



Paris, le 15 novembre 2002

Evaluation de la loi d'orientation relative à la lutte contre les exclusions

Mettre en œuvre le partenariat

*« Je revis tout ce que les pauvres m'auront appris.
Traversant avec eux les moments les plus difficiles,
puisant comme eux à la même source, je leur dois d'avoir
compris que le secret de l'espérance, c'est le secret de la
fraternité. Cette fraternité, « la réponse au mal absolu »,
comme dit Malraux, qu'il appartient à chacun de nous de
tisser inlassablement ».*

*Geneviève Anthonioz de Gaulle
Le Secret de l'Espérance*

TABLE DES MATIERES

<i>Synthèse</i>	3
<i>Une Famille, Un Toit</i>	7
<i>Atelier d'écriture dans le canton d'Antrain</i>	11
<i>CCAS Bordeaux et Angers</i>	14
<i>MRIE – Mission Régionale d'Information sur l'Exclusion</i>	19
<i>Nancy Santé</i>	23
<i>Quart Monde Partenaire</i>	27
<i>Réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement des familles :</i>	32
<i>Val Services, Régie de Quartier du Val Fourré</i>	36
<i>GLOSSAIRE</i>	40

Synthèse

Alors que le système d'aide sociale est encore trop souvent axé sur l'assistance et non sur la prise en compte des besoins et des souhaits des personnes en situation de précarité. Or diverses initiatives locales, très différentes les unes des autres, montrent qu'il est possible d'agir autrement en considérant ces personnes comme des partenaires.

ATD Quart Monde a ainsi sélectionné **huit expériences qui s'appuient sur la mise en œuvre d'un partenariat réel avec les plus pauvres** :

- **Une Famille, Un Toit**, à Angers, s'efforce de construire un parcours vers le logement en partenariat avec les personnes ;
- Les **Ateliers d'écriture du canton d'Antrain** en Ile et Vilaine montrent l'importance de l'action culturelle pour briser l'enfermement des plus défavorisés ;
- Les **CCAS de Bordeaux et Angers** s'efforcent de faire évoluer l'action sociale avec les usagers grâce à la constitution de groupes de dialogue ;
- La **MRIE – Mission Régionale d'Information sur l'Exclusion** de la région Rhône-Alpes, par de nouvelles méthodes, s'efforce de renouveler l'analyse des politiques publiques ;
- **Quart Monde Partenaire**, de manière générale, et **Nancy Santé**, dans le domaine de la santé, soulignent la richesse de la co-formation entre des professionnels et des personnes en situations précarité ;
- La **Parenthèse à Avignon** ouvre de nouvelles perspectives pour restaurer dans les liens de parentalité dans un quartier où le lien social est particulièrement affecté ;
- **Val Services**, Régie de quartier du Val Fourré montre comment les habitants de quartiers très défavorisés peuvent parvenir à s'approprier leur quartier et à s'insérer dans l'emploi.

Ces expériences interviennent, ou sont intervenues, dans des domaines très différents, dans des lieux marqués par l'urbanité ou au contraire la ruralité. Dans certains cas, le partenariat a résulté de l'initiative de l'administration ou des élus, qui se sont efforcés de créer un dialogue direct avec les usagers (CCAS Bordeaux et Angers) ; dans d'autres cas, ce sont les habitants du quartier, appuyés par la municipalité, qui ont créé eux mêmes l'action (Régie de Quartier du Val Fourré, La Parenthèse à Avignon) ; dans d'autres cas enfin l'action résulte de l'initiative d'associations engagées sur le terrain auprès des plus pauvres (Ateliers d'écriture du canton d'Antrain, Quart Monde Partenaire, Nancy Santé ou Une Famille, Un Toit).

Dans leur diversité ces expériences montrent la possibilité d'engager une action qui soit conçue non pas seulement pour mais avec les pauvres. Elle recèlent de nombreux points communs qui permettent de tracer des **pistes d'évolution des politiques publiques**.

1) La participation des plus défavorisés est nécessaire dans la préparation, le déroulement et l'évaluation des actions qui les concernent.

Cette participation constitue un point essentiel de nombreuses expériences. Ce n'est que si les personnes en situation de précarité sont associées à l'action qui les concerne que celle ci peut réussir. La participation peut s'effectuer à différents niveaux.

L'écoute et le dialogue constituent un préalable essentiel pour comprendre entre professionnels, bénévoles et personnes en difficultés. Cette compréhension ne peut être limitée à la création ou à la consultation d'un dossier administratif.

Au delà de la reconnaissance de la personne en tant que sujet, et non comme objet, une étape essentielle est celle de **la constitution d'un projet avec la personne**. Ainsi le relogement de la famille T-P dans le cadre d'Anjou Insertion Habitat est conçu, dans ses moindres détails, avec la famille ; il permet non seulement une solution durable en matière de logement mais aussi une reprise

partielle d'activité du père de famille : « *Lors de la réflexion sur l'aménagement du logement, il a été prévu de faire avec le père de famille le carrelage du séjour et la décoration des pièces* ».

Au-delà de cette participation individuelle, une **participation collective** à travers, par exemple, la constitution de comités d'usagers ou de groupes de dialogues avec les usagers constitue sans aucun doute une étape supplémentaire dans la mise en œuvre du partenariat. Les actions des CCAS de Bordeaux et d'Angers sont, à cet égard, très encourageantes : malgré des organisations très différentes, le dialogue avec les usagers a débouché dans les deux cas sur des évolutions positives, non seulement dans les modalités de l'action mais aussi dans la qualité des relations entre agents du CCAS, usagers et élus.

La Régie de Quartier du Val Fourré, Val Services, sous une forme associative, tend à associer pleinement les personnes en difficulté à travers une action réalisée par et pour les habitants.

Inversement, la non participation des personnes en difficulté peut déboucher sur une désaffection vis à vis du projet pourtant conçu pour ces personnes. Ainsi, la réduction des effectifs de la halte-garderie conduit La Parenthèse à Avignon à initier un projet original, celui d'un lieu de rencontre entre les familles. Celles-ci deviennent le moteur de l'action qui débouche sur un échange entre parents professionnels et enfants.

2) Une action de formation spécifique à la connaissance de la vie, des besoins et des aspirations des personnes en situation de précarité est indispensable.

Ce besoin ressort tout particulièrement de Quart Monde Partenaire, co-formation entre professionnels et personnes en situation de précarité. Quart Monde Partenaire montre avant tout **l'importance de la formation des professionnels** de différents domaines d'activité **à une meilleure connaissance de la situation des personnes en situation de précarité et à un meilleur dialogue avec elles.**

De manière symétrique la connaissance par les personnes en situation de précarité, de l'univers et de la réflexion des professionnels qu'ils approchent permet de diminuer certaines méfiances et favorise l'instauration de relations de confiance.

Seule cette connaissance réciproque et la volonté partagée d'un dialogue égal à égal peuvent déboucher sur un réel et productif partenariat.

Quart monde partenaire initie ainsi une démarche de co-formation qui pourrait être utilisée en formation initiale et continue des professionnels.

3) L'importance du temps est présente dans toutes les expériences.

L'ensemble des expériences mettent en valeur l'importance de respecter le cheminement des personnes en situation de précarité. Ce n'est qu'avec du temps, qu'une progression sera possible. Comme l'indique Miguel de Souza, Secrétaire général d'Une famille un Toit, « *il faut pouvoir analyser et intégrer dans ce processus les éléments apportés par les personnes soutenues et les autres partenaires, être capable de poser des exigences, des contraintes adaptées, donner envie aux personnes de se mettre en Mouvement, être un pôle de stabilité, de sécurité, sur lequel ils peuvent compter et s'appuyer dans la durée* ». Toutes les expériences réussies en matière de partenariat (CCAS Bordeaux et Angers, Val Services...) montrent que celui-ci se construit progressivement, avec parfois des retours en arrière.

4) Aller à la rencontre des personnes en situation de précarité est une exigence.

Cette dimension est particulièrement présente dans Nancy Santé. Malgré la création de la CMU, de nombreuses personnes en situation de précarité n'ont pas accès aux soins. En effet, l'accès aux soins ne bute pas seulement sur des dimensions financières mais sur des barrières psychologiques qui font que les personnes en situation de précarité hésitent parfois à consulter un professionnel de la santé. Cet exemple montre l'importance de créer des lieux d'accueil attirants et de mettre en œuvre des politiques de prévention.

De même, sur le plan culturel, les Ateliers d'écriture du canton d'Antrain soulignent cette dimension : ce n'est que parce que Nathalie Gendre va à leur rencontre, organise leur transport et les soutient, que les personnes en situation de précarité peuvent participer aux ateliers.

5) Une implication forte des partenaires est requise.

Toutes les expériences montrent que le travail en partenariat suppose une forte motivation. Cette motivation peut venir des pouvoirs politiques, initiateurs des projets, comme pour les CCAS de CCAS Bordeaux et Angers par exemple, ou dans une moindre mesure, dans le cas de la régie de services du Val fourré. Elle peut venir aussi du monde associatif (Quart Monde Partenaire, Ateliers d'écriture d'Antrain...), de l'administration elle-même (MRIE).

Mais l'implication d'un seul partenaire n'est souvent pas suffisante ; il faut aussi savoir trouver des relais. Les expériences réussies en matière de partenariat sont le plus souvent celles qui s'appuient sur un réseau. Celui-ci permet de trouver des relais et d'appréhender la globalité des problèmes.

6) Le travail en équipe est incontournable, mais sans multiplication excessive des interlocuteurs.

Une Famille, un Toit souligne ainsi que le travail en équipe permet d'éclairer et de comprendre la situation d'une famille, le positionnement personnel de chacun, et de faire progresser la démarche individuelle ou collective auprès de telle ou telle famille.

Il ne doit cependant pas déboucher sur un fractionnement excessif des interlocuteurs. Le rapport de la MRIE note ainsi « *l'usure à devoir constamment faire valoir ses droits et la complexité des procédures renforcent le sentiment d'impuissance et rendent très difficiles toute démarche auprès d'un guichet ou d'un intervenant social* ».

7) Certaines mesures techniques mériteraient d'être renouvelées.

Les expériences montrent la nécessité pour les pouvoirs publics d'envisager une réforme de certains instruments. En particulier, l'insuffisance d'offre de logements et une protection insuffisante des locataires montrent l'importance de parvenir à une véritable Couverture Logement Universelle. Même si la CMU a constitué un progrès important ces dernières années, en revanche la faiblesse de la couverture des frais sur certains actes (optique, orthopédie...) et les effets de seuil impliquent une évolution du dispositif.

Les expériences permettent également de relever les **difficultés du partenariat** : obstacles pour briser les incompréhensions, réticences des usagers, des élus, des professionnels, des personnes en général à sortir d'un discours convenu, échecs dans l'action, retours en arrière... Néanmoins, dans la plupart des cas, les difficultés ont été surmontées. Les initiatives ont débouché sur des améliorations même si certaines n'avaient pas été prévues au départ.

Toutes ces expériences convergent pour montrer que **la participation des plus démunis** aux politiques et aux actions qui leurs sont destinées **est possible. Ce partenariat conditionne une évolution positive** de la situation des personnes en difficulté. Plus largement, il faut noter cette **approche partenariale bénéficie non seulement aux plus démunis mais aussi à l'ensemble des acteurs de l'aide sociale** : les services administratifs qui y trouvent une occasion de fournir un service correspondant véritablement aux besoins des usagers; les élus qui peuvent ainsi rénover l'action administrative et mieux l'orienter.

Il convient cependant de ne pas considérer le partenariat avec les populations démunies uniquement sous l'angle des améliorations techniques et même rationnelles qu'il permet. En effet, fondamentalement, ce pas cela qu'attendent les personnes et les familles vivant dans la précarité, ce n'est pas cela l'enjeu final du partenariat.

Il ne faudrait pas conclure qu'il suffise d'agir ensemble. « Agir avec » représente certes un grand progrès par rapport à « agir pour » qui induit une attitude d'assistance. Mais ce peut être aussi un piège pour les plus pauvres quant ils se retrouvent abusivement considérés comme partenaires dans des projets pensés par d'autres et qui ne sont pas les leurs. On n'est pas partenaire seulement parce

qu'on « fait avec », mais parce que l'on pense avec et que l'on conçoit avec. C'est autrement plus exigeant et cela oblige à aller jusqu'au bout de la démarche !

Il y a quelque temps, une mère de famille participait dans sa ville au lancement d'un comité des usagers du centre communal d'action sociale. Un tel comité représente évidemment une avancée fantastique puisqu'il permet aux usagers de dire ce qu'ils pensent. A cet égard, il faut souligner le courage des élus qui soutiennent de telles initiatives. La mère de famille prit la parole : *« C'est bien que le comité existe parce qu'on va pouvoir faire comprendre au CCAS qu'il doit changer. On va pouvoir faire comprendre qu'on est des hommes et des femmes comme tout le monde, et qu'on ne veut pas être catalogués comme des assistés. Peut être que, grâce au comité, le CCAS va changer sa façon de faire et qu'il va nous aider à vivre comme tout le monde, nous trouver du travail, par exemple. Ce qu'on veut, nous, c'est de ne plus avoir besoin du CCAS ! »*

Cette femme expliquait parfaitement que si un partenariat devait s'instaurer entre elle et le CCAS, ce ne serait pas seulement pour améliorer la qualité du service offert, pas aussi pour améliorer les relations entre les agents et les usagers ; ce serait pour aller jusqu'au bout de la démarche : que le CCAS se transforme et devienne un artisan de sa libération, c'est à dire un artisan de la lutte contre la misère.

Il faudrait également veiller à ne pas circonscrire le partenariat avec les personnes en grande pauvreté à la seule action contre le misère. Certes, celles ci ont une expérience qui peut et doit servir à cette action, mais pas seulement. Joseph Wrésinski martelait que le monde a besoin de ces personnes pour *« apprendre la liberté, la justice et la fraternité. »* Le partenariat entre les plus pauvres et les autres devient alors, lorsqu'il va jusqu'au bout, une véritable alliance qui prend appui sur ce que la misère a appris à ceux qui la subissent pour transformer la société.

Une Famille, Un Toit

Construire un parcours vers le logement en partenariat avec les personnes.

*L'association **Une Famille, Un Toit**, située à Angers, s'efforce d'améliorer, à travers le **logement**, la situation de personnes et familles en extrême difficulté, qui ont déjà connu plusieurs échecs dans leur cheminement. Une Famille, Un Toit gère un parc d'une soixantaine de logements dont trente cinq logements « définitifs » mis à disposition de familles très défavorisées et vingt cinq logements temporaires. L'action d'Une Famille, Un Toit montre toutes les difficultés de l'insertion par le logement mais, au-delà de l'accès au logement, les personnes rencontrées qui, tout au long de leur parcours ont été considérées comme partenaires incontournables (avec ce que cela peut entraîner comme conflits), en sortent grandies, restaurées dans leur dignité.*

Description

Une Famille, Un Toit mène des actions « classiques » à travers :

- La **gestion locative adaptée**. Celle-ci concerne des familles déjà installées dans leur logement pour lesquels une mission d'accompagnement est confiée à Une Famille, Un Toit afin que ces familles parviennent à payer leur loyer, à entretenir leur logement et ne provoquent pas de troubles de voisinage.
- L'**accompagnement social**. Il concerne des familles et personnes sans logement (familles expulsées, anciens détenus, squatters...) pour lesquels Une Famille Un Toit s'efforce de construire un projet de logement en partenariat. Basé sur le projet des personnes ou des familles, il existe aussi pour des familles logées et concerne d'autres domaines de leur vie

De manière plus originale, Une Famille, Un Toit a initié une «**action travaux**» qui s'efforce, à partir des travaux réalisés dans le logement avec le locataire, de faire progresser les personnes dans leur prise de possession du logement, voire de conduire vers d'autres projets.

