

# Participation des bénéficiaires de l'aide sociale à l'évaluation des prestations qui les concernent

Evaluation scientifique du projet participatif mené par l'Artias en Suisse romande

## Rapport final

Sophie Guerry & Caroline Reynaud

Professeures HETS-FR, HES-SO

(avec le soutien de Nina Richard, collaboratrice scientifique)

Fribourg, 21 juin 2021

## Remerciements

L'équipe de recherche remercie chaleureusement les différentes personnes qui ont contribué, par leur engagement, disponibilité, ressources et réflexions à la réalisation de cette évaluation, notamment :

- le Comité de pilotage du projet,
- les participant-e-s qui ont livré leur point de vue,
- les professionnel-le-s de l'aide sociale impliqué-e-s,
- les quatre équipes d'animation,
- et enfin les représentant-e-s des autorités politiques et administratives interrogé-e-s.

Un merci particulier est adressé à l'équipe de co-recherche qui a contribué à différentes étapes méthodologiques, malgré les contraintes liées à la pandémie.

Des remerciements sont également adressés aux différents organismes ayant soutenu financièrement cette démarche : le Groupement des services de l'action et d'aide sociales des cantons romands, de Berne et du Tessin (GRAS), l'Office fédéral des assurances sociales (OFAS), la Haute école de travail social Fribourg (HETS-FR) et le domaine Travail social de la Haute école spécialisée de Suisse occidentale (HES-SO).

## Table des matières

<b>Résumé</b> .....	6
<b>Introduction</b> .....	10
Le projet en bref.....	11
<b>Evaluation scientifique du projet</b> .....	12
Mandat et objectifs .....	12
Design global de la recherche .....	13
Considérations méthodologiques .....	14
<b>Documentation du projet et résultats de l'évaluation</b> .....	22
<b>1. Mise en place du projet</b> .....	23
1.1. Origines et financement.....	23
1.2. Finalités du projet.....	24
1.3. A propos des équipes d'animation.....	26
1.3.1. Processus d'engagement, critères de sélection et mandat .....	26
1.3.2. Profils des équipes d'animation choisies .....	27
1.4. A propos du recrutement des participant-e-s.....	28
1.4.1. Définition du profil des participant-e-s et des critères de sélection .....	28
1.4.2. Modalités d'information des AS au sein des services sociaux et réactions .....	30
1.4.3. Modalités d'information et de recrutement des participant-e-s par les AS .....	32
1.4.4. Biais de sélection liés au recrutement des participant-e-s .....	35
1.5. Type de contractualisation avec les participant-e-s et indemnisation.....	36
1.6. Risques anticipés par le Copil et mesures mises en place pour les contrer.....	39
<b>Synthèse de la 1<sup>ère</sup> partie</b> .....	45
<b>2. Déroulement du projet</b> .....	48
2.1. Composition des groupes de travail.....	48
2.2. Motivations initiales des participant-e-s.....	52
2.3. Raisons du non démarrage et des abandons.....	55
2.4. Organisation pratique des travaux des groupes.....	57
2.4.1. Lieux et espaces de travail.....	57
2.4.2. Durée du projet, fréquence et horaires des rencontres .....	59
2.5. Postures et méthodes des équipes d'animation.....	60
2.5.1. Posture adoptée par les équipes d'animation .....	61
2.5.2. Méthodes d'animation mobilisées .....	63
2.6. Dynamique des groupes.....	68
2.7. Implication des AS dans le projet.....	73

2.8. Rapports des groupes et résultats.....	75
2.9. Communication des résultats.....	80
<b>Synthèse de la 2<sup>ème</sup> partie</b> .....	<b>84</b>
<b>3. Effets du projet</b> .....	<b>88</b>
3.1. Effets constatés.....	90
3.1.1. Effets sur les participant-e-s au niveau individuel.....	90
3.1.2. Effets sur les participant-e-s en tant que groupe.....	113
3.1.3. Effets sur les équipes d'animation .....	121
3.1.4. Effets sur les membres du Copil .....	121
3.1.5. Effets au niveau des pratiques et des services.....	122
3.1.6. Effets au niveau administratif et politique .....	126
3.1.7. L'association « Construire demain » .....	130
3.1.8. Rencontres entre bénéficiaires et autres acteurs/trices de l'action sociale.....	132
3.1.9. Effets au niveau du grand public .....	138
3.2. Effets attendus .....	140
3.2.1. De fortes attentes exprimées.....	140
3.2.2. Effets au niveau des pratiques et des services.....	148
3.2.3. Effets au niveau administratif et politique.....	150
3.2.4. Effets au niveau du grand public .....	152
3.2.5. Attentes en termes de communication.....	152
<b>Synthèse de la 3<sup>ème</sup> partie</b> .....	<b>167</b>
<b>Considérations finales : intérêts et limites du projet participatif réalisé</b> .....	<b>172</b>
Liste de références .....	178
Liste des annexes.....	182

### *Liste des abréviations*

- Artias** : Association romande et tessinoise des institutions d'action sociale
- AS** : Assistantes sociales et assistants sociaux
- CLASS** : Conférence latine des affaires sociales et sanitaires
- Copil** : Comité de pilotage du projet mené par l'Artias
- CSIAS** : Conférence suisse des institutions d'action sociale
- GRAS** : Groupement des services de l'action et d'aide sociales des cantons romands, de Berne et du Tessin
- HETS-FR** : Haute école de travail social Fribourg
- HES-SO** : Haute école spécialisée de Suisse occidentale
- OFAS** : Office fédéral des assurances sociales

## Résumé

### ***Brève description du projet et de la démarche d'évaluation***

Conceptualisé et piloté par l'Artias, ce projet a invité une soixantaine de bénéficiaires de longue durée de l'aide sociale, suivi-e-s par différents services sociaux romands, à « participer à la définition de leurs besoins spécifiques et à l'amélioration de leur prise en charge ». Les volontaires ont été réparti-e-s dans 4 groupes de 10 à 15 personnes qui se sont réunis dans 4 villes de Suisse romande. Leur travail, réalisé au cours d'une dizaine de séances entre novembre 2018 et juillet 2019, a été soutenu par 4 équipes d'animation différentes, sur la base d'une méthodologie participative. Le souhait du comité de pilotage était de donner aux participant-e-s la possibilité de se retrouver dans des espaces neutres (sans représentant-e-s de l'aide sociale) et intercantonaux (provenance de différents cantons dans un même groupe). Chaque groupe avait pour tâche de produire un rapport restituant les résultats du processus de réflexion mené. En novembre 2019, certains résultats ont été présentés lors de la journée d'automne de l'Artias par des participant-e-s. Une synthèse des 4 rapports a également été élaborée par une partie d'entre eux/elles avec le soutien de l'Artias au cours de l'année 2020. Ce document n'a pas encore été diffusé.

L'Artias a dès le départ souhaité que ce projet pilote soit évalué de manière scientifique afin de pouvoir à la fois analyser le processus et en dégager des connaissances utiles à de prochains dispositifs participatifs. Le mandat attribué à la Haute école de travail social de Fribourg comprenait 3 objectifs : documenter et analyser la mise en place (1) et le déroulement du projet (2), ainsi qu'identifier ses principaux effets (3).

Afin de pouvoir saisir de manière approfondie les représentations des différent-e-s acteurs/trices impliqué-e-s, l'équipe de recherche a privilégié une méthodologie qualitative et subjectiviste. Les résultats de l'évaluation découlent d'une analyse croisée de données récoltées à 3 moments différents. Avant le démarrage du projet, des entretiens ont été menés avec 15 futur-e-s participant-e-s. Tout au long du processus, le contenu des séances du comité de pilotage a été documenté. A la fin de celui-ci, des entretiens ont été réalisés auprès de 9 participant-e-s ayant terminé la démarche, 6 ayant abandonné, 8 professionnel-le-s de l'aide sociale et 4 représentant-e-s des autorités politiques et administratives impliqué-e-s. Un questionnaire adressé à la responsable du projet a permis de compléter les données. En outre, les rapports produits par les groupes (résultats de leur travail) et par les équipes d'animation (documentation du processus) ont été analysés.

### ***Principaux résultats***

Les résultats de l'évaluation sont présentés en 3 parties qui correspondent aux principales étapes du projet et aux objectifs visés par la recherche.

#### Mise en place du projet

Le projet est né d'une volonté commune de certain-e-s membres de l'Artias de valoriser davantage le savoir des personnes concernées pour évaluer et améliorer le fonctionnement de l'aide sociale. Les intentions de départ étaient de servir en priorité les intérêts des usagers/ères (augmenter leur pouvoir d'agir, faire évoluer les pratiques sur la base de leurs besoins), ce qui va dans le sens d'une approche démocratique et citoyenne de la participation. Dans le but de permettre la co-construction d'une position collective et d'éviter une participation alibi, des ressources importantes ont été engagées, notamment en termes d'accompagnement des groupes (4 équipes d'animation spécialistes des méthodes participatives) et de temps mis à leur disposition. De plus, une importante marge de

manœuvre a été laissée aux participant-e-s ainsi qu'aux équipes d'animation, que ce soit au niveau des modalités de travail des groupes ou d'attentes de résultats. Ces constats soulignent les efforts réalisés par l'Artias pour déjouer certains pièges d'une participation excessivement cadrée par des logiques institutionnelles préexistantes. Le fait de ne pas avoir associé les personnes concernées dès la phase de conceptualisation du projet met cependant en exergue la difficulté, dans un dispositif de type *top down*, à atteindre un niveau de participation dépassant la consultation.

L'évaluation démontre que les moyens importants engagés ainsi que les différentes précautions prises avant le démarrage du projet pour limiter les risques potentiels (difficultés d'accès au dispositif, instrumentalisation, problèmes liés à la confidentialité, impacts négatifs sur les personnes concernées) constituent des atouts essentiels de la démarche.

Des biais de sélection, prévisibles en lien avec les critères posés pour recruter des participant-e-s, ont été constatés. Si l'évaluation confirme la difficulté de ce type de dispositifs à atteindre les plus « marginalisé-e-s » ou fragilisé-e-s, les données révèlent que les personnes ayant des problèmes de santé (physique et/ou psychique) importants n'ont pas été totalement exclues, des adaptations du cadre ayant permis leur présence. Cependant, la mise à l'écart d'une partie des femmes (notamment en situation de monoparentalité et/ou ayant des enfants en bas âge) et de personnes ayant de la difficulté à se déplacer avait moins été anticipée.

#### Déroulement du projet

Les participant-e-s recruté-e-s au départ sont en légère majorité des hommes (60%), plus de la moitié ont plus de 46 ans et 60% perçoivent des prestations de l'aide sociale depuis au moins 6 ans. Une certaine diversité est assurée en termes de situation de vie (notamment nationalité, permis de séjour, niveau de formation, type de ménage, état de santé).

Au démarrage du projet, la majorité des participant-e-s démontre une forte motivation, surtout liée au fait que le dispositif va dans leur sens en leur donnant la parole et en cherchant à valoriser leur statut. Leur intérêt pour le projet tient avant tout à la possibilité de pouvoir s'exprimer, partager et confronter leur expérience et améliorer la situation des personnes à l'aide sociale.

Des raisons multiples expliquent le renoncement d'une partie des personnes à démarrer le projet et/ou les abandons en cours de processus. Certaines sont liées aux situations individuelles (problème de santé, activités d'insertion professionnelle, garde d'enfants), alors que d'autres sont dues à des caractéristiques du dispositif (lieux, horaires, modalité collective plutôt qu'individuelle, dynamique de groupe, lenteur ou aspect trop abstrait du processus, impression que le projet ne va rien changer).

Au cours du processus, les équipes d'animation ont volontairement incarné une posture égalitaire cherchant à rompre avec le caractère asymétrique des rapports de pouvoir qui lient les bénéficiaires aux services sociaux. Les méthodes ont quant à elles visé l'élaboration d'un positionnement collectif à partir d'expériences individuelles et l'évolution des groupes vers une logique propositionnelle permettant de dépasser une posture de plainte et de victime. La grande majorité des participant-e-s évalue positivement le travail réalisé par les équipes d'animation, en soulignant la réelle place que celles-ci leur ont donnée, le non jugement et la valorisation dont elles ont fait preuve, ainsi que l'importante liberté qui leur a été laissée dans le travail en groupe. Quelques limites sont cependant mises en évidence (inadaptation de certains outils aux objectifs du projet ou aux besoins et attentes de certain-e-s participant-e-s).

Les participant-e-s et les équipes d'animation s'accordent sur le fait que l'une des clés principales du succès du projet est la force qui s'est dégagée de la dynamique collective, malgré les difficultés rencontrées à ce niveau dans certains groupes.

Le travail d'écriture des rapports finaux a principalement été pris en charge par les équipes d'animation, sur la base d'un processus jugé suffisamment participatif par une grande majorité des personnes impliquées. La plupart d'entre elles se sont également prononcées comme globalement satisfaites des résultats produits.

Au niveau de la communication des résultats, une tension a été repérée au sein des réflexions du comité de pilotage entre le souci que la parole des usagers/ères puisse être entendue par les institutions et le danger de trop cadrer cette parole dans ce but.

L'implication des professionnel-le-s des services sociaux dans le projet s'est limitée essentiellement au recrutement des participant-e-s, afin de privilégier le point de vue des bénéficiaires. Plus de la moitié des AS interrogé-e-s estiment qu'il y aurait eu un intérêt à les associer davantage, afin de croiser leur regard avec celui des participant-e-s et rendre ainsi les propositions des groupes plus réalistes.

### Effets du projet

Les effets positifs sur les participant-e-s ressortent de manière claire. Ils se situent avant tout au niveau de leur identité (confiance en soi, reconnaissance, diminution de la honte), santé psychique (bien-être, prise de recul) et vie sociale (sortie de l'isolement, rencontre et soutien de personnes qui vivent la même réalité). Le projet a également permis aux participant-e-s, dans une moindre mesure cependant, d'acquérir de nouvelles connaissances et compétences, de voir évoluer positivement la relation avec leur AS et de modifier leurs représentations de l'aide sociale. Par contre, alors que plus de la moitié des participant-e-s imaginaient que le projet leur permettrait une sortie partielle ou totale de l'aide sociale, peu d'effets sur la situation économique (financière et/ou professionnelle) sont relevés.

Les impacts du projet se situent également sur un plan collectif. La force du groupe a fonctionné comme catalyseur des effets individuels et comme levier *d'empowerment* (prise de conscience de la plus-value du collectif en termes de pouvoir, de légitimité et de crédibilité). Le projet a de plus suscité chez les participant-e-s la volonté de créer des associations ou collectifs dont certains ont vu le jour.

Au stade actuel, le projet n'a encore eu que très peu d'impacts sur les pratiques concrètes des professionnel-le-s (au-delà de certaines réflexions, prises de conscience et modifications de leurs représentations), l'organisation des services d'aide sociale, les politiques publiques ou la société civile. Il est cependant important de noter que les effets à ces niveaux dépendent grandement de la communication des résultats, qui n'a encore été que partiellement réalisée.

Malgré cela, le projet a déjà favorisé la concrétisation de démarches participatives dans les cantons concernés, en démontrant leur faisabilité, la possibilité d'obtenir des résultats constructifs, et en facilitant l'accès à des bénéficiaires prêt-e-s à s'engager. Il a également eu le mérite d'initier des rencontres entre des personnes concernées et d'autres acteurs/trices du système (AS, responsables de service, représentant-e-s des autorités administratives et politiques), et ceci en dehors du suivi de situations individuelles, ce qui semble plutôt rare. Les données indiquent que ce type de rencontres peut avoir des avantages pour les différentes parties.

Au-delà des effets déjà constatés, les différent-e-s acteurs/trices estiment que le projet peut encore avoir des impacts sur les pratiques professionnelles (notamment au niveau des attitudes et de l'accueil) et sur la stigmatisation des bénéficiaires de l'aide sociale dans la société. Ils/elles émettent plus de doute sur une évolution du fonctionnement des services (même si un renforcement des approches collectives semble possible) ou des cadres législatifs, soupçonnant un manque de volonté des autorités d'aller dans ce sens.

Une absence de changements concrets à moyen ou à long terme pourrait être mal vécue par une partie des participant-e-s, au vu des attentes que le projet a suscitées chez eux/elles et de leur important

investissement. Ils/elles souhaitent au moins recevoir une confirmation que les décideurs/euses ont pris connaissance des résultats et savoir ce qui sera fait ou non de leurs propositions.

Conscient-e-s que la communication encore à réaliser autour du projet et de ses résultats sera déterminante pour la concrétisation des effets attendus, les différent-e-s acteurs/trices se sont exprimé-e-s sur les choix à faire à ce niveau. Pour certain-e-s, il est notamment crucial que les résultats fassent l'objet d'échanges entre différentes parties (*a minima* entre des bénéficiaires et des professionnel-le-s).

Pour l'Artias, l'objectif était aussi de tester l'intérêt et la faisabilité d'un dispositif participatif dans le domaine de l'aide sociale. Aux yeux de certain-e-s membres, la réussite de cette expérience pilote va stimuler encore davantage la mise en place de projets de ce type dans les différents cantons, et peut-être même promouvoir une approche participative au niveau des politiques publiques dans leur ensemble.

## Introduction

Depuis 2016, l'Association romande et tessinoise des institutions d'action sociale (Artias) a entamé une réflexion sur un projet-pilote visant à favoriser la participation de bénéficiaires de l'aide sociale de longue durée à la définition de leurs besoins spécifiques et à l'amélioration de leur prise en charge.

Dans un document présentant son projet en juin 2018 (voir Annexe 1), l'Artias justifie sa démarche en soulignant le fait qu'en Suisse, les destinataires « *sont rarement consulté-e-s* » dans l'élaboration de mesures de lutte contre la pauvreté. Selon l'association, « *pour être efficaces, l'accompagnement et les mesures spécifiques destinés à ce public doivent être significatifs pour les personnes auxquelles ils sont destinés* ».

Dans ce but, le projet-pilote que l'Artias a décidé de mettre en place, vise les objectifs suivants :

- « *engager des bénéficiaires de l'aide sociale de longue durée dans un processus visant à faire évoluer les pratiques qui les concernent* » ;
- « *restituer des propositions concrètes d'actions répondant aux besoins de ces bénéficiaires à l'attention des milieux concernés* » ;
- « *répertorier et documenter les conditions de mise en œuvre de ce processus de participation afin de permettre le transfert de cette pratique* ».

Les caractéristiques principales du dispositif participatif mis en place pour répondre aux 2 premiers objectifs sont décrites dans l'encadré ci-dessous. Afin d'honorer le 3<sup>ème</sup> objectif, l'Artias a commandité une évaluation. Ce rapport en est le résultat.

## LE PROJET EN BREF

### **Par qui ?**

Le projet a été conceptualisé, mis en place et piloté par l'Artias, notamment au travers d'un comité (Copil) composé de responsables de services sociaux de tous les cantons romands et du Jura bernois, ainsi que de membres du comité de l'Artias.

### **Qui participe ?**

L'Artias a recruté une soixantaine de bénéficiaires de l'aide sociale de longue durée, sur une base volontaire, dans des services sociaux partenaires des cantons de Fribourg, Vaud, Genève, Valais, Neuchâtel, Jura et Berne (partie francophone), par l'intermédiaire d'assistantes sociales et d'assistants sociaux (AS).

### **Quelles modalités de participation ?**

Ces volontaires ont été réparti-e-s dans 4 groupes de travail d'environ 15 personnes. Ceux-ci ont été accompagnés, sur la base d'une méthodologie participative, par 4 équipes d'animation différentes mandatées par le Copil.

### **Quelle fréquence et quelle durée ?**

Les rencontres des groupes se sont déroulées de novembre 2018 à juillet 2019 : entre 9 à 11 séances (d'une durée d'une demi-journée à une journée) ont été organisées par les équipes d'animation pour chaque groupe.

### **Quels lieux ?**

Les groupes se sont réunis dans 4 cantons distincts (Genève, Valais, Neuchâtel, Vaud). Le souhait était d'offrir la possibilité aux participant-e-s de se retrouver dans des espaces neutres (sans représentant-e-s des autorités ou professionnel-le-s de l'aide sociale) en favorisant une logique intercantonale (chaque groupe est constitué de personnes au bénéfice de l'aide sociale provenant de différents cantons).

### **Quels résultats ?**

Chaque groupe avait pour mission de produire un rapport présentant des besoins, pistes d'améliorations ou propositions concrètes d'actions susceptibles d'améliorer leur prise en charge, que ce soit en matière d'aide financière, de suivi social, de mesures d'insertion ou de formation.

### **Quelle communication des résultats ?**

Une première communication d'une partie des résultats aux milieux concernés (professionnel-le-s de l'aide sociale, responsables de services sociaux et politiques) a été réalisée par certain-e-s participant-e-s dans le cadre de la Journée d'automne de l'Artias qui a eu lieu le 28 novembre 2019 au Musée Olympique à Lausanne.

Une synthèse des résultats des 4 groupes a été élaborée par une partie des participant-e-s avec le soutien de l'Artias au cours de l'année 2020. Elle n'a pas encore été communiquée.

# Evaluation scientifique du projet

## MANDAT ET OBJECTIFS

Le Copil a dès le départ souhaité que ce projet-pilote soit évalué de manière scientifique afin de pouvoir à la fois documenter le processus et en dégager des connaissances généralisables à des pratiques similaires. Il s'est adressé au domaine Travail social de la HES-SO afin de trouver une équipe de recherche dont les intérêts pouvaient rejoindre ceux du projet. Suite à un appel, 2 chercheuses ont été désignées avec pour tâche de trouver les fonds nécessaires au financement de l'évaluation.

En répondant à cet appel, celles-ci y ont vu une occasion unique d'évaluer de manière approfondie le premier dispositif participatif d'une telle ampleur mis en place en Suisse romande en lien avec la lutte contre la pauvreté.

En effet, **ce projet est représentatif des dispositifs participatifs qui sont de plus en plus nombreux à émerger**, notamment dans les pays où existent de fortes incitations étatiques à la prise en compte de la parole des personnes concernées dans la conception et de l'évaluation des politiques publiques liées à la pauvreté (voir notamment à ce sujet CNLE, 2011 ; CSTS, 2015 ; EAPN, 2009, HCTS, 2017 ; INET, 2016 ; SCIE, 2015). Or, la littérature démontre **un manque d'évaluations scientifiques approfondies** de tels dispositifs, tout en soulignant l'importance que cela soit fait (voir par exemple Bouquet et al., 2009 ; Mazeaud, 2012 ; Schön, 2016).

