, on a l'impression que ça peut être difficile pour les personnes. Elles peuvent se sentir jugées, observées. Avec ce frigo, on peut donner l'opportunité de ne pas devoir subir ce jugement.
- Lutter contre le gaspillage alimentaire : le frigo serait rempli d'invendus mais aussi de repas préparés par des particuliers.
- Répondre aux besoins alimentaires des personnes qui en ont besoin.
- Encourager la collectivité, la solidarité et le partage.

### 2. Quoi ? Aspects pratico-pratique

- L'accessibilité : il faudrait que ce soit un lieu de passage. Un lieu vivant. Un lieu entouré de domiciles, de restaurants, des endroits où des personnes pourraient justement remplir ce frigo. On pensait par exemple à des endroits comme le Piétonnier ou la place Flagey car il y a pas mal de passage, pas mal de resto aux alentours, pas mal de personnes dans le besoin.
- L'espace doit être convivial et confortable. S'il est au milieu de la place à la vue de tous, dans le froid ou sous la pluie, on n'aura peut-être pas envie d'aller dans ce frigo. Le frigo pourrait être dans un cabanon qui soit richement décoré, avec un peu de couleur. Il ne faut pas que ce soit glauque.
- Des espaces de rangement pourraient également être prévus pour placer les plats vidés de leur contenu afin que les donateurs les récupèrent. On pourrait prévoir également une table devant le frigo pour que les gens puissent s'asseoir, s'ils le souhaitent.
- La convivialité est importante.

### 3. Comment ?

- Une charte devrait être établie et signée par les donateurs. Elle contiendrait différentes règles relatives au dépôt d'aliments : « pas d'alcool », « les dates de péremption et/ou de fabrication du produit/du plat doivent être indiquées », « les ingrédients contenus dans les plats doivent également être mentionnés » ou encore, « on ne se débarrasse pas de la nourriture déjà utilisée (ex. un pot de Philadelphia déjà entamé) ».
- Un gestionnaire du frigo doit être engagé. Il veillerait au respect de la charte, du frigo collectif et à la mise à jour des denrées alimentaires disponibles.
- Pourquoi ne pas créer une page Facebook qui informerait sur le contenu du frigo ?



## Conclusion

L'ensemble des données recueillies à toutes les étapes de la phase de diagnostic constitue le socle sur lequel le partenariat se fondera pour penser et co-construire les projets pilotes.

Le matériel collecté au cours de la séance de diagnostic croisé sera également utilisé pour produire un objet-trace, *a priori* un journal, dont le format définitif n'est pas encore tout à fait arrêté. L'objectif des partenaires, à travers lui, est de disposer d'un objet capable de valoriser le travail collectif accompli dans le cadre du diagnostic auprès d'une pluralité de destinataires : des participants eux-mêmes jusqu'aux acteurs actuellement absents mais susceptibles d'être approchés dans les phases ultérieures du projet<sup>32</sup>.

Les premiers essais de maquettage de cet objet-trace sont actuellement en cours de réalisation. Présentés ci-dessous, ces essais seront amenés à évoluer en fonction des retours éventuels que les participants au diagnostic formuleront à leur sujet.

### POUR NOUS, BIEN SE NOURRIR C'EST...

Manger équilibré

UNE PHILOSOPHIE DE VIE

LUXUEUX

Manger dans le calme

NE PAS GASPILLER

Diversifier les aliments

Agréable

Manger local

AVOIR EN QUANTITÉ

Avoir accès à l'alimentation

Manger avec mes enfants

La liste est longue.

En tout, durant les séances de diagnostics locaux, 330 idées ont été associées à l'énoncé « Pour moi, bien se nourrir c'est... ». Certaines d'entre elles étaient partagées par les sept groupes (« Manger cinq fruits et légumes par jour », « Manger équilibré » ou encore, « Cuisiner soi-même »); d'autres, en revanche, n'ont été citées qu'une fois (« Manger aux heures où on a faim », « Manger un peu », « Ennuyeux »...).

Aujourd'hui, au détour d'une animation visant à nous rencontrer, nous sommes revenus sur nos visions respectives du « bien se nourrir », de manière à définir collectivement les indicateurs de ce qu'est, pour nous, une bonne alimentation. Retour sur ce temps d'échange et de co-construction.

Plus de 140 cartons dispersés sur une grande table. 140 cartons reprenant les idées récoltées au cours des sept diagnostics locaux.

Sur un des murs de la salle, un camembert découpé en six parts thématiques, de couleurs différentes :

- Corps et normes de santé
- Partage, relation et échange
- Contenu de l'assiette
- Enjeux politiques
- Ressources
- Identités et cultures

Chacun d'entre nous a choisi trois cartons significatifs de ce qu'il entend par « bien se nourrir », avant de s'installer pour en discuter en sous-groupe de six à sept participants.

Nous nous sommes présentés les uns aux autres (« Je m'appelle Untel et j'ai pris connaissance du projet Solenprim dans le cadre de... ») avant de proposer notre vision du « bien se nourrir », au départ de trois cartons choisis.

Au cours des échanges, on a pu entendre ici et là :

« Pour moi, c'est une histoire de respect... de soi-même, de l'aliment, de la personne qui l'a produit. »

« Avant tout, c'est ne plus avoir faim. »

« J'ai choisi « Je suis ce que je mange » et « Éviter les sucres » car c'est exactement l'inverse que je pense... Je crois que ce n'est pas vrai que « Je suis ce que je mange ». Je suis sensible à l'équilibre alimentaire mais je trouve que parfois les injonctions de la société, très fort portées par les médias, vont un peu loin... Au point où on finit par croire qu'on est ce que l'on mange. »

Une fois le tour de table terminé, les cinq sous-groupes avaient pour tâche de catégoriser leurs différentes visions, en collant chacun des cartons dans la part du camembert jugée la plus pertinente.

Le travail mené dans les sept groupes de diagnostic nous avait permis d'identifier six grandes dimensions du « bien se nourrir » (représentées par les six parts du camembert) ; aujourd'hui, le croisement de nos regards a donné lieu à une définition collective des ingrédients qui les composent.

2 | BIEN SE NOURRIR
BIEN SE NOURRIR | 3

### Essais de maquettage : « Objet-trace » créé à partir des contenus récoltés au cours de la séance de diagnostic croisé

<sup>32</sup> Les objectifs associés à la réalisation et à la diffusion de cet objet-trace sont approfondis dans la 2<sup>ème</sup> partie de ce rapport (5<sup>ème</sup> enseignement, selon lequel « Incrire les connaissances coproduites dans un objet peut contribuer à renforcer la dynamique du réseau (...) »).

## LE « BIEN SE NOURRIR » : UN ENJEU MULTI-FACETTE

Le contenu de l'assiette représente, pour la majorité d'entre nous, un indicateur important du « bien se nourrir » mais il est loin d'être le seul.

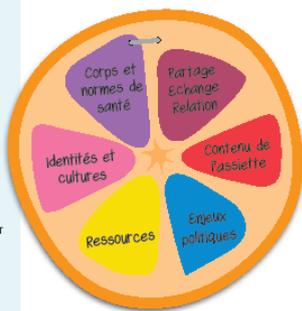
Le regard porté sur les pratiques alimentaires et les modes de consommation dépend de nombreux facteurs que nous avons pu mettre en évidence. Ainsi, il intègre un positionnement politique souvent associé au respect de l'environnement ou à la promotion de modes de production et de consommation plus éthiques (« Poser un acte politique pour soutenir les producteurs », « Arrêter de manger des produits de l'agro-industrie »,...). Il est également déterminé par les ressources dont on dispose (« Avoir de l'argent », « Avoir du temps », « Avoir les outils pour faire des choix éclairés »,...) et qui impactent nos possibilités de choisir notre alimentation. Il est guidé par des normes et des valeurs liées à la santé et au soin du corps (« Ne pas abuser de l'alcool », « Manger sainement », « Ecouter son corps »,...), liées à notre culture et à notre éducation. Mais, tout autant qu'une manière de consommer, le « Bien se nourrir » renvoie aussi à des notions telles que le plaisir, la découverte, la convivialité et le partage.

« Bien se nourrir » ne se résume pas au contenu de nos assiettes et comporte des dimensions politique, relationnelle, identitaire, de santé... Autant d'axes de travail à investir lorsque sera venu le temps de penser et de co-créer les projets pilotes.

### IDENTITÉS ET CULTURES

(Pratiques culturelles, éducation,...)

- Déstresser/Ne pas être stressé
- « Je (ne) suis (pas) ce que je mange ! »
- (Ne pas trop) éviter les sucreries
- Manger épicé
- Des légumes à chaque repas
- Manger chic et pas cher
- Avoir le choix/être libre de choisir/Produits choisis
- Jolis tables/Dans un beau plateau/jolie nappe, beau décor
- Philosophie de vie



### ENJEUX POLITIQUES

(État, axes stratégiques, etc.,...)

- Arriver à une certaine dignité/ retrouver sa dignité
- Avoir accès à l'alimentation
- La vie
- Satiété/Ne plus avoir faim/A sa faim/Avoir son ventre bien calé
- Ne pas gaspiller
- Avoir le moral
- Tout en respectant les producteurs et l'environnement
- Un droit/nourriture pour tous
- Fuir les supermarchés/Remettre de l'humain dans l'acquisition, à l'inverse de ce qui se passe dans les supermarchés. Remettre du vivant.
- Poser un acte politique pour soutenir les producteurs
- En accord avec l'environnement/ Respecter l'environnement
- Arrêter de manger des produits de l'agro-industrie

### RESSOURCES

(Moyens matériels, connaissances,...)

- Pas compliqué/Simplicité Manger des choses simples.
- Avoir de l'argent
- Cuisiner/cuisiner soi-même/Préparer les aliments (« aller plus loin que cuire ou disposer dans l'assiette »)
- Local (manger des produits locaux)/Liens avec l'agriculteur/Produits belges
- Avoir beaucoup d'info, s'informer, pouvoir comprendre les emballages/Avoir les outils pour faire des choix éclairés
- Cher/luxeux/ « Le bien se nourrir est luxueux. On est déjà à un stade supérieur, après la question de se nourrir tout court »
- Difficile
- Avoir du temps/Prendre son temps
- Pas toujours évident

### CORPS ET NORMES DE SANTÉ

- Ne pas abuser de l'alcool
- Hygiène de vie
- Manger dans le calme/Être tranquille
- La clé de la santé/Se maintenir en bonne santé/Vivre longtemps/S'immuniser
- Produits de saison/produits frais, de saison, dans pesticide/Des légumes variés et de saison
- Des produits non transformés/non chipotés
- S'écouter/Écouter son corps/Bien se connaître
- Sain/Manger sainement
- Bien manger
- « C'est répondre aux besoins de son organisme »/ « Selon ses besoins physiologiques »/ « Satisfaire nos besoins nutritionnels »
- Varié
- « Cinq fruits et légumes par jour mais c'est cher »/Fruits/Légumes

### CONTENU DE L'ASSIETTE

(Goût, qualité, quantité)

- Pouvoir manger
- Pas possible pour tout le monde
- Lait/Yahourt/Fromage/Produits laitiers
- Herbes fraîches
- Bio/Nature/ « agriculture éthique et raisonnée »
- Vitamines
- Un peu de tout
- Éviter les plats préparés
- Un plaisir/ Se faire plaisir
- Bon
- Dessert/Pâtisserie
- Mangue/Tomates/Salade
- Ne pas avoir faim/Satiété
- Agréable/ « joindre l'utilité à l'agréable »
- Qualité/ « Mieux que plus »
- Eau

### PARTAGE, ÉCHANGE, RELATION

- Collectivité/Rassemblement, groupe
- « Les deux pieds sous la table »
- Du plaisir
- S'amuser, se découvrir
- A la maison
- Manger ce que je veux
- Partager des idées et des connaissances
- Bonne ambiance
- « Cuisiner et manger avec des proches »/« Manger ensemble avec la famille (cité 2x) »/« Manger avec mes enfants »/« Manger avec quelqu'un qu'on aime »/« C'est plus important pour moi de manger en compagnie. »/« Comme au restaurant social on rencontre plein de personnes, plus jeunes ou plus âgées. »/« En bonne compagnie/En famille/Accompagné (pas manger seul) »/« Entre amis »
- Arrêter de manger des produits de l'agro-industrie

## II. Le processus de co-création et son observation

---

Au cours de cette première année de projet, l'équipe de recherche s'est également consacrée à l'observation et à l'analyse du processus de co-création. Le défi de la co-création tient en grande partie au fait de construire ensemble en répondant aux attentes, parfois différentes, de chacun. Prendre le temps de déconstruire le sens que Solenprim revêt pour les différents partenaires est nécessaire pour procéder aux ajustements adéquats et, par-là, maintenir l'intérêt et l'investissement de tous.

Pour cette raison, et même si ce n'était pas prévu dans le programme de recherche initial, des entretiens semi-directifs ont été réalisés avec (au moins) un représentant de chaque partenaire du projet. Dans un premier temps, nous présentons la méthodologie déployée pour réaliser ces entretiens.

Dans un second temps, nous développerons les observations réalisées au cours des différents moments de rencontre collective. Ces observations permettent de formaliser une série de questions et de constats ainsi que d'engranger quelques enseignements qui nous seront utiles pour mettre en œuvre les prochaines étapes du projet.

### 1. Des entretiens semi-directifs au service de l'analyse du processus de co-création

De juillet à octobre 2016, la cellule recherch'action de la FdSS s'est engagée dans la réalisation d'entretiens semi-directifs avec au moins un représentant de chaque organisation partenaire du projet (la Cellule recherch'action incluse). L'objectif poursuivi était de saisir le rapport que chacun d'entre eux entretient avec Solenprim : **quels sont les éléments qui ont motivé leur implication dans le projet ? Quel niveau de connaissance ont-ils de la genèse du projet ? Quels sont, de leurs points de vue, les objectifs prioritaires de cette recherche-action ? Comment perçoivent-ils leur part d'engagement et la place qu'ils y occupent ? Quelle(s) vision(s) ont-ils de la co-création, de son utilité et de ses enjeux ?** Autant de questions qui, au terme de la première année de collaboration, gagnaient à être éclairées.

L'analyse de nos observations au cours du processus nous offrait déjà beaucoup de matériau analysable. Toutefois, il nous a paru utile de les compléter par des entretiens plus qualitatifs menés auprès des partenaires impliqués dans le projet afin de mieux saisir leurs positionnements respectifs dans la démarche de co-création. L'objectif initial était donc de nourrir les chercheurs dans leur travail d'analyse du processus de co-création.

Ce projet a été présenté aux organismes partenaires, lors de la séance de diagnostic transversal « intervenant ».

Chaque entretien semi-directif a été réalisé avec un ou deux représentants des partenaires du projet, en l'occurrence :

- L'administratrice déléguée, Anne-Marie Van Lil, et le coordinateur Samuel Haquin de la Porte Verte- Snijboontje,
- Jeroen Smets, travailleur social au Centre social protestant,
- Pierre-Michel Rousseau, coordinateur du service social du CPAS d'Ixelles,
- Sébastien Van Daele, coordinateur de l'épicerie sociale du CPAS de Berchem-Sainte-Agathe,
- Alexia Serré et Justine Vleminckx, chercheuses à la cellule recherch'action de la FdSS,
- Brigitte Grisar et Catherine Rousseau, chargées de projet de la Cellule Aide Alimentaire de la FdSS,
- et enfin, Grégoire Vanzeebroecke, gestionnaire de la plateforme d'approvisionnement Solifood.

| <b>Déroulé des entretiens</b> |   |              |                  |
|-------------------------------|---|--------------|------------------|
| <b>Date</b>                   | <b>Partenaire</b>                                       | <b>Durée</b> | <b>Lieu</b>      |
| 14/06/2016                    | Entretien avec la Porte Verte- Snijboontje              | 1 :35        | Porte verte      |
| 18/07/2016                    | Entretien avec le CSP                                   | 1 :23        | Café             |
| 27/07/2016                    | Entretien avec le CPAS XL                               | 1 :24        | CPAS d'Ixelles   |
| 29/07/2016                    | Entretien avec le CPAS Berchem                          | 45'          | Epicerie sociale |
| 17/08/2016                    | Entretien avec la cellule<br>Recherch'action de la FdSS | 1 :48        | Café             |
| 08/09/2016                    | Entretien avec la cellule CAA de la FdSS                | 1 :34        | Café             |
| 17/10/2016                    | Entretien avec Solifood                                 | 48'          | FdSS             |

Les chercheurs ont élaboré un guide d'entretien qui a servi de base pour structurer les rencontres avec les différents partenaires. Les réflexions suscitées par le démarrage du projet et l'amorce du partenariat ont permis de définir huit thématiques à interroger.

| <b>GUIDE D'ENTRETIEN</b> |  |
|--------------------------|--|
| <b>Thématiques</b>       | <b>Questions</b>   |
| IDENTITE DU PARTENAIRE   | Pouvez-vous présenter votre institution et la fonction que vous occupez au sein de celle-ci ?  |
| <b>PROJET</b>            |  |
| <b>Historique</b>        | <p><b>Pourriez-vous retracer l'historique de ce projet ?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Quand et comment s'est construit ce projet ? (étapes)</li> <li>- Qui l'a élaboré/construit ?</li> <li>- Quand et comment en avez-vous pris connaissance ?</li> <li>- A quel moment avez-vous personnellement intégré le processus ? Etait-ce à votre initiative ou à celle de votre institution ?</li> </ul> |

|   |  |
|---|--|
| <p><b>Objectifs</b></p>   | <p><b>Pour vous, quels sont les objectifs poursuivis par ce projet ?</b></p> <p>Les questions que cherche à résoudre Solenprim font-elles écho à des questions qui se posaient déjà sur le terrain ? Ou le projet les a-t-il fait émerger ?</p> <p>Les objectifs que le projet s'est fixé pourront-ils être atteints ? (faisabilité : temporalité, moyens,...)</p>   |
| <p><b>Motivations</b></p>   | <p><b>Quelles raisons justifient votre implication dans ce projet?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Quel(s) intérêt(s) pour l'institution ? Quel(s) intérêt(s) pour vous / de votre côté ?</li> <li>- Dans la présentation de ce projet, quels éléments ont été déterminants dans votre décision d'y participer ?</li> </ul> <p><b>Qu'attendez-vous de ce projet ?</b></p>   |
| <p><b>Partenaires</b></p>   | <p><b>Pourriez-vous me décrire brièvement chacun des partenaires du projet, en précisant leurs motivations et objectifs, selon vous ?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Qui sont les partenaires ?</li> <li>- Est-ce la première fois que vous travaillez avec eux ?</li> <li>- Quelles sont leurs compétences/expertises ?</li> </ul> <p><b>Comment sont répartis les rôles dans Solenprim?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Et vous, comment imaginiez-vous votre rôle et votre implication au départ ? Qu'en est-il concrètement aujourd'hui ?</li> <li>- Avez-vous la sensation que votre rôle vous a été attribué/ que vous l'avez choisi/ que vous avez contribué à le définir ?</li> </ul> |
| <p><b>Modalités de la collaboration</b></p> <p>(fréquence, moyens de communication, outils,... qui permettent sa mise en œuvre)</p> | <p><b>Comment s'organise la collaboration entre les différents partenaires ?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Qui décide/détermine les modalités de cette collaboration ?</li> </ul> <p><b>Quelle place occupez-vous dans ces réflexions ?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tous les éléments sont-ils mis en débat ?</li> <li>- Qu'est-ce qui n'est pas discuté ? Pourquoi ?</li> </ul>   |
| <p><b>Co-création</b></p>   | <p><b>Solenprim est présenté comme un <u>projet de co-création</u>. Pour vous, qu'est-ce que cela signifie ?</b> (investissement, postures, méthodes, outils)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En quoi cela est-il spécifique ? (qu'est-ce que cela change?)</li> <li>- Avez-vous déjà travaillé dans une telle démarche ?</li> <li>- Que pensez-vous de ce type de démarche ? (Limites à la co-création? Faisabilité ?)</li> </ul> <p><b>Dans ce processus de co-création, quelle est la <u>place des bénéficiaires</u> ?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Destinataires ? Co-créateurs ? Pour quelles raisons ?</li> </ul>   |

|                  |   |
|------------------|---|
|                  | - Est-ce comme cela que vous l'aviez imaginé?   |
| <b>Recherche</b> | <p><b>Solenprim est présenté comme un <u>projet de recherche</u>. Pour vous, qu'est-ce que cela signifie ?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En quoi est-ce spécifique ? (qu'est-ce que cela change? Investissement, postures, méthodes, outils)</li> <li>- Que pensez-vous de ce type de démarche ? (Limites ? Faisabilité ?)</li> <li>- Avez-vous déjà travaillé dans une telle démarche ?</li> </ul> <p><b>Dans ce processus de recherche, quelle est la <u>place de chaque type de partenaires</u> ?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Destinataires ? Co-chercheurs ?</li> <li>- Pour quelles raisons ? Est-ce comme cela que vous l'aviez imaginé?</li> </ul> <p><b>Les personnes impliquées dans ce projet ont des formations et occupent des fonctions parfois très différentes les unes des autres. Qu'est-ce que cela implique ? Qu'est-ce que cela produit ?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Qu'est-il important à prendre en compte lorsqu'il s'agit de travailler ensemble ? (langage, objectifs, posture,...)</li> </ul> <p><b>Dans ce processus de recherche, quelle est la <u>place des bénéficiaires</u>?</b></p> |
| <b>Financeur</b> | <p><b>Quelles sont les attentes du financeur vis-à-vis de Solenprim ? (Productions ? Retombées ?)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En quoi les objectifs du projet rencontrent-ils les attentes du financeur ?</li> </ul>   |

Ces entretiens ont été menés par une chercheuse de la FdSS, impliquée au même titre que les autres partenaires dans le processus de co-création mais qui, du fait de son arrivée plus tardive dans le projet (elle est engagée à la FdSS en avril 2016), conservait une certaine distance par rapport à Solenprim.

L'exploitation des entretiens a été réalisée à l'aide du logiciel d'enquête qualitative SONAL, spécifiquement conçu pour permettre d'organiser, de transcrire et d'analyser des entretiens enregistrés. Les entretiens ont donc été intégralement retranscrits, leurs contenus ont été séquencés et thématisés<sup>33</sup>. Une synthèse a été réalisée pour chacun d'eux.

La retranscription intégrale de l'un des entretiens réalisés est présentée pour illustration en ANNEXE 6. Celle-ci a préalablement été soumise au partenaire interviewé, qui a pu y apporter toutes les modifications qu'il estimait nécessaires.

Les partenaires ont exprimé le souhait de se saisir collectivement de la matière ainsi recueillie afin de faire le point, ensemble, sur la démarche de co-construction, au lendemain de la phase diagnostic et à la veille de la phase prospective. Ce souhait indique, positivement, que les acteurs partenaires ont

<sup>33</sup> Les différents passages des entretiens ont été ciblés et pointés en fonction d'une grille d'analyse thématique que nous avons préalablement définie.

progressivement compris combien l'implication qui est attendue de leur part dans le projet ne se confine pas seulement au volet « action », mais tout autant au volet « recherche et analyse ».

Une séance d'analyse collective sera donc organisée dans ce but. Les contenus recueillis contribueront ainsi à dresser un premier bilan de la collaboration entre les partenaires afin d'en extraire les points forts, les points de dissonance et de procéder à d'éventuels ajustements.

Ce choix de la co-analyse se veut fidèle aux approches privilégiées en recherche action participative (RAP), qui encouragent à impliquer les acteurs de terrain dans toutes les étapes des projets. S'inspirant du courant de la « clinique de l'activité », certains auteurs invitent en effet à « *faire, avec les collectifs de travailleurs, une co-analyse qui mise sur un développement aussi bien des sujets, du collectif, que de la situation* » (CLOT & al. 2000, cité par YVON & JOIN-LAMBERT, 2007, p.27). Cet exercice permet, selon eux d' « *étendre le pouvoir d'action des collectifs de travailleurs dans le milieu de travail réel et sur eux-mêmes* » (CLOT, 1999, p. 44 ; cité par YVON & JOIN-LAMBERT, *op.cit.*, p.27).

Une première analyse transversale est en cours de réalisation. Elle sera présentée à l'ensemble des partenaires et poursuivie avec eux lors de la séance d'évaluation collective du processus de co-création, prévue début 2017. Le Centre d'appui sera sans doute sollicité pour co-concevoir un dispositif et animer ce travail.

## 2. L'observation du processus de co-création : Quelques enseignements à retenir pour les phases suivantes

Indépendamment des entretiens réalisés, l'observation et l'analyse du processus de co-création qui s'est engagé au cours de cette première année de recherche action participative (RAP) nous a permis de réaliser un certain nombre de constats qui représentent autant d'enseignements à retenir pour la poursuite du projet. A ce stade de la recherche, la phase de diagnostic a fait émerger une série d'enjeux, de difficultés à lever, mais aussi de leviers qui peuvent être activés pour favoriser l'atteinte des objectifs fixés, renforcer la collaboration au sein du partenariat et plus largement au sein du collectif d'acteurs impliqués (ou à impliquer) pour que le projet soit un succès.

**1<sup>er</sup> enseignement** – La co-création est un processus qui nécessite du temps : du temps pour se connaître et se reconnaître ; du temps pour se comprendre ; du temps pour se mettre d'accord sur un projet d'action commun. Des ajustements (de calendrier notamment) doivent rester possibles.

Au cours de cette première année de projet (essentiellement consacrée à la réalisation de la phase de diagnostic), un premier constat s'est imposé au partenariat : la co-création est un processus qui nécessite du temps. Elle ne se décrète pas, elle se construit progressivement, au fur et à mesure des différentes rencontres qui permettent aux partenaires de se connaître, de se reconnaître<sup>34</sup>, de se

---

<sup>34</sup> Nous approfondissons cet enjeu de « reconnaissance » entre partenaires issus de milieux différents en début de rapport dans la partie intitulée « Retour sur les grands objectifs de la phase de diagnostic ».

comprendre et de se mettre d'accord sur un projet d'action commun. Dès le lancement du projet, un décalage s'est fait sentir entre la volonté de fonctionner en « co-création », et les possibilités concrètes de la mettre en œuvre de façon immédiate. Le collectif de partenaires n'y était pas encore prêt.