En 2000, Une Famille, Un Toit a élargi son partenariat par le démarrage d'Anjou Insertion Habitat, association qui réunit quatre autres associations (St Vincent de Paul, Habitat et Humanisme 49, l'Arbre Vert et le Logis Solidaire) et cinq organismes HLM (Angers Habitat, Le toit Angevin, Le Val de Loire, Logi Ouest, Soclova).

Objectifs

Les objectifs fixés dépendent de la situation de chaque personne en difficulté ; il n'existe pas d'objectif fixe et général qui pourrait s'appliquer à toutes les situations rencontrées. En fonction de la situation de la personne, de ses capacités, de sa volonté d'évoluer et de ses désirs, Une Famille, Un Toit s'efforce de :

- Offrir un logement temporaire aux personnes à la rue.
- Etre un repère pour permettre aux individus et aux familles de reprendre des forces.
- Aider les gens à devenir responsables de leur logement.
- Apporter, si cela est possible, si les familles le souhaitent, si elles sont prêtes, une solution de logement stable et durable.
- Conseiller les familles dans leurs difficultés de logement et si nécessaire les réorienter vers d'autres structures mieux adaptées.

Au-delà, Une Famille, Un Toit s'efforce de porter le souci de la globalité des personnes et d'agir pour qu'elles acquièrent les moyens d'assumer leurs responsabilités.

Partenariat

L'action menée par Une famille, Un Toit s'inscrit autour du projet de la personne ou de la famille : l'écoute est au premier plan. La démarche partenariale est ensuite issue d'une série

d'attentions spécifiques, de gestes, de moyens mis à disposition de la famille, de manière à l'aider à s'installer dans le logement et à retrouver un temps de stabilité pour les plus fragiles, voire à construire un projet à plus long terme.

Miguel de Sousa, Secrétaire général d'Une Famille, Un Toit, définit ainsi le partenariat par l'**apport de touches successives** qui relèvent de plusieurs domaines :

- Un **positionnement** particulier, humain et de type fraternel, qui passe à certains moments par une implication personnelle et qui peut traverser des moments humainement difficiles.
- Une **maîtrise** de la démarche personnelle en construisant par touches successives des projets de promotion pour les personnes, où « eux et nous » sommes en plein accord. Il faut pouvoir analyser et intégrer dans ce processus les éléments apportés par les personnes soutenues ou les autres partenaires, être capable de poser des exigences, des contraintes adaptées, donner envie aux personnes de se mettre en Mouvement, être un pôle de stabilité, de sécurité, sur lequel ils peuvent compter et s'appuyer dans la durée. Au bout du compte, *« l'amour ne suffit pas, il faut savoir aussi poser les bonnes contraintes », « les exigences posées, ce n'est pas pour nous, c'est pour eux »*.
- Vérifier l'**accord réel avec les familles** à chaque étape du processus.
- Passer par des **manières d'être et de faire variées** : proposer, discuter, imposer, analyser ensemble, tenir bon; céder, négocier. Il s'agit d'*« accepter les personnes avec leur histoire, mais parfois refuser ce qu'elles font »*.
- **Etre au clair** avec soi-même, avec les familles et aussi avec les autres membres de l'équipe, si on souhaite avancer, progresser individuellement et collectivement.
- **Travailler en équipe** afin de pouvoir s'aider à : analyser la situation des familles, le positionnement personnel de chacun, aider à analyser, à faire progresser la démarche individuelle ou collective de l'équipe auprès de telle famille.

Pour Miguel de Sousa, *« Comprendre l'esprit du partenariat, c'est essayer de poser les bonnes exigences : tout le monde ne peut supporter le même niveau d'exigences. La question à se poser : ce qu'on fait est-il libérateur pour les gens ? »*

Un exemple de partenariat : le Relogement de la famille T-P dans le cadre d'Anjou Insertion Habitat

« Il s'agit d'une famille de 6 enfants, dont l'aîné a 13 ans et la dernière est née en novembre 2000, peu avant le déménagement. La famille dispose du RMI. Monsieur ne travaillait pas depuis de nombreuses années, ce qui était difficile pour la famille, en particulier pour l'image du père. Les deux parents ne s'exprimaient pratiquement pas en notre présence au départ, tous les deux étant très timides.

Lors de la mise en place de l'accompagnement, l'accent a été mis sur la scolarité des enfants : perspective de changement d'école, renforcement des liens avec les écoles des grands. Une réflexion avec la famille pour préparer la fin de la grossesse, puis l'arrivée du bébé, a conduit à la venue d'une travailleuse familiale dans la famille, présente jusqu'en mai 2001.

L'assistante sociale a accompagné la mère de famille aux écoles des enfants et préparé les nouvelles inscriptions.

Lors de la réflexion sur l'aménagement du logement, il a été prévu de faire avec le père de famille le carrelage du séjour (40 m²) et la décoration des pièces, avec pose de toile de verre dans les pièces d'eau. Le chantier s'est déroulé du 22 décembre 2000 au 23 janvier 2001. Le père de famille s'est fortement impliqué dans les travaux. [...] Il a ensuite exprimé le souhait de travailler dans le bâtiment, d'abord dans le carrelage (par rapport à son frère qui est carreleur), puis, après expérimentation, dans la peinture. Le fait qu'il ait travaillé plusieurs

semaines de suite a produit un changement de regard de son entourage et de lui-même. Son rôle de père de famille a été revalorisé.

Face à son enthousiasme, à son habileté manuelle, et à son souhait de suivre une formation de peintre, Une Famille, Un Toit, lui a proposé une embauche en C.E.S, pendant lequel il a travaillé à refaire la peinture dans deux immeubles. Il a été aussi demandé à une entreprise de peinture de l'accepter comme aide dans un chantier d'un autre logement à Angers, courant avril. Ainsi le projet professionnel de Monsieur a pu s'affiner. Une première formation de remise à niveau (L.E.C d'Angers) est en cours, et une entrée en formation préqualifiante est prévue pour la suite.

Un soutien a été apporté à la famille pour la préparation des vacances de printemps (inscription des enfants en centre aéré). Les enfants en primaire restent à l'étude après la classe. Les soucis de santé de la dernière (opération grave fin mars) sont abordés, sous un angle de soutien moral aux parents. [...]

Le logement est parfaitement tenu et propre, et l'allocation logement perçue par la famille couvre le loyer, l'entretien de la chaudière et la consommation d'eau. Il reste à sa charge les dépenses de gaz et d'électricité. L'action de gestion locative se concentrera sur la maîtrise des consommations de gaz et surtout sur les relations de voisinage. Il est prévu de continuer en 2001 à faire la tapisserie dans plusieurs pièces, avec l'appui de l'animateur travaux. L'accompagnement social se concentre actuellement sur les enfants : scolarité, activités, comportement.»

Anjou Insertion Habitat - Extraits de l'étude effectuée avec le concours financier de la Caisse des dépôts et Consignations et en partenariat étroit avec Une Famille, Un Toit : « Analyse du relogement de 3 familles en grande difficulté sociale et financière – Eléments de méthodologie pour mettre en œuvre de tels relogement. »

Difficultés

Le facteur **temps** est important. Certaines familles ont besoin de plusieurs mesures d'accompagnement pour trouver une solution de relogement et d'en assurer la réussite. Il est souvent nécessaire de cheminer un an et demi ou plus avec les gens. Il faut beaucoup de temps à la fois pour trouver l'opportunité d'un logement adapté mais aussi pour que les personnes acceptent la réalité de ce qu'est habiter un logement et les contraintes à assumer.

Il est difficile de trouver des logements appropriés et bien adaptés aux situations des familles en grande difficulté ou aux grandes familles. Plusieurs familles et personnes sont toujours en attente d'un logement. Elles sont actuellement en logement temporaire ou dans un logement privé inadapté.

Ressources financières à mobiliser : les projets menés par l'association impliquent un investissement financier parfois lourd (achat de logement, entretien des logements de l'association) afin de répondre aux dégradations parfois commises et afin de remettre à niveau des logements plus anciens. Les crédits publics, s'ils constituent une part importante des ressources de l'association, ne sont pas totalement suffisants pour faire face aux charges de l'association et aux risques particulièrement forts d'impayés de loyer.

Facteurs de succès

En dehors des facteurs de succès relatifs au partenariat, déjà cités, l'**animation travaux** avec les familles logées par l'association est un atout très important qui permet de bâtir la réussite du relogement pour les ménages les plus démunis. Le temps du chantier est, d'une part, un temps fort d'appropriation du logement, qui poussera tous les membres de la famille à respecter le travail accompli par eux-mêmes. Il permet, d'autre part, aux personnes de se valoriser à leur propres yeux, mais aussi à ceux de leur famille, de leurs voisins. Enfin, ces temps de chantier impliquent une présence continue, pendant plusieurs jours, au cœur de la vie familiale. C'est un temps qui oblige les familles à être en vérité avec l'association. Cela bâtit une relation sur des bases vraies et permet de comprendre les difficultés profondes des personnes afin de construire par la suite des cheminements de promotion individuelle ou familiale.

Conclusion

L'activité menée par Une Famille, Un Toit montre la dimension fondamentale du logement pour contribuer à une stabilisation des personnes en difficulté. Avec le travail et la famille, le logement constitue probablement un des éléments fondamentaux sur lequel peut s'engager la consolidation de la dignité des personnes en difficulté (et sans logement, comment trouver du travail et bâtir un foyer ?).

Toutefois l'engagement d'Une Famille, Un Toit ne peut masquer les difficultés multiples à dépasser pour que le relogement soit un succès. Pour des familles expulsées successivement de plusieurs logements, pour des personnes à la rue depuis plusieurs années, l'installation dans un nouveau logement, provisoire au départ, ne peut suffire à elle seule à enclencher un processus d'insertion. L'activité d'insertion est donc très souvent marquée par des échecs (éclatement des familles, dépendance alcoolique impossible à briser, troubles de voisinage importants...). Elle est aussi marquée par des succès qui donnent tout son sens à une action d'autant plus difficile que les publics touchés sont les « laissés-pour-compte » du parc de logement actuel.

Commentaires

L'action menée par Une Famille, Un Toit révèle toutes les difficultés mais aussi l'intérêt de l'action associative en faveur du logement des plus défavorisés. Par leur souplesse et leur capacité d'adaptation les associations sont aptes à toucher les publics les plus en difficulté. Mais **cette action se heurte, pour de nombreuses familles, à la rareté des solutions de logement disponibles**, à l'implication insuffisante de nombreuses collectivités territoriales, voire à la résistance de certains organismes HLM.

Atelier d'écriture dans le canton d'Antrain

Un canton rural se lie par la poésie.

Quand une action culturelle bâtie à partir des enfants les plus isolés bénéficie à tous.

*Les Ateliers d'écriture du Canton d'Antrain révèlent l'importance d'offrir des **activités de type culturel** pour les familles les plus défavorisées. Comme le confirment d'autres actions pilotes menées par ATD Quart Monde (bibliothèque de rue ou Maison des Savoirs de Bruxelles), la participation à des activités culturelles permet de briser l'enfermement des personnes défavorisées et favorise l'émergence de nouvelles perspectives. Cette participation n'est possible qu'à la condition de savoir offrir un accompagnement de proximité et un cheminement qui respecte le rythme de chaque personne. L'accès à la culture ne peut se faire que par une médiation adaptée aux publics fragiles.*

Descriptif de l'action

En 1984, une bibliothèque de rue se met en place à Marcillé-Raoul, un des villages du canton d'Antrain (Ille et Vilaine). Cette action collective se déroule dans la rue, au milieu des lotissements. Des volontaires permanents du Mouvement ATD Quart Monde, venant de Rennes (40 km), amènent chaque semaine des livres qu'ils lisent avec les enfants. Après plus de dix ans de présence et d'action, le Mouvement ATD Quart Monde décide de créer et d'animer un atelier d'écriture.

A l'été 1994, lors d'une semaine de l'avenir partagé, un atelier d'écriture financé par la Direction Régionale des Affaires Culturelles (DRAC) est proposé durant quelques jours. Il est animé par un écrivain professionnel et permet l'expression de quelques jeunes sous forme de textes poétiques.

En juin 1995, la DRAC propose de financer dix projets d'atelier d'écriture dans le cadre de « Ville - Vie vacances » ; ces projets doivent se dérouler sur une durée limitée, durant l'été. D'emblée, ATD Quart Monde souhaite que ce projet s'inscrive sur l'année scolaire, même s'il démarre l'été, et que les séances d'ateliers d'écriture se passent dans les bibliothèques du canton afin que cette action soit publique, accessible à tous les enfants du canton et visible par tous. La première année, des ateliers d'écriture révéleront un véritable engouement et l'action se poursuivra jusqu'en 1999.

L'atelier d'écriture est gratuit et se déroule dans les six bibliothèques du canton, en alternance. Deux groupes d'enfants du primaire participent tous les 15 jours à une séance d'écriture d'une heure et demie, durant l'année scolaire. Par ailleurs, ils pratiquent la gravure, par cycle de trois séances consécutives, le mercredi après-midi dans le cadre d'un partenariat avec le collège de Tremblay. De jeunes collégiens participent aussi à l'atelier d'écriture durant les vacances scolaires à raison de deux séances de deux heures et font de la gravure chaque mercredi. Les travaux complémentaires d'écriture et de gravure permettent de mettre en valeur les réalisations des enfants, des expositions communes sont réalisées.

Pour animer l'atelier d'écriture, deux personnes ont chacune un rôle précis : Nicole Laurent-Catrice, écrivain, assure la technique, le contenu et l'animation de l'atelier d'écriture ; Nathalie Gendre, d'ATD Quart Monde, se met au service de l'écrivain durant l'atelier. Par ailleurs, elle assure le lien entre les enfants pour qu'ils se rencontrent, se connaissent mieux, se repèrent et favorise leur participation (mobilisation, contacts avec les parents, recherche de solutions de transport...). Serge Bouvier, professeur d'art plastique au collège de Tremblay, anime l'atelier de gravure.

Objectifs

Les objectifs de l'action concernent à la fois le développement individuel de l'enfant, la rencontre entre enfants de différents milieux et l'amélioration des apprentissages de chaque enfant en lecture et écriture. Il est ainsi espéré que :

- Chaque enfant puisse s'exprimer et s'épanouir, découvrir qu'il a des capacités et qu'il peut aller au bout de réalisations.

- Naissent des amitiés entre enfants de milieux différents, qui ne se rencontrent pas en dehors de l'école, entraînant un changement de regard des adultes et suscitant des solidarités.
- Soient développés les contacts avec le milieu scolaire afin que se produise une interaction, voire une synergie, entre les travaux de l'atelier d'écriture et le travail scolaire

Le partenariat

Le **lien avec les familles les plus isolées**¹ a été un des guides de l'action : ce qu'elles expriment a permis d'avancer dans les objectifs définis au départ. Par exemple, la première année, un parent a suggéré de mélanger des enfants de tous âges pour permettre à des fratries ou des enfants qui se connaissent sur leur commune de rester ensemble. Cette suggestion a été un bon moyen pour permettre la participation de tous les enfants et des jeunes, afin qu'ils osent venir.

