

éditorial

le mot du président

La MRIE, engagée depuis plus de 10 ans dans l'appui à la lutte contre les exclusions, porte dans sa mission d'animation de la réflexion, une question centrale : **quelle place pour les personnes confrontées aux processus de pauvreté, de précarité, de relégation et d'exclusion ?**

Dès 1996, avec la production d'un dossier-ressources intitulé « agir avec les plus défavorisés », la MRIE pose les bases de ce questionnement. Cette réflexion s'enrichit jusqu'au colloque du 2 février 1999 à Chambéry, en partenariat avec la Fondation de France dans le cadre de son programme « agir ensemble », où la participation des personnes devient « un enjeu démocratique de lutte contre les exclusions ».

De 1994 à 1999, l'Etat et la Région Rhône-Alpes financent l'expérimentation des « programmes globaux de promotion des publics en difficulté » avec la volonté d'associer les personnes les plus en difficulté au développement de leur quartier. Ils en confient l'évaluation à la MRIE. A partir de 2000, la MRIE s'engage dans une recherche action participative sur le thème de l'accès à la protection sociale. L'enjeu est double : construire une expertise de terrain avec les personnes en difficulté dans leur accès aux droits, utile à l'action publique et **inscrire leur participation dans une réelle démarche citoyenne**. Cette réflexion partagée, inscrite dans une coopération entre des usagers et des institutions sociales, conduit la MRIE à préciser les enjeux de la démarche qu'elle nomme alors le « *connaître avec* ».

C'est ainsi qu'en 2004, avec la volonté de soutenir les initiatives naissantes, la MRIE s'engage dans une nouvelle recherche-action participative intitulée : « *connaître avec pour agir ensemble* », dont nous présentons une synthèse dans cette lettre.

Robert Fiehrer

« CONNAÎTRE AVEC POUR AGIR ENSEMBLE »

« *On ne peut pas transformer une situation sociale si on ne fait pas des premiers concernés des acteurs de cette transformation* ». Cela, à peu près tous les gens de bonne volonté en conviennent. La question se complique quand elle concerne ceux qui ne sont pas dans la norme, les pauvres, les précaires, ceux à qui les droits sont chichement comptés, voire refusés. Ceux-là sont généralement aussi exclus des procédures dites de démocratie participative, assez en vogue de nos jours. Elles privilégient les citoyens bien dotés en « capital » social et culturel et les intérêts collectifs solidement constitués, rompus aux pratiques de lobbying. Ceux qui sont frappés par le chômage, ceux qui sont relégués dans des territoires dégradés ou qui vivent sur les restes de l'Etat Providence, n'ont pas les codes qui donnent accès aux lieux et aux gens du pouvoir. Ils ne se sentent généralement pas *qualifiés* pour parler, comme si quelque chose de la *disqualification* contemporaine de la pauvreté rejaillissait sur eux.

Si on veut vraiment les intégrer à la démocratie participative, il faut penser différemment ses espaces publics. Il faut, en tout premier lieu, aménager des lieux où cette parole puisse se constituer collectivement. C'est précisément cet aspect des choses que le dossier présenté ici explore. Mais il y a une autre dimension qu'il suggère et sur laquelle il est bon ici d'insister.

S'il est souhaitable que les personnes confrontées à la précarité se manifestent collectivement dans l'espace public, ce n'est pas seulement parce qu'ainsi leur parole en sera facilitée. C'est aussi parce que nous avons la conviction que cette parole vaut en elle-même. **La promotion des pauvres dans l'espace public** ne signifie pas leur nécessaire passage de la condition de pauvreté à la condition d'aisance. Elle **signifie la légitimité de leur point de vue à égalité avec celui des classes moyennes et aisées** ; parce que ce point de vue vaut, que la pauvreté a des choses à dire que ceux qui ne la vivent pas ne savent pas dire. Il ne s'agit pas ici de remettre en question le nécessaire combat contre la misère. Il s'agit de le mener en interrogeant nos pré-supposés : la posture de la richesse est-elle si incontestable, si incontestablement bonne qu'il faille en faire la mesure de toute chose ? Est-ce seulement la pauvreté qui dégrade et amoindrit ? N'est-ce pas aussi le rapport entre richesse et pauvreté ? N'y a-t-il pas également une richesse dégradante, prédatrice, dévoreuse qui menace tout autant l'équilibre social et l'avenir de la société humaine que la gangrène de la misère ? A ceux qui pensent que la réussite passe par l'accumulation de biens et de prestiges, nous disons qu'un autre mode d'être au monde, *un mode pauvre* a quelque chose à dire, quelque chose à apporter. C'est cela qu'il nous faut creuser.

