MEMOIRE DE STAGE

BADGE EN MANAGEMENT ASSOCIATIF

SESSION 2013

L'ASSOCIATION DE SOLIDARITE:

LIEU DE PARTICIPATION ET D'EXPRESSION CITOYENNE DES PERSONNES EN SITUATION DE PRECARITE ?

CADRE D'ETUDE :

LE SECOURS CATHOLIQUE - DELEGATION LILLE

Blandine HUGLO

Dans le cadre de la formation Badge en Management associatif, je souhaitais appréhender le secteur associatif «de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale» et me suis tournée vers le Secours Catholique (S.C). Lors d'un premier entretien très ouvert avec Nicolas Ketelers, délégué diocésain du S.C Délégation de Lille (S.C Lille), nous avons évoqué de nombreux sujets et divers questionnements :

- Comment prendre place et réinventer la présence du S.C dans les quartiers et zones de pauvreté en ayant le souci d'être proche des personnes ?

- Comment écouter et associer les personnes en situation de précarité à l'association ? Ne faut-il pas repenser l'accompagnement ?

- Comment développer la citoyenneté et proposer des solutions exprimées par les bénéficiaires aux élus à l'occasion des élections municipales de 2014 ?

- Comment mieux vivre ensemble : bénévoles, bénéficiaires, salariés ?

- Comment donne-t-on envie de prendre des responsabilités et de s'engager ?

Il m'a semblé qu'une problématique émergeait de l'ensemble de ces questions qui est celle de la «participation» des personnes en situation de pauvreté au sein des associations et dans la sphère publique. J'ai alors découvert que ce sujet est au cœur des préoccupations de l'Union Européenne, des institutions françaises et des associations depuis une petite vingtaine d'années comme un challenge à relever pour un nouveau pacte social et la formation d'un «nouvel esprit de démocratie»[1].

Au plus près des lieux de vie des personnes et de par ses missions, le S.C est particulièrement concerné pour relever ce défi de long terme. Rendre acteurs les bénéficiaires pour sortir de l'isolement et retrouver le sens de la citoyenneté, leur faire place au sein de la gouvernance, construire une parole collective qui puisse être entendue par les institutionnels constituent certainement un changement de culture incontournable car « qui peut mieux parler de la pauvreté et réfléchir à comment s'en sortir, que ceux qui vivent la précarité au quotidien ?»[2]

Cette question a rejoint une préoccupation stratégique du S.C Lille et nous avons décidé ensemble d'effectuer un premier «diagnostic de la participation des bénéficiaires et des bénévoles» afin de dégager des pistes de réflexions pour les années à venir.

Dans une première partie, nous évoquerons les enjeux de la participation pour les différents acteurs. La deuxième partie s'attachera à décrire la méthode employée dans le contexte spécifique du S.C Lille. Enfin, nous dégagerons des pistes de réflexions à partir des éléments collectés.

[1] Le nouvel esprit de la démocratie – Loïc Blondiaux - 2008

[2] Contribution commune CNLE - Conseil National des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale - Fondation de l'Armée du Salut, Croix Rouge Française, Fédération Nationale des Associations d'accueil et de Réinsertion Sociale, S.C – mai 2011

CONTENU

L'ASSOCIATION DE SOLIDARITE : LIEU DE PARTICIPATION ET D'EXPRESSION CITOYENNE DES PERSONNES EN PRECARITE.

PARTIE 1/ PARTICIPATION ET DEMOCRATIE 4

1.1 – Définition de la participation et de la précarité 4
Qu'est-ce que la participation ? 4
L'implication : une élément fondamental 4
Les formes de participation 4
La participation et la précarité 5

1.2 – Le pacte social malmené 5
Quelques chiffres sur la pauvreté 6

1.3 - « L'impératif participatif » développé par les pouvoirs publics 7
La prise de conscience des institutions francaises 7
L'axe stratégique de la politique sociale européenne 9

1.4 - L'association, pont entre les institutions et la personne en situation de précarite 10
La charte du croisements des savoirs et des pratiques 10
Un double mouvement : agir et communiquer 11

PARTIE 2/ LES DEFIS DE LA PARTICIPATION POUR LE S.C LILLE 14

2.1 - Le projet associatif du S.C 14
Les racines historiques 14
Une inspiration catholique 15
Le projet de la délégation lille 16

2.2 - le terrain d'étude : la délégation lille 16
L'implantation territoriale 17
Tableau des activités et services principaux 17

2.3 La méthode choisie pour l'étude 19
L'adhésion au projet 19
Les objectifs de l'étude 19
La cible 19
Les entretiens 19

PARTIE 3 / DIAGNOSTIC ET PISTES DE REFLEXION 21

3.1 Observations à partir des questionnaires 21
L'accueil 21
La connaissance des activités du S.C Lille 22
Les motivations à être bénévole 22
Les motifs de satisfaction et points à améliorer 23
La participation du bénéficiaire au sein du S.C 25

3.2 Degrés de participation des bénéficiaires et des bénévoles à partir des activités du S.C Lille 26
De l'intérêt individuel à l'intérêt collectif 27
Encourager la dynamique globale d'intégration 30

3.3 Le S.C Lille, terreau de la participation ? 31

Conclusion 35

Bibliographie 37

Annexes 39

PARTIE 1 / PARTICIPATION ET DEMOCRATIE

1.1 – DEFINITION DE LA PARTICIPATION ET DE LA PRECARITE

QU’EST-CE QUE LA PARTICIPATION ?

La racine du mot « participation » vient du mot latin « particeps » dont le sens premier est « avoir une part de ». Etymologiquement la notion de participation désigne le fait de prendre part à une action collective, s’associer pour être ensemble porteurs de projets, de propositions, de revendications.

L’IMPLICATION : UNE ELEMENT FONDAMENTAL

Une personne participe parce qu’elle est motivée, en fonction d’intérêts qui lui sont propres ou par ce qu’elle se reconnaît dans les valeurs d’un groupe. Si la motivation individuelle est indispensable, elle n’est pas une finalité en soi. La participation, lorsqu’elle est collective fait référence à des intérêts partagés par plusieurs personnes. Aussi s’organise-telle autour d’actions communes, où les objectifs de chacun sont conciliés à un objectif commun.

La participation à un projet collectif n'est pas spontanée mais plutôt un apprentissage, une prise de conscience de soi et des autres qui peut permettre de créer ou recréer du contact et du lien social. Cela passe également par le conflit, la confrontation, l’échange d’idées qui sont des expériences concrètes des formes du débat démocratique, constitutif de la citoyenneté.

La participation est déclenchée par la conjonction entre un réseau social collectif et une motivation individuelle.

LES FORMES DE PARTICIPATION

La participation est une notion polysémique, qui prend différentes formes et dont les enjeux sont divers.

Quatre stades de la participation sont souvent identifiés :

- La communication ou l’information : il s’agit d’évaluer les attentes dans un mouvement ascendant et de faire connaître les décisions prises dans un mouvement descendant.

- La consultation : les habitants ou les usagers sont considérés comme une ressource qui peut éclairer une décision. L’avis recueilli n’est que consultatif. Le décideur peut ou non en tenir compte. Elle introduit une notion de débat.

- La concertation : elle se situe plus en amont de la prise de décision. Un pouvoir d’expertise est reconnu aux personnes qui peuvent être associées ou se voir déléguer certaines tâches. Cela débouche sur une élaboration conjointe mais le pouvoir de décision reste dans les mêmes mains.

- La codécision : cette étape est souvent la plus difficile à atteindre car elle implique un rôle actif des citoyens et un réel partage du pouvoir.

  Dans le cadre de la lutte contre l'exclusion, l'UNIOPSS[3] propose d'ajouter deux stades :

- L'action : c'est-à-dire la mise en œuvre du projet par les personnes en situation de précarité avec l'aide d'autres acteurs.

- L'évaluation : étape de prise de recul sur le projet, fonctionnement et dysfonctionnement.

  Cette échelle fait apparaitre combien la notion de participation est finalement « floue » et peut prendre autant de formes que d'initiatives engagées. D'un instrument, elle peut vite devenir outil d'instrumentalisation et d'orientation du discours. Mais retenons plus positivement que la participation cherche à renforcer la capacité du citoyen à s'exprimer et agir dans les processus d'élaboration des décisions.

LA PARTICIPATION ET LA PRECARITE

La précarité se définit comme l'absence d'une ou plusieurs des sécurités permettant aux personnes et familles d'assumer leurs obligations professionnelles, familiales et sociales et de jouir de leurs droits fondamentaux. L'insécurité qui en résulte peut être plus ou moins étendue et avoir des conséquences graves et définitives. Elle conduit à la grande pauvreté quand elle affecte plusieurs domaines de l'existence, qu'elle devient persistante, qu'elle compromet les chances d'assumer ses responsabilités et de conquérir ses droits par soi-même, dans un avenir prévisible[4]. Elle résulte souvent d'une accumulation de ruptures, d'échecs, d'accidents de la vie (chômage, maladie, perte de logement). Le plus souvent, les précarités se renforcent et se conjuguent dans les différents domaines de la vie : économiques, sociales, culturelles. La conjoncture tend à renforcer ces précarités et devient une préoccupation constante de nos sociétés.

La participation qui tend à reconnaître aux personnes les plus défavorisées leur droit à s'exprimer, à exister, à être écoutées en tant que personnes à part entière dans la société est une aspiration croissante. L'objectif de la participation est l'accès à une citoyenneté pleine et entière.

Pourquoi convient-il que plus de participation soit profitable aujourd'hui à nos sociétés, quel en est l'enjeu ?

1.2 – LE PACTE SOCIAL MALMENE

La participation est une valeur qui repose sur l'ambition des sociétés démocratiques selon laquelle les citoyens souhaitent participer au fonctionnement des institutions publiques et êtres associés aux décisions qu'elles prennent. Les hommes sont ainsi agrégés ou unis en société et défèrent pouvoir et autorité à certains d'entre eux. Aujourd'hui, ce pacte social est malmené par la relégation sociale d'une partie croissante de la population, due à l'augmentation de la précarité en France.

[3] La participation : une chance à saisir. Lançons-nous ! Les cahiers de l'UNIOPS n° 21 - Février 2010

[4] Rapport « Grande pauvreté et précarité économique et sociale » présenté au nom du Conseil Economique et Social- Joseph Wresinski- Février 1987

QUELQUES CHIFFRES SUR LA PAUVRETE

La France comptait 4,8 millions de pauvres en 2010 si l'on fixe le seuil de pauvreté à 50 % du niveau de vie médian et 8,6 millions de pauvres si l'on utilise le seuil de 60 % du niveau de vie médian. Dans le premier cas, le taux de pauvreté est de 7,8 %, dans le second de 14,1 %. Depuis 2002, le nombre de pauvres a augmenté de plus d'1 million et il est fort probable que la situation se soit encore dégradée en 2011-2012 avec l'augmentation du chômage.[5]

Depuis 2011, le S.C a rencontré dans ses 2370 lieux d'accueil, 585 500 situations de pauvreté, soit 1 422 000 personnes aidées dont 668 000 enfants et 774 000 adultes. 50 % des personnes rencontrées ont été adressées par les services sociaux contre 42 % en 2001.

L'analyse des situations des personnes accueillies au S.C depuis 10 ans met en exergue plusieurs évolutions :

- ✓ les familles les plus pauvres s'installent durablement dans la pauvreté.
- ✓ Le nombre de femmes accueillies atteint 57 % des adultes. La pauvreté féminine augmente à tout âge de la vie. Elle touche plus particulièrement les familles monoparentales (160 000 femmes « chefs de familles monoparentales») au détriment le plus souvent des enfants.
- ✓ Le travail ne protège plus de la grande pauvreté car il devient plus précaire. 20 % des personnes accueillies ont un emploi, mais n'ont pas les ressources suffisantes pour subvenir à leurs besoins. Les frais incompressibles liés au logement, à l'alimentation et l'énergie représentent une part très élevée, voire la totalité ou plus de leurs revenus. Le taux de chômage des personnes rencontrées est de 66%. 25 % sont des chômeurs non indemnisés.
- ✓ 30 % des situations de pauvreté concernent des étrangers. Leur part était de 23 % en 2001.
- ✓ Certains publics, non éligibles au RSA – Revenu de Solidarité Active - ne disposent d'aucune ressource, notamment les jeunes de moins de 25 ans, n'ayant pas de charge de famille.

Les chiffres servent à montrer l'ampleur d'un phénomène qui interroge la cohésion sociale et l'impact sur la société. Jean-Pierre Worms parle « d'un fossé qui se creuse, chaque jour plus infranchissable, entre le monde des inclus et celui des exclus. Certaines personnes, interdites d'accès aux biens communs partageables, constitutifs à ce titre de la citoyenneté sont également hors-jeu de la vie publique.»[6]

Le manque de confiance envers les institutions publiques s'accentue, renforçant le sentiment de fatalité et d'impuissance des personnes qui vivent la précarité.