Avant Solenprim, l'équipe de recherche-action de la FdSS avait déjà expérimenté des recherches où les collaborations avec des acteurs et l'implication des chercheurs sur le terrain étaient importantes<sup>35</sup>. Mais jamais ils n'avaient été aussi loin dans l'implication des acteurs de terrain dans la conception du processus de recherche. Pour les deux équipes de la FdSS, de longs moments d'échanges ont été nécessaires pendant la période du montage de projet pour parvenir à co-construire une problématisation commune, baliser un ensemble d'objectifs partagés, et anticiper les modalités de leur future coopération. Pour les autres partenaires, c'est bien plus tard, au moment du réel démarrage du projet, que s'est posée la question des places et rôles à investir par chacun. Pour eux qui n'avaient contribué que de loin à la formalisation de l'offre remise à Innoviris, se positionner comme co-décideurs des orientations du projet ne fut pas évident. A titre d'exemple, revenons sur la situation de l'un des partenaires, salarié d'un organisme de terrain. Ce dernier confiait, lors de la première réunion du « comité Solenprim »<sup>36</sup> en février 2016, que le programme de recherche rédigé dans un style très académique était particulièrement complexe à s'approprier. Suite à cette remarque, il insistait sur l'effort de vulgarisation à prévoir, notamment en vue d'approcher les bénéficiaires de l'aide alimentaire. Pour lui, s'impliquer dans une série de choix stratégiques concernant les modalités de réalisation du diagnostic, ou encore mobiliser des bénéficiaires de son organisme pour les inviter à y participer, était difficile. En septembre 2016, soit 7 mois plus tard, ces difficultés semblaient (en partie au moins) dépassées, en raison de sa meilleure compréhension et appropriation des objectifs visés : « *Peut-on prendre avec nous de nouveaux usagers pour la séance [de diagnostic croisé] du 24 ? Certaines personnes sont intéressées maintenant parce que moi-même je comprends mieux le projet* » (Partenaire non financé, réunion de préparation du diagnostic croisé, 27/09/16). En novembre 2016, alors qu'il participait à l'une des trois journées de formation en RAP<sup>37</sup> organisée par le Centre d'appui, ce même partenaire expliquait se rendre compte, depuis peu, que l'équipe de la Concertation Aide Alimentaire menait un travail de fond, véritablement engagé, dans le but d'améliorer la qualité de l'aide alimentaire offerte aux publics précarisés, et qu'il n'en avait auparavant pas vraiment conscience. Il avait le sentiment de mieux connaître son partenaire et ajoutait que sa motivation à s'impliquer dans le projet s'en trouvait renforcée.

Pour l'ensemble du partenariat, la phase de diagnostic représentait le début d'une collaboration de trois années minimum dont il s'agissait de poser les bases (au-delà, donc, du seul travail de récolte de données attendues). Conscients de cet enjeu, les partenaires ont décidé d'allonger la période initialement déterminée pour la réaliser, en la faisant passer de 6 à 10 mois. Avec cet ajustement de calendrier, l'objectif premier était de prendre le temps de réaliser des séances multiples, et de garantir un cadre général permettant l'expression des expertises de chacun<sup>38</sup>. Mais à côté de cela, s'ajoutait un second objectif, de taille : offrir au collectif de partenaires des temps de socialisation suffisant pour se structurer, (re)définir les rôles de chacun, réajuster certaines postures, et parvenir à développer des aspirations partagées par tous.

---

<sup>35</sup> Voir par exemple : HUBERT & al., 2012.

<sup>36</sup> Réunion du Comité Solenprim du 19/02/16.

<sup>37</sup> Formation RAP, *op.cit.*

<sup>38</sup> Voir la partie de ce rapport consacrée à la méthodologie du diagnostic.

Car fonctionner selon les principes de la co-création nécessite un apprentissage, et un apprentissage qui prend du temps. En témoigne le propos d'une travailleuse de la Concertation Aide Alimentaire s'adressant aux autres partenaires du projet lors d'une réunion visant à préparer la séance de diagnostic croisé (en septembre 2016) : « *Jusqu' alors, pour le diagnostic, on [les équipes de la FdSS] vous a consulté, on vous en a parlé, mais on a conçu le déroulé de séance et après seulement, on vous l'a proposé. Au fond, nous ne l'avons pas réellement construit ensemble. Même si, dans la relation avec vous, on l'a amélioré, adapté. Aujourd'hui, on veut aller un pas plus loin et faire autrement. Qu'allons-nous faire ensemble [pendant la séance de diagnostic croisé] le 24 octobre prochain ? Nous avons listé les freins qui empêchent l'accès à une alimentation de qualité et diversifiée. Mais à partir de là, il reste à décider : qu'avons-nous envie de faire, et qui le fait ? On a donc une série de questions à vous soumettre.* »<sup>39</sup>

Considérant que toute étape du projet Solenprim fait partie intégrante du processus d'innovation qu'il souhaite impulser (à savoir créer, développer et évaluer des initiatives-pilotes permettant aux publics les plus précaires d'accéder durablement à une alimentation de qualité et d'être connectés à des systèmes alimentaires alternatifs), nous partageons le regard porté par Michel CALLON sur les conditions à réunir pour garantir le succès d'un processus d'innovation : « (...) il est primordial de mettre en place des procédures, des structures de gestion, qui permettent les adaptations. Cela correspond à l'idée qu'il ne faut pas imposer à tout prix des projets qui ont été élaborés dans le secret des laboratoires, mais qu'il faut penser le plus précisément possible l'adaptation. D'autre part, il faut également mettre en place des procédures qui permettent d'impliquer les différents acteurs dans le processus de conception, et ceci le plus tôt possible. C'est en effet dès le début que se joue le destin de l'innovation, c'est-à-dire la mise en forme conjointe de l'environnement et du contenu de l'innovation, par compromis, négociations, adaptations successives. » (CALLON (entretien avec), LHOMME et FLEURY, 1999a, p.116). C'est dans cet esprit que la temporalité de réalisation du diagnostic a été repensée.

De ce premier enseignement (et de ces premiers constats) en découlent d'autres, à commencer par la nécessité de composer avec la disponibilité inégale des différents partenaires et d'identifier les leviers permettant de fédérer le collectif de partenaires.

**2<sup>ème</sup> enseignement** – Le degré d'implication et d'engagement dans le projet varie (parfois fortement) d'un partenaire à l'autre. Ce différentiel d'investissement peut être la conséquence logique des choix qui ont été réalisés lors du montage de projet (distribution des ressources) et/ou résulter des postures et positionnements respectifs des partenaires (posture de retrait, sentiment d'illégitimité à prendre part aux décisions, etc.)

Au moment de démarrer le projet, pour mener à bien la phase de diagnostic, une forte implication des différents partenaires et de leurs équipes était *a priori* considérée comme essentielle. Pourtant, un certain nombre d'éléments ont rapidement révélé qu'un investissement constant et conséquent de la part de chacun ne pourrait pas être envisagé, laissant craindre, à terme, une possible fragilisation de l'ensemble du partenariat. Ces éléments sont de deux ordres :

---

<sup>39</sup> Présentation des objectifs de la réunion, comité Solenprim, le 27/09/16.

*1) Une moindre disponibilité de certains partenaires ou équipes, liée aux ressources financières et humaines inégalement réparties au sein du partenariat.*

Solenprim rassemble 6 partenaires associatifs ou institutionnels dont 3 bénéficient d'un financement. Dès la première réunion du comité Solenprim<sup>40</sup>, des craintes relatives au caractère chronophage du projet ont été formulées par deux partenaires. En effet, entre « réunions du comité Solenprim », « séances de présentation du projet », « implication dans le recrutement des bénéficiaires », « séances de diagnostic à venir », et « invitations du centre d'appui »,... un calendrier de travail chargé se dessinait à l'horizon. Pour l'un d'eux – partenaire non financé et unique membre de son institution engagé dans le projet –, un investissement sans contrepartie et une charge de travail déjà lourde par ailleurs justifiaient de garder une position en retrait. De son point de vue, l'essentiel de sa contribution devait consister à participer aux séances de diagnostic qui le concerneraient directement, et à ouvrir les portes de son institution pour permettre au partenariat d'entrer en contact avec les usagers qui la fréquentent.

Pour le second partenaire, un contexte de difficultés organisationnelles internes à son institution (fonctionnement en sous-effectif depuis plusieurs mois) venait se surajouter au fait que le financement qui lui était alloué était moins important que celui perçu par le partenaire porteur de projet. Pour ces raisons, il alertait le partenariat sur la nécessité de ne pas le solliciter outre mesure.

La problématique de la moindre disponibilité concerne également les équipes de terrain surchargées de travail. Un échange au sein d'une réunion du Comité FdSS illustre la manière dont les porteurs de projet ont abordé, en interne, ce type de freins à la participation, sans identifier de solution idéale pour les lever : *« Compte tenu des difficultés de l'équipe X à se libérer, Catherine a proposé que les équipes de la FdSS puissent donner un peu de leur temps en contrepartie du temps accordé à la recherche. Brigitte rappelle que les organisations se sont engagées à participer au projet et reçoivent un subside pour financer leur participation. Alexia est d'avis qu'une participation peut être intéressante comme chercheuse, pour observer les pratiques sur le terrain, mais pas comme contre-don. »* (PV de réunion du comité FdSS, le 11/05/2016).

*2) Une légitimité incertaine ressentie par certains partenaires (renforcée par des effets de hiérarchies de compétences ou de statuts, et une absence de « langage commun » entre les chercheurs et les autres partenaires)*

Lors de la seconde réunion du comité Solenprim<sup>41</sup>, un partenaire, acteur de terrain de seconde ligne, signalait : *« j'ai senti aujourd'hui, même si j'ai réussi à vous comprendre, que les échanges volaient à un niveau disons, au-dessus du mien »*. Le procès-verbal de cette réunion en garde trace et souligne, dans une démarche réflexive, l'écart de langage susceptible lui aussi de renforcer une posture de retrait de certains acteurs de terrain, ou, pour la suite du projet, de compromettre l'intéressement des bénéficiaires : *« Selon R., le langage utilisé lors de la présente réunion est assez poussé par rapport à son langage de travail habituel. Réflexion intéressante à prendre en compte lorsqu'il s'agira de s'adresser à un public mixte qui n'est pas essentiellement constitué de chercheurs »* (PV réunion

---

<sup>40</sup> Réunion du Comité Solenprim du 19/02/16

<sup>41</sup> Cette réunion avait pour but d'établir une première prise de contact entre les partenaires du projet et les membres du « Centre d'appui de l'action co-create ».

« Centre d'appui – Solenprim », 23/02/2016)<sup>42</sup>. Ce dernier point d'attention est d'autant plus important que *Solenprim* s'est engagé à inclure dans le processus de co-création des bénéficiaires de l'aide alimentaire, en ce compris les plus précaires d'entre eux. Bon nombre de dispositifs innovants en matière d'action sociale s'accompagnent du risque de s'adresser préférentiellement à une « élite des exclus », reproduisant ainsi de nouvelles distinctions et de nouvelles exclusions au sein même des populations défavorisées.<sup>43</sup> À ce stade du projet, la crainte de ne pas parvenir à inclure ces dernières dans la démarche de co-création est venue redoubler celle d'échouer dans l'objectif de concevoir, à terme, des dispositifs permettant concrètement de garantir l'accessibilité la plus large aux publics défavorisés. Pour se réaliser pleinement, la démarche de co-création doit être particulièrement attentive à rendre le propos accessible à tous, afin de permettre une large appropriation du projet, à minima aux partenaires du projet, mais également aux autres acteurs possiblement moins outillés. Le rôle moteur que le partenaire en charge de la coordination du projet est amené à endosser est sans aucun doute nécessaire, mais il peut avoir des effets néfastes sur la dynamique partenariale, si seul ce partenaire possède une compréhension claire des tenants et aboutissants du projet.

Si dans son ensemble le partenariat dispose de peu de prises pour résoudre les difficultés liées à la moindre disponibilité de certains acteurs, il lui est en revanche possible de réaliser certains ajustements de postures, de méthodes et de langage dans le but de permettre une implication significative de tous les partenaires du projet.

**3<sup>ème</sup> enseignement – Certains évènements (formations, rencontres, intervisions, séances de travail) se révèlent particulièrement fédérateurs pour le partenariat : ils font office d'éléments déclencheurs, permettent des réajustements de rôles et de postures, et renforcent l'intégration du collectif. Ce type de moments, qui impacte positivement l'engagement de chacun dans le processus de co-création, gagne à être organisé régulièrement.**

Quand on observe le déroulement de cette première année de recherche action participative, on constate qu'une partie des difficultés rencontrées (méconnaissance des autres partenaires, difficultés d'appropriation des objectifs du projet, postures de retrait adoptées par certains partenaires) ont en partie été levées à l'occasion d'évènements singuliers partagés par les membres du partenariat. Un rapide retour sur trois d'entre eux permet de saisir les effets qu'ils ont pu produire sur la dynamique partenariale.

#### *1) Le 29 avril 2016 – Formation en techniques d'animation en intelligence collective*

La sollicitation de l'asbl Collectiv-A visait à préparer la phase de diagnostic. Il s'agissait de permettre à tous les partenaires, chercheurs compris, d'acquérir de nouvelles compétences en méthodes d'intelligence collective dans le cadre d'une journée de formation animée par deux intervenants indépendants. Conformément aux objectifs visés, ce moment a permis aux personnes présentes

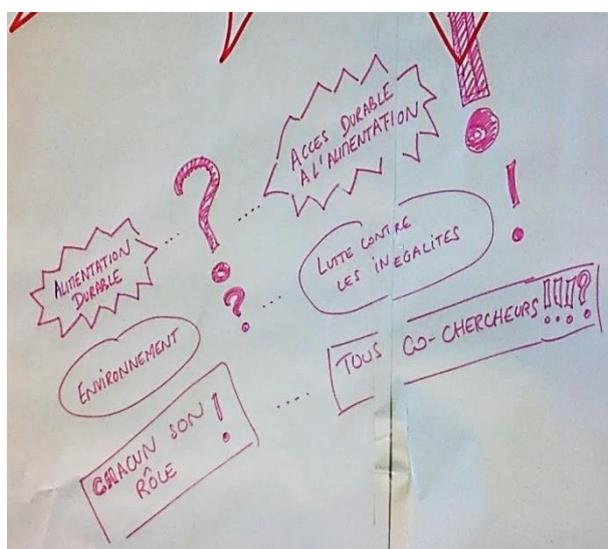
---

<sup>42</sup> Cette réunion avait pour but d'établir une première prise de contact entre les partenaires du projet et les conseillers du « Centre d'appui de l'action co-create », un dispositif *ad hoc* destiné à accompagner les différents projets financés par Innoviris.

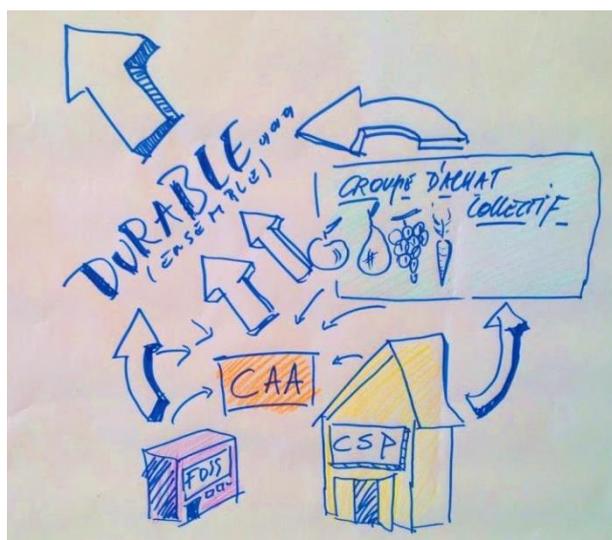
<sup>43</sup> « L'effet Matthieu<sup>7</sup> » (Damon, 2002) caractérise ce type de situation où les résultats d'un dispositif ou d'une prestation n'affectent positivement que les moins défavorisées des personnes qui composent un public cible, alors que celles qui sont le plus en difficulté n'en tirent, quant à elles, aucun bénéfice.

d'expérimenter, via divers exercices pratiques, la philosophie de « non-hiérarchisation des savoirs » revendiquée par le projet ; d'outiller le collectif en vue de faciliter ses collaborations à venir (au-delà des effets d'asymétrie de compétences ou de statuts) ; et d'examiner collectivement la pertinence de ces mêmes méthodes pour animer les diagnostics locaux d'ores et déjà programmés avec des groupes de bénéficiaires puis d'intervenants de l'aide alimentaire.

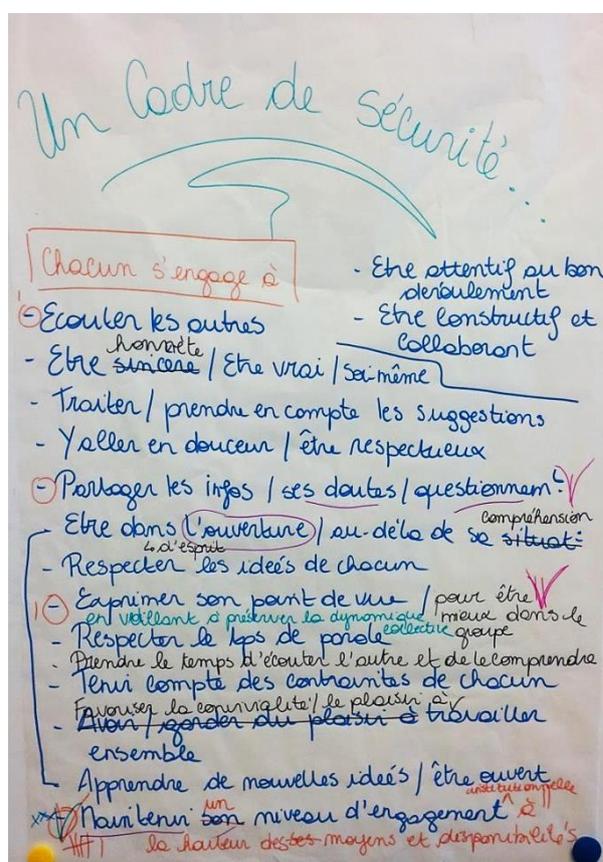
En plaçant tous les participants en position d'apprenants, cette formation a contribué à rétablir un sentiment d'égalité légitimité d'expression et d'implication entre les différents partenaires, qu'ils soient acteurs de terrain, chercheurs, ou chargés de projet de la FdSS. Elle a permis à chacun de formaliser de manière ludique son rapport au projet Solenprim (voir ci-dessous deux des dessins de « Chemin personnel jusqu'à Solenprim » produits par les participants en début de séance) et d'anticiper d'éventuelles difficultés relationnelles en co-construisant un « cadre de sécurité » auquel se référer tout au long du partenariat (voir ci-dessous le poster réalisé ce jour-là).



Formation du 29/04/16 : « Chemin personnel jusqu'à Solenprim » Dessin d'une chercheuse



Formation du 29/04/16 : « Chemin personnel jusqu'à Solenprim » Dessin d'un partenaire associatif



Formation du 29/04/16 : Poster du « Cadre de sécurité » collectivement construit

La dynamique ainsi impulsée s'est poursuivie par la suite. Les chercheurs ont en effet sollicité la contribution de l'une des chargées de projet de la FdSS, animatrice de la Concertation aide alimentaire, dans le but de dépouiller la problématique de son habillage académique et de rendre l'objet de la recherche accessible à tous. En particulier aux bénéficiaires de l'aide alimentaire, afin de pouvoir ouvrir la réflexion avec eux dans le cadre des séances de diagnostic. Sur base des méthodes acquises au cours de la formation, la question des freins rencontrés en matière d'accès à une alimentation de qualité a pu être posée en deux temps, de la manière suivante : « *Pour moi, bien se nourrir, c'est... ?* », puis « *Quelles sont les difficultés qui, dans ma vie quotidienne, réduisent mes possibilités d'y parvenir ?* » Dépassant l'enjeu de la juste formulation, c'est l'entièreté du protocole de diagnostic qui fut au final élaboré en co-création. Au point de bousculer en partie les frontières professionnelles entre les différents partenaires. Conscients de la portée symbolique de ce type de déplacements, les chercheurs ont alors commencé à nommer, au détour de conversations informelles, l'ensemble des partenaires (eux compris) sous le vocable de « co-chercheurs », tous légitimes, parce que détenteurs de compétences analytiques spécifiques indispensables pour mener cette recherche à bien.

*2) Le 20 juin 2016 – Séance du groupe d'intervision organisée par le Centre d'appui : La question de la participation à partir du cas concret « Solenprim »*

Sur invitation du Centre d'appui, certains enjeux traversant le projet Solenprim ont fait l'objet d'une présentation dans le cadre d'une séance d'intervision centrée sur la question de la « participation différenciée entre acteurs, d'abord au sein du premier cercle ("partenaires de projet") et entre le premier et deuxième cercle ("usagers") » (selon les termes du mail d'invitation)<sup>44</sup>. Trois membres du partenariat ont participé à cette séance et réalisé cette présentation : une chargée de projet de la CAA (également coordinatrice du projet), une chercheuse et le coordinateur social du CPAS d'Ixelles.

Cette séance, au même titre que les autres rencontres du groupe d'intervision, a été particulièrement riche. Un des sous-groupes constitué pour approfondir la réflexion analysait par exemple ceci : « *Il faut arriver à faire une différence entre co-création et cogestion : 1) enjeux de pouvoir 2) enjeux d'efficacité du projet 3) enjeux de postures 4) enjeux de légitimité* » (« Groupe d'intervision en co-création du 20/06/2016 », *Notes de séance* rédigées par 2 participantes). Mais au-delà de ces apports sur la réflexion « de fond », ce moment a aussi produit un effet sur le partenariat lui-même. La rencontre et le partage d'expériences avec les autres projets co-créés a en effet suscité un repositionnement de la part de l'un des partenaires présents : quelques jours plus tard, à l'occasion de la séance de diagnostic transversal « intervenants », le coordinateur social du CPAS d'Ixelles expliquait : « *La participation au groupe d'intervision a vraiment changé mon regard sur ma position dans le projet. Je me suis rendu compte que dans la co-création, on a un rôle à jouer,*

---

<sup>44</sup> Les thématiques et questions soumises par le centre d'appui pour guider la présentation rencontraient pleinement les problématiques que se posait le partenariat à ce moment précis du projet. Elles étaient les suivantes : « Les acteurs impliqués ; les rôles et tâches du projet [division of labour] – qui les exécutent, pourquoi ? ; les types de rencontres / relations entre acteurs ; la prise de décision (et spécifiquement en terme de définition des questions à aborder, des méthodologies à adopter, ...) ; Comment au sein de Solenprim vous essayez de faire dialoguer des savoirs? Comment les connaissances des "usagers" interviennent? ; Comment les "usagers" sont-ils invités à adopter une posture réflexive par rapport au sujet de travail? (...); Existe-t-il une imagination commune autour des résultats/produits du projet ? Comment prend-elle forme? ; Qu'est-ce que vous apprenez en termes de dimension participative dans la co-création des connaissances (sachant que le projet est jeune – mais votre équipe est déjà bien rodé) ; En quoi est-ce que Solenprim demande de changer de posture, de quitter sa zone de confort (...) » (mail d'invitation à intervenir, adressé à la coordinatrice du projet le 22/05/16).

*pas seulement comme suiveur de ce que vous proposez à la FdSS » (Conversation informelle, diagnostic transversal « intervenants », 30/06/2016). Ce partenaire confirmait son ressenti lorsque ce point fut évoqué lors du comité d'accompagnement Solenprim du 14 septembre 2016 :*

*« - Chercheuse : « Pour toi, le fait d'aller au groupe d'intervision a aussi changé beaucoup de choses. Tu as même dit : "ça m'a permis de changer mon regard sur ma position dans le projet, de réaliser qu'on attendait peut-être plus que de suivre".*

*- Partenaire : « Oui, le groupe d'intervision c'est énorme, on est confronté à la réalité de l'ensemble des projets »*

(Extrait de retranscription, comité d'accompagnement, le14/09/16)

Le partage d'expérience, la prise de recul et la réflexion « méta » que permet le groupe d'intervision ont fait office de déclic pour ce partenaire, qui a par la suite affirmé à plusieurs reprises sa volonté de bien comprendre, pour mieux y répondre, les principes à respecter pour être dans une réelle démarche de co-création : *« Moi j'ai encore des doutes sur quelles sont les balises de la co-création. C'est logique qu'après un moment, on se pose pour réfléchir sur le projet. Il reste encore un flou, j'ai parfois besoin d'être rassuré sur ce qu'on fait. La co-création est présente mais on se demande si on y est vraiment, est-ce qu'on y est tout le temps ? »* (Extrait de retranscription, comité d'accompagnement, le14/09/16). Il s'est également positionné différemment lorsque des choix stratégiques et méthodologiques devaient être faits. Deux hypothèses peuvent expliquer conjointement ce changement : d'une part, parce qu'il se considérait désormais plus légitime pour prendre part à la conception des dispositifs d'animation du diagnostic ; d'autre part parce que les équipes de la FdSS se sont elles aussi repositionnées en laissant plus de place aux autres partenaires en matière de prise de décisions. Il s'est ainsi plus fortement impliqué dans la préparation de la séance de diagnostic croisé, notamment en étant le seul partenaire de terrain (i.e. « non FdSS ») à participer à la rencontre organisée dans le but de consulter l'expertise méthodologique de François Jegou.<sup>45</sup>

### *3) Les 16, 17 et 18 novembre 2016 – Formation en Recherche Action Participative (RAP), organisée par le Centre d'appui, avec Jacques Chevalier et Michelle Bourassa*

La formation en RAP, organisée en novembre 2016, a elle aussi eu un impact fort sur la dynamique du collectif d'acteurs impliqués dans la mise en œuvre du projet Solenprim. Lors de cette formation, en plus des équipes de la FdSS, trois organismes partenaires, représentés par des acteurs de terrain de 1<sup>ère</sup> ligne, ont pris part à au moins une journée de formation (organisée sur 3 jours au total)<sup>46</sup>. Le programme proposé par Jacques Chevalier et Michelle Bourassa a permis, en plus de l'acquisition de nouvelles méthodes, de questionner collectivement les objectifs du projet, la répartition des rôles et des tâches entre les différents partenaires mais aussi de renforcer les liens entre eux.