Des **rencontres collectives** sont organisées pour renforcer la coordination entre toutes les personnes impliquées dans l'atelier d'écriture et associer les parents de tous milieux. Une première rencontre est organisée en novembre 1996, deux autres en 1998 sur des communes différentes. Chacune des rencontres rassemble une trentaine de personnes : le maire, des conseillers municipaux, des bénévoles des bibliothèques concernées et des parents. Elles permettent de faire le point sur l'avancement du projet et de mieux définir les objectifs futurs.

Le partenariat s'est aussi exprimé **entre les familles**, le travail d'évaluation² des Ateliers d'écriture montre qu'une action culturelle, bâtie à partir des enfants les plus isolés, peut bénéficier à tous. L'évaluation fait apparaître que nombre d'adultes (parents d'autres milieux mais aussi enseignants ou élus) ont évolué dans leur manière de voir et d'appréhender certaines familles très isolées ; ils nouent des relations avec des personnes qu'ils n'auraient jamais rencontrées autrement, ils reconnaissent des capacités à des parents en situation de précarité et en témoignent. Ces dernières le sentent bien et expriment, elles aussi, que leur réseau de relations s'est ouvert. C'est le **« lien social » sur l'ensemble du canton qui a été renforcé** par cette action.

Concertation entre les institutions, les associations, les administrations

Des liens forts entre les initiateurs du projet et le collège de Tremblay ont pu se développer grâce à des convictions et à une volonté communes. Ils se sont manifestés par des réalisations artistiques communes, des sorties communes pour aller à la découverte d'œuvres artistiques. De même, les écoles du canton, les bibliothèques municipales et le Centre Départemental d'Action Sociale de St Etienne en Coglès ont participé pleinement à l'action.

Difficultés

La participation des enfants n'est pas forcément acquise, en particulier pour les plus isolés. Ils n'osent pas venir d'emblée aux ateliers ou à d'autres activités proposées sur le canton : ils ne pensent pas que cela puisse être pour eux ou ils savent trop que leurs parents ne peuvent pas les soutenir dans cette démarche.

La mise en place d'un réseau de transport entre les communes du canton pour faire participer les enfants était une contrainte importante. Il a fallu pour cela organiser un réseau de bénévoles. Cette contrainte s'est, au final, transformée en avantage ; les personnes bénévoles qui ont assuré le transport ont pris le temps de la rencontre avec les parents des enfants, cela a permis de changer le regard et de se connaître autrement.

¹ Familles isolées : dans le canton d'Antrain, c'est le terme choisi, pour parler d'elles, par des personnes militantes vivant ou ayant vécu l'exclusion liée à la misère. Il fait référence à un isolement géographique mais aussi social, relationnel, ... Une personne dit : *« Quand on parle des pauvres, ils sont jugés, cela donne une étiquette. On peut être pauvre et riche dans le cœur. »* Le terme isolé met l'accent, non pas sur les personnes, mais sur ce qu'elles vivent.

² Un canton rural se lie par la poésie – Mouvement international ATD Quart Monde – 107 avenue du Général Leclerc – 95480 Pierrelaye

Facteurs de succès

L'engagement sur une longue durée auprès des familles isolées a permis de nouer progressivement les liens de confiance nécessaires pour faire venir les enfants, puis les familles elles-mêmes, aux manifestations organisées autour des ateliers d'écriture. Cette action de mise en confiance ne peut s'établir que de façon progressive au travers des liens déjà noués entre familles isolées, par le biais de visites de voisinage et par un véritable «colportage» auprès des familles afin que celles-ci soient régulièrement informées des résultats des ateliers d'écriture et de gravure. Nathalie Gendre a passé ainsi beaucoup de temps à rencontrer les familles les unes après les autres chez elles avec un album photos qui retrace la vie pendant les ateliers d'écriture et de gravure.

L'implication du monde enseignant a aussi été un des facteurs essentiels au succès de l'expérience. D'une part, l'ouverture de l'atelier de gravure du Collège de Tremblay a permis des réalisations artistiques communes, d'autre part, des liens étroits ont été tissés avec les écoles du canton ; ils ont permis d'organiser une présentation de certains travaux issus des ateliers d'écriture dans le cadre scolaire.

Conclusion

Les ateliers d'écriture ont permis à plusieurs familles de tous milieux de se retrouver au travers d'un sentiment de fierté collective. Les enfants libèrent une expression et une créativité qu'ils ont en eux et prennent confiance. Leurs parents aussi découvrent des talents et capacités qui étaient cachés. Cela fortifie la fierté pour les enfants et contribue à renforcer la famille. A plusieurs reprises, des parents ont évoqué leurs attentes ou leurs découvertes à partir de ce que vivaient leurs enfants pendant l'atelier d'écriture. Un enfant dit au bout d'une année : «*Je ne pensais pas que j'étais capable de faire ça.*» Ses parents posent alors un autre regard sur lui et disent : «*Je ne pensais pas qu'il serait capable de faire ça.*» Ce sont aussi les parents qui incitent à poursuivre l'atelier d'écriture car ils pensent qu'il est source d'une meilleure réussite scolaire pour leurs enfants.

En définitive, l'action et l'évaluation ont fait apparaître une attente très forte en termes de projets socioculturels permettant la création de liens et de solidarités au niveau de toutes les familles du canton. De nombreuses formes d'expression (théâtre, informatique, ateliers d'écriture pour adultes ; danse, judo, musique,...) sont sans doute possibles pour cela. Cette action, conçue prioritairement pour garantir la participation des plus isolés, ne les a pas enfermés, mais a profité à toute la communauté en renforçant les liens sociaux entre toutes les familles du canton, quel que soit leur milieu d'origine.

Commentaires.

L'action menée sur le Canton d'Antrain révèle l'**importance d'offrir des activités de type culturel** pour les familles les plus défavorisées. Comme le confirment d'autres actions pilotes menées par ATD Quart Monde (Artothèque de Caen ou Maison des Savoirs de Bruxelles), la participation à des activités culturelles permet de briser l'enfermement des personnes défavorisées et favorise l'émergence de nouvelles perspectives.

Cette participation n'est possible qu'à la condition de savoir offrir **un accompagnement de proximité et un cheminement qui respecte le rythme de chaque personne**. L'accès à la culture ne peut se faire que par **une médiation adaptée aux publics fragiles**.

Enfin, cette expérience montre l'intérêt de **privilégier une mixité des publics**. Celle-ci permet de nouer de nouvelles relations, y compris dans des milieux qui se côtoient sans se mélanger. Il est ainsi symptomatique que, par le biais des rencontres entre enfants, plusieurs parents apprennent à nouer des relations. La mixité sociale est peut-être à gagner à travers des actions culturelles et sportives et, pas seulement, à travers le logement.

CCAS Bordeaux et Angers

Faire évoluer l'action administrative avec la participation des usagers

*L'action des **CCAS de Bordeaux et d'Angers** orientée autour de la constitution de **groupes de dialogue avec les usagers** est courageuse : en acceptant de discuter avec les usagers, les CCAS ont pris le risque d'une libération de la parole qui aurait pu donner lieu à une confrontation entre les usagers, les élus et les agents du CCAS. Pourtant, les expériences montrent que, malgré des organisations très différentes, la **constitution de groupes de dialogue avec les usagers a débouché**, dans les deux cas, **sur des résultats positifs**. Ces actions montrent que la prise de parole collective, si elle est menée avec une volonté conjointe d'aboutir, transforme l'action administrative en lui donnant une dimension partenariale qui permet une meilleure prise en compte des besoins sociaux, une plus forte participation, non seulement des usagers mais aussi des agents, et au bout de compte un service public plus efficace et mieux adapté.*

Descriptif de l'action

1^o En novembre 1998, le **CCAS de Bordeaux** a entamé sa réflexion sur la création d'un comité d'usagers, cette innovation faisant partie intégrante du projet social mis en place par la Mairie de Bordeaux.

Plusieurs étapes ont jalonné **la mise en œuvre** de ce groupe :

Novembre 1998

Travail préalable de réflexion sur le sens à donner à la démarche et sur son appropriation par les personnes concernées, tout en s'assurant de sa pérennité.

1999

Définition des objectifs et des moyens à mettre en œuvre, en lien avec ATD Quart Monde du fait de son expérience dans le cadre des Universités Populaires.

Elaboration d'une charte ; celle-ci sera validée et/ou amendée par les participants du groupe. Démarches d'information et de sensibilisation auprès des professionnels du CCAS, des associations et des organismes sociaux

2000

Création du « Groupe de Dialogue Citoyen », composé d'une dizaine d'agents et d'une dizaine d'usagers. Chaque usager est rattaché à un groupe de réflexion dont il peut être le porte-parole au sein d'un(e) association /organisme ou d'un groupe de socialisation de proximité (amis, voisinage, groupe de parole...).

Première réunion plénière du groupe en juin 2000, sous la conduite d'une animatrice et en présence de la vice-présidente (une élue), d'un administrateur du CCAS et de la direction générale, qui sont garants de la prise en compte de l'écoute et de la prise en compte par le Conseil d'Administration du CCAS de la parole et des propositions des participants.

ATD Quart Monde, du fait de son expérience acquise auprès des Universités Populaires, accompagne également le groupe dans son cheminement.

Organisation d'un théâtre-forum et représentation en juin 2000 avec l'appui d'une compagnie théâtrale. Cet outil théâtral a amorcé une démarche de rencontre entre les participants. Conçu comme support pédagogique, il exerce une fonction de « catharsis », en levant les obstacles à la communication et en modifiant les représentations de chacun.

Le Groupe de Dialogue Citoyen repose sur **une organisation à trois niveaux** :

- A la base, des **groupes ressources** rassemblant 8 à 10 personnes ont été constitués dans les quartiers : Centre Social et Culturel Saint-Michel, Repos maternel, Foyer Maternel, Emmaüs, Réseau 32, Centre Social du Grand parc, APALPA, Groupe Jeunes... Ces groupes se réunissent mensuellement avec l'animatrice au sein des structures respectives.

Il s'agit d'un espace ouvert à tous les habitants de Bordeaux, en particulier les bénéficiaires de l'action sociale, de manière à encourager l'expression des personnes les plus démunies et susciter la participation des habitants à la vie sociale locale.

Chaque usager est affecté à un groupe de réflexion. Le "Groupe de Dialogue Citoyen" constitue ainsi un lieu de représentation et de citoyenneté des usagers dans toute leur diversité (Jeunes, Allocataire R.M.I, Personnes Agées, Demandeurs d'emploi, Personnes sans abri...)

- A un niveau intermédiaire, le **Groupe Citoyen** se réunit une fois par mois et reprend les problématiques identifiées par les groupes ressources afin de les rassembler et de mettre en avant les points qui lui paraissent particulièrement importants. Il est constitué de manière stable autour d'une animatrice, de douze représentants des usagers et de dix représentants des agents du CCAS.

De manière générale, la participation des usagers comme des agents du CCAS est entièrement bénévole. Pour les agents du CCAS, en particulier, elle ne s'inscrit pas dans le cadre de leurs obligations professionnelles mais résulte d'une adhésion libre au projet.

- Enfin, le **Groupe de Dialogue Citoyen se réunit de manière plénière** une fois par trimestre avec les membres du Groupe Citoyen, la Conseillère municipale chargée des Affaires sociales, un administrateur du CCAS.

Les membres du "Groupe de Dialogue Citoyen" (usagers/professionnels) dégagent un ensemble de thématiques et définissent eux-mêmes un programme de travail annuel.

Les participants ont la possibilité de faire remonter leurs propositions au niveau du Conseil d'administration du CCAS.

Pour cela, tous les deux mois, en réunion plénière, les représentants agents et usagers se réunissent pour mettre en commun les réflexions des groupes ressources et faire le point sur l'avancée des travaux.

En deux années d'existence, le GDC a déjà travaillé sur **deux thèmes** : le logement et la gratuité de la carte de bus. Ceux-ci peuvent parfois dépasser le cadre d'action strict du CCAS, comme la question du logement abordée à la demande de nombreux usagers. Les réflexions sur cette question ont permis de faire découvrir aux usagers la complexité du problème traité et d'envisager une action d'information qui pourrait être mise en œuvre au sein du CCAS.

Le GDC s'est aussi penché sur des questions plus restreintes comme celle des tarifs préférentiels accordés à certaines catégories d'usagers (chômeurs, familles nombreuses, retraités...) dans les transports urbains. L'analyse du GDC a conduit à élaborer des propositions pour que la grille tarifaire, qui comportait certaines incohérences, soit partiellement révisée. Ces propositions de révisions ont été reprises et appuyées par la Mairie de Bordeaux auprès des organismes de transports publics.

2° La Mairie d'Angers a entamé une première démarche de dialogue avec les usagers dès 1995 avec la mise en place d'une commission extramunicipale avec les associations de chômeurs. Cette instance de dialogue a montré l'intérêt d'adosser l'orientation politique à des groupes de dialogue avec les citoyens. Ces premières réflexions ont débouché notamment sur la création d'une mutuelle complémentaire d'accès aux soins bien avant la création de la CMU, d'une carte Partenaire permettant l'accès à des services municipaux à tarifs préférentiels et d'un guide des demandeurs d'emploi.

En septembre 2000, un groupe de travail sur la question du dialogue avec les usagers est créé au sein du CCAS d'Angers, sous l'impulsion de la Mairie d'Angers. Cette décision repose sur deux convictions qui constitueront la base de toutes les étapes ultérieures :

- L'aide sociale sous forme de prestations uniquement ne suffit plus ; il faut que les destinataires aient leur mot à dire. Ils sont alors reconnus comme des citoyens à part

entière, responsables et capables de contribuer à la politique sociale qui les concerne au quotidien.

- Le pari est fait que les gens ne sont pas seulement des usagers mais veulent renouer avec la dignité et la responsabilité à travers un engagement.

Le groupe exploratoire ainsi créé est composé de 15 personnes : 5 usagers, 3 agents du CCAS, 2 élus, 2 animateurs. Ce groupe, à partir d'une réflexion portant sur la compétence du comité d'usagers, la représentativité, le fonctionnement et la mise en œuvre, délimite les contours du **comité d'usagers** à travers une charte et un règlement intérieur. La démarche est ensuite présentée dans les quartiers au travers d'un spectacle débat organisé par un groupe de théâtre d'entreprise (Pic Assiette) et un organisme de formation (Scenergie). Plus de 600 personnes assistent au spectacle. A la suite de ces spectacles débat et au delà des 6 élus désignés par le Conseil Municipal, 63 usagers sont volontaires, 14 associations et 8 fonctionnaires.