Il y a aujourd'hui une vraie prise de conscience de la part des associations de solidarité et des institutions de l'affaiblissement de la démocratie représentative dans sa forme actuelle par une plus

[5] Définition de la pauvreté : « Un individu est considéré comme pauvre quand son niveau de vie (après impôts et prestations sociales) est inférieur au seuil de pauvreté. Ce seuil habituellement utilisé était de 50 % du niveau de vie médian en France, tandis qu'Eurostat (organisme européen) privilégie le seuil à 60 % qui est désormais le plus fréquemment publié. Le niveau de vie médian coupe la population en deux : autant gagne moins, autant gagne davantage » - Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale.www.inegalites.fr

[6] L'accès de tous à l'espace public – la tribune Fonda n° 199 – octobre 2009

faible participation à la vie civile. Dans son rapport «Briser les barrières, générer le changement»[7], l'EAPN – European Anti Poverty Network -dénonce les « inégalités et la polarisation sociale croissante qui ont concentré le pouvoir décisionnel dans les mains d'un petit nombre, au détriment de la démocratie ».

A partir de ce constat, comment ouvrir l'accès à l'espace public à ceux qui en sont exclus ? Comment les reconnaître comme acteurs à part entière, notamment dans l'élaboration des politiques publiques qui les concernent ?

Ainsi, le premier enjeu de la participation est de venir enrichir la démocratie représentative par une démocratie participative qui inclut l'ensemble des citoyens, notamment ceux qui vivent la pauvreté. Mais ce défi ne peut pas être relevé sans au préalable, avoir redonné une place à l'individu en précarité, au cœur d'un environnement social porteur.

En découle le deuxième enjeu de la participation dont le but sera de créer les conditions effectives et favorables à la mise en œuvre de celle-ci. Si les besoins fondamentaux, physiologiques, de sécurité, d'appartenance à un groupe sociale ou d'estime de soi ne sont pas comblés, la personne tend à s'isoler, à se sentir différente du groupe social, à s'en extraire. Recréer du lien social, faire émerger la parole, donner une place à chaque individu est un long travail, qui nécessite du temps et la conviction que le bénéfice sera pour tous.

Comment les acteurs institutionnels et associations répondent-ils à ces enjeux ?

1.3 - « L'IMPERATIF PARTICIPATIF » DEVELOPPE PAR LES POUVOIRS PUBLICS

Nelson Mandela affirmait : « Tout ce qui est fait pour moi, sans moi, est fait contre moi ». Les démocraties contemporaines cherchent à être plus attentives à cet impératif participatif, où chaque individu a le droit de s'exprimer et d'être reconnu. Ce nouvel esprit renforce la légitimité des politiques proposées, notamment de lutte contre la pauvreté. C'est en ce sens que la France a renforcé sa législation.

LA PRISE DE CONSCIENCE DES INSTITUTIONS FRANCAISES

La participation des usagers, bénéficiaires, citoyens constituent un principe politique fort dans l'élaboration des politiques publiques, notamment dans la lutte contre l'exclusion, inscrite dans la législation.

La loi d'orientation du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions représente un premier cadre législatif innovant, car elle fait de la participation un principe fondamental. Ses motifs sont exposés dans les termes suivants : « Cette politique de lutte contre les exclusions n'a de sens que si elle est élaborée avec les plus démunis, qui doivent être considérés comme des partenaires à part entière. Il nous appartient donc à tous de créer les conditions de leur participation à la définition des politiques publiques.» Cette participation revêt une importance d'autant plus particulière que cette loi dispose que « la lutte contre les exclusions est un impératif national fondé sur le respect de l'égale

[7] Briser les barrières-générer le changement – EAPN-Réseau Européen Anti Pauvreté – 2011

dignité de tous les êtres humains et une priorité de l'ensemble des politiques de la nation (…) »[8]. Elle se fonde sur la notion du « droit des usagers » apparue au début des années 1980 autour des services publics.

La loi du 2 janvier 2002 rénove le cadre réglementaire de l'action sociale et médico-sociale. Elle réaffirme la place prépondérante des usagers, entend promouvoir l'autonomie, la protection des personnes et l'exercice de leur citoyenneté. Il s'agit d'interroger directement les besoins des usagers. La participation est ainsi clairement inscrite. Elle crée les conseils de vie sociale (CVS) dans les établissements sociaux et médico-sociaux (dans les centres d'hébergement et de réinsertion sociale par exemple).

Plus récemment, la loi du 1 er décembre 2008 qui établit le RSA institue la participation effective des personnes intéressées à la définition, la conduite et l'évaluation des politiques d'insertion. L'article L.115-2 du Code de l'action sociale et des familles est ainsi modifié par cette loi et stipule : « La définition, la conduite et l'évaluation des politiques mentionnées au présent article sont réalisées selon des modalités qui assurent une participation effective des personnes intéressées». C'est un vrai changement !

Cette loi pose le principe de la constitution d'équipes pluridisciplinaires, avec des représentants des bénéficiaires, sous la responsabilité du conseil général, qui émettent des avis en cas de difficultés d'un bénéficiaire du RSA. La participation devient une obligation légale.

EXEMPLES DE REALISATIONS IMPULSEES PAR LA LEGISLATION

Suite à ce travail législatif, des processus de travail ont été impulsés et de nombreuses initiatives ont été prises à différents échelons –ville, département, région, nation. Citons deux exemples :

- Le Grenelle de l'insertion qui s'est conclu le 27 mai 2008 par la signature par toutes les parties prenantes d'une feuille de route.

- Le CCPA – Conseil Consultatif des Personnes Accueillies. Cette instance nationale est constituée d'un tiers d'intervenants sociaux (bénévoles ou professionnels d'associations ou de fédérations) et de deux tiers de personnes accueillies ou hébergées en structure ou personnes accompagnées par des associations. Les personnes participantes ne sont pas sélectionnées au préalable. Les invitations sont relayées par des associations dont l'UNIOPSS, la FNARS - L'engagement des personnes est donc libre. Elles sont associées à la réflexion concernant la refonte des dispositifs d'hébergement et de logement. Les acteurs se forment mutuellement, apprenant ensemble à partir de leurs expériences respectives, changeant mutuellement leurs regards sur les politiques menées.

[8] Recommandation pour améliorer la participation des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion, à l'élaboration, à la mise en œuvre, et à l'évaluation des politiques publiques. CNLE – Septembre 2011

L'AXE STRATEGIQUE DE LA POLITIQUE SOCIALE EUROPEENNE

Si la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale est du ressort de chaque Etat membre, l'Union Européenne (UE) a fait de l'association des personnes en situation de précarité un de ses objectifs en matière de politique sociale.

En 2000 est lancée à Lisbonne une « politique d'inclusion sociale » dans le but de réduire les pauvretés à l'horizon 2010. L'inclusion sociale est définie par l'UE comme un « processus qui garantit que les personnes en danger de pauvreté et d'exclusion sociale obtiennent les possibilités et les ressources nécessaires pour participer pleinement à la vie économique, sociale et culturelle, et qu'elles jouissent du niveau de vie et de bien être considéré comme normal pour la société dans laquelle elles vivent. L'inclusion sociale leur garantit une meilleure participation au processus de prise de décision qui affecte leur vie et un meilleur accès à leurs droits fondamentaux »[9]

EXEMPLES DE REALISATIONS IMPULSEES PAR L'UNION EUROPEENNE

Lors du conseil européen de Lisbonne sera lancée la MOC - Méthode Ouverte de Coordination - qui est un processus européen d'échanges et d'apprentissages mutuels. Chaque pays élabore UN PNAI – Plan National d'Action pour l'Inclusion social sur deux à trois ans qui donnera lieu à un rapport stratégique.

Un des instruments appelé « revue par les pairs » consiste à ce qu'un pays présente « une bonne pratique », mentionnée dans ce rapport stratégique, aux experts de la commission européenne, aux autres pays et acteurs concernés.

Les rencontres européennes des personnes en situation de pauvreté qui ont lieu chaque année s'inscrivent dans cette recherche d'un échange entre tous, personnes en précarité et ceux qui mettent en œuvre les politiques.

2010 sera proclamée « Année Européenne de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale » qui favorisera la prise de conscience de la responsabilité collective de la lutte contre la pauvreté et de l'importance de la participation de tous. Au cours de cette même année, l'UE a lancé une stratégie « Europe 2020 » réitérant son engagement politique contre l'exclusion sociale.

L'Europe joue son rôle de pilote en soutenant divers programmes expérimentés dans les Etats membres. Pour la France, elle soutiendra notamment le travail entrepris par ATD-Quart monde que nous développerons ci-dessous.

Elle s'appuie aussi sur l'expertise de l'EAPN, qui a édité en 2009 le document « Petits pas - Grands changements »[10] et en 2011 le rapport « Briser les barrières - générer le changement ». Ces rapports regroupent des études de cas illustrant différentes expériences de participation dans les Etats membres. Il joue un rôle important pour la promotion de la participation dans le processus de la MOC au niveau national et européen. En 2011, l'EAPN a organisé sa première formation destinée à des personnes en situation de pauvreté actives au niveau national et prêtes à s'engager sur le plan européen. Ces dernières participent ainsi à l'élaboration des stratégies et politiques de l'EAPN, font un travail de militance et prennent la parole lors de conférences et des journées européennes.

[9] Journal officiel UE - Recommandation de la commission des communautés européennes – octobre 2008
[10] Petits pas- Grands changements – EAPN - 2009 la commission des communautés européennes – octobre 2008

Les institutions françaises reconnaissent aux associations de lutte contre l'exclusion et la pauvreté leur rôle à la fois précurseur et d'interpellation sur le sujet de la participation des personnes en situation de pauvreté. En quoi ces dernières sont-elles une voie possible pour développer la participation des personnes vivant la précarité ou l'exclusion sociale ? Comment agissent-elles pour permettre leur expression dans la sphère publique ?

1.4 - L'ASSOCIATION, PONT ENTRE LES INSTITUTIONS ET LA PERSONNE EN SITUATION DE PRECARITE

S'attaquer au défi de la participation n'est pas nouveau pour un ensemble d'associations, innovantes sur le sujet et reconnues pour leur expertise. C'est le cas notamment d'ATD-Quart Monde créé en 1957 par le Père Joseph Wresinski. Ce mouvement fut pionnier en matière de participation en France en reconnaissant comme principe fondateur que la lutte contre la pauvreté ne peut se faire sans la participation de tous ceux qui la vivent. Joseph Wresinski rédigera un rapport adopté le 11 février 1987 au journal Officiel, présenté au Conseil Economique et Social[11], qui reconnait la misère comme une violation des droits de l'homme : « Là où les hommes sont condamnés à vivre dans la misère, les droits de l'homme sont violés. S'unir pour les faire respecter est un devoir sacré ». Cet appel a été gravé sur une des dalles centrales du Parvis des libertés et des droits de l'homme, place du Trocadéro à Paris.

ATD-Quart Monde a développé deux programmes. Le premier intitulé « Quart Monde Université » avait pour but d'expérimenter les conditions d'une coproduction des connaissances nécessaires à la lutte contre la grande pauvreté. Le second programme avait pour objectif de produire une méthode de formation mutuelle entre professionnels et personnes en grande pauvreté, afin d'améliorer la connaissance réciproque et de renforcer les connaissances respectives en vue d'un travail en partenariat. Ce travail a abouti en 2006 à la Charte du Croisements des Savoirs et des Pratiques qui consignent les enjeux, les principes éthiques et pédagogiques, et les conditions du croisement des savoirs.

Aujourd'hui, le mouvement international ATD-Quart Monde a le statut consultatif au conseil économique et social de l'ONU, à l'Unicef, à l'Unesco et au Bureau international du travail. Il dispose d'une Délégation permanente auprès de l'Union Européenne et promeut ainsi la participation directe des personnes très défavorisées au sein des organismes locaux, nationaux et internationaux.

LA CHARTE DU CROISEMENTS DES SAVOIRS ET DES PRATIQUES

Dans sa Charte du Croisement des Savoirs et des Pratiques[12], ATD-Quart Monde distingue dans la lutte contre la pauvreté et l'exclusion, d'une part les acteurs dénommés «universitaires ou professionnels», d'autre part les «personnes en situation de pauvreté». Les universitaires ou professionnels ont acquis de par leur formation des capacités culturelles qui leur donnent du pouvoir, notamment pour

[11] http://www.joseph-wresinski.org

[12] Charte du Croisement des Savoirs et des Pratiques avec des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion sociale - ATD Quart Monde – 2006.

orienter, agir et décider. A l'inverse, les personnes en situation de pauvreté ont un savoir principalement fondé sur leurs expériences de vie, qui n'est pas reconnu à priori. Le préalable est donc de les reconnaitre comme des acteurs à part entière, ayant un savoir de vie et d'expérience sans lequel les autres types de savoir sont incomplets et donc à terme inefficaces, voir même générateurs d'effets contraires à ceux qui sont en principe recherchés.