Nous l'évoquons déjà précédemment, l'un des partenaires de terrain expliquait qu'il a pu, dans le cadre de cette formation, mieux connaître les chargées de projet de la Concertation Aide Alimentaire

---

<sup>45</sup> Le contexte et les objectifs de cette rencontre sont abordés dans la partie consacrée à la méthodologie de la phase de diagnostic.

<sup>46</sup> Du côté du partenariat Solenprim : la première journée a bénéficié de la présence d'un représentant du Centre Social Protestant ; la seconde, de la présence d'une représentante de la Porte verte et d'un représentant du CPAS de Berchem-Sainte-Agathe ; la troisième, d'une représentante de la Porte verte. Les équipes de la FdSS ont quant à elles pu participer aux trios journées.

et mieux comprendre le rapport qu'elles entretiennent à leurs missions : « *Moi je pensais que la Concertation s'intéressait essentiellement aux questions de recherche de financements, et je me rends compte que vous menez vraiment des réflexions sur les besoins des bénéficiaires, je trouve ça bien. Ça me donne plus envie de m'impliquer dans le projet.* » (Partenaire, formation RAP, 17 novembre 2016).

La co-construction d'une « ligne du temps » visant à se projeter dans les prochaines tâches à mettre en œuvre pour faire avancer le projet a permis à une professionnelle de terrain d'exprimer son point de vue sur les priorités à considérer, alors qu'elle n'en avait pas souvent eu l'occasion auparavant. Elle a par exemple pu souligner l'importance, selon elle, de soumettre l'objet-trace (i.e. la production issue de la séance de diagnostic croisé) aux bénéficiaires participants afin qu'ils puissent y réagir, le valider et mieux se l'approprier.

Cette formation a plus généralement été l'occasion, pour le collectif de partenaires, de prendre le temps de « problémer », pour reprendre le concept mobilisé dans l'ouvrage *Micropolitique des groupes* (VERCAUTEREN, 2007, p.75-81), rappelant par là que, pour le groupe, « l'enjeu consiste à fabriquer les problèmes, à essayer de les poser, de les formuler au mieux et au plus loin de ce que l'on peut, de telle sorte que certaines solutions s'élimineront toutes seules et que d'autres solutions, bien qu'elles restent à découvrir, s'imposeront d'elles-mêmes » (Ibid., p.75)<sup>47</sup>. Ce moment de « mise au vert » a ainsi représenté un temps fort de cette première année de recherche action, et du processus plus général d'appropriation et de redéfinition collective des objectifs du projet.<sup>48</sup> En partant de questions simples soumises au groupe par les intervenants – par exemple, « *Pour savoir si nous sommes bien en train de mener une RAP, demandons-nous : Avons-nous bien les deux pieds dans la Recherche ? les deux pieds dans l'Action ? les deux pieds dans la Participation ?* » (voir les illustrations page suivante) –, le partenariat a vu émerger des points de tension qui n'avaient pas encore été verbalisés ou traités jusque-là : des résistances, de la part de certains chercheurs, à accorder aux outils de l'intelligence collective mobilisés le statut d'outils de recueil de données scientifiquement valides (nous reviendrons sur ce point) ; le sentiment, de la part de certains partenaires, que l'« action » tardait à s'engager ; ou encore, le constat d'une répartition des tâches insuffisamment clarifiée entre les deux équipes de la FdSS (Concertation Aide Alimentaire et cellule Recherch'action)... Sur tous ces sujets, des clarifications et des ajustements ont pu être réalisés ou envisagés, et l'intégration du collectif de partenaire s'en est au final vue renforcée.

---

<sup>47</sup> « (...) problémer, cela se fabrique à partir d'un déplacement du "point de vue". L'usage que nous faisons ici de ce terme doit être distingué de celui, plus fréquent, que l'on retrouve dans le discours classique du type : "il faut entendre tous les points de vue autour de la table" et qui désigne des "opinions", lesquelles peuvent ou non se révéler équivalentes. Nous nous distançons aussi de cette autre acception qui désigne un sujet fixe, une forme préétablie commentant ou mettant en représentation un "point de vue" depuis sa fonction, son statut social, son histoire, sa position (l'endroit d'où il "regarde"). L'usage que nous faisons de "point de vue" renvoie à la rencontre avec une force qui contraint la pensée. » (VERCAUTEREN, 2007, p.79). Problémer, c'est être collectivement attentifs aux signes qui ouvrent « (...) à la rencontre d'un autre point de vue et force ainsi une manière nouvelle de "poser le problème" » (VERCAUTEREN, *ibid.*, p.79)

<sup>48</sup> A ce sujet, voir, dans le présent rapport, la partie consacrée aux objectifs de la phase de diagnostic, et en particulier le point consacré à la « stabilisation et [à l'] appropriation d'une problématique commune et d'objectifs partagés ».



**4<sup>ème</sup> enseignement** – La co-production de connaissances représente sans doute l'activité fédératrice par excellence. Dans le cadre du diagnostic, les séances sont allées au-delà de la mutualisation des expertises et de la récolte des données attendues : elles ont aussi produit « du collectif » et « de l'engagement ».

Ce 4<sup>ème</sup> enseignement répond à un questionnement exprimé à plusieurs reprises dans le cadre de réunions internes à l'équipe de chercheurs : « une démarche de recherche participative est-elle indispensable pour produire les connaissances relatives aux freins qui empêchent les personnes précarisées et les organismes qui les accueillent de s'approvisionner en denrées de qualité ? » Ou, pour le dire autrement : « Des méthodologies de recherche plus classiques (questionnaires, entretiens qualitatifs...) ne permettraient-elles pas d'obtenir des données identiques, voire "plus fines" ou "plus fiables", que celles produites via le dispositif participatif qui a été mis en place ? » On ne peut l'affirmer, – une recherche de ce type devrait être menée pour le confirmer –, mais il est très probable que la réponse à cette question soit positive. Pour autant, la pertinence des choix méthodologiques opérés pour réaliser le diagnostic n'a pas, de notre point de vue, à être remise en cause.

Rappelons en effet que l'un des « grands objectifs de la phase de diagnostic »<sup>49</sup> était d'initier, entre les différents acteurs concernés par le projet, « une dynamique collective et participative » : les déroulés de séance n'ont donc pas été conçus dans le but prioritaire de pallier à un manque de connaissances (dont l'essentiel serait vraisemblablement disponible par ailleurs), mais dans celui de proposer un cadre propice à la reconnaissance des expertises de chacun, à l'appropriation collective du projet, à la formaliser d'un engagement,... Bref, à la mise en place d'une dynamique de réseau.

Un tel dispositif de mutualisation et d'échange de savoirs a permis à chaque acteur présent de constater que ses connaissances individuelles étaient, au même titre que celles des autres participants, utiles pour que le collectif puisse se fixer des objectifs pertinents et imaginer des pistes d'actions concrètes. La séance finale, à laquelle près de 40 personnes étaient présentes, a confirmé la réussite du diagnostic comme « processus d'intéressement » efficace au-delà du cercle restreint des partenaires.

Dans le cas de Solenprim, produire un état des lieux des savoirs professionnels ou expérientiels détenus par différents types d'acteurs (des bénéficiaires, des intervenants, des chercheurs, etc.) n'aurait eu que peu d'intérêt en soi. L'enjeu était de parvenir à le faire en mettant en mouvement une pluralité d'individus disponibles et prêts à s'investir, forts de leurs connaissances propres, dans un projet concret : les prochaines phases du projet nous diront si les dispositifs de co-production de connaissances qui ont été utilisés ont permis, ou non, d'atteindre ce double objectif.

**5<sup>ème</sup> enseignement** – Inscrire les connaissances coproduites dans un objet peut contribuer à renforcer la dynamique du réseau. Tout d'abord, cette perspective représente un objectif opérationnel commun autour duquel se mobiliser. Ensuite, l'objet permet de « garder trace » du travail réalisé, de matérialiser les connaissances produites dans un format permettant leur diffusion, et de donner du sens à l'investissement fourni.

---

<sup>49</sup> Voir la partie du rapport qui leur est consacrée.

« Le produit du travail collectif gagne un autre statut de par les objets qui en découlent » (LUISONI & PILLONEL, 2013, p. 18). Dans le cas de Solenprim, « un autre statut » pour les acteurs impliqués eux-mêmes ; « un autre statut » pour leurs interlocuteurs potentiels. La Sociologie de la traduction souligne en effet que l'intéressement à un projet passe par le déploiement de discours, de dispositifs mais aussi d'objets, capables de rallier et de favoriser l'attachement au réseau ou le soutien de nouveaux acteurs.

Précisons d'emblée que ce 5<sup>ème</sup> enseignement est encore au stade d'hypothèse. La nécessité de produire un « objet-trace » (pour reprendre les termes utilisés en réunion de Comité Solenprim) trouve son origine dans des discussions visant à clarifier les objectifs de la séance de diagnostic croisé. En effet, les séances locales et transversales s'étaient déjà grandement consacrées à l'identification et à l'approfondissement des freins pesant sur les pratiques des acteurs, et pour la suite, des ajustements semblaient nécessaires. L'idée de consacrer la totalité de la séance finale à rassembler ces différentes analyses faisait craindre d'être redondants et décevants au regard des attentes supposées des participants. La question de l'objectif général du diagnostic s'est donc vue ré-ouverte : identifier/analyser les freins était-ce un objectif suffisant ? A côté de cela, se posait la question très pragmatique de la forme à privilégier pour réunir et diffuser les résultats de la phase de diagnostic : en plus des comptes-rendus de séances qui avaient été rédigés, fallait-il produire une synthèse ? Et si oui, était-ce aux chercheurs de porter sa rédaction ? Cette option ne risquait-elle pas de déposséder le reste des participants du travail collectif qu'ils avaient menés ?

L'idée de coproduire, à côté de l'analyse rédigée par les chercheurs, ce que l'on pourrait nommer un « objet intermédiaire »<sup>50</sup> (VINCK, 1999, p.392), support de présentation des résultats du diagnostic, a émergé au sein des équipes de la FdSS. Une réunion du Comité Solenprim a ensuite été organisée dans le but d'approfondir cette piste avec l'ensemble des partenaires et l'option a été retenue : un objet serait produit à partir des contenus co-construits lors de la séance de diagnostic croisé. Selon Dominique VINCK, dans les réseaux de coopération scientifique, « les acteurs rencontrés parlent abondamment de leurs activités consistant à mettre au point [des] objets intermédiaires et à gérer leur mise en circulation » (*ibid.*, p.392). Il est intéressant de noter qu'il en est de même au sein du partenariat Solenprim, où les enjeux relatifs à la future mise en circulation de l'objet-trace ont suscité débat. Les raisons pour lesquelles sa production était jugée utile variaient d'un partenaire à l'autre. Et pour cause : « En tant que résultats intermédiaires, [ces objets] manifestent souvent un changement d'état du réseau. (...) Une fois [l'objet] écrit, validé et diffusé, le réseau peut changer de taille et s'adresser à une série de partenaires auparavant exclus parce qu'ils n'avaient pas la même manière d'aborder le problème. » (*ibid.* p. 407). Pour les uns, il s'agissait avant tout de produire un objet intermédiaire à usage interne, un objet « dont les participants au diagnostic pourront être fiers » (chercheuse, réunion de comité Solenprim, le 27/09/16), et/ou sur lequel ils pourraient s'appuyer pour les étapes suivantes du projet : « L'idée, c'est qu'on laisse une trace, des traces concrètes. Et que cela serve comme tremplin pour imaginer des pistes de solutions ». Pour d'autres, l'enjeu se situait du côté de la restitution exhaustive de la diversité des points de vue : « L'important c'est de savoir de quel groupe viennent les freins, et là, déjà, c'est différent. Une Mindmap pourrait le

---

<sup>50</sup> « Avec la notion d'objet intermédiaire, nous nous référerons aux entités physiques qui relient les acteurs humains entre eux. Il s'agit, par exemple, du tableau noir par lequel passe une partie des relations entre l'enseignant et les élèves. On dira cet intermédiaire "fixe" ; les acteurs humains gravitent autour de l'objet. D'autres objets intermédiaires, au contraire, seront qualifiés de "circulants" parce qu'ils sont envoyés d'un acteur à l'autre, tel le cadeau offert à un ami ou le bulletin de liaison envoyé aux membres d'une association » (VINCK D., 1999, p. 392)

*montrer par exemple.* » (Partenaire de terrain, acteur de 1<sup>ère</sup> ligne, réunion de comité Solenprim, le 27/09/16). Pour d'autres encore, c'est prioritairement en tant que dispositif d'intéressement que l'objet devait être conçu : « *D'une part, il y a les jalons de ce qui a été fait [à valoriser]. Mais il faut aussi susciter la participation, celle des bénéficiaires. (...) Le support, c'est important pour nous par rapport à la hiérarchie. (...) Il faut une "chose accrocheuse" pour la hiérarchie.* » (Partenaire, acteur de seconde ligne, réunion de comité Solenprim, le 27/09/16).

Avec ce projet d'objet-trace, l'objectif des partenaires est donc de disposer d'un objet capable de valoriser auprès d'une pluralité de destinataires le travail collectif accompli. Il s'agit de créer ce que nous pourrions nommer, à la manière de STAR et GRIESEMER, un « objet-frontière » (STAR et GRIESEMER, 1989)<sup>51</sup>, un objet qui pourra se doter de significations différentes pour les uns ou les autres<sup>52</sup>, pour *à la fois* (ou *tour à tour*) :

- **féderer** les partenaires et les autres acteurs impliqués dans la réalisation du diagnostic, dont l'engagement à plus long terme dans le projet n'est pas encore acquis : « *Les premiers destinataires, ce sera nous* » (chercheuse, comité Solenprim, le 27/09/16). « *Un objet (...) dont on soit fiers, pour laisser une trace* » (chercheur, comité Solenprim, le 27/09/16).
- **outiller** : « *pour vous, dans votre travail : quel objet serait le plus utile à partager, à utiliser en équipe ? On peut penser à des objets plus artistiques, plus littéraires, des objets inattendus (...).* » (chargée de projet de la CAA, comité Solenprim, le 27/09/16)
- **crédibiliser**, démontrer, en le réifiant, le travail accompli : « *Pour Innoviris, ce sera un délivrable* » (chercheuse, comité Solenprim, le 27/09/16)
- **intéresser** de nouveaux acteurs, en particulier des bénéficiaires : « *Faut que ça parle pour que les gens puissent s'impliquer par la suite. (...)* » (Partenaire, acteur de seconde ligne)
- **convaincre** et mobiliser les « alliés »<sup>53</sup> indispensables à la réussite du projet : « *La hiérarchie. (...) Comment la convaincre ? Il faut un support de qualité.* » (Partenaire, acteur de seconde ligne, comité Solenprim, le 27/09/16)

Matérialiser le travail collectif en l'inscrivant dans un objet amène les acteurs à reclarifier les objectifs des dispositifs participatifs mis en place. Dans le cas de cet objet-trace (encore en cours de réalisation), le format choisi s'est orienté vers la production d'un « journal » au contenu essentiellement illustratif, facilement valorisable auprès d'une diversité d'acteurs. Le partenariat a décidé de confier la mise en forme de la synthèse de diagnostic plus analytique et exhaustive à l'équipe de chercheurs (présentée dans la partie II de ce rapport).

---

<sup>51</sup> STAR et GRIESEMER ont proposé le concept d'objets-frontières afin de qualifier des objets qui assurent « le rôle d'ancres ou de ponts » nécessaires pour permettre une coopération dans une situation impliquant des groupes d'acteurs issus de mondes sociaux hétérogènes. Leur spécificité tient au fait qu'ils sont « suffisamment souples pour s'adapter aux besoins locaux et aux contraintes de toutes les parties qui les utilisent, et suffisamment solides pour conserver une identité commune dans tous les sites qu'ils traversent. (...) Ils ont différentes significations dans des mondes sociaux hétérogènes, mais leur structure est suffisamment commune à plusieurs mondes pour permettre leur identification, un moyen de traduction » (STAR et GRIESEMER, 1989, p.393 - traduit par les auteurs de ce rapport).

<sup>52</sup> Pour une analyse de la manière dont le concept d'objet-frontière (et son application pragmatique dans différentes formes collaboratives) peut être mobilisé par des chercheurs en sciences sociales afin d'accompagner un processus d'innovation, voir : Verchère C., Anjembe E., 2010.

<sup>53</sup> Nous reprenons ici le terme utilisé par la Sociologie de la traduction.

**6<sup>ème</sup> enseignement** – Inclure les bénéficiaires dans le processus de co-création est plus complexe que prévu : cet objectif n'est pas encore totalement atteint. En effet, s'ils sont représentés lors des moments de co-production de connaissances (séances de diagnostic), ces acteurs restent absents des instances de pilotage du projet. Une série d'hypothèses concernant les freins qui pèsent sur leur possibilité d'implication invitent à envisager certains ajustements (hypothèses à tester).

La question de la participation des usagers aux différentes séances de diagnostic a été abordée dans la première partie de ce rapport. Pour rappel, nous signalions qu'à l'exception de la séance de diagnostic transversal « usagers » (réalisée en effectif très réduit), le nombre escompté de bénéficiaires a répondu présent aux sollicitations du partenariat. En revanche, les réunions du Comité Solenprim, instance de pilotage du projet, n'ont pas bénéficié de leur présence. Pour cause ? À ce stade du projet, ils n'y ont pas encore été invités. Le projet initial prévoyait pourtant que six d'entre eux en soient membres. Ce constat paraît d'autant plus surprenant que la question de la participation des bénéficiaires s'est pourtant très vite imposée comme une préoccupation omniprésente dans les échanges au sein du partenariat. Une mise en contexte peut permettre de mieux comprendre pourquoi aucune démarche concrète pour inviter des usagers à participer aux réunions du comité Solenprim n'a, à ce stade du projet, été réalisée.

Un compte-rendu de réunion datant de février 2016 rapporte ceci : « *La co-création implique la participation de tous les acteurs concernés par le projet et donc, des bénéficiaires de l'aide alimentaire. Or cette participation peut s'avérer difficile, notamment sur le long terme. Il nous revient de proposer des modes de participation les moins excluant possible, tenant compte des réalités des personnes concernées. Quelques pistes proposées : Utiliser les moments de diagnostics locaux pour proposer une collaboration aux bénéficiaires, lorsqu'ils auront reçu une information sur le projet ; Brigitte (FdSS) va s'impliquer/se documenter/se former sur les méthodes de participation des publics plus précaires ; Soutenir la participation des publics visés via des événements mobilisateurs : ateliers cuisine, activité conviviale...* » (Extrait de compte-rendu, réunion du Comité Solenprim, 19/02/16)

Mais dès les premières réunions du Comité Solenprim (1<sup>er</sup> trimestre 2016), le partenariat s'est vu pressé par le temps. La phase de diagnostic, dans sa nouvelle mouture « en étapes », devait se doter d'une méthodologie appropriée et commencer rapidement : un important travail sur le dispositif de diagnostic (qui devait être accessible à tous les types de publics) a été réalisé. Les débats sur le recrutement des bénéficiaires se sont immédiatement focalisés sur l'identification des personnes susceptibles de participer aux séances de diagnostic, et sur la nécessité de tenir compte de leurs réalités, lorsque nous allons les approcher.

Du fait de leurs expériences respectives, chercheurs et acteurs de terrain connaissent bien les raisons pour lesquelles les bénéficiaires peuvent développer certaines résistances à l'idée de participer à des projets collectifs. Comme le soulignait une précédente recherche menée par les chercheurs de la FdSS, un premier élément qui réfreine la participation des personnes est le temps à investir. « 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. » (HUBERT & al., 2012, p.247). L'utilité non perçue de l'activité proposée et le degré d'investissement demandé peuvent également jouer sur la participation, tout comme le coût éventuel de l'activité, le rapport au groupe ou encore la mobilité, « lorsqu'elle est vécue comme un risque ou une difficulté » (Ibid. p.205). Enfin,

des caractéristiques particulières dues aux situations personnelles de chacun peuvent parfois susciter doute, dévalorisation, manque d'estime de soi, peur de l'inconnu... Des difficultés qui peuvent affecter la participation de ceux qui s'y voient confrontés<sup>54</sup>.

Des séances de présentation collectives ont été organisées auprès de groupes d'usagers préconstitués et des moments d'information ont eu lieu dans les salles d'attentes de certains organismes. Dans le cadre de ces rencontres, dans le souci de « ne pas effrayer les usagers » (pour reprendre les termes des partenaires), la communication s'est concentrée sur une invitation à participer à la phase de diagnostic. La possibilité de prendre part aux réunions du comité Solenprim n'a pas été évoquée. L'exercice fut complexe pour les membres du partenariat qui se sont impliqués dans le recrutement des bénéficiaires, amenant à reposer la question du sens que peut recouvrir ce projet pour des personnes en situation de précarité. En témoigne ces extraits d'un échange de mails entre une chercheuse et une chargée de projets de la FdSS :

*« J'ai lu ta note [i.e. le compte-rendu de la présentation du projet faite dans la file d'attente des bénéficiaires de colis alimentaires du Snijboontjes bis] et me permets de réagir (...) j'espère que le projet pourra outiller le secteur et les bénéficiaires pour qu'ils s'en sortent mieux dans leur projet et dans leur vie. Pas seulement en trouvant des pistes pour leur donner accès à une alimentation de plus grande qualité mais aussi en les connectant avec des dispositifs "souteneur" de liens sociaux. Je ne connais pas le secteur comme vous mais j'ai l'impression que l'isolement aggrave la situation de pauvreté et que la précarité sociale est humainement plus dure que la précarité financière. (...) ».*

(Chargée de projet, extrait d'un mail adressé à l'une de ses collègues chercheuses, juin 2016)

*« (...) Nous venons avec un projet dont la temporalité est longue et dont les effets ne seront pas observables immédiatement. Or, les personnes qu'on a rencontré vendredi sont dans des situations d'urgence et ne sont pas en capacité de se projeter dans des projets dont ils ne peuvent pas tirer de bénéfices immédiats et concrets. A Berchem et à Ixelles, on a plutôt eu affaire – à quelques exceptions près – à des personnes qui ne semblent pas vivre en situation d'urgence (certaines nous ont dit : « nous on n'est pas pauvres ») et qui, effectivement, sont en attente de créer du lien ».*

(Chercheuse, extrait de la réponse adressée par mail à sa collègue, juin 2016)

Au sentiment que le projet risque d'être en potentiel décalage par rapport aux préoccupations quotidiennes très immédiates des personnes bénéficiaires des organismes partenaires s'est ajouté le constat dérangeant que ces personnes, qui sont les plus démunies, ne seraient pas rétribuées pour le temps accordé au projet (au contraire des autres partenaires qui le sont au minimum du fait qu'ils s'investissent dans le projet durant leur temps de travail salarié). Plusieurs pistes de solution ont été évoquées dans le cadre d'un brainstorming visant à lister tous moyens possibles de rétribuer les personnes : contrats de bénévolat<sup>55</sup> ou distribution de chèques-repas ressortaient comme les options à privilégier, mais elles n'ont pour l'instant pas été mises en œuvre. Pour accroître la participation, l'organisation d'une garde d'enfants pendant les moments de rencontre a également été envisagée, mais pour l'instant, les partenaires ont choisi de privilégier des plages horaires pendant les heures d'ouverture des écoles : ainsi, la séance de diagnostic croisé a été programmée un lundi entre 9h30 et 15h.

---

<sup>54</sup> Pour une analyse plus approfondie de ces différents freins, voir : HUBERT & al., *op.cit.*, p.247-251.

<sup>55</sup> Un partenaire alertait à ce sujet sur le fait que ce type de contrats était susceptible d'impacter les dossiers des personnes bénéficiaires du CPAS (adjonction de procédures administratives supplémentaires à réaliser, voire, dévaluation du montant des aides perçues).

La difficile mobilisation des bénéficiaires a été abordée en réunion de Comité d'accompagnement. L'extrait de retranscription reproduit ci-dessous illustre l'analyse que nous en faisons à ce moment là :

« - Chercheuse : *Dans le Comité solenprim, on devait inclure six bénéficiaires. Ce n'est pas le cas. Les bénéficiaires ne sont pas co-créateurs. Peut-être qu'au moment de l'implémentation des projets au niveau local, chaque organisme pourra avoir un comité de suivi des dispositifs pilotes mis en place, et que là, les bénéficiaires pourront trouver place plus facilement ? On a fait le constat suivant : plus on s'écarte des réalités concrètes des personnes, et plus on est dans la montée en généralité, moins on parvient à les intéresser et les enrôler : mettre en place des sous-instances de pilotage, au niveau local, pourrait peut-être en partie résoudre ça ? Mais rien n'a été discuté au sein du partenariat encore. Pour la phase de prospective, au début, on s'était dit qu'on procéderait avec la méthode des charrettes, mais est-ce que ça fait sens ? La question, c'est quels sont les publics que l'on peut parvenir à toucher, ici maintenant ?*

- Chargée de projet de la CAA : *C'est une question qui nous a occupés. Peut-être que certains pourraient vouloir participer au comité. Dans ce cas, pourrait-on les dédommager, avec des chèques-repas par exemple ? Nous n'avons pas poursuivi cette réflexion. La porte n'est pas complètement fermée.*

- Représentant du Centre d'appui : *Jusqu'à présent, les bénéficiaires ne sont disponibles qu'en tant qu'alimentant le diagnostic mais pas comme co-chercheurs ?*

- Chercheuse : *Oui en quelque sorte. On a nos instances de pilotage dans lesquelles certains acteurs arrivent à s'exprimer, mais visiblement, c'est un espace qui ne convient pas pour inclure des publics bénéficiaires. D'où cette idée de revoir nos instances de pilotage, pour qu'elles soient en partie délocalisées et ancrées. C'est à étudier (...). Est-ce que les bénéficiaires sont co-chercheurs... ? Oui peut-être dans le moment de réalisation du diagnostic, mais ils ne sont pas du tout inclus dans un processus de co-création. »*

(Extrait de retranscription, Réunion du comité d'accompagnement, le 14/09/16)

Posant un regard réflexif et critique, cet échange fait apparaître différents constats ou hypothèses explicatives et une piste d'action à envisager.