La démarche de dialogue engagée au sein du CCAS d'Angers doit s'étaler dans la durée et reposer sur un dialogue ouvert, sans inhibitions, mais constructif. Différentes étapes sont prévues :

- Fin juin 2002 : installation du Comité d'usagers qui comprendra une trentaine d'usagers, 6 représentants d'associations, 6 élus (4 du CCAS, 2 conseillers municipaux), 6 agents du CCAS, chacun s'engageant pour 2 ans renouvelables.
- Septembre 2002 : actions de formation (organisation du CCAS, prise parole, prise de notes...) auprès des membres du comité d'usagers.
- Octobre 2002 : répartition du Comité d'usagers en groupes de travail de 10 à 12 personnes qui définiront des sujets à traiter.
- Fin 2002 : sélection des trois thèmes de travail définitifs par le Comité d'usagers : un petit (dont la mise en œuvre apparaît potentiellement rapide), un moyen et un grand (sujet qui apparaît plus complexe à traiter).

Objectifs

Les CCAS de Bordeaux et d'Angers visent plusieurs objectifs complémentaires :

- Etre à l'écoute des besoins des usagers et de leurs aspirations afin d'apporter une réponse sociale adaptée.
- Développer une citoyenneté active permettant à chacun d'être acteur du changement.
- Rendre l'action sociale plus lisible et moins complexe au niveau de la municipalité.
- Au sein du CCAS, faire évoluer les pratiques professionnelles en prenant en compte les sentiments des usagers.
- Instaurer un autre dialogue social et une culture du dialogue social.
- Mettre en place un autre type de relation à l'utilisateur, non plus seulement basée sur l'aide financière, mais sur la recherche et la construction de réponses nouvelles et solidaires permettant de sortir de la précarité, dans le respect et l'écoute des positions et des fonctions de chacun des représentants.
- Faire avec les usagers et non plus seulement pour les usagers.

L'action des deux CCAS repose donc sur la conviction que distribuer de l'aide sociale ne suffit plus et qu'il faut développer les démarches sur les territoires où vivent les gens, il faut que les destinataires des aides aient leur mot à dire. Le pari est ainsi fait que les gens ne sont pas seulement des usagers mais des citoyens qui veulent renouer avec la dignité et la responsabilité.

Le partenariat

Le partenariat s'est d'abord exprimé dans la phase de création des projets : aussi bien à Angers qu'à Bordeaux, les projets ont été créés avec les usagers. Le Groupe de Dialogue Citoyen de Bordeaux se constitue après un processus itératif de novembre 1998 à juin 2000, où les usagers et les agents

expriment leurs désirs, leurs craintes, leurs frustrations. De même, le comité d'usagers d'Angers repose sur une participation même des personnes en difficulté dès la phase de lancement du projet au groupe exploratoire et par la présentation de la démarche dans les quartiers au travers du recours aux arts scéniques.

Le partenariat est aussi clairement exprimé au travers de la structure de fonctionnement du GDC de Bordeaux et du comité d'usagers d'Angers : à chaque niveau, les usagers, les agents et l'administration sont engagés dans un dialogue ouvert et franc. Selon la charte du Comité d'usagers d'Angers, «l'expression libre y est favorisée et l'authenticité de l'expression recueillie y est garantie».

Ce processus de dialogue repose en définitive sur un changement de regard des professionnels vis-à-vis des usagers qui deviennent « citoyens » de l'action à laquelle ils participent. Inversement, il implique aussi une évolution du regard des usagers vis-à-vis des professionnels qui ne sont plus perçus dans un rapport dominant/dominé mais comme des personnes dont l'action s'inscrit dans un certain cadre et certaines limites. Les deux groupes se rejoignent pour définir ensemble un système d'aide sociale dont les règles sont adaptées à tous et acceptées par tous.

Difficultés

Aussi bien à Bordeaux qu'à Angers, ce processus de dialogue, qui remet en cause les barrières administratives traditionnelles, a pu susciter des questions, des doutes, voire des réticences.

Au sein des CCAS, plusieurs craintes se sont exprimées. Le dialogue avec les usagers a pu, à certains moments, être perçu par les agents du CCAS comme une « arme » de la Mairie pour justifier une réorganisation ou remettre en cause le travail effectué jusque là par les agents. Pourtant, aussi bien à Bordeaux qu'à Angers, les Mairies sont convaincues que le dialogue ne peut être réussi que s'il est souhaité par les agents du CCAS eux-mêmes sans lesquels toute expérience de dialogue avec les usagers perd son sens. La Mairie d'Angers a ainsi préféré entamer une réorganisation du CCAS avant la mise en place du comité d'usagers, afin que celui-ci ne soit pas perçu par les agents du CCAS comme un moyen de pression.

Plus profondément, beaucoup d'agents du CCAS ont redouté que le dialogue ne soit réduit à un « déballage » des usagers sur la Mairie, sur les agents du CCAS et ne puisse finalement aboutir à quelque chose de constructif.

De la part des usagers, plusieurs questions se posent. La peur du regard des autres est présente, la crainte d'exprimer au su et au vu de tous des problèmes souvent très personnels. Dans ces conditions, comment mobiliser les personnes les plus en difficulté qui souvent n'ont ni la force ni la volonté de participer à ce type d'actions ? Les usagers qui participent aux débats s'interrogent rapidement sur les conséquences de leur participation : ainsi à Bordeaux, plusieurs usagers se demandent comment diffuser les travaux et obtenir une certaine reconnaissance des groupes ?

Une crainte générale s'exprime : celle que le dialogue ne fasse naître des espoirs démesurés de changement alors que plusieurs modifications ne toucheront que des domaines restreints. Comment produire des résultats concrets perceptibles dans l'action quotidienne du CCAS et ne pas limiter les instances de dialogue à des productrices de rapports, d'idées qui ne seront jamais mises en œuvre ?

Facteurs de succès

Parmi les facteurs de succès, une implication forte des équipes municipales en place est essentielle. Le dialogue avec les usagers sur les pratiques administratives constitue en effet une rupture avec les modes de fonctionnement traditionnels de l'administration et cette rupture ne peut-être engagée que si les agents du CCAS ont l'impression que le dialogue ne vise pas à détruire l'action existante mais à la renforcer en la rénovant.

Un autre facteur de succès est la durée. A Bordeaux comme à Angers, les phases préparatoires à la mise en place du GDC ou du Comité d'usagers se sont étalées sur plusieurs années afin de concevoir le projet, de préciser les objectifs du dialogue, ses modalités et sa portée.

Impact de la loi de 1998

En adéquation avec les orientations définies dans la loi contre les exclusions, ces deux actions sont à rattacher à la démarche de démocratie participative. Elles visent à promouvoir l'expression au sein d'un groupe conçu comme lieu privilégié de participation et d'exercice de la citoyenneté. L'enjeu consiste à dépasser la politique sociale d'assistantat pour aller vers une action sociale dynamique et concertée.

Conclusion

Au sein d'un dispositif d'aide sociale, où les mécanismes sont souvent complexes et imbriqués les uns dans les autres, les orientations de l'action des CCAS (Centre Communal d'Action Sociale) prennent une importance particulière : l'action locale, par sa connaissance précise des difficultés rencontrées sur le terrain, doit permettre de compléter au mieux les dispositifs nationaux, régionaux ou départementaux.

Les expériences menées à Bordeaux et à Angers sont en ce sens exemplaires. Elle montrent comment initier une transformation du rapport avec l'utilisateur en un rapport de citoyenneté, comment faire évoluer une administration, avec l'adhésion des agents, pour mieux répondre aux besoins, comment parvenir à un service public plus efficace et proche des préoccupations du terrain. Si les évolutions engagées ne sont pas sans difficultés et sans risques, les CCAS de Bordeaux et d'Angers, avec des approches différentes, ont su engager de nouvelles démarches porteuses d'espoir pour l'avenir.

Plusieurs résultats importants sont déjà issus de ces actions et ressortent de la modification des liens entre usagers, agents du CCAS et élus : lever les barrières avec les usagers et sortir de l'enfermement d'un type de relations, reconnaissance que la précarité n'est pas toujours le seul fait des exclus... Très concrètement, les actions devraient déboucher sur de nouveaux outils mis à disposition des usagers, comme une réforme des tarifs des transports public à Bordeaux.

Commentaires

Le système d'aide sociale est encore trop souvent organisé autour d'un système de « droit créances » qui permet de garantir l'automaticité des droits et une égalité sur tout le territoire. Ce système a aujourd'hui montré ses limites : fractionnement des interlocuteurs, gestion trop administrative des dossiers, temps consacré à la personne limité, conditions d'accueil parfois non adaptées... Un sentiment de frustration émerge à la fois des usagers qui peuvent estimer que leurs besoins ne sont pas pris en compte et des agents de l'administration qui peuvent avoir le sentiment de manquer d'autonomie et de moyens dans leur action.

MRIE – Mission Régionale d'Information sur l'Exclusion

Accès aux droits, quelles améliorations ?

Le rapport de la MRIE (Mission Régionale d'Information sur l'Exclusion de la région Rhône Alpes) intitulé « Accès aux droits, quelles améliorations ? » est le résultat d'une réflexion partagée associant institutions et groupes d'usagers. Les travaux ont donné lieu à vingt-deux propositions d'évolution de l'action publique qui appellent à une véritable réorganisation du système d'aide sociale.

Description de l'expérience

«Accès aux droits, quelles améliorations ?» est le résultat d'une réflexion partagée associant institutions et groupes d'usagers. La MRIE a inauguré dans cette recherche participative une nouvelle démarche «de connaître avec» qui revêt deux caractéristiques :

- **L'ancrage dans la parole et le vécu** des personnes afin que les problèmes observés partent vraiment de leur vie quotidienne et non de questionnements «descendants».
- Le **croisement de l'analyse des réalités vécues**, structurée avec l'appui de chercheurs, avec celle de responsables institutionnels et associatifs, pour aboutir à la construction conjointe de propositions et apporter ainsi de meilleures garanties de réussite dans leur mise en œuvre.

La recherche s'est déroulée sur deux années, en 2000 et 2001, au travers de trois étapes qui ont débouché sur un séminaire de travail en novembre 2001.

- Première étape : des groupes locaux composés d'usagers et de professionnels qui les accompagnent au quotidien ont repéré et décrit collectivement les difficultés de leur vie quotidienne. Des pistes de travail ont été dégagées de ce constat.
- Deuxième étape : des cadres institutionnels (CAF, CPAM, CRAM, CCAS, Conseils généraux...) et des responsables associatifs ont approfondi les pistes de travail de la première étape et ont fait des préconisations.
- Troisième étape : huit groupes d'usagers ont analysé les principales causes des difficultés d'accès à la protection sociale à partir des constats de la première étape, ils formalisent des propositions et étudient les préconisations de la seconde étape.

Un séminaire de travail en novembre 2001 a réuni les huit groupes d'usagers et trente responsables d'institutions sociales pour échanger sur l'analyse des causes des difficultés d'accès aux droits et pour construire ensemble des propositions. A l'issue de ce travail, ces propositions ont été présentées et débattues avec des décideurs (présidents, directeurs, élus).

Les travaux ont donné lieu à **vingt-deux propositions** orientées autour de **six thématiques** :

1. De nouvelles manières de communiquer.
2. Des lieux d'accueil différents et complémentaires.
3. Des intervenants aux côtés de personnes en difficulté dans leur accès aux droits.
4. Des rencontres régulières entre institutions, professionnels et personnes confrontées à des difficultés d'accès aux droits.
5. Des représentants des usagers.

L'ensemble des résultats ont été publiés en mai 2002 dans le rapport « Accès aux droits, quelles améliorations ? »³.

³ M.R.I.E – Accès aux droits quelles améliorations – Mai 2002

Objectifs

La démarche menée par la MRIE ne cherche pas à proposer une nouvelle réforme du système de protection sociale, elle propose de mener un travail systématique d'**observation et de veille** qui permette de le faire évoluer en fonction des réalités concrètes **vécues** par les personnes censées en être bénéficiaires. Pour Patrick Sauvage, directeur de la MRIE, *« d'une certaine manière, on peut considérer que les lois et leurs textes d'application ne pourront jamais répondre à tous les problèmes dans les moindres détails, surtout dans une société aussi mouvante, mais cela doit rendre les décideurs d'autant plus vigilants pour apprécier l'impact auprès de personnes confrontées aux risques d'exclusion, mais aussi les encourager à se donner les moyens de leur adaptation permanente »*⁴.

Partenariat

La dimension partenariale se retrouve dans la conception même du projet, il s'agit de réfléchir à l'adaptation des dispositifs publics avec les personnes mêmes visées par ces dispositifs et avec les personnes ayant à les faire appliquer. Au travers des différentes étapes, des groupes d'utilisateurs, des professionnels, des responsables associatifs, des responsables d'institutions sociales ont été amenés à échanger entre eux.

L'aspect partenarial constitue aussi une dimension importante des résultats de la recherche. Il se retrouve dans les six propositions d'amélioration des dispositifs existants :

1 - De nouvelles manières de communiquer utilisant un langage simple pour une information claire et partant des situations vécues pour une information utile.

« On n'est pas au courant. On ne sait pas se mettre au courant. J'ai payé mes impôts locaux alors que j'étais bénéficiaire du RMI. J'aurais pu avoir un dégrèvement mais je n'ai pas pris la peine de lire la feuille au dos. » Anissa [rapport p 99]

2 - Des lieux d'accueil différents et complémentaires pour s'informer et bien se faire comprendre, savoir s'adresser au bon interlocuteur avec les bons justificatifs pour un traitement rapide et efficace de sa demande, s'outiller afin d'**être en position de coopérer avec les institutions**.

« Chaque fois que je vais à la CAF, il y a une dispute. » Raja [rapport p 85]

3 - Des intervenants aux côtés des personnes en difficulté dans leur accès aux droits, qu'on peut mobiliser rapidement, **qui soient « à côté » sans être « à la place »**, qui soutiennent sans être « le passage obligé ».

« L'usure à devoir constamment faire valoir ses droits et la complexité des procédures renforcent le sentiment d'impuissance et rendent très difficile toute démarche auprès d'un guichet ou d'un intervenant social. » [rapport p. 88]

4 - Pour que l'urgence vécue ne renforce pas l'exclusion, permettre à l'utilisateur de bien connaître les aides existantes, accéder à une aide financière rapidement, être réellement pris en compte dans sa situation d'urgence et exprimer sa demande d'aide et de soutien.

« Des fois, avec les administrations, on a l'impression qu'on ne parle pas le même langage. Des fois, on essaye de s'expliquer mais des fois, c'est un mur, ça passe mal ; des fois, on est laissé pour compte. » Gérard [rapport p 92]

5 - Des rencontres régulières entre professionnels, institutions et personnes confrontées à des difficultés d'accès aux droits, pour échanger sur les problèmes rencontrés et les fonctionnements de chacun, pour **réfléchir ensemble sur ce qui doit changer** et comment chacun peut agir.

« Quand on va voir une assistante sociale, tout de suite on a peur, on pense : oh là, là ! elle va nous placer les enfants. » Sophie [rapport p 97]

⁴ Introduction du rapport Accès aux droits, quelles améliorations ?

6 - Des représentants des usagers quand sont données des réponses aux demandes d'aide, quand sont préparées et analysées les décisions prises en application d'un dispositif, quand sont débattues au sein des institutions des priorités d'action.

« *Défendre ses droits, c'est être sûr de soi. Pour cela, il faut connaître du monde.* ». Bruno [rapport p 102]

Concertation

Comme tous les projets menés par la MRIE, celui-ci a été engagé dans le cadre d'une démarche participative basée sur une consultation très large. De nombreuses associations (ATD Quart Monde, Economie et Humanisme, Secours catholique, Foyer Notre-Dame des Sans Abri,...), institutions (CPAM, CAF, CCAS, DRASS...) et collectivités locales (départements de l'Ain, Ardèche, Isère, Loir, Savoie, Haute-Savoie et municipalité) présentes dans la région Rhône Alpes ont été touchées par le projet⁵.