Le mandat donné par le Copil à l'équipe de recherche était double : **documenter et évaluer la mise en place et le déroulement du projet, et mettre en évidence ses effets.**

L'équipe de recherche a choisi de répondre à ces objectifs en portant une attention particulière aux **aspects considérés par la littérature comme cruciaux pour évaluer un dispositif participatif** :

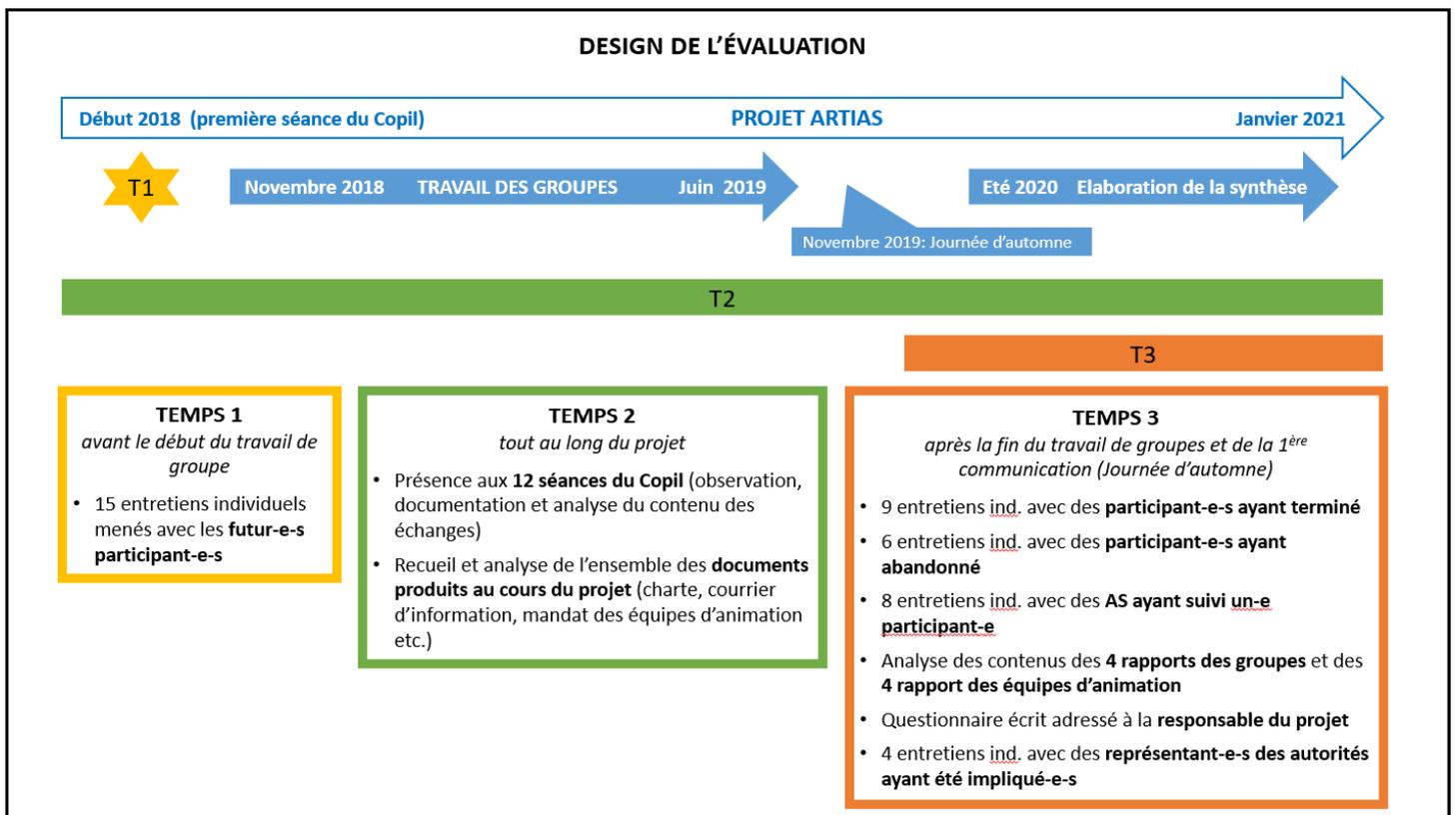
- les finalités, notamment en lien avec des risques d'instrumentalisation ou de manipulation que comporte la participation (Beresford, 2002 ; Bresson, 2014 ; Carrel, 2013 ; Godrie, 2015) ;
- les questions de biais de sélection des participant-e-s, de représentativité ou d'accessibilité souvent définies comme des difficultés spécifiques de ces dispositifs (voir par exemple Etcheverry et al., 2018) ;
- la qualité de l'animation, cruciale pour assurer une expression libre et équitable, et l'élaboration d'une parole collective (CNLE, 2011 ; HCTS, 2017) ;
- le niveau de participation réellement atteint, les échelles utilisées dans la littérature démontrant la difficulté de tels dispositifs à accéder à une véritable redistribution du pouvoir (Allain et al., 2006 ; Avenel, 2017 ; Beresford & Carr, 2012 ; Donzelot & Epstein, 2006 ; Jouffray & Etienne, 2017 ; McLaughlin, 2009) ;
- les effets réels (à distinguer des effets attendus), les études démontrant le plus souvent des impacts clairs à un niveau individuel (augmentation des ressources des personnes concernées, réactivation des droits et accès à la citoyenneté, évitement de la désocialisation, restauration de la dignité (Bacqué & Mechmache, 2013 ; CNLE, 2011 ; HCTS, 2017 ; Matho, 2009), certaines évolutions bien que parfois limitées en termes de fonctionnement des services (Argoud, 2017 ; Clément, 2015 ; Godrie, 2015), et une grande difficulté à atteindre le cœur même des politiques publiques (INET, 2016 ; Godrie, 2015) ;
- les effets pervers potentiels en termes par exemple de renforcement des difficultés ou de stigmatisation (Ducrettet, 2016 ; Mehauten, 2017).

En lien avec le mandat donné et les éléments ci-dessus, les objectifs de l'évaluation scientifique sont les suivants :

- 1) **Documentation et analyse de la mise en place du projet** (origines, financement, finalités, public visé critères et biais de sélection, équipes d'animation choisies, logiques d'indemnisation, risques anticipés et mesures pour les limiter, etc.).
- 2) **Documentation et analyse du déroulement du projet** (profils et motivations des participant-e-s, abandons et raisons, postures et méthodes des équipes d'animation, résultats du travail des groupes, communication des résultats, etc.).
- 3) **Identification des effets produits** aux niveaux individuel, professionnel, institutionnel et politique (effets constatés, attendus, positifs/négatifs, facteurs ayant favorisé les effets produits, etc.).

## DESIGN GLOBAL DE LA RECHERCHE

L'équipe de recherche a privilégié une évaluation dont la valeur tient surtout au croisement et à l'articulation des points de vue des différent-e-s acteurs/trices impliqué-e-s, et ceci à différents moments du projet. Ainsi, plusieurs récoltes de données ont eu lieu à trois temps différents comme l'explique le schéma suivant.



Il faut noter que le design initial de la recherche prévoyait un temps 4. Celui-ci devait permettre de co-construire avec une diversité d'acteurs/trices (ayant été impliqué-e-s ou non dans le projet) des recommandations générales à partir des résultats de l'évaluation du projet. L'équipe de recherche n'ayant pas réussi à obtenir les financements suffisants pour réaliser cette ultime étape du travail, celle-ci a dû être supprimée.

## CONSIDÉRATIONS MÉTHODOLOGIQUES

### *Aspects généraux*

Pour atteindre les 3 objectifs mentionnés ci-dessus, **une méthodologie qualitative** a été adoptée afin de pouvoir saisir de manière approfondie les représentations des différent-e-s acteurs/trices. La littérature sur les dispositifs participatifs étant encore à ses débuts, il est pertinent d'opter pour une démarche d'exploration plutôt que de confirmation (Boutin, 2008 ; Strauss & Corbin, 2004). La méthodologie utilisée peut également être qualifiée de **subjectiviste**, dans le sens où les objectifs seront atteints avant tout à partir du point de vue des personnes consultées (Boutin, 2008). Il est particulièrement important de le relever en ce qui concerne la mise en évidence des effets produits par le projet (objectif 3).

Au vu du caractère participatif du projet évalué, il a semblé intéressant à l'équipe de recherche d'impliquer certain-e-s acteurs/trices dans la réalisation de l'évaluation. Adopter une démarche de recherche participative permet non seulement d'affirmer l'égalité entre les différents types de savoirs (Godrie, 2017), mais également de bénéficier des impacts positifs que cela a sur toutes les étapes de la production de connaissances (pour une revue, voir par exemple Barber et al., 2011 ; Cossar & Neil, 2015 ; Godrie, 2017 ; McLaughlin, 2010 ; Staley, 2017). Conscientes des risques inhérents à la recherche participative et des ressources nécessaires pour assurer des conditions favorables (voir par exemple Cossar & Neil, 2015 ; Dumais, 2011 ; Godrie, 2017 ; McLaughlin, 2010), les chercheuses ont opté pour une démarche limitée, sous la forme d'**une équipe de co-recherche**.

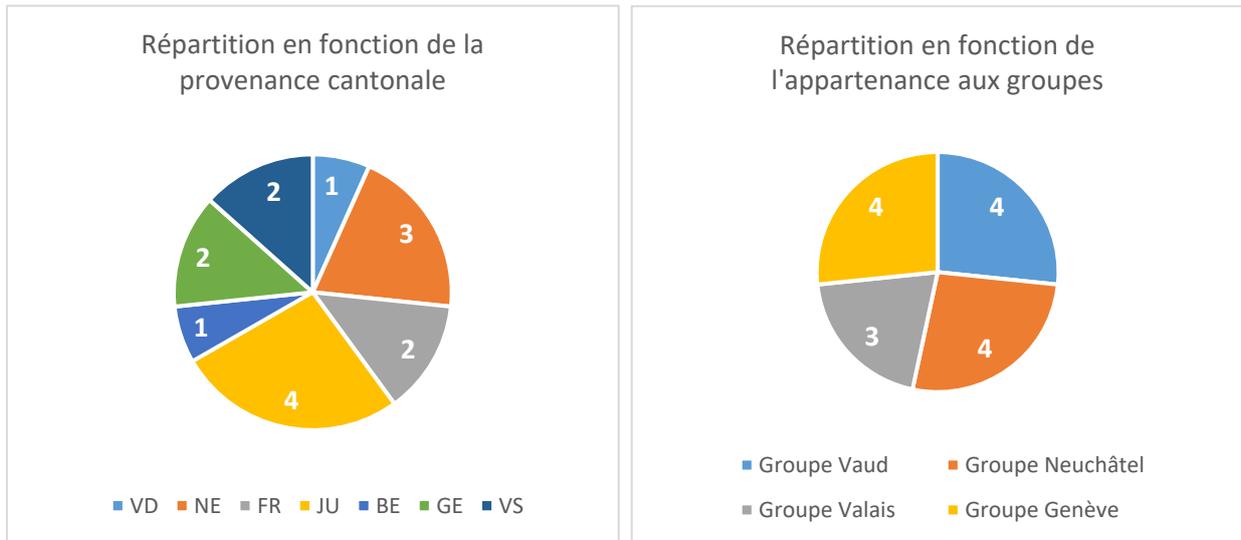
L'équipe de co-recherche créée est composée de 2 participant-e-s au projet, 2 AS assurant le suivi de participant-e-s, un-e représentant-e des équipes d'animation et un-e membre du Copil. Le rôle de l'équipe de co-recherche a consisté principalement à soutenir l'élaboration des outils de récolte de données et une partie de l'analyse des résultats. Il faut noter qu'il était prévu de l'impliquer davantage dans le processus d'évaluation, mais que cela a été rendu difficile par le manque de financement (le temps 4 de la recherche dans laquelle elle aurait dû être particulièrement impliquée a dû être annulé) et par la crise sanitaire (difficultés à se rencontrer).

### *Précisions sur les acteurs/trices interrogé-e-s*

#### Participant-e-s au dispositif

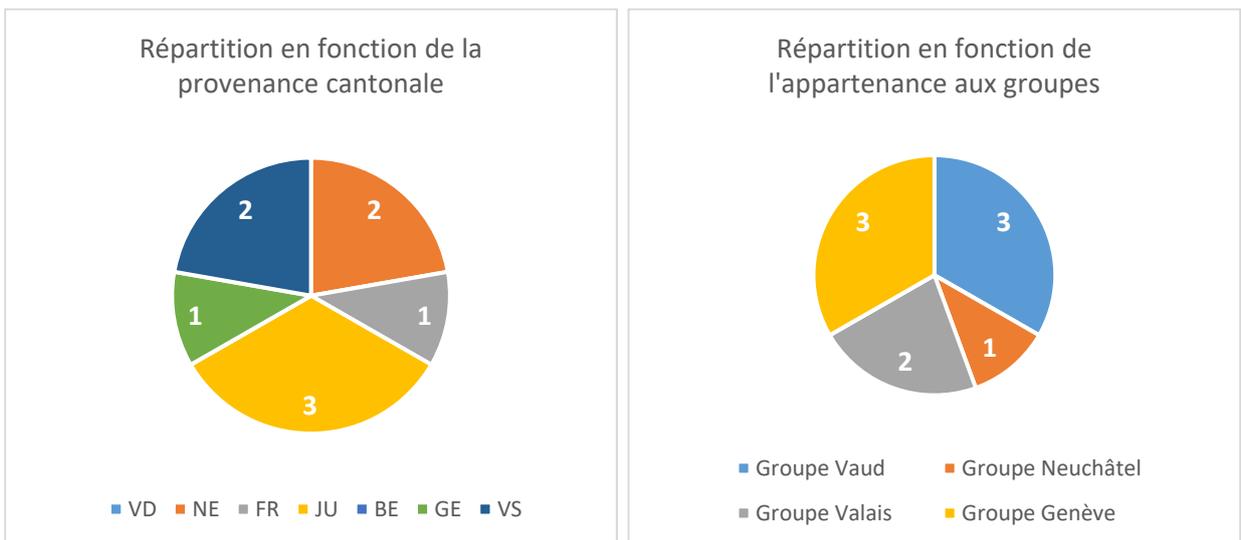
**Au temps 1**, afin d'assurer une certaine saturation des données tout en limitant le budget de l'évaluation, le choix a été fait d'interroger un échantillon de **15 personnes** prenant part au projet. Ces 15 personnes ont été sélectionnées parmi les participant-e-s ayant donné leur accord pour être contacté-e-s au sujet de la recherche, en veillant surtout à assurer une représentation équitable des 4 groupes de travail.

Cet échantillon de 15 personnes peut être décrit de la manière suivante : 7 hommes et 8 femmes, de 29 à 62 ans (moyenne à 45,5 ans), avec une durée moyenne d'aide sociale de 7,5 ans. Les répartitions en termes de provenance cantonale et d'appartenance à l'un des groupes du projet sont décrites dans les 2 graphiques suivants.



**Au temps 3**, il était prévu d'interroger les mêmes 15 personnes, afin de pouvoir notamment comparer leur représentation initiale du projet avec leur point de vue à la fin de ce dernier. Parmi elles, 11 participant-e-s ont terminé le projet et 4 ont abandonné au cours du processus. Sur les 11 ayant terminé le projet, 2 n'ont pas pu être recontactées (problème de santé et non réponse), ce qui explique que seulement 9 entretiens ont pu être réalisés.

Cet échantillon de **9 personnes** peut être décrit de la manière suivante : 5 hommes et 4 femmes, de 31 à 62 ans (moyenne à 49 ans), avec une durée moyenne d'aide sociale de 7 ans. Parmi ces personnes, 6 ont participé à la journée d'automne de l'Artias (voir le chapitre 2.9) en prenant la parole, une dans le public et 2 n'y ont pas participé. Les répartitions en termes de provenance cantonale et d'appartenance à l'un des groupes du projet sont décrites ci-dessous.



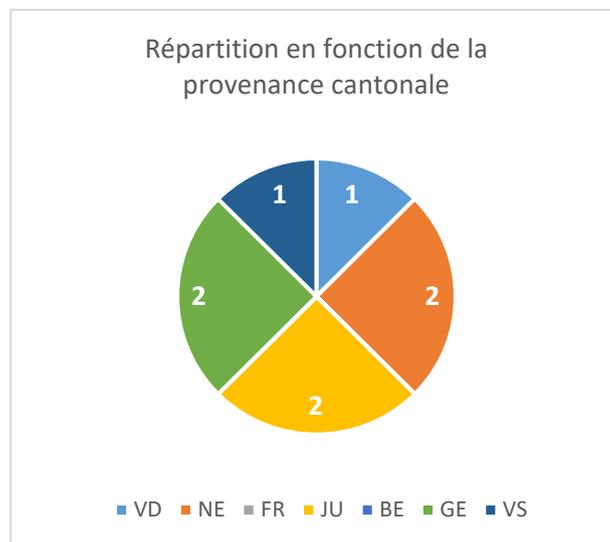
Sur les 4 personnes ayant abandonné, 2 ont été interrogé-e-s dans le cadre d'un entretien ciblé sur les raisons de l'abandon et 2 autres n'ont pas pu être recontactées (non réponse). Dans le but de documenter les raisons des abandons, 4 personnes qui ne faisaient pas partie des 15 personnes interrogées avant le projet, tout en ayant donné leur accord pour participer à la recherche, ont été questionnées spécifiquement sur ces raisons. En tout, **6 entretiens concernant les abandons** ont donc été menés.

Aux temps 1 et 3, l'accès aux personnes s'est déroulé selon les modalités suivantes : à partir des coordonnées transmises de manière confidentielle par la responsable du projet, les personnes qui avaient donné leur accord pour participer à la recherche ont été contactées par téléphone afin de vérifier leur compréhension de ce qu'elle impliquait et de s'assurer de leur consentement.

Les personnes ayant participé aux entretiens au temps 1 et qui ont quitté le dispositif en cours de route ont été contactées par courriel afin d'envisager un entretien téléphonique pour identifier les raisons de leur abandon et récolter leurs avis sur le dispositif. Sans réponse de leur part, la démarche n'allait pas au-delà afin de leur laisser la liberté de refuser cette sollicitation.

#### Professionnel-le-s de l'aide sociale ayant suivi au moins un-e participant-e

**Au temps 3**, des entretiens ont été menés avec **8 AS** qui avaient suivi un-e ou plusieurs participant-e-s. L'échantillon est composé de 7 femmes et un homme. La majorité (6/8) a recruté un-e seul-e participant-e (2 ou 3 pour les deux autres). Au moins 6 des participant-e-s suivi-e-s par ces professionnel-le-s ont terminé le projet (et au moins 3 étaient présent-e-s à la journée d'automne de l'Artias).



Les AS ont été sollicité-e-s par l'intermédiaire d'un courriel du responsable de leur service, membre du Copil, qui les invitait à prendre directement contact avec l'équipe de recherche en cas d'intérêt<sup>1</sup>.

#### Représentant-e-s des autorités politiques et administratives de l'action sociale

**Au temps 3**, des entretiens individuels ont été menés avec **4 représentant-e-s des autorités** politiques et administrative provenant de cantons différents. Ces personnes ont été sélectionnées notamment sur la base de leur implication dans le projet, à un moment ou à un autre.

Il s'agit tout d'abord de 2 chef-fe-s de service cantonal de l'action sociale qui font partie du comité de l'Artias à l'origine du projet, et qui ont participé à différentes étapes du processus et assisté aux premières communications des résultats.

D'autre part, 2 groupes de travail ont demandé une rencontre, au cours de leurs travaux, avec les Conseillers/ères d'Etat en charge du domaine social du canton concerné. Ces 2 politicien-ne-s ont été

<sup>1</sup> A noter que le Copil n'a pas été informé de l'identité des AS ayant effectivement été interrogé-e-s.

en contact avec le projet de cette manière, mais également par d'autres biais (participation à la journée d'automne de l'Artias).

### ***Précisions sur les données récoltées auprès des différent-e-s acteurs/trices interrogé-e-s***

#### Participant-e-s au dispositif

Au temps 1, les 15 participant-e-s ont été questionné-e-s sur la manière avec laquelle ils/elles avaient été sollicité-e-s pour participer au projet, sur leurs connaissances de celui-ci (objectifs et déroulement), sur leurs motivations, leurs attentes envers le projet (en termes de déroulement et d'effets), l'état d'esprit avec lequel ils/elles débutaient le projet (éventuelles craintes et difficultés anticipées, ressources internes et externes), leurs points de vue sur l'aide sociale et la relation à leur AS.

Au temps 3, il a été demandé aux 9 personnes interrogées de se prononcer sur le caractère participatif du projet, sur différents aspects liés à l'organisation du projet (temporalité, lieux, aspects financiers) et au déroulement du processus de groupe (animation, composition et dynamique du groupe, autres activités, écriture des rapports et résultats obtenus), sur la journée d'automne de l'Artias (si participation) et sur les effets constatés et attendus à différents niveaux (sur les participant-e-s aux niveaux individuel et collectif, sur les pratiques professionnelles et les services sociaux, sur les autorités et cadres administratifs et politiques et sur la société).

#### Professionnel-le-s de l'aide sociale ayant suivi au moins un-e participant-e

Les entretiens menés avec les AS ont récolté leurs points de vue avant tout sur le recrutement des participant-e-s (modalités, critères de sélection, résultats), sur certains aspect du déroulement du projet qui les concernaient de près (soutien éventuel aux participant-e-s, modalités de défraiement dans leur service, place donnée aux AS dans le projet), sur la journée d'automne de l'Artias (si participation) et sur les effets constatés et attendus à différents niveaux (notamment sur les participant-e-s suivi-e-s, sur eux/elles-mêmes et leur service).