Un constat : A l'heure actuelle, n'étant pas représentés dans le Comité Solenprim, « *les bénéficiaires ne sont pas co-créateurs* ». Ils ont contribué au travail de recherche dans le cadre des séances de diagnostic, et peuvent, à ce titre, être considérés comme co-chercheurs, ou *a minima*, comme co-analystes. Le dispositif méthodologique choisi visait bien entendu à leur permettre d'exprimer des besoins et des attentes à l'égard du projet Solenprim, mais sur un mode plutôt consultatif : ils n'occupent donc pas, pour l'instant, une position de co-décideurs des orientations du projet. Nous l'évoquions déjà en début de rapport, selon Jacques Chevalier et Michelle Bourassa, la RAP devrait idéalement permettre une participation active de tous les acteurs à toutes les étapes du projet, « Conception ; Collecte ; Analyse ; Interprétation ; Décision ; Diffusion » (CCAIDD). Si le projet Solenprim tend vers ce but (le diagnostic a permis à tous de co-collecter et de co-analyser les données produites), il n'est pour l'instant que partiellement atteint puisque « conception », « interprétation » et « décision » sont à l'heure actuelle réalisées par une partie seulement des acteurs impliqués dans le projet.

Deux hypothèses (en partie liées) : « *Plus on s'écarte des réalités concrètes des personnes et plus on est dans la montée en généralité, moins on parvient à les intéresser et les enrôler* » et « *Nos instances de pilotage [représentent] un espace qui ne convient pas pour inclure des publics bénéficiaires* ». La première de ces hypothèses découle en partie du constat que les bénéficiaires ne se sont pas déplacés pour participer à la séance de diagnostic transversal à laquelle ils étaient conviés. Elle doit cependant être relativisée compte tenu du nombre important d'entre eux qui a répondu présent lors de la séance de diagnostic croisé, pourtant elle aussi délocalisée. La seconde se réfère à une crainte exprimée à plusieurs reprises dans les réunions du partenariat : la manière dont les questions sont abordées dans le cadre de ses réunions stratégiques et décisionnelles n'est pas familière pour ces publics. Une forte « violence symbolique »<sup>56</sup> pourrait s'exercer à leur égard, et ce malgré toutes les précautions éventuellement prises. Notons ici que dans la mesure où aucune invitation n'a jamais été formalisée à l'attention de ces personnes, ces craintes restent des « présupposés » qui n'ont pas été vérifiés (un présupposé scientifiquement argumenté, s'agissant de la violence symbolique, mais un présupposé tout de même).

Une piste à envisager : Pour les prochaines phases du projet (phase de prospective et phase d'implémentation des initiatives-pilotes), « *mettre en place des sous-instances de pilotage, au niveau local* ». On peut en effet imaginer que ces bénéficiaires pourraient être plus facilement mobilisables si leur contribution est sollicitée au niveau local, dans l'organisme dont ils dépendent, pour accompagner le travail d'identification du type de projet à développer, puis s'investir dans le suivi de son implémentation concrète. Cette participation locale pourrait être une 1<sup>ère</sup> étape leur permettant de comprendre le fonctionnement du partenariat, de se socialiser à ses différents membres. Leur participation aux réunions du Comité Solenprim ne pourrait intervenir que dans un second temps, une fois les réticences éventuelles levées.

Plus généralement, au terme de cette première année de projet, plusieurs freins concernant l'implication des bénéficiaires dans le processus de co-création peuvent être soulignés. Notre analyse révèle qu'une partie d'entre eux s'exprime plus sous forme de réticences formulées par les partenaires, que de résistances directement observées chez les bénéficiaires : le problème de l'engagement dans le long terme (« Il ne sera sans doute pas possible de garder les mêmes bénéficiaires impliqués tout au long du projet ») et la question de la contrepartie offerte – qu'il s'agisse de l'utilité concrète du projet pour les personnes (« le projet répond-il aux réelles préoccupations des personnes ? ») ou de l'absence de dédommagement financier ou matériel à proposer en échange du temps investi – ont également fréquemment été évoqués. Ces réticences sont sans aucun doute sensées et justifiées : elles émanent des connaissances et expériences de chacun des partenaires. Leur prise en considération est indispensable à la réussite du projet, mais nous garderons à l'esprit, pour la suite du projet, que cela est vrai pour autant qu'elle n'inhibe pas l'action.

**7<sup>ème</sup> enseignement** – Pour élargir le réseau d'acteurs qui se structure autour d'un projet d'innovation, le capital social de chacun des partenaires représente une ressource essentielle. En témoigne par exemple, dans le cas du projet Solenprim, le bénéfice tiré des liens existants depuis de nombreuses années entre la FdSS et les acteurs du secteur de l'aide alimentaire. Ou encore,

---

<sup>56</sup> Nous mobilisons ici le concept développé par Pierre Bourdieu.

l'avantage que représente l'excellente connaissance des acteurs de l'alimentation durable par l'une des chargées de projet de la CAA. Pour autant, d'autres acteurs-clés peuvent exister et ne doivent pas être négligés.

La création de liens entre le partenariat Solenprim et les acteurs de l'aide alimentaire a été grandement facilitée par la position centrale qu'occupe la Concertation Aide Alimentaire au sein de ce secteur. En tant qu'espace de concertation, d'échange d'informations, de formation, de co-développement de projet, les plénières de la CAA ont représenté des moments-clés pour procéder à l'intéressement des organismes du secteur. Ainsi, une première présentation du projet Solenprim a été réalisée lors de la plénière du 2 février 2016 et un point d'information sur l'avancement du projet a régulièrement été renouvelé dans ce cadre. De même, l'ensemble des ASBL membres de la FdSS ont pu être invités à devenir membre du comité élargi.

D'une manière générale, le réseau d'acteurs qui se constitue progressivement autour de Solenprim est fortement lié au capital social (ou réseau) des personnes qui le composent et s'y investissent. Pierre Bourdieu définit le capital social d'un acteur comme « l'ensemble des ressources actuelles ou potentielles qui sont liées à la possession d'un réseau durable de relations plus ou moins institutionnalisées d'interconnaissance et d'interreconnaissance » (Bourdieu, 1980, p.2).

Des liens étroits préexistaient de longue date entre la FdSS et le secteur de l'aide alimentaire. Par contre, les liens avec le secteur de l'alimentation durable ne se sont développés que plus récemment, notamment à la faveur du projet Solenprim. Le rôle joué par Catherine, l'une des chargées de projet de la CAA a été important. En effet, son parcours individuel (personnel, professionnel et politique)<sup>57</sup> lui a permis de construire, au fil des ans, des liens solides avec le monde de l'alimentation durable ; liens qu'elle a pu mettre au service du projet Solenprim. Elle a retracé par écrit, à notre demande, l'historique des connexions qui se sont créées par son intermédiaire entre les membres du *Réseau des Acteurs Bruxellois de l'Alimentation durable* (RABAD) et le projet : « [C'est lorsque j'étais conseillère au Cabinet] que j'ai rencontré Déborah de la Concertation aide alimentaire, qui souhaitait développer la plateforme d'achats solidaires SoliFood. Puis je suis arrivée à la FdSS. La FdSS est devenue membre du RABAD dont j'ai été élue administratrice. J'ai présenté Solenprim dès que l'idée en a germé, au CA, en AG puis en groupe de travail. Le RABAD a mis sur pied un groupe de travail "Accès pour tous" que nous avons invité deux fois à la FdSS<sup>58</sup>, puis naturellement nous les avons invités à participer au Comité élargi de Solenprim. » (Chargée de projet de la CAA, extrait de mail adressé à sa collègue chercheuse, 21/12/16).

---

<sup>57</sup> Tout d'abord, en tant qu'ancienne directrice du service recherche du CRIOC (Centre de Recherche et d'Information des organisations de consommateurs) elle s'est investie dans des travaux portant sur les attitudes et les comportements alimentaires, la qualité alimentaire, l'organisation des systèmes alimentaires, la formation des prix des denrées alimentaires, puis dans les années 90, sur la durabilité des systèmes alimentaires. Elle a ensuite contribué à développer, avec une dizaine d'associations bruxelloises, le RABAB, Réseau des Acteurs Bruxellois de l'Alimentation durable, dont le but est de promouvoir un système alimentaire plus durable. Enfin, en tant que militante Ecolo nommée conseillère de la Ministre bruxelloise de l'environnement pour les matières Transformation du système alimentaire, éducation à l'environnement, subsides aux associations, elle a travaillé à l'élaboration et à la mise en œuvre d'un programme sur les cantines scolaires, les potagers urbains, la sensibilisation des publics, les aides aux entreprises qui souhaitaient accroître leur durabilité.

<sup>58</sup> La première réunion de ce groupe de travail a eu lieu le 9 mars 2016. IL se concentre sur l'accès à une alimentation durable pour tous, y compris les publics plus fragilisés.

S'appuyer sur le capital social antérieurement constitué par chacun des partenaires représente donc une ressource essentielle. Mais d'autres acteurs-clefs pour la réussite du projet peuvent évoluer en dehors de ces cercles spécifiques et ne doivent pas être négligés. Alessandro MESCHINELLI distingue, sur base des travaux de Bill SOUTHWORTH, cinq types d'acteurs dans un projet : « Les décideurs importants / les "leaders officiels" » ; « Ceux qui sont affectés par une décision ou une action » ; « Ceux qui sont responsables de l'exécution d'une décision » ; « Ceux qui sont capables de bloquer ou d'empêcher une décision » ; « Ceux qui peuvent soutenir, et accélérer les résultats / les "experts" » (MESCHINELLI, 2015, slide 11). Lorsque l'on observe la composition du comité élargi (séance de diagnostic du 20 septembre 2016) ou plus généralement le collectif d'acteurs présents le jour de la séance de diagnostic croisé (24 octobre 2016), on constate que certains acteurs « capables de bloquer ou d'empêcher » et/ou « qui peuvent soutenir et accélérer les résultats » étaient absents, soit parce qu'ils n'avaient pas été conviés, soit parce qu'ils n'avaient pas répondu à la sollicitation du partenariat : acteurs du monde politique (élus locaux, représentant de cabinets...); acteurs institutionnels (par exemple le Fond Européen d'Aide aux plus Démunis (FEAD), le SPP-Intégration Sociale, des présidents de CPAS,...); acteurs du monde éducatif ; représentants des agriculteurs ; ou encore, représentants du secteur de la grande distribution... L'importance d'approcher ces acteurs représente un point d'attention à garder à l'esprit lorsque le partenariat mettra en œuvre les prochaines phases du projet.

**8<sup>ème</sup> enseignement – Satisfaire aux exigences de la co-création et de la RAP représente un véritable défi. En mal de définition, les principes au fondement de ces démarches soulèvent des questionnements épistémologiques et identitaires. Ils amènent à interroger les choix méthodologiques réalisés et la répartition des rôles et des tâches au sein du collectif de partenaires. Un travail de réappropriation collective de ces principes est nécessaire.**

Au cours de cette première année de projet, de nombreux débats internes au partenariat se sont concentrés sur une meilleure compréhension des critères qui doivent être satisfaits pour pouvoir prétendre s'inscrire pleinement dans une démarche de co-création et/ou de recherche action participative.

Le premier questionnement qui est apparu est le suivant : « *Qu'entend-on par co-création ?* » L'objectif est-il de co-créer une innovation (dans notre cas, des dispositifs-pilotes) à partir des résultats d'une recherche action conçue et déployée par les chercheurs ? Ou s'agit-il de co-créer toutes les étapes de la recherche qui aboutira à l'implémentation de l'innovation visée ? Lors des premières rencontres inter-projets organisées par le centre d'appui, l'introduction du concept de « recherche action participative » (RAP) a grandement contribué à clarifier ce point. C'est bien vers la deuxième option que le partenariat souhaitait tendre. Malgré cela, différentes conceptions de la RAP<sup>59</sup> existent : l'enjeu était donc de définir la manière dont, dans ce contexte précis et compte tenu des objectifs fixés, le partenariat Solenprim allait s'approprier cette démarche.

Dès le montage de projet, la perspective annoncée situait d'emblée Solenprim du côté des travaux visant une co-production de connaissances impliquant trois types d'acteurs, avec trois « champs

---

<sup>59</sup> Pour une analyse de la diversité des perspectives en matière de pratique de la RAP, voir par exemple l'article de synthèse approfondissant cette question au regard du contexte québécois de GÉLINEAU, DUPÉRE et al. (2013, p.50-72).

respectifs d'expertises : la recherche, l'intervention et le vécu » (GELINEAU, DUPERE et al., 2013, p.63). Le choix de faire contribuer les chercheurs aux séances de diagnostic au même titre que les autres acteurs du projet montre que le diagnostic s'est déroulé en pleine cohérence avec ce positionnement. La proposition de considérer l'ensemble des partenaires comme des « co-chercheurs » allait un pas plus loin. Et elle amenait avec elle des questions nouvelles concernant la répartition des rôles et des tâches au sein du collectif : « *Si nous sommes tous co-chercheurs, devons-nous alors tous être impliqués dans chacune des tâches à réaliser dans le cadre de cette recherche ?* ». « *La conception du dispositif méthodologique permettant la coproduction des connaissances, et sa mise en œuvre, doivent-elles être portées par le partenariat dans son ensemble ?* ». « *Les partenaires qui ne sont pas "chercheurs certifiés" le souhaitent-ils ?* » « *Si nous faisons le choix de procéder à une co-analyse et une co-interprétation des résultats, quelle sera alors la valeur scientifique des connaissances produites ?* ». Ces questions révèlent que la recherche en co-création peut être déstabilisante à plusieurs égards. Elles rejoignent celles que développent certains chercheurs pratiquant la RAP : « La valeur des connaissances doit-elle nécessairement être légitimée par le sceau de l'institution universitaire? La rigueur scientifique est-elle liée à la distance prise avec les données ou plutôt à la connaissance intime d'une réalité favorisant l'émergence d'un contenu riche, authentique et modulé? » (GELINEAU, DUPERE et al., 2013, p.64).

Se basant sur leurs expériences concrètes, des chercheurs ont proposés des réponses à certaines de ces questions. C'est le cas, par exemple, de LONGTIN, pour qui : « La RAP implique le respect et la compréhension des personnes avec qui et pour qui travaillent les chercheurs. Elle vise à développer une prise de conscience que les personnes détiennent un savoir et qu'ils peuvent, en collaboration avec les chercheurs, travailler à analyser et trouver des solutions. Elle implique la reconnaissance des droits des personnes concernées par la recherche, leur permettant d'établir leur propre agenda de recherche et de développement et de leur donner le contrôle (ownership) du processus. Les cochercheurs devraient donc établir des accords explicites concernant la conception de la recherche, les relations interindividuelles (ex. rôles, responsabilités dans le projet, etc.), l'interprétation et la propriété des données, le statut d'auteur, la diffusion des résultats et la responsabilité ou l'imputabilité financière » (LONGTIN, 2010, p.28).

Bien que l'essentiel de ces aspects ait été anticipé lors du montage de projet, l'opérationnalisation de certains d'entre eux s'est révélée malgré tout délicate. « Que faut-il lâcher vs ne pas lâcher ? » résume assez bien la problématique ressentie à plusieurs moments du processus par l'équipe de recherche, comme si les objectifs de « co-création » d'un côté, et de « recherche » (sous entendue « scientifique ») de l'autre, étaient perçus comme des exigences contradictoires<sup>60</sup>.

Les questions relatives aux choix des méthodes à privilégier et à leurs conditions de mise en œuvre se sont en effet posées de façon récurrente tout au long de cette première année de recherche action. Pour des raisons déjà évoquées, en particulier par souci de rendre accessible la

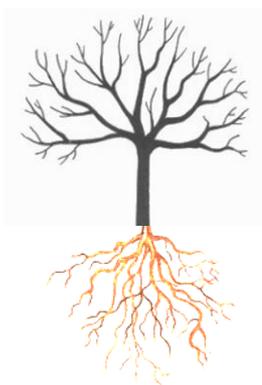
---

<sup>60</sup> Ce sentiment, qui révèle un attachement aux postures épistémologiques privilégiées par la sociologie académique, n'est sans doute pas étranger au phénomène que Jean-Yves TREPOS analyse à partir de la métaphore du complexe de l'albatros : « vaste oiseau des mers, ses ailes de géant l'empêchent de marcher sur le pont des navires où on le force parfois à se poser » (TREPOS, 2000, p.212), « l'albatros (celui de Baudelaire), (...) symbolise la difficulté pour la sociologie de marcher sur le pont des navires, c'est-à-dire d'intervenir dans le monde » (TREPOS, 2001, np.) De la même manière, quittant la position d'observatrice distanciée qu'elle occupait dans les airs, la sociologie se confronte au fait que le monde est susceptible, réciproquement, d'intervenir sur elle.

problématique du projet, le recours aux outils de l'intelligence collective s'est imposée comme une évidence. Mais au terme du diagnostic, les chercheurs considèrent le matériau recueilli comme relativement superficiel en comparaison des données que permettraient de rassembler une approche de recherche plus fondamentale. Dans le même temps, ils s'accordent avec l'idée que « la production de connaissances liées à la RAP ne devrait pas tant venir consolider la science que soutenir et alimenter l'action (...) » (GELINEAU, DUPERE et al., 2013, p.65) et ce d'autant plus que la formation en RAP encourageait, elle aussi, à aller dans ce sens. Cette formation avait aussi permis de constater que les regards portés sur la nature du travail accompli dans le cadre du diagnostic différaient fortement selon le statut du partenaire interrogé : pour les chercheurs, la dynamique en cours situait le diagnostic non pas tant du côté de la « recherche » que de celui de la « participation » et de « l'action » ; alors que pour les autres partenaires, il représentait une phase préalable à l'action, et s'insérait à ce titre totalement au croisement de la « recherche » et de la « participation » (voir le poster reproduit dans la présentation du 3ème enseignement).

Les réflexions du partenariat sur ces questions méritent d'être poursuivies : la RAP produit en effet, chez tous les co-créateurs, une forme de remise en cause identitaire qu'il est, selon nous, important de soutenir. « S'appropriier la recherche, pour la pratique, cela signifie rendre la recherche opérante dans la pratique. S'appropriier la pratique, pour la recherche, cela signifie rendre la pratique opérante dans la recherche. Ces deux types d'appropriation ne sont possibles que si pratique et recherche savent chacune approprier leur champ à celui de l'autre » (BATAILLE, 1983, p.31). Ce processus d'appropriation réciproque est en cours, et se poursuivra de façon plus forte (et peut-être plus évidente ?) dans les prochaines étapes du projet : les phases de prospective et d'implémentation. L'organisation d'un moment d'évaluation collective du processus de co-création, prévue au premier trimestre 2017, va en tout cas dans ce sens.

« L'innovation est un phénomène émergent au cours duquel se mettent progressivement en place des interactions liant des agents, des savoirs et des biens, qui étaient auparavant non connectés et qui sont pris peu à peu dans un faisceau d'interdépendances (...). Mais ce qui caractérise l'innovation c'est qu'elle consiste également en une alchimie qui combine des ingrédients hétérogènes : elle traverse les institutions tissant des relations compliquées et inattendues, jouant à la fois sur les relations personnelles, sur le marché, sur le droit, sur la science et la technologie » (CALLON, 1999b, p.14)



## Conclusion et perspectives : du diagnostic à la prospective

Lors de la formation en Recherche-Action Participative, organisée du 16 au 18 novembre 2016, par le Centre d'Appui, et animée par Jacques Chevalier et Michèle Bourassa, l'équipe Solenprim a travaillé sur le déroulé futur de son projet pour les 6 prochains mois. Il en a résulté une ligne temporelle d'activités interconnectées que nous allons utiliser comme outil-guide pour l'avancement du projet. Cette ligne temporelle est présentée ci-après et commentée plus loin.

|          | Activités  | Portées par :  | Type d'activités  | Questions / remarques   |
|----------|--|--|---|---|
| Décembre | Participation du Centre Social Protestant à la suite du projet<br><br>Conception/ écriture de l'objet-trace du diagnostic croisé<br><br>Rapport d'activité de décembre 2016<br>Rapport scientifique décembre 2016  | CAA <sup>61</sup> + CSP<br><br>CAA<br><br>CAA<br>CRA                                 | Implication partenaire<br><br>Objet-trace<br><br>RAPPORTS DECEMBRE  |   |
| Janvier  | Clarification de la répartition des rôles dans Solenprim<br><br>Relecture de l'Objet-trace par les participants au diagnostic croisé<br><br>Comité Solenprim : retour sur le rapport scientifique et réflexion sur la participation des bénéficiaires / planning des 6 premiers mois 2017<br><br>Visite de terrain : à la rencontre des organisations du secteur de l'aide alimentaire | CAA – CRA<br><br>CAA (+CRA en observation)<br><br>CAA + CRA + partenaires<br><br>CAA | Organisation interne FdSS<br><br>Objet-trace<br><br>Comité Solenprim/co-création du diagnostic<br><br>Comité élargi/rencontres AA et AD |   |
| Février  | Participation de Soli-Food à Solenprim<br><br>Analyse du processus de co-création<br><br>Comité Solenprim : Evaluation du processus de co-création/ participation des partenaires (tous)   | CAA + Soli-Food<br>CRA<br><br>CRA + CAA + partenaires                                | Implication partenaire<br><br>Production d'analyses<br><br>Comité Solenprim/Evaluation  | Solliciter le centre d'appui pour nous aider à organiser un moment de RAP ? |

<sup>61</sup> CAA : Cellule Concertation Aide Alimentaire de la Fédération des Services Sociaux, CRA : Cellule Recherche Action de la Fédération des Services Sociaux, CSP : Centre Social Protestant.

|       |   |   |  |  |
|-------|---|---|--|--|
|       | Finalisation de l'exploitation et analyse approfondie des freins  | CRA   | Production d'analyses  |  |
| Mars  | Appropriation collective de l'analyse scientifique et du processus de co-création avec les partenaires                            | CRA (+ CAA dispo d'animation)                                   | Co-analyse / co-interprétation   | Travail engagé pendant la formation RAP  |
|       | Edition et diffusion du journal/objet trace   | CAA + cellule Com FdSS  | Objet-trace  |  |
|       | Comité Solenprim : conception des séances de co-création des projets locaux   | CAA + CRA + partenaires   | Comité Solenprim / co-construction des dispositifs                                 | Importance que les personnes s'engagent. Voir si ceux qui ne créent pas de nouveaux dispositifs travaillent sur leur projet existant |
|       | Question de la coordination de chaque projet pilote : qui ? Comment? Avec qui ?   |   |  |  |
|       | Travail de définition AD/AA   | CAA + CRA   | Rencontres AA et AD  |  |
|       | Identification de projets inspirants  | CAA   | Projets inspirants   |  |
|       | Présentation et ou visites de projets inspirants + présentation des enseignements de la recherche-participation de la FdSS (2012) | CAA + CRA   | Projets inspirants   |  |
| Avril | Comité Solenprim : Penser la contrepartie à proposer aux bénéficiaires/ préparation des séances de co-création locales            | CAA + CRA + partenaires   | Comité Solenprim   |  |
|       | Inviter des bénéficiaires à participer au design du dispositif local de leur organisme (communiquer et convaincre)                | CAA + partenaires   | Implication des bénéficiaires<br>Evènement / Valorisation de la recherche / réseau |  |
|       | Evènement rencontre du CREMIS   | CAA (et CRA, selon le type d'attentes du CREMIS <sup>62</sup> ) |  |  |
|       | Construction des ponts avec Lobbying FEAD (quoi? Comment ?)   | CAA   | Lobbying   |  |

<sup>62</sup> Centre de recherche de Montréal sur les inégalités sociales, les discriminations et les pratiques alternatives de citoyenneté (CREMIS). Ses membres (chercheur-e-s, praticien-e-s, gestionnaires et organismes partenaires) y développent différents projets de recherche en milieu de pratique. Dans le développement des connaissances et des pratiques, les chercheurs du CREMIS mettent l'accent sur la complémentarité et la « non-hiérarchisation » de différentes formes de savoirs. La reconnaissance de la nécessité de la co-construction des connaissances donne un nouveau souffle à la compréhension des multiples dimensions et intersections des rapports sociaux inégaux et à la possibilité de repenser les interventions en conséquence.

|      |  |   |  |  |
|------|--|---|--|--|
|      | Suivi de cohorte de bénéficiaires :<br>méthodologie ? Objectifs ? Régularité des<br>rencontres? Échantillon? Réalisation ? | CRA   | Collecte et analyse                        |  |
| Mai  | Animation des séances de co-création<br>locales  | CAA + chaque<br>partenaire                            | Implémentation                             |  |
|      | Identifier des animateurs extérieurs en<br>soutien --> faire vivre les projets   | CAA +<br>partenaire<br>local                          | Implémentation                             |  |
|      | Comité Solenprim : retour sur les séances<br>de co-création locales et les propositions<br>émergentes                      | CAA   | Implémentation                             |  |
|      | Comité élargi : retour sur les séances de<br>co-création locales et les propositions<br>émergentes                         | CAA   | Implémentation                             |  |
|      | Visite autre projets Innoviris co-create<br>Avec le centre d'appui   | Avec le<br>Centre<br>d'appui                          | Partage expérience RAP                     |  |
|      | Publication sur le processus de co-<br>création  | CRA   | Valorisation de la<br>recherche            |  |
|      | Publication des analyses des acteurs eux-<br>mêmes (piste : Polygraphie dans le<br>Sociographe)                            | CRA + acteurs<br>motivés                              | Valorisation de la<br>recherche/co-analyse |  |
| Juin | Mise au point des dispositifs  | Chaque<br>partenaire +<br>CAA (CRA en<br>observation) |  |  |
|      | Rapport d'activité Juin  | CAA   |  |  |

Dès janvier 2017, et pour les 6 prochains mois, le partenariat Solenprim entre en phase prospective. Il s'agit de construire des scénarios concrets pour lever les freins identifiés lors du diagnostic, réduire le poids des contraintes et augmenter les capacités de choix des utilisateurs finaux dans l'accès à une alimentation de qualité.