Dans un rapport sur la mise en place d'une participation des usagers à des commissions consultatives concernant la lutte contre l'exclusion, la DGAS[13]- Direction Générale de l'Action Sociale - souligne que dans le processus de participation, la conscience d'un problème ou d'un manque est une force motrice supérieure à la compétence pour le traiter. Par conséquent, les personnes qui vivent la précarité économique et sociale ont vraiment leur place pour exprimer leur avis, émettre des propositions, prendre des initiatives.

C'est un processus de désacralisation de l'expertise qui interpelle sur la réelle capacité de la personne à dépasser son intérêt personnel pour délibérer sur un projet collectif, en vue du bien commun. Le postulat est donc de reconnaitre à chacun une égale légitimité à intervenir dans ses différences et une réelle compétence citoyenne. S'il y a une reconnaissance effective de ces compétences, ces réflexions interrogent les pratiques et méthodes : Comment construire une parole collective à partir d'expériences individuelles ? Quelles sont les conditions de mise en œuvre qui garantissent la qualité de l'échange et la mise en confiance des hommes ? Comment croiser les savoirs ?

L'association de solidarité est un lieu privilégié pour mettre en œuvre ces pratiques au quotidien et à petite échelle par la proximité vécue avec les individus vivant la précarité.

UN DOUBLE MOUVEMENT : AGIR ET COMMUNIQUER

Au travers des questionnements, nous percevons qu'un processus de participation ne peut pas s'improviser et demande du temps, de la volonté, des convictions. Il a ses exigences en termes de projet associatif, de management et de stratégie. Les associations de solidarité comme le S.C, cadre d'étude de ce mémoire, vont être dans un double mouvement, le premier axé sur l'action terrain, le second sur la communication institutionnelle et la plaidoirie.

OBJECTIFS DE L'ACTION TERRAIN

- L'accès de tous au projet mis en œuvre par l'association.

- Le développement d'expériences et d'activités permettant l'inclusion des personnes vivant la pauvreté et un vivre ensemble autour de projets collectifs.

- La médiation avec les services publics.

Ces expériences permettent aux personnes concernées d'acquérir de la confiance en soi, de se sentir valorisées, de développer des compétences sur le plan personnel dans la mesure où elles sont reconnues aux yeux de tous. Elles sont un moyen d'exister au sein de la société, libèrent une capacité

[13] Propositions méthodologiques pour la mise en place d'une participation des usagers à des commissions consultatives concernant la lutte contre l'exclusion. DGAS – Novembre 2009
La DGAS a été remplacé par la DGCS – Direction Générale de la Cohésion Sociale en 2010.

d'action, qui réhabilite la dignité, car la pauvreté ne se définit pas uniquement par le manque de ressources monétaires disponibles mais aussi par la perte de capacité à intervenir dans et sur sa propre vie sur le plan individuel et collectif. Mais le besoin de considération et de reconnaissance n'est-il pas nécessaire à chacun ? Salariés, bénévoles ou bénéficiaires dans une association de solidarité, quelles sont les bénéfices personnels de la participation ? Question légitime que peut se poser une association de solidarité, car elle donne du sens à l'agir.

OBJECTIF DE LA COMMUNICATION INSTITUTIONNELLE

Comme d'autres associations de lutte contre la pauvreté et l'exclusion, le S.C joue un rôle majeur dans l'émergence des questions sociales, notamment en relayant la parole des « sans voix » ou de minorités. Généralement, le premier objet du projet associatif n'est pas d'interpeller les pouvoirs publics, mais les associations ont vite pris conscience de la nécessité de développer une partie communication institutionnelle et plaidoiries. Besoin de reconnaissance, valorisation de leurs actions, expertises, dénonciations, propositions pour enrayer les phénomènes de pauvreté et d'exclusion ?

C'est au cours de la décennie 1966-1975 que le S.C reconnait la dimension politique de l'action caritative. Jean Rodhain, fondateur de l'association, affirmait que « la plus parfaite des justices ne saurait dispenser de la charité et que la charité d'aujourd'hui prépare les lois sociales de demain. Ne faut-il pas agir sur les causes plutôt que sur les effets de la pauvreté ? ».

CAMPAGNES ET PLAIDOIRIES DU S.C[14]

Dans cette logique, une commission institutionnelle est créée en 1976. Suite au premier choc pétrolier, face à la montée du chômage et aux problèmes de logement, plusieurs campagnes sont lancées « Et seuls », « Et chômeurs », « Tous acteurs pour l'homme » destinées aux institutionnels et au grand public.

En 1988, le S.C obtient le label Grande Cause Nationale[15]. La déclinaison de la campagne « Déchaine ton cœur » lui permet d'élargir sa cible de donateurs et son influence bien au-delà de la sphère catholique. Le S.C continue à professionnaliser sa communication et lancera en vue des élections présidentielles de 1988, la campagne « Et les pauvres, Monsieur le Président ». Cette même année, le S.C contribue à la création du RMI – Revenu Minimum d'Insertion.

EN 2012, le S.C lancera une campagne d'affichage et spots radios « changer le regard » et organisera des rencontres avec les élus dans ses locaux, au cœur de la campagne présidentielle.

Cette communication va s'ancrer dans la connaissance du terrain et de ce que vivent les personnes en précarité. Leur parole, écoutée dans un premier temps au sein de l'association, permettra la construction des arguments et discours vers le monde public.

[14] Annexe 1 : Affiches de la campagne institutionnelle à l'occasion des élections présidentielles 2012 du S.C.

[15] Le label **Grande Cause nationale** est un label attribué chaque année depuis 1977, par le Premier ministre français, à un organisme à but non lucratif ou un collectif d'associations. Il leur permet, tout au long de l'année, d'organiser des campagnes de générosité publique et de diffuser gratuitement des messages sur les sociétés publiques de télévision et de radio.

LE RAPPORT ANNUEL STATISTIQUE DU S.C SUR LA PAUVRETE[16]

L'incontournable de la communication institutionnelle du S.C est depuis 1995, son rapport statistique annuel sur la pauvreté, sorti cette année le 7 novembre. Il rend compte de l'évolution des différentes formes de pauvreté rencontrées par les 62 000 bénévoles dans les lieux d'accueil. Celui-ci est reconnu par les institutions. Il est par exemple publié sur le site du CNLE[17]. Il est aussi relayé par la presse, d'autant que le S.C soutient sa sortie par des actions locales.

Le S.C impacte ainsi sous de multiples formes le débat démocratique : opérations de mobilisation, campagnes de signatures, publications, organisations de rencontres. Les exemples sont multiples !

Agir sur le terrain et communiquer sont complètement imbriqués pour faire vivre les principes d'action en cours actuellement :

- promouvoir la place et la parole des personnes vivant les situations de pauvreté ;
- rendre chacun acteur de son propre développement ;
- s'associer avec les personnes vivant les situations de pauvreté ;
- agir pour le développement de la personne humaine dans toutes ses dimensions ;
- agir sur les causes de la pauvreté et de l'exclusion ;
- éveiller à la solidarité.

L'association de solidarité par ses gênes est une voie possible pour permettre l'expression citoyenne des personnes en précarité. C'est pourquoi, en tenant compte de son histoire, le S.C Lille souhaite engager une réflexion sur la « participation ». Celle-ci rejoint le cœur de son projet associatif et ses orientations : comment mieux s'associer aux personnes accompagnées, développer le « nous, de l'action collective, porteur de sens et de potentiel démocratique et intégrateur » ?[18]

En vue de cette réflexion, il a été décidé de réaliser une étude sur la participation des bénéficiaires et bénévoles afin de relever les expériences positives de participation, d'évaluer la satisfaction des participants, de faire émerger des questionnements et des réflexions au regard de la mise en œuvre du projet associatif.

[16] Annexe 2 : manifestation à Lille à l'occasion de la sortie du rapport annule statistique, organisée par le SC Lille
[17] http://www.cnle.gouv.fr
[18] Journal du S.C « Message » - septembre 2013

PARTIE 2 / LES DEFIS DE LA PARTICIPATION POUR LE SECOURS CATHOLIQUE – LILLE

D'un point de vue global, les associations, qu'elles soient sportives, culturelles, ou autres portent une responsabilité dans la création de lien social. Au plus près des personnes qui vivent l'exclusion ou la précarité, l'association qui agit dans le champ social est d'autant plus légitime sur le sujet qu'elle a inscrit ses valeurs de solidarité dans ses gênes. Ainsi le S.C affiche en baseline sur tous ces documents : « S.C : Etre près de ceux qui sont loin de tout ».

Cependant, il est nécessaire de distinguer plusieurs types d'associations de solidarité dont le positionnement va différer en fonction de leur dépendance financière aux pouvoirs publics.

- les associations gestionnaires, bénéficiant d'un financement public ;
- l'association partenaire, dont le mode de financement est la convention de délégation du service public ;
- l'association mécène, dont le financement dépend de la générosité du public.

Nous nous intéresserons dans cet exposé au troisième type de structure dont le S.C fait partie. Financé à 90 % par des dons et legs, le S.C a une liberté d'actions et de parole qui lui permet de prendre pleinement sa place dans la vie publique, sans risque d'être instrumentalisé. Ceci est fondamental au regard de son projet associatif.

2.1 - LE PROJET ASSOCIATIF DU S.C

Le S.C est une association loi 1901, reconnue d'utilité publique, et en même temps un service de l'Eglise Catholique de France, membre de la confédération Caritas Internationalis - ONG internationale.

Il a été fondé en 1946 à l'appel de « l'assemblée des cardinaux et archevêques » de France par l'Abbé Jean Rodhain pour « apporter partout où le besoin s'en fera sentir, à l'exclusion de tout particularisme national ou confessionnel, tout secours et toute aide directe ou indirecte, morale ou matérielle, quelques soient les options philosophiques ou religieuses des bénéficiaires »[19].

LES RACINES HISTORIQUES[20]

Dans les premières années, le travail du S.C va s'orienter vers la résolution de problèmes d'urgence liés à la sortie de la guerre. La décennie suivante verra la création de lieux d'accueil, appelés cités.

[19] Extrait des statuts – article 1er - Secours Catholique

[20] www.secours-catholique.org

Aujourd'hui, l'attention est portée vers les migrants, les sortants de prisons, les familles, les réfugiés, les sans-abris, les personnes seules, multipliant les projets. Dans cet article 1 des statuts, nous percevons déjà que l'action du S.C n'est pas centrée sur une action phare comme la distribution alimentaire des « Restos du Cœur » mais sur des activités extrêmement diversifiées. Le mot « secours » n'est pas anodin et fait appel à l'urgence. Cette multiplicité d'initiatives complexifie la problématique participative. Il sera nécessaire de repérer au cœur du diagnostic quelles sont les portes d'entrées favorables à une participation des bénéficiaires et se poser la question des relations entre les activités.

1972 marque le passage du « faire pour » au « faire avec » les pauvres, proclamé à la suite d'un rassemblement à Lourdes. En 2006, le S.C adopte six orientations, toujours d'actualité.

- Orientation n° 1 : renforcer notre soutien aux personnes et territoires les plus marginalisés ou isolés, par la mise en réseau et le partenariat.

- Orientation n° 2 : s'associer avec les personnes rencontrées par un accompagnement fraternel et par l'action collective.

- Orientation n° 3 : agir sur les causes de la pauvreté en s'engageant avec les personnes qui la subissent.

- Orientation n° 4 : renforcer l'engagement international de tous les acteurs du réseau, en développant notamment des collaborations concrètes entre les Délégations et les Caritas.

- Orientation n° 5 : favoriser et soutenir l'engagement solidaire de tous en adaptant nos actions, nos formations et notre communication.

- Orientation n° 6 : oser vivre la fraternité avec les pauvres en Église et partager ensemble la recherche de sens.

«La participation » corrobore les mots « s'associer, s'engager, soutenir, oser vivre la fraternité. » Le passage du « faire pour » au « faire avec » implique que les personnes prennent part à l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation d'un projet ou d'un service. Ce passage interroge aujourd'hui le S.C - Lille qui a conscience d'en être à ses balbutiements.