Difficultés et facteurs de succès

Vincent Plazy, directeur adjoint de la MRIE, et Mireille Flageul, consultante, ont cerné les principales difficultés et les moyens d'y répondre dans la partie « Perspectives » du rapport.

« [...] il était très difficile pour les personnes, sollicitées du fait de leurs difficultés à accéder aux droits, de **parvenir à s'exprimer facilement** : nombre d'entre elles intériorisent leur impuissance à agir sur leur situation et s'enferment alors dans la passivité. Lorsqu'on se sent sans utilité et sans place sociale, on ne peut plus être dans un rapport positif à la parole, on ne peut plus se « dire » aux autres ».

Pour éviter cet écueil, « *la méthode choisie n'était pas, dans un premier temps, de faire travailler ensemble la population et les institutions, mais de passer par des étapes intermédiaires où chaque groupe a pu produire sa propre réflexion qui a été ensuite transmise aux autres* ».

Dans la prise de parole des personnes en difficulté, **deux écueils** ont été mis en valeur par les associations : « *celui de se limiter au seul témoignage et celui de rester dans la seule revendication. Ces deux attitudes n'auraient pas permis de construire une relation de coopération avec les partenaires institutionnels, nécessaire à l'objectif affiché d'associer la population à l'évaluation des politiques publiques* ».

« *L'analyse des causes des difficultés rencontrées s'est avérée comme une étape importante pour la co-production de propositions d'amélioration.[...] Chaque groupe d'usagers s'est saisie des situations rapportées et a analysé les principales causes des difficultés. [...] Contribuer au travail d'analyse a été porteur d'espoir pour les participants aux groupes et a rendu possible le partage de connaissance et la co-production de propositions associant des usagers et des responsables institutionnels.* »

Conclusion

Le travail de la MRIE a permis d'aboutir à de nombreuses propositions concrètes d'amélioration des dispositifs d'aide social existants et de poser avec acuité les enjeux et les limites du système actuel.

« *Les dispositifs en vigueur protègent mal les populations défavorisées face à l'insécurité et à la précarité qui marquent de plus en plus, non seulement le marché du travail, mais aussi la cellule familiale, voire les identités personnelles et collectives. [...] Notre système de protection sociale, initialement conçu en fonction de la figure du salarié à temps plein et en contrat à durée déterminée, est lui-même trop rigide et ne parvient plus à suivre les individus dans leurs parcours souvent discontinus, voire erratiques.*

Son caractère d'automatisme, qui correspond pourtant à un progrès par rapport aux procédures discrétionnaires de l'assistance, se retourne aussi contre des individus dont la singularité n'est pas prise en compte. D'où le recours à l'accompagnement et l'urgence, à des procédures plus

⁵ La liste complète des participants est présentée dans le rapport.

individualisées mais que les personnes ont tendance à percevoir comme une nouvelle forme d'assistance !»⁶

A ces enjeux, la MRIE ne souhaite pas apporter de réponse définitive mais contribuer à une réflexion fondée sur un travail d'observation et de veille qui permette de faire évoluer les dispositifs en fonction des réalités concrètes vécues par les personnes censées en être bénéficiaires.

Commentaires

Le travail effectué par la MRIE est particulièrement remarquable car il est parvenu à associer de manière équilibrée la connaissance du vécu des milieux les plus défavorisés, l'analyse des difficultés et la production de réflexions et de propositions communes avec les professionnels concernés.

Les propositions qui émergent du rapport ne sont a priori pas révolutionnaires. Beaucoup relèvent d'une meilleure communication de la part des institutions, de capacités d'écoute et d'accueil plus fortes, d'une action sociale plus proche des usagers et de capacité de réaction et d'action plus rapides. D'autres propositions paraissent plus profondément réformatrices en donnant un nouveau rôle aux usagers au travers de rencontres régulières avec des professionnels, voire par l'émergence de représentants des usagers.

Pourtant ces propositions, qui paraissent parfois anodines, sont profondément critiques sur le fonctionnement actuel de l'aide sociale : elles relèvent son incapacité à fournir un service public efficace et proche des usagers, elles mettent en exergue des dysfonctionnements, une grande complexité et une incapacité à fournir un accompagnement solidaire mais non ressenti comme coercitif. Le rapport de la MRIE appelle à une véritable réorganisation du système d'aide sociale.

Comme l'indique Patrice Sauvage, le rapport de la MRIE n'est qu'une « *première étape : il s'agit à présent de «mettre en musique», par des actions concrètes, les propositions issues de ce travail.* »⁷

⁶ Introduction du rapport Accès aux droits, quelles améliorations ?

⁷ Introduction du rapport Accès aux droits, quelles améliorations ?

Nancy Santé

Relation soigné/soignant : le croisement des savoirs.

Nancy Santé, programme de recherche-action sur la relation soigné/soignant, a permis de dessiner plusieurs pistes pour améliorer l'accès aux soins des personnes en situation de précarité. Malgré la création de la CMU, cette expérience relève aussi la persistance d'obstacles nombreux et difficiles à résoudre pour permettre l'accès de tous aux soins de santé.

Descriptif de l'action

Depuis plus de vingt ans, le Mouvement ATD Quart Monde à Nancy a effectué un investissement important dans la réflexion, la recherche et l'action sur la santé en milieu précaire. De nombreux partenariats ont été patiemment construits avec des militants Quart Monde, des professionnels de santé, des universitaires et des institutionnels.

En 1998, sous l'impulsion du service Ville Santé de la municipalité de Nancy, des associations ont recueilli, auprès des personnes avec lesquelles elles travaillaient, des témoignages concernant les conséquences de la précarité sur leur santé. De nombreux témoignages sous forme de textes, de dessins, de sculptures, de poésies... ont servi de base à une exposition grand public et à des temps d'échanges, à une brochure ainsi qu'à une table ronde avec des politiques et des responsables institutionnels. Ce groupe est devenu un véritable réseau de partenaires appelé « réseau santé-précarité », réunissant des personnes en situation précaire ayant un rôle d'accompagnateur, des associations travaillant en lien avec les populations en précarité, des professionnels de la santé, du social et des administratifs.

En 1999, la région Lorraine a lancé un Programme Régional d'Accès à la Prévention et aux Soins (PRAPS – 1999-2001) afin de permettre aux personnes en difficulté un accès au système de droit commun dans les domaines de la couverture sociale, de la prévention et des soins. Dans ce cadre, ATD Quart Monde a présenté **un projet de recherche-action sur la relation soigné/soignant**, fondé sur la création d'un groupe de réflexion composé de deux entités : une dizaine de personnes en situation précaire et une dizaine de professionnels de la santé et du social impliqués dans des actions de santé auprès de ce public.

La mise en œuvre de ce projet s'est déroulée du 8 décembre 2000 au 8 juin 2001. Deux groupes de personnes ont été constitués : des personnes en situation de précarité (groupe A), des personnes du secteur sanitaire et social (groupe B). Ces deux groupes se sont réunis de manière séparée puis de manière plénière. L'organisation de réunions séparées pour les deux groupes a permis les prises de parole de tous les participants. La réflexion a mûri lors de ces réunions et a préparé ainsi les réunions plénières. Dix réunions ont été organisées de décembre 2000 à juin 2001, huit réunions des groupes, personnes en situation de misère et professionnels, séparées, et deux réunions des groupes en formation plénière.

Parallèlement, deux groupes ont servi de référents : un groupe formé par le « réseau Santé – Précarité » et un groupe d'experts constitué par des personnes du Quart-Monde et des alliés ayant déjà depuis de nombreuses années réfléchi aux difficultés d'accès aux soins.

Objectifs

De manière générale, le projet visait à identifier et proposer des pistes pour améliorer la prévention et l'accès aux soins en étudiant plus particulièrement les aspects culturels de la relation soigné/soignant. En particulier, il s'agissait de :

- **Identifier les cheminements suivis** entre le moment où la demande d'actes et de gestes de santé est exprimée ou ressentie mais non formalisée, et le moment de sa réalisation ou de sa non réalisation.
- **Proposer des pistes d'amélioration** de la prévention et de l'accès aux soins de tous.

Le partenariat

La problématique même du projet Nancy Santé, comment construire une relation avec les professionnels permettant de faciliter l'accès aux soins pour les plus démunis, repose sur une dimension partenariale. Les discussions et les échanges ont ainsi permis de soulever plusieurs dimensions d'un partenariat possible en matière de santé.

Ces expériences de dialogue ont montré que la construction du partenariat demandait des efforts inégaux :

- Le principal obstacle à l'épanouissement de la dynamique des personnes n'est pas individuel mais socio-environnemental.
- L'effort demandé aux personnes en situation de précarité pour s'intégrer à une action est en général bien plus important que celui qui est demandé aux personnes bien insérées socialement. C'est pourquoi les organisateurs du projet ont tenu à mettre en avant les conditions psycho-affectives optimales pour permettre la libération de l'expression et du savoir des personnes en précarité.

La possibilité de construire un partenariat repose aussi sur la force individuelle de chacun : le croisement des expériences et des réalités vécues par les uns et les autres a permis à chacun de prendre conscience qu'il n'y avait pas de fatalité individuelle. Pour les uns, les difficultés rencontrées dans la mise en œuvre de politiques d'accès aux soins étaient un facteur commun autour duquel la réflexion et l'identité s'est cristallisée. Pour les autres, le parcours commun vers l'accès aux soins, les propositions travaillées ensemble, l'appartenance à un groupe lève le voile de la culpabilité et de la mésestime de soi, chacun a pu retrouver la fierté de son identité.

Enfin le partenariat repose aussi sur une dimension collective propre à chaque groupe.

- La conscience d'appartenir à un milieu qui connaît les mêmes difficultés renforce les capacités de regroupement pour partager une expérience commune, fondée sur des valeurs communes (dignité, justice, égalité). Le droit aux soins (dont l'accès aux soins est un élément) ne doit pas être subordonné à un quelconque statut social, professionnel ou culturel, c'est un droit fondamental de l'être humain. L'ensemble des dispositifs mis en place « pour » les personnes en situation de précarité est une mesure de justice sociale. Elle peut donc être revendiquée, discutée, amendée. C'est ce qu'ont exprimé les personnes en précarité. Grâce à leur regard du bas vers le haut, elles sont bien placées pour être « des experts sur les droits de l'homme » en désignant les aveuglements qui affectent l'ensemble de la société.
- Un mouvement semblable de regroupement a pu être observé de la part des professionnels de la santé. Ils ont été « surpris », « étonnés » de découvrir la communauté de leurs problèmes. Certains ont parlé du « décloisonnement » des professionnels de la santé et du social, peu habitués par tradition à se rencontrer et travailler ensemble.

Concertation entre les institutions, les associations, les administrations

Constitutive du projet, une réelle concertation avec le service municipal Nancy Ville Santé et Etudes et Développement, bureau d'études sociologiques, a permis une complémentarité entre les connaissances du terrain, de santé publique et d'analyse sociologique garantissant la prise en compte de l'intégralité de la parole de chacun.

Ce travail a par ailleurs été organisé dans le cadre du PRAPS, en partenariat avec le réseau « Santé – Précarités » coordonné par le service Municipal « Nancy Ville Santé ». Ce service a joué pleinement son rôle d'animateur santé et il a mis en place les éléments d'une collaboration fructueuse indispensable au bon déroulement du projet. Ce réseau constitue un outil de concertation et de coordination permettant d'associer de multiples partenaires : associations, mutuelles, organismes d'assurance maladie, hôpitaux, organismes professionnels; collectivités locales, services de l'Etat,.

Difficultés

A l'origine, lors de sa présentation, le projet a reçu un accueil négatif du groupe partenaire « Santé-Précarités ». Celui-ci craignait que ce soit surtout les professionnels qui prennent la parole, réfléchissent, et que le rôle des personnes en situation précaire se réduise à présenter leur vie, leurs difficultés dans une relation où les espaces de parole de chacun ne seraient pas égaux, ni respectueux de la parole de tous. La méthodologie mise en œuvre a permis de contrecarrer cet écueil.

Par ailleurs, le déroulement du projet a fait apparaître plusieurs limites à la mise en œuvre d'une dynamique d'interactions positives à l'intérieur des groupes :

- La bonne volonté des participants
- La mauvaise santé des membres du groupe A (plusieurs ont été hospitalisés durant l'étude)
- La participation entièrement bénévole, difficile à gérer pour les praticiens de la ville et les personnes qui viennent sur leurs congés
- La nécessité d'une personne qui porte la dynamique

Facteurs de succès

En revanche, plusieurs facteurs ont permis de favoriser le succès du projet :

- La construction ancienne d'un partenariat et d'un réseau en matière de santé
- L'existence d'une politique publique d'accès aux soins des plus défavorisés
- Le rôle fondamental de l'animation. La responsable de Nancy Ville Santé, qui a accepté cette fonction, a su être étonnée, amusée, valorisante, bref attentive et respectueuse pour deux groupes si différents.
- L'exigence du respect de la parole qui sous-tendait toute la démarche. Le fait de décrypter, de restituer et de soumettre à la validation les réflexions des participants a fait naître un climat de confiance et de respect mutuel qui a permis à chaque groupe de participer pleinement et justement.

Conclusion

Ce programme a permis un réel échange de savoir-faire et être et une appropriation par les participants de la réalité du quotidien de « l'autre ».

- La description des cheminements vers l'accès aux soins a mis en évidence la diversité des actions déjà menées sur le terrain de manière non formelles par les uns et par les autres et les limites de celles-ci. Le chemin à parcourir pour les deux groupes reste ardu et demande **un travail réel sur les représentations**.
- Plusieurs pistes pour améliorer l'accès aux soins des personnes en situation de précarité ont été identifiées regroupées en trois catégories :

La première concerne **les biens relationnels qui créent les conditions de la rencontre** entre deux mondes. Les aspects culturels intervenant dans la relation « soignant –soigné » se sont révélés extrêmement importants pour les participants. La confrontation des propositions des deux groupes montre qu'il y a convergence parfois, mais plus souvent opposition entre ces deux mondes que sont celui des « patients » et celui des « professionnels », ce qui a semblé à tous être un élément de frein à l'accès aux soins. Les personnes en précarité dont les conditions de vie sont souvent difficiles nous ont révélé avec force ce qui peut être présent ou latent dans la société tout entière. De même, les professionnels nous ont confié que, face aux personnes en situation de précarité, ils sont davantage conscients des écarts qui peuvent exister entre le soignant et le soigné. Les attentes des uns par rapport aux autres mettent en évidence que souvent ces deux groupes sociaux vivent avec des images, des représentations des uns sur les autres. Les pistes qu'ils ont développées ensemble à partir de ces constatations concernent quatre domaines : le jugement et le regard, la définition de l'urgence, les

conditions d'un accueil favorable et enfin des remarques concernant la prévention. Ces éléments pourraient contribuer à une meilleure compréhension mutuelle.