Geneviève Decrop

Pour lutter contre l'exclusion, faire place à l'expertise de ceux qui amènent leur « regard de l'intérieur »

Par Vincent Plazy

DOSSIER

Retard, repli ou reflux ? Les mots varient selon les interlocuteurs pour qualifier la lutte contre les exclusions, mais tous s'accordent à dire que notre société s'avère impuissante à enrayer durablement les processus économiques et sociaux porteurs de pauvreté, de précarité, de relégation... Face à ce constat qui pourrait être démobilisateur, nous réaffirmons, dans notre lettre précédente, l'impérieuse nécessité de ne pas renoncer à vouloir transformer la société. Notre conviction est qu'on ne peut pas transformer une situation sociale si on ne fait pas des premiers concernés des acteurs de cette transformation.

Faire le choix d'agir collectivement

Depuis une dizaine d'années, nous sommes en relation avec des groupes mobilisant des personnes pauvres, en situation précaire, ainsi que des professionnels ou des militants associatifs engagés à leurs côtés. Ces groupes, qui font le choix d'agir pour améliorer concrètement leurs conditions de vie quotidienne, constituent aujourd'hui une réelle force trop peu reconnue et mobilisée par les pouvoirs publics.

C'est pourquoi, en 2004, nous avons engagé avec eux une réflexion sur les conditions de leur contribution citoyenne à l'action publique pour « l'accès de tous aux droits fondamentaux ». Nous avons associé à cette recherche-action des institutions sociales et des associations de défense

des droits de l'homme mobilisées dans des dynamiques de développement solidaire recherchant la promotion des individus et des groupes.

A l'issue de nos travaux, nous avons retenu deux apports essentiels des groupes : **une meilleure connaissance et un plus grand pouvoir d'action.**

En réfléchissant ensemble sur la nature et les causes des difficultés rencontrées dans la vie quotidienne, ces groupes développent une expertise utile pour plus d'efficacité et d'équité dans les politiques publiques. En initiant des modes de solidarité fondés sur la réciprocité, ces groupes expérimentent de nouvelles modalités de l'« agir ensemble » et de nouvelles formes de coopération avec les institutions qui s'avèrent déterminantes pour dépasser certains blocages actuels de la lutte contre les exclusions.

Des démarches habitants-professionnels alliant connaissance et action

Notre travail de valorisation des initiatives menées en Rhône-Alpes par ces groupes a permis de repérer cinq types de dynamiques.

1. Des dynamiques de **connaissance partagée** : « si vous n'aviez qu'un œil, vous ne verriez pas le relief ! ». Des habitants et des professionnels croisent leurs regards pour mieux connaître les réalités d'un quartier dans leur diversité et pour identifier des leviers pour agir ensemble.
2. Des dynamiques de **co-production** d'outils d'information ou de documents pour

la mise en œuvre de dispositifs. Des groupes d'utilisateurs et des institutions coopèrent pour réaliser des plaquettes d'information ou des formulaires sur l'accès au logement, à la santé, aux minima sociaux... Ces documents utilisent un langage simple et partent des situations vécues par ceux qui sont confrontés à la précarité.

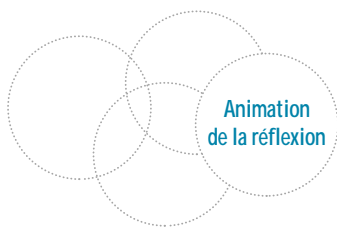
3. Des dynamiques de **co-formation** : « vous êtes des professionnels, on n'est pas des amateurs ! ». Des allocataires de minima sociaux se forment collectivement pour intervenir dans des formations d'agents publics. Ils transmettent leurs connaissances de la pauvreté et de la précarité à des professionnels dont, en retour, ils comprennent mieux le rôle et les capacités d'intervention.
4. Des dynamiques de **participation à des instances publiques** : « il n'y a pas de petits citoyens ! ». Des groupes locaux prennent la parole devant des décideurs pour faire reconnaître leur contribution au bien commun et pour engager un dialogue sur l'orientation des politiques publiques.

La journée du 3 décembre 2004

La journée du 3 décembre 2004 a été le temps fort de notre réflexion partagée. Nous avons réuni 15 groupes d'action citoyenne engagés sur différents territoires de la région. Avec eux, nous avons préparé la rencontre et ce sont eux qui ont accueilli dans leurs stands la centaine de responsables institutionnels et associatifs que nous avons également invités pour cette journée. Sous diverses formes, un dialogue s'est noué entre les groupes et les autres invités. Il a permis de repérer ce qui contribuait mais aussi ce qui freinait voire bloquait le développement de telles actions. Lors d'ateliers, des pistes d'avan-

cées concrètes ont été travaillées à partir des ouvertures exprimées par des décideurs tout en s'appuyant sur l'expérience des groupes présents. Certaines se sont déjà traduites par des projets innovants. Parmi ceux-ci, un organisme de formation sur l'Isère fait appel à des groupes pour monter ensemble une session de formation à l'action collective à destination de futurs travailleurs sociaux ; le Conseil Régional cherche à mettre en place les modalités d'une démocratie participative qui ne soient pas excluantes pour ceux qui n'accèdent que très rarement aux espaces d'expression collective...