#### Représentant-e-s des autorités politiques et administratives de l'action sociale

Les thématiques abordées avec les 4 responsables administratifs/ves ou politiques interrogé-e-s dépendaient de leur implication dans le projet mais, de manière générale, il s'agissait de sonder leurs connaissances des origines et enjeux liés à la mise en place du projet, leurs impressions quant à son déroulement, notamment par rapport à leurs rencontres avec certains groupes ou à la journée d'automne de l'Artias, ainsi que leurs avis sur les effets réels ou potentiels du projet aux niveaux des pratiques, des services et des politiques liés à l'aide sociale.

#### Responsable du projet

Cette récolte de données avait notamment pour objectif de compléter la documentation du projet par d'éventuels aspects manquants en lien avec sa mise en place et son déroulement (par exemple des informations liées aux origines du projet, à la composition des groupes, à certains constats ou choix réalisés au cours du processus). Il s'agissait aussi de récolter le bilan qui pouvait être fait par la responsable de projet au terme de la démarche (satisfactions, points à améliorer, effets constatés).

## ***Précisions sur la récolte et l'analyse de données (méthodes, temporalité et modalités)***

### Entretiens individuels avec les participant-e-s au dispositif

L'entretien individuel a été privilégié à des méthodes collectives **pour des raisons éthiques** (confidentialité par rapport à la situation de précarité des participant-e-s) **et méthodologiques** (profondeur et ampleur des données récoltées) (Duchesne & Haegel, 2005). Le choix s'est porté sur un entretien **de type semi-structuré**, afin de pouvoir assurer une certaine standardisation et exhaustivité des données, tout en laissant la possibilité d'aborder des thématiques imprévues (Boutin, 2008). Deux **guides d'entretien** différents ont été élaborés pour les récoltes des données aux temps 1 et 3 (voir la description des contenus ci-dessus). Avec l'accord des personnes interrogées, les entretiens ont été **enregistrés et transcrits** intégralement pour faciliter leur analyse.

Les données récoltées par les entretiens ont été **analysées selon une méthode classique** (analyse de contenus thématique) articulant une phase de description et une phase d'interprétation des données (Miles & Huberman, 2010). A partir des transcriptions, un travail de condensation des données a été effectué par le biais d'un codage mixte (hypothético-déductif et inductif), les catégories étant construites à partir des objectifs de recherche, puis complétées et modifiées en cours d'analyse des données. Cette première partie descriptive de l'analyse a été complétée par une seconde partie interprétative dans le but de donner du sens aux données, notamment en éclairant les similitudes, différences et éventuelles contradictions identifiées.

Les entretiens menés au temps 1 ont été réalisés **entre novembre 2018 et janvier 2019** avant que les participant-e-s ne démarrent le travail en groupe. Ceux-ci ont été effectués dans des lieux divers (bureau d'un service d'aide sociale, salle de cours de la HETS-FR ou plus rarement au domicile des personnes) en fonction de leur souhait.

Les entretiens menés au temps 3 avec les participant-e-s ayant terminé le projet ou abandonné en cours de route ont été réalisés **en début de l'année 2020**, après la fin du projet et la journée d'automne de l'Artias<sup>2</sup>. Ces entretiens se sont déroulés sur 2 périodes distinctes : de janvier à mi-mars, puis de mai à juin, la situation sanitaire ayant nécessité de stopper la démarche pendant 6 semaines. Pour cette même raison, **une partie<sup>3</sup> des entretiens ont dû être menés à distance** (soit par téléphone, soit par vidéoconférence).

### Entretiens individuels avec les professionnel-le-s de l'aide sociale

Le design initial de l'évaluation prévoyait de mener des *focus group* en raison des avantages qu'ils présentent : mise en évidence des significations partagées et désaccords, faire émerger des interactions sociales et faciliter la remémoration et la prise de parole par un effet d'entraînement (Duchesne & Haegel, 2005). La situation sanitaire rendant l'organisation de focus group difficile, il a été décidé de réaliser des **entretiens individuels**. Ceux-ci ont été menés et analysés selon les mêmes méthodes que les entretiens effectués auprès des participant-e-s (voir explications au-dessus).

Ces entretiens ont eu lieu au cours des mois de **juin et juillet 2020<sup>4</sup>** et ont tous été réalisés **à distance** par téléphone.

---

<sup>2</sup> Il a semblé important d'attendre cette première communication des résultats qui a eu lieu en novembre 2019.

<sup>3</sup> Plus précisément : 5 des 9 entretiens menés avec des participant-e-s ayant terminé le projet et les 6 entretiens liés aux abandons.

<sup>4</sup> Des *focus group* étant prévus, les chercheuses ont dans un premier temps décidé de repousser cette récolte des données en espérant que la crise sanitaire soit de courte durée.

### Questionnaire écrit auprès de la responsable du projet

Au temps 3, il était prévu de réaliser un entretien avec la secrétaire générale de l'Artias en lien avec sa qualité de responsable de la mise en place opérationnelle du projet. La décision a finalement été prise de procéder par un **questionnaire écrit** (questions ouvertes et fermées), au vu notamment de la précision de certaines données souhaitées à ce moment-là qui nécessitait un certain travail de recherche documentaire de sa part. Cette démarche a été réalisée en fin du processus d'évaluation, en **janvier 2021**.

### Entretiens individuels avec les représentant-e-s des autorités politiques et administratives

Ces 4 **entretiens individuels** ont été réalisés et analysés selon les mêmes méthodes que les entretiens effectués auprès des participant-e-s (voir explications au-dessus). Ils ont eu lieu en **février 2021** au terme de l'évaluation, afin de pouvoir identifier le plus grand nombre possible d'effets au niveau des cantons, et ont été menés à distance par téléphone, pour des raisons sanitaires, mais également de convenance.

### Récolte et analyse des documents produits

**Au temps 2**, l'équipe de recherche a recueilli les différents documents écrits et produits au cours du processus : **procès-verbaux des séances du Copil**, documents de présentation du projet (destinés au recrutement des participant-e-s ou des équipes d'animation), contrats (mandats) établis avec les équipes d'animation, charte élaborée pour les groupes, etc.

**Au temps 3**, les équipes d'animation ont fourni les **2 rapports** convenus dans leur mandat : le premier relatant leurs constats liés au processus participatif vécu par le groupe (légitimation des méthodes mobilisées, impression sur la dynamique de groupe, raisons des abandons, etc.) ; le second faisant part des résultats du travail réalisé par le groupe (constats et propositions).

Tous ces documents ont été analysés selon la même méthode (**analyse de contenus thématique**) utilisée pour les entretiens (Miles & Huberman, 2010) et décrite plus haut.

### Participation aux séances du Copil

La présence de l'équipe de recherche aux 12 séances du Copil lui a permis d'observer les interactions entre ses membres (processus de prise de décisions, objets d'accord et de désaccord, etc.). Ces observations ont fait l'objet d'une prise de note qui a enrichi l'analyse des documents écrits.

A noter que le Copil a souhaité que les chercheuses assistent aux séances en tant qu'observatrices uniquement, sans donner leur avis sur les choix réalisés au niveau de la mise en œuvre du processus (sauf bien entendu en ce qui concerne l'articulation entre le dispositif et la recherche). La volonté était donc que l'équipe de recherche reste dans **une posture d'observation distante et critique**, que l'on peut rapprocher de l'observation de type non participante (Blanchet et al., 2000) par opposition à une démarche de recherche-action au cours de laquelle les résultats de la recherche peuvent induire des décisions au niveau du pilotage du projet.

### **Considérations éthiques**

Les précautions éthiques habituelles ont été prises (respect de la dignité, du consentement libre et éclairé, confidentialité et anonymat). En lien avec les rapports existant entre certains types d'acteurs/trices interrogé-e-s (par exemple entre certain-e-s participant-e-s et certain-e-s AS, entre certain-e-s AS et certain-e-s membres du Copil responsables de service, entre certain-e-s membres du

Copil et certain-e-s représentant-e-s des autorités), une attention particulière a été portée à séparer de manière stricte les différentes récoltes de données.

### ***Limites de la recherche***

L'approche adoptée dans cette recherche est **subjectiviste**, c'est-à-dire que les résultats se fondent sur les significations que les acteurs/trices donnent aux situations dans lesquelles ils/elles sont impliqué-e-s. Une critique souvent adressée à cette approche, et de manière générale aux méthodes qualitatives, est de ne pas donner la priorité à la quête de l'objectivité (Boutin, 2008). Effectivement, c'est avant tout l'analyse approfondie des représentations subjectives qui est au cœur de la démarche. Cependant, cela ne signifie pas de renoncer à toute objectivation (Boutin, 2008), notamment en procédant au croisement de différents regards qui permet de vérifier leur convergence. Dans la présente recherche, les différentes récoltes de données concordent sur beaucoup d'aspects évalués. De plus, une certaine saturation des données a pu être atteinte, en tout cas au niveau du discours des participant-e-s.

### Représentativité des échantillons

L'échantillon de participant-e-s, que ce soit au temps 1 (15 personnes) ou au temps 3 (9 personnes), est comparable à la population étudiée (65 volontaires inscrit-e-s au départ) en termes d'âge moyen et de durée d'aide sociale. Le pourcentage d'hommes est cependant moins élevé dans l'échantillon, surtout au temps 1 (47% d'hommes contre 62% dans la population).

La taille de l'échantillon s'est clairement réduite entre les 2 temps puisque plus d'un tiers des personnes n'a pas pu être interrogé une seconde fois après la fin du projet. Cependant, le nombre d'abandons important ayant eu lieu dans les groupes fait que l'échantillon au temps 3 (9 personnes) représente environ un tiers du nombre de participant-e-s qui étaient présent-e-s aux dernières rencontres, ce qui correspond à la même proportion qu'au temps 1 (un échantillon de 15 par rapport aux 50 personnes ayant débuté les groupes). Il convient néanmoins de relever que **l'équilibre entre les 4 groupes a été perdu au temps 3 puisque seul-e un-e membre du groupe de Neuchâtel fait partie des 9 personnes interrogées**. Cela a pu avoir une influence sur les résultats (avis sur le processus de groupe notamment).

De plus, on pourrait craindre que les 6 personnes qui n'ont pas pu être interrogées au temps 3 étaient les plus négatives par rapport au projet, puisque 4 d'entre elles ont abandonné en cours de route (les 2 autres ont terminé le projet mais n'ont pas pu être recontacté-e-s), mais il faut rappeler qu'une partie des abandons étaient liés à la situation spécifique des personnes et pas uniquement au projet. Deux de ces personnes ont d'ailleurs pu être interrogées dans le cadre des entretiens liés aux abandons, et leur avis (peu critique d'ailleurs par rapport au projet dans son ensemble) a ainsi pu être pris en compte.

Concernant les autres acteurs/trices interrogé-e-s (AS et représentant-e-s des autorités), la représentativité des différents cantons a été assurée. Par contre, ces personnes se sont toutes impliquées d'une manière ou d'une autre dans le projet (recrutement des participant-e-s, Comité de l'Artias, rencontre avec certains groupes,...), et étaient donc **sans doute particulièrement favorables à son encontre** (les données montrent cependant que leurs avis ont pu être critiqués).

### Biais potentiels liés à la méthode

Certaines données ont été **récoltées plusieurs mois après la fin du projet** (il s'agissait d'attendre la première communication des résultats, puis la crise sanitaire a exigé de repousser des entretiens). Ce délai a pu rendre difficile le souvenir de certains éléments.

La crise sanitaire a contraint de **réaliser la dernière partie des entretiens à distance**, soit par téléphone ou vidéoconférence. La littérature a montré depuis longtemps la validité des entretiens par téléphone (voir par exemple Cachia & Millward, 2011), et la vidéoconférence permet de contourner leur principal désavantage qui est l'absence de communication non verbale.

## Documentation du projet et résultats de l'évaluation

En conformité avec le mandat qui a été confié à l'équipe de recherche, le texte qui suit est élaboré de manière à répondre à la fois aux exigences de documentation et d'évaluation du projet. Il est divisé en 3 parties qui correspondent aux principales étapes du projet (avant, pendant et après) et aux objectifs visés par l'évaluation (voir chapitre *Mandat et objectifs*, p.8).

Chacune des parties est élaborée sur la base de la conjonction des différents points de vue récoltés et analysés. Les chapitres des 2 premières commencent le plus souvent par les données qui permettent de décrire et légitimer le processus réalisé (ce qui a été fait et pourquoi), tout en intégrant directement les aspects liés à son évaluation par les différent-e-s acteurs/trices impliqué-e-s (comment cela a été évalué). Ce choix a été réalisé dans le but de renforcer l'articulation entre les décisions prises et l'avis des personnes sur les implications qu'elles ont eues. Il facilite également une lecture partielle du rapport par chapitre en fonction des intérêts. La 3<sup>ème</sup> partie, portant sur les effets, ne suit pas la même logique puisque son contenu ne comprend pas de documentation, mais uniquement des aspects évaluatifs.

Tout au long du texte, des citations<sup>5</sup> sont reprises afin d'étayer les constats et de mettre en évidence la parole des acteurs/trices sur laquelle repose la méthode qualitative utilisée dans cette évaluation. La légende indiquée dans le tableau suivant précise leur provenance.

Code	Origine des propos
P1	Participant-e-s au temps 1 (entretiens)
P3	Participant-e-s au temps 3 (entretiens)
AS	AS (entretiens)
CO	Copil (procès-verbaux des séances, notes des chercheuses)
PA	Représentant-e-s des autorités politiques et administratives (entretiens)
RP	Responsable du projet (questionnaire)
RA	Rapports des équipes d'animation et des groupes

Chaque partie du rapport fait l'objet d'une synthèse. **Pour une lecture rapide, il est possible de se référer uniquement à ces 3 synthèses ainsi qu'aux considérations finales.** Le rapport est élaboré de manière à en favoriser une lecture partielle en fonction des intérêts, c'est pourquoi certaines redondances peuvent apparaître lors de la lecture complète du document.

---

<sup>5</sup> Les citations n'ont pas été retouchées, sauf pour y ajouter des précisions favorisant leur compréhension lorsque cela était nécessaire. Ces précisions sont mentionnées entre parenthèses. Le même signe est utilisé pour indiquer qu'une partie du discours a été supprimé. Le langage épïcène n'est pas toujours mobilisé, il a parfois été ajouté, dans le but de renforcer la confidentialité par rapport à l'auteur-e de la citation ou aux personnes qui y sont mentionnées.

## 1. MISE EN PLACE DU PROJET

### 1.1. Origines et financement

Le projet a été conceptualisé par un **groupe de travail interne au comité de l'Artias**, composé de plusieurs de ses membres et de sa secrétaire générale. Selon cette dernière, ce groupe avait pour mission de réfléchir à différents projets qui pouvaient être menés par l'association. Il a travaillé sur diverses pistes **dès 2016**, et très vite la question de la participation s'est dégagée. Le focus sur l'aide sociale, comme thème de la participation, a mis plus longtemps à émerger et a été déterminé par le comité à fin août 2017.

Le groupe de travail est parti du constat que les politiques publiques et les pratiques des services sociaux ne sont que très rarement développées avec les premiers/ères bénéficiaires, les responsables politiques et les services étant considérés comme les principaux/ales détenteurs/trices des savoirs. Le développement du projet a notamment été renforcé par les **liens de l'Artias avec le Groupement romand des chef-fe-s de service de l'action sociale (GRAS)** qui regrette également le manque d'implication des personnes concernées dans les évaluations menées sur l'aide sociale, selon un-e représentant-e des autorités administratives et politiques, membre du comité de l'Artias.

*PA « Le point de vue des bénéficiaires est pourtant important à prendre en considération pour réfléchir au fonctionnement de ces dispositifs, car ils ont le statut de citoyens comme tout un chacun et ils bénéficient durablement de ces prestations. »*

Le souhait du groupe de travail était alors de donner la parole aux usagers/ères de l'aide sociale en leur permettant d'exprimer leur vécu et avis sur le système. L'un-e des membres du comité de l'Artias interrogé-e explique que **cette idée n'avait pas rencontré d'opposition sur le fond, bien que des préoccupations étaient présentes quant à la forme** que devait prendre la démarche (craintes d'un processus alibi, conscience des difficultés à dégager une « vraie parole »). Le comité a trouvé important d'associer une évaluation scientifique au projet, afin d'identifier les conditions du processus et de documenter « le défi que représente la prise en compte de la parole des personnes précarisées » (PA).

La prise en compte de l'avis des bénéficiaires n'étant pas inscrite dans la mission et les priorités immédiates des cantons, **l'espace extracantonal proposé par l'Artias** avait l'avantage, selon ce/cette même représentant-e des autorités, de diminuer la prise de risque et de réunir les moyens financiers nécessaires à la réalisation d'une démarche sérieuse et rigoureuse.

*PA « C'est aussi ça l'enjeu de l'intercantonal, ce sont des collectivités privées ou publiques qui se sont mises ensemble pour réaliser ce projet, en se disant qu'il y a un potentiel et qu'on doit apprendre de ce type de démarches. »*

Une fois le projet conceptualisé, une **requête de financement** a été déposée à la Loterie romande. Le budget a été estimé par la secrétaire générale de l'Artias (responsable du projet) à environ 600'000 francs pour une période de 3 ans (2018-2020). Le projet a été soutenu au niveau financier par diverses instances : **pour la moitié par la Loterie romande**, et pour l'autre moitié par la Conférence latine des affaires sociales et sanitaires (CLASS)<sup>6</sup>, les ressources propres de l'Artias, les services sociaux concernés<sup>7</sup>, le fonds d'innovation de la Conférence suisse des institutions d'action sociale (CSIAS), ainsi

---

<sup>6</sup> Par le biais du GRAS

<sup>7</sup> Prise en charge des frais effectifs de déplacement et de repas des participant-e-s

que par du travail bénévole<sup>8</sup>. Les villes de Genève et Neuchâtel, ainsi que la Maison d'Ailleurs à Yverdon, ont également soutenu le projet en mettant gratuitement des locaux à disposition.

Grâce au travail de réseautage de la secrétaire générale de l'Artias au sein des services sociaux romands, **un Comité de pilotage spécifique (ci-après Copil) a été constitué**, composé de 9 personnes, en majorité des responsables de services sociaux à la fois membres du comité de l'Artias et n'y siégeant pas. Ces derniers/ères étaient prêt-e-s à mettre leurs structures à contribution pour la concrétisation du projet. Ce dernier **a démarré réellement à la fin de l'année 2017**, après l'obtention des financements initiaux nécessaires, par des séances du Copil pour déterminer les conditions de sa mise en œuvre.

## 1.2. Finalités du projet

Le projet de l'Artias vise plusieurs finalités, mises en exergue de manière formelle dans le document élaboré par le groupe de travail (voir Annexe 1) :

- « **renforcer le pouvoir d'agir** des personnes concernées pour qu'elles puissent nommer leurs besoins, entendre ceux des autres et travailler ensemble sur les outils et pistes utiles pour améliorer la situation générale et leurs situations particulières » ;
- « **identifier des formes d'intervention significatives** aux yeux des bénéficiaires de manière à **faire évoluer les pratiques de prise en charge** » ;
- « **proposer, cas échéant, des pistes d'amélioration du contexte** ».

D'autres intentions y sont également mentionnées, notamment celles de travailler « dans l'intérêt des bénéficiaires » dans une perspective de « maintien de la cohésion sociale et de réduction des risques sociaux ».

Les premiers échanges au sein du Copil reviennent sur ces finalités et font apparaître **les intentions et attentes de ses différent-e-s membres** :

- innover et faire évoluer l'action sociale en mettant en place de manière urgente une forme de participation dans l'aide sociale, malgré le défi que cela représente dans un dispositif aussi contraignant ;
- permettre davantage d'épanouissement et de pouvoir d'agir des personnes concernées ;
- valoriser les savoirs expérientiels des bénéficiaires dans le but de restaurer leur dignité, dans un contexte de multiples attaques contre l'aide sociale, notamment en termes de responsabilisation individuelle ;
- aboutir à une meilleure adéquation entre l'offre et la demande dans les services sociaux ;
- diminuer la violence qui existe dans les rapports avec les services sociaux en interrogeant les responsabilités institutionnelles ;
- saisir la parole des bénéficiaires, dans son aspect le plus brut afin qu'ils/elles puissent réellement exprimer leurs arguments, représentations et attentes.

De l'analyse de ces finalités et intentions semble se dégager **une volonté du Copil d'articuler à la fois les intérêts des usagers/ères de l'aide sociale et celui des services sociaux**. En effet, les formulations

---

<sup>8</sup> Notamment celui effectué par les participant-e-s (voir chapitre 1.5) et l'animateur de la journée d'automne.

utilisées vont autant dans le sens de « faire évoluer les pratiques » ou « améliorer le contexte », que de « développer le pouvoir d'agir » des personnes concernées et de davantage tenir compte de leurs besoins.

**Des bénéfices indirects pour les personnes concernées sont en outre attendus.** Le Copil exprime par exemple la possibilité que le projet permette à certain-e-s bénéficiaires de sortir de l'aide sociale, sur la base des ressources supplémentaires que ces personnes pourraient acquérir grâce à leur participation aux groupes de travail. Dans ses échanges avec les équipes d'animation, il précise cependant que le développement personnel des bénéficiaires ne constitue pas le but premier du projet.

Si les finalités mentionnées ci-dessus évoquent explicitement la possibilité de proposer des modifications du contexte, certaines discussions au sein du Copil démontrent **qu'un certain flou était présent au départ concernant la délimitation du cadre des échanges** qui auront lieu dans les groupes. Les expressions « amélioration de la prise en charge » ou « faire évoluer les pratiques » sont utilisées, sans que la réalité concrète que ces termes recouvrent ne soit clarifiée. Ces formulations renvoient-elles uniquement à ce qui touche à la relation entre un-e AS et une personne concernée ou également aux aspects plus structurels, en l'occurrence au fonctionnement des services sociaux et aux politiques publiques sous-jacentes ?