Dans les faits, la phase prospective a été amorcée fin octobre lors de la séance de diagnostic croisé. En effet, ce jour-là, entre autres activités, les participants ont été invités à rêver, puis décrire, un système d'alimentation plus juste et durable et concevoir des projets concrets qui soutiennent le développement d'un tel système. L'exercice fut riche et productif : de nombreuses propositions ont vu le jour et cinq scénarios plus complets ont été élaborés et présentés collectivement. Ces productions seront reprises dans un objet-trace, rappelant à chacun les échanges de cette rencontre et viendront nourrir le travail prospectif que nous allons mener en 2017.

En ce qui concerne la (les) méthode(s) utilisées, nous partons de la proposition contenue dans le projet initial, à savoir une variante de la méthodologie d'extrapolation rétrospective qui consiste à

partir de l'objectif souhaité et à retracer la séquence des événements, ressources à mobiliser et points d'attention (freins et incertitudes possibles) pour favoriser sa réalisation. Toutefois, dans le cadre de la co-création, l'organisation concrète de cette phase prospective et le choix des méthodes utilisées seront discutés en partenariat. D'ores et déjà, il est acquis que le partenariat souhaite élaborer des scénarios locaux, tenant compte des caractéristiques particulières de chacun des partenaires de terrain. Idéalement, leur conception se réalisera dans le cadre d'un dispositif collaboratif où les scénarios locaux pourront être présentés, discutés, appuyés par l'ensemble du partenariat. La phase prospective oscillera donc entre, d'une part, des temps de travail organisés localement dans le but de faire émerger des dynamiques collaboratives concrètes entre acteurs locaux (les intervenants d'un organisme, des bénéficiaires mais aussi éventuellement d'autres associations locales, si possible impliquées dans le secteur de l'alimentation durable), et d'autre part des temps de travail en partenariat Solenprim. Cette phase est particulièrement importante pour l'avenir du projet Solenprim dans la mesure où elle nécessitera un réel engagement des partenaires à s'investir dans le développement des scénarios locaux.

Ce début d'année 2017 sera également mis à profit pour évaluer le processus de co-création de la première année de travail en vue de renforcer ce processus pour les phases suivantes. Cette évaluation qui sera menée avec les partenaires sera nourrie par l'analyse des entretiens individuels et des observations du processus réalisée par les chercheurs. Pour l'organisation concrète de la séance d'évaluation et son animation, nous solliciterons le Centre d'appui.

Enfin, au cours des 6 prochains mois, nous entamerons le suivi longitudinal d'une vingtaine de ménages. Il s'agira dans un premier temps de mieux comprendre leurs réalités, les contraintes qui grèvent leurs capacités de choix nutritionnels, les ressources qu'ils mobilisent dans leurs usages des services d'aide alimentaire et leurs attentes à l'égard du projet-pilote dans lequel ils souhaitent, a priori, s'impliquer (co-conception et ou participation). La réalisation d'une seconde salve d'entretiens semi-directifs nous permettra ensuite plus spécifiquement d'évaluer, auprès d'eux, l'impact des projets-pilotes qui seront mis en place.

## Bibliographie

---

AKRICH, M., CALLON, M., LATOUR, B. (éd.), 2006, *Sociologie de la traduction. Textes fondateurs*, Paris, Presses de l'École des Mines de Paris, 304p.

AUDOUX-LEMOINE, C., 2008, « Les partenariats de recherche entre chercheurs et acteurs associatifs... », In : *Quelle science pour une planète vivable en 2030 ? EcoREV'. Revue critique d'écologie politique* [En ligne], n°29 (printemps 08), np. URL : <http://ecorev.org/spip.php?article757>

AUDOUX, C., GILLET, A., 2011, « Recherche partenariale et co-construction de savoirs entre chercheurs et acteurs : l'épreuve de la traduction », *Revue Interventions économiques* [En ligne], n°43. URL : <http://interventionseconomiques.revues.org/1347>

BANTUELLE, M., MOREL, J., DARGENT, D., 2000, « Santé communautaire et promotion de la santé : le diagnostic communautaire », *brochure*, asbl Santé, Communauté, Participation, Bruxelles, 34 p.

BATAILLE, M., 1983, « Implication et explication ». *Pour : l'analyse de l'implication dans les pratiques sociales*, n°88, p.28-31.

BOURDIEU, P., 1980, « Le capital social. Notes provisoires », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°31, janvier, p.2-3.

CALLON, M., 1986, « Éléments 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*, 36, p.169-208.

CALLON, M. 1999a, (Entretien avec ; par LHOMME R. et FLEURY J), « Pour une sociologie de la traduction en innovation », *Recherche et formation*, N°31, p.113-126.

CALLON, M., 1999b, « Le réseau comme forme émergente et comme modalité de coordination : le cas des interactions stratégiques entre firmes industrielles et laboratoires académiques », in CALLON M. et COHENDET P., *Réseau et coordination*, Paris, Economica, p.13-64.

CAIVALLET, F., DARMON, N., LHUISSIER, A., REGNIER, F., 2006, L'alimentation des populations défavorisées en France. Synthèse des travaux dans les domaines économique, sociologique et nutritionnel. In: Observatoire National de la Pauvreté et de l'Exclusion Sociale - Paris (FRA), *Les travaux de l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale 2005-2006* [En ligne], Paris, p. 279-321. URL : <http://prodinra.inra.fr/record/11048>

CLOT, Y., 1999, « I. Oddone : les instruments de l'action », *Territoires du travail*, n°3, p.43 -53.

CLOT, Y., FAÏTA, D., FERNANDEZ, G. et SCHELLER, L., 2000, « Entretiens en autoconfrontation croisée : une méthode en clinique de l'activité », *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé* [En ligne], 2-1, URL : <https://pistes.revues.org/3833>

DAMON, J., 2012 (2002), *La question SDF*, Paris, PUF, « Le lien social », 420p.

DE LABARRE, M., 2001, « Les trois dimensions de l'expérience alimentaire du mangeur : l'exemple du Sud-Ouest français », *Anthropology of food* [En ligne], S1 | Octobre, URL : <http://aof.revues.org/1206>

- DE SAINT POL, T., 2014, « Déterminants sociaux et culturels de l'alimentation », INSERM. *Inégalités sociales de santé en lien avec l'alimentation et l'activité physique*, Collection Expertise collective, Inserm, Paris, p. 217-235.
- FOL, S., 2010, « Mobilité et ancrage dans les quartiers pauvres : les ressources de la proximité », *Regards Sociologiques*, n°40, p. 27-43.
- GELINEAU, L., DUFOUR, E., BELISLE, M., 2012, « Quand recherche-action-participative et pratiques AVEC se conjuguent : enjeux de définition et d'équilibre des savoirs », *Recherches qualitatives*, Hors-série, numéro 13, p. 35-54.
- GELINEAU L., DUPERE S., et al., 2013, « Une rencontre panquébécoise sur la recherche-action participative francophone en santé et services sociaux : origines, déroulement et principaux apprentissages », *Nouvelles pratiques sociales* [En ligne], vol. 25, n° 2, p. 50-72. URL : <http://id.erudit.org/iderudit/1020821ar>
- HUBERT, H.O., VLEMINCKX, J., 2015, *L'aide alimentaire aujourd'hui, le droit à l'alimentation demain*, Rapport de Recherche Action, FdSS-FdSSB, Bruxelles, 209p.
- HUBERT, H.O., NIEUWENHUYS, C. & al., 2012, *Recherche-action concernant la participation des usagers dans les associations d'aide alimentaire*, Rapport de Recherche Action, FdSS-FdSSB, Bruxelles, 286p.
- JOUFFE, Y., et al., 2015, « Faire face aux inégalités de mobilité », *Cybergeog : European Journal of Geography* [En ligne], Espace, Société, Territoire, document 708. URL : <http://cybergeog.revues.org/26697>
- LEFIN, A-L, BOULANGER, P-M, *Enquêtes sur les systèmes alimentaires locaux. Aperçu des résultats*, Institut pour un développement durable. p. 1-31. URL : <http://www.iddweb.eu/docs/enquetegacs.pdf>
- LONGTIN, D., 2010, « Revue de la littérature : la recherche-action participative, le croisement des savoirs et des pratiques et les incubateurs technologiques de coopératives populaires », *Cahiers du CRISES* [En ligne], Collection Études théoriques - ET1102, 80 p. [https://crises.uqam.ca/upload/files/publications/etudes-theoriques/CRISES\\_ET1102.pdf](https://crises.uqam.ca/upload/files/publications/etudes-theoriques/CRISES_ET1102.pdf)
- LUISONI, M., & PILLONEL, M., 2013, « Des prescriptions à la production de sens et à l'intégration de l'innovation dans la pratique quotidienne », *Education & Formation* [En ligne], 298-02, p.13-22. URL : <http://revueeducationformation.be/include/download.php?idRevue=15&idRes=135>
- MESCHINELLI A., 2015, « La recherche pour l'innovation dans une logique multi-acteurs », *Présentation Powerpoint*, Atelier Innoviris, 03/03/2015.
- RAVON, B., 2009, « Repenser l'usure professionnelle des travailleurs sociaux », *Informations sociales*, 2/2009 (n° 152), p. 60-68.
- SERRE, A., VLEMINCKX, J., 2015, « Les enjeux de l'accueil », *Les cahiers de la recherche-action*, n°1, FdSS-FdSSB, p. 3-23.
- STAR, S.-L. & GRIESEMER, J. R., 1989, « Institutional Ecology, "Translations" and Boundary Objects: Amateurs and Professionals in Berkeley's Museum of Vertebrate Zoology, 1907-39 », *Social Studies of Science*, Sage Publications, London, Newbury Park & New Delhi, Vol. 19, pp. 387-420.

TREPOS, J.-Y., 1996, *La sociologie de l'expertise*, Paris, Presses Universitaires de France, « Que sais-je ? », 128p.

TREPOS, J.-Y., 2000, « L'expertise sociologique ou le complexe de l'Albatros ». In : Vrancken D. et Kutty O. (éd.), *La sociologie de l'intervention. Enjeux et perspectives*, Bruxelles, De Boeck, p. 211-242.

TREPOS, J.-Y., 2001, « De quelques modes d'existence de la philosophie dans les sciences sociales. Promenade épistémologique », *Le Portique* [En ligne], n°7, np., URL : <http://leportique.revues.org/247>

VERCAUTEREN, D., 2007, *Micropolitique des groupes. Pour une écologie des pratiques collectives*, Éditions HB, Politique(s), 240 p.

VERCHERE, C., ANJEMBE, E., 2010, « De la difficulté de fabriquer des objets-frontières. Le cas d'un projet de conception exploratoire », *Revue d'anthropologie des connaissances*, 1/2010 (Vol. 4, n° 1), p. 36-64.

VINCK, D., 1999, « Les objets intermédiaires dans les réseaux de coopération scientifique. Contribution à la prise en compte des objets dans les dynamiques sociales », *Revue française de sociologie*, 40-2. p. 385-414.

YVON, F. et JOIN-LAMBERT, R., 2007, « Un cadre d'intervention à l'épreuve du réel : développer l'activité d'un groupe de formateurs d'enseignants », *Education et Francophonie* [en ligne], vol.XXXV :2, p.27-44. URL : [http://www.acelf.ca/c/revue/pdf/ACELF\\_XXXV\\_2.pdf](http://www.acelf.ca/c/revue/pdf/ACELF_XXXV_2.pdf)

## ANNEXES

---

### ANNEXE 1 : Présentation du projet Solemprim – Groupe d’Achat en Commun (GAC) du Centre Social Protestant

Date : 21/04/2016

Une quinzaine des membres du GAC sont présents + l’assistant social coordinateur du GAC

#### - **Tour de table (prénom + intérêt pour le GAC)**

La chargée de projet de la CAA, Brigitte, propose aux personnes présentes de faire un tour de table au cours duquel elles se présentent et développent les raisons de leur inscription dans le GAP.

Leurs réponses sont les suivantes :

- Les produits sont de bonnes qualités et moins chers que dans les grandes surfaces. MAIS, nombre de produits limités et non adaptés à la composition du ménage.
- C’est une aide pour diminuer les dépenses/faire des économies.
- Intérêt pour les produits de « l’ici et maintenant », pour le fait de se procurer des produits de saison chez des producteurs locaux.
- Beaucoup d’intérêt pour les produits d’hygiène et les produits pour bébé (linge, par exemple).
- Permet de développer une meilleure gestion de son argent et d’être conscientiser sur le coût de la vie.
- Gain de temps : centralisation des achats, 1x/mois. Moins de nécessité de se rendre en magasins et d’y perdre du temps.
- Toujours en termes de temps, une dame apprécie la flexibilité des horaires du GAC. Il y a aujourd’hui trois groupes qui viennent chercher leurs produits à des jours différents. Possibilité de changer de groupe si non disponible. (Créer aussi des difficultés de gestion pour Jeroen et des tensions entre personnes).
- Au-delà de la dimension achat, c’est un lieu de rencontre, « une famille ». « C’est convivial », « il existe une solidarité entre les personnes », « Jeroen est super ! »,...
- Un monsieur ajoute qu’il apprécie le CSP de manière générale pour leur humanité.

#### - **Présentation du projet**

Brigitte présente la Concertation aide alimentaire (formations, outils secteur AA,...). Elle explique le contexte du projet Solenprim : un subside du gouvernement bruxellois pour financer un projet de recherche qui durera trois ans. Elle dresse enfin le grand objectif de la recherche : comment accéder à une alimentation saine, variée, diversifiée quand on a un petit budget ?

Pour répondre à cette question, on va mettre en place des projets innovants comme par exemple, un potager communautaire, un GAC,...

Justine, chercheuse, présente le schéma des phases de la recherche. La recherche s'étale sur trois ans avec trois phases durant lesquelles différents acteurs en lien avec l'aide alimentaire seront mobilisés : les intervenants de l'AA, les bénéficiaires et des citoyens en général, principalement des citoyens qui disposent d'un petit budget et qui, donc, au quotidien peuvent se poser la question de l'accès à une alimentation variée, saine, diversifiée.

- **Phase de diagnostic** : des groupes de travail avec les différents acteurs de l'aide alimentaire. L'objectif est de comprendre quels sont les freins qui empêchent un choix large d'aliments pour les personnes avec un petit revenu. Il y aura plusieurs rencontres locales, dont l'une proposée aux personnes du GAC, et d'autres, avant juin. Le 12 mai est proposé. (A valider)
- **Phase prospective** : imaginer des solutions face à ces freins, créer des dispositifs.
- **Phase de mise en œuvre concrète** : tester les dispositifs, les évaluer et, pourquoi pas, les tester ailleurs. L'objectif de ses dispositifs est qu'après l'aide alimentaire, les usagers aient des alternatives, des solutions qui durent.

Concrètement, à ce stade, on demande au groupe de se réunir une demi-journée.

#### - Réactions

Le groupe marque son intérêt, n'exprime pas de réticence.

- Plusieurs personnes parlent de l'idée de développer le GAC indépendamment du CSP. L'idéal est de tendre vers ce projet mais pour le moment, ils ne s'en sentent pas capables, notamment parce qu'ils n'ont pas de locaux hors du CSP. Innoviris pourrait permettre de faciliter ce processus (rencontre avec des GASAP d'Ixelles, recherche d'un local,...).
- Brigitte explique que dans la phase prospective, des visites de projets innovants seront prévues pour se nourrir de ce qui existe déjà.
- Après la réunion, une dame a expliqué à Brigitte qu'il fallait éviter les réunions et qu'il fallait surtout être dans l'action.



## ANNEXE 3 : Exemples de fiche technique

### A. Fiches techniques produites lors du diagnostic transversal « FdSS »

|  |
|--|
| FICHE TECHNIQUE Usagers  |
| <p>✓ <b>Frein: rapport dominant/dominé (honte – croyances/positionnement)</b></p> <p><i>Pourquoi ?</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Sortir de la vision caritative</li><li>- Créer un climat de confiance</li><li>- Permettre l'expression des points de vue, attentes, besoins</li><li>- Avoir le droit à la dépendance</li><li>- Sortir de la vision d'une responsabilité individuelle</li></ul> <p><i>Comment ?</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- GT avec le personnel/analyses des pratiques</li><li>- Informer les bénéficiaires sur leurs droits</li><li>- Regrouper personnel et public-cible</li><li>- Participer ensemble à des activités communes</li><li>- Mise en œuvre d'alternatives cassant ce rapport</li><li>- Outils de revendication pour les droits des bénéficiaires</li></ul> |

|   |
|---|
| FICHE TECHNIQUE Organismes  |
| <p>✓ <b>Frein: Vision politique → pas de reconnaissance/respect du droit à l'alimentation par l'Etat</b></p> <p><i>Pourquoi ?</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Déconstruire la « structure » du système social (l'AA comme un maillon de cette chaîne, un symptôme de celle-ci qui nous dépasse)</li><li>- Pour avoir plus de poids, donner plus de liberté, de confiance, de marge de manœuvre pour les organismes</li><li>- Pour le droit à l'alimentation soit reconnu</li></ul> <p><u>Remarque</u> : est-ce désirable que l'aide alimentaire soit reconnue par l'Etat ? Non !</p> <p><i>Comment ?</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Création d'un groupe de travail qui réunirait les acteurs concernés par l'AA et qui vont dans une même direction</li><li>- Une liste de recommandations qui émaneraient du GT, par exemple – une rencontre avec des parlementaires – colloque</li><li>- Un rapport statistique</li><li>- Des outils de promotion et de diffusion du projet Solenprim (+autres projets), sous la forme de vidéos par exemple.</li></ul> |

## B. Fiches techniques produites lors du diagnostic transversal « Intervenants »

### FICHE TECHNIQUE Usagers

#### ✓ Frein : manque d'éducation et croyances alimentaires

##### *Pourquoi ?*

- Car c'est un moteur de base
- « Il est possible de manger à petit prix et de qualité »
- « Rassurer, leur dire que c'est possible »
- Car l'éducation en général passe par la pub et le marketing

##### *Comment ?*

- Des repas pour 1 euro dans les écoles
- De la sensibilisation et de la démystification de ce qu'est « bien se nourrir »
- Une dégustation de produits avec des paysans
- Des expérimentations d'autres cuisines
- Des ateliers accommodation de restes

### FICHE TECHNIQUE Organismes

#### ✓ Frein : « pas de produits de qualité en suffisance »

##### *Pourquoi ?*

- Selon un participant, c'est une priorité car il existe 9000 tonnes de nourriture « fraîche » qui attend, dont pourraient disposer les organismes d'aide alimentaire ! C'est un problème de logistique.
- Ce n'est pas qu'un problème de logistique, selon un autre. Il s'agit aussi d'un **manque d'informations** là-dessus.
- Des produits frais oui mais ... Se pose alors la question de la « qualité ». Cela signifie-t-il « sans pesticide » ?

*Brigitte explique le fonctionnement de la Banque alimentaire : « Dans les colis alimentaires, il y a des produits alimentaires de base qui ne sont pas de qualité ». « Il faut dénoncer ça ! », s'offusque une des participantes.*

##### *Comment ?*

- Introduire des critères de qualité dans les marchés publics
- Créer des GASAP, récolter de la nourriture dans des potagers urbains
  - o Les avantages des potagers urbains c'est qu'ils ne se payent pas.
    - « - il n'y a pas d'espaces à Bruxelles pour créer des potagers urbains.
    - On peut investir les toits et les balcons.
    - « S'ils trouvent de la ciboulette dans la rue, ça les fera réfléchir ! ».
  - o Imaginer des GASAP adaptés → en termes de gestion ; une dynamique « sociale »
    - « Un petit panier à 10 euros, par exemple. Avec ça, on tient au moins toute la semaine ! »
- Répertorier ce qu'il y a d'accessible
- Diversifier les sources d'approvisionnement → une solution au « problème logistique ».
- Les cueillettes, les ateliers de conservation : par exemple, préparer des confitures : « Tous ces projets permettent que les gens deviennent actifs plutôt que de subir ».

## ANNEXE 4 : « L'aide alimentaire, c'est... » - Résultats

### Légende du tableau :

- A. Les deux premières colonnes du tableau reprennent l'ensemble des représentations associées à l'aide alimentaire classé selon les groupes d'acteurs qui les ont proposées.
- B. Les trois autres colonnes (« D'accord », « Pas d'accord », « Commentaires ») recensent les commentaires apportés lors du diagnostic croisé.

### **L'aide alimentaire, c'est ...**

| <b>Groupe de diagnostic</b> | <b>Représentations de l'AA</b>  | <b>D'accord</b> | <b>Pas d'accord</b> | <b>Commentaires</b>   |
|-----------------------------|---|-----------------|---------------------|---|
| Usagers                     | Le groupement d'achats collectifs c'est manger mieux et moins cher.                                     | II              |                     |   |
|                             | L'aide alimentaire, ce sont des relations amicales  | I               |                     |   |
|                             | Une aide pour les personnes en difficultés. Elles peuvent se nourrir sainement.                         | I               |                     |   |
|                             | Aider les gens qui en ont besoin  | IV              |                     |   |
|                             | Mal organisé, mal pensé. Avec les colis, on ne peut pas se faire un repas.                              |                 |                     | Continuer à améliorer le colis et encadrer les bénéficiaires (échanges, rencontres, ateliers,...) |
|                             | Le groupement d'achats collectifs me permet d'acheter des choses que je ne pourrais pas m'acheter seule | I               |                     |   |
|                             | Le groupement d'achats collectifs : une organisation pour s'approvisionner, et des prix intéressants    | III             |                     |   |
|                             | Le groupement d'achats collectifs : une aide dans notre vie quotidienne                                 | I               |                     |   |

|               |   |    |   |  |
|---------------|---|----|---|--|
|               | Le groupement d'achats collectifs : un accès pour tous, à du bon, du frais, et sans intermédiaire. C'est plus écologique, et on participe pour l'environnement.                                       | I  |   |  |
|               | Le groupement d'achats collectifs permet de mettre du beurre dans les épinards. C'est un plus.  | I  |   |  |
|               | Au plan social, il n'y a pas mieux que Molenbeek pour avoir de l'aide. C'est différent dans d'autres communes comme Uccle.  | I  |   |  |
|               | La date de péremption : les produits alimentaires (non ouverts) se consomment jusqu'à deux mois après la date affichée  | II |   |  |
|               | Il devrait y avoir plus de choix et de diversité  | I  |   |  |
|               | L'aide alimentaire devrait toucher un maximum de personnes qui sont dans les difficultés  | II |   |  |
|               | J'aimerais que les pâtes soient complètes au lieu d'être blanches, que les frites soient moins grasses, avoir parfois un plat végétarien : l'aide alimentaire devrait être améliorée (ex. les frites) | I  |   |  |
|               | L'accès à l'aide alimentaire est possible selon les revenus   |    | I |  |
|               | La solitude quand on mange et prépare la nourriture des colis   | I  |   |  |
| Comité élargi | « Faciliter un lien avec ceux qui produisent »  | I  |   |  |
|               | La possibilité d'avoir une réponse à un besoin élémentaire  | II |   |  |
|               | Un cauchemar pour ceux qui en ont besoin  | IV |   |  |
|               | Accessible à tous   |    | I | Les conditions pour bénéficier de l'AA sont restrictives et limitées dans le temps |
|               | Accessible à tous, pour la santé  | I  |   |  |
|               | Le manque de certains produits  | I  |   |  |

|              |  |    |   |  |
|--------------|--|----|---|--|
| FDSS         | « C'est aussi un dispositif qui maintient des personnes dans un système inégalitaire, un dispositif duquel on s'extrait difficilement »  | II |   |  |
|              | Secteur méconnu dont l'aspect organisationnel est parfois discutable   |    |   | Normes d'hygiène- solidarité- petits magasins. → revenu minimal, salaire à vie, revenu maximal (taxe sur le capital), valorisation du travail des associations |
|              | Nécessite davantage de synergies   | II |   |  |
|              | Un pansement   | I  |   | Un pansement... qui se trouve sur tout un système malade !!! Quand on tire une ficelle, toutes les autres apparaissent. → GLOBALITE                            |
| Travailleurs | Accès à l'alimentation pour tous   | II |   |  |
|              | « Donner sans retour », sans contrepartie  | II |   |  |
|              | Honteux mais essentiel : un système honteux qui plonge les personnes toujours plus dans la précarité.  |    | I |  |
|              | Mettre en commun des offres alimentaires : plus que la seule nourriture → création de liens  | I  |   |  |
|              | Une demande en croissance  | I  |   |  |
|              | Un point d'ancrage : cela peut aider à mettre en lien avec l'AS qui réfléchit aux solutions globales à mettre en place. L'AA, ce n'est pas une solution. Les colis alimentaires sont utiles sur le court terme, pas sur le long terme. | I  |   |  |
|              | Aider les gens dans la précarité à avoir une alimentation saine  |    |   | A condition de remettre en question les pratiques traditionnelles de l'aide alimentaire. EX. Utiliser des produits sains.                                      |
|              | Pourtant l'AA répond à une réalité, elle est indispensable pour des personnes qui parfois n'ont rien dans leur frigo   | II |   |  |
|              | Une pression qui s'exerce sur les travailleurs sociaux et sur les bénéficiaires  | II |   |  |
|              | Epuisant car l'offre ne rencontre pas la demande. L'insatisfaction est présente tant du  | I  |   |  |

|  |  |    |  |                                    |
|--|--|----|--|------------------------------------|
|  | côté des bénéficiaires de l'aide alimentaire, que de ceux dont la demande est refusée. On peut parler d'un travail énergivore.                   |    |  |                                    |
|  | Difficile à demander   | I  |  |                                    |
|  | J'ai déjà vu des personnes qui pleurent en bas, c'est pas facile   | I  |  |                                    |
|  | Aider les personnes dans le besoin   | I  |  | Aider les personnes dans le besoin |
|  | C'est incroyable que ça existe alors qu'on surproduit et qu'il y a du gaspillage alimentaire. C'est illogique que des personnes aient faim.      | II |  |                                    |
|  | Un droit fondamental à insérer dans un suivi social. Sur quelle base pourrais-je refuser l'aide alimentaire à quelqu'un qui vient me consulter ? | I  |  |                                    |
|  | C'est de l'aide sociale directe, financière, politique, familiale. La responsabilité est plurielle.  | I  |  |                                    |
|  | Et ces critères, comment les définir ?   | I  |  |                                    |