5. Des dynamiques de **mobilisation collective face aux situations inacceptables**: « nous prenons place dans l'espace public ». Des collectifs interpellent des élus et l'opinion publique à partir des situations qui portent atteinte à la dignité humaine ou qui restreignent les droits fondamentaux.



qui ont des demandes singulières et contribue à une action publique plus efficace.

Accéder à l'espace public comme citoyen

Parmi les déplacements opérés au cours de ces actions, la **place prise par les personnes** éloignées des formes dominantes d'expression, de savoir et d'échange est la plus marquante. Dans un contexte où la précarité entraîne une forte incertitude du lendemain, où les liens de proximité se fragilisent et où la solidarité est dirigée vers les plus méritants, ces personnes perdent vite toute capacité à faire de réels choix de vie et subissent une forte disqualification sociale. A contrario, celles qui se retrouvent engagées dans les groupes se positionnent comme des sujets de droits qui accèdent à l'espace public comme citoyens. La prise de parole publique, l'engagement dans un « côte à côte » avec des professionnels, l'intervention dans le fonctionnement des institutions sont autant d'étapes qui **redonnent confiance en soi, sens à la mobilisation collective, et prise sur les difficultés du quotidien.**

Contribuer à une action publique plus efficace

Les institutions qui s'engagent réellement dans ces dynamiques évoluent aussi dans leur fonctionnement. En laissant une place à l'expertise de ceux qui amènent leur « regard de l'intérieur », en bousculant les rapports accueillants-accueillis, formateurs-formés, aidants-aidés, les cadres et les professionnels de terrain s'appuient sur les capacités individuelles et les potentialités collectives manifestées localement. Ce **fonctionnement plus démocratique** favorise une adaptation plus rapide des institutions aux besoins des usagers

Apprendre pour agir ensemble

Ces nouvelles formes de citoyenneté nécessitent un apprentissage au quotidien du comportement coopératif. Malgré les bonnes intentions manifestées, les innovations sociales émergent difficilement. Le passage à l'action est souvent le fruit de rencontres atypiques entre des professionnels et la population d'où émerge le désir d'agir ensemble. Et c'est dans l'action commune que se produisent la connaissance réciproque et la qualification mutuelle nécessaires à la coopération. Ce qui ne se fait pas sans heurts et résistances, tant cet « agir ensemble » bouscule les rapports sociaux marqués par la dépendance des uns à la bienveillance des autres. Les acteurs ont alors souvent besoin de soutien pour que chacun acquière durablement une place légitime et reconnue.

Une autre vision de l'agir

Au cours de ces actions, l'ambition ne se limite pas à améliorer le fonctionnement existant. Les groupes manifestent leurs résistances à s'inscrire dans un système social où la réussite est signifiée par l'accumulation de biens gagnés dans une compétition de plus en plus acharnée entre individus atomisés. Leur engagement préfigure ainsi de nouvelles formes de rapports sociaux entre professionnels et habitants, entre institutions et usagers, entre élus et citoyens. Privilégiant notamment l'apport réciproque de savoirs et de moyens d'actions, ils ouvrent de nouvelles perspectives pour une société plus humaine et plus juste.

« Les habitants, par leurs compétences sociales, peuvent qualifier les agents des services publics qui, eux-mêmes, peuvent qualifier les habitants par leurs compétences techniques. »

Suzanne Rosenberg,
animatrice d'une démarche de qualification mutuelle
à Pont de Claix

« Les promoteurs de la démocratie participative disent de plus en plus qu'il faut créer des « espaces tiers ». Mais ils ne sont pas à créer, ils existent déjà ! Ce sont tous les groupes qui ont des choses à dire et qui peuvent être relais sur certaines questions à un moment donné. »

« Si la prise de parole devant des décideurs est une première étape valorisante, elle s'avère très vite insuffisante. Les groupes de femmes des quartiers mobilisées aspirent à poser ensemble des actes politiques c'est-à-dire des actes qui changent vraiment quelque chose et dans lesquels elles soient partie prenantes. »