Les échanges au sein du Copil démontrent que **les avis ne sont pas unanimes au départ du projet** : pour certain-e-s membres, le projet doit aller jusqu'à modifier les pratiques des services sociaux et toucher les politiques qui en sont responsables, alors que pour d'autres, il semble préférable de limiter le cadre des échanges à ce qui touche à l'accompagnement social, soit à des aspects davantage centrés sur la relation entre les professionnel-le-s de l'aide sociale et les personnes concernées. Les membres du Copil semblent à ce moment **implicitement conscient-e-s que la portée des résultats sur les aspects liés au fonctionnement des services sociaux et/ou des politiques dépend d'autres facteurs** (au vu des contraintes à prendre en considération pour aboutir à des modifications à ce niveau). La crainte que la démarche soit par la suite dénoncée comme alibi peut expliquer la préoccupation de certain-e-s de clarifier dès le départ l'étendue des discussions possibles dans les groupes. Preuve d'une évolution des réflexions à ce sujet, dans le mandat livré aux équipes d'animation, le Copil choisit de ne plus parler de « participation à la définition de leurs besoins spécifiques et à l'amélioration de la prise en charge », mais de « participation à la définition de leurs besoins en termes d'accompagnement social ». La suite du projet démontre, notamment au niveau du contenu des rapports et des résultats (voir le chapitre 2.8) que **les groupes de travail ne se sont pas limités à des échanges et propositions liés à l'accompagnement social**, notamment parce que des consignes allant dans ce sens ne sont pas réitérées par le Copil aux équipes d'animation au cours du processus.

En miroir de l'ambiguïté soulevée au niveau des finalités du projet, il est intéressant de souligner ce que les entretiens réalisés avant le démarrage du projet avec les futur-e-s participant-e-s révèlent des buts qu'ils/elles ont retenus à partir des informations reçues. Le document de présentation du projet utilisé lors du recrutement est centré sur l'accompagnement social (voir Annexe 2). Or, les objectifs que les personnes interrogées mentionnent prioritairement avant le projet sont les suivants : **améliorer le système de manière générale et mieux faire comprendre leur situation**. En effet, pour la moitié des personnes interrogées (8/15), le projet vise à améliorer le système de l'aide sociale, notamment par l'identification des problèmes, la recherche de solutions et la révision des manières de faire dans les services sociaux. Le 2<sup>ème</sup> but rapporté par une large part des bénéficiaires (7/15) est celui de mieux faire connaître et comprendre les situations des personnes concernées. D'autres objectifs sont également attribués au projet, de manière minoritaire cependant : la lutte contre la stigmatisation (2/15) et la volonté de favoriser les échanges et le soutien entre personnes concernées (2/15).

### 1.3. A propos des équipes d'animation

#### 1.3.1. Processus d'engagement, critères de sélection et mandat

Le Copil décide assez rapidement de faire appel à plusieurs équipes d'animation, considérant qu'une diversité de styles, de parcours et de profils est un avantage, notamment en termes de richesse des propositions pouvant émaner des groupes, et de comparaison possible des méthodes mobilisées. Pour solliciter ces équipes, le Copil passe uniquement par les réseaux de ses membres.

Soucieux de parvenir à un résultat pertinent et de fournir aux groupes de travail un accompagnement de qualité, le Copil fixe **les critères principaux de sélection suivants** :

- empathie, écoute et bienveillance ;
- expérience attestée avec des publics fragilisés (gestion en cas de situations de crise, violence, etc.) ;
- connaissance du contexte général de l'aide sociale, compréhension des enjeux, adhésion au projet ;
- expérience avec des méthodes d'animation participatives.

Des critères de sélection secondaires (ressources logistiques, capacité à assurer le nombre de séances requis et leur préparation, à récolter et traiter les données au cours des séances, capacités rédactionnelles, disponibilité) sont également ajoutés.

Dans un premier temps, 6 équipes différentes sont contactées et rencontrées par le Copil au cours du mois de mai 2018. Dans leurs échanges concernant cette sélection, les membres évoquent différents aspects qui les ont séduit-e-s au cours des entretiens menés avec ces équipes (au-delà des critères identifiés ci-dessus). Ces aspects démontrent **l'importance accordée à leur posture** : sens de l'accueil, capacité à créer du lien, croyance dans les ressources des personnes, capacité d'adaptation (souplesse), évitement d'une posture thérapeutique, « non-projection des méthodes ou des résultats sur les personnes », capacité à se positionner en retrait pour laisser émerger la parole, approches non conventionnelles, compréhension des enjeux du projet.

Le mandat attribué aux 4 équipes retenues par le Copil leur donne la tâche suivante : « animer un groupe de bénéficiaires de longue durée à l'aide sociale afin qu'émergent leurs besoins et leurs savoirs en matière d'accompagnement social, si possible sous la forme de propositions concrètes ». Le Copil est attentif à **préciser le cadre de collaboration avec les équipes d'animation tout en leur laissant une importante marge de manœuvre** au sein de celui-ci, en ce qui concerne l'approche, la méthodologie ou les horaires des rencontres.

Deux livrables sont attendus de chaque équipe d'animation, à partir du travail mené avec son groupe :

- **un rapport présentant les résultats du travail** du groupe, validé par l'ensemble de ses membres, restituant les points de vue des bénéficiaires sur leurs besoins spécifiques et des propositions d'amélioration de la prise en charge (sous la forme de propositions concrètes, dans la mesure du possible) ;
- **un rapport documentant le processus méthodologique participatif** réalisé pour atteindre ce résultat.

Le mandat exige également que chaque équipe ait un échange téléphonique avec la responsable du projet après chaque séance, ceci afin que le Copil soit tenu au courant d'éventuels problèmes ou dysfonctionnements au cours du processus.

### 1.3.2. Profils des équipes d'animation choisies

Si l'expression générique « équipe d'animation » est retenue afin de faciliter l'écriture de ce rapport et d'assurer une certaine confidentialité des données, il faut signaler qu'il s'agit dans 3 cas d'animateurs hommes fonctionnant seuls, et pour la dernière équipe d'un groupe composé de 2 hommes et d'une femme. L'animation du projet a donc été majoritairement menée par des hommes.

Le principal point commun des équipes d'animation choisies est d'avoir **une connaissance plutôt faible du système de l'aide sociale**, ainsi que **très peu d'expérience avec le public concerné par le projet**<sup>9</sup>. Il semble donc que le Copil ait privilégié les critères liés à la posture par rapport à ceux qui exigeaient une certaine connaissance du contexte de l'aide sociale ou une expérience avec les publics définis comme « fragilisés ». Une 2<sup>ème</sup> caractéristique partagée est **la pratique régulière d'animation de groupes, pour certaines équipes dans une logique participative**, cela dans des cadres divers (monde associatif ou collectif d'intérêts, formation d'adultes, enseignement, accompagnement en cabinet, etc.). Celle-ci est cependant réalisée auprès de publics différents (groupes d'étudiant-e-s, jeunes adultes en recherche d'emploi, adultes membres d'associations ou de collectifs, etc.) et à partir de formations très variées (sociologie, psychologie, philosophie, etc.).

A la fin du processus, **la grande majorité des participant-e-s (8/9) partage un avis très positif au sujet des équipes d'animation**. Ils/elles reconnaissent l'intérêt des profils choisis, les compétences des personnes, leurs qualités individuelles (notamment l'attention à l'autre et au groupe, l'écoute, l'ouverture d'esprit, l'empathie) et plus spécifiquement leurs capacités à tirer profit des ressources d'un groupe.

*P3 « On avait une personne avec beaucoup de compétences. L'animateur était top. (...) il était formateur d'adultes, alors plus de compétences que ça, on ne peut pas en trouver. Il était né pour ça. », « Il a su écouter, utiliser ce qui a été dit pour amener un peu toujours plus. Il a bien su gérer les forces en présence, les compétences et les expériences de chacun. », « Génial, une magnifique personne aussi, vraie, qui nous a appris beaucoup de choses (...) qui était toujours à l'écoute (...) il avait une attention pour chacun, en plus de l'attention pour le groupe. », « On lui doit une bonne part du succès du groupe. Il a réussi à créer quelque chose dans le groupe. Il était impressionnant dans sa manière d'interagir avec le groupe. »*

Une bonne partie des personnes interrogées (5/9) met spécifiquement en évidence **l'intérêt d'avoir sollicité des équipes d'animation n'ayant que peu de liens avec l'aide sociale**. Cela est vu comme un avantage en termes de neutralité et d'ouverture d'esprit.

*P3 « Et c'était très bien qu'il ne sache rien, parce que justement il n'avait pas vraiment d'opinion, ni favorable ni défavorable. Il ne connaissait pas, comme la plupart des gens. C'était vraiment une guidance complètement neutre. », « (...) ce n'était pas dérangeant, parce qu'il avait un esprit vraiment ouvert, il écoutait (...) il ne défendait personne vraiment, mais il ne savait pas, et puis on a pu expliquer comment nous on voyait les choses. », « Le gros avantage, c'est qu'il est venu sans a priori. Il a véritablement été d'une honnêteté tout à fait agréable. Cela a permis de mettre tout le monde à l'aise je pense. »*

---

<sup>9</sup> Seule une des équipes d'animation évoque avoir une connaissance correcte, mais peu approfondie des lois, codes et règlements de l'aide sociale, et 2 autres ont de l'expérience avec des publics définis comme « fragilisés » (pas spécifiquement liés à l'aide sociale).

**Cet avantage est également mis en évidence par 3 équipes d'animation.** Ces dernières soulignent que cela leur a permis de limiter les influences sur les contenus et la formulation des propositions, ou encore de ne pas être associées aux ressentiments qui peuvent exister envers les représentant-e-s de l'aide sociale.

*RA « Le fait de ne pas être expert, de ne pas pouvoir avoir de débat sur des points de détails réglementaire, a sans doute facilité mon travail », « (...) l'animateur n'avait que très peu de connaissances des questions liées à l'assurance sociale. Ce point s'est révélé positif : il lui a été facile de ne pas influencer les débats. », « Le ressentiment toujours à fleur de peau, et, à bien des égards, compréhensible, de ces personnes vulnérables nourrit souvent une défiance qui porte à adopter très rapidement les hypothèses les plus suspicieuses (...) Il peut être prudent de confier l'accompagnement d'un tel processus à des personnes indépendantes de l'institution ».*

Cependant, le fait d'avoir travaillé avec des équipes d'animation qui n'avaient que peu connaissance de l'aide sociale a eu le désavantage, selon la responsable du projet, que certaines propositions émanant des groupes n'ont pas pu être élaborées en tenant suffisamment compte des réalités et limites du système.

**Les avis plus critiques concernant le profil des équipes d'animation sont clairement minoritaires :** seul-e un-e AS interrogé-e évoque avoir eu un retour négatif du bénéficiaire qu'il/elle suivait et un-e seul-e participant-e remet clairement en cause les compétences de l'équipe d'animation du groupe auquel il/elle a participé.

*P3 « (...) parce qu'il le prenait un peu à la rigolade ; (...) pour moi il était un peu incompetent. C'était un novice. Je suis très sceptique (...) l'animateur a toujours eu le respect, mais il doit être un peu plus psychologue, en essayant de cerner le caractère et la mentalité de la personne. »*

Au cours du processus, le Copil est amené à se questionner à un certain moment sur la difficulté d'une équipe d'animation à véritablement s'inscrire dans le cadre du projet (voir le chapitre 2.5). Le Copil décide alors de rappeler à cette équipe le cadre de travail souhaité par l'Artias (l'importance de la charte ou encore le fait que le but premier du projet n'est pas le développement personnel des bénéficiaires, mais bien la formulation de propositions collectives d'amélioration de l'accompagnement social).

A la fin du processus, **la responsable du projet se dit satisfaite des choix réalisés en termes d'équipes d'animation**, en précisant que ce qui a moins bien fonctionné a pu être source d'apprentissage. Elle retient surtout l'importance d'avoir des personnes pouvant mobiliser une méthodologie spécifique et ayant une large expérience dans la formation d'adultes et/ou l'animation de groupes.

## 1.4. A propos du recrutement des participant-e-s

### 1.4.1. Définition du profil des participant-e-s et des critères de sélection

Le choix a été fait de donner une place privilégiée aux personnes concernées par l'aide sociale de longue durée, le constat au sein du comité de l'Artias étant qu'il n'existe que peu de solutions indubitables en matière de longue durée à l'aide sociale. Les chef-fe-s de services cantonaux interrogé-e-s, membres du comité de l'Artias, mettent en évidence **leur préoccupation par rapport à la situation des personnes qui restent un certain nombre d'années à l'aide sociale** : risque de reproduction de la pauvreté de génération en génération, questionnement sur les logiques d'insertion déployées dans le

contexte actuel (fin du plein emploi, difficulté à avoir une place dans la société en dehors du marché du travail). Ce sujet avait d'ailleurs fait l'objet d'un séminaire d'été du GRAS, en automne 2016, dont le projet de l'Artias est en partie issu. Les échanges au sein du Copil confirment la nécessité de se centrer sur les personnes « *mises en échec par le système et/ou qui mettent le système de l'aide sociale en échec* », en incluant celles qui font des allers-retours réguliers à l'aide sociale. Le Copil définit la **durée « longue » à partir de 2 ans au minimum**, se référant à une interprétation de la CSIAS.

De manière plus spécifique, **les critères de sélection du public** définis par le Copil sont les suivants :

- personnes pour lesquelles l'accompagnement social fait sens et correspond à un besoin
- comprendre et parler le français
- être majeur-e
- ne pas avoir de dépendances lourdes
- ne pas avoir de diagnostic psychiatrique lourd
- être à l'aide sociale depuis au moins 2 ans ou y faire des fréquents passages depuis au moins 2-3 ans.

Au terme du projet, **tous/toutes les AS** interrogé-e-s ayant procédé au recrutement des participant-e-s (voir le chapitre 1.4) **confirment avoir eu connaissance de ces critères et les jugent cohérents et pertinents** de manière générale par rapport aux exigences du projet. Les avis diffèrent cependant sur ce que leur application a comme effet : selon un-e AS, ils permettent de toucher un large éventail de bénéficiaires (par rapport à d'autres projets qui posent des conditions multiples), alors que pour un-e autre, à l'inverse, l'application de ces critères réduit de manière trop importante le nombre de personnes éligibles.

A posteriori, **la pertinence du critère de longue durée à l'aide sociale est soulignée** à la fois par les représentant-e-s des autorités administratives et politiques interrogé-e-s et par la moitié des professionnel-le-s. Des arguments communs sont mis en évidence : utilité d'avoir une certaine expérience du système et du recul pour que l'avis exprimé ait du sens, soit légitime, et apporte une vision plus complète de la manière dont les personnes s'organisent pour vivre en étant au bénéfice de l'aide sociale ; possibilité d'avoir des retours sur les différentes étapes du cheminement, depuis l'entrée à la sortie de l'aide sociale.

Pour un-e AS et un-e représentant-e des autorités, **ce choix peut constituer un biais** qu'il faut prendre en compte à la lecture des résultats : une position plus critique (manque d'objectivité) en lien avec une amertume ou une frustration importante de personnes dont la situation n'a pas pu être solutionnée par l'aide sociale. Pour eux/elles, il n'aurait pas été moins intéressant d'engager dans le projet des bénéficiaires de plus courte durée.

Au sein du Copil, une partie des responsables de services émettent **des doutes sur la définition du critère de longue durée**, en exprimant le fait que pour certain-e-s professionnel-le-s de l'aide sociale, celle-ci ferait plutôt référence à une période allant de 3 à 5 ans. Les opinions des AS interrogé-e-s sont partagées à ce sujet. La moitié aurait en effet proposé une durée plus longue (entre 3 et 5 ans, au moins 5 ans, ou même entre 5 et 10 ans). Deux d'entre eux/elles jugent par contre pertinent de démarrer à 2 ans, estimant que c'est à partir de ce nombre d'années qu'un fort risque de chronicisation existe et que les impacts liés au fait d'être à l'aide sociale sont les plus importants. A la fin du projet, l'un-e des représentant-e-s des autorités revient sur le manque de clarté de la définition de la longue durée, en précisant que les réalités de personnes étant à l'aide sociale depuis 2 ans ou 10 ans sont très différentes. Selon lui/elle, le projet a l'avantage d'avoir finalement pris en compte des situations très

hétérogènes en termes de durée d'aide sociale (voir le chapitre 2.1). Plus de la moitié des professionnel-le-s (5/8) confirment également **la pertinence de l'exclusion des personnes ayant des dépendances lourdes ou un diagnostic psychiatrique sévère**, les problématiques engendrées par de telles situations rendant difficile la participation à un projet de ce type. Une partie cependant, tout en comprenant l'orientation prise, estime qu'une plus grande ouverture à ce niveau aurait été bénéfique, ces 2 critères réunis excluant une grande part des bénéficiaires, et certaines de ces personnes étant clairement, selon elles/eux, en mesure de s'exprimer.

*AS « Ces personnes sont en mesure d'avoir une vie ordinaire et de participer, exprimer leurs sentiments ou désaccords. »*

**Ce critère semble d'ailleurs avoir été plus difficile à évaluer par les AS** qui avaient pour tâche de sélectionner les personnes éligibles pour le projet. En effet, l'une des responsables de service exprime au sein du Copil le questionnement de certain-e-s AS par rapport à leur marge de manœuvre concernant ce critère. La responsable mentionne avoir donné l'indication aux professionnel-le-s de son service de rester le plus inclusif possible, mais ces échanges démontrent une interprétation différente possible de ce critère.

Au cours du processus, les propos de la responsable du projet et des équipes d'animation démontrent que **les personnes avec des problèmes de santé physique et/ou psychique n'ont pas été totalement exclues du projet**, les AS n'ayant peut-être pas identifié certaines difficultés au moment de les orienter vers le projet. Ces problèmes ont parfois compliqué la participation des personnes et la dynamique de groupe (difficulté à rester assis-e-s, concentré-e-s, manque d'énergie en lien avec des problèmes d'insomnie, absence, personnalités plus difficiles, etc.), et des adaptations ont été nécessaires pour continuer à travailler et à préserver le lien avec elles.

#### **1.4.2. Modalités d'information des AS au sein des services sociaux et réactions**

Pour faciliter l'accès aux bénéficiaires, **le Copil choisit de recruter des participant-e-s au sein des services sociaux dont les responsables font partie de ses membres**<sup>10</sup>. Ces derniers/ères sont donc garant-e-s des modalités de communication du projet au sein de leur institution respective : la qualité de l'information est vue comme primordiale pour que les AS développent une certaine motivation et confiance par rapport au projet et s'engagent pleinement dans le recrutement des bénéficiaires.

Les membres du Copil sont conscient-e-s que certain-e-s AS pourraient avoir des craintes par rapport à ce projet qui invite les personnes concernées à juger leur travail. Un temps suffisamment long est par conséquent laissé à cette phase de recrutement qui va durer 4 mois<sup>11</sup>, de juillet à novembre 2018<sup>12</sup>, date de démarrage des premières rencontres de groupes.

Une documentation est élaborée par le Copil **en vue d'harmoniser l'information et de favoriser une même compréhension des finalités et intérêts du projet**. Les responsables de service ont donc à disposition différentes ressources pour communiquer :

---

<sup>10</sup> Il faut noter que, pour un canton, le membre du Copil n'est pas responsable d'un service social mais travaille au niveau du service de l'action sociale. Il a cependant fait le lien avec les services sociaux concernés.

<sup>11</sup> Le Copil prend également en compte le fait que certain-e-s bénéficiaires de longue durée de l'aide sociale ne voient leur AS que tous les 2 ou 3 mois.

<sup>12</sup> A noter que ce temps de recrutement aura été différent en fonction du moment où les responsables de service, membres du Copil, ont choisi de donner l'information aux AS de leur service respectif, et du moment où les groupes ont démarré (un groupe a débuté en début 2019).

- un texte sous la forme d'une invitation à participer à l'attention des bénéficiaires (voir Annexe 2). Ce document doit notamment permettre de comprendre que le projet n'est pas porté par le service social fréquenté par les bénéficiaires, mais par une instance tierce.
- le texte fondateur du projet élaboré dans le but d'obtenir des financements (voir annexe 1) à titre d'information pour les AS.

La majorité des AS confirme que l'information leur a été transmise par un-e responsable (directeur/trice, responsable du service ou d'unité) lors d'un colloque (5), pour 3 seulement par email.

La plupart des AS (6/8) estiment que **les informations étaient suffisamment claires** pour leur permettre de procéder au recrutement et à la sélection des personnes. Deux d'entre eux/elles jugent cependant que l'aspect novateur du projet laissait quand même un certain nombre de flous (notamment au niveau des modalités de travail des groupes et d'atteinte des objectifs).

*AS « Je ne savais pas trop comment ça allait se passer notamment au niveau du rythme des rencontres, des suites, combien de temps cela durerait, mais sur le fond c'était quand même assez clair. »*

**Tous/toutes les AS sont d'avis que le fait de passer par eux/elles pour identifier des volontaires était adéquat**, en raison principalement de leur connaissance des personnes et des possibilités de les rassurer (répondre aux questions, expliquer le cadre prévu, etc.). La démarche a également eu l'avantage selon les AS de présenter un aspect humain par opposition à l'envoi d'un courrier (qui pourrait en outre être mal compris) ou à une simple annonce dans un journal ou sous la forme d'affiches placardées dans les services (qui impliquerait pour les bénéficiaires de devoir eux/elles-mêmes faire les démarches pour s'annoncer auprès d'un organisme inconnu).

*AS « Les AS ont des informations qui ne sont pas dans les bases de données informatiques, comme par exemple l'état de santé, les difficultés, la réelle volonté d'en sortir ou de se complaire. »*

**Des améliorations sont proposées** par 3 AS en termes de modalités d'information du projet: la mise à disposition d'un support écrit plus accessible afin de pouvoir le mettre à disposition de manière plus large (par exemple dans une salle d'attente) et éviter ainsi les biais de sélection des AS ; l'organisation d'une rencontre dans les services sociaux entre les personnes intéressées et le Copil du projet et/ou les équipes d'animation, afin de rassurer les bénéficiaires; une meilleure information des communes, un-e AS précisant que leur service a fait face à des réactions négatives des autorités communales qui craignaient une perte de temps pour les bénéficiaires par rapport à d'autres projets de réinsertion, et doutaient de l'utilité et du sens du projet.

Le Copil constate *a posteriori* **des différences importantes en termes d'information au sein des services** en fonction notamment de leur grandeur et de la plus ou moins grande proximité des membres du Copil avec les professionnel-le-s. Des disparités apparaissent notamment sur les aspects suivants : communication à tous/toutes les AS ou à une partie seulement dans les grands services, niveau d'information des AS plus ou moins élevé (par exemple sur les modalités de participation) **avec un impact sur les explications données aux potentiel-le-s bénéficiaires et leur décision d'y participer ou non** ; temps de recrutement laissé à disposition des AS.