## ANNEXE 5 : « Pour moi, bien se nourrir c'est... » – Résultats

|  | Usagers | Intervenants | Comité élargi | FdSS | Total |
|--|---------|--------------|---------------|------|-------|
| Avoir de l'appétit   | X       |              |               |      | 1     |
| Destresser/Ne pas être stressé   | X       | X            |               |      | 2     |
| Avoir le moral   | X       |              |               |      | 1     |
| "Se reposer"   |         | X            |               |      | 1     |
| Sommeil  | X       |              |               |      | 1     |
| Avoir du temps (I)/"Prendre son temps/s'asseoir"/ "Prendre le temps"   | XX      | X            | X             | X    | 5     |
| La vie   | X       |              |               |      | 1     |
| "Se nutritionner"/"s'alimenter"  | X       | X            |               |      | 2     |
| "Pour vivre"/"Manger quand même"   | XX      |              |               |      | 2     |
| "Vital"/"Avoir de quoi manger dans son assiette (bon ou pas)"  | X       | X            |               |      | 2     |
| Sain (II) /Manger sainement (II)   | XXX     | X            |               |      | 4     |
| Santé  | X       | XX           | X             | X    | 6     |
| Vitamines  | X       |              |               |      | 1     |
| Détox/"Privation (restrictif): la pomme plutôt que le chocolat dans le colis alimentaire, puisqu'on peut mettre qu'un de ces deux-là !?" | X       | X            |               |      | 2     |
| Différent des régimes  |         |              | X             |      | 1     |
| "Je suis ce que je mange"  |         |              |               | X    | 1     |
| Apport émotionnel (« se faire un câlin de l'intérieur »)   |         | X            |               |      | 1     |
| S'écouter/Écouter son corps/Bien se connaître  | XX      |              |               | X    | 3     |
| "En accord avec soi"   |         | X            |               |      | 1     |
| "C'est répondre aux besoins de son organisme"/"Selon ses besoins physiologiques"/"Satisfaire nos besoins nutritionnels"                  |         | XX           | X             |      | 3     |
| "S'amuser, se découvrir"   |         |              | X             |      | 1     |

|   |      |     |   |   |   |
|---|------|-----|---|---|---|
| "Gouter"/"Gouter des spécialités, découvrir d'autres pays"/Découvrir/Découvrir différentes pratiques culturelles/être curieux   | XX   |     |   | X | 3 |
| Rêver/oser  | X    |     |   |   | 1 |
| "Être créatif avec les moyens qu'on a"  |      | X   |   |   | 1 |
| Transmission  |      |     |   | X | 1 |
| Connaitre/"avoir les compétences"/"avoir des connaissances"/Savoir manger   | X    | X   |   | X | 3 |
| Recettes  | X    |     |   |   | 1 |
| "Avoir beaucoup d'infos, s'informer, pouvoir comprendre les emballages"/"Lire les ingrédients"/"Avoir les outils pour faire des choix, avoir des outils dans le sens de « souveraineté alimentaire" | X    |     | X |   | 2 |
| Lait/yaourt/fromage/produits laitiers   | XX   |     |   |   | 2 |
| Mangue/Tomate/Salades/des chicons crus ou cuits   | XX   |     |   |   | 2 |
| "Pas trop de viande rouge car ce n'est pas bon pour la santé."/Moins de viande/Un peu de viande/De la bonne viande  | X    | X   |   | X | 3 |
| Viande/La viande halal/Blanc de poulet/Steak  | XX   | X   |   |   | 3 |
| "Protéines (pas nécessairement animales)"   |      | X   |   |   | 1 |
| Soupe/"On commence par un potage car en Belgique il fait froid."  | XX   |     |   |   | 2 |
| Herbes fraîches   | X    |     |   |   | 1 |
| Les pâtes/Le blé/pain(2x)   | X    |     |   |   | 1 |
| "5 fruits par jour"/"5 fruits par jour mais c'est cher."/ "Fruits/légumes" (II) /fruits (I)/"5 fruits et légumes"/"Légumes" (II)  | XXXX | XXX |   | X | 8 |
| Boissons + nourriture   |      | X   |   |   | 1 |

|   |    |     |   |   |   |
|---|----|-----|---|---|---|
| Céréales  | XX |     |   |   | 2 |
| Eau   | XX |     |   |   | 2 |
| Moins de sel  | X  |     |   |   | 1 |
| Pas abuser de l'alcool  | X  |     |   |   | 1 |
| Éviter les sucreries  | X  |     |   |   | 1 |
| Un peu de tout  | XX |     |   |   | 2 |
| Qualité/Mieux que plus  |    | X   |   | X | 2 |
| Complet   | X  |     |   |   | 1 |
| Pyramide alimentaire  | XX |     |   |   | 2 |
| Frais (3x)/"des produits frais, de saison, sans pesticides"   | X  | X   | X | X | 4 |
| Varié   | XX | X   |   | X | 4 |
| Diversité/"Diversifié"/"Diversification et alternance"  |    | XX  | X |   | 3 |
| Manger équilibré (II)/ "Manger équilibré, du poisson, des légumes, etc."/"Régime omnivore équilibré"/"Équilibré" (III)  | XX | XXX |   | X | 6 |
| Naturel/ "Produits naturels, du jardin"/"Le plus naturel possible"  | XX | X   |   |   | 3 |
| Poisson/Un peu de poisson/Un bon pavé de saumon   | XX | XX  |   |   | 4 |
| Manger épicé  |    |     |   | X | 1 |
| Ce qu'on aime "les choses que j'aime : couscous, pomme de terre, légume, salade, poisson poulet, légumes, fruits"/"J'aime la salade, les pommes de terre, les petits pois." | X  |     |   |   | 1 |
| Apprécier la nourriture   | X  |     |   |   | 1 |
| "Bien manger"   |    |     |   |   | 1 |
| Bon/"C'est quand c'est bon"   | XX |     |   |   | 2 |
| "Le goût est important"   |    | X   |   |   | 1 |
| "Me régaler"  | X  |     |   |   | 1 |
| Un plaisir/Se faire plaisir/"avoir du plaisir" (I)/"Joie/plaisir"   | X  | XX  | X | X | 5 |
| "Peu et bon" (3x)   | X  |     |   |   | 1 |
| "Le gras c'est la vie"  | X  |     |   |   | 1 |

|  |    |    |   |   |   |
|--|----|----|---|---|---|
| "Viande avec des féculents des légumes variés de saison et surtout la sauce car tout ça sans sauce c'est pas bon."   | X  |    |   |   | 1 |
| "Ce que j'aime: Des frites avec 1 cuillère à soupe d'huile, de la sauce, un steak de cheval. "   | X  |    |   |   | 1 |
| "Avec un verre de vin"/Boisson (un bon verre de vin)   | XX |    |   | X | 3 |
| Dessert/pâtisserie   | XX |    |   |   | 2 |
| Grignoter  |    |    |   | X | 1 |
| "Manger aux heures où on a faim".  | X  |    |   |   | 1 |
| "Manger quand je veux"   | X  |    |   |   | 1 |
| Manger régulièrement/"Etablir un cadre pour manger, choisir un lieu, un moment » (idée de repas à heures régulières, etc.)/"Il ne faut pas sauter les heures de repas. Manger à l'heure."/"Manger matin midi et soir"/"J'aime bien manger à l'heure, sans retard." | XX |    | X | X | 4 |
| "Avoir en quantité"/"Être rempli"/Manger beaucoup/Sans limite  | X  | X  |   |   | 2 |
| En petite quantité (>< se goinfrer)/Ne pas abuser/"Manger en juste proportion"   |    | XX | X |   | 3 |
| Jeuner parfois   | X  |    |   |   | 1 |
| Manger un peu  | X  |    |   |   | 1 |
| Satiété/"Ne plus avoir faim"/"manger à sa faim"/"A sa faim"/"Avoir son ventre bien calé"   | X  | X  | X | X | 4 |
| Barbecue   | X  |    |   |   | 1 |
| Eviter les plats préparés  | X  |    |   |   | 1 |
| Cuits à la vapeur  | X  |    |   |   | 1 |
| "Les deux pieds sous la table"   | X  |    |   |   | 1 |

|  |     |    |   |   |          |
|--|-----|----|---|---|----------|
| Cuisiner(I)"/"Cuisiner soi-même" (II)"/"Préparer » les aliments (aller plus loin que « cuire » ou disposer dans l'assiette)"   | XXX | XX | X | X | <b>7</b> |
| Aller au resto   |     |    |   | X | 1        |
| A la maison  | X   |    |   |   | 1        |
| Avec musique   | X   |    |   |   | 1        |
| Manger dans le calme/Être tranquille   | XX  |    |   |   | 2        |
| Bonne ambiance   | XX  |    |   |   | 2        |
| "Jolie table"/"Dans un beau plateau"/"Jolie nappe, beau décor..."  | XX  |    |   |   | 2        |
| Cuisiner et manger avec du personnel sympathique (AS/bénévoles des restaurants sociaux)  | X   |    |   |   | 1        |
| "Être à 2 pour discuter le quotidien."/"Autour de l'assiette on échange des idées, des avis"/"Autour de la table on peut parler de problèmes généraux ou de problèmes personnels."   | XX  |    |   |   | 2        |
| Collectivité/Rassemblement – groupe  | X   |    |   |   | 1        |
| "Partager des idées et des connaissances"/Partager (I)   | X   | X  |   | X | 3        |
| "Cuisiner et manger avec des proches"/"Manger ensemble avec la famille (cité 2x)"/"Manger avec mes enfants"/"Manger avec quelqu'un qu'on aime"/"C'est plus important pour moi de manger en compagnie." /"Comme au restaurant social on rencontre plein de personnes, plus jeunes ou plus âgées. "/En bonne compagnie/En famille/Accompagné (pas manger seul)"/"Entre amis" | XXX | XX |   | X | <b>6</b> |
| Philosophie de vie   |     | X  |   |   | 1        |
| "Agréable"/"Joindre l'utile à l'agréable"  | XX  |    |   |   | 2        |

|   |    |     |   |   |   |
|---|----|-----|---|---|---|
| Ennuyeux  |    |     |   | X | 1 |
| Satisfaction  |    | X   |   | X | 2 |
| Difficile   |    | X   |   | X | 2 |
| "Pas compliqué,<br>simple"/"Simplicité, manger<br>des choses simples"   | X  |     | X |   | 2 |
| "Pas toujours évident"  |    | X   |   |   | 1 |
| "Bien se nourrir et se nourrir<br>sont à distinguer : on est sur<br>des chemin différents"  |    |     | X |   | 1 |
| Style de vie  | X  |     |   | X | 2 |
| Hygiène de vie  | X  |     |   |   | 1 |
| Essentiel (I)/"Esse-<br>ntiel"/Primordial/fondamental<br>e  | XX | XX  |   |   | 4 |
| "Logique"   |    | X   |   |   | 1 |
| Une préoccupation?  |    |     |   | X | 1 |
| Une priorité?   |    |     |   | X | 1 |
| Ne pas gaspiller  |    | X   |   |   | 1 |
| Composter   |    | X   |   |   | 1 |
| Sans pesticides (I)   | X  |     | X |   | 2 |
| "des produits non<br>transformés"/ "non chipotés"   |    |     | X | X | 2 |
| "Bio/nature"/"Agriculture<br>biologique et<br>raisonnée"/"Bio"(I)   | X  | XXX |   | X | 5 |
| De saison /"Veiller aux<br>saisons"/"Produits frais, de<br>saison, sans pesticide"/<br>Produits de saison/"des<br>légumes variés de saison"   | X  | X   | X | X | 5 |
| "En accord avec<br>l'environnement"/"Respecter<br>l'environnement"  |    | X   | X |   | 2 |
| Local/"Manger des produits<br>locaux"/"rétablir un lien avec<br>les producteurs et la<br>terre"/"connaitre qui produit<br>(pas « savoir », mais bien « les<br>connaitre »)"/"Légumes<br>locaux"/Lien avec<br>l'agriculteur/Favoriser les<br>producteurs locaux/Produits<br>belges | X  | XX  | X |   | 4 |
| "Une affaire de société"  |    |     | X |   | 1 |
| Durable   |    | X   |   |   | 1 |

|   |   |    |   |   |   |
|---|---|----|---|---|---|
| Ethique   |   | X  |   | X | 2 |
| "Contraire au modèle dominant du marketing", "changer de modèle"  |   |    | X |   | 1 |
| "Résister à un modèle économique"   |   |    | X |   | 1 |
| "Bannir ce qui est mauvais (agro-industrie, coca-cola)"   |   |    | X |   | 1 |
| "Arrêter de manger des produits de l'agro-industrie"  |   |    | X |   | 1 |
| "Poser un acte politique pour soutenir les producteurs"   |   |    | X |   | 1 |
| "Faire les supermarchés"/"Remettre de l'humain dans l'acquisition de la nourriture, à l'inverse de ce qui se passe dans les supermarchés, remettre du vivant"                         |   |    | X | X | 2 |
| Avoir le matériel/"Des acquisitions matérielles, des casseroles, du courant"/"Avoir les moyens matériels et financiers"/"Avoir les moyens matériels (différent de l'argent)"          |   | X  | X | X | 3 |
| "Se nourrir à un coût réduit"   |   | X  |   |   | 1 |
| "Manger chic et pas cher"   | X |    |   |   | 1 |
| Cher (l)/Luxueux/"Se nourrir tout court » : « le bien se nourrir est luxueux. On est déjà un stade supplémentaire après la question de se nourrir tout court"/En fonction du budget ! | X | XX | X | X | 5 |
| "Des aides publiques (de l'état) nécessaires"   |   |    | X |   | 1 |
| "Se rendre compte de la chance que l'on a"  | X |    |   |   | 1 |
| "Pouvoir manger"  | X |    |   |   | 1 |

|  |    |    |   |   |   |
|--|----|----|---|---|---|
| "Avoir accès à l'alimentation"/"Avoir accès à des bons produits"/"Un accès à la nourriture pour tous"/"Ça devrait être accessible" | X  |    | X |   | 2 |
| «Être autonome, être son propre administrateur santé »   |    |    | X |   | 1 |
| Manger ce que je veux  | X  |    |   |   | 1 |
| "Avoir le choix"/"être libre de choisir"/"Produits choisis"/Choisir/Choix  | XX |    | X | X | 4 |
| "Pas possible pour tout le monde"  |    | X  |   |   | 1 |
| "Arriver à une certaine dignité"/"Retrouver sa dignité"  |    | X  | X |   | 2 |
| "Un droit" (I)/"Nourriture pour tous" (I)  |    | XX | X |   | 3 |
| "Un critère culturel"  |    |    | X |   | 1 |
| Une pression quotidienne (de la société)/tendance  | X  |    |   | X | 2 |
| Pression personnelle   |    |    |   | X | 1 |
| Un devoir/Une obligation   | X  |    | X |   | 2 |

## **ANNEXE 6 : Retranscription de l'entretien mené avec Pierre-Michel Rousseau (CPAS d'Ixelles)**

*Entretien réalisé le 27/07/2016 au CPAS d'Ixelles.*

*Durée totale : 1h24.*

« **Chercheuse** : Alors la première question : on a demandé aux différents partenaires de présenter leur institution et d'expliquer brièvement la place qu'ils occupaient au sein de celle-ci : donc, ta fonction, ton rôle au sein de ton institution.

**Pierre-Michel** : Voilà donc le CPAS, on connaît généralement bien ses missions. L'aide aux publics : à la fois aide financière, tout ce qui est le revenu d'intégration sociale évidemment. Mais on sait aussi par ailleurs que le CPAS, c'est à la fois toute une série d'aides sociales dans d'autres matières telles que l'insertion – ça, c'est vraiment un bon volet aussi –, mais aussi l'aide au logement, la carte médicale,... Voilà, toute une série d'aides complémentaires. Moi ma fonction au CPAS ? Je suis responsable de la coordination sociale. Donc maintenant, ça fait maintenant plusieurs années qu'il y a une coordination sociale dans chaque CPAS ici sur la région de Bruxelles- Capitale. Donc, pour les dix-neuf CPAS. Le rôle des coordinations sociales, c'est en fait l'application d'un article dans la loi organique qui permet aux CPAS de créer des concertations avec le réseau local. Donc, en gros, les missions des coordinations, c'est de faire du lien, de faire du travail de réseau, vraiment l'échange d'informations, voilà. Et pour ça, on développe toute une série d'activités qui sont soit des rencontres : ça peut aller dans tous les secteurs, du logement à la petite enfance, en passant par les personnes âgées, la médiation, le surendettement,... Enfin voilà, des choses comme ça. Donc ces rencontres thématiques, c'est vraiment l'objet, à un moment donné, de mettre peut-être le focus sur une thématique ou un enjeu en particulier. Cela permet aussi aux partenaires à un moment donné de montrer ce qu'ils font, de proposer un projet, d'attirer en tout cas l'attention du réseau sur quelque chose en particulier. Ça, c'est les rencontres thématiques. Autre type d'action au niveau de la coordination sociale, ce sont les groupes de travail qui peuvent être mis en place. A l'heure actuelle, on a le groupe de travail en santé mentale, et d'autre part, un groupe de travail sur l'aide alimentaire (tiens tiens). Voilà. Et là, c'est vraiment alors du coup des réunions qui seront à rythme évidemment plus régulier et où là, on va cibler vraiment un projet qu'on va travailler ensemble. Voilà. Ça c'est un peu ma fonction à moi au sein du CPAS.

**C.** : Ok super, bien complet. Alors, pour rentrer très vite dans le vif du sujet, je vais te demander de... Voilà, avec ce que tu en connais, de retracer l'historique du projet Solenprim.

**P-M.** : Alors, l'historique du projet Solenprim pour moi, c'est la Fédé qui a connaissance du fait de travailler la matière de l'aide alimentaire, de l'alimentation d'une manière générale. Elle a connaissance que la Région lance un appel à projet sur la question de l'alimentation durable. Voilà. Pour moi vraiment, au niveau de la FDSS, cela fait écho avec le travail de Concertation de l'aide alimentaire, évidemment. Et pour ma part, et peut-être que ça va répondre déjà à d'autres questions aussi, pour ma part, c'est à ce niveau-là que j'en entends parler. C'est au niveau, à savoir des concertations d'aide alimentaire, voilà, qu'à un moment donné, je prends connaissance de ce projet. Plus particulièrement, et ça, ça revient peut-être à la question qui va être posée, nous, on rentre dans le projet par sollicitation de la FDSS.

**C.** : Ok.

**P-M.** : C'est-à-dire, c'est vraiment... Maintenant je sais plus exactement est-ce que c'est Brigitte, Catherine, qui à un moment donné vient vers nous en disant : « tiens, est-ce que ça vous intéresserait de contribuer à un projet de cet ordre-là? ». Projet Solenprim évidemment, de favoriser un accès durable à une alimentation saine et de qualité.

**C.** : Oui...

**P-M.** : Voilà, ça, c'est un petit peu pour moi l'historique du projet. Ou en tout cas, ce dont moi je prends connaissance sur le projet à la base.

**C.** : Donc, toi... Oui, c'est assez complet. Il y a juste une petite précision: donc tu dis que... Donc, je comprends bien que tu as pris connaissance de ce projet parce que la FdSS vient aussi te demander si le projet t'intéresse... ?

**P-M.** : Oui...

**C.** : Je voulais savoir: tiens, le fait de prendre part au projet, c'était à ton initiative ou celle de ton institution plutôt, ou comment... Est-ce qu'il y a eu une phase de négociation ? Enfin, voilà.

**P-M.** : Ah tout à fait. C'est clairement à mon initiative. Euh... Il faut savoir que c'est pas pour rien que Brigitte ou Catherine vient vers nous aussi, c'est parce que depuis un moment, on travaille sur le projet de monter une épicerie sociale ici, en interne, au CPAS. Donc évidemment, toutes ces réflexions sur la question de l'alimentation. D'autant que moi et les collègues avec qui je travaille – j'ai travaillé sur la mise en place d'emblée et par la sensibilisation faite par la FdSS –, on voulait que les projets d'épicerie qu'on menait, on ait cette attention à avoir par rapport à l'alimentation saine. Voilà, qu'on ne propose pas que des produits moins chers mais qu'on soit dans une dynamique plus large d'une part, certes d'offrir une aide alimentaire mais d'accompagner ça par une sensibilisation à l'alimentation saine, de peut-être en effet aller plus loin que juste l'aide qui est donnée. Du coup, c'est clair que dans le projet Solenprim comme il est présenté, pour nous, du coup, ça fait tout à fait écho à ces réflexions qu'on a. Et donc, c'est vrai que toute cette question pour les épiceries sociales de proposer une alimentation saine est pas forcément toujours évidente. Parce que le premier facteur dans une épicerie sociale, c'est avant tout de proposer des produits pas chers. Et donc, il y a une grosse dimension évidemment économique qui rentre en compte. Or, et c'est à revoir parce que c'est un postulat qu'il faudra discuter, c'est le fait de se dire que l'alimentation saine est chère. Ben non, pas forcément. Mais il y a peut-être des alternatives à trouver. Il y a peut-être des choses qui peuvent être mises en place par rapport à ça. Et du coup, le projet Solenprim répondait à ces réflexions qu'on a. Donc, moi, prenant connaissance de ça, ben je retourne vers le président et c'est là où je dirais, c'est plutôt de ma part où il y a une prise d'initiatives vis-à-vis de lui pour lui dire : « ben voilà, si on veut avoir cette dimension d'accès à une alimentation saine dans l'épicerie, ben voilà, il faut pas rater le coche, quoi ». Le projet de la FdSS est un bon projet pour peut-être nous permettre d'aller dans... de manière concrète, puisqu'il y a cette façon, à un moment donné, d'implémentation de nouveaux dispositifs d'accès à l'alimentation saine. Et donc, voilà, pour nous, ça peut être un plus. Tout en sachant qu'à l'inverse d'autres partenaires ; que nous, on a pas encore démarré notre projet. Ce qui d'ailleurs, dans la phase de diagnostic, à un moment donné, était un peu compliqué parce qu'on se disait non pas que l'on veut pas, évidemment qu'on est preneurs de participer au diagnostic, mais on a pas encore cette expérience de l'épicerie. Par contre, on avait l'expérience précédente d'avoir distribué à un moment donné des denrées de la BIRB, avant que ce ne soit le FEAD. Et donc là, on a vu quand même dans le diagnostic que pouvaient participer des personnes, enfin, des professionnels, des agents qui avaient distribué... Donc, ils pouvaient faire part de leur expérience. Et de la même manière, les bénéficiaires du CPAS pouvaient donner leur

expérience par rapport à ça.

**C.** : C'est ça.

**P-M.** : Donc, peut-être juste pour ajouter aussi, la manière dont moi, j'ai pu convaincre le Président – pour le dire comme ça – dans le projet, c'est de dire « mais voilà monsieur le Président, on n'est pas les seuls évidemment à faire de l'aide alimentaire ». Ça, il le sait très bien. Mais c'était surtout de lui faire un retour qu'il y a toute une dynamique et toute une réflexion qui est portée par la FdSS depuis très longtemps sur ces questions-là et que d'autres partenaires aussi, enfin voilà, sont dans cette même dynamique. Et que donc, quelque part pour nous, c'est un plus de pouvoir profiter de cette expérience, profiter de cette recherche. Voilà. De pouvoir y contribuer aussi. Et donc, de dire que le fait de participer à Solenprim, ça veut dire qu'on fait partie d'une réflexion beaucoup plus large et à des niveaux différents: au niveau de la région,... Enfin voilà, au niveau d'une fédération. Voilà. Donc, c'est vraiment moi qui suis monté vers lui avec ça. Et lui ben oui, il a dit tout à fait ok. Il était tout à fait partant pour qu'on... Voilà. Qu'on participe à ce projet, quoi.

**C.** : Oui, vous vous êtes rendus compte que la réflexion n'était pas..., que la préoccupation, elle ne concernait pas nécessairement que votre institution?

**P-M.**: Voilà. Et puis que du coup, on est plus forts ensemble, hein. Euh et justement, cette dimension, mon collègue parlait toujours de l'épicerie 2.0., dans le sens où voilà, il faut vraiment avoir à cœur de... de pas juste donner de l'aide alimentaire. Enfin, vraiment d'avoir une dimension plus large dans notre aide.

**C.** : Ok super. Alors selon toi, quels sont les objectifs que poursuit Solenprim?

**P-M.** : Alors pour moi, les objectifs poursuivis par Solenprim, si je reprends pour vraiment le dire de manière tout à fait complète, mais l'intitulé du projet, c'est vraiment de favoriser un accès durable à une alimentation saine et de qualité. Mais ce qui se pose pour nous (parce que je sais que c'est une discussion qu'on a beaucoup entre acteurs de l'aide alimentaire), c'est vraiment cette question qui revient, c'est : « quid de l'après-aide alimentaire qui est donnée ? ». En l'occurrence nous, ben, comme pour beaucoup, ben l'aide alimentaire, elle va être limitée dans le temps. C'est une aide temporaire, c'est pas quelque chose qu'on donne comme ça pour un temps indéfini. Ce qui n'empêche pas que les personnes, après un certain temps, peuvent réintroduire une demande d'aide. Mais en tout cas, dans un premier temps, elle sera limitée. Mais donc voilà. Pendant ce temps d'aide, qu'est-ce qu'on peut faire, qu'est-ce qu'on peut mettre en place pour favoriser l'autonomie des personnes? Enfin, pour favoriser qu'après cette aide, elle puisse trouver d'autres alternatives, qui favorisent toujours l'alimentation saine, quoi. Pour moi, c'est vraiment un objectif important. Il y a d'autres projets d'accès à l'alimentation saine qui sont portés par d'autres acteurs au sein de cet appel à projet Innoviris. Et donc, ces différents projets peuvent se compléter les uns les autres. Donc, ça aussi c'est une dimension évidemment super intéressante. Certains parlent d'agriculture péri-urbaine, d'autres vont parler de coopérative. Enfin, voilà: ça mêle des chercheurs, ça mêle des maraîchers. On voit bien qu'on prend des partenaires avec des positions différentes mais tous vers un même objectif, quoi. Du coup, c'est pas un objectif mais c'est vraiment un plus, je trouve, de participer à un projet comme celui-là.