UNE INSPIRATION CATHOLIQUE

Accueillant tout à chacun à la fois en tant que bénéficiaires et bénévoles, on ne peut omettre les références du S.C aux valeurs de l'Évangile et de l'enseignement social de l'Église : le respect de la dignité de la personne humaine, la justice, la solidarité, la fraternité, la réconciliation, la paix, l'option préférentielle pour les pauvres, le développement intégral de la personne humaine, la subsidiarité, la destination universelle des biens, l'indivisibilité des droits. La foi catholique est un motif important d'engagement des bénévoles.

Deux points de la mission du S.C font directement référence à ces valeurs :

- Le Secours Catholique a pour mission de faire rayonner la charité chrétienne par la mise en œuvre d'une solidarité concrète entre tous, en France et dans le monde.

- Témoignant de l'Évangile, il invite chaque personne à aller à la rencontre des plus pauvres, à se mettre à leur écoute, à les soutenir et à s'associer avec eux pour construire ensemble une société juste et fraternelle.

En 2013, un rassemblement organisé par l'Eglise de France, appelé Diaconia, dont le thème était « Servons la fraternité » a rassemblé 12 000 personnes vivant la précarité et engagés dans divers associations. Le texte de la Conférence des Evêques de France[21] sorti à cette occasion commence par cette phrase « Personne n'est trop pauvre pour n'avoir rien à partager » et se termine par une invitation à s'engager vers tous ceux et celles qui souhaitent une « société où l'attention aux pauvres guide toutes nos actions.»

Ces références à la fois historiques et religieuses rejoignent la motivation des membres du S.C et notamment l'équipe d'animation de la Délégation de Lille à vouloir progresser dans le principe de la participation de tous.

LE PROJET DE LA DELEGATION LILLE

Le projet de Délégation Lille a été écrit pour la période 2012-2016. En s'appuyant sur les six orientations nationales, elle a défini six thématiques qui émergent des situations qui choquent le plus.

- La famille comme premier lieu de solidarité
- L'accès à un emploi digne
- L'accès au logement digne
- La lutte contre l'isolement
- L'accueil, l'accompagnement et l'insertion des migrants
- L'éveil à la solidarité et à la citoyenneté

Un des objectifs de la Délégation est de travailler dans une optique plus citoyenne, où le faire ensemble est plus prégnant. Le constat est qu'actuellement, peu de personnes accueillies semblent prendre une responsabilité ou une part active au sein d'un groupe ou d'un projet. Faire un état des lieux permettra l'émergence de pistes de réflexion et d'actions en ce sens.

2.2 - LE TERRAIN D'ETUDE : LA DELEGATION LILLE

La population, concernée par le S.C Lille est de 1,6 millions d'habitants avec une densité parmi les plus élevée de France se situant à 630 habitants au Km2 environ. Cependant le territoire de la Délégation se caractérise par des zones fortement urbanisées – Métropole Lilloise et Dunkerquoise – et des zones rurales. Dans ces zones, les transports collectifs sont souvent limités au passage de deux ou trois bus par jour.

Le taux de chômage du département du Nord est de 13,9 % au premier trimestre 2013 contre 10,4 % en France.[22]La part de la population vivant sous le seuil de pauvreté dans le Nord-Pas de Calais est la

[21] Servons la fraternité. Diaconia 2013. Conférence des évêques de France

[22] www. Direccte.gouv.fr

plus forte de France : 18, 5 % en 2009, contre 13, 5 % de moyenne nationale. Cette pauvreté concerne en premier lieu les familles nombreuses et monoparentales. De ce fait, elle touche beaucoup d'enfants.

L'IMPLANTATION TERRITORIALE

Cinquante équipes locales agissent dans trente-trois secteurs regroupés en 9 zones : Armentières, Dunkerque littoral, Flandre Maritime, Lille Nord, Lille Sud, Hazebrouck, Roubaix, Tourcoing, Seclin. Les zones sont appelées « Territoires d'Animation », elles-mêmes divisées en secteurs.

Chaque territoire est sous la responsabilité d'un salarié et d'un ou deux « référents bénévoles ». 987 bénévoles (janvier 2012) sont actuellement actifs à leur côté, regroupés dans 130 équipes.

L'équipe administrative compte trois salariés.

En 2012, 11 377 situations[23] ont été rencontrées dans la Délégation, soit une augmentation de 17, 4 % du nombre de dossiers par rapport à 2011 et de 22, 5 % des aides accordées d'un montant de 238 500 euros.

Sur chaque territoire, le S.C Lille est relié à un réseau d'associations locales (Armée du Salut, Secours populaires, Croix Rouge, etc.), aux services sociaux (CCAS-UTPAS), à Pôle Emploi, à des foyers logements. Les activités développées ne sont pas toutes identiques d'un territoire d'animation à un autre.

TABLEAU DES ACTIVITES ET SERVICES PRINCIPAUX

ACTIVITES	DESCRIPTIF
L'Accueil Emploi	Accompagnement des personnes en recherche d'emploi : CV, lettres… Mise à disposition d'outils : internet, timbres, copies… Une à deux équipes de bénévoles. 1 à 2 permanences/semaine.
L'Accueil Solidarité	Présent sur tous les territoires. Activité historique et fondatrice : réponse à des situations d'urgence. Distribution de chèques et aides. Point de convergence avec les partenaires qui envoient les dossiers. Plusieurs équipes de bénévoles par territoire : étude des dossiers, prise de rendez-vous, accueil. 1 à 2 permanences/semaine.
Les Boutiques Solidaires	Mise à disposition de vêtements à prix modérés. Lieux de convivialité. 1 équipe de bénévoles par lieu. 1 à 2 permanences/semaine.

[23] Rapport d'activités de la Délégation Lille 2012. Une « situation » correspond à un ménage au sens statistique.

Coups de Pouce	Parcours de 12 à 16 semaines, proposé à des familles souhaitant réaliser un projet significatif pour elle (Ex : achat d’un réfrigérateur). Aide financière, dont une partie est épargnée pendant le parcours. En contrepartie, présence obligatoire des familles aux rencontres hebdomadaires. Parcours réalisés avec des partenaires extérieurs (CCAS, nutritionniste …). Un intervenant différent à chaque rencontre.
Les groupes conviviaux	Rencontres hebdomadaires autour d’activités de loisirs. Organisation d’une sortie annuelle. Aide au marché de noël du S.C. Un à quatre bénévoles animateurs par équipe.
Ateliers du mercredi Soutien scolaire	Rencontres hebdomadaires. Une équipe de bénévoles.
Accueil Familiaux de Vacances - AFV	Départ de 350 enfants pendant les vacances d’été, accueillis dans des familles de diverses délégations du S.C. 1 équipe de bénévoles qui rencontrent les familles durant l’année.
La Maison du Monts des Cats	10 personnes, célibataires ou en famille, accueillies une semaine en été 1 salarié et 2 couples accompagnants.
Les Vacances en Familles	Des familles envoyées en autonomie trois années consécutives. Accompagnement : gestion de budget, transports etc.
Français Langues Etrangères	Apprentissage du français en groupe ou en individuel. Rencontres bihebdomadaires. Nombreux bénévoles : 45 sur le secteur de Roubaix.
Aide aux migrants	Actions de première urgence pour migrants en transit. Accompagnement des Sans-Papiers : démarches administratives.
Pèlerinages à Lourdes	1 fois par an, dans le cadre du diocèse.
Divers	Rassemblement, opération de communication…

2.3 LA METHODE CHOISIE POUR L'ETUDE

Partant du principe que la méthodologie est en soi une expérience de prise de parole et de participation au sein de l'association, il nous fallait valider des étapes et être vigilants sur différents points.

L'ADHESION AU PROJET

Réaliser cette étude exigeait un plein accord des parties prenantes et en premier lieu de l'équipe des salariés, en charge des territoires. En accord avec Nicolas Ketelers, j'ai présenté un projet à l'ensemble de l'équipe salariée.

Afin de donner de la légitimité au projet, ces derniers m'ont reçue dans leur territoire et m'ont introduite auprès des bénévoles et bénéficiaires.

LES OBJECTIFS DE L'ETUDE

Exprimer les motifs de satisfaction des bénévoles et bénéficiaires dans leur relation au S.C Lille.
Repérer les expériences positives de participation au sein des activités mises en œuvre.
Déterminer les freins et leviers à une meilleure participation des bénéficiaires au sein du S.C : prise de parole, prise de responsabilité, ouverture à la citoyenneté.

LA CIBLE

Les différentes parties prenantes au sein des territoires de la Délégation :
Les bénéficiaires des différents services,
Les bénévoles référents ou non de leur activité,
Les bénéficiaires ayant pris une responsabilité.

LES ENTRETIENS

Les entretiens individuels nous ont paru être le bon choix pour permettre un véritable dialogue.

Ils se sont déroulés dans les bureaux des lieux d'accueil côtoyés par les personnes. L'idée était de choisir l'environnement le plus sécurisant pour elles.

Les entretiens ont été menés individuellement et anonymement, à partir d'un questionnaire que j'annotais, sans enregistrement. Ces choix étaient indispensables pour créer un climat de confiance et permettre l'expression personnelle. Si elle le souhaitait, la personne pouvait donner son prénom. Certains ont accepté de répondre dans la mesure où l'étude restait dans le cadre du S.C.

A chacune de mes arrivées, après avoir été présentée, j'expliquais les objectifs de l'étude et rassurais quant au questionnaire.

Ce dernier comportait des questions fermées et semi ouvertes. La dernière étant complètement ouverte. Il a été réécrit suite à un test auprès de trois personnes. Le langage était simple. A chaque fin d’entretien, je relisais devant la personne ses propos, afin de les valider. La reformulation permettait de préciser des éléments si nécessaire.

Les objectifs, les cibles, la méthode et le questionnaire ont fait l’objet d’un point d’étape et d’un accord.

PARTIE 3 / DIAGNOSTIC ET PISTES DE REFLEXION

3.1 OBSERVATIONS A PARTIR DES QUESTIONNAIRES

Base du questionnaire A : 12 entretiens de bénéficiaires.

Base du questionnaire B : 17 entretiens de bénévoles dont 4 bénéficiaires devenus bénévoles.

6 bénévoles < 60 ans. 2 bénévoles entre 60 et 65 ans. 8 bénévoles entre 65 et 70 ans. 1 bénévole entre 70 et 80 ans.

L'ACCUEIL

Quel que soit le point d'entrée au S.C Lille, étudier le premier contact entre le bénévole et le bénéficiaire nous a paru essentiel.

Thème : Accueil	Bénéficiaires	Bénévoles
Qui vous a mis en contact avec le S.C ?	7 par une connaissance 2 par une autre association 2 par un service social 1 par lui-même	11 par une connaissance 2 par une autre association 2 par un service social 2 par lui-même
Avez-vous été reçu de telle manière que cela vous a donné envie de revenir ?	12 oui	
A-t-on répondu à votre besoin ?	12 oui	
Aviez-vous des peurs avant de venir ?	2 oui 10 non	
Avant de venir, aviez-vous déjà entendu parler du S.C ?	3 oui 9 non	
Quand vous accueillez une personne pour la première fois, quels sont les éléments à ne pas manquer pour réussir ce contact et donner envie de revenir ?*		4 identifier son besoin 9 engager la relation 5 la chaleur de l'accueil 6 autres : écoute, gentillesse, respect de la personne, encouragement
Avez-vous invité des personnes à venir au S.C – Lille ?	9 oui 3 non	

* Plusieurs réponses possibles

- Tant au niveau des bénéficiaires que des bénévoles, le bouche à oreille est important. Ajouté aux recommandations de partenaires extérieurs, il permet une entrée en confiance. Les peurs n'existent quasi plus, même si le S.C leur est inconnu.

- L'unanimité des réponses des bénéficiaires concernant la qualité de l'accueil, complétée de certains mots utilisés dans les entretiens « gentillesse, disponibilité, prévenance» font apparaître une complète corrélation avec la préoccupation et l'investissement des bénévoles pour réussir ce moment-clé.

- Nous pouvons établir une relation avec la propension des bénéficiaires à inviter d'autres dans leur entourage à rejoindre le S.C, puisque trois quart des personnes le font.

LA CONNAISSANCE DES ACTIVITES DU S.C LILLE

Quelle connaissance ont nos cibles du S.C ?

Thème : connaissance	Bénéficiaires	Bénévoles
Connaissez-vous toutes les activités du S.C – Nord ?	5 oui 7 non	14 oui 3 non
Etes-vous suffisamment à l'aise pour en parler à d'autres ?	2 oui 10 non	8 oui 9 non

- Les bénéficiaires ne connaissent pas précisément l'ensemble des activités du S.C et ne se sentent donc pas capables d'en parler. Par contre, ils sont invitants par rapport à l'activité qu'ils côtoient.