La responsable du projet confirme que **l'une des améliorations possibles du projet est liée à ce travail d'information auprès des équipes des services sociaux** (sens, but, et limites du projet) préalable au recrutement des participant-e-s, afin d'assurer la meilleure communication possible aux personnes intéressées.

La plupart des AS (7/8) évoquent **une réaction positive, voire très positive** (de leur part et/ou de celle de leurs collègues) **à la demande de trouver des volontaires pour ce projet**. Ils/elles confirment le constat d'un manque d'espaces dans lesquels la voix des bénéficiaires peut être entendue, et soulignent l'intérêt d'un projet qui va clairement dans le sens des bénéficiaires, en permettant par exemple de déconstruire certains stéréotypes à leur sujet. Il est possible d'émettre l'hypothèse que les professionnel-le-s s'étant impliqué-e-s dans le recrutement sont de manière générale assez favorables à une plus grande prise en compte de la voix des bénéficiaires.

*AS « On a trouvé super le projet, on était très emballés. », « J'ai été tout de suite partante (...), ça m'a paru une évidence. », « On essaie de faire au mieux, donc on ne s'est pas senti agressé par ce projet comme on aurait pu l'être en se disant : "mais qu'est-ce qu'ils vont raconter ?" »*

**Deux professionnel-le-s expriment cependant des réactions plus nuancées** face à cette demande, pour différentes raisons : le manque de temps (pour rechercher des volontaires ou impliquer davantage les bénéficiaires d'une manière générale), la peur que cela aboutisse à une forme de contrôle de leur travail et l'impression que les avis des bénéficiaires sur l'accompagnement sont trop subjectifs et individuels.

*AS « Je trouvais que les bénéficiaires n'avaient pas forcément à donner leur avis sur ce qu'on fait avec eux, sur le suivi qu'ils ont ici. », « Entendre leur avis est une source d'information mais cela ne va pas forcément changer ma façon de travailler. Il faut relativiser ces avis. On peut recevoir le dossier d'un bénéficiaire de la part d'un AS avec qui cela s'est très bien passé et avec nous, ça ne fonctionne pas. C'est tellement individuel ! »*

L'une de ces personnes précise que **certain-e-s collègues se sont également montré-e-s peu intéressé-e-s** par le projet et n'ont pas cherché des volontaires parmi leurs bénéficiaires. Cette AS fait d'ailleurs part de sa propre évolution dans la perception du projet : exprimant une réaction première de peur, elle affirme avoir pu ensuite *« mettre de côté ses réserves et s'être dit qu'elle ne risquait rien puisqu'elle aimait son travail et le faisait du mieux qu'elle pouvait »*.

### 1.4.3. Modalités d'information et de recrutement des participant-e-s par les AS

Les 15 participant-e-s interrogé-e-s avant le démarrage du projet précisent avoir été informé-e-s du projet par leur AS, le plus souvent durant un entretien de suivi, plus rarement par email ou téléphone. **Plus de la moitié (9/15) estiment que ces modalités leur ont convenu**, notamment parce que les informations étaient claires et suffisantes. **Une partie (4/15) se dit moins satisfaite**, notamment en raison d'un manque de renseignements plus précis sur certains aspects du projet (modalités d'animation et déroulement du travail des groupes, thèmes qui allaient être abordés, horaires, dates et durée des rencontres prévues).

Sans que cela ne soit relevé comme problématique (voir ci-dessus), la majorité des participant-e-s (13/15) **constate au cours de l'entretien réalisé avoir finalement reçu assez peu d'information sur le projet de manière générale**. Si une grande partie (14/15) a compris qu'il s'agit d'un travail de groupe, moins de la moitié (6/15) évoquent la présence d'une équipe d'animation et un tiers seulement (5/15) est au courant de la fréquence et de la durée des rencontres. Les connaissances des personnes interrogées sur l'organisme qui est à la base du projet (soit l'Artias) sont également plutôt faibles : un tiers exprime ne pas savoir qui est derrière le projet ; et, si près de la moitié (7/15) le savent, la plupart ne connaissent rien à son propos. Ce défaut d'information est confirmé par un certain nombre de questions qui émergent lors des entretiens menés avant le démarrage du projet (quels buts ? niveau régional ou cantonal ? sens du travail collectif ?).

Cependant, **ce manque d'information ne semble pas avoir constitué un obstacle à la participation** pour la majorité d'entre eux/elles. Les futur-e-s participant-e-s semblent avoir suffisamment compris le sens général du projet pour décider de s'y impliquer.

*P1 « C'est sur ce que ressentent les gens qui sont à l'aide sociale, sur comment ça se passe, si on a des besoins ou des envies, s'il y a des choses qui ne nous plaisent pas, si on trouve qu'on n'est pas bien entouré. »*

**Le recrutement des participant-e-s a été le plus souvent réalisé de manière individuelle par les AS.** Un-e professionnel-le précise que le choix des personnes a été fait en équipe au sein de son service en passant en revue les dossiers. Parfois également, ce sont les responsables du service qui ont choisi les bénéficiaires (sur la base de connaissances préalables à leur sujet ou d'autres intentions<sup>13</sup>).

**Les avis des AS sont partagés par rapport aux difficultés de recrutement.** La moitié estime que ce dernier a été assez compliqué, notamment par la méfiance de certaines personnes concernées, la difficulté à trouver des bénéficiaires qui correspondent aux critères et à un temps trop court. L'autre moitié estime par contre que ce processus a été plutôt facile, parce qu'il était aisé de présenter le projet au cours d'un entretien et que les personnes se sont montrées plutôt curieuses et intéressées.

**La moitié des AS seulement dit avoir été confrontée à des refus** (cela allant de un refus à plus de 10, en fonction du nombre de personnes sollicitées<sup>14</sup>) et mentionne **les différentes raisons évoquées** par les bénéficiaires :

- certaines sont liées **aux représentations du projet lui-même** : projet qui n'aura pas d'impact réel, manque de compréhension du sens et des finalités ;
- d'autres, plus nombreuses, sont liées **à la situation particulière de la personne** : ne croit pas que sa parole puisse être intéressante, a d'autres occupations (par exemple une mesure d'insertion), se déplace difficilement, n'a pas envie de s'investir, n'arrive pas à dégager du temps, n'a pas envie de travailler en groupe ;
- ou à **des craintes de se dévoiler** : peur d'éventuelles conséquences, par exemple en termes de réduction des prestations en cas d'absence ;
- un-e AS évoque enfin le fait que l'une des personnes a davantage considéré cette proposition comme **une contrainte** (contreprestation) que comme un engagement volontaire, malgré les explications qu'il/elle a tenté de lui donner.

De manière générale, **pratiquement tous/toutes les AS estiment que le recrutement s'est bien déroulé.** Une moitié d'entre eux/elles ne suggère aucune amélioration. La principale proposition pour bonifier le processus va dans le sens d'avoir davantage de temps (3/8) ; ce qui aurait permis une meilleure information dans les espaces d'accueil (en posant des affiches par exemple), un recrutement de profils plus diversifiés, ou la mise sur pied d'un atelier collectif pour expliquer le sens du projet.

Les entretiens réalisés avec les AS démontrent qu'ils/elles ont appliqué **des critères (d'inclusion ou d'exclusion) supplémentaires à ceux définis par le Copil** dans le but de sélectionner les futur-e-s

<sup>13</sup> L'un-e des responsables membre du Copil explique le choix de son service de privilégier des personnes déjà impliquées dans d'autres projets collectifs réalisés au sein de leur structure en partenariat avec des personnes concernées (groupe de parole par exemple).

<sup>14</sup> 4 AS disent avoir proposé de participer à 3 à 6 personnes ; 3 AS n'ont proposé qu'à une seule personne, et le/la dernier/ère a proposé à entre 10 et 15 personnes.

participant-e-s. De manière générale et avant de préciser quels étaient ces critères, il est intéressant de constater que les AS (5/8 le confirment) ont choisi des personnes à la fois pour ce qu'elles pouvaient amener au projet (compétences, ressources, situation spécifique) et à la fois pour ce que le projet pouvait leur amener (effets bénéfiques). Seules 2 professionnel-le-s expliquent avoir préféré l'une ou l'autre logique.

Tous/toutes les AS affirment avoir **priviliégié les bénéficiaires qui avaient selon eux/elles les compétences et/ou ressources** (parfois attitudes) nécessaires pour participer au projet. Les AS se sont ainsi orienté-e-s en priorité vers des personnes qui arrivent à s'exprimer facilement, qui ont de bonnes capacités d'analyse et de réflexion sur leur situation, qui ont les moyens de s'impliquer ou de s'investir, et enfin qui sont perçues comme disposées à évoquer leur situation d'aide sociale.

*AS « J'ai pensé à ce bénéficiaire parce qu'il est assez réfléchi, intelligent, il aime bien analyser les choses. », « Des personnes qui osent s'exprimer, qui ont une certaine assurance », « Les personnes qui auraient du contenu solide à partager, des choses à dire », « Des personnes qui se posent des questions (...), qui arrivent à prendre du recul sur leur situation », « Capacité à s'impliquer, à s'investir, à s'engager dans des projets impliquant », « Pas honte de sa situation, disposé-e-s à en parler. »*

Deuxième critère de sélection supplémentaire, une majorité de professionnel-le-s (6/8) disent avoir priorisé **des bénéficiaires pour lequel-le-s le projet pourrait avoir des effets bénéfiques**, que ce soit au niveau identitaire (valorisation, voir leur avis sur le système reconnu et entendu, changement de posture et remise en question), au niveau social (agrandissement de leur réseau, sortie de l'isolement, rencontre de personnes partageant la même situation) ou de la santé psychique (amélioration du bien-être, occupation).

*AS « Amener les personnes à comprendre qu'elles doivent bouger, se mettre en mouvement, à se remettre en question », « Lui permettre d'être revalorisé-e par rapport à la stigmatisation sociale », « Des personnes qui manquent d'espace pour être reconnues dans leurs questionnements par rapport au système », « Lui permettre de créer des liens, d'accroître son réseau, de sortir de l'isolement », « Le booster un peu car il a besoin d'avoir des buts. »*

Une partie plus minoritaire des AS (3/8) exprime avoir choisi des personnes dont **la situation, le parcours ou le profil pourraient constituer un apport intéressant et spécifique au projet** (par exemple, une situation de monoparentalité, une mauvaise expérience avec une mesure d'insertion ou encore un parcours qui rend compte du traumatisme lié à l'arrivée à l'aide sociale). Enfin, 2 professionnel-le-s expriment avoir préféré des personnes **avec lesquelles ils/elles avaient une bonne relation**. Un-e seul-e s'est orienté-e vers une personne à laquelle il/elle avait préalablement refusé un projet, pour compenser cette décision négative.

Il est rare que les AS aient exprimé aux bénéficiaires de manière explicite les raisons pour lesquelles ils/elles s'adressaient à eux/elles ; mais les participant-e-s les ont souvent imaginées et en ont fait part lors des entretiens menés avant le démarrage du projet. Celles-ci rejoignent en partie celles qui sont mises en évidence par les AS. En effet, à part le fait de correspondre aux critères définis par le Copil, **la raison principale (12/15) pour laquelle les bénéficiaires pensent avoir été choisi-e-s est le fait qu'ils/elles aient les compétences et attitudes nécessaires** pour le faire du point de vue de leur AS (fiabilité, capacités de réflexion, de communication ou d'organisation, expériences de groupe ou encore connaissances juridiques et sociales). Pour une partie (5/15), c'est avant tout **l'intérêt réflexif qu'ils/elles ont démontré** (à propos de l'aide sociale, au niveau des pratiques, du système ou de la politique) qui explique que leur AS s'est adressé-e à eux/elles. Pour certain-e-s ce sont **les effets**

**bénéfiques attendus sur leur situation** qui ont orienté le choix (4/15) ou **ce qu'ils/elles pouvaient amener d'intéressant** au projet en lien avec leur situation ou leur parcours (2/15).

*P1 « On a beaucoup d'échanges, et je suis fidèle, je ne loupe jamais un rendez-vous. », « Parce que je suis quelqu'un de sérieux, de fiable », « Deux ans que je suis suivi par cette AS, donc elle me connaît bien, elle sait que je suis cartésien, organisé. Quand elle me demande des pièces je les lui amène, tout est en ordre. Nos discussions sont conviviales et intelligentes. », « Elle m'a dit qu'elle a pensé tout de suite à moi, en lien avec mon projet de rencontrer le Conseiller d'Etat. », « Pour pouvoir partager, se sociabiliser avec les autres qui sont aussi au RI (...) pour m'occuper la tête. »*

Les AS expriment avoir **spécifiquement évité de proposer le projet à certain-e-s bénéficiaires** : les personnes pour lesquelles des **difficultés psychiques ou physiques** même mineures (4/8) pouvaient constituer un obstacle en termes de participation (difficulté à sortir de chez elles, à se déplacer, à être présentes régulièrement, à fonctionner en groupe), celles qui n'auraient **pas la disponibilité** pour un tel projet (3/8) (en raison d'autres occupations ou d'une situation de crise) et enfin celles que la proposition auraient pu **stresser** (2/8).

*AS « Je n'ai pas proposé aux personnes qui étaient trop dans une situation de crise, car je ne pensais pas qu'elles auraient l'intérêt et la possibilité de le faire à ce moment-là. », « Les personnes qui ont des enfants en bas âge, un travail à temps partiel, ou des travailleurs pauvres, ou des personnes occupées par une mesure de réinsertion », « Certaines personnes ont déjà mis longtemps avant d'oser faire le pas de venir taper à la porte de l'aide sociale, donc on ne voulait pas les mettre dans un nouveau stress par rapport à ce projet. »*

Si certain-e-s AS (3/8) disent avoir fait le choix de ne pas s'adresser à **des bénéficiaires défini-e-s comme "en rébellion" ou réfractaires** par rapport à l'aide sociale, d'autres n'ont pas hésité à proposer le projet à **des personnes perçues comme « très critiques »** envers le système (3/8), afin que leurs avis et reproches soient pris en compte et qu'elles puissent obtenir des réponses à leurs questionnements ou se remettre en question.

*AS « Y a des gens qui sont juste pas contents d'être à l'aide sociale, qui ne veulent pas être là et ça aurait été compliqué de leur demander de participer à un truc comme ça. », « J'ai proposé à une personne qui trouve que l'aide sociale ne lui propose que des choses qui ne correspondent pas à ses aspirations (...) afin qu'elle puisse exprimer ce qu'elle reproche à l'aide sociale dans ce projet. », « C'est bien aussi d'avoir des personnes qui n'ont pas compris que c'est aussi à eux de bouger, de faire les choses, que "aide-toi et le ciel t'aidera". L'idée était que ce projet pourrait amener ces dernières personnes à se remettre en question. »*

#### 1.4.4. Biais de sélection liés au recrutement des participant-e-s

Au niveau du recrutement, des biais de sélection sont repérés à 2 niveaux distincts. Premièrement, ils se situent **au niveau des critères de sélection des participant-e-s et des modalités d'organisation des rencontres** (horaires et lieux) définis par le Copil :

- le Copil et certain-e-s AS (2/8) considèrent qu'une des faiblesses du projet est de ne pas avoir pu tenir compte d'une partie des personnes ayant un **parcours de migration**, en lien avec le critère exigeant de parler le français ;
- le Copil et une partie des AS (3/8) regrettent également l'exclusion **des personnes en grande souffrance au niveau de la santé mentale ou en termes de dépendances** ;

- le Copil, la responsable du projet et un-e AS déplorent la **mise à l'écart d'une partie des femmes** (notamment celles qui sont en situation de monoparentalité ou ayant des enfants en bas âge ou en âge scolaire). En effet, les horaires et lieux de rencontre posés au départ du projet (voir le chapitre 2.4) n'étaient pas favorables à leur situation. La moins grande représentativité des femmes dans le projet est confirmée dans le chapitre précisant les caractéristiques des groupes (voir le chapitre 2.1).
- le Copil remarque également que la participation a pu être compliquée pour **des personnes ayant de la difficulté à se déplacer**, quelle qu'en soit la raison (craintes, situation de handicap ou plus généralement problèmes de santé mentale ou physique), malgré l'attention mise par le Copil à faciliter l'accès aux lieux de rencontre (voir le chapitre 1.6).

Des biais existent également **au niveau de la manière avec laquelle les AS ont recruté les participant-e-s** (critères supplémentaires, influence de leur avis au sujet du projet, temps à disposition,...) comme l'illustrent les éléments non exhaustifs ci-dessous :

- les AS n'ont parfois simplement **pas pensé à certain-e-s bénéficiaires** ;
 

*AS « Les AS ont la tête dans le guidon, des œillères et ont certainement laissé de côté des personnes qui auraient pu être intéressées alors que tout bénéficiaire de l'aide sociale a un discours légitime et aurait pu apporter son grain de sel à ce projet. »*
- certain-e-s AS (3/8) évoquent avoir préféré **s'adresser à des personnes avec lesquelles ils/elles avaient une bonne relation**.

*AS « J'ai proposé à des personnes avec qui j'avais un bon contact et donc je savais qu'elles allaient me dire oui. », « Les personnes qui ont accepté de participer sont celles qui avaient un bon lien avec leur AS. », « Certains AS ont peut-être choisi des personnes en fonction de l'entente qu'ils ont avec elles, des dossiers où cela avance bien. »*

## 1.5. Type de contractualisation avec les participant-e-s et indemnisation

Le Copil, avec l'aval du GRAS, opte pour **laisser chaque service social décider de la manière de contractualiser** plus ou moins formellement l'engagement des bénéficiaires dans le projet en fonction de leurs contraintes respectives cantonales, ayant dès le départ conscience que cela va impliquer des différences dans les modalités de participation. Si le Copil propose le cadre, c'est bien entre le service social et le/la bénéficiaire qu'une forme de contrat est passé.

**Différentes options sont identifiées** entre le fait de considérer la participation au projet comme une forme de mesure d'insertion sociale (avec **un contrat formel d'insertion**, en respectant les différences cantonales en la matière) ou un **simple engagement oral** de la personne concernée. Les limites des mesures d'insertion pour indemniser les bénéficiaires sont évoquées au sein du Copil, cet instrument allant selon certain-e-s membres à l'encontre de la nature participative du projet, en prévoyant notamment des sanctions en cas de non-participation. Pour une partie du Copil<sup>15</sup>, le fait d'utiliser les prestations circonstanciées permettrait une plus grande marge de manœuvre dans la collaboration avec les personnes concernées. Le Copil s'accorde sur le fait que, si la solution des mesures d'insertion

---

<sup>15</sup> A noter que certain-e-s responsables de service contestent cet argument d'une plus grande marge de manœuvre offerte par les prestations circonstanciées, en lien avec des normes très restrictives en la matière dans leur canton.

est utilisée par un service, l'absence à une séance du groupe ou l'abandon n'amènera pas d'autre sanction que le fait de ne pas recevoir les montants d'indemnisation prévus (remboursement des frais). Il rappelle **l'importance de sortir d'une logique de contrôle** pour préserver une dimension participative et volontaire.

Concernant l'indemnisation, un accord est très rapidement trouvé sur **la nécessité d'harmoniser les conditions pour les participant-e-s** en demandant aux services sociaux impliqués de rembourser leurs frais au niveau des repas (forfait de 10frs par repas) et des déplacements (montant effectif)<sup>16</sup>.

Par contre, un débat a lieu au sein du Copil sur **la possibilité d'une indemnisation dépassant le remboursement des frais**<sup>17</sup>, que ce soit par le service social directement ou par l'Artias. Certain-e-s membres du comité font part de leur malaise au cours de l'échange, souhaitant éviter d'aller dans le sens de la charité ou évoquant la position difficile dans laquelle les met le fait de devoir juger de la « *qualité d'une récompense* ». La discussion démontre **l'existence de 2 positions divergentes**. Pour une partie du Copil, il n'y a pas lieu de financer la participation des personnes, une forme de bénévolat pouvant être attendue de la part des bénéficiaires parce que ce projet représente pour eux/elles une opportunité de travailler avec des équipes d'animation professionnelles qui leur apportera sans doute des bienfaits importants en termes d'estime de soi, de nouvelles compétences, voire de sortie de l'aide sociale. De plus, une rémunération pourrait biaiser les motivations de départ des participant-e-s et obligerait les équipes d'animation à contrôler les présences, ce qui irait à l'encontre du principe de volontariat du projet. Pour une autre partie, la participation des bénéficiaires doit être rémunérée puisqu'il est attendu qu'ils/elles partagent leurs savoirs sur les besoins en accompagnement social et que ces apports méritent une valorisation tant symbolique que réelle, passant par une rétribution.

A la fin du processus, les entretiens réalisés avec **les AS confirment un défraiement identique au niveau des repas** (10 francs par repas quand ceux-ci n'étaient pas fournis au sein du groupe) et des trajets (remboursement effectif), **mais une différence au niveau de la présence ou non de montants incitatifs**. Deux AS évoquent avoir réalisé des budgets avec des suppléments (100 et 300 francs<sup>18</sup>), en précisant que les personnes concernées bénéficiaient déjà de ce montant auparavant. Ces données sont appuyées par les entretiens avec les participant-e-s, puisque la majorité d'entre eux/elles (7/9) confirme la prise en charge de leurs frais de repas et de déplacement, et que seules 2 personnes affirment avoir bénéficié d'un supplément de 200 francs, leur participation étant contractualisée sous la forme d'une mesure d'insertion.

Une bonne partie des AS (5/8) **juge le défraiement proposé aux participant-e-s correct**, insistant sur les intérêts du projet pour les participant-e-s eux/elles-mêmes.

*AS « C'est une façon de s'investir aussi pour ses pairs et pour eux-mêmes. », « Ce n'est pas nécessaire de donner autre chose, car c'est un danger de travailler avec le bâton ou la carotte. Ça a plus de sens d'y aller de manière impliquée et gratuite. Le*

---

<sup>16</sup> Un membre du Copil relève l'importance de ne pas comptabiliser les frais remboursés pour les trajets et les repas des participant-e-s dans la dette d'assistance des personnes, notamment dans les cantons les plus contraignants en matière de remboursement de celle-ci.