**C.** : Donc, tu disais que effectivement, ben Solenprim, quand la FdSS est venue te solliciter pour participer à ce projet, ça faisait écho à des préoccupations de terrain et vous avez voulu démarrer le projet. Au contraire, est-ce qu'il y a des questions que soulève Solenprim qui ne faisaient pas écho à des préoccupations de terrain?

**P-M.** : Alors, je pense que ce que ça apporte pour nous et qu'on imaginait certainement pas au départ, c'était d'implanter, d'implémenter de nouveaux dispositifs. C'est vrai que ça, au départ, autant on avait cette réflexion par rapport à sensibiliser le public à une alimentation saine, autant on n'avait pas vraiment une idée de quel type de dispositif on proposerait aux gens. Et puis, dans un CPAS, les gens viennent pour une demande mais il n'y a pas toujours cette interactivité. On ne propose pas justement toujours aux gens d'intervenir. Tandis qu'ici, ben ils ont une place. Quelque part, ils sont un peu acteurs aussi... Enfin, pas qu'un peu. Ils seront acteurs de ces dispositifs qui seront mis en réflexion. Ils les essayeront. Enfin, il y a pas d'obligation évidemment, ce sera sur base volontaire bien sûr. Mais cette dimension-là, je veux dire vraiment faire quelque chose, c'est l'aspect co-création évidemment du projet Innoviris. Ça c'est quelque chose, oui, voilà je ne pense pas qu'on imaginait ça au départ. On allait peut-être vers des choses du type ateliers alimentation ou ... Ou encore une fois, peut-être que les gens seraient plus consommateurs même d'une animation ou d'un dispositif qui est mis en place mais pas forcément co-constructeurs. Ou tu vois un peu cette dimension...

**C.** : Oui oui.

**P-M.** : Ça, c'est quelque chose qu'on n'imaginait certainement pas avant et que du coup, Solenprim nous apporte, va pouvoir nous apporter quoi.

**C.** : Je me demandais aussi, par rapport aux objectifs qu'on se fixe, que le projet Solenprim se fixe, est-ce que... Est-ce que tu as l'impression qu'ils pourront être atteints ? Je sais pas si tu as un commentaire là-dessus...

**P-M.** : Faire participer le public, on sait bien que c'est un défi, quoi. C'est un peu un challenge. Quand on voit, par exemple, déjà les premières activités qui ont été proposées dans le cadre du diagnostic avec des bénéficiaires, on a les plus motivés, je vais dire. Et parfois, on ne les a pas toujours non plus. Donc ça, c'est vrai que c'est quelque chose qui est un réel défi. Donc voilà, il y a des facteurs d'échec, des facteurs de réussite. Ça, c'est peut-être un facteur ou alors un frein possible, c'est de ne pas arriver à toucher le public. Nous, on s'est posé vraiment cette question-là par rapport à l'épicerie et on a vraiment pas voulu tomber du coup là-dedans en se disant « ben non les gens vont pas venir uniquement pour acheter des denrées alimentaires et puis, le reste, ça les intéressera pas ». Ben non, pourquoi ? Il y a pas de raison qu'ils soient pas intéressés de mettre en place des projets, des projets innovants, d'achats collectifs, de potagers ou des choses comme ça. Et voilà, il faut tenter l'aventure et ...

**C.** : Et ça c'était une réflexion que vous vous faisiez avant de participer au projet ou ça s'est fait... ? Donc, ce que vous pensiez... Vous hésitiez quant à la motivation des clients de l'épicerie sociale à participer à ce genre de... de réflexion ?

**P-M.** : Non, c'est une réflexion qui se fait justement par ce que proposait Solenprim. Puisque comme avant, on avait pas vraiment d'idée encore... Si ce n'est que voilà, entre guillemets, là si, d'ateliers alimentation. Voilà, on peut faire des découvertes et partager des choses. Là, on se disait que ça pourrait fonctionner parce que voilà, il y a tellement d'animations qui sont bien faites dans ce sens, qu'on se dit que ça, ça peut être intéressant. De là à impliquer des participants, les bénéficiaires du CPAS dans un dispositif de co-création, de mise en place de dispositifs, waouh ! Là, ça tombe du coup, après coup, qu'on se pose la question. Point d'interrogation, on verra bien. On verra bien comment ça va pouvoir le faire. Voilà. Mais je pense qu'en effet, c'est... On verra. Mais du coup, c'est vrai qu'on a du temps devant nous pour le projet Solenprim. En même temps, ben... oui. Le

temps n'est jamais assez long non plus donc...

**C.** : Oui... Mais toi, tu as l'impression qu'on a du temps devant nous, en tout cas, de manière générale...

**P-M.** : Moi, je pense. Je pense qu'on va devoir mettre des choses en place. Oui, j'y crois oui, j'y crois.

**C.** : Parfait. Là on va aborder davantage la question des motivations. Donc là, il y a beaucoup des choses que tu as déjà dites aussi. On se posait la question de savoir, tiens quelles raisons ont justifié ton implication dans le projet ?

**P-M.**: Alors mon implication personnelle, c'est que voilà, l'alimentation est un besoin primaire tellement important que voilà, c'est...

### [PAUSE]

**P-M.**: C'était par rapport à la motivation donc, moi je... C'est vraiment la question de l'aide alimentaire, quelque chose qui me touche beaucoup. Surtout quand on sait que voilà le budget alimentation, c'est peut-être celui dans lequel on fait des efforts, ou qu'on sacrifie, entre guillemets, pour pouvoir payer d'autres frais : le loyer, les frais d'énergie et autres. Donc voilà. Et puis, c'est vrai que c'est quelque chose d'important. La dimension alimentation saine me touche beaucoup aussi dans le sens où d'avoir participé à des rencontres déjà depuis un moment sur la question de la qualité de l'alimentation qui est donnée, peut être interpellant. Je me souviendrai toujours, pour l'anecdote, un travailleur qui distribuait les colis alimentaires qui, un jour, s'est retrouvé à distribuer des grandes bouteilles de Boxer orange soda. Mais rien que la couleur...

**C.** : Etait louche?

**P-M.** : Orange électrique, on va dire. Et qui s'est dit : "mais enfin, je ne donnerais même pas ça à mes enfants". Et là, je suis en train de donner ça à... Donc, qu'est-ce que j'apporte véritablement? Ou distribuer à un moment donné les restes d'un buffet ou... Enfin, à un moment donné, il y a toute une série de questions qui se posent dans la manière dont c'est donné, de ce qui est donné. Donc, je pense que si on veut faire de l'aide alimentaire, on se doit aussi... Voilà, de faire attention à ce qu'on propose quoi. Voilà, je pense que c'est ça ma motivation de participer à ce projet aussi Solenprim. C'est vraiment...

**C.** : Oui...

**P-M.** : Et puis, cet aspect recherche est très chouette aussi. Enfin, moi, c'est quelque chose que j'ai peu l'habitude de faire, d'être dans un processus comme ça de construction d'un... Voilà, d'un nouveau dispositif. A côté de ça, avec la coordination, on travaille sur les projets. Donc, on travaille aussi sur la construction de quelque chose. Mais ici, il y a vraiment un aspect, une dimension beaucoup plus grande de recherche, d'imaginer de nouveaux dispositifs. Ça, c'est très motivant aussi, évidemment.

**C.** : Donc là, tu donnais tes raisons, des raisons qui sont plus personnelles. Est-ce qu'il y a des intérêts aussi pour l'institution? Autres que ce que tu as déjà évoqué? Donc, dans l'idée que oui, effectivement, ça fait écho au travail de la coordination sociale. Est-ce qu'il y a d'autres motivations, d'autres raisons qui justifient l'implication de l'institution, en particulier?

**P-M.** : Ben voilà, de dire que voilà, donc, on a cette dimension comme je l'ai dit dans l'épicerie

d'aller au-delà de simplement vendre des produits mais d'avoir vraiment un souhait de tendre vers un accès à une alimentation saine.

**C.:** C'est un argument en plus?

**P-M. :** C'est un argument en plus. Maintenant, moi ce que j'ai dans la tête quand je fais ce genre de choses, c'est de me dire que si notre CPAS peut, à un moment donné, s'aventurer dans un projet comme celui-là, ça peut entraîner par après, que d'autres CPAS iraient, tendraient aussi vers ces questions de l'accès à l'alimentation saine. Donc, c'est aujourd'hui une pierre qui est posée pour, peut-être demain, d'autres CPAS qui rentreraient dans ce type de procédures aussi. D'ailleurs- et ça c'est une question qu'on partage parfois à la FDSS-, c'est les CPAS, certains qui font de l'aide alimentaire, des associations font de l'aide alimentaire,... Moi je pense qu'on a tout à gagner à favoriser les liens entre nous. Et en même temps, en tant que CPAS, que service public, si à un moment donné, tous les CPAS décidaient de se concerter pour faire ça, on aurait bien plus de moyens. Et à un moment donné, peut-être aussi des moyens vers le politique : la question de la TVA pour les invendus, des choses comme ça. Je veux dire à un moment donné, si l'ensemble des CPAS se mettent un peu à se coordonner, ben c'est un poids aussi pour les décisions peut-être à un autre niveau encore. Enfin, voilà. Donc, on peut ...

**C. :** Une manière de faire pression?

**P-M. :** Voilà, de faire du lobbying, des choses comme ça. Parce qu'il y a des choses, ben évidemment, c'est au niveau local, communal. Mais si on se met tous ensemble, ça veut dire qu'à un moment donné, ça peut aller vers la Région. Voilà, il faut des moyens. Peut-être que la Région à ce moment-là, pourrait soutenir les CPAS. Et le fait que ce soit des institutions publiques est important, je trouve aussi. Bien sûr que des réseaux comme la FdSS ou des associations vont aussi pouvoir faire à un moment donné pression et vont pouvoir surtout, utiliser leur expérience de terrain pour faire des recommandations. Autant, à un moment donné, des institutions publiques, c'est des acteurs obligés, j'ai envie de dire. C'est des acteurs qui, de toute façon, sont là. Donc voilà, quelque part, ils peuvent eux aussi, revendiquer, faire des recommandations à un niveau supérieur.

**C. :** Oui, c'est intéressant ce que tu dis...

**P-M. :** Ouais ouais. Par exemple, nous, que ce soit pour le financement (pas uniquement mais...) des CPAS, ils dépendent du coup du SPF Intégration sociale. Donc, fédéral, national. Eh bien si tous les CPAS, à un moment donné, reviennent vers l'intégration sociale, le SPF Intégration sociale, qui par ailleurs gère le FEAD... Si tous les CPAS se mettent d'accord pour dire : « ben voilà, il faut des moyens, il faut du stockage, il faut des transports » pour permettre aux CPAS de pouvoir faire cette aide alimentaire, ben... Du coup, on sort un peu de Solenprim. Mais ici, pour revenir à ça, le fait que le CPAS d'Ixelles soit dans le projet Solenprim, c'est vraiment mettre un acteur public dans ce projet quoi.

**C. :** Oui, je voulais savoir aussi... J'aurais aimé savoir si, dans la présentation du projet (donc, quand on t'a présenté le projet Solenprim et on t'a demandé d'y participer), s'il y avait vraiment des éléments-clé qui avaient été déterminants pour asseoir ton choix ou ta participation? Et s'il y en a pas...

**P-M. :** Ben il y a dans les éléments-clé, il y a en tout cas pour moi ce qui était très très porteur pour moi, c'est le fait que justement on allait implémenter quelque chose. Donc, c'est pas juste entre

guillemets "faire un diagnostic", "interpeller les bénéficiaires". Non, ici, il y a vraiment... Il y a une question d'implémenter vraiment des dispositifs, quoi. Après, reste la question de « qu'est-ce qui se passera après Solenprim ? ». « Et après les trois ans de la recherche ? ». Mais bon, voilà. Il faut une chose après l'autre. Lançons-nous dans cette aventure. Allons au plus loin qu'on pourra aller par rapport à ça et par ailleurs, que ce soit au niveau de la Région et autre, toute cette dimension alimentation saine, elle revient quand même très régulièrement ces derniers temps. Donc, on peut quand même espérer que d'autres choses vont continuer à se faire et à suivre par la suite. Donc, l'expérience qui est là sera un bon, un bel exemple de ce qui peut se faire et qui sera peut-être utilisé par d'autres à d'autres niveaux ensuite. Donc, tant mieux.

**C.** : Ok, super. Quelles sont tes attentes par rapport à ce projet?

**P-M.** : Je suis curieux de voir ce qu'on va pouvoir implémenter du coup. Quels sont les projets qui vont pouvoir se mettre en place. Je suis très curieux mais voilà, positif quand même, mais très curieux sur le côté innovant aussi.

**C.** : Le caractère innovant des projets?

**P-M.** : Ouais, le caractère innovant des projets. Jusqu'à présent quand on parle généralement, on parle de choses (et c'est normal) qui existent déjà. Alors, c'est ça aussi le défi du projet Solenprim : c'est de voir si on va pouvoir co-construire des nouvelles choses. Si on parle de potagers collectifs, ça existe. Si on parle du groupe d'achats collectifs, ça existe. Alors, d'un autre côté, c'est pas parce que ça existe que pour autant c'est facile à mettre en place et que c'est gagné, hein. C'est évident, ça va permettre aussi de consolider des choses qui existent déjà et de voir comment reproduire ces différents projets dont on a déjà connaissance, peut-être pouvoir favoriser leur mise en place. Je suis quand même curieux de voir si on va inventer tout d'un coup une nouvelle forme d'avoir accès à une alimentation saine, qu'on aurait encore jamais imaginée quoi. Du type, par rapport à un caractère beaucoup plus innovant, que chacun ait son petit potager ou créer des potagers sur les toits ou des trucs... Ou encore que là aussi, on entend déjà des projets qui se lancent un peu vers ça mais... de manière individuelle, je suis curieux de voir si on va trouver des choses comme ça.

**C.** : Et tu serais en attente de ça quand même, qu'on puisse... Enfin de te dire que...

**P-M.** : Ah, je crois que si on répond à ça et qu'on vient avec des choses comme ça très innovantes, je pense qu'on a réussi notre pari, quoi. Enfin... Maintenant, on arriverait pas aussi loin que ça ou... Je sais pas, les attentes, faut dire qu'il faut faire attention aussi. Il faut pas imaginer qu'on va révolutionner tout en trois ans. Mais voilà. Voilà. Quid de ce qu'on va pouvoir mettre en place? C'est moins partir des attentes mais je suis curieux aussi de voir comment le public va... En tout cas, à notre niveau, au niveau des CPAS, comment le public va contribuer à ça. Est-ce qu'il y a une réelle participation, est-ce qu'il y a ... Ouais, je suis un peu curieux de ça, quand même aussi. Ça, ça fait partie de mes attentes de dire, ce serait chouette qu'on puisse mettre en place une dynamique participative.

**C.** : Oui, je vois ce que tu veux dire... Je me posais juste... Quand tu parles du public, tu parles des bénéficiaires en général?

**P-M.** : Oui.

**C.** : Des usagers?

**P-M.** : Oui.

**C.** : Oui, ok. Pas nécessairement le public de l'épicerie sociale.

**P-M.** : Pour notre part, l'épicerie sociale ne sera ouverte que pour les usagers du CPAS.

**C.** : Oui il n'existe pas encore mais... Oui, ok.

**P-M.** : Voilà, nous, c'est vraiment notre condition: ce n'est accessible que pour les personnes qui ont un dossier ouvert au CPAS.

**C.** : D'accord. Mais tous les bénéficiaires du CPAS n'auront pas accès à cette épicerie sociale...

**P-M.** : Non, malheureusement. Dans un dossier, c'est parfois une famille. Donc, ça fait un nombre de personnes évidemment assez conséquent. Matériellement, on ne saurait pas ouvrir pour tout le monde. Parce que voilà, il faut quand même que ça reste jouable. Je veux dire même ne fusse qu'en termes de place, de produits. Et aussi parce que (c'est malheureux mais...), on est quand même... A un moment donné, les denrées alimentaires qu'on va acheter, ben ça a un budget. Et donc, vu qu'une épicerie ça fonctionne quand même aussi à perte, ben à un moment donné, mettre une limite... Donc, en l'occurrence, je crois que ce sera nécessaire de mettre ça dans le rapport mais... on prévoit une ouverture de 72 personnes par semaine.

**C.** : Ok, ce qui est déjà beaucoup...

**P-M.** : Ce qui est déjà pas mal, ouais, parce qu'on a un local assez grand et qu'on espère pouvoir tenir le coup. Mais ils seront aidés du coup trois mois renouvelables une fois. Donc, on imagine que beaucoup renouvelleront les trois mois. Donc, ça veut dire 72 personnes sur six mois, qui peuvent venir chaque semaine, donc. Donc, comme il y a deux fois six mois ça fait 144 ménages par an. Voilà. Ce qui au regard des 3000, 2000 dossiers...

**C.** : Paraît insignifiant?

**P-M.** : Peu évidemment. Maintenant ce qui... C'est un accord politique à avoir: si maintenant le politique dit: « maintenant on ouvre de manière plus large », on octroie des locaux encore supplémentaires pour le faire et on augmente notre capacité d'accueil. Mais ça on sait bien qu'à un moment donné, il y a une limite qui se fait quoi.

**C.** : Nous allons parler un peu des partenaires. L'idée c'est qu'en fait, tu me décrives brièvement les différents partenaires et puis, si tu sais quelque chose de leurs motivations et de leurs... et des objectifs qu'ils poursuivent dans leur participation au projet.

**P-M.** : Alors, comme partenaire que j'ai envie de citer et avec qui on est vraiment très proche, c'est le CPAS de Berchem-Sainte-Agathe.

**C.** : Mmm.

**P-M.** : D'autant que tous les deux, le CPAS de Berchem-Ste-Agathe et le CPAS d'Ixelles, on n'est pas financés dans le projet. Donc, on a vraiment tout à fait la même posture, quelque part. Et j'imagine bien, pour connaître Sébastien qui est responsable d'une épicerie à Berchem, je pense, de manière générale, les mêmes motivations que les miennes, à savoir ne pas être dans une démarche

uniquement de donner de l'aide alimentaire mais pouvoir contribuer à tout projet qui favorise l'accès à une alimentation saine. Je sais par ailleurs qu'eux, ils vont aussi mettre un potager, je pense. Donc voilà, il y a une dimension là aussi. Deuxième partenaire dont je parlerai, c'est le Centre Social Protestant. J'ai envie de dire pour deux raisons: d'une part, parce que le Centre Social Protestant est partenaire du CPAS d'Ixelles dans la question des colis alimentaires.

**C.** : Ok.

**P-M.** : Donc, c'est un partenaire que nous, évidemment, on connaît bien. Qui d'ailleurs, du coup, du fait de redistribuer de l'aide alimentaire, est reconnu par le CPAS- parce qu'il faut maintenant une reconnaissance du CPAS pour pouvoir donner de l'aide alimentaire-...

**C.** : Ah oui, ok...

**P-M.** : Il faut qu'il soit reconnu par le CPAS local.

**C.** : De la commune...

**P-M.** : Oui, la commune où ils sont... Euh... pour dire qu'on est bien une association caritative... Et par ailleurs, le CSP est membre de la coordination sociale d'Ixelles, de ce que moi je fais au quotidien. Je connais bien Jeroen depuis longtemps, je connais bien ses motivations et je sais bien le projet que lui a porté et qu'il a mis en place (je crois que c'est son bébé). Peut-être pas tout seul mais je sais que c'est quand même en grande partie son bébé, le GAC qu'il a mis en place au niveau du CSP, voilà. Là, il est vraiment question dans cette démarche de rendre acteur le public pour mettre en place un dispositif où eux vont se fournir en produits. Et donc, il y a une dynamique en tout cas qu'il a pu créer.

**C.:** Mmm.

**P-M.** : Voilà, ça, c'est un petit peu les deux que je connais. Ceux que je connais moins, c'est la Porte Verte. Bien qu'entre-temps, lors des différentes rencontres, on a eu l'occasion de se croiser, même plus que se croiser, d'échanger un petit peu. Donc maintenant, je situe déjà mieux leur action : les colis alimentaires, le restaurant social qu'ils ont...

**C.** : Vous aviez déjà travaillé avec eux? Non...

**P-M.** : Alors non, parce que eux sont sur Molenbeek, je pense...

**C.** : Oui, Molenbeek.

**P-M.** : Voilà, territorialement, ben non, pas vraiment. Et je les ai rencontrés vraiment que dans le cadre du projet Solenprim. J'avais pas eu l'occasion de les rencontrer même à la Concertation Aide Alimentaire avant... Voilà, je connaissais pas du tout cette structure. Euh... ben voilà, je crois que j'ai parlé des trois autres partenaires.

**C.** : Oui.

**P-M.** : Et la FDSS, évidemment! J'oublie celui qui est le porteur principal! Ben, dans les motivations voilà, je crois que comme j'ai dit d'entrée de jeu, on connaît bien votre intérêt pour toutes les questions sur l'aide alimentaire, le fait que vous avez réuni depuis longtemps les acteurs autour de

ces questions-là et que cette concertation est en place. Moi ce qui m'a fort frappé de la FdSS (je maîtrise pas entièrement mais...)... Ce que je trouve fort comme combat que vous avez porté, c'est la refonte ou en tout cas, d'avoir revu les produits qui étaient distribués au niveau européen en disant : « mais attendez, regardez dans les produits qui sont distribués, il y a des produits qui sont vraiment pas top, quoi » ». Et donc : « ça, est-ce qu'on écarterait pas ? Est-ce qu'on ne mettrait pas autre chose à la place ? ». Voilà, pour moi c'est... vraiment marquant que la FdSS a à cœur qu'on améliore cette aide alimentaire, quoi.

**C.** : Est-ce qu'il y a une répartition des rôles? Est-ce que chaque partenaire a le même rôle ou alors est-ce qu'il y a des rôles qui ont été définis ou en tout cas, qui se sont dessinés au fur et à mesure?

**P-M.** : On a parlé de ça déjà lors d'une réunion qu'on a eu en co-création à *Innoviris*.

**C.** : La dernière, c'est ça?

**P-M.** : C'est la question de... Moi j'étais avec A. dans un groupe, à ce moment-là. C'est vrai qu'on se faisait la réflexion sur cet aspect co-création. Là-dessus, je venais de dire, la FdSS, c'est le partenaire porteur du projet Solenprim. Et du coup, c'est vrai que ça posait un peu la question de la co-création et du rôle un peu de chacun. Différentes choses ont été dites à ce moment-là. C'est vrai que du fait de l'expertise et des compétences que vous avez au niveau de la FdSS, il y a vraiment là de fortes compétences en termes de recherche, de concret. Enfin, de conceptualisation, de choses ainsi qui font qu'il y a vraiment eu un gros travail sur voilà, la rédaction même de ce projet méthodologique qui serait utilisé. Par ailleurs, à l'inverse, les autres partenaires qui ont été davantage sollicités pour contribuer, parfois manquent de temps et à un moment donné, cette question du timing fait qu'à un moment donné, ben faut un peu avancer, quoi. Mais (et ça a été souligné dans la réunion) il y a une importance de la FdSS de toujours solliciter le retour des partenaires aussi. De dire « voilà, ok, nous on a beaucoup travaillé sur le dossier mais est-ce que vous êtes bien au clair avec ça ? ». « Est-ce que c'est quelque chose dans lequel vous vous retrouvez bien ? ». Mais avec le petit bémol (et ça c'est une petite pique qu'on se fait)... Enfin, moi il me semblait que dans la réunion avec la Fédération, c'était un petit peu ressorti aussi, c'est de dire : « voilà justement, la co-création, est-ce qu'on est tout à fait dans la co-création ? ». Oui, parce qu'on fait quand même des choses ensemble et on valide ces choses-là ensemble, sachant quand même qu'on (je parle pour moi) se repose aussi beaucoup sur la FDSS. Voilà. Et ça faisait écho chez d'autres partenaires des autres projets *Innoviris* aussi. C'est sûr qu'à un moment donné, dans chaque projet, il y a des partenaires qui sont un peu plus moteurs que d'autres. Certains vont suivre davantage le mouvement, d'autres vont être un peu plus à la conception. Je crois que c'est inhérent à partir du moment où on met plusieurs partenaires dans un projet. Je crois que ce sera à chaque fois comme ça, il y aura en effet davantage...

**C.** : Oui, il y a un partenaire donc qui a un rôle plus moteur, comme tu dis et puis...

**P-M.** : Ouais. Ici, je pense concrètement (tu en parlais même avant l'entretien), il y a des rédactions de rapport, il y a des justificatifs à donner. Alors, pour les partenaires qui sont financés, à savoir La Porte Verte et le Centre social Protestant, eux, ont une partie clairement à faire, eux aussi, par rapport à ça. Nous, en tant que CPAS, ben pas, puisque l'on n'est pas financé dans le projet. Mais du coup la FdSS qui elle, a une grosse part de financement dans ce projet, la plus grosse part, du coup doit... Produit les rapports, produit... Donc voilà, il y a un gros travail à ce niveau-là à réaliser par la FdSS, quoi.

**C.** : Oui. Tiens je me posais quand même la question de savoir, vu que tu disais que les autres partenaires manquaient de temps et que la FDSS, aussi parce qu'elle est bien financée par le projet,

s'attelaient oui, à l'administratif, etc. Et tu parlais aussi des compétences, d'expertises à la FDSS. Mais tiens, quelles compétences, quelles expertises t'identifies chez les autres partenaires, qui viennent nourrir ce projet ?