- La réponse des bénévoles est plus surprenante et demanderait un approfondissement. Cependant deux réflexions peuvent être suggérées :
  Les bénévoles ont peu l'occasion de se croiser au sein des maisons d'accueils car leurs activités sont fixées sur des demi-journées fixes par semaine. Des bénévoles ont manifesté le désir de mieux connaître les autres, au minimum actifs dans le même lieu.
  Affirmer son appartenance à une institution catholique n'est pas toujours aisé, comme formulé lors d'un entretien : « parler du S.C à l'extérieur n'est pas toujours facile. »

LES MOTIVATIONS A ETRE BENEVOLE

Thème : motivation	Bénévoles	Autres
Qu'est-ce qui vous a donné envie de prendre une responsabilité au sein du S.C ?*	5 la thématique (ex : l'emploi) 4 vos compétences 7 on est venu me chercher 10 autres →	ne pas broyer du noir être utile ambiance d'équipe orientation selon mon C. V. rencontrer des personnes différentes candidature spontanée

Au démarrage de cette activité, vous êtes-vous senti soutenu ?	12 n'ont rien exprimé 2 une formation 3 autres	
Qu'est-ce qui vous a manqué ?		accueil des personnes frustration due à l'absentéisme manque d'un parcours d'accueil, d'un cadre précis de travail

* réponse multiple possible

- Quand une personne est sollicitée, elle se sent vite utile ! Plusieurs nouveaux bénévoles dans ce cas de figure ont participé plusieurs fois à l'activité avant de s'engager.

- Les motivations comportent toutes une part d'histoire personnelle :
  La nécessité de sortir de chez soi exprimée par « Je ne veux pas broyer du noir », « Au moment où ma fille est partie, ça m'a sauvée » ou d'autres motifs : « A la retraite, cela donne un rythme », créer du lien, être utile à la société…

- Parmi les bénéficiaires devenues bénévoles, une seule a proposé un coup de main, les autres ont répondu à une demande.

LES MOTIFS DE SATISFACTION ET POINTS A AMELIORER

Thème : satisfaction	Bénéficiaires	Bénévoles
Qu'est-ce que l'activité vous apporte ?*	7 du lien social 5 avoir sa place 6 un soutien moral 6 du conseil (papier à remplir…) 7 un accompagnement 1 échange de pratique (vie quotidienne) 2 de l'ouverture culturelle 4 autres	
Aujourd'hui êtes- vous satisfait de votre bénévolat ?		15 oui 2 pas complètement
Quels sont vos motifs de satisfaction ?*		8 la cohésion d'équipe 10 le merci ou la gratitude des personnes accueillies 9 se sentir utile 8 autres : réaliser de belles choses, richesse de ce que l'on reçoit, envie d'apprendre des personnes, partage rire et soucis, emmener quelqu'un à la réussite, aider car j'ai été aidé.

Qu'est-ce que votre bénévolat a changé pour vous-même ?*		7 un autre regard sur les autres 2 plus de tolérance 1 plus de confiance en moi 8 autres : ouverture, empathie, j'ai plus le moral, relativiser la vie, se sentir mieux.
Quels sont vos motifs d'insatisfaction ?		2 le sentiment d'être seul 4 la lourdeur du S.C 7 autres : le racisme, manque de formation pédagogique, les critiques sur les jeunes, la communication, manque de respect des accueillis, manque de bénévoles responsables, un malaise par rapport à l'islam. 6 n'ont pas de réponses

* plusieurs réponses possibles

- Trouver sa place et être en lien avec d'autres occupent une grande place dans la satisfaction des personnes, que l'équipe soit constituée de bénéficiaires ou de bénévoles.

- La reconnaissance ou le merci des personnes suffisent souvent aux bénévoles : « Ils m'embrassent, « Je suis leur confidente », « Nous recevons des cadeaux : légumes… ».

- Les bénéfices personnels sont de deux ordres : avoir trouvé une activité qui répond à un manque pour soi-même -assurance, ouverture, contact- ou un autre regard sur la société.

- Les sorties culturelles représentent toujours des moments marquants : « J'ai visité une boulangerie, désormais je sais faire ma pâte à pain.»

Les motifs d'insatisfaction portent sur différents sujets :

- Le découragement et la désillusion : « Il y a un décalage entre ce que l'on pense apporter, nos attentes et la réalité, comme le manque de respect », « On ne voit pas le bout… »

- Les lourdeurs internes : les papiers à rassembler pour les dossiers, les réunions trop longues sans ordre du jour, des sujets de réflexion non finalisés comme l'élaboration de la Charte. Les bénévoles arrivés récemment, qui ont exercé une activité professionnelle, cherchent une plus grande efficacité : par exemple, la simplification des procédures par l'introduction de l'informatique dans le respect de la CNIL.

- Le rapport au temps : « dire non, n'est pas toujours compris mais il faut respecter la vie familiale », « le manque de bénévoles responsables »

- La communication : « rétention d'information, manque d'oral », « Je ne veux pas qu'on me dise ce que je dois faire en tant que bénévole », « Je préfère être participante à un groupe que responsable, je n'aime pas que l'on me considère comme la chef ».

- Se sentir seul dans sa responsabilité : manque de soutien ou de formation.

LA PARTICIPATION DU BENEFICIAIRE AU SEIN DU S.C

Thème : participation	Bénéficiaires	Bénévoles
Prenez-vous une responsabilité pour le S.C ?	1 oui 11 non	
Si on vous proposait de faire quelque chose accepteriez-vous ?	9 oui dont 5 régulièrement 4 ponctuellement 3 non	
Qu'est-ce qui favoriserait la participation du bénéficiaire au sein du S.C ?		10 ne répondent pas à la question 4 faire des propositions pour agir au sein d'un projet 1 être en binôme avec un bénévole expérimenté 2 autres
D'après vous qu'est-ce qui ferait obstacle à l'intégration d'un bénéficiaire au sein d'une activité du S.C ?		5 ne répondent pas à la question 7 le bénéficiaire lui-même 1 l'intergénérationnel 4 les habitudes de fonctionnement des bénévoles 1 le manque de temps 2 autres

- Dans les personnes qui ne répondent pas à la question « qu'est-ce qui favoriserait la participation du bénéficiaire au sein du S.C ?», voici ce qui ressort des entretiens :
  « Je ne propose pas. C'est au responsable de le faire. »
  « Le S.C ne m'a jamais demandé d'intégrer des personnes. »
  « Je ne prendrai pas le risque de le faire seule à cause de l'équipe. Il faut que cela plaise à tout le monde. »
  « Je ne prendrai pas le risque qu'un bénéficiaire intègre l'équipe (honnêteté). Il faudrait que tout le monde soit d'accord. »
  « Il est difficile de proposer de prendre des responsabilités. »
  « On ne se pose pas la question de leur proposer de participer. »
  « Est-ce une demande de leur part ? »
  « Les personnes ne se proposent pas. »
  « Si on me demande, j'envoie au responsable salarié ou bénévole. »
  « Les équipes sont complètes, on n'a pas besoin de bénévoles »

  Proposer à un bénéficiaire de participer à une activité n'est absolument pas naturel et aucunement spontané. Le sujet n'est pas intégré.

- La responsabilité est du ressort des responsables car il y a « des risques ».
  Risques provenant du bénéficiaire lui-même : doutes sur ces capacités notamment quand ce sont des jeunes, sa fragilité, sa volatilité, son honnêteté.

Risque provenant des habitudes des bénévoles : « l'entre soi » des équipes qui risque d'être déstabilisé.

- Certains bénéficiaires ont exprimé le fait de ne jamais avoir été sollicité. L'un d'entre : « J'adorerai apprendre à d'autres la cuisine orientale. J'ai travaillé à Lille. »

- Les propositions faites aux bénéficiaires, le sont généralement autour de la participation au marché de Noël, de la distribution de tracts, sur des actions ponctuelles.

- Une bénévole responsable tient un cahier de ceux qui se proposent en remerciement notamment d'un service rendu par le S.C

- Le problème de l'intergénérationnel est posé : comment accueillir des jeunes à l'Accueil Emploi quand la différence d'âge est trop importante ? Comment leur faire une place de bénévole ? La différence de génération est déroutante.

L'accueil, point clé d'entrée, est un point fort du S.C. L'unanimité des bénéficiaires a affirmé qu'ils ont été très bien accueillis correspond à l'investissement des bénévoles.

Le S.C Lille offre un environnement extrêmement sécurisant pour les personnes fragilisées par la pauvreté, propice à leur redonner confiance. Les mots du registre de la famille et de la fraternité sont prônés : « On trouve la fraternité qu'il n'y a pas dans la société ». Les bénéficiaires devenus bénévoles se sentent protégés : « Je parle plus, je me sens plus ouverte, je peux compter sur le S.C pour m'aider » ou encore « Je ne suis plus gêné par le regard des autres, si cela est nécessaire, je peux avoir une aide financière pour moi-même. »

Le S.C contribue à l'inclusion par la création de liens. Une femme, malade d'un cancer, ayant rompu son isolement grâce à la participation à un groupe convivial, exprime : « le groupe me maintient en vie. Je suis sortie de ma maladie. Le médecin s'en est rendu compte. Je reste marquée par Lourdes. J'espère y retourner. »

Permettre une meilleure participation des bénéficiaires n'est pas inscrit dans la culture des bénévoles. L'intégration au sein des équipes se heurte à des résistances. Proposer n'est pas spontané.

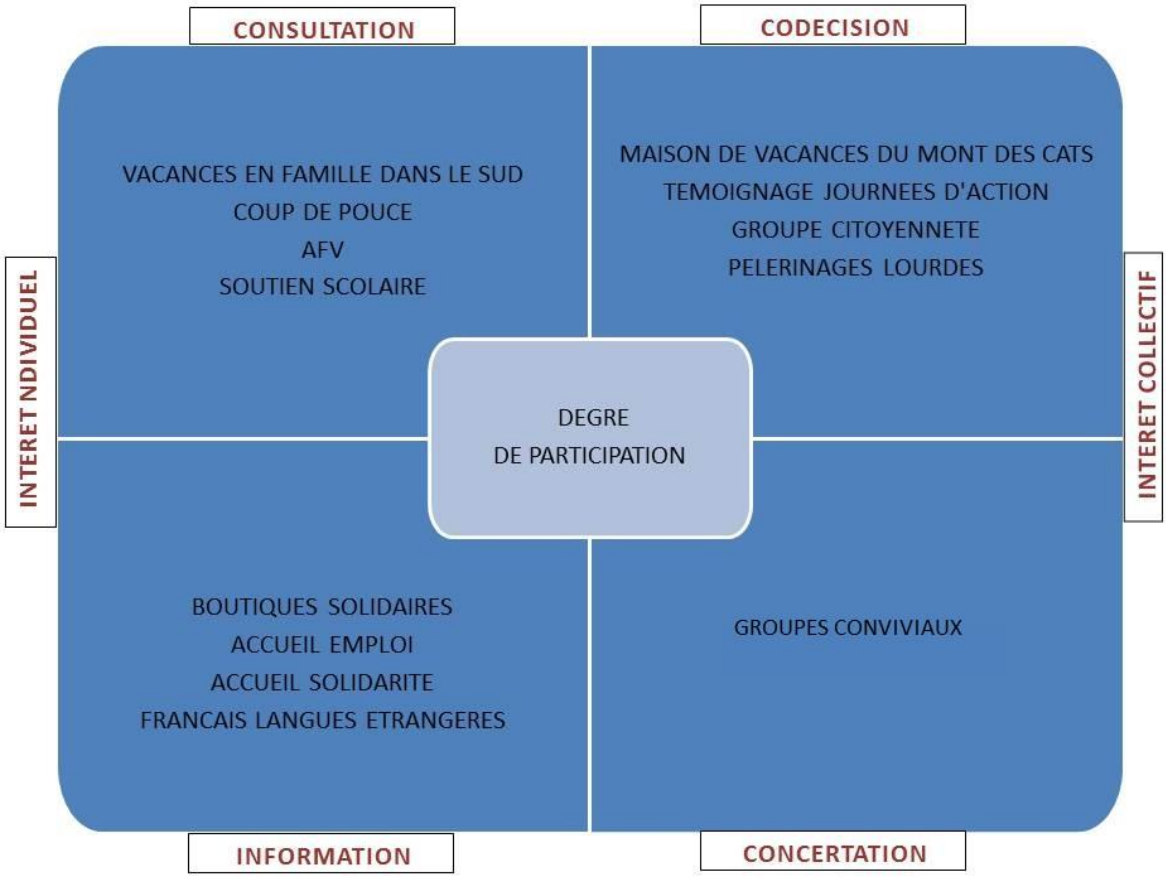
A partir du terrain, comment les activités permettent-elles aujourd'hui la mise en œuvre de la participation ?