<sup>17</sup> Le financement des heures de présence par un supplément au niveau du budget sur la base d'un tarif de 50frs par séance (préparation, temps de déplacement, participation et suivi) est évoqué ou encore la possibilité que l'Artias offre des bons-cadeaux (restaurants, cinémas, commerces locaux ou supermarchés) ou un repas commun à la fin du processus.

<sup>18</sup> Un-e AS précise ne plus savoir si ce montant était versé par mois ou pour toute la durée du projet.

*plus gros cadeau pour la personne est le fait d'avoir pu participer (en lien avec les effets positifs obtenus). »*

Trois d'entre eux/elles ne se positionnent pas clairement, alors qu'un-e dernier/ère **défend l'idée d'un supplément d'intégration** qui n'a pas été ajouté par son service.

**AS** « *A (ville), les personnes qui participent à un projet ont toujours quelque chose en plus, il aurait donc été possible de valoriser cette participation, même si c'est seulement 50 francs par mois, ça aurait été une bonne chose. »*

Parmi les participant-e-s, 3 personnes (qui n'ont pas reçu de supplément) **précisent que les modalités leur ont convenu**.

**P3** « *Je ne peux pas réclamer quelque chose qui ne m'appartient pas. Ce n'est pas que je suis allée faire un ménage ou je ne sais pas quoi et puis que je n'étais pas payée, non. C'était correct. », « Il y a un repas qui est offert, on parle de nos problèmes (...) non, c'est clair que je n'aurais pas accepté (sous-entendu de supplément). »*

Si 4 personnes ne prennent pas position, les 2 dernières (dont une a reçu un supplément) **estiment qu'un effort aurait pu être fait par rapport à cet aspect financier**, tout en restant très nuancées et en exprimant une certaine satisfaction quant aux conditions proposées. Les enjeux liés à la question du financement sont particulièrement bien relevés par l'une d'entre elles qui démontre que l'argumentation peut facilement aller dans un sens (tout travail mérite salaire, « *on a fait un bout de votre boulot* ») ou dans l'autre (ne pas vouloir mendier ou donner l'impression de venir uniquement pour l'aspect financier, le fait que le projet c'est « *pour notre bien* »).

**P3** « *Je pense qu'ils auraient pu quand même faire un effort, ils auraient pu monter à 400 francs sans problème. 400 francs, c'est au niveau légal. », « Au début on voulait rigoler et on s'était dit qu'on va demander directement aux personnes qui avaient lancé le projet "On aimerait 50 francs par séance à laquelle on participe", rien que pour voir s'ils allaient dire oui ou non. (...) Mais on ne voulait pas avoir l'impression de mendier ou grignoter 50 francs. Ça donnait presque une mauvaise image de nous. Et puis finalement c'est pour notre bien. »*

A noter enfin **qu'une majorité des participant-e-s (6/9) s'accordent sur des difficultés liées au remboursement des frais par certains services sociaux** (montants pas donnés à l'avance, obligation de passer par des *railchecks* ou une carte CFF de la commune, erreurs de calcul dans les remboursements) qui n'ont pas facilité la participation de certaines personnes (manque de liquide pour payer les trajets, procédure compliquée).

**P3** « *Je me rappelle le premier jour quand on s'est vu à la gare. Je n'avais pas d'argent, on a été boire un café, manger un croissant. Et puis, pour prendre le bus je n'avais pas d'argent. Alors imaginez-vous, je me présente à ces rencontres et je n'avais pas un centime dans ma poche. Mais j'ai fait l'effort quand même. », « Mais j'ai compris que pour certains c'était compliqué aussi d'avoir un Railcheck (...) tout le monde a dû batailler pour avoir soit le remboursement, soit leur billet. », « Il arrivait à certaines personnes d'être un peu embêtées pour venir, parce qu'elles n'obtenaient pas le remboursement du trajet, ou pour certains pas le remboursement du repas pris à l'extérieur. C'est un peu dommage. »*

Seul-e un-e AS confirme une certaine complexité au niveau du remboursement en précisant qu'il n'était pas toujours simple pour la personne qu'il/elle suivait de comprendre la logique de remboursement dans le budget du mois suivant. Il/elle aurait trouvé plus aisé que l'Artias rembourse directement les trajets aux personnes (en se faisant rembourser par la suite par les services sociaux).

La responsable du projet confirme également l'existence de certaines difficultés au niveau du remboursement des déplacements et la nécessité qu'elle a eu d'intervenir parfois auprès des services<sup>19</sup> afin de faciliter le processus.

Un-e participant-e a aussi rencontré des difficultés au niveau de la gestion par son service du supplément d'intégration reçu pour le projet (celui-ci lui a été versé de manière indue et un remboursement lui a été demandé *a posteriori*). Là aussi, l'intervention de la responsable du projet a permis de trouver une solution.

## 1.6. Risques anticipés par le Copil et mesures mises en place pour les contrer

Avant le démarrage du projet et au début du processus, le Copil identifie un certain nombre de risques pouvant émerger et met en place différentes ressources et outils pour les amoindrir.

### **Problèmes liés à la confidentialité des données**

Pour le Copil, il est **essentiel qu'une entière confidentialité soit assurée** à l'ensemble des participant-e-s, afin de tenir compte de la stigmatisation qui existe par rapport à l'aide sociale et d'éventuels effets négatifs que pourrait avoir leur implication dans les groupes de travail (par exemple dans la relation avec leur AS).

Dans ce but notamment, **une charte de collaboration** (voir Annexe 3) est élaborée et transmise à l'ensemble des groupes qui sont invités à en respecter les principes (bienveillance, absence de jugement, coresponsabilité, confidentialité des échanges et anonymisation des résultats), tout en étant libres d'ajouter certains points utiles à leur fonctionnement respectif. Au cours de ses échanges, le Copil évoque des exceptions possibles au principe de confidentialité, notamment en lien avec la nécessité de dénoncer des situations relevant potentiellement de la justice. La charte précise ainsi qu'une obligation de signalement existe dans le cas « *où la vie, la sécurité ou l'intégrité d'un-e participant-e sont mises en danger* ».

Avant le démarrage du projet, seule **une minorité des personnes consultées (2/15) évoque son inquiétude** quant à la question de la confidentialité dans les groupes et des conséquences qu'un problème à ce niveau-là pourrait avoir.

*P1 « Ça m'inquiète que ça sorte du groupe et que ça ait des impacts sur mon engagement dans le groupe. Parce que si je dois être sur la retenue et que je ne peux pas exprimer, ce groupe n'a pas de raison d'être pour moi. »*

Sans se montrer aussi inquiètes, plusieurs autres personnes (6/15) confirment que la garantie de la confidentialité est une ressource importante pour une participation confiante aux groupes et une discussion ouverte et approfondie.

*P1 « C'est important que les personnes puissent parler sans crainte, se sentent à l'aise, (...) importance de la confidentialité et que les personnes soient assurées qu'il n'y ait pas d'impact de leur participation sur leur suivi. », « Il faut que ce soit confidentiel pour éviter de dire des choses convenables et convenues. »*

A la fin du processus, l'une des équipes d'animation confirme l'importance que la charte a eu pour permettre une réelle liberté de parole dans les échanges.

---

<sup>19</sup> Notamment pour les services plus éloignés du Copil

*RA « Clarifier ce qui va être fait de la parole donnée, et mettre un cadre sécurisé à l'interaction étaient fondamentaux. Pour des personnes dont les gestes quotidiens sont traqués et analysés, il était nécessaire de cadrer cette dimension pour obtenir une réelle liberté de ton. »*

Trois participant-e-s seulement reviennent de leur côté sur ces aspects liés à la confidentialité dans les entretiens réalisés après le travail des groupes, **en estimant que celle-ci a bien été gérée au cours du projet**. Parmi eux/elles, une personne précise cependant avoir eu l'impression que certain-e-s participant-e-s n'étaient pas totalement honnêtes ou authentiques par crainte que leur parole soit révélée à l'extérieur du groupe.

*P3 « La confidentialité quand on est en groupe c'est une chose, après la confidentialité à l'extérieur, ça je n'en sais rien (...) oui, oui, ils avaient peur. Les gens n'étaient pas honnêtes. »*

Les autres participant-e-s n'évoquent rien au sujet de la confidentialité dans les entretiens finaux, ce qui permet de penser **qu'il n'y a pas eu de problème particulier à ce niveau pour eux/elles**.

A noter enfin que les noms et prénoms des personnes impliquées figurent dans 3 des 4 rapports de groupe et qu'au moins 2 équipes d'animation affirment l'importance qu'ont donnée les participant-e-s au fait de voir leur nom figurer sur ces rapports.

### ***Difficulté des personnes à se déplacer vers les lieux de rencontre***

Dès le départ, le Copil est **conscient des difficultés que peut représenter pour une partie des personnes le déplacement** vers les lieux de rencontre. La nécessité de mettre en place un accompagnement<sup>20</sup> est évoquée. Les avis sont partagés à ce sujet : si certain-e-s y voient l'avantage de pallier au manque de ressources et de favoriser la participation, d'autres évoquent un danger d'infantilisation, de limitation de l'autonomie des personnes et de rapprochement avec une logique de contrôle. Ces arguments amènent à la décision de renoncer à cette forme d'accompagnement.

Cependant, **d'autres mesures sont prises afin de faciliter l'accès aux lieux de rencontres** : l'accueil de certain-e-s participant-e-s à la gare d'arrivée lors de la première séance par la responsable du projet, un contact téléphonique des équipes d'animation avec les volontaires avant le démarrage et l'évaluation par les AS et services sociaux des besoins spécifiques supplémentaires de certain-e-s. Afin de faciliter les trajets, le Copil a en outre accepté les demandes de certaines personnes de changer de lieu (et donc de groupe), si les difficultés liées au déplacement et/ou aux horaires étaient trop grandes.

Avant le démarrage du projet, 3 personnes abordent le sujet des déplacements, en mentionnant surtout **leur crainte de ne pas pouvoir les financer**. Elles soulignent **l'importance de rembourser les trajets suffisamment à l'avance**. Une personne seulement évoque une peur de prendre le train ou de ne pas trouver l'endroit et l'intérêt de pouvoir faire le trajet avec un-e autre participant-e.

A la fin du processus, une minorité de participant-e-s (2/9) évoque des difficultés individuelles liées au déplacement, en raison de souci de santé pour l'une et en lien avec une peur individuelle pour l'autre (manque de ressources et d'habitude). Par contre, **les difficultés liées au déplacement apparaissent dans les biais de sélection, dans les raisons des refus de s'engager dans le projet**, évoquées par les AS (voir le chapitre 1.4) et **dans les raisons des abandons** identifiées (voir le chapitre 2.3).

---

<sup>20</sup> Cet accompagnement est imaginé de diverses manières : par exemple, faire le trajet en train ou en voiture avec certaines personnes, organiser du co-voiturage.

### ***Risque que les échanges s'éloignent de la thématique de l'aide sociale***

Afin d'assurer la pertinence du projet, le Copil évoque la nécessité de limiter les discussions au seul sujet de l'aide sociale et d'éviter un élargissement à des thèmes connexes comme la problématique du logement ou du travail. Pour certain-e-s membres, ce cadre paraît cependant difficile à imposer tant l'aide sociale est un sujet large, aux multiples ramifications et aux frontières floues.

Dans le but de canaliser au maximum les échanges, le Copil décide que **chaque première séance de travail des groupes sera introduite par la responsable du projet**, afin qu'elle puisse donner les grandes lignes du projet et rappeler notamment le périmètre des discussions.

A la fin du processus, 2 équipes d'animation soulèvent l'importance du cadre de discussion donné par l'Artias et notamment de la présence au départ du processus « *d'une personne représentant l'autorité mandante* ». L'une des 2 remarque que **ce cadre a constitué une ressource, mais également un certain frein en termes de « liberté de construction du processus »**.

Les thématiques traitées dans **les rapports démontrent une centration sur l'aide sociale** (voir le chapitre 2.8), malgré la présence d'échanges sur des problématiques comme l'insertion professionnelle, le logement ou la santé.

### ***Problèmes au niveau de la dynamique des groupes***

Le Copil tient à **diminuer au maximum les risques de placer les participant-e-s dans des situations qui pourraient avoir des effets néfastes sur eux/elles** en garantissant des modalités de rencontre les plus favorables possibles<sup>21</sup>. Afin d'assurer ces conditions, il tient à prévenir d'éventuelles difficultés qui pourraient émerger au sein des groupes, notamment sous la forme de violences verbales ou physiques, d'abus de substances, ou toute autre situation de crise potentielle<sup>22</sup>. Selon la responsable du projet, il est crucial de sécuriser le plus possible le cadre, à la fois pour les participant-e-s et pour les animateurs/trices, car « *un tel travail va toucher des choses intimes et on ne sait pas ce qui peut se passer* ».

Dans ce but, le Copil **invite les équipes d'animation à fixer dès le départ des règles de fonctionnement claires** qui doivent être discutées avec le groupe (notamment en lien avec la charte de collaboration). Il met également à disposition de ces équipes un-e professionnel-le de la gestion de crise pouvant être sollicité-e en cas de difficulté. Le mandat de cette personne précise qu'elle a pour mission d'agir soit de manière préventive en procurant conseils et assistance (par exemple par téléphone), soit d'intervenir de manière plus directe au sein du groupe concerné, « *lorsque la vie, la sécurité ou l'intégrité d'un-e ou de plusieurs participant-e-s sont mises en danger* ».

Selon la responsable du projet, **seule une équipe d'animation a fait appel à cette personne ressource au cours du processus**, en lien avec des difficultés liées à la dynamique de groupe : à son avis, l'entretien téléphonique aurait été très utile pour l'équipe d'animation qui a pu ensuite mettre en place des solutions.

---

<sup>21</sup> Par exemple, en évitant des séances réunissant l'ensemble des participant-e-s aux 4 groupes qui pourraient avoir des effets anxiogènes sur les personnes.

<sup>22</sup> Un-e membre du Copil tient à relativiser ce risque, en rappelant qu'au travers de différentes expériences précédentes de travail de groupe avec des bénéficiaires, aucune situation de crise n'a émergé.

Cette unique sollicitation n'est pas étonnante car les données démontrent que la dynamique de groupe (voir le chapitre 2.6) a été généralement bonne, voire très bonne, dans 3 des 4 groupes. **Des difficultés à ce niveau sont évoquées par une seule équipe d'animation.**

### ***Eviter un trop grand taux d'absentéisme ou d'abandon dans les groupes***

Dans le souci d'assurer la représentativité des résultats et leur dimension collective, le Copil s'accorde sur une règle qui impose un arrêt de travail pour les groupes dont le nombre de participant-e-s descendrait en-dessous de 6. Afin d'évaluer cet aspect, il est prévu que les équipes d'animation, après chaque séance de groupe, fassent un retour à la responsable du projet, en mentionnant clairement le nombre de participant-e-s présent-e-s, sans toutefois préciser les noms des personnes ayant abandonné, pour éviter d'entrer dans une logique de contrôle et assurer la libre participation.

Par rapport à cet aspect, l'une des équipes d'animation relève l'effet bénéfique (rassurer les personnes) qu'a eu le fait de prendre contact par téléphone avec les participant-e-s avant la première rencontre par rapport à leurs craintes, leurs questions sur le projet et une certaine méfiance des personnes concernées envers le système d'aide sociale.

A la fin du travail, le constat est le suivant : **dans 3 groupes de travail, le nombre d'abandons<sup>23</sup> s'est situé entre 3 et 5 personnes, alors qu'ils ont été plus massifs dans le 4<sup>ème</sup>**, ce qui a nécessité à un moment donné la constitution d'un nouveau groupe de travail (voir le chapitre 2.1).

### ***Eviter le procès d'un service social en particulier***

Bien que certain-e-s de ses membres soulignent leur confiance dans les capacités des participant-e-s à incarner une posture réflexive et à ne pas en rester à des reproches stériles, le Copil a le souci qu'un service social spécifique soit mis sous le feu de la critique<sup>24</sup>, ce qui pourrait être favorisé par la constitution de groupes réunissant les bénéficiaires d'un même service.

C'est pourquoi, afin de parer à cette éventualité et permettre la comparaison entre des situations cantonales distinctes au sein des groupes, le Copil **fait le choix de mélanger la provenance des usagers/ères** dans les différents groupes (logique intercantonale).

Suite au projet, plusieurs voix (une équipe d'animation, une majorité des participant-e-s (7/9) et 3 représentant-e-s des autorités politiques et administratives) confirment **l'intérêt de la provenance cantonale variée de certains groupes** pour éviter de rester centré-e-s sur les plaintes vis-à-vis d'un service ou d'un canton, mais également pour d'autres raisons : pouvoir comparer les différentes manières de procéder des services sociaux (et les différences au niveau légal), mettre en évidence les bonnes pratiques, se rendre compte de leur chance/malchance (à titre plus individuel pour les participant-e-s), comprendre que certaines solutions discutées ne peuvent pas être mises en place dans certains cantons, et enfin identifier l'existence d'aspects communs au niveau du vécu malgré des différences contextuelles.

***P3** « Et on s'est rendu compte que peu importe le canton, on vivait les mêmes choses. Vu la situation, c'était un mélange qui était vraiment important. »*

---

<sup>23</sup> Les raisons des abandons sont détaillées au chapitre 2.3.

<sup>24</sup> Un-e responsable de service tient cependant à relativiser la crainte d'une telle issue, en précisant que toute critique qui émergerait au sein d'un groupe par rapport à un service serait bonne à prendre pour la réflexion.

**La volonté de composer les groupes selon une logique intercantonale n'a pas toujours pu être réalisée**, notamment pour les groupes Genève et Valais qui se sont rapidement retrouvés composés principalement de ressortissant-e-s de ces cantons (voir le chapitre 2.1). **Ce manque d'équilibre a eu des effets** qui confirment les avantages relevés ci-dessus. Les personnes dont la provenance était minoritaire ont pu se sentir effacées au sein du groupe, comme rapporté par une équipe d'animation et un-e participant-e. Il a aussi été plus difficile, selon une équipe d'animation, d'inviter les personnes à sortir d'une perspective cantonale, ce qui a eu cependant un côté positif : l'avantage de pouvoir mieux approfondir les questions liées à l'évolution de l'aide sociale en cours dans le canton (notamment au travers des rencontres avec 2 AS et du Conseiller d'Etat en charge des affaires sociales).

Une partie des acteur/trices impliqué-e-s sont **plus dubitatifs/ves sur le choix de former des groupes selon une logique intercantonale**. Quelques participant-e-s (3/9) mettent en évidence les impacts que ce choix a eu sur les groupes : désistement de certaines personnes qui devaient réaliser des trajets trop longs (par exemple venir de Lausanne à Sion), difficulté à discuter des situations cantonales aussi différentes (par exemple au niveau du remboursement ou non de l'aide accordée), agacement par ce qui peut être vu comme des privilèges pour les autres. Les inconvénients suivants sont relevés par un représentant-e des autorités : danger que les réflexions ou propositions se heurtent aux limites de la pratique communale ou cantonale, risque de comparer en termes de « pré plus vert à côté ». Deux AS sont d'avis que des groupes plus homogènes au niveau cantonal aurait facilité le processus (en termes d'animation et d'élaboration de propositions).

#### **« Ne pas vendre du rêve aux participant-e-s »<sup>25</sup>**

Le fait de créer des attentes chez les participant-e-s auquel-le-s il serait par la suite impossible de répondre est un risque identifié très tôt par le Copil et par les équipes d'animation engagées dans le processus. La question de la manière de restituer la parole des bénéficiaires (à qui ? comment ?) (voir le chapitre 2.9) est posée dès le départ avec **le souci de faire en sorte que cette parole recueillie soit au moins entendue, à défaut de pouvoir être suivie**.

*CO « Cela signifie donc que lorsqu'il y aura restitution de leur parole, de leurs besoins, de leurs souhaits, ils seraient en droit de demander la réalisation, la mise en pratique de cette parole restituée (...). Cela pose donc la question de notre participation active (en tant que responsables de service) ensuite à "créer du lien" (...) la question de ma résistance ou non à cet échange, la question de ma capacité à répondre ou non à la parole qui aura été libérée. Je pense donc qu'il faut y réfléchir dans le mandat qui sera confié et dans le cadre du Copil, voire du comité de l'Artias. »*

La nécessité d'être transparent-e à ce sujet auprès des participant-e-s est relevée à la fois par les membres du Copil et par certaines équipes d'animation qui insistent sur le fait de ne pas promettre de changements qui seraient impossibles à mettre en œuvre.

Différents éléments ont été mis en place par le Copil au cours du processus afin d'éviter ce risque. La présence de la responsable du projet à la première séance des groupes visait justement à rappeler le cadre et les finalités du travail (notamment ce que le projet ne pouvait pas faire et les marges de manœuvre possibles pour les groupes). De plus, la décision en cours de processus de consacrer la journée d'automne de l'Artias à une première communication des résultats visait notamment à

---

<sup>25</sup> Expression reprise à un-e membre du Copil

permettre aux participant-e-s de s'adresser directement à des acteurs/trices concerné-e-s, et de remplir en partie leurs attentes en termes de prise de parole.

A la fin du processus, la responsable du projet revient sur l'importance des différentes informations données au démarrage du projet, en précisant qu'une amélioration possible serait de préciser encore davantage (lors du recrutement notamment) les buts et les limites du projet.

Les entretiens réalisés à la fin du projet démontrent que les participant-e-s (mais pas uniquement eux/elles) ont **encore un certain nombre d'attentes concernant la communication des résultats** (voir le chapitre 3.2.5) **et en termes d'effets concrets du processus réalisé** (voir le chapitre 3.2.1).

## SYNTHÈSE DE LA 1<sup>ÈRE</sup> PARTIE

### Chapitre 1.1

Le projet est conceptualisé par un groupe de travail interne au comité de l'Artias entre 2016 et 2017. Sa mise en œuvre, dès la fin de l'année 2017, est **facilitée par la constitution d'un comité de pilotage** dont la plupart des membres sont à la tête de services sociaux mis à contribution au cours du projet.