**P-M.** : Du coup, la relation au public, la FdSS en tant que telle n'est pas... n'a pas son public direct. Alors bien sûr que de toutes les recherches, de tous les travaux que vous avez faits, vous avez été, à un moment donné, même ici, à la rencontre du public pour des entretiens, pour des animations. Mais ce n'est pas un public que vous aidez au quotidien dans la gestion de l'aide alimentaire. Donc ça, évidemment, c'est l'expertise d'alors, je dirais davantage des partenaires de terrain, des acteurs de terrain, qui ont cette expertise-là. Après, la FdSS a toute son expertise de recherche, de travail de concertation qu'elle fait depuis pas mal de temps, d'interpellation du politique. Cette expérience-là évidemment, ces deux choses-là se complètent dans le projet Solenprim.

**C.** : Et dernière petite question quant à la répartition des rôles... Tu expliquais que... Tiens, je me demandais quand même si les rôles avaient été délibérément choisis ou si les partenaires s'étaient mis autour de la table et avaient dit : « oui ok, moi je vais accorder moins de temps à ça mais plus à ça ». Ou alors si ça s'était... Est-ce qu'ils ont été attribués sans vous demander votre avis? Ou alors est-ce que vous avez contribué à définir votre rôle? Comment ça s'est fait, en fait?

**P-M.:** J'en ai un peu parlé: je pense que comme au départ (et ce qui avait été dit un peu à cette réunion co-création), c'est un peu au départ à la sollicitation de la FDSS. C'est clair qu'à ce moment-là, ça induit que par la suite, les partenaires suivent le mouvement un petit peu. Ah, aujourd'hui, la FdSS va nous proposer de travailler telle chose ou telle chose : « ah l'animation, ah oui ce que vous proposez, c'est bien. Ce que vous proposez c'est bien mais on pourrait peut-être faire comme ça ou ça ». Donc, il y a quand même des interventions, je vais dire... Voilà, nous, par exemple, on l'a fait pour l'animation que vous êtes venus faire. A un moment donné, on a dit « ah ben tiens, ça c'est peut-être plus judicieux ». « Ça, ça l'est peut-être un peu moins ». « Pour ça, faudra peut-être s'organiser ». Voilà, donc on fonctionne ensemble, mais je ne dirais pas que les rôles étaient définis dès le départ. Je pense qu'ils ont été un peu induits par la manière dont le projet s'est lancé et... Mais encore une fois (parce que je sais que du coup c'est important), avec cette attention à la FdSS de bien toujours, chaque fois voir avec les partenaires. « Ok, est-ce que vous êtes d'accord avec la démarche? Est-ce...? ». Vraiment toujours de bien faire cet aller-retour. Et je sais que j'avais déjà exprimé ça et ça a été repris dans un rapport. Notamment, par exemple, à un moment donné, se sentir un petit peu détaché du ... de l'aspect... Enfin, pas détaché mais... j'avais formulé ça et c'était comme ça que c'était repris : « ça vole haut, quoi ». A un moment donné, dans la discussion, les conceptualisations et tout, parfois t'es un peu perdu... Tu peux parfois être un peu perdu si ton quotidien c'est du plus concret ou... Donc, tu te reposes du coup un peu sur... « Bah, je vais laisser les spécialistes se charger de cette partie, voilà : conceptualisation, rédaction, voilà ». Mais malgré tout, tout est soumis. Je veux dire, tu as une note : « voilà, n'hésitez pas à intervenir ». Ils nous disent ça souvent aussi : « écoutez, vraiment... ». Et dans les rencontres qu'on a aussi (et vous le faites souvent), je pense que vous avez vraiment ça à cœur de dire : « on fera les mêmes exercices que vous, tout le monde y passera,... ». On sent très fort chez vous cet... ce positionnement de dire : « attends, on est bien partenaires, quoi ». « On veut évidemment se mettre à un même niveau quoi ». Que ce soit l'équipe de recherche (parce que je sais qu'il y a une différence entre l'équipe de recherche et la concertation)... Enfin voilà, vous avez vraiment ce souhait de vous positionner... Et ça, c'est rappelé, je dirais, à chaque fois qu'on se voit aux rencontres. Voilà.

**C.** : Donc, quant aux modalités de la collaboration, donc les moyens, comment la collaboration s'organisait entre les différents partenaires, qui déterminait quand on allait se voir, etc. Donc ça, je crois que tu en as déjà pas mal parlé. Ainsi que la place que vous occupez dans les réflexions. J'ai

quand même une question relative au fait que... Tu dis que... Qu'il y a quand même beaucoup d'éléments qui sont mis en débat parce que on vous demande votre avis, qu'il y a des possibilités de retour puis de nouveau, modifier des choses. Mais est-ce qu'il y a des choses/des éléments qui ne sont pas discutés? Et est-ce qu'il y a une raison à ça?

**P-M.** : Non, je pense pas. Je sais qu'à un moment donné, A. était... avait dit à un moment donné... Je sais plus de quoi il s'agit... sur la méthodologie peut-être, à un moment donné, en disant : « ben, voilà on a pris à un moment donné, il faut faire un choix et puis, puis on avance quoi ». Mais honnêtement, je sais plus exactement sur quoi de manière précise. Moi pour ma part, enfin voilà. J'ai pas en tout cas un sentiment... Je vais le dire autrement: je profite du confort de pouvoir suivre que de devoir tout produire... enfin pas tout produire mais tout co-construire ensemble.

**C.** : Ok.

**P-M.** : Voilà, c'est pratique de savoir que... Que l'animation elle va se faire comme ça ou comme ça. Et c'est une très bonne chose pour moi que savoir que je peux aussi intervenir... Voilà, ça peut-être qu'il faudrait adapter ou... mais voilà. Je crois que ça revient vraiment à cette question de dire... de suivre le mouvement, c'est plus facile aussi que de...de ...

**C.** : Tu parles peut-être de la méthodologie? Le canevas des animations?

**P-M.** : Peut-être, c'est peut-être par rapport à ça...

**C.** : Après, ça c'est une réflexion d'A. Toi, au départ, tu te retrouves là-dedans ?

**P-M.** : Tu peux reprendre la question?

**C.** : Donc, la question c'est de savoir... Au départ, on se posait la question de savoir si tous les éléments étaient mis en débat? Donc, si vous aviez... Donc, quelle place vous occupiez dans la réflexion en tant que partenaire. Et puis de savoir si tous les éléments sont pas mis en débat, qu'est-ce qui n'est pas discuté et pourquoi? Est-ce qu'il y a des points qui ne vont pas être discutés avec les partenaires et pour quelles raisons...?

**P-M.:** Ça m'apparaît pas comme ça. Je pense que tout n'est peut-être pas discuté mais en même temps, j'ai un peu du mal à dire quoi, exactement.

**C.** : Mais voilà, après s'il y a rien qui te saute aux yeux...

**P-M.** : Je pense que... qu'à un moment donné, la FdSS fait un pas par rapport à une production ou quelque chose et puis, va le soumettre de toute façon, donc... Il me semble pas qu'il y a ait des choses qui soient pas discutables. En tout cas, j'ai pas le sentiment.

**C.** : Ok, super, c'est plutôt positif. Donc, là c'est la dernière partie de notre entretien. Et on va discuter de la co-création. On en a pas encore beaucoup discuté mais j'imagine que vu que tu as participé à pas mal des rencontres du Centre d'appui...

**P-M.** : Ouais ouais...

**C.** : Tu as des choses aussi plus spécifiques à partager. Alors, l'idée c'est que... Effectivement, ce projet Solenprim et tu l'as dit, il est présenté comme un projet de co-création. Et alors, on aimerait

savoir ce que ça signifie pour toi, un projet de co-création. Qu'est-ce que tu mets derrière ça.

**P-M.** : Alors moi, ce que je mets derrière ça c'est vraiment, voilà, par rapport à une thématique donnée, chacun vient avec ses idées, ses ressources pour construire, comme son nom l'indique, le projet. Quel qu'il soit. Donc voilà, chacun vient avec son expérience (et c'était une de tes questions précédentes) et du coup, les décisions se prennent... tous ensemble. Euh... Voilà, pour moi c'est ce qui me semble être de la co-construction. C'est vraiment mettre tout ça à plat et puis dire, ben voilà, ensemble comment on va construire tout ça.

**C.** : En quoi le fait de travailler en co-création ça peut changer d'autres méthodes ou d'autres... ?

**P-M.** : Mmm...

**C.** : D'autres façons de travailler sur des projets...

**P-M.** : Beaucoup de partenariats, quelque part, sont des co-constructions. Voilà, maintenant c'est vrai que d'autres types de fonctionnement où... c'est plutôt une commande qui est faite ou une délégation qui est faite. A ce moment-là, celui qui réalise, il exécute ce qui lui a été demandé. Donc, là, avec une moindre possibilité évidemment de... Enfin, encore que... J'allais dire d'innover ou de prendre des initiatives mais pas forcément. Je peux déléguer quelque chose tout en laissant une certaine liberté à l'autre de le faire. Mais... La co-construction, la co-construction... C'est on s'interpelle vraiment les uns les autres, quoi. On est vraiment dans quelque chose de... On a ce souci (comme on l'a déjà à deux, trois reprises) d'occuper une place identique, d'être à un même niveau quelques soient ses compétences, justement.

**C.** : Est-ce que c'est une démarche avec laquelle, dans laquelle tu as déjà travaillé? Parce que tu disais que parfois, on parle pas de co-construction mais... c'en est.

**P-M.** : Ben, au niveau de la coordination sociale par exemple, quand on travaille (je crois, le groupe de travail AA), on s'est dit qu'on allait faire une cartographie des ressources en matière d'aide alimentaire sur Ixelles. Ben c'est quelque chose qu'on a travaillé ensemble, je veux dire: « Tiens comment on va faire? », « quel type d'informations on mettrait? ». Tout ça, ça fait partie évidemment d'un échange qu'on fait ensemble. Donc oui, quelque part, on est là aussi dans un travail de... de... Quelque part de co-construction. Si ce n'est qu'encore là aussi, à un moment donné... Ben, elle est là, la carte... C'est une ébauche... On s'était dit que c'était intéressant de faire la distinction. Ça tu vois, par exemple, on peut dire à un moment donné, on va co-construire quelque chose ensemble. Ben après, c'est nous, à notre niveau que c'est réalisé ou que la graphiste se penche dessus... Mais ça va être retourné là aussi aux partenaires : « Ah oui, c'est chouette ».

**C.** : Oui.

**P-M.** : Donc oui, ce type d'expériences aussi. Maintenant, là où j'ai pas du tout (et c'est ce que je te disais là tout à l'heure) pas du tout d'expérience, c'est quand on mélange vraiment. Ça, j'ai vraiment pas du tout d'expérience par rapport à ça. C'est de travailler vraiment avec cette cellule Recherche telle que chez vous au niveau de la FDSS, avec ses dimensions de sociologie, enfin tu vois de... J'utilise des grands mots mais... Quelqu'un qui a fait, qui a une formation justement de... plus à niveau méta, qui peut prendre du recul par rapport à des quotidiens... On dit ça souvent, nous, partenaires de terrain: on est parfois le nez dans le guidon. C'est important de pouvoir avoir un appui beaucoup plus réflexif à un moment donné, de dire attention c'est... De voir plus large, quoi. Puis, je pense que ça permet aussi (bon, j'ai peur de formuler ça comme ça mais...) à des chercheurs

de quitter peut-être (enfin, la remarque est facile, hein)...

**C.** : Non non, mais vas-y.

**P-M.** : De quitter un peu leur tour d'ivoire pour être confrontés à la réalité de terrain aussi. Et de dire : « ah il faudrait concevoir telle chose, telle chose », oui c'est très bien mais faut rester dans la réalité de l'aide : est-ce que c'est jouable, est-ce que c'est... ? Et donc, c'est vraiment je pense la complémentarité des deux qui est intéressante, quoi. Qui est vraiment de dire ben voilà, c'est la conceptualisation avec la réalité de terrain qui fait avancer le tout.

**C.** : Tu soulignes des aspects assez positifs de ce type de démarche...

**P-M.** : Oui oui, vraiment. Ah et des limites...

**C.** : Si tu en vois. Si tu n'en vois pas... Si tu n'en vis pas...

**P-M.** : La limite, c'est peut-être de pouvoir se mettre un peu à la place de l'autre aussi. Du chercheur, de se mettre à la place d'un acteur de terrain et d'un acteur de terrain, de se mettre dans la position du chercheur. Ça, je pense que c'est pas forcément évident. Euh... enfin voilà. Ça demande de bien communiquer, de bien échanger, de pas hésiter à se dire si à un moment donné, on se comprend peut-être pas ou...

**C.** : Tu parles du jargon, parfois?

**P-M.** : Peut-être. Moi c'est vrai qu'à un moment donné, c'est ce que j'avais soulevé... Après, il faut pas en faire trop non plus: je veux dire, j'ai... Honnêtement, j'ai pas été complètement...

**C.** : Non non.

**P-M.** : Complètement largué dans une discussion mais c'est vrai qu'à un moment donné, je me suis dit : « Ah tiens, je vois peut-être pas aussi loin quoi, tu vois ».

**C.** : Ouais, c'était pas tes premières préoccupations ou en tout cas, c'est pas ce que tu voyais...

**P-M.** : Oui oui oui. Ou alors je me dis... Après, c'est vrai que tout un chacun est à même de pouvoir faire une démarche intellectuelle et... Mais quand t'es plus dans le terrain, tu prends peut-être pas forcément le temps de... de...

**C.** : Toi, tu vois d'autres choses, en fait? Je pense que les chercheurs ne voient pas... Je pense que c'est juste... Tu as un juste un regard différent et parfois, les chercheurs sont pas à même non plus de voir ce que les acteurs de terrain voient... Et donc, c'est là que c'est complémentaire...

**P-M.** : Ou je sais plus comment Alexia avait peut-être amené ça aussi une fois ... De faire attention pour les chercheurs, je crois, de pas induire des choses.

**C.** : Oui oui.

**P-M.** : De pas dire: oh, ça doit être comme ça donc du coup, ça devient comme ça. Enfin je ... Je sais pas si je suis explicite dans ce que je dis? Comment parfois on peut...

**C.** : Euh... plutôt l'idée que parce qu'un chercheur le conceptualise d'une telle manière, alors tout le monde suit?

**P-M.** : Peut-être un peu, un peu de cet ordre de là ou...

**C.** : Ou induire des réponses chez l'interlocuteur, par exemple, lors d'un entretien?

**P-M.** : Peut-être.

**C.** : Essayer de deviner ce que tu vas dire... des choses comme ça?

**P-M.** : Ou si par exemple, voilà, on est presque dans l'exemple là maintenant, s'il y a quelque chose que j'arrive pas spécialement à formuler, le chercheur peut avoir cette envie, de savoir « mais attends, qu'est-ce qui est en jeu, là? ». Alors que quelque part, c'est juste que je sais pas forcément formuler la chose ou... Tu vois ce que je veux dire? Il y a peut-être parfois une tendance à peut-être expliquer les choses d'une manière ou d'une autre...

**C.** : Mmm.

**P-M.** : Parce que c'est le travail qui...

**C.** : Oui...

**P-M.** : Le travail le demande aussi, quoi. Le fait de dire à un moment donné, on va tenter d'expliquer, sur base d'un retour d'un entretien, de bien être sûr, de bien traduire ce que l'autre pensait vraiment, quoi. Si un usager a dit ça (j'imagine bien que le chercheur fait attention à prendre cette distance), ça veut dire que l'usager pensait que...

**C.** : Oui oui prêter des...

**P-M.** : Du coup, des fois ça peut être tout à fait exact et des fois, ça peut être, même si c'est tout à fait nuancé, ça peut avoir une influence quoi.

**C.** : Mmm.

**P-M.** : Et ça, c'est peut-être la limite qu'on disait, du coup. L'aspect co-création. Attention de ne pas interpréter trop vite...

**C.** : Quand il y a des chercheurs dans ...

**P-M.** : Oui, voilà.

**C.** : Toujours une question relative à la co-création: on se demandait dans ce processus de co-création, au final, les bénéficiaires, quelle place ils occupent?

**P-M.** : Les ... ?

**C.** : Donc, les bénéficiaires, les usagers, dans ce processus de co-création, quelle place ils occupent?

**P-M.** : Plus le projet Solenprim ou d'une manière générale?

**C.** : Là, on parle de Solenprim...

**P-M.** : Ben ils ont été sollicités au niveau de la phase de diagnostic. Donc, une place leur a été donnée. Mais maintenant voilà, c'est ce qu'on disait tout à l'heure, on sait que c'est pas évident du tout... Moi, le nombre de fois où j'ai du faire des projets comme ça aussi qui devaient impliquer davantage... Donc, quelle place ils ont ? Peut-être pas encore une assez grande place, sans doute. Mais voilà, on l'a dit depuis le départ, c'est pas évident ... de dire comment les impliquer davantage même éventuellement avec les défraiements pour leurs déplacements ou... des choses comme ça. Je sais qu'on a dit attention au défraiement, dès qu'il y a des gens qui reçoivent des sous chez nous, ça peut leur être retiré par ailleurs, du revenu d'intégration parce que c'est considéré comme un revenu ou quoi. Parfois, il faut faire un petit peu attention à ça. Donc, voilà. J'espère qu'à moment donné, de pouvoir... Enfin, que cette implication des bénéficiaires va aller en augmenter.

**C.** : Est-ce qu'on peut parler d'eux comme des co-créateurs ou tu les vois pas comme des co-créateurs? Dans notre processus de co-création, avec les partenaires, etc. tu vois comme des destinataires, comme des co-créateurs ou comme... aucun des deux?

**P-M.** : Ici, ils ont été... Dans le diagnostic, ils ont pu... Voilà, donner leur avis, ils ont été sollicités pour ça. Euh voilà, c'est la première étape. Deuxième étape, quand il s'agira de voir comment on peut co-construire ensemble des nouveaux projets ou des choses, là faudra un petit peu voir comment ça va se passer. Je pense qu'en tout cas, à l'heure actuelle, je dirais pas qu'ils soient co-créateurs. Voilà. Mais ça veut pas dire qu'ils ne le seront pas.

**C.** : Qu'ils ne le seront pas par la suite... Ok. Et la place qui leur est dévolue pour le moment, aux bénéficiaires, est-ce que c'est comme ça que tu l'avais imaginée? Ou t'avais imaginé qu'il y aurait plus de... ou qu'on leur donnerait plus de place? Ou moins de place ou une place, un rôle différent?

**P-M.** : ça correspond à ce que je vois, par ailleurs, qui se fait généralement. Je vois, dans différents types de projet, il y a cette phase à un moment donné d'aller sur le terrain, d'aller diagnostiquer, d'avoir un retour d'informations. Donc, pour moi, ça suit une certaine logique de ce qui s'est fait habituellement. Donc, je m'attendais pas forcément à ce qu'il y ait moins ou plus, ça correspond à ce que... Voilà, ce que je peux voir par ailleurs sur d'autres types de projet, quoi. Mais voilà, c'est vrai que l'aspect co-création impliquerait certainement qu'ils soient davantage partie prenante et qu'ils s'investissent davantage dans... dans le projet, ouais. Mais voilà, tout de suite, ce qui vient derrière. Oui mais voilà, je pense que la place leur est donnée, faut-il encore qu'ils viennent la prendre aussi, quoi.

**C.** : Ouais. Et on va encore un petit peu parler de l'aspect recherche sur le projet Solenprim. Au même titre qu'un projet de co-création, Solenprim c'est aussi un projet de recherche, en fait. Donc, il y a aussi cet aspect recherche. Pour toi, qu'est-ce que ça signifie, le fait que ce soit aussi un projet de recherche? T'as donné énormément d'éléments en fait, jusqu'à présent. Je sais pas si tu veux en ajouter par rapport à ce que tu avais dit.

**P-M.** : Non, moi je trouve ça très bien cet aspect recherche, que c'est à un moment donné... Pour moi, c'est mener un travail aujourd'hui pour continuer à mettre des pierres demain. C'est cet aspect-là qui pour moi est évidemment intéressant.

**C.** : Mmm. Je pense que tu m'en as déjà parlé aussi mais est-ce que tu avais déjà travaillé dans ce type de démarche?

**P-M.** : Pas vraiment.

**C.** : Pas vraiment, non. C'est ça.

**P-M.** : Il y a eu une recherche à laquelle on avait participé sur le fonctionnement des coordinations sociales mais pas du tout dans un aspect co-création. C'était quelqu'un qui, lui aussi... C'était sur base d'entretiens. Tiens, comment il fonctionnait. Et puis, après avoir produit un rapport... Mais donc, beaucoup moins avec cet aspect... Enfin, juste de validation de ce qui avait été dit dans l'entretien mais pas sur la construction du projet en lui-même, quoi.

**C.** : Ok. Justement dans Solenprim, dans Solenprim en tant que projet de recherche, dans ce processus de recherche, selon toi, quelle place occupe chaque type de partenaire? Est-ce qu'on peut parler des partenaires comme des co-chercheurs? Ou plutôt des destinataires de la recherche qui va être produite? Je sais pas si c'est clair pour toi ce que je raconte...

**P-M.** : Alors, destinataires de la recherche qui est produite, oui, ça je pense en effet parce que... le résultat final... aura mis des choses en avant sur lesquelles on va pouvoir nous, après, se baser. Ou de nouveau, soit pour interpeller à un moment donné ou avoir des moyens ou des choses comme ça. Donc, il y a une recherche qui a été produite. Voilà ce que ça a pu mettre en avant. Après, j'ai pas trop le sentiment (si ce n'est d'apporter une expérience de terrain et de contribuer) d'être véritablement co-chercheur. La dimension recherche, c'est quelque chose que moi, je ne maîtrise pas. J'ai pas fait de recherche, j'ai pas fait d'études en recherche. Voilà, une recherche ça répond à tel et tel critère ou des choses comme ça. Donc, c'est quelque chose que je ne maîtrise pas trop. Après, si être participant à la recherche, c'est être co-chercheur, alors oui, je suis ...

**C.** : Donc, tu te vois comme participant à la recherche...

**P-M.** : Alors, pourquoi pas me mettre une étiquette co-chercheur...

**C.** : Voilà ...

**P-M.** : Voilà, mais c'est instinctif, là. Je vais réagir très instinctivement : j'ai pas le sentiment d'être véritablement un chercheur ou un co-chercheur.

**C.** : Ni que les autres partenaires... soient dans cette démarche-là?

**P-M.** : Pour moi, être co-chercheur, ce serait à ce moment-là... C'est si à un moment donné, je contribuais vraiment à la rédaction d'un rapport, à la rédaction de la méthodologie. Et pas, entre guillemets, juste dire: « ah ouais, ça c'est bien. Tiens, ça, ça pourrait être mieux ». Tu vois, plus que réagir par après, après coup, quoi. Euh, si on se posait tous les deux, là, et qu'on disait : « voilà, on a une animation à faire, on part de zéro, comment on va la faire? », alors là on est vraiment... Tu vois ? On est vraiment en tant que co-constructeurs dans l'animation, quoi. Euh si maintenant tu viens déjà avec un canevas, même s'il est encore à étoffer et donc du coup, il y a quand même un esprit de co-création. C'est souvent bien ça : je sens bien qu'on est dans un esprit de co-création parce qu'on intervient mais quand même, c'est toujours sur un premier jet produit, produit par la FdSS qui est, en l'occurrence, est vraiment le porteur de la recherche, quoi.

**C.** : Ok, super, c'est intéressant de... Alors ça tu en a déjà aussi parlé donc, on va peut-être passer à la toute dernière question et c'est intéressant d'avoir aussi ton éclairage étant donné que vous êtes

une institution publique vous, le CPAS... C'est de savoir, tiens, le financeur de cette recherche, de la recherche du projet Solenprim, qu'attend-t-il du projet Solenprim? Quelles sont les attentes du financeur, selon toi?

**P-M.** : La Région? Euh... Je pense que... Je pense que ça met vraiment un travail, voilà cette dimension à la fois recherche et expérimentation de terrain. Euh... C'est de créer, je pense, des impulsions, d'avoir ce retour avec des réflexions poussées, de voir qu'est-ce qui serait possible... Si je me mettais en tout cas, moi, à la place du financeur, je crois que c'est ça que j'attendrais. Et de pouvoir dire après (ou c'est peut-être mon attente ou c'est ce que j'espère) mais de pouvoir dire après : « ok, ça c'est des projets qu'on devrait financer ou c'est des choses sur lesquelles on devrait avancer par la suite ». Là, quelque part, c'est « on va tâter le terrain », « on va expérimenter » plutôt. On va expérimenter un certain nombre de choses. Et de ce qui va être produit, de ce qui va ressortir, voilà, on va voir là où il y aurait matière à investir davantage du coup pour pérenniser une aide, pour pérenniser un système.

**C.** : Comme des projets-pilotes ?

**P-M.** : Qui du coup, par après, ne restent plus pilotes et deviennent... Et voire même du coup (comme je disais par rapport aux CPAS là tout à l'heure) à un moment donné, devient quelque chose qu'on organise davantage ou en disant : voilà, ça c'est un projet-pilote qu'on a vu qui fonctionnait bien, qui répondait à des attentes, qui permet une implication de... du public, voilà. Plutôt aller dans ce sens-là que peut-être mettre en place des épiceries sociales. Que ben non, finalement, c'est peut-être pas ça qu'il faut faire. Je dis ça, on va en mettre une en place...

**C.** : Oui, on espère que c'est pas ça, c'est juste un exemple...

**P-M.** : C'est peut-être un mauvais exemple mais voilà, peut-être de dire... Ou en tout cas d'améliorer la réponse à un besoin qui a été exprimé. Le colis alimentaire, par exemple, ben ok, c'est clair que c'est une aide et c'est certainement très utile pour les gens qui sont dans la précarité mais est-ce qu'il faut pas, au-delà de ça, est-ce qu'il faut pas se dire... C'est peut-être pas la meilleure réponse, c'est peut-être quelque chose qu'il faut faire autrement ou... Voilà. »