Mireille Grange,
animatrice régionale du collectif Paroles de femmes

« En tant qu'élu, il faut faire l'effort d'aller vers ceux qui sont déjà mobilisés pour faire changer des choses. »

François Auguste,
Vice Président du Conseil Régional

« Je suis réaliste et je crois au changement social. Je vous assure que si Betty (directrice du Centre social) ne m'avait pas invité à rejoindre la démarche participative je me serais déjà perdu dans un pays qui a donné naissance aux Droits de l'Homme ! Elle m'a rendu mon humanité, la démarche participative. »

Juvenal, habitant de Teisseire (Grenoble)

« Le travail social s'exerce comme un art en donnant la priorité à l'écoute, aux relations humaines. Il peut alors générer une dynamique participative et citoyenne. »

Françoise Raynaud,
directrice-adjointe du développement social,
Conseil général de l'Isère

« Nous avons vécu la remise en cause de nos pratiques sociales par les personnes associées, non comme une remise en cause de nos compétences professionnelles mais comme une validation que nos interrogations étaient les bonnes. »

Christine Vigne,
directrice d'Accueil et Logement - Lyon

« Connaître avec pour agir ensemble »... Mais de quelle connaissance s'agit-il ? D'une connaissance issue de l'expérience, donc de la passion et de l'action.

Le philosophe Platon distinguait deux catégories de connaissance : l'épistémè qui résulte de l'application systématique de la raison à l'objet à connaître et la doxa qui provient de la circulation des rumeurs, des « on-dit » et des conversations quotidiennes. Telle est la distinction entre la science et l'opinion, vite transformée en opposition entre vérité et erreur.

La science moderne ne prétend à la vérité que de façon précaire. Elle attend les preuves nouvelles qui feront apparaître la fausseté de telle ou telle de ses conclusions. Mais son prestige vient de ses applications, car la mise en œuvre de ses modèles prouve que « ça marche » pour le meilleur et pour le pire.

Qu'en est-il pour la science de la société ? Ce sont d'abord des savoirs pluriels : économie, sociologie, psychologie, droit, histoire, ethnologie. Et la pluridisciplinarité n'a de sens que dans le rapport à l'action, par exemple, pour l'élaboration d'un plan d'aménagement du territoire ou la conception d'un nouveau programme social. Cela suppose ce que le père Lebrét appelait dans ses ouvrages méthodologiques « la critique des apports ».

Dans une telle démarche pluridisciplinaire, le savoir de l'action a toute sa place. Il n'est pas seulement doxa ou opinion, et cela pour deux raisons. D'abord il fait appel, non à ce qui a été entendu chez les voisins, lu dans la presse, vu à la télévision, mais à une expérience, sans doute limitée par sa singularité, mais réelle et de première main. D'autre part, cette expérience est organisée pour être communiquée en vue du dialogue avec des spécialistes de diverses disciplines et de diverses compétences professionnelles.

Le savoir de l'action ne rentre donc pas dans les catégories platoniciennes. Tant mieux, car il interroge la cité scientifique et dérange les politiques.

¹ Administrateur d'Economie et Humanisme et de la MRIE.

la vie de la mrje

Bienvenue aux nouveaux membres du conseil d'administration

Quatre nouveaux administrateurs ont été élus à l'assemblée générale du 28 juillet dernier portant ainsi à 16 le nombre des administrateurs :

- Jacques Berruet représentant l'Union Patronale des Artisans (UPA)
- Joël Cadière représentant la Chambre Régionale de l'Economie Sociale et Solidaire (CRESS)
- Francie Mégevand, sociologue
- Françoise Michaud représentant l'association Médecins du Monde

Présentation du dossier annuel

MARDI 22 NOVEMBRE 2005 de 14h à 17h : Présentation du dossier annuel 2005 de la MRIE à la Caisse d'Epargne Rhône-Alpes Lyon, 42 boulevard Deruelle, Lyon 3^e, en présence de M. Jean-Pierre Lacroix, Préfet de Région et de M^{me} Marie-Odile Novelli, Vice-Présidente de la Région Rhône-Alpes. Inscription auprès du secrétariat de la MRIE.

Nouvelles parutions de la MRIE

- Le dossier-ressources « Connaître avec pour agir ensemble » vient de paraître, il fait l'objet de cette lettre.
- Le dossier annuel de la MRIE paraîtra le 22 novembre 2005.

Ces dossiers sont à commander auprès du secrétariat de la MRIE au prix de 20 € chacun.

Manifestations

LUNDI 17 OCTOBRE : Journée mondiale du refus de la misère.