D'autres pistes concernent le **développement d' « interfaces » entre le soignant et le soigné**. Lors des constats des cheminements, la présence ou l'absence de personnes, institutions, dispositifs ou outils est apparu comme aidant ou empêchant le soin de se réaliser. La santé concerne la personne dans tous ses aspects et déborde souvent le cadre strict du soin « technique ». Si certaines améliorations sont nécessaires sur le plan interpersonnel, d'autres « interfaces » peuvent aussi y contribuer.

Enfin, il y a des **pistes techniques et administratives**.

- L'identification des personnes en situation de précarité doit être banalisée tout en donnant aux professionnels le maximum d'informations possibles ; la nécessité de créer des procédures claires et simplifiées pour permettre une prise en compte de la totalité des soins, de faciliter les procédures d'ouverture de droits et de couverture CMU, l'obstacle du prix de nombreux produits (lunettes, verres, prothèse dentaire et orthodontie, certains médicaments, les semelles orthopédiques...) qui restent peu accessibles aux personnes ayant la CMU ; les surcroûts de travail que donnent les personnes en situation de précarité pour les professionnels et qui doivent être financés du moins reconnu comme facilitant le soin.
- Des pistes autour du concept de mutualisation : reconsidérer l'assiette de prise en compte pour l'octroi de la CMU, négocier les couvertures mutuelles proposées aux personnes à faible revenus n'ayant pas droit à la CMU (avec un tiers payant obligatoire, et une prise en charge négociée des soins coûteux), harmoniser les politiques et les diagnostics entre les différentes structures (médecine du travail, CPAM pour les accidents du travail et la maladie professionnelle, COTOREP, aides au reclassement...), harmoniser les procédures sur toute la France ainsi qu'entre les différents régimes.

Commentaires

Cette expérience s'inscrit dans le cadre des co-formations entre personnes issues de la misère et les professionnels sur le modèle de Quart Monde Partenaire. Elle permet de décrire de manière intéressante les freins à l'accès aux soins des personnes les plus défavorisés et les moyens à mettre en œuvre pour permettre l'accès aux soins de tous. En ce sens, Nancy Santé approfondit et complète Quart Monde Partenaire en proposant sur un domaine précis des pistes concrètes et possibles d'amélioration.

Reste que cette expérience relève aussi la persistance d'obstacles nombreux et difficiles à résoudre pour permettre l'accès de tous aux soins de santé malgré la création de la CMU. Parmi ceux-ci, on notera :

- L'insuffisance du remboursement du prix de nombreux produits (optique notamment) ou de certains soins (dentaires en particulier).

- Une prévention insuffisante, les personnes les plus défavorisés ont le plus souvent recours de manière ultime aux soins hospitaliers lorsque leur situation physique ne leur permet plus d'attendre.

- Des barrières psychologiques qui freinent le recours à un médecin par les personnes défavorisés même si la CMU a, en théorie, résolu les problèmes de remboursement de soin.

Au-delà des mesures générales, seule l'organisation concrète des soins au niveau local peut contribuer à lever ces obstacles. Une organisation des soins adaptée à tous relève donc du partenariat, de la concertation entre les administrations publiques et les réseaux professionnels engagés sur le terrain.

Quart Monde Partenaire

Quand le Quart Monde et les professionnels se forment ensemble.

*Piloté par l'Institut de Recherche et de Formation aux Relations Humaines du Mouvement ATD Quart Monde, le **programme Quart Monde Partenaire est un projet de recherche/action/formation qui a permis de croiser les savoirs de militants issus du monde de la misère et de professionnels dans différents domaines.** Quart Monde Partenaire montre avant tout l'importance de la formation des professionnels de différents domaines d'activité à une meilleure connaissance de la situation des personnes en situation de précarité. Cette connaissance des difficultés, des cheminements vécus par ces personnes permet ensuite aux professionnels de mieux ajuster leur action aux besoins de ces publics. Inversement, pour les militants, ce partage des savoirs avec des professionnels a aussi été l'occasion de mieux comprendre la logique du système d'aide et de sortir d'une relation d'infériorité pour évoluer vers un statut d'égalité.*

Descriptif de l'action

Piloté par l'Institut de Recherche et de Formation aux Relations Humaines du Mouvement ATD Quart Monde, le programme Quart Monde Partenaire fait suite à Quart Monde-Université, dont l'objet, de 1996 à 1997, était l'instauration de nouvelles formes de dialogue social, par la reconnaissance du savoir des personnes vivant dans l'extrême pauvreté.

Les relations entre les populations en grande difficulté et les institutions et professionnels en contact avec elles sont rendues difficiles par les malentendus et incompréhensions réciproques. Les personnes concernées s'en trouvent confortées dans un sentiment d'exclusion et parfois privées des aides ou des services auxquels elles peuvent prétendre pour elles ou pour leurs enfants. Dans leurs contacts avec les professionnels, elles se sentent parfois méprisées, leurs avis n'étant apparemment ni écoutés ni pris en compte, et les échanges étant souvent conflictuels. De son côté, l'efficacité des professionnels et des institutions s'en trouve diminuée et les mesures qu'ils sont amenés à prendre, dans l'intérêt même des populations, risquent de manquer leurs objectifs. Les professionnels ont souvent le sentiment que leur intervention n'est pas comprise ou se heurte à de la mauvaise volonté, voire à une opposition brutale.

C'est dans cette optique et en s'appuyant sur l'acquis de Quart Monde-Université que le Mouvement Atd Quart Monde a engagé en 2000 un nouveau **projet de recherche action-formation**, franco-belge, basé sur les interactions entre deux types de savoirs, d'action et d'expérience, soutenues par le savoir scientifique:

LE SAVOIR D'ACTION	LE SAVOIR D'EXPERIENCE	LE SAVOIR SCIENTIFIQUE
de 16 professionnels de différents domaines tels que : enseignement, logement, santé, travail social, justice, police, petite enfance, formation professionnelle...	des 22 militants du refus de la misère dont 16 personnes issues ou vivant en situation de misère, 3 alliés et 2 volontaires, et un militant d'une autre association.	- Acquis du croisement des savoirs de Quart Monde Université - A certaines étapes du programme, conférences et interventions d'universitaires

QUART MONDE PARTENAIRE

Les dif... soutenus par une équipe pédagogique composée d'un responsable coordinateur, de deux universitaires, de deux conseillers pédagogiques volontaires permanents ATD Quart Monde et d'un évaluateur. L'apport de l'équipe pédagogique est essentiel, il permet d'éviter un durcissement trop grand des relations entre professionnels et militants, elle est indispensable pour une compréhension réciproque.

Concrètement, le programme de co-formation s'est déroulé sur 18 mois, de mai 2000 à décembre 2001 :

- Cinq sessions résidentielles au Centre International du Rocheton à Melun, de trois jours, rassemblèrent tous les acteurs.
- Entre les séminaires, les acteurs ont travaillé en sous-groupes sur des thématiques déterminées.
- Chaque participant a fourni un travail personnel.
- Les participants assistent aux Universités Populaires et quelques-uns sont intervenus en tant que formateurs dans des instituts de formation.
- Un conseil d'orientation s'est réuni une fois par trimestre pour suivre et examiner le processus et le contenu de la co-formation ; il est composé de représentants :
 - de ministères concernés par la mise en œuvre des résultats,
 - d'institutions engagées dans le programme,
 - des universités collaborant au programme,
 - de l'Institut de Recherche et de Formation d'Atd Quart Monde.

Objectifs

Des professionnels impliqués dans la formation initiale et permanente et des militants du refus de la misère ont ainsi vécu une **expérience de co-formation**, dont l'ambition était, d'une part, **d'identifier les conditions favorisant l'interaction positive entre personnes en difficultés et professionnels et, d'autre part, les compétences à acquérir.**

Au début de ce programme, chaque participant a signé **un protocole d'accord** définissant les objectifs de travail :

- Identifier, nommer et formaliser les savoirs d'action des deux groupes d'acteurs dans la lutte contre l'exclusion.
- Organiser le croisement de ces différents savoirs d'action.
- Identifier et déconstruire les différentes représentations croisées des différents acteurs pour se préparer au dialogue.
- Identifier et nommer les points clés du partenariat et les risques de blocage ou de malentendu.
- Identifier dans l'expérience des participants les compétences clés mises en œuvre par les uns et les autres pour réussir le partenariat.

Par ce programme de co-formation, Quart Monde Partenaire teste aussi l'application de l'article 151-I de la **loi relative à la lutte contre les exclusions** votée en 1998 :

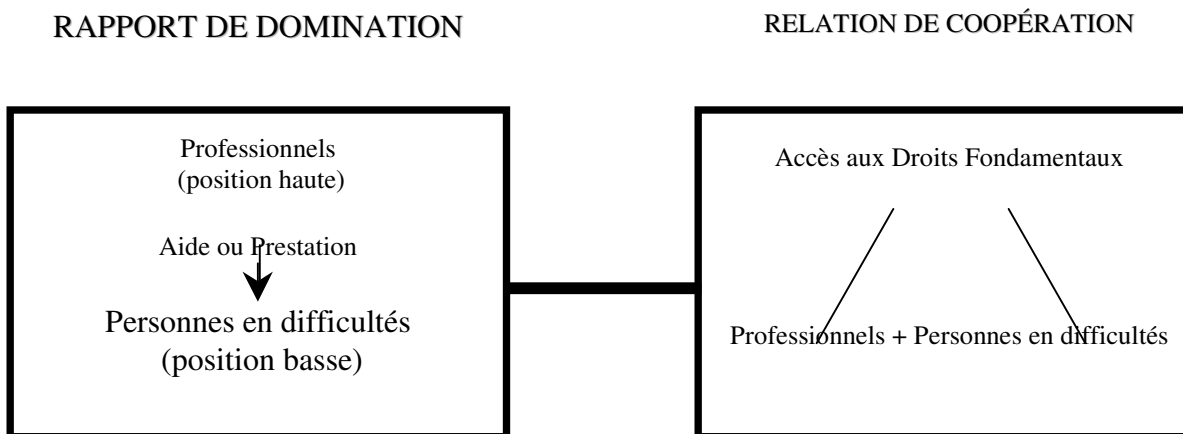
« Les établissements de formation sociale doivent former à la connaissance du vécu des personnes et des familles très démunies et à la pratique du partenariat avec elles. Cette formation doit être dispensée, non seulement aux travailleurs sociaux, mais à l'ensemble des professionnels et des bénévoles engagés dans la lutte contre l'exclusion. »

A ce titre, l'enjeu de Quart Monde Partenaire était capital : expérimenter et lancer les bases d'un type de formation absolument original qui réponde à l'impératif déterminé par la loi.

Le partenariat

1 /^o Le partenariat s'exprime d'abord dans le déroulement du programme

Celui-ci commence par la production des récits d'expérience de chaque participant, ceux-ci ont constitué un « corpus » sur lequel ont été travaillées les interactions entre professionnels et personnes en difficultés. Ci-dessous un schéma représente la problématique du programme Quart Monde Partenaire :



Le professionnel dispose du pouvoir et s'en sert pour fournir à la personne une aide ou une prestation

Le professionnel et la personne recherchent ensemble les moyens d'accéder aux droits

Grâce aux vigilances de l'équipe pédagogique dans l'accompagnement méthodologique de la co-formation, les acteurs-formateurs ont réussi à répondre aux questions qu'ils ont eux-mêmes élaborées à partir des récits d'expérience de la vie quotidienne, en croisant leurs savoirs. Voici, à titre d'exemple, quelques pistes simplifiées issues de ces travaux :

GROUPE LOGIQUES INSTITUTIONNELLES / LOGIQUES DE LA PERSONNE :

Comment faire pour prendre en compte les logiques de chaque acteur et faire évoluer ces logiques pour développer et renforcer le partenariat ?

Il est ressorti des discussions qu'il était nécessaire, d'une part, de mettre la personne en difficultés et son projet au centre de toute décision, et d'associer les intéressés à l'élaboration de la décision. Et, d'autre part, de renforcer le partenariat entre institutions et associations de lutte contre la pauvreté.

GROUPE CONNAISSANCE, REPRESENTATIONS :

Comment bâtir une connaissance partagée sur la grande pauvreté qui transforme les pratiques ?

En faisant évoluer les représentations, en mettant en dialogue les cadres de référence et en confrontant les sources de connaissance, répondra le groupe.

GROUPE NATURE DE LA RELATION :

Comment améliorer la relation entre professionnels et personnes en difficultés ?

Dans la relation, il y a beaucoup d'éléments invisibles importants à identifier pour comprendre la nature de la relation. C'est en travaillant sur les peurs des uns et des autres, en précisant les responsabilités et les attentes de chacun, en rendant le langage compréhensible pour tous, en prenant

en compte le rapport au temps de chacun, que la relation de pouvoir se transformera en relation de coopération pour l'accès effectif aux droits fondamentaux de tous dans l'égalité.

GROUPE PARTICIPATION, ETRE ACTEURS ENSEMBLE :

A quelles conditions, chacun, et en particulier celui qui vit la misère, peut-il s'impliquer et participer pleinement à la vie de la société dans tous les domaines ?

La première condition pour que des personnes qui vivent en situation de grande pauvreté puissent participer est que des personnes solidaires aillent à leur rencontre. La seule satisfaction des besoins matériels ne suffit pas à donner de l'élan à une vie. Il ne s'agit pas seulement d'avoir plus, mais d'être davantage acteur de sa propre vie et acteur avec d'autres. **Il ne s'agit pas tant de s'intégrer à la société que de participer à sa transformation.**

GROUPE INITIATIVES ET PRISES DE RISQUE :

Comment faire pour que les initiatives et les risques pris de part et d'autre interagissent de façon constructive ?

Il apparaît que c'est en reconnaissant les risques pris par les autres, en se regroupant pour être légitimé par un groupe, en prenant appui sur ses propres valeurs fondamentales et respectives et en osant la confrontation. Alors les initiatives prises et les risques encourus peuvent être porteurs d'innovation.

2 /° Le partenariat s'exprime aussi dans la modification des relations à l'intérieur du groupe

Progressivement, une dynamique des relations, favorisée par la convivialité des rencontres hors des séances de travail, se met en place. La confrontation des points de vue et des expériences des groupes d'acteurs permet en définitive de créer des relations fortes.

3 /° Il s'est exprimé enfin dans les différents types d'apprentissage que les participants ont retiré de cette expérience.

- **Des apprentissages méthodologiques** qui portent sur les démarches utilisées et les comportements à promouvoir dans les échanges, comme par exemple le travail sur le langage (développer des capacités de rigueur, de clarté, d'explicitation du sens des mots) ou l'écoute (entendre aussi à travers les paroles l'expression d'une logique sous-jacente de la pensée personnelle et collective à la fois).
- **Des apprentissages de contenu** qui concernent tout autant les transformations intérieures cognitives et affectives des participants que les acquis plus formalisés. Ainsi plusieurs militants opèrent un travail de clarification de leur vie passée ou gagnent de l'assurance, plusieurs professionnels prennent conscience du fossé qui existe entre eux et les militants. De manière commune, chaque participant découvre les cadres de référence que la vie et l'engagement professionnel ont instauré et les logiques d'action des uns et des autres.

Difficultés

Les participants au programme se confrontent à plusieurs difficultés dans la rencontre et le dialogue entre professionnels et militants.