3.2 DEGRES DE PARTICIPATION DES BENEFICIAIRES ET DES BENEVOLES A PARTIR DES ACTIVITES DU S.C LILLE

C'est à partir de l'observation du fonctionnement des groupes, que je me suis interrogée sur le point de passage qui permet d'affirmer qu'un processus de participation est engagé. Vivre un moment de convivialité au sein d'une équipe qui partage les mêmes centres d'intérêts suppose d'être motivée et intéressé. Dans ces groupes, peuvent se vivre de l'entraide et des échanges de savoirs, par exemple autour des pratiques d'activités manuelles. Mais peut-on qualifier cette présence de « participation » ?

C'est pourquoi, à partir des visites de terrain et des entretiens, je propose un schéma qui permet de visualiser les formes de participation des bénévoles et des bénéficiaires en fonction de l'activité développé au sein du S.C.

DE L'INTERET INDIVIDUEL A L'INTERET COLLECTIF



Si la satisfaction individuelle est indispensable et fondamentale car elle motive l'engagement, elle n'est pas suffisante. Le processus de participation s'enclenche quand il y a engagement des individus en vue de la création ou la contribution à un projet d'intérêt collectif.

L'INFORMATION

L'ACCUEIL SOLIDARITE : Point d'entrée le plus important au S.C Lille, il est à contrario le moins porteur en terme d'accompagnement. Quelles en sont les explications ?

- La motivation des personnes à venir est de percevoir une aide financière d'urgence. Elles sont rarement dans un état d'esprit qui leur permet l'écoute. Généralement, il n'y a pas de désir d'aller plus loin. Si elles reviennent, le but est souvent un renouvellement d'aide.

- L'échange d'information est limité et souvent lié à l'analyse de la situation matérielle de la personne et à la demande de justificatifs. La langue fait parfois barrière. Le nombre de rendez-vous en croissance réduit le temps accordé à chacun. C'est donc la considération du bénévole, son feeling avec la personne, son ressenti qui va engager le fait qu'une information plus complète sera donnée. Se pose toujours la question : A quel moment propose-t-on un autre rendez-vous, un accompagnement ?

- Les propositions sont peu suivies d'effets.

- Le S.C Lille vient souvent en bout de chaîne et nombre de personnes sont aussi suivies par d'autres structures.

LES BOUTIQUES SOLIDAIRES : Les bénévoles des vestiaires ont à cœur d'élargir leur service en proposant un espace de convivialité. Ils deviennent de réels points de repère et d'intégration sociale. Les bénéficiaires interviewés au vestiaire y viennent une à plusieurs fois par semaine.

L'ACCUEIL EMPLOI : Les personnes accueillies à l'Accueil Emploi apprécient l'accompagnement des bénévoles. Les habitués ne sont pas rares ! «J'apprécie le soutien. Je souhaite qu'ils restent comme ils sont. Ce qu'ils font pour les gens, c'est génial. Quand j'ai besoin, je viens». Les bénévoles se déplacent parfois avec des accueillis, par exemple des jeunes lors de rendez-vous avec Pôle Emploi. Cela les aide à s'exprimer, à être plus écoutés, à donner du poids à leur démarche et les réconcilie avec l'institution. Le S.C Lille joue un vrai rôle de médiation.

- Dans ces services, l'intérêt individuel prime. Les informations échangées entre bénévoles et bénéficiaires restent très pragmatiques.

- Avec un objectif ciblé dans le cadre d'un management de projet, ces lieux peuvent être des points de départ d'une relation de confiance. Ainsi, une stagiaire a-t-elle « recruté » à l'Accueil Solidarité, des familles en vue du lancement d'un groupe «Coup de Pouce.»

LA CONSULTATION

ACCUEILS FAMILIAUX DE VACANCES : Au sein du S.C, l'évolution de l'intérêt individuel vers l'intérêt collectif peut passer par une étape intermédiaire qui serait de vivre un projet engageant la cellule familiale. Permettre à son enfant ou à sa famille de partir en vacances, réussir à mener un projet pour celle-ci, contribue à se sentir « comme tout le monde ». L'AFV et l'accompagnement scolaire ont permis la mise en place de groupes conviviaux.

COUP DE POUCE : La démarche «Coup de pouce» fait découvrir la force du groupe, du collectif et la prise de conscience qu'il est possible de vivre les choses autrement. A travers cet accompagnement, le SC Lille joue aussi un rôle de sensibilisation aux droits citoyens par l'intervention de partenaires institutionnels, associés à la démarche. Les femmes ont le temps de se connaître entre elles. Certaines ont exprimé le désir de continuer à se rencontrer.

- Le S.C Lille initie les familles à la connaissance de leur environnement et des services (CCAS, etc.). Elles découvrent le positif de la vie de groupe.

LA CONCERTATION

LES GROUPES CONVIVIAUX : agréent parfois la participation au service d'un projet commun. Les femmes sont consultées afin de donner leurs idées pour la sortie annuelle collective. Elles mènent des actions afin de contribuer au budget. Elles décident d'objets à réaliser pour le marché de Noël. Elles en assurent la mise en œuvre et la vente, contribuant aux projets du S.C Lille, qu'ils soient en France ou à l'international.

- Ses groupes conviviaux rééquilibrent la relation aidants/aidés, fort dissymétrique dans les phases précédentes.

- Ils sont de vrais lieux d'inclusion et de mixité culturelle.

.

LA CODECISION

VACANCES AU MONT DES CATS : Participer à des vacances au Mont des Cats à plusieurs familles engage l'élaboration d'une charte collective du « vivre ensemble ». Cette charte est pensée avec toutes les parties prenantes, bénévoles et accueillis. Elle sert de point de repère durant tout le séjour.

LES PELERINAGES : sur le même principe que les vacances au Mont des Cats, les personnes expriment leur désir quant au contenu de leur semaine, préparent et vivent ensemble leur projet.

LES GROUPES CITOYENS : sont l'exercice le plus avancé de la participation. Ils mixent des volontaires bénévoles et bénéficiaires de diverses activités, par exemple groupes de femmes et français langues étrangères. Ils permettent un échange sur la citoyenneté, la démocratie et les sujets de vie quotidienne. Ils sont une véritable expérience de construction d'une parole collective à partir d'expériences individuelles. Cette expression élaborée ensemble est portée vers les élus. Ces groupes sont animés à partir d'une pédagogie élaborée par le S.C.

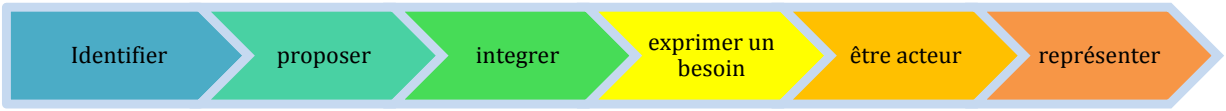
- Ces initiatives font valoir l'importance de la contribution de chacun et prouve la capacité à réfléchir et agir du groupe. : « Ensemble, on est capable d'aller voir un élu.»

- Les groupes citoyens sont directement en lien avec la sphère publique.

L'information et la consultation, telles qu'énoncées ci-dessus ne peuvent pas être considérées comme des formes de participations : néanmoins, elles sont souvent un passage nécessaire pour vivre les étapes suivantes. Dans ces deux dernières formes, la participation est effective sur des projets ciblés. Les résultats concrets sont obtenus collectivement.

ENCOURAGER LA DYNAMIQUE GLOBALE D'INTEGRATION

La coexistence de multiples services au sein du S.C Lille est un atout pour enclencher une dynamique d'intégration. Les activités ne sont pas cloisonnées. Une personne fragilisée peut vivre un parcours d'inclusion jusqu'à la participation.



Identifier une personne, proposer un service, l'intégrer au sein d'une activité ou d'un projet lui permet de retrouver du lien social, de regagner de la confiance, d'avoir sa place. Dans cette première phase, le bénévole est dans une posture essentiellement d'accueil et d'écoute, d'analyse d'un besoin, de soutien. La relation se positionne dans un rapport aidants/aidés.

Un basculement s'opère quand une personne ou un groupe exprime un besoin à l'exemple des femmes qui, après un parcours « Coup de pouce » ont eu envie de poursuivre ensemble, ou lorsqu'un bénéficiaire demande à être actif (jeunes rencontrés lors des visites).

Etre acteur pour d'autres, c'est se sentir utile à son tour. Des personnes « accueillies » trouvent leur place comme animatrices. De par leur histoire personnelle et comme anciens bénéficiaires, il n'y a pas de barrière à l'accueil de l'autre. Les bénéficiaires devenus bénévoles apprécient le travail en binôme avec un bénévole « classique », vécu comme une « assurance ».

Les bénévoles sont dans une posture d'animation : introduire le groupe dans une dynamique, donner la parole à chacun, aider à trouver sa place, découvrir la force d'un groupe. Ce rôle n'est pas toujours facile. Lors d'entretiens, des bénévoles s'expriment ainsi : « Elles n'ont pas d'idées », « On peut leur demander, mais pas de trop ».

Dans les groupes citoyens autour d'un animateur, chacun s'exprime vraiment librement et devient moteur pour proposer des changements. La confiance entre les personnes est frappante. Le débat existe sans arrière-pensée. De tels échanges résultent de la convivialité et du respect mutuel, vécus en amont dans d'autres groupes. Le bénévole s'appuie sur une pédagogie qu'il doit maîtriser.

Dans ces groupes, émergent des individus qui vont prendre la parole au nom d'un collectif et expérimenter la représentation. Accompagner cette étape est indispensable.

Dans ces trois dernières phases, le bénévole et le salarié ont pour rôle d'être facilitateurs, de mettre de l'huile dans les rouages, d'impulser les projets permettant le débat et l'échange d'idées, d'être dans une écoute active et de former à la prise de parole.

- Cette dynamique globale d'intégration sera facilitée par les rouages que sont la confiance mutuelle, la convivialité, la communication.

Ces rouages ne se décrètent pas, ils se vivent !

Les cafés du matin, le croisement des personnes dans les lieux d'accueil, les temps festifs sont autant d'occasions de discuter des situations et d'échanger des informations, en plus des réunions plus formelles. Cependant, comme dans toutes entreprises, les rouages peuvent être parfois grippés !

3.3 – LE S.C LILLE, TERREAU DE LA PARTICIPATION ?

Faire place à la participation implique des changements d'attitude, de statut, de pouvoir. Quels sont les freins et les leviers qui permettent ce changement de culture du « faire pour » au « faire avec ». Quelles sont les menaces et les opportunités qui se dessinent pour faire du S.C Lille, un terreau de la participation ?

FORCES	FAIBLESSES
Ancrage territorial et lieux d'accueil : proximité avec les personnes	Une relation aidants/aidés ancrée dans l'histoire : « SC = SOS »
Activités et services multiples permettant le processus d'intégration, la régularité, la réactivité et la souplesse	L'âge des bénévoles qui génère un problème intergénérationnel
Implication des bénévoles : chaleur de l'accueil, motivation	Les habitudes, l'entre soi : manque d'ouverture des équipes
Fidélité des bénévoles : pouvoir compter	La présence de bénévoles depuis de nombreuses années : le pouvoir de décision ou de gestion acquis de fait sans remis en cause
L'expérience du travail en binôme	Le manque de bénévoles responsables : concentration des tâches
L'expérience du travail en équipe	La relation au temps : peur de devoir toujours en faire plus, respect vie personnelle
La posture du bénéficiaire/bénévole	La circulation de l'information : rétention d'information, le manque de connaissance et de croisement des équipes entre-elles
Capitaliser sur des expériences positives	La peur de l'initiative
Saisir des opportunités	
La circulation de l'information en interne : bouche à oreille, cahier de liaison, convivialité	
La formation	
Le projet de délégation	
Une équipe de salariés jeune et renouvelée	

LE MANAGEMENT

Historiquement, le S.C est une association généraliste qui porte « secours ». L'esprit des bénévoles est marqué par l'article 1 des statuts. Nous sommes dans une relation « aidants/aidés », de « faire pour » et pas encore de « faire avec ». Il s'agit d'un réel changement de mode de pensée, notamment pour les «anciens».

La participation ne peut pas uniquement se décréter d'en haut car elle demande de l'adhésion et de la mobilisation. C'est un ensemble de réflexes à mettre en œuvre pour penser systématiquement avec les personnes concernées. Cela exige du temps et la conviction que des succès obtenus encourageront de nouvelles initiatives.