VENDREDI 4 NOVEMBRE : L'Association Villeurbannaise pour le Droit au Logement (AVDL) fête ses 20 ans entre 13h30 et 23 heures au CCO 39 rue Georges Courteline à Villeurbanne. Avant de partager un temps festif et convivial, des ateliers permettront à des habitants, des élus, des bailleurs, des travailleurs sociaux... de se rencontrer et d'échanger à partir des questions que chacun se pose sur les problèmes de logement.

Pour plus de renseignements, contactez l'AVDL au 04 72 65 35 90 ou avdl.asso@free.fr

MARDI 15 NOVEMBRE : L'Arra HLM et le CR DSU organisent dans l'agglomération lyonnaise un Atelier régional sur le thème du relogement

Renseignements : CR DSU, Muriel Carayon
Tél. 04 78 77 01 43 - crdsu@free.fr

SAMEDI 19 NOVEMBRE : Journée « Tous acteurs de changement », à Oullins. Rencontre proposée par le Petit Labo de la Participation, lieu de recherche et d'action réunissant des professionnels et des groupes d'habitants.

Renseignements à la Noria de l'Oasis - Tél. 04 72 39 29 45

hommage à... François-Xavier Verschave

François-Xavier Verschave nous a quittés le 29 juin 2005. Son engagement pour une économie au service de l'Homme l'a conduit à suivre nos travaux depuis les origines de la MRIE. Il a mené son combat pour la vérité et la justice dans les relations internationales en tenant deux exigences : ne pas renoncer à mettre en lumière ce qui peut détruire ou réduire la reconnaissance de l'égalité de tous êtres humains, et enraciner cette volonté dans le dialogue avec ceux qui résistent au quotidien pour vivre debout. Cette éthique dans son engagement restera pour nous un exemple.

mrje
Mission Régionale Rhône-Alpes
d'Information sur l'Exclusion

14, rue Passet - 69007 Lyon - Tél. 04 37 65 01 93 - Fax 04 37 65 01 94
e.mail : mrje@mrje.org - site : www.mrje.org

Directrice de la publication : Geneviève Decrop

Secrétaire de rédaction : Laurence Potié

Maquette et Impression : *iml* - 69850 Saint-Martin-en-Haut - Tél. 04 78 19 16 16

Fiche d'expérience

Accueil et accès aux droits à Bourg en Bresse : quand le CCAS, la CAF et le Conseil général invitent accueillants et accueillis à travailler ensemble

L'accueil est un temps crucial pour l'accès aux droits. C'est à ce moment que les personnes expriment leur demande avec l'incertitude qu'elle soit bien prise en compte, et souvent un fort sentiment d'urgence. La relation accueilli-accueillant qui se tisse à l'accueil est alors déterminante. La démarche « accueil et accès aux droits des populations en situation sociale précaire de la ville de Bourg en Bresse » a donc invité des habitants fréquentant des structures sociales, des institutions accueillant ces personnes et des associations au contact des habitants à réfléchir ensemble.

Une démarche longuement mûrie par les institutions

« Lors du séminaire de la MRIE en 2001, nous, les cadres institutionnels, avons pu travailler avec des groupes d'usagers. Nous avons été sensibilisés à cette démarche », se souvient Anne Galland, responsable de l'action sociale à la CAF de l'Ain. Parallèlement, à cette époque, se met en place dans le département une coordination des aides financières entre la CAF, le CCAS et le Conseil général. Ce travail fait ressortir que de nombreuses personnes se retrouvent en situation d'urgence alors qu'elles n'ont pas encore bénéficié de tous leurs droits. « Il nous fallait aller plus loin dans l'accès aux droits » remarque Anne Galland. Au niveau du Conseil général, une réflexion sur l'accueil que pouvait assurer les secrétaires des centres médico-sociaux était en cours. « Aujourd'hui, on ne peut pas ne pas s'interroger sur la manière dont on accueille et en quoi les dispositifs sont des outils au service de l'utilisateur » affirme Geneviève Lombard, responsable adjointe de la circonscription de Bourg au Conseil général. De leur côté, les élus portent un intérêt réel à la question de la participation des habitants, inscrite dans de nombreux textes officiels. Claude Rosenberg, directeur du CCAS de Bourg, prend alors l'initiative d'une réflexion associant des habitants et des professionnels, « il nous a fallu trois ans de cheminement pour aboutir à ce projet ». Le dispositif contrat de ville constitue une opportunité institutionnelle, et la longue expérience de partenariat entre les institutions se révèle un atout pour formaliser le projet.

L'animation de la démarche est confiée à Optim ressources qui propose d'intervenir en binôme : un consultant et une personne ayant l'expérience vécue de la grande pauvreté. La complémentarité, assez inhabituelle, de ces expériences et compétences favorise une vraie participation de tous. Elle s'exprime non seulement dans l'animation à deux voix des temps de travail mais également dans la participation à deux regards aux comités de pilotage de la démarche qui rassemblent les trois institutions pilotes, la MRIE et Optim Ressources.