- Une première difficulté concerne le langage. Les mots ne sont pas que des mots, ils traduisent des représentations de l'autre, de ses propres représentations, de ses pratiques.
- La proximité de professionnels, pour un temps limité, qui par ailleurs sont susceptibles d'intervenir dans la vie quotidienne des militants Quart Monde, et les risques qu'ils sont susceptibles de constituer pour leur milieu rendent difficile l'instauration de relations de confiance. Peut-on dialoguer sereinement aujourd'hui avec celui ou celle qui représente une institution qui peut menacer demain ma vie de famille ou celle de mes proches ?

- Une sorte de chassé-croisé se crée : les acteurs-professionnels se présentent avant tout comme des personnes alors que les acteurs-militants les voient avant tout comme des professionnels. A l'inverse, les acteurs-militants se présentent avant tout comme des militants alors que les professionnels les considèrent d'abord comme individus.

Facteurs de succès

Les tensions peuvent difficilement se dissoudre sans l'équipe pédagogique. Outre sa fonction de conception et d'ajustement des démarches du programme aux objectifs, son rôle est aussi d'être garant que la parole des militants ait pu être entendue et comprise, de dénouer les blocages quand ils se créent et de réguler le déroulement du programme.

Conclusion

Il est ressorti que la rencontre des uns et des autres était moins qu'évidente, mais au-delà des interactions entre les groupes d'acteurs, un acteur du programme en a pourtant retiré ceci : « *On s'est confrontés, c'est vrai, mais c'est un mal nécessaire. La confrontation est constitutive d'un programme comme le nôtre.* » De plus, l'équipe pédagogique a soutenu cette dynamique par la démarche du programme et a permis aux militants d'aller au bout de leur pensée dans ces confrontations. Ceci a suscité des prises de conscience de part et d'autre qui ont produit des changements dans la connaissance des uns et des autres, des apprentissages réflexifs.

A terme, cette expérience doit permettre d'**élaborer une démarche de formation qui pourra être utilisée en formation initiale et continue des professionnels**. Elle peut aussi déboucher -c'est un espoir- sur la création d'un institut de formation ouvert à tous les citoyens qui reprenne les idées et la démarche du Père Joseph Wresinski, **lieu d'une co-formation citoyenne, avec la participation et la contribution de personnes très démunies**, dans le but de détruire la misère.

Bien qu'inscrite dans l'article 151 de la loi d'orientation contre les exclusions, l'esprit de telles formations ne se manifeste pas encore en acte : une réelle prise de conscience s'opère chez de nombreux professionnels, qui se sentent pourtant perdus quant à sa mise en pratique. En conséquence, dans bien des lieux, des acteurs institutionnels et professionnels de la lutte contre l'exclusion se tournent vers le Mouvement ATD Quart Monde pour solliciter son intervention en tant qu'« expert » dans les formations qu'ils organisent. Le Mouvement ATD Quart Monde insiste sur le fait que les formateurs doivent se former eux-mêmes à la connaissance mutuelle et à la pratique du partenariat avec les milieux de la grande pauvreté. Le programme Quart Monde Partenaire a offert une telle **opportunité de réciprocité dans la formation**.

Commentaires

Quart Monde Partenaire montre avant tout l'**importance de la formation des professionnels** de différents domaines d'activité **à une meilleure connaissance de la situation des personnes en situation de précarité**. Cette connaissance des difficultés, des cheminements vécus par ces personnes permet ensuite aux professionnels de mieux ajuster leur action aux besoins de ces publics.

Le processus développé dans le programme est à la fois riche et lourd pour parvenir à un résultat important, comme le soulignent les différentes contributions des groupes. Il importe maintenant de faire connaître ces acquis pour les faire vivre dans le milieu de formation. Mais quelles sont aujourd'hui les volontés de reprendre ce travail, d'intégrer les personnes concernées d'une façon ou d'une autre dans une action de formation ? Comment aller au-delà d'une dynamique portée par le milieu associatif ? Dans le même sens, quelle place peut être donnée aux militants luttant contre la misère dans une telle perspective, donc comment reconnaître le travail déjà effectué par ceux qui ont participé au programme ? Le processus de mise en forme de leur savoir et de confrontation de celui-ci avec d'autres formes de savoir mérite reconnaissance de la société, ne serait-ce que pour les exigences fortes que ces militants ont vécues et pour la compétence qu'ils ont acquise. Comment ces militants peuvent-ils poursuivre le travail entrepris pour que des actions se développent concrètement, en étant rémunérés pour leurs activités ?

Réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement des familles :

La Parenthèse

Renforcer la parentalité et le lien social entre les familles.

La Parenthèse, réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement des familles, mis en place par le CCAS d'Avignon, s'est constituée pour répondre à l'isolement de plus en plus fort de certaines familles en difficulté et à la dégradation du tissu de solidarité à l'intérieur du quartier de La Rocade. Autour d'un lieu de rencontre développé sur le lieu de l'ancienne halte-garderie, La Parenthèse s'efforce d'offrir un espace sur la petite enfance permettant aux familles d'échanger avec d'autres parents, de se conforter mutuellement, d'élaborer ensemble des réponses pour l'éducation des enfants.

Description du contexte

La Parenthèse est née de la conjugaison de plusieurs facteurs. Mais, essentiellement, ce projet n'a été rendu possible par les acteurs/promoteurs (travailleurs sociaux et institution) qu'à partir de l'acceptation d'une possible transformation de leur regard et, par voie de conséquence, de leurs pratiques en matière de « réponses » aux « besoins » d'une population locale.

Le Centre Social de la Rocade, géré par le CCAS de la Ville d'Avignon, avait ouvert, il y a de nombreuses années, une halte-garderie. La fréquentation de ce lieu de garde était en « chute libre » depuis 1995 (baisse des $\frac{3}{4}$ entre 95 et 99). Les raisons d'un tel désinvestissement du lieu posaient question. La fermeture était envisagée. Au point de « confluence », la direction du CCAS a mis à disposition un agent (éducatrice de jeunes enfants), missionné pour entreprendre une étude, dans la mouvance de ce qui était alors émergent dans le contexte du travail social : le soutien à la fonction parentale. Y avaient-ils de « nouveaux » besoins non exprimés ?

Cette étude, menée sous la forme d'une observation de terrain, a fait apparaître, entre autres, une forte convergence de facteurs mettant en avant une « thématique » principale : l'isolement. Cette thématique ne pouvait être abordée dans son ensemble. L'observation s'est concentrée autour du Centre de Loisirs (maternel en particulier, enfants 3-6 ans) et de l'action « Atout » (conseils sur la présentation, la coiffure).

La thématique de l'isolement, sur cet axe, recouvrait plusieurs niveaux, interagissant :

- L'isolement compris comme *déliquescence du lien social* (pour partie liée à la configuration de l'architecture en « enfilade » des bâtiments qui composent le quartier, à leur situation « en bordure » de rocade ; pour partie à des phénomènes socio-économiques de paupérisation et précarité (difficultés de voisinage, solitude...), qui oblige à placer le regard au cœur d'une complexité des situations.
- L'isolement *endogène* : de l'isolement naît l'enfermement et la recherche de protection qui isole davantage (repli sur soi...).
- L'isolement *culturel* : comme manifestation d'une rupture dans la transmission d'un mode de vie adapté à une société. Les questions quotidiennes deviennent source de distanciation sociale du simple fait qu'elles ne trouvent pas à se confronter avec une « échelle de normalité » sociale (relation parent/enfant, homme/femme, compréhension de l'autre...). Un phénomène qui autorise à formuler des craintes sur le développement du potentiel de socialisation de la cellule familiale, lorsqu'elle se trouve dans l'impossible appui sur des ressources internes. Cet isolement culturel pouvant se compliquer de « différents culturels » liés aux origines géographiques de provenance (Nord de la France, Maghreb...).

A cet isolement de la population, il convient d'ajouter une réelle difficulté, exprimée par certains travailleurs sociaux, d'entrer en relation avec les pères.

La diminution de la fréquentation de la halte-garderie semblait être le révélateur d'un phénomène plus global : celui **d'un isolement croissant des familles et de la dégradation du tissu de solidarités** à l'intérieur du quartier de La Rocade. La définition d'un nouveau projet pour la

Parenthèse devait donc se faire dans une orientation plus large visant à **faciliter la socialisation des familles** en permettant à celles-ci d'investir des lieux publics. Peut-être ne fallait-il plus envisager une réponse de service en direction des enfants, mais plutôt fallait-il faire une place différente aux parents pour qu'ils puissent vérifier qu'un lieu public, adapté et aménagé leur était proposé pour contribuer au bon développement de leurs jeunes enfants. Convoquer les parents à une place de réappropriation d'un lieu qui leur était destiné.

Objectifs

A partir de ce constat, un nouveau projet a été élaboré autour de trois axes :

- **Ouvrir un lieu de rencontre** en utilisant le jardin de l'ancienne halte-garderie et l'espace enfant du centre social (pendant quatre demi-journées par semaine et, une fois par mois, le samedi) pour tout adulte en situation de responsabilité parentale. Facile d'accès, cet espace/temps permettrait aux adultes **de rompre** avec l'isolement et le face-à-face avec leur enfant ; **d'échanger** avec d'autres parents ; de **se conforter** mutuellement comme parents devant faire face à de nouvelles fonctions ; **d'élaborer** ensemble des réponses, pour l'éducation des enfants, pour s'ouvrir à l'environnement... Les parents sont inscrits comme véritables acteurs de l'évolution de l'action.
- **Développer un travail solide de reconnaissance mutuelle par/avec** les institutions, associations ou services en relation avec les familles de jeunes enfants pour faciliter à toutes l'accès au «déjà existant» (ponctuel, événementiel, ou régulier). Organiser également des sorties de découvertes, pique-nique, activités aquatiques...pour encourager la dynamique du dehors, d'aller vers...
- **Proposer un lieu ressource de documentation** pour faciliter l'accès et la diffusion auprès de tout un chacun (parents et professionnels) d'écrits, de textes de référence sur la parentalité, la famille, son évolution...Ce troisième axe émanant d'une volonté d'aiguiser la curiosité des uns et des autres pour participer à l'ouverture recherchée, à de nouvelles compréhensions, dans une dynamique d'échanges de savoirs.

Ce nouveau lieu de rencontre devait permettre de :

- **Soutenir le lien d'attachement** parent/enfant par un accueil convivial.
- **Rompre l'isolement** des jeunes parents, notamment les jeunes mères, habitant le quartier pour une aide à entreprendre une démarche de socialisation et d'ouverture sur l'extérieur.
- **Créer une dynamique** dans laquelle les parents puissent (re)prendre confiance en eux, s'entraider et se soutenir mutuellement.
- **Valoriser les solidarités** de voisinage.
- **Mettre à la disposition** du public divers outils d'information et de documentation susceptibles de favoriser la curiosité, le désir d'apprendre, l'ouverture sur l'extérieur et le rapprochement entre parents et professionnels.

Le fonctionnement, sur la base d'une « alliance/partenariat » avec les parents

L'accueil, l'écoute, l'échange sont la base des moments passés ensemble. La charte des réseaux « d'écoute d'appui et d'accompagnement à la fonction parentale » (mars 1999) fait référence.

Rendre le jardin accessible à tous ceux qui le souhaitent, c'était signifier la priorité de l'accueil, de l'écoute des besoins des parents, de la relation, sur les contraintes administratives de cadre et de législation. Ainsi des parents, avec ou sans enfants, sont accueillis. Il y a toujours autant d'adultes que d'enfants à La Parenthèse. Les parents viennent de leur propre initiative, s'installent selon leur convenance dehors ou dedans, parlent entre eux et/ou jouent avec leurs enfants, boivent le café, se donnent des informations, s'organisent pour des déplacements, échangent leurs adresses ou des services... Les agents de lien social ne posent pas de questions. L'attitude première de l'équipe est de veiller à respecter le parent dans son rôle en faisant référence à la place de chacun. Cette exigence induit des règles simples de comportements (respect : ne pas « dire » sur l'autre ; différenciation : un

enfant ne peut pas prendre le jouet utilisé par un autre...) et d'organisation (se situer, trouver une place : les jeux de dedans ne vont pas dehors...). Ces règles n'étant applicables qu'assorties d'une souplesse intuitive, « au jugé ». Ce cadre paradoxal (de rigueur et de souplesse) nécessite une « supervision » et le questionnement d'une analyse des pratiques. Il n'y a pas de simplicité qui ne soit l'objet d'un traitement complexe (dans lequel la définition, entre autres, de la place des professionnels, pour essentielle qu'elle soit, n'est pas évidente : éducatrice/animateur/agent de lien social/coordination. Les professionnels sont repérés par les familles comme garants d'un lieu public accessible à tous. A la Parenthèse, par souci du respect mutuel que chacun est invité à se porter, il y a des choses que l'on ne dit pas, qu'on ne fait pas (jugement, violence verbale, etc.).

Il se dégage un grand plaisir pour les uns et pour les autres de fréquenter ce lieu du fait de la qualité de relations entre adultes qui ne se connaissaient pas. Cette potentialité issue des nouvelles relations humaines créées trouve son aboutissement dans la possibilité pour les plus fidèles de s'engager à accueillir les nouveaux venus, même en l'absence des professionnels.

Concertation entre les institutions, les associations, les administrations

La concertation s'est développée le plus possible en interne avec les différents services du CCAS. Elle s'est inscrite d'abord à travers la participation des familles aux activités du Centre Social, hôte de la Parenthèse (Café des parents, sorties culturelles et de loisirs). Elle s'est exprimée aussi par les complémentarités avec le Centre de Loisirs maternel, avec qui la réflexion sur l'enfant et sa famille est partagée. Partenariat également avec l'action Atouts, qui offre une série de prestations et conseils sur sa présentation (coiffure, esthétique, atelier vestimentaire, communication, relaxation), «*que ce soit pour un entretien d'embauche, aller travailler, mettre en valeur son image, ou tout simplement se sentir bien*».

En externe, le partenariat s'est exprimé par de nombreux contacts avec des associations et des services du secteur Sud de la ville : pôle enfance sud, écoles maternelles, association des travailleuses familiales, Centre Médico-Social, planning familial, centres sociaux voisins...

Pour ne pas être un lieu de réponse à tout, ce partenariat de reconnaissance qui s'est opéré dans les premiers mois d'ouverture a évolué vers un partenariat de complémentarité. C'est en faisant état de nos limites que nous pouvons nous reconnaître partenaires.

Difficultés

La reconstitution progressive du lien social avec et entre les familles s'est faite progressivement, après que plusieurs difficultés aient été surmontées, notamment :

- Enraciner la simplicité de l'action dans la complexité des paramètres extérieurs qui pourraient « parasiter » l'essence du projet. C'est le paradoxe de devoir traduire en terme simple, en acte du quotidien, le sens profond de la considération à porter à chacun, dans le lien, toujours en tension, de sa relation avec les autres, individuellement (je/tu, toi/moi, toi/lui,...) et collectivement (je/vous, tu/eux, toi/nous...).
- Déstabilisation dans la définition de notre poste de travail : où, jusqu'où, pourquoi, jusqu'à quand...
- Difficulté de la co-gestion de l'espace avec deux autres activités centrées sur l'enfant (crèche familiale, centre de loisirs maternel) : contraintes administratives et légales de chacun à respecter.

Facteurs de succès

La transparence est un facteur essentiel d'efficacité dans l'action avec les parents, il faut informer les parents de tout ce qu'on fait et de qui l'on est. C'est au nom du respect dû à chaque famille dans son fonctionnement, son histoire, son rythme, que se vérifie la confiance parents/professionnels autour de l'enfant.