Le S.C est une association à la « culture » bénévole ! La proportion bénévoles/salariés le prouve. La mission des salariés est de venir en soutien aux bénévoles et non l'inverse. L'impulsion des projets sur les territoires va être conjointement donnée par le binôme salarié/référent bénévole. Celle-ci exige une bonne coordination et communication entre eux, ainsi qu'une reconnaissance de l'un et de l'autre par les bénévoles. Le renouvellement des salariés plus rapide que certains bénévoles qui cumulent plusieurs années de présence ne permettent pas toujours un positionnement clair de chacun. Cela peut être un frein à l'introduction d'une dynamique participative qui demande une adhésion de tous.

La redéfinition actuelle de la mission des référents-bénévoles en cours va dans le sens d'une meilleure compréhension des rôles de chacun.

Dans les remarques énoncées dans les entretiens concernant la question sur la participation des bénéficiaires nous observons que les bénévoles de terrain s'en remettent à « l'autorité » que représente le salarié et le référent-bénévole. Ils ont de fait une mission reconnue d'impulsion de projets.

Certains bénévoles sont de vrais piliers, ayant une connaissance de tous les rouages, présents parfois depuis de longues années. Ils sont une force par leur fidélité et une faiblesse par la concentration des tâches. Les associer à la formation et la participation de nouveaux, notamment bénéficiaires, tout en gérant le passage de génération sécuriserait le S.C.

Des bénévoles de terrain ne prennent pas d'initiative, afin ne pas mettre en péril l'équipe. Nous relevons ici la nécessité d'un travail collectif qui emporte l'adhésion de tous. Le travail en binôme constitue aussi une bonne piste pour lancer des personnes dans des responsabilités.

Le souci de recrutement est permanent à l'image de beaucoup d'associations. Or l'enquête montre à quel point le bouche à oreille est efficace. Comment bénévoles et bénéficiaires peuvent-ils être des ambassadeurs ?

La communication est d'autant plus facile entre les personnes qu'elles se connaissent. Travailler la convivialité entre les groupes au niveau des territoires est indispensable pour faciliter la communication orale entre les personnes. Ces temps de rencontre aident aussi à l'intégration des nouveaux bénévoles.

LA FORMATION

C'est un levier important pour le S.C Lille qui tous les ans propose un programme sur différents sujets : présentation de la structure, formation à l'écoute, micro-crédits etc. Certaines activités demandent de réelles compétences, par exemple en droit, et ne sont pas accessibles à tous. Pour la première fois en 2013 a été lancée une journée sur le thème de la participation. Il n'est pas anodin que celle-ci ait été proposée aux animateurs de « groupes conviviaux ». Conjointement élaboré avec l'Association Magdala[24], cette journée voulait faire la preuve que la participation de tous était possible, à partir de témoignages. Une deuxième session d'approfondissement est prévue en 2014.

LE BENEFICIAIRE/BENEVOLE

Le bénéficiaire/bénévole tire une grande part de ses relations sociales au sein du S.C. Il aura donc tendance à vouloir faire avec les personnes accueillies. Aussi va-t-il « vendre » au sein des échanges avec les autres bénévoles l'implication de ces derniers dans les projets, par exemple dans des activités de collecte au moment de Noël. Par contre, le bénévole « classique » aura tendance à puiser dans ses relations extérieures ou son cercle d'amitié. Il y a une tension intéressante pour co construire car comme me l'a relaté un bénévole/bénéficiaire en parlant du raisonnement d'un bénévole : « Je ne comprends pas tout ! »

[24] Magdala est une association proche des personnes vivant à la rue, dans des squats, qui sortent de prisons. Elle a introduit à tous les niveaux de sa gouvernance des personnes vivant la précarité. WWW.magdala.asso.fr

LA GOUVERNANCE

Dans cette étude, nous remarquons que la question de la participation des personnes accueillies a été envisagée à travers des expériences de terrain. A partir de ce niveau opérationnel, comment introduire des bénéficiaires dans les Equipes d'Animation Territoriales, les comités de réflexion transversaux ou le Conseil d'animation ?

OPPORTUNITES	MENACES
La relation aux partenaires associatifs : trouver des relais pour les personnes, construire des activités d'intégration, créer des formations conjointes. La relation aux partenaires institutionnels, particulièrement en milieu rural : contact direct avec le maire, représentation du SC – Lille dans des instances de décision. L'appui du SC national : outils, formation, expertise. L'impulsion donné par Diaconia : rencontre de Lourdes 2012. L'indépendance financière du SC qui permet une liberté de parole et d'actions	L'image du SC vis-à-vis des publics externes, perçu comme une association d'aide d'urgence et non d'accompagnement. L'augmentation des situations de précarité : manque de temps, lourdeur, impact budgétaire. La dispersion : multiplicités des activités (difficulté à arrêter), multiplicité des partenariats.

LA PRESENCE TERRITORIALE

La force du S.C Lille est son implantation qui lui permet de partir des besoins territoriaux.

Par exemple, la relation de l'Accueil Solidarité de Tourcoing avec Pôle Emploi, débordé par le nombre de jeunes demandant un suivi. Ou encore, suite au succès pour un jeune d'une journée « de mesure de réparation judiciaire » proposée par le S.C d'Hazebrouck, un partenariat se tisse actuellement avec le Tribunal.

La présence de bénévoles au sein de CCAS comme représentant des structures associatives en milieu rural facilite les relations dans les deux sens. Le maire, confronté à une famille en difficulté, n'hésite pas à appeler. En contrepartie, les mairies apportent des soutiens : locaux, informatique.

Le SC a le souci de développer sa présence au sein des CCAS des grandes villes en proposant des candidatures.

Inversement, le risque de dispersion est important. Suivre les partenariats est chronophage et exige des interlocuteurs impliqués dans le temps. Il est plus facile de créer que d'arrêter des activités. Travailler en mode projet semble opportun pour mesurer ses capacités à réussir.

CAPITALISER SUR L'EXPERIENCE DU S.C NATIONAL

Le S.C participe à de nombreuses initiatives avec ou sans partenaire. Il détient des outils qui ont fait leur preuve : les ateliers coopératifs, les démarches citoyennes. Des formations sont organisées par le siège, par exemple sur l'animation de groupe. Mais il faut prendre le temps ! Comment mieux utiliser la ressource que représente le national ? Comment capitaliser sur les expériences positives menées par le S.C avec d'autres partenaires ?

AGIR AVEC D'AUTRES

La « participation » se travaille en lien avec d'autres, comme le montre le Forum Permanent de l'Insertion[25], mis en place dans le département du Nord en 2003. Il regroupe des bénévoles, professionnels, allocataires du RSA, responsables d'associations, travailleurs sociaux du CCAS de Lille ou du Conseil Général du Nord en un lieu pour « se poser les bonnes questions dans un climat de convivialité ». Quels que soient les statuts et les fonctions, en tant que citoyens, chacun doit pouvoir participer, faire valoir ses idées, ses questionnements, ses suggestions afin de « faire société » dans l'écoute et le respect mutuel. Inscrit dans le temps, ce Forum a pour enjeu une meilleure compréhension réciproque des membres et des instances qu'ils représentent mais aussi la mise en œuvre d'une démarche permanente de démocratie participative. DU 21 au 25 janvier 2013, s'est vécue une semaine autour du thème « Du RSA à la participation, discutons-en ! » durant laquelle de nombreux allocataires ont pu s'exprimer.[26]

Au-delà des forces et faiblesses, des opportunités et menaces, le «terreau » du S.C Lille est son projet de Délégation et les valeurs qu'il porte. Il est le socle et la référence des missions mises en œuvre. Les convictions des bénévoles et salariés se fondent sur lui pour donner sens à leur engagement et leur élan. S'appuyer sur les orientations définies doit faciliter l'innovation, l'émergence d'idées pour aller de l'avant.

[25] www.participationpourtous.org
[26] www.dailymotion.com

CONCLUSION

La question de la participation et de l'expression citoyenne des personnes en précarité a pour enjeu la vitalité démocratique de nos sociétés. Comment stimuler les idées, le débat, faire place à égalité à ceux qui vivent les situations de pauvreté pour mieux répondre à leurs attentes ?

L'Union Européenne et les institutions françaises ont pris conscience de cet enjeu en soutenant par des lois et des financements des initiatives qui favorisent la participation. Elles se sont en partie appuyées sur le secteur social et les associations de solidarité, proches des personnes concernées.

Le S.C développe deux axes pour faire avancer la participation : une communication institutionnelle fondée sur sa connaissance des situations vécues par les personnes et des actions de terrain favorisant l'inclusion des personnes et la médiation avec les services publics.

Si historiquement, le S.C est porté vers une activité de secours ou « distributive », il a rapidement pris conscience de la nécessité d'accompagner les personnes et de faire « avec elles ». Ce souhait est réitéré dans le projet associatif de la Délégation de Lille.

L'étude avait pour objectifs de répondre à la satisfaction des bénéficiaires et bénévoles dans leur relation au S.C Lille, d'étudier la place de la « participation » aux regards des services et projets développés, de relever des expériences positives, d'évaluer le contexte dans une perspective d'avenir.

L'analyse des entretiens et des visites met en exergue plusieurs points positifs :

- L'implication des bénévoles pour réussir l'accueil est corrélé au ressenti des bénéficiaires.
- Les bénévoles sont motivés par leur engagement et très souvent gratifiés.
- Les bénéficiaires expriment leur reconnaissance envers le S.C, jusqu'à utiliser un langage du registre de la famille.
- L'inclusion des personnes est forte, grâce à la possibilité de nouer des liens et à l'environnement sécurisant que représente le S.C.
- L'interaction entre les services et activités permet une dynamique d'intégration jusqu'à la participation et la prise de parole.

Au regard de l'activité, les projets qui permettent la participation jusqu'à l'expression dans la sphère publique sont minoritaires et amènent les réflexions suivantes :

- La participation n'est pas une démarche spontanée. Elle demande une adhésion, un état d'esprit, la conviction qu'elle est bénéfique pour tous. L'équipe dirigeante et les salariés doivent en être convaincus. Elle n'est pas inscrite dans la culture du S.C et des peurs y sont rattachées.

- La légitimité du processus de participation va s'acquérir par les résultats obtenus collectivement. Les groupes conviviaux et de citoyenneté sont des bases intéressantes pour y travailler et cautionnent l'idée que la participation est possible. Des bénéficiaires actifs dans ces groupes peuvent être des personnes ressources.

- L'ancrage territorial permet l'accès de tous à l'association. Il peut favoriser les liens avec des partenaires associatifs et les institutions.

- Les méthodes issues d'expériences menées par le S.C sont des sources de travail intéressantes

Dans une logique de progression, il est indispensable de se questionner sur le passage entre le niveau opérationnel et les instances de décision de l’association, tant au niveau de l’animation du territoire, que des commissions transversales et du conseil d’animation. Dans cette perspective, quelles sont les conditions d’une vraie prise en compte de l’expression des personnes : représentation, méthode d’animation permettant l’expression de tous, formation des parties prenantes, sujets abordés, prise en compte de la parole dans les décisions ?

Par extension, cela questionne le management des bénévoles : clarification du positionnement, animation, formation, recrutement, gestion de l’intergénérationnel et place accordée aux bénéficiaires, notamment les jeunes.

Le S.C Lille répond à sa première mission qui est « de se faire proche de ceux qui sont loin de tout » par son accueil. Il est un réel lieu d’inclusion qui favorise en partie la participation et l’expression citoyenne. Si l’accueil est souvent urgent, la participation exige du temps.

Cette étude s’est intéressée aux relations du SC Lille avec ses bénévoles et bénéficiaires, sans prendre en compte les acteurs extérieurs. Or, en tant qu’association de solidarité, le SC Lille joue aussi un rôle de passerelle entre les personnes qui vivent la précarité et les institutions. Un diagnostic de son positionnement et de son environnement serait complémentaire. Quelles relations le SC Lille entretient-il avec les institutions et les autres associations ? Dans quelles instances est-il présent ? Répond-il aux propositions ? Implique-t-il des partenaires dans ses projets ?

Cette analyse permettrait de positionner le S.C. dans son environnement en termes d’image, d’influence et de faire émerger des « liens » favorisant la représentation des personnes en précarité ou leur expression directe. En effet, de la participation au sein de l’association à l’expression dans la sphère publique, il y a un pas à franchir. Le but final de celle-ci reste la recherche d’une démocratie qui enraye les logiques d’exclusion sociale et reconnait une compétence de tout citoyen à s’impliquer pour le bien commun et le mieux vivre ensemble.

Le mot de la fin sera celui du vice-président du SC Lille à son Conseil d’Animation s’exprimant par rapport à la participation des personnes : « Osons ! ». Le top départ est donné !