La démarche propose des temps de travail entre pairs, des temps de travail accueillants-accueillis, et des temps de restitution et d'échange où sont invités les décideurs et les partenaires. Les institutions s'engagent à prendre en compte les propositions émises et à les mettre en œuvre. Une partie des décideurs des institutions impliquées « était allée à Villefontaine et avait vu que ce qui ressortait dans un travail de ce type était pragmatique, concret, intelligent » souligne Anne Galland.

La rencontre : entre désir et craintes

Une première vague de rencontres entre habitants d'un côté et entre professionnels de l'autre permet d'élaborer un état des lieux de l'accueil sur Bourg. Elle s'est conclue par une restitution commune avec la présentation des premières pistes de propositions réalisées par chaque groupe. « La mobilisation des partenaires pour inviter à la fois des accueillants et des accueillis et s'assurer que ces derniers seraient accompagnés et soutenus tout au long de la démarche, a été le plus gros travail » affirme Anne Galland. Tous les participants étaient des volontaires. Certains, accueillants comme accueillis, se sont lancés sans bien comprendre où ils allaient mais ils ont fait confiance soit à leur institution, soit à leur accompagnateur. Pour certains accueillants, le désir d'une rencontre différente du face à face habituel était teinté d'appréhension. Peur d'exposer ses pratiques, peur d'être remis en cause, peur d'être agressé... Ce sentiment a également été partagé par des responsables institutionnels. Pour certains accueillis non plus, la démarche n'était pas simple « je me suis dit : si je vais dans un groupe de parole et que je dis des choses qui leur déplaisent, ça va me retomber dessus, j'ai assez de problèmes comme ça » se souvient l'un d'eux, et pourtant, ils sont venus !

Réfléchir et décider ensemble

Lors de la restitution, les accueillants ont eu le sentiment que les réflexions convergeaient bien plus que ce qu'ils attendaient « mais, heureusement qu'on a cheminé chacun de notre côté avant de nous rencontrer, sinon on n'aurait pas pu se comprendre ». Les accueillis se sont sentis écoutés. Une accueillante souligne : « on a montré qu'on peut produire des choses constructives. Les accueillis ont envie de contribuer, de faire bouger les choses ». Les partenaires et décideurs, présents à cette restitution, ont été frappés par la richesse de la réflexion produite et le changement de regard que cela provoque sur des réalités que l'on croit connaître.

Une deuxième vague de rencontres a réuni les habitants et les professionnels, mobilisés pour construire des propositions d'amélioration. Celles-ci ont été présentées aux décideurs lors d'une rencontre « finale ». Assez détaillées, elles précisent l'objectif à atteindre, mais aussi les conditions pour qu'elles bénéficient bien aux usagers qui ont le plus de difficultés à accéder à leurs droits. Cette rencontre a été l'occasion de faire collectivement des choix pour continuer l'action sans que tout soit ficelé d'avance. Au moment de se fixer ensemble des pistes concrètes de travail pour mettre en œuvre des propositions construites par les groupes, « tout était en suspension, et on se demandait comment les choses allaient retomber », se souvient l'un des pilotes. Ce fut un véritable temps d'élaboration conjointe, là où habituellement des spécialistes se réunissent entre eux pour fixer des orientations. Finalement il est décidé de constituer deux groupes : l'un pour communiquer sur la démarche et aller la présenter dans les institutions afin de donner envie à d'autres d'expérimenter ces temps de travail ensemble ; l'autre pour retravailler ensemble des formulaires administratifs et des documents d'information sur l'accès aux droits, dans le but d'améliorer l'information du public. L'ambition est que ces deux actions permettent aussi de mener une veille régulière partagée sur l'accès aux droits.

Si pour les accueillants, « quelque part il y a déjà du résultat », les accueillis, de leur côté espèrent « que tout ce travail va être utile, va produire des changements concrets ».

Une démarche qui produit déjà du résultat

Assez unanimement, les uns et les autres ont apprécié d'avoir eu « une rencontre humaine. Pour une fois on était côte à côte et pas face à face, il n'y avait pas la barrière, pas de demande, on était dans un autre lieu, on a construit quelque chose sur le même niveau ». « On a été écoutés et entendus », habituellement « quand on va voir un travailleur social, la démarche est dure » affirme un accueilli, et, « je ne me rends pas compte de son appréhension » répond l'accueillant. Les uns et les autres ont eu le sentiment d'être mieux compris dans leurs difficultés respectives, de mieux se connaître. « On a moins peur de l'autre, on s'est apprivoisé ». « Je me suis aperçue que les accueillis ont plein de choses à dire, alors que d'habitude c'est moi qui dis plein de choses » relève une accueillante, « maintenant quand j'accueille une personne, je peux me mettre dans l'idée que je travaille avec elle ». Dans les institutions, des changements s'amorcent, ainsi par exemple l'idée que l'on puisse changer d'assistante sociale en cas de blocage dans la relation fait son chemin à Bourg-en-Bresse...