Accepter le « rien faire » comme condition d'un possible « être présent ».

Garantir un lieu de créativité dans la vérité de ce que chacun est (et non pas celui qu'il faut être pour avoir légitimité à être là ; lieu dans lequel le paradoxe de la prise en considération du mensonge « nécessaire » est possible).

L'évolution de l'action doit son ancrage actuel au suivi effectif du projet initial par un comité de pilotage **multipartenarial** (ville, CAF ; DDASS ; conseil général).

Conclusion

Le succès de l'action entreprise à la Parenthèse se traduit d'abord en termes quantitatifs par la mesure de fréquentation du lieu qui n'a pas cessé de croître. Il se traduit aussi en termes qualitatifs par l'évolution des relations entre les professionnels et les parents et trouve son sens ultime dans la prise de responsabilité de parents entre eux.

Commentaires :

Ce n'est jamais gagné : pour rester dans une relation de confiance, il faut garantir en permanence le respect et gérer au quotidien les frictions et les difficultés dans les relations humaines.

Tout est dans la qualité de l'apport de chacun : il faut donc donner à tous les moyens de s'exprimer, car le brassage est riche, mais il est difficile. Cela nécessite de repérer et de reprendre les situations humiliantes, d'établir et de maintenir des relations de qualité fondées sur des valeurs de confiance et de solidarité.

Pouvoir s'appuyer sur le temps : certains parents viennent une fois et ne reviennent pas, d'autres reviennent, parfois longtemps après. « *Pourvu que cela dure longtemps* », disent les parents qui savent combien ils ont besoin de temps pour venir à bout des aléas de leurs vies. La ténacité est nécessaire aux parents comme aux travailleurs sociaux pour réussir.

Val Services, Régie de Quartier du Val Fourré

Restaurer le lien social dans les quartiers et favoriser l'insertion par l'emploi

L'action menée par Val Services, Régie de quartier du Val Fourré à Mantes la Jolie, montre comment l'organisation d'une activité dans un quartier en difficulté peut être élaborée, non seulement pour, mais avec les habitants. Cette participation des habitants à l'entretien de leur quartier a eu des effets très positifs en matière de lien social et de respect des espaces publics. L'action emploi de Val Services révèle aussi que l'insertion professionnelle des personnes en difficulté ne peut se faire que sous certaines conditions : accorder un revenu qui permette à ces personnes de traduire leur reprise d'activité par une amélioration concrète de leurs conditions d'existence, assurer un accompagnement global de la personne pendant sa période d'insertion mais aussi lors de sa sortie vers un emploi « normal ».

Description

Une régie de quartier est une association loi 1901 constituée par des représentants des collectivités locales, des logeurs et des habitants. Elle élabore un projet de gestion urbaine des quartiers grâce à la mobilisation des habitants et à l'implication de la ville et des logeurs. La première fonction des régies est l'entretien de la ville : elles proposent des prestations de nettoyage, d'entretien, d'embellissement de la ville. Là où la gestion de la ville ou du quartier est bien assurée, une régie n'a pas ou guère de raisons de s'implanter. Habituellement, une régie s'installe, appelée par une ou des carences constatées ou prévisibles dans la gestion urbaine.

La crise de l'emploi est par ailleurs encore très présente dans les quartiers d'habitat social où sont implantés les Régies. Aussi, les régies proposent des emplois qui conduisent à une réelle insertion, tout en s'inscrivant dans un projet plus global, celui de la participation à l'amélioration de la vie quotidienne du quartier. Ces emplois sont, à l'échelle du quartier, un outil de développement social par l'activité économique, quelle que soit la taille ou l'ancienneté de la régie.

Les régies de quartiers bénéficient aujourd'hui d'une implantation large. Elles comptent plus de 130 associations loi 1901 qui emploient 10 000 salariés chaque année, soit 6 000 salariés chaque mois pour 3 500 équivalents temps plein. Elles étendent leur action sur une sphère d'influence de deux millions d'habitants, les projets étant conduits par 2 500 administrateurs bénévoles et plus de 1 100 associations partenaires.

La régie **Val Services dans le quartier du Val Fourré** à Mantes la Jolie s'inscrit dans la démarche générale initiée par les régies de quartier. Elle a connu plusieurs succès dans l'entretien de l'espace public du quartier du Val Fourré et dans son activité d'insertion d'habitants du quartier éloignés du marché du travail.

Créée en 1990, la régie de quartier du Val Fourré compte aujourd'hui une cinquantaine de salariés pour des activités liées à l'entretien (entretien des espaces publics du quartier, utilisation du compacteur du centre commercial, nettoyage des cours d'école) et, plus récemment, avec la mise en place de « médiateurs école » qui font de la médiation, à la sortie des classes, autour des écoles.

L'association est dirigée par un conseil d'administration qui comprend sept représentants des habitants du quartier (ils siègent à titre personnel), trois conseillers municipaux et des représentants HLM.

Objectifs

Le premier objectif d'une régie de quartier est d'abord de remplir correctement les missions qui lui sont confiées : rétablir un service de nettoyage déficient jusqu'alors, organiser un service de correspondants de nuit ou de médiation... Les régies de quartier veulent offrir un service professionnel et de qualité dans le quartier et avec les gens du quartier. A partir de cet objectif principal, d'autres objectifs « secondaires » peuvent être atteints.

Cette dimension est pleinement présente à la régie du Val Fourré qui vise à **assurer un service d'entretien de qualité**. Cet objectif de qualité est essentiel pour la Municipalité qui tient à une action exemplaire sur le quartier et souhaite éviter tout processus de dégradation cumulatif qui pourrait se reproduire à nouveau. Progressivement cette vision a été reprise et intégrée par plusieurs habitants du quartier qui signalent désormais à la régie les dysfonctionnements qu'ils constatent et les gênes éventuelles dont ils souffrent.

Une des missions essentielles d'une régie est aussi d'**accompagner les personnes éloignées de l'emploi dans la reprise d'une activité**. Cet objectif se réalise au travers de différentes étapes axées autour du recrutement de personnes éloignées de l'emploi, l'accompagnement de ces personnes durant leur période d'activité à la régie et, surtout, lors de la sortie de la régie. Cet accompagnement tente de prendre en compte la problématique globale de la personne et la Régie va mettre ses bénévoles et son outil de travail à la disposition du nouvel arrivé.

Cette dimension globale de l'action des régies est profondément ancrée chez Val Services qui, en dehors d'une petite équipe de permanents, ne recrute que des habitants du quartier du Val Fourré très éloignés de l'emploi. Les salariés sont recrutés pour des durées déterminées (de six mois à deux ans) et sont ensuite accompagnés pour la recherche d'un emploi stable en dehors de la régie. Val Services bénéficie du statut d'entreprise d'insertion.

Partenariat

L'organisation même de la régie est tournée vers les habitants du quartier : largement représentés au Conseil d'administration, ils orientent l'action de celle-ci et aident à la connaissance des besoins et à la définition des actions. Plus fondamentalement, Val Services estime qu'une **véritable prise de conscience** est en train de s'opérer parmi les habitants : les dégradations sont en net recul, et si celles-ci surviennent, elles sont rapidement signalées à la Régie qui peut intervenir. Les gestes peu respectueux du voisinage, comme le jet d'ordures par les fenêtres, ont quasiment disparu : *« En 1990, les gens jetaient par les fenêtres, maintenant c'est beaucoup mieux. »*

Cette sensibilité aux besoins du quartier se retrouve dans l'activité de médiation scolaire initiée depuis septembre 2001. Les médiateurs présents auparavant avaient échoué dans leur action et étaient de moins en moins acceptés par les jeunes. Val Services, à la demande de la Mairie, a mis en place une nouvelle organisation avec les habitants du quartier : ce sont désormais certaines mères de famille, devenue salariées à temps partiel, qui effectuent cette activité et sont présentes à la sortie des écoles pour orienter les jeunes et leurs parents.

Le caractère partenarial est aussi fortement présent dans l'action emploi de la régie du Val Fourré.

Les salariés bénéficient à la régie de l'aide d'une accompagnatrice, à plein temps, pour les aider à résoudre les difficultés rencontrées en dehors du travail. Cet accompagnement, proposé mais non imposé, est aussi mis à disposition pour les anciens salariés de la régie : il arrive ainsi très fréquemment qu'un ancien salarié vienne demander conseil à l'accompagnatrice sociale et professionnelle de la régie.

Les postes offerts à la régie sont de **« vrais » postes de travail**. Le Président de la régie, Jean-Pierre Godin, s'insurge ainsi contre les « emplois au rabais » parfois offerts dans le cadre de l'insertion : il est inutile d'espérer motiver quelqu'un pour son travail si celui-ci n'apporte pas une vraie rémunération et une amélioration de son quotidien par rapport aux seuls revenus issus de prestations sociales.

Enfin le partenariat se traduit lors des **fins de contrats de travail avec la régie**. Dès le départ, les salariés sont clairement informés que leur contrat sera à durée déterminée et ne pourra être transformé en CDI. Au cours de leur contrat de travail, la régie tente de les orienter et de les appuyer dans leur recherche de travail. Très concrètement, la plupart des salariés retrouvent un emploi à la sortie de Val Services.

Jean Pierre Godin résume l'action emploi de la régie : *« Faire comprendre que les avantages qu'on a là, on peut les avoir ailleurs. »* Val Services ne souhaite pas offrir à ses salariés une assistance

en dehors du commun mais s'efforce de privilégier une attention particulière envers chaque salarié afin que celui-ci se sente reconnu dans son travail et aborde sa future recherche d'emploi avec une dimension positive acquise à travers son expérience à la régie.

Difficultés et facteurs de succès

Avec la reprise de la croissance économique au cours des deux dernières années, il est devenu difficile pour la régie de quartier de procéder à de nouveaux recrutements : les activités d'entretien proposées manquent de reconnaissance sociale et attirent peu les jeunes. Pour ce type d'activités, Val Services a donc un vivier de recrutement assez restreint auprès des hommes de plus de quarante ans.

Autre difficulté, celle des relations à nouer avec les sociétés de HLM, propriétaires du parc de logement du Val Fourré. Plusieurs sociétés ne souhaitent pas participer au Conseil d'administration de la régie car elles souhaitent maintenir une barrière étanche avec leurs « fournisseurs ». Il apparaît difficile à plusieurs dirigeants de sociétés d'HLM d'être à la fois donneur d'ordres et de participer à la direction de la régie.

La dernière difficulté rencontrée concerne la nouvelle réglementation des marchés publics. Alors que Val Services travaillait traditionnellement sous forme de contrats de gré à gré avec l'office de HLM L'opievoy, cette procédure a été remise en cause à la fin de l'année 2001. De nouveaux contrats ont été passés, orientés autour de l'activité d'insertion, afin de respecter la nouvelle réglementation et notamment le non-recours à la procédure d'appel d'offres.

Parmi les facteurs de succès de Val Services il faut noter la stabilité de l'équipe en place : le directeur, M. Ollivier, est en poste depuis fin 1990, les habitants membres du Conseil d'administration résident au Val Fourré depuis des années voire des décennies. Cette connaissance du quartier est essentielle pour mettre en place des actions adaptées.

L'appui de la municipalité constitue aussi un élément décisif, celle-ci soutient fortement la régie dans sa volonté de faire participer les habitants du Val Fourré à la gestion de leurs problèmes d'entretien. Par ailleurs, il faut noter l'effort collectif important de la municipalité et des autres collectivités (Département, Région, Etat) pour désenclaver le quartier, offrir des services collectifs de niveau élevé et relancer l'activité économique (zone franche et pépinière d'entreprises). L'action de la régie s'inscrit dans un effort collectif visant à résoudre les problèmes locaux et à en faire un quartier ordinaire.

Enfin, la régie s'efforce d'être une entreprise indépendante. Pour cela elle s'efforce de privilégier la conclusion de contrats commerciaux et non la recherche de subventions. En s'inscrivant dans cette démarche, la régie conserve ainsi son indépendance vis-à-vis de la municipalité et reste à l'abri d'éventuelles restrictions des crédits publics.

Conclusion

L'action menée au Val Fourré est intéressante à plusieurs titres : en matière de vie de quartier, en matière d'emploi, elle montre comment mettre en œuvre un véritable partenariat au niveau local avec les habitants du quartier. Cette action ne peut être réussie que si elle s'inscrit dans un cadre général favorable et les efforts conséquents des collectivités pour réinvestir le quartier et briser son enclavement constituent un appui indirect qui ne peut être négligé.

Il faut aussi noter l'importance du sentiment d'appartenance au quartier, facteur négatif en ce qu'il peut produire un sentiment d'enfermement, mais facteur positif en ce qu'il peut résulter en une véritable fierté d'appartenir à un quartier en reconstruction.

Commentaires

L'action menée par Val Services montre **comment l'organisation d'une activité dans un quartier en difficulté peut être réalisée non seulement pour mais avec les habitants**. Ce partenariat avec les habitants du quartier est mis en œuvre dans de multiples directions : conception et direction de l'action, emploi... Il est d'autant plus exceptionnel que l'enfermement des habitants conduit très souvent à une déliquescence du lien associatif, ainsi peu d'associations sont présentes au Val Fourré. Val Services participe à une entreprise plus collective de restauration du lien social dans le

quartier du Val Fourré et s'insère dans un dispositif plus général mis en œuvre par les pouvoirs publics.

En matière d'emploi, l'activité d'insertion de Val Services révèle que l'insertion professionnelle ne peut se réaliser qu'à la condition d'offrir **un véritable emploi, adossé à de véritables ressources**, même si celui-ci est à durée déterminée. La question du salaire est en effet déterminante pour des personnes en situation de précarité pour qui l'accès à l'emploi doit aussi signifier une amélioration de leurs conditions d'existence.

L'action emploi de Val Services met aussi en valeur la dimension globale de l'accompagnement qui doit être offert à la personne en difficulté qui reprend une activité. L'emploi à lui seul ne peut permettre de résoudre le cumul de précarités dont souffre la personne et les autres facteurs de fragilité risquent de mettre en péril la stabilisation dans l'emploi. L'aide doit donc être conçue sous une forme pluridimensionnelle, prévoir la sortie de l'emploi, persister dans la nouvelle activité afin de déboucher sur une autonomie pérenne de la personne en difficulté.

GLOSSAIRE

CAF	Caisse d'Allocations Familiales
CCAS	Centre Communal d'Action Sociale
CES	Contrat Emploi Solidarité
CMU	Couverture Maladie Universelle
COTOREP	Commission Technique d'Orientation et de Reclassement Professionnel
CPAM	Caisse Primaire d'Assurance Maladie
CRAM	Caisse Régionale d'Assurance Maladie
DRAC	Direction Régionale des Affaires Culturelles
DRASS	Direction Régionale des Affaires Sanitaires et Sociales
EDF	Electricité de France
GDC	Groupe de Dialogue Citoyen
HLM	Habitation à Loyer Modéré
LEC	Lycée d'Enseignement Professionnel (formation continue)
MRIE	Mission Régionale d'Information sur l'Exclusion
PACT	Programme Amélioration de l'Habitat
PRAPS	Programme Régional d'Accès à la Prévention et aux Soins
UDAF	Union Départementale des Associations Familiales