BIBLIOGRAPHIE

OUVRAGES

Le nouvel esprit de la démocratie - Loïc Blondiaux - Edition Seuil - 2008

Nous pouvons vraiment vivre ensemble - Guy Aurenche, Christophe Deltombe, Pierre-Yves Madigner, Patrick Peugeot, François Soulage - Les Editions de l'Atelier - 2012

PUBLICATIONS

- ✓ La tribune Fonda n° 199 : « L'accès de tous à l'espace public » - Octobre 2009
- ✓ Les cahiers de l'UNIOPSS n° 21 : « La participation : une chance à saisir. Lançons-nous ! » - Février 2010
- ✓ Rapport « Grande pauvreté et précarité économique et sociale » présenté au nom du Conseil Economique et Social - Joseph Wresinski- Février 1987
- ✓ « Charte du Croisement des Savoirs et des Pratiques avec des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion sociale » - ATD-Quart Monde - 2006

CNLE - Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion :

- ✓ Contribution commune CNLE - Conseil National des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale - Fondation de l'Armée du Salut, Croix Rouge Française, Fédération Nationale des Associations d'accueil et de Réinsertion Sociale, S.C – mai 2011
- ✓ Recommandation pour améliorer la participation des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion, à l'élaboration, à la mise en œuvre, et à l'évaluation des politiques publiques. – Septembre 2011

DGAS/DGCS -Direction générale de la cohésion sociale :

- ✓ Propositions méthodologiques pour la mise en place d'une participation des usagers à des commissions consultatives concernant la lutte contre l'exclusion. DGAS – Novembre 2010

EAPN – Réseau Européen anti-pauvreté :

- ✓ Petits pas - Grands changements – 2009
- ✓ Briser les barrières - générer le changement – 2011

- ✓ Journal officiel UE - Recommandation de la commission des communautés européennes – octobre 2008

- ✓ Servons la fraternité - Diaconia 2013 - Conférence des évêques de France

Secours Catholique :

- ✓ Rapport d’activités de la Délégation Lille 2012
- ✓ Journal Messages – septembre 2013
- ✓ Extrait des statuts

SITES INTERNET

www.inegalites.fr

www.joseph-wresinski.org

www.cnle.gouv.fr

www.secours-catholique.org

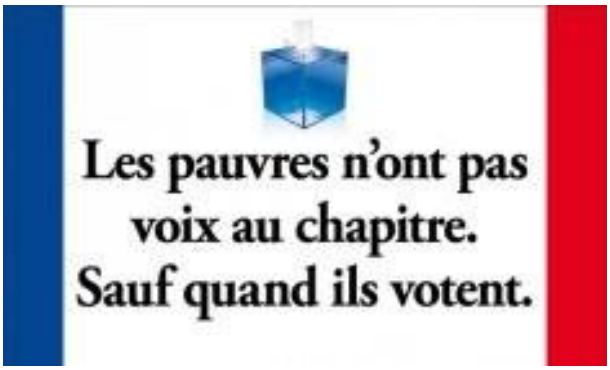
www.magdala.asso.fr

www. Direccte.gouv.fr

www.participationpourtous.org

ANNEXES

ANNEXE 1/ CAMPAGNE INSTITUTIONNELLE DU S.C : ELECTION PRESIDENTIELLE 2012



ANNEXE 2/ ACTION DE LA DELEGATION LILLOISE : SORTIE DU RAPPORT STATISTIQUE ANNUEL NOVEMBRE 2012

ANNEXE 3/ CARTE DU TERRITOIRE GEOGRAPHIQUE DU S.C LILLE

ANNEXE 4/ QUESTIONNAIRE BENEVOLE

QUESTIONNAIRES B N°

PRENOM ANNEE DE NAISSANCE

LIEU	1	ARMENTIERES	ACTIVITE	1	ACCUEIL SOLIDARITE
	2	DUNKERQUE		2	ACCUEIL EMPLOI
	3	HAZEBROUCK		3	GROUPES CONVIVIAUX
	4	HELLEMMES		4	BOUTIQUES SOLIDAIRES
	5	LAMBERSART		5	PELENAGES LOURDES
	6	ROUBAIX		6	AFV
	7	TOURCOING		7	Français/LE
	8	SECLIN - OSTRICOURT		8	MIGRANTS
RYTHME DE RENCONTRE	1	PLUSIEURS FOIS/SEM	SEXE	1	HOMME
	2	HEBDO		2	FEMME
	3	PONCTUEL			
ETAT DE FAMILLE	1	SEUL	EMPLOI	1	EN RECHERCHE
	2	EN COUPLE		2	AVEC EMPLOI
	3	SEUL AVEC ENFT		3	AUTRE
	4	EN COUPLE AVEC ENFT			

Q1/ QUAND ETES VOUS VENUS POUR LA PREMIERE FOIS AU SC ? ANNEE

Q2/ QUI VOUS A MIS EN CONTACT AVEC LE SC ?

1	UNE CONNAISSANCE/VOISIN/AMI	
2	UN AUTRE SERVICE DU SC	LEQUEL
3	UNE AUTRE ASSOCIATION	LAQUELLE
4	UN SERVICE SOCIAL	
5	MOI-MEME	

Q3/CONNAISSEZ VOUS TOUTES LES ACTIVITES DU SC ?

1 OUI 2 NON

Q4/ETES VOUS SUFFISAMEMMENT A L'AISE POUR EN PARLER A D'AUTRES ?

1 OUI 2 NON

Q5/ QU'EST-CE QUI VOUS A DONNE ENVIE DE PRENDRE UNE (des) RESPONSABILITE(s) AU SEIN DE L'EQUIPE X ?

1	LA THEMATIQUE
2	VOS COMPETENCES
3	ON EST VENU ME CHERCHER
4	AUTRE (ambiance de l'équipe)

Q6/AU DEMARRAGE DE CETTE RESPONSABILITE, VOUS ETES VOUS SENTI SOUTENU ?

1	OUI	2	NON	3	PAS COMPLETEMENT
	PAR QUI ?				

Q7/ QU'EST-CE QUI VOUS A MANQUE ?

1	UN PARCOURS D'INTEGRATION DU BENEVOLE (être identifié, identifier les personnes autour de vous…)
2	UNE FORMATION
3	UN ACCOMPAGNEMENT DE LA PART DU SC (visite, entretien)
4	UNE DEFINITION DE LA MISSION
5	UN BESOIN MATERIEL
6	AUTRE

Q8/AUJOURD'HUI ETES VOUS SATISFAIT DE VOTRE BENEVOLAT ?

1	OUI	2	NON	3	PAS COMPLETEMENT

Q9/ VOS MOTIFS DE SATISFACTION ?

1	LA COHESION D'EQUIPE
2	GRATITUDE DES PERSONNES ACCUEILLIES
3	SE SENTIR UTILE
4	AUTRE

Q10/ QU'EST-CE QUE VOTRE IMPLICATION A CHANGE POUR VOUS-MÊME ?

1	AUTRE REGARD SUR LES AUTRES, L’ENVIRONNEMENT	
2	PLUS DE TOLERANCE	
3	PLUS DE CONFIANCE	
4	AUTRE	QUOI

Q11/ VOS MOTIFS D'INSATISFACTION ?

1	MANQUE DE GRATITUDE	
2	SENTIMENT D'ETRE SEULE	
3	LOURDEUR DU SC	LESQUELLES ?
4	AUTRE	

Q12/QUAND VOUS ACCUEILLEZ UNE PERSONNE POUR LA PREMIERE FOIS, QUELS SONT LES ELEMENTS A NE PAS MANQUER POUR REUSSIR CE CONTACT ET DONNER ENVIE DE REVENIR

1	IDENTIFIER SON BESOIN
2	ENGAGER LA RELATION
3	CHALEUR DE L'ACCUEIL
4	AUTRE

Q13/ QU'EST-CE QUI FAVORISERAIT LA PARTICIPATION DU BENEFICIAIRE AU SEIN DU SC ?

1	LUI FAIRE DES PROPOSITIONS POUR AGIR AU SEIN D'UN PROJET
2	L'INTEGRER DANS UN CADRE EXISTANT
3	CRÉER UNE ACTIVITE ADAPTEE A SES COMPETENCES
4	ETRE EN BINOME AVEC UN BENEVOLE EXPERIMENTE
5	LE FORMER
6	AUTRE (mobiliser autour d'un projet, partir d'une envie)

Q14/ D'APRES VOUS, QUELS SONT LES OBSTACLES A L'INTEGRATION DE LA PERSONNE DANS UN PROJET COLLECTIF ETABLI AVEC LES BENEFICIAIRES ?

1	LE BENEFICIAIRE LUI-MÊME (compétences, motivation, régularité)
2	L'INTERGENERATIONNEL (difficultés de se comprendre)
3	LES HABITUDES DE FONCTIONNEMENT DES BENEVOLES
4	L'ACCOMPAGNEMENT NECESSAIRE
5	LE MANQUE DE TEMPS
6	AUTRE

Q15/ UN MOT ? UN SOUVENIR ? UNE REQUETE ?

ANNEXE 5/QUESTIONNAIRE BENEFICIAIRE

QUESTIONNAIRES A N°

PRENOM ANNEE DE NAISSANCE

LIEU	1	ARMENTIERES	ACTIVITE	1	ACCUEIL SOLIDARITE
	2	DUNKERQUE		2	ACCUEIL EMPLOI
	3	HAZEBROUCK		3	GROUPES CONVIVIAUX
	4	HELLEMMES		4	BOUTIQUES SOLIDAIRES
	5	LAMBERSART		5	PELE LOURDES
	6	ROUBAIX		6	AFV
	7	TOURCOING		7	Français/LE
	8	SECLIN:OSTRICOURT		8	MIGRANTS
RYTHME DE RENCONTRE	1	PLUSIEURS FOIS/SEM	SEXE	1	HOMME
	2	HEBDO		2	FEMME
	3	PONCTUEL			
ETAT	1	SEUL	EMPLOI	1	EN RECHERCHE
	2	EN COUPLE		2	AVEC EMPLOI
	3	SEUL AVEC ENFT		3	AUTRE
	4	EN COUPLE AVEC ENFT			

Q1/ QUAND ETES VOUS VENUS POUR LA PREMIERE FOIS AU SC ? ANNEE

Q2/ QUI VOUS A MIS EN CONTACT AVEC LE SC ?

1	UNE CONNAISSANCE/VOISIN/AMI	
2	UN AUTRE SERVICE DU SC	LEQUEL
3	UNE AUTRE ASSOCIATION	LAQUELLE
4	UN SERVICE SOCIAL	
5	MOI-MEME	

Q3/ AVEZ-VOUS ÉTÉ RECU DE TELLE MANIÈRE QUE CELA VOUS A DONNE ENVIE DE REVENIR ?

1 OUI 2 NON

Q4/ A-T-ON REPONDU A VOTRE BESOIN ?

1 OUI 2 NON LEQUEL

Q5/ AVIEZ-VOUS DES PEURS ? JUGEMENT ?

1 OUI 2 NON LESQUELLES

Q6/CONNAISSEZ VOUS TOUTES LES ACTIVITES DU SC ?

1 OUI 2 NON

Q7/ETES VOUS SUFFISAMEMMENT A L'AISE POUR EN PARLER A D'AUTRES ?

1 OUI 2 NON

Q8/AVANT DE VENIR, AVIEZ VOUS ENTENDU PARLE DU SC ?

1 PAR UNE CONNAISSANCE
2 PAR LES ENVELOPPES DANS BOITE AUX LETTRES
3 AUTRES MEDIAS LEQUEL ?
4 NON

Q9/QU'EST-CE QUE L'ACTIVITE VOUS APPORTE ?

1 LIEN SOCIAL (rencontrer, connaitre des pers)
2 OUVERTURE CULTURELLE (apprendre, sorties intéressantes)
3 AVOIR SA PLACE (se sentir à l'aise)
4 SOUTIEN MORAL (maladie, difficulté)
5 ECHANGES DE PRATIQUES (ex : vie quotidienne)
6 CONSEILS (ex : papier à remplir)
7 ACCOMPAGNEMENT (avoir une personne qui soutient)
8 AUTRE (insertion…)

Q10/ PRENEZ VOUS UNERESPONSABILITE POUR LE SC ?

1 OUI LAQUELLE (vente de bougies, marché de noël
2 NON animation, autre)

Q11/ SI ON VOUS PROPOSEZ DE FAIRE QQ CHOSE D'AUTRE? ACCEPTERIEZ-VOUS ? PROJET COLLECTIF ?

1 OUI QUOI (cultiver, aider,etc)
2 NON RYTHME 1 REGULIREMENT
2 PONCTUELLEMENT

Q12/ PARLEZ VOUS DU SC DANS VOTRE ENTOURAGE ?

1 OUI 2 NON

Q13/AVEZ-VOUS INVITE DES PERSONNES A VENIR ? 1 OUI 2 NON

Q14/ UN BON SOUVENIR ? UN MOT ESSENTIEL ? UNE DEMANDE ?