Les trois pilotes du projet ont une véritable volonté de poursuivre cette démarche de réflexion partagée et considèrent cette expérimentation comme une avancée. Elle a cependant ses limites et suscite des questions. La mobilisation des accueillis n'a pas été facile. Pour Claude Rosenberg, c'est un point à travailler davantage. Pour la suite, « il faudra que l'on ait des réalisations concrètes à montrer pour crédibiliser l'action et diffuser la démarche ». « Les professionnels qui ont participé aux groupes ont réfléchi et progressé, cela a modifié leur comportement avec les usagers » souligne Geneviève Lombard. Ce travail a également favorisé la connaissance mutuelle des institutions et des professionnels entre eux ce qui permet une meilleure orientation des accueillis. Mais, « comment installer les choses pour qu'on puisse continuer de travailler avec l'utilisateur ? La gestion du temps est souvent mise en avant comme difficulté... En fait cela demande plutôt une autre organisation et plus d'anticipation ». Constat partagé par Anne Galland pour qui un des objectifs est que le cabinet d'étude qui intervient au sein de la CAF pour l'organisation des services « intègre la consultation des usagers dans ses méthodes de travail ». Il faut donc « continuer à mobiliser et faire travailler dans cet esprit ».

Cette démarche du « connaître avec » a des impacts à différents niveaux : individuels, collectifs, organisationnels... Il paraît aujourd'hui plus que jamais nécessaire d'inscrire dans la durée ces dynamiques mobilisant des « usagers-citoyens » et des institutions sans perdre de vue la finalité première : améliorer l'accès aux droits de ceux qui en sont le plus éloignés.

FICHE RÉALISÉE PAR
Laurence Potié – MRIE - septembre 2005

CONTACTS À BOURG EN BRESSE :
Claude Rosenberg, CCAS - Tél. 04 74 45 90 06
Anne Galland, CAF - Tél. 04 74 45 60 39
Geneviève Lombard, Conseil général - Tél. 04 74 32 33 25

Fiche d'expérience

C'est quoi la santé... ? Pour nous... ? Et pour vous... ?

Au début des années quatre-vingt-dix, des mères de famille de la cité des Arcades, résidence sociale de Pierre-Bénite, se retrouvent pour échanger sur leur vie quotidienne, l'éducation de leurs enfants, leur avenir personnel et familial. Leur groupe de parole « Ciel mon mardi ! » est accompagné par un agent de développement social.

En 1995, dans le cadre de la Politique de la ville, **un diagnostic de santé communautaire constitue un projet fédérateur qui implique l'ensemble des professionnels de la santé et du social, et des habitants.** Ce travail partenarial permet à un collectif d'acteurs locaux d'échanger sur leurs pratiques professionnelles et d'élargir le domaine de la santé, qui n'est plus alors du ressort de la seule médecine mais celui d'équipes pluridisciplinaires. Il favorise une prise de conscience de la nécessité d'impliquer les habitants dans les diverses étapes de ce type de démarche (identification des problèmes rencontrés par les personnes, définition des besoins, des priorités, réalisation et évaluation d'actions).

Le groupe de femmes « Ciel mon mardi » constitue naturellement l'un des « groupes de discussion » sur lesquels s'appuie le diagnostic. Ce dernier terminé, **le groupe poursuit sa route en se donnant comme axe prioritaire les questions liées à la santé.** L'agent de développement social choisit alors pour co-animer le travail du groupe une infirmière expérimentée dans l'animation de collectifs et qui utilise une méthode d'auto-promotion portée par l'association La Noria. Le groupe fait un travail important en santé primaire en prenant appui sur les savoirs traditionnels des mères et sur les savoirs de l'infirmière en herboristerie, massage, soins par l'argile... Il produit des fiches santé et crée un « jardin aux simples » aux abords des immeubles. L'inscription de ce travail dans le temps et la continuité permet **l'appropriation commune d'une méthode de travail originale ainsi qu'une conscientisation réelle développant des capacités d'analyse des situations et des problèmes pour les mères mobilisées.** Le groupe peut alors construire ses propres réponses.