Il existe une **volonté commune et forte chez ces différent-e-s acteurs/trices de davantage valoriser les savoirs des personnes concernées** et d'en tenir compte pour évaluer et améliorer le fonctionnement de l'aide sociale. Ils/elles ont également conscience du défi que représente la mise en place d'un tel dispositif afin d'éviter d'en rester à un processus alibi et de permettre l'émergence d'une parole collective.

Dans ce but, **l'espace extracantonal proposé par l'Artias présente des avantages clairs** en termes de réduction des risques pour l'implication des cantons (notamment au niveau des enjeux liés à la réussite du projet et aux ressources financières à mobiliser).

### Chapitre 1.2

Les finalités du projet démontrent une intention de départ d'articuler à la fois l'intérêt des personnes concernées (renforcement du pouvoir d'agir, effets subsidiaires positifs de la participation) et celui des services sociaux (amélioration du fonctionnement, meilleure concordance entre l'offre et la demande).

Par la suite cependant, **un certain doute se dégage au sein des échanges du Copil au sujet des buts poursuivis** : est-il plus opportun de limiter le cadre des échanges (et par conséquent la portée des propositions) à ce qui touche à l'accompagnement social ou de laisser les groupes de travail s'exprimer de manière plus libre (notamment sur le fonctionnement et l'organisation des services sociaux ou les aspects légaux) ?

Le Copil semble conscient que le degré de valorisation des savoirs d'expérience et d'augmentation du pouvoir d'agir des personnes concernées est lié à la portée des résultats du travail des groupes en termes d'évolution des pratiques et du système (effets concrets réels). Cet enjeu et la connaissance des contraintes qui pèsent sur les possibilités réelles de modifier les aspects structurels expliquent certainement le doute du Copil quant à la nécessité de limiter ou non le cadre des échanges.

Le contenu des rapports démontre que **le travail des groupes ne s'est par la suite pas limité aux aspects liés à l'accompagnement social**.

### Chapitre 1.3

**Une attention particulière est donnée à la sélection des équipes d'animation** par le Copil. Elles doivent avant tout pouvoir attester d'une expérience réelle au niveau des méthodes d'animation participatives, mais également être en mesure d'incarner une posture cohérente avec les finalités du projet (valorisation de la parole des personnes concernées, augmentation du pouvoir d'agir).

Malgré le souhait de départ de privilégier également des équipes d'animation ayant une expérience avec les publics « fragilisés » et une certaine compréhension du contexte général de l'aide sociale, les équipes finalement retenues ont une connaissance plutôt faible du système, ainsi que relativement peu d'expérience avec la population concernée par le projet.

A la fin du processus, **la grande majorité des participant-e-s a un avis très positif sur les équipes d'animation** (reconnaissance de leurs compétences et de leurs qualités personnelles). L'avantage qu'a représenté leur méconnaissance de l'aide sociale en termes de neutralité et d'ouverture d'esprit est souligné par la moitié des participant-e-s et par une majorité des équipes d'animation elles-mêmes. Des avis négatifs concernant les équipes d'animation existent, mais ils sont clairement minoritaires, et la responsable du projet se dit globalement satisfaite des choix réalisés à ce niveau.

#### **Chapitre 1.4**

La décision de centrer le projet sur les personnes concernées par une aide sociale dite de « longue durée » est liée à une préoccupation commune des membres du comité de l'Artias et des représentant-e-s des autorités pour cette catégorie spécifique.

**La pertinence de ce critère de longue durée est soulignée par une majorité d'AS et les représentant-e-s des autorités.** Quelques voix signalent cependant l'importance de prendre en considération le fait que ces personnes pourraient être plus critiques envers un système qui n'a pas réussi à apporter une solution à leur situation.

Tous/toutes les AS qui ont procédé au recrutement des participant-e-s confirment **la pertinence des critères définis par le Copil.** Cependant, l'application des critères liés à une dépendance ou à un diagnostic lourd semble avoir été moins aisée pour les AS. Les données démontrent que les personnes ayant des problèmes de santé (physique et/ou psychique) importants n'ont pas été totalement exclues du projet et que des adaptations ont été nécessaires au niveau de l'animation pour favoriser leur participation.

La majorité des AS estime que les informations étaient suffisamment claires pour procéder au recrutement et qu'il était judicieux de passer par eux/elles pour le réaliser. Quelques améliorations sont tout de même proposées. En termes de circulation des informations au sein des services, des différences importantes sont constatées *a posteriori* par le Copil. Ces disparités peuvent avoir eu un impact important sur l'engagement des professionnel-le-s au niveau du recrutement et sur la décision des bénéficiaires de participer ou non. **La réaction de la majorité des AS impliqué-e-s dans le recrutement est cependant très positive par rapport au projet,** malgré quelques avis plus nuancés (crainte d'une forme de contrôle de leur travail et doute sur l'objectivité des avis des bénéficiaires).

Certaines lacunes au niveau de l'information donnée aux futur-e-s participant-e-s sont constatées, mais elles ne semblent pas avoir constitué un obstacle à la participation. **Lors du recrutement, les AS ont fait face à des refus, pour différentes raisons** liées avant tout à la situation particulière de la personne, à des craintes de se dévoiler ou aux représentations du projet lui-même. **Les AS ont mobilisé des critères de sélection supplémentaires** par rapport à ceux que le Copil avait posés, en prenant en compte notamment les compétences des personnes et les effets bénéfiques escomptés sur leur situation. **La plupart des biais de sélection identifiés étaient prévisibles au départ du projet** car en lien avec les critères posés par le Copil pour le recrutement. Cependant la mise à l'écart d'une partie des femmes (notamment en situation de monoparentalité et/ou ayant des enfants en âge scolaire ou en bas âge) et de personnes ayant de la difficulté à se déplacer n'avait pas été anticipée.

#### **Chapitre 1.5**

Dans les choix réalisés par le Copil au niveau de la contractualisation, **la volonté première est de sortir d'une logique de contrôle,** un simple accord oral entre la personne et le service social étant possible.

En termes d'indemnisation, les participant-e-s semblent avoir été défrayé-e-s de la même manière par tous les services au niveau de leurs frais de déplacement et de repas. Des différences existent par contre au niveau de la présence ou non de suppléments d'intégration, certains services ayant choisi de passer par des contrats d'insertion et d'autres non.

**Plus de la moitié des AS et un tiers des participant-e-s jugent les conditions financières correctes.** Des voix minoritaires s'élèvent des deux côtés pour signaler qu'un effort à ce niveau aurait été appréciable.

### **Chapitre 1.6**

Le Copil prend différentes précautions avant le démarrage du projet afin de minimiser les risques liés à sa mise en place. Pour garantir une réelle liberté de parole, **les groupes sont invités à respecter une charte de collaboration** qui met en exergue la nécessité d'assurer la confidentialité des échanges et l'anonymisation des résultats. Aucun problème majeur à ce niveau n'est soulevé à la fin du projet.

Le Copil met en place **des mesures pour favoriser l'accès aux lieux de rencontre**. Malgré cela, les données démontrent que la nécessité de se déplacer parfois assez loin de son lieu d'habitation a constitué un frein à la participation.

Soucieux des effets néfastes que pourraient avoir certains problèmes au niveau de la dynamique de groupe (violence, consommation, situation de crise, etc.), le Copil propose **des mesures préventives et à adopter en cas d'urgence** (mise à disposition d'un-e spécialiste de la gestion de crise notamment). Aucun problème grave n'a eu lieu dans les groupes au cours du projet.

Le choix du Copil de **constituer des groupes en mélangeant la provenance cantonale des personnes**, afin notamment de limiter un éventuel procès contre un canton ou un service, n'a pas pu être totalement respecté. Le manque d'équilibre en termes de provenance dans les groupes a eu des effets négatifs sur la participation. Les données indiquent que **des avantages et des inconvénients ressortent de cette logique intercantonale**.

**Le risque que le processus soulève chez les participant-e-s de nombreuses attentes qui ne pourraient être comblées par la suite** est pris en considération par le Copil. La nécessité de bien informer les participant-e-s au démarrage (cadre et finalités du projet) apparaît *a posteriori* comme primordiale. Davantage de précautions à ce niveau auraient pu être prises selon la responsable du projet (notamment en précisant ce que le projet ne pourrait pas faire). La journée d'automne de l'Artias a en outre été mise en place pour répondre en partie aux attentes des participant-e-s en termes de communication.

## 2. DÉROULEMENT DU PROJET

### 2.1. Composition des groupes de travail

#### *Processus de constitution des groupes*

En constituant les différents groupes de travail, l'intention première du Copil est **d'assurer une certaine diversité en termes d'âge, de genre, de degré de formation, de provenance, de type de ménage, d'origine ethnique et de trajectoire** (notamment par rapport aux parcours reliés à d'autres dispositifs comme l'assurance-invalidité ou l'assurance chômage). Le souhait est que les groupes soient les plus représentatifs possibles de la variété des situations des personnes qui émargent à l'aide sociale.

Cependant, au moment de collaborer avec les services sociaux pour constituer les listes de personnes intéressées, la responsable du projet estime important, pour des questions de confidentialité, de limiter au maximum les données sociodémographiques transmises par les institutions concernant les participant-e-s. Les données fournies sont les suivantes : prénom et nom, lieu d'habitation, âge, sexe, durée d'aide sociale, service social concerné, nom de l'AS en charge du suivi. Aucune indication n'est demandée concernant la nationalité, le permis de séjour, le type de ménage, le degré de formation ou la trajectoire. Ces critères ne sont donc pas mobilisés pour la répartition des personnes au sein des groupes.

Les 4 groupes sont établis par la responsable du projet à partir des listes de bénéficiaires intéressé-e-s transmises par les différents services sociaux. La répartition effectuée **tient tout d'abord compte de questions pratiques** (comme le temps de déplacement), afin d'assurer un maximum de confort aux personnes. Le souhait est également de **mélanger les régions de provenance dans les groupes** (voir le chapitre 1.6), ainsi que de **favoriser un équilibre au niveau du sexe et de l'âge**. Le processus a été complexifié par la nécessité que des volontaires pour la recherche (évaluation du projet) soient présent-e-s dans chacun des groupes.

#### *Résultats de la répartition initiale et évolution*

Le tableau ci-dessous présente le résultat de la répartition des bénéficiaires intéressé-e-s annoncé-e-s par les services sociaux **dans les 4 groupes** (listes de départ) ainsi que **le nombre de participant-e-s identifié à différentes étapes clés du projet**. Il se fonde sur les données transmises par la responsable du projet et celles des rapports des équipes d'animation.

	Gr. Genève	Gr. Vaud	Gr. Neuchâtel	Gr. Valais	Total
Liste de départ des groupes	16	17	17	15	65
Présences à la 1ère rencontre	13	11	13	13	50
Abandons	4	3	5	8 à 10 (G1) 2 (G2)	Entre 22 et 24
Présences jusqu'à la fin	9	8	8	5	30
Signataires du rapport	11	11	10	7	39

Afin de bien comprendre les chiffres mentionnés ci-dessus, les commentaires suivants sont utiles :

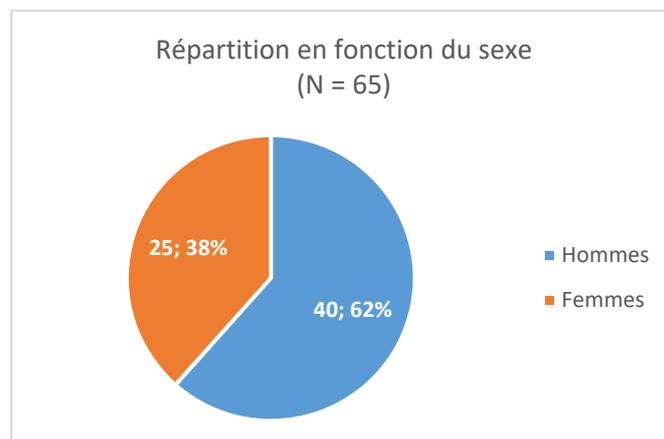
- **en termes de nombres de personnes** dans les groupes, les données récoltées permettent uniquement de pointer 3 étapes différentes, soit le nombre de personnes inscrites avant la première rencontre dans les listes établies par la responsable du projet, celles qui étaient présentes à la première rencontre et enfin le nombre de signataires des rapports finaux élaborés par les groupes (sur la base des informations des équipes d'animation). Selon la responsable du projet, il y a eu une grande variabilité au niveau des présences au fil du processus, certaines personnes n'ayant pas pu venir à la première rencontre (tout en ayant été présentes par la suite), d'autres étant à l'inverse venues la première fois et plus par la suite. Un décompte plus précis n'a pu être fourni puisque le **Copil a délibérément souhaité ne pas entrer dans une logique de contrôle des présences individuelles**, soucieux de préserver l'esprit du projet fondé sur un engagement volontaire et libre. Il s'est par contre assuré que le nombre de personnes présentes dans chaque groupe soit suffisant pour garantir la pertinence des résultats (voir le chapitre 1.6).
- **par rapport aux abandons** (3<sup>ème</sup> ligne), il est important de noter que les chiffres identifient uniquement les participant-e-s qui ont démarré le processus (participation à au moins une séance) et ont abandonné par la suite, quel que soit le moment de ce désistement : certaines personnes ont arrêté après une seule séance alors que d'autres ont stoppé le processus vers la fin, en manquant une seule rencontre. Ces chiffres ne prennent pas en compte certaines personnes inscrites sur les listes élaborées au départ (1<sup>ère</sup> ligne du tableau) mais qui n'ont en fait jamais démarré le processus.
- **certaines personnes ayant abandonné le processus en cours de route font partie des signataires** des rapports (4<sup>ème</sup> ligne du tableau), puisqu'elles y ont participé en grande partie.

Avant de donner des indications plus précises sur la composition des groupes à différents moments du processus, il convient de mentionner que peu de commentaires sur le nombre de personnes dans les groupes sont émis à la fin du processus par les participant-e-s et les équipes d'animation (à l'exception de celles et ceux qui signalent le désistement important dans le groupe Valais). Généralement, la grandeur des groupes semble avoir convenu à la majorité des participant-e-s, aucun avis contraire n'étant mentionné au cours des entretiens réalisés.

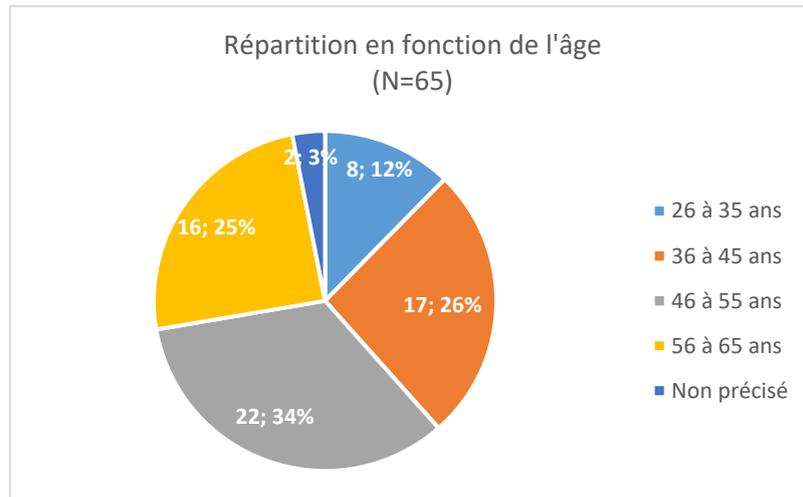
#### Inscriptions dans les groupes (liste de départ)

La première liste établie dénombre **un total de 65 volontaires**. Il est possible, à partir des données récoltées à ce moment du projet (l'âge et la durée d'aide sociale manquent pour quelques participant-e-s), de caractériser ce groupe de la manière suivante :

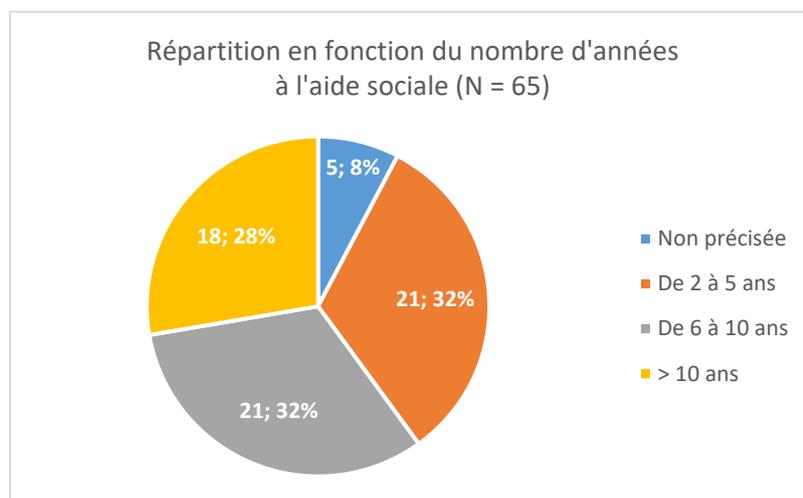
- en termes de sexe, une **majorité des personnes inscrites sont des hommes (62%)**.



- en ce qui concerne les âges, aucune personne inscrite n'appartient à la catégorie des jeunes adultes (18 à 25 ans), une minorité appartient à la catégorie des 26 à 35 ans (12%) et **la majorité se répartit sur les 3 catégories d'âge allant de 36 à 65 ans. Plus de la moitié (58%) ont plus de 46 ans.** L'âge moyen est de 48 ans.



- en termes de nombre d'années à l'aide sociale, **plus de la moitié des personnes inscrites au projet (60%) perçoivent des prestations depuis au moins 6 ans.** La durée moyenne est de 7,5 ans.



#### Présences à la première rencontre (démarrage des groupes)

Les équipes d'animation ont **démarré le processus** avec des groupes constitués de 11 et 13 personnes, et un total de **50 personnes** ont pris part à la première séance du projet. Les raisons qui expliquent le désistement d'une partie des personnes entre l'inscription et la première séance des groupes sont expliquées dans le chapitre 2.3.

#### Abandons au cours du processus

Pour 3 groupes, **les abandons naviguent entre 3 et 5 personnes, alors que pour le groupe Valais, ils ont été plus importants**, notamment suite à la première séance (uniquement 3 personnes ont assisté à la 2<sup>ème</sup> séance, et 5 personnes à la 3<sup>ème</sup>).

Ce désistement a notamment nécessité le recrutement de nouveaux/elles volontaires auprès des services sociaux par un-e responsable administratif/ve membre du Copil. Le 2<sup>ème</sup> groupe constitué en Valais dénombre 7 participants, uniquement des hommes et provenant tous de ce canton.

Les raisons des abandons sont décrites plus loin dans le rapport (voir le chapitre 2.3).

#### Présences jusqu'à la fin du processus et signataires du rapport

Sur les 50 personnes ayant démarré le processus, **30 au moins étaient encore présentes lors des dernières séances** (certaines personnes absentes aux dernières séances ont cependant pu rester impliquées dans le processus). 32 personnes sont clairement identifiables comme contributrices à l'élaboration des rapports par leur signature. Si les signataires ne sont pas mentionné-e-s dans l'un des rapports, il est possible d'évaluer qu'au moins **39 personnes ont été impliquées dans l'élaboration des différents rapports**, et certainement davantage en tenant compte de personnes ayant participé aux réflexions qui sont à la base de ceux-ci.

Les données permettent de révéler **des informations complémentaires** sur les personnes impliquées dans l'élaboration du rapport pour chacun des groupes.

	Groupe Genève	Groupe Vaud	Groupe Neuchâtel	Groupe Valais	Total
<b>Signataires du rapport</b>	11	11	10	7	<b>39</b>
<b>Sexe</b>	7 hommes 4 femmes	5 hommes 6 femmes	4 hommes 6 femmes	7 hommes	23 hommes = 59% 16 femmes = 41%
<b>Provenance cantonale</b>	GE = 9 FR = 2	BE = 1 FR = 3 JU = 2 NE = 3 VD = 2	NE = 4 BE = 5 JU = 1	VS = 7	GE = 9 FR = 5 JU = 3 NE = 7 BE = 6 VD = 2 VS = 7

**Le tableau ci-dessus permet de constater qu'un bon équilibre entre les provenances des bénéficiaires a pu être maintenu dans seulement 2 groupes** (Vaud et Neuchâtel). Dans les 2 autres groupes, la très grande majorité des personnes (voire l'ensemble des personnes pour le 2<sup>ème</sup> groupe constitué en Valais) provenait du même canton. Il faut noter que le groupe Genève est déséquilibré à ce niveau dès le départ. Selon la responsable du projet, un des obstacles rencontrés pour assurer une diversité de provenances dans les groupes est la difficulté pour certain-e-s participant-e-s, de provenance urbaine notamment, d'accepter de se déplacer.

#### Diversité des profils dans les groupes

Si l'absence de données sociodémographiques limite la vérification de la diversité des profils dans les groupes, **les rapports des équipes d'animation ainsi que les entretiens réalisés avec les participant-e-s semblent majoritairement indiquer la présence de situations variées au sein des groupes**. Les équipes d'animation ont identifié des différences en termes de niveaux de formation, d'expériences de vie, de type de ménage et d'état de santé (notamment la présence de personnes ayant fait une demande AI). Plusieurs participant-e-s (7/9) soulignent de leur côté la diversité de manière générale, et plus spécifiquement par rapport à l'origine.

*RA « Le groupe était ainsi représentatif d'une large proportion des personnes à l'aide sociale, et plus largement de la population suisse », « Représentatif de la société dans sa pluralité », « Profils extrêmement variés. »*

*P3 « Mais le fait de mélanger des garçons et des filles de tout âge avec soit des problématiques professionnelles ou physiques, maladies ou autres, ça j'ai trouvé que c'était hyper enrichissant. », « Il y en avait un qui était dans une banque, je suis toujours en contact avec, des problèmes pour trouver du boulot, entre 50 et 60 ans. Et puis il y en a un qui était des années comme indépendant, il travaillait pour la Croix-Rouge (...) il y avait toutes sortes de gens en fait. », « Il y avait de la bonne diversité, soit plein de parcours de vie différents, le fait d'avoir une égalité par rapport aux deux sexes. »*

**Seulement quelques participant-e-s (3/9) font part d'une diversité limitée** dans leur propre groupe, en termes d'âge, de sexe, de statut conjugal et de situation d'aide sociale.