Parallèlement à ce travail, une commission santé se saisit du diagnostic pour un travail de réflexion associant des professionnels de la santé et du social. La chef de projet du Contrat de Ville va favoriser le lien entre le groupe de femmes et **la commission professionnelle « santé » qui écrit au groupe pour solliciter une rencontre.** Les femmes préparent avec soin cette rencontre qu'elles animeront avec la même méthode que celle utilisée par

la Noria au sein de leur groupe. **Les rôles sont inversés!** Le groupe de femmes montre sa capacité à mettre les professionnels en situation de s'interroger sur leur propre vision de la santé et à les impliquer dans une démarche qu'elles se sont appropriées.

Un compte-rendu est réalisé conjointement. Cette rencontre marque un nouveau tournant, car les professionnels redécouvrent ce partenariat essentiel avec les habitants. De nouveaux déclics sont possibles, à partir de cette situation renversée.

Si, tout comme la commission professionnelle, le groupe souhaite poursuivre ce type de rencontre, il souhaite le faire **en priorité avec les autres femmes et habitants du quartier et transmettre ses acquis à la population, surtout aux plus jeunes...** « *Se mettre en route, en mouvement, pour aller à la rencontre de la population du quartier, sans solutions toutes faites, mais avec nos acquis, nos questions* ».

Nait alors le projet de réaliser **une « enquête conscientisante »** auprès des habitants, qui implique une démarche plus approfondie que la simple enquête participative visant à valider ou infirmer le travail réalisé par le groupe de femmes. L'enjeu est de promouvoir le travail et la compétence du groupe en allant vers d'autres habitants du quartier, de construire ainsi une culture partenariale impliquant des habitants et des professionnels sur les problématiques de santé, et enfin de donner à des habitantes une véritable compétence en « relais santé ». Cette enquête « *la santé, c'est notre affaire* » a fait l'objet d'un financement inscrit dans le cadre de la Politique de la ville, avec un budget intégrant une rémunération pour les enquêtrices, ce qui a nécessité un débat avant sa validation.

Le groupe va alors élaborer des critères pour choisir en son sein six enquêtrices : implication dans la démarche, diversité des talents, situation économique personnelle...

L'enquête se déroule entre mi-2003 et 2004, avec des restitutions régulières lors des commissions « santé », et un suivi privilégié par un médecin du Centre de Santé. Le groupe élabore, avec l'appui méthodologique de la Noria, ses propres outils et matériel d'enquête, afin de rejoindre la population du quartier. Le contenu de l'enquête s'avère passionnant et son impact sur le quartier est fort : les mères de famille sont valorisées dans un rôle public, ce qui retentit sur les jeunes et les enfants du quartier.

Le groupe a procédé à une restitution de son travail au sein des structures ciblées par l'enquête. **Un autre temps de restitution à l'ensemble des habitants de la ville est prévu le 3 décembre 2005** au cours des premières Rencontres Santé organisées à Pierre-Bénite. Là encore, l'initiative habitante a rejoint la dynamique des professionnels désireux de construire un temps fort de sensibilisation de la population sur les questions de santé. Les résultats de l'enquête seront partagés avec les participants en vue de faire émerger des pistes d'action pour la suite, associant les professionnels et le groupe de femmes.

L'expérience de Pierre-Bénite nous montre la fécondité de la rencontre de deux démarches, celle qui se construit patiemment dans un groupe d'habitants et celle qui se déroule selon les logiques professionnelles et institutionnelles. Pour que ces deux démarches se croisent, se confrontent et produisent de nouveaux déclics pour les uns et pour les autres, les acteurs doivent évoluer dans leurs pratiques.

Ici les animateurs de la Politique de la Ville (chef de projet, agent de développement social) jouent un rôle de passeurs. Le groupe d'habitants s'approprie une méthodologie d'action en l'expérimentant et en la proposant aux professionnels pour un travail en commun. Le groupe de professionnels accepte de travailler avec le groupe d'habitants à partir de questions amenées par ce dernier. Ce sont là des conditions de réussite déterminantes.

Cette action montre, par ailleurs, l'amorce d'un positionnement possible de femmes comme « relais santé » auprès des autres habitants du quartier. Ce serait une avancée pour la promotion d'une santé de base vécue au quotidien et responsable.

FICHE RÉALISÉE PAR

Francesco Azzimonti – Mrie - juin 2005
avec la collaboration du groupe
« Enquête santé »

CONTACTS :

Groupe de femmes
« Ciel mon mardi Santé »
Tél. : 04 78 51 46 78

Contrat de ville :
Jocelyne Abjean, agent de développement
ou Sandrine Sanchez, chef de projet,
Tél. 04 78 50 68 04

La Noria : Françoise Desailly,
infirmière en santé communautaire,
Tél. : 04 72 39 29 45