*P3 « Bon c'est vrai qu'au niveau des âges, on était plutôt âgé parce que malheureusement on s'y retrouve plus à partir de 40-50 ans et plus. », « Bon, il n'a pas trouvé de femme, donc on s'est retrouvé qu'entre hommes, mais ce n'était pas plus mal (...) Alors tout ce qui touche par exemple aux familles monoparentales, entre la crèche... tous ces sujets, on ne les a pas traités dans le groupe Valais, vu qu'on n'avait pas de femmes. », « J'étais le seul plus âgé et vivant seul et c'était du coup difficile de me faire comprendre par le reste du groupe. Je pense qu'il faudrait aussi des personnes qui sont dans mon cas (qui vivent seules et qui ont une curatelle de gestion), parce que tout seul devant 9 autres personnes qui sont dans d'autres situations, ce n'est pas évident de parler. »*

## 2.2. Motivations initiales des participant-e-s

Pratiquement toutes les personnes interrogées (14/15) font part **d'une très forte motivation avant le démarrage** du projet, surtout parce que ce dernier va dans leur sens en leur donnant la parole et en cherchant à les valoriser.

*P1 « J'aurais payé pour pouvoir faire ce projet (...) tellement il est rare qu'on tienne compte de l'avis des personnes concernées dans l'aide sociale », « Je trouve ce projet génial parce qu'il permet aux gens cachés de parler », « J'étais ravie, c'est la première fois qu'on me dit : " ben venez parce qu'on a envie de savoir l'autre côté", enfin on nous donne la parole et on nous met un peu en valeur, on considère qu'on a des compétences, des ressources », « Enfin ils s'occupent des gens au service social, sans les critiquer », « Ça fait des années que j'attends qu'il y ait un projet comme celui-ci, et je suis très content qu'ils le fassent. », « Je trouve que c'est super que pour une fois on ait quelque chose à dire, parce que c'est très rare qu'on puisse dire quelque chose. »*

Une personne se démarque avec une vision plus nuancée et une motivation surtout rattachée à l'obligation qui lui est faite **d'accepter une forme ou l'une autre de contreprestation**. Elle exprime que dans un tel contexte, il valait mieux pour elle montrer sa motivation en participant à ce projet.

Les entretiens réalisés avec les participant-e-s avant le projet permettent d'identifier de **multiples motivations différentes**. Elles sont présentées ci-dessous par fréquence d'apparition dans les propos des personnes concernées. Deux types de motivations ressortent de manière majoritaire :

- une grande partie des personnes (12/15) évoquent **l'intérêt de pouvoir partager et comparer leur expérience de l'aide sociale**. Ce partage de vécu est selon elles intéressant parce qu'il permet tout simplement **d'exprimer leur avis ou ressenti** (d'avoir droit à la parole) mais également **de les mettre en commun et les confronter** avec ceux des autres.

*P1 « De pouvoir faire part d'une réalité qu'on ne lit pas dans les livres, qui est personnelle, triste et qui touche certaines personnes (...) », « (...) ça m'intéresse*

*beaucoup car enfin on pourra exprimer notre avis sur ce qu'on reçoit, la façon d'être, comment on nous dit les choses, comment on nous explique, et puis les effets sur les personnes comme moi qui sont depuis longtemps à l'aide sociale. », « Confronter cette expérience à d'autres et voir aussi comment d'autres personnes vivent le service social depuis longtemps », « Pouvoir discuter avec les autres, voir qu'ils ont peu les mêmes vécus », « (...) et on peut se comparer, ce qui est très important pour voir si on reçoit les mêmes sommes selon le lieu où on habite. Partager des problèmes qu'on vit. », « (...) ça peut toujours être intéressant de voir des gens dans la même situation et de voir comment ils gèrent ça, comment ils arrivent à s'en sortir. »*

- la 2<sup>ème</sup> motivation fortement mise en évidence (12/15) est liée au fait de pouvoir **améliorer la situation des personnes à l'aide sociale**, en modifiant l'accompagnement ou le système. En lien avec cet objectif, le fait de pouvoir **s'adresser à des responsables est mis en évidence** par quelques personnes de manière spécifique (3/15).

*P1 « Faire avancer les choses », « Essayer de comprendre ce qui va ou non, pour essayer d'améliorer soit la situation des gens, soit l'encadrement », « Se battre pour les autres qui n'ont pas forcément la même force que moi. Pour aider d'autres gens dans le futur », « Je ne participe pas pour dire du négatif du social, mais pour mettre en évidence des choses à améliorer. », « Ma plus grande motivation est que ça tombe dans les oreilles des responsables (...) », « Ce projet me tient à cœur, parce qu'ils (sous-entendu les responsables) ne pourront pas dire qu'ils n'y peuvent rien, ils ne pourront pas se défiler comme ils font d'habitude, et ils seront obligés d'écouter. », « Qu'ils se mettent à notre place une fois dans leur vie : 24 heures dans la vie d'un pauvre. », « Qu'ils se rendent compte de la difficulté aujourd'hui que les services sociaux rencontrent, de la difficulté quotidienne des bénéficiaires de l'aide sociale, le manque d'information que les bénéficiaires ont, le peu d'aide financière et matériel qui existe. », « Que les sphères supérieures puissent se rendre compte de leurs erreurs. »*

Une partie des autres motivations mentionnées touchent aux **effets potentiels que les participant-e-s pensent que le projet pourra avoir sur eux/elles-mêmes**, notamment aux niveaux social, symbolique ou encore en termes de développement ou de mise en évidence de leurs compétences :

- **au niveau social**, l'importance de **rencontrer de nouvelles personnes (sortir de l'isolement) et de pouvoir travailler en groupe** est un facteur motivationnel pour beaucoup (9/12). Le travail en groupe est vu comme favorable par le partage de ressentis avec des personnes qui vivent la même situation, la possibilité d'être solidaires, de s'échanger des conseils/idées et d'amener une plus grande créativité dans les réflexions.

*P1 « Rencontrer de nouvelles personnes et cultures, parce que je n'ai pas de famille et peu d'amis », « Ça peut changer le quotidien, on voit des nouvelles personnes, on ne reste pas terrés chez nous, dans l'ombre. », « De travailler en groupe, c'est mieux que de travailler individuellement avec chaque personne. Ça favorise la création et l'échange d'idées. », « Si on est plusieurs à parler de ce qu'on ressent, on peut partager avec les gens plusieurs réalités (et notamment le sentiment d'exclusion), c'est le processus de groupe qui m'a motivée. », « On se sent solidaires, parce qu'on n'est quand même pas comme les autres, même si ça ne se voit pas. Là, dans les groupes on sera tous pareils, tous dans la même catégorie (...) Avoir des conseils et des informations que je n'ai pas et qui seraient utiles (...). », « Je suis content de pouvoir partager mes inquiétudes et de peut-être me rassurer en rencontrant et en voyant la situation d'autres personnes. Possibilité de rencontrer des gens qui vivent*

*la même chose que moi et voir comment ils le vivent », « Pouvoir discuter avec les autres, voir qu'ils ont pu les mêmes vécus. Ça apaise aussi de voir qu'on n'est pas les seuls ».*

- **au niveau identitaire**, plusieurs personnes (7/15) soulignent que la participation à ce projet devrait leur permettre de **se sentir utiles, valorisées ou reconnues**.

*P1 « S'il y a ce projet, c'est que les gens s'intéressent à ce qu'on fait, ce qu'on devient, comment on s'en sort. », « C'est valorisant qu'on s'intéresse à moi, ça fait du bien. », « Même dans une situation difficile, de pouvoir aider autrui. »*

- d'autres (6/15) pensent que le projet leur permettra de **développer des compétences ou de démontrer en avoir**. Certaines expriment avoir acquis des ressources et connaissances qu'elles se réjouissent de pouvoir mettre à disposition de ce projet.

*P1 « J'ai envie d'apprendre, j'ai un intérêt pour les métiers du social. », « J'ai osé me projeter dans ce projet, en me disant que j'allais apprendre beaucoup. », « J'ai une capacité d'empathie énorme et une expérience (autodidacte) en travail social où j'agis comme personne-ressource. Par mes engagements divers, j'ai envie d'aller plus loin pour transmettre mes connaissances et mes ressources », « Je suis fière de pouvoir faire ce projet parce que j'ai fait beaucoup de progrès en français et j'ose demander quand je ne comprends pas. »*

Enfin, deux autres motivations apparaissent de manière plus minoritaire :

- la première est de pouvoir **changer l'image de l'aide sociale** (4/15), notamment en luttant contre les stéréotypes existant à son sujet.

*P1 « Ma motivation est de contrecarrer l'image d'une assistée sociale. Les assistés étant souvent considérés comme individus qui ne font rien, qui sont abandonnés, largués. », « Pouvoir dire qu'on n'est pas tous dans le même panier, que tout le monde n'est pas au social par choix, par manque d'envie de travailler, montrer qu'on est des gens éduqués, qu'on peut être riche au niveau culture même si pauvre en termes d'argent. Pouvoir faire part de sa situation personnelle qui démontre que les représentations sont fausses. »*

- la seconde motivation est liée à **l'idée de contreprestation** (2/15). Si une personne en parle de manière négative (voir ci-dessus la seule personne ayant une plus faible motivation pour le projet), une autre le fait de manière positive, en évoquant son engagement dans le projet comme une forme de reconnaissance de sa part de ce qui lui a été donné (idée de contre-don).

*P1 « Je vais donner de moi, c'est comme une forme de dire merci au social, et ça va aider aussi pour les futurs bénéficiaires, ou même pour moi-même (...) pouvoir remercier, montrer ma reconnaissance. »*

### 2.3. Raisons du non démarrage et des abandons

Les différentes raisons qui expliquent la décision de certaines personnes de ne pas démarrer le projet ou de le quitter en cours de route sont identifiées à partir du croisement des données récoltées<sup>26</sup>, mais également à partir de 6 entretiens spécifiquement menés avec une partie des personnes qui ont interrompu le processus<sup>27</sup>. Ces données permettent d'identifier les diverses causes, sans pour autant pouvoir quantifier leur fréquence d'apparition.

Il est tout d'abord intéressant de constater que, malgré leur abandon, les 6 personnes directement interrogées soulignent l'intérêt général du projet.

*P3 « Le projet était bien. Bien de faire quelque chose dans ce sens. Important que ça puisse bouger. Ça ne m'a pas convenu mais je suis conscient que c'est surtout ma personne qui ne convenait pas et je trouve super qu'il y ait des projets comme ça. », « Je trouvais le projet intéressant mais je n'avais pas eu suffisamment d'informations sur la durée et le lieu quand je me suis engagée, et finalement j'ai dû renoncer par manque de disponibilité. »*

Une partie d'entre elles explique ainsi leur désistement par **des raisons personnelles indépendantes du projet**. Une autre souligne, comme ci-dessus, que, malgré son intérêt général, **certaines aspects du projet ne lui ont pas convenu**. En croisant les données récoltées, il est possible de détailler ci-dessous ces deux catégories principales.

#### **Raisons indépendantes du projet**

Il y a tout d'abord **le changement de situation** d'une partie des personnes après le moment où elles ont accepté de participer au projet. Certaines ont trouvé du travail, d'autres se sont engagées dans une mesure d'insertion ou une formation, ou sont accaparées par des problèmes personnels ou d'autres activités.

Pour plusieurs, l'arrêt est expliqué par des **problèmes de santé** qui empêchent les déplacements et la possibilité d'assister à des rencontres d'une aussi longue durée.

*P3 « J'ai eu des soucis avec le dos suite à une opération. Et puis les trajets, le fait de devoir rester la journée, même si on pouvait se lever et s'asseoir. Je suis venue une ou deux fois, et puis j'ai écrit que je ne pouvais plus continuer, vraiment à contrecœur. », « J'ai des gros problèmes de santé (vertiges notamment) qui ne me permettent pas de me déplacer aussi loin. J'aurais pu participer si cela avait été plus proche de chez moi ».*

Enfin, la difficulté de concilier la présence à ces rencontres avec **le fait de s'occuper d'enfants en bas âge ou en âge scolaire** est également mentionnée.

*P3 « C'était trop compliqué de me rendre disponible entre les heures en lien avec la garde de mes enfants. »*

---

<sup>26</sup> Entretiens post-projet avec les participant-e-s qui ont évoqué les raisons des abandons des autres personnes de leur groupe, rapports des équipes d'animation, indications données par la responsable du projet et échanges au sein du Copil

<sup>27</sup> Uniquement celles qui avaient donné préalablement leur accord pour participer à la recherche (voir le chapitre *Considérations méthodologiques*, p.10, pour plus d'informations à ce sujet)

### **Raisons davantage rattachées aux caractéristiques du projet**

Les aspects liés aux lieux et aux horaires ont notamment posé problème. L'éloignement des lieux de rencontre a impliqué le renoncement de certain-e-s participant-e-s (par exemple les personnes habitant dans le canton de Vaud devant se rendre en Valais). Au niveau de la temporalité, les contraintes liées à la durée des rencontres de plusieurs heures (difficilement compatibles avec la garde d'enfants par exemple) sont mentionnées.

Dans certains cas, la méthode n'était pas adaptée à ce que les participant-e-s avaient imaginé ou à leur propre manière de fonctionner : des difficultés en lien avec l'aspect collectif du processus ressortent (timidité, difficulté à parler de soi, pas envie de s'intégrer dans un groupe). Le processus est également parfois jugé trop lent et insuffisamment concret (notamment en termes de recherche de solutions) par rapport à l'engagement important demandé par le projet, par exemple au niveau des trajets.

*P3 « Il y a des participants qui ont arrêté dès la première séance car ils n'avaient pas envie de s'intégrer dans le projet, dans le groupe. », « Pour moi, ça aurait été préférable de pouvoir faire cela de manière individuelle (...) Rien à dire sur comment c'était organisé mais ce que les gens apportaient n'était pas adéquat. Pour moi, la dynamique de groupe est difficile, je ne suis pas trop favorable à ce type de démarche collective. », « Une personne qui n'a fait qu'une demi-journée car elle n'a pas aimé devoir partager son avis et son vécu. », « Je m'ennuyais et ne voyais pas le sens même si l'animateur faisait ce qu'il pouvait pour faire avancer. Les échanges étaient trop centrés sur les problématiques personnelles, il n'y avait pas assez d'écoute des autres et il était difficile d'avancer vers des solutions et des projets. », « J'ai discuté avec plusieurs personnes d'autres cantons, et on se demandait ce qu'on venait faire ici. Excusez-moi du terme, mais on venait se faire chier. Ils disaient : "Pourquoi on fait 100h de train ou avec la voiture pour rester là et il n'y a rien qui bouge ? ". »*

**Une dynamique de groupe difficile** (prise de pouvoir de certaines personnes, manque d'équilibre dans les prises de parole, discours centrés sur la plainte) a également amené à des renoncements.

*RA « Une personne a quitté le groupe en donnant comme message que la parole d'une personne prenait toute la place (...) Cette personne a indiqué ne pas voir à quoi sert le groupe et ne pas aimer qu'une personne soit trop leader dans ce groupe ».*

*P3 « Il y avait des personnes qui ne parlaient pas du tout et puis d'autres qui parlaient tout le temps. Il y a même une personne qui est partie à cause de ça. », « (...) les personnes parlaient beaucoup des problèmes spécifiques à leur canton et il restait peu de place pour les personnes du canton du (nom). », « Je déprimais plus en sortant qu'en y allant. Quand on est au social, ce n'est pas très heureux. Là, je sortais déprimé. »*

Le fait de **se sentir différent-e des autres membres du groupe** explique également une partie des abandons. Plusieurs personnes disent leur peine à trouver leur place dans le groupe en raison d'un vécu différent qui les empêche de pouvoir le partager et se sentir comprises par les autres.

*P3 « Je ne me sentais pas à ma place (...) beaucoup étaient des personnes concernées par l'Al alors que moi je suis en pleine santé. Je suis jeune alors que les autres étaient beaucoup plus âgés, je n'ai pas encore de famille à charge alors que les autres oui. Nous ne vivons pas les mêmes problématiques (...) j'avais l'impression que les autres ne comprenaient pas mon point de vue. », « Moi j'ai des supers contacts avec mon AS et les autres, c'était la catastrophe (...) De mon côté je n'avais*

*pas de reproche à faire alors que les autres étaient beaucoup dans le reproche et la plainte. »*

**Les attentes ou besoins** d'une partie des personnes par rapport au projet **n'ont pas été comblés**. L'absence de sens dès les premières rencontres ou la perte de sens au cours du processus sont évoquées, notamment le fait de ne pas pouvoir amener quelque chose ou réussir à faire changer les choses. Certain-e-s participant-e-s précisent qu'ils/elles ne recherchaient pas ce que le projet pouvait amener à d'autres (par exemple en termes de lien social).

*P3 « Au début il y a eu deux qui avaient l'air de s'emmerder, et puis ils ne sont pas revenus. », « Il y en a une qui a dû venir, elle n'a pas fait long, une fois ou 2 et puis : " non, moi je n'ai rien à foutre ici", elle disait. », « J'y suis allé en me disant que ça pouvait peut-être faire avancer quelque chose mais en étant présent j'ai changé d'avis. D'après mon idée, je n'avais pas l'impression de pouvoir apporter quelque chose et je n'avais pas l'impression que ça m'amène quelque chose. J'avais pas l'impression d'avancer ou de pouvoir aider. », « Moi, j'avais pas besoin de voir du monde, mais je suis conscient que pour d'autres personnes c'était quelque chose d'important. »*

Enfin, des arrêts de la démarche peuvent également être expliqués par un **sentiment d'illégitimité ou de manque de compétences en lien avec la dernière étape du projet**.

*P3 « On avait de moins en moins de monde vers la fin, parce qu'il y en a quand même certains qui ont dit : " moi j'ai fait ma part, je ne me sens pas légitime à faire le reste, ce n'est pas mon domaine". »*

### **Le cas particulier d'un groupe**

Pour compléter cette analyse des raisons des abandons, il est intéressant de s'arrêter sur la situation spécifique de l'un des groupes qui a vu un important taux d'abandon suite à la première séance. Si l'équipe d'animation reconnaît une **inadaptation de la méthode** (notamment des exercices proposés) lors de cette première rencontre (voir le chapitre 2.5.2), **d'autres hypothèses** à ce sujet sont également identifiées par l'équipe d'animation et le Copil : un problème de sélection des participant-e-s, un manque d'information auprès des volontaires sur le sens du projet et le sens de leur présence, des problèmes de remboursement des trajets, la période très chargée des fêtes de fin d'année, des problèmes de santé, et enfin (uniquement du point de vue de l'équipe d'animation) l'absence de rémunération dont une partie des participant-e-s n'avaient pas connaissance.

## **2.4. Organisation pratique des travaux des groupes**

### **2.4.1. Lieux et espaces de travail**

Le Copil fait **le choix de la régionalisation en situant les 4 groupes dans des villes distinctes** (Yverdon, Sion, Neuchâtel, Genève). Si la centralisation (par exemple dans une ville comme Lausanne) est évoquée et vue comme intéressante pour « *sortir les bénéficiaires de leur quotidien* » et « *élargir les expériences* », le fait de choisir différents lieux présente l'avantage de « *favoriser la création de liens entre des personnes géographiquement proches* », de réduire les temps de déplacement et donc d'accentuer la motivation des personnes à participer. La responsable du projet précise que le choix des villes s'est d'abord fait en fonction du nombre de participant-e-s provenant de tel ou tel canton/région, avec comme principal objectif de réduire le plus possible les temps de déplacement.

En ce qui concerne le **choix des espaces de travail**, le Copil estime que celui-ci doit avant tout être dicté par **des aspects pratiques** liés aux besoins des équipes d'animation<sup>28</sup>, mais que l'intérêt est également d'offrir des lieux dotés d'une certaine **valeur esthétique et symbolique** (par exemple bâtiments culturels ou à connotation politique), dans le but de valoriser les bénéficiaires et le travail réalisé par les groupes. Le choix des espaces a également été fait en fonction de la **possibilité de mise à disposition** d'un lieu qui convienne (chaleureux, facile d'accès depuis la gare, etc.) par certaines institutions locales (commune ou musée par exemple). Le groupe localisé à Yverdon s'est rencontré dans la salle Jules Verne de la Maison d'Ailleurs (musée de la science-fiction), le groupe de Neuchâtel à la Villa Lardy (propriété de la ville, utilisée par les autorités politiques), le groupe situé à Sion dans le café habituellement utilisé par l'équipe d'animation. Quant au groupe de Genève, il s'est réuni dans 3 lieux différents : dans un premier temps dans une salle mise à disposition par la ville dans le quartier des Pâquis, puis, en raison de l'indisponibilité de ce premier lieu, dans un espace commun situé dans l'immeuble d'une participante.

D'une manière générale, **les espaces choisis ont été appréciés par l'ensemble des participant-e-s**. Plusieurs (5/9) relèvent leur **importance esthétique et symbolique**, ainsi que des **effets positifs en termes de bien-être, de posture d'apprentissage, d'ouverture ou encore de cohésion du groupe**.

*P3 « Un lieu bien, avec beaucoup d'énergies positives (...) Vu que c'était un musée (...) ça me donnait l'impression d'être entourée par tous les auteurs de ces livres. Ça me faisait du bien, parce que je me sentais comme si j'étais dans une bibliothèque où je vais aller apprendre. », « Magnifique, la Villa Lardi ! (...) On se sentait bien, c'était un lieu qui est très agréable, il y a une super vue, on a fait des super bouffes, on a eu cette cohésion où chacun faisait une fois à manger. », « Je pense que ça a été apprécié par la majorité des participants. C'était bien choisi. On est dans un certain décor, on n'est pas dans une salle de classe, on n'est pas dans un auditorium. (...) Et d'être aussi dans un lieu qui favorise l'imaginaire, où on peut voir quantité de choses différentes. Est-ce que ça a favorisé le fait qu'on réfléchisse, qu'on s'ouvre, qu'on discute, je ne sais pas... mais c'était presque un appel du pied. Le lieu lui-même génère des discussions, et a contribué peut-être à ce que tout le monde se sente bien ».*

**Les aspects pratiques en termes de fonctionnalité et d'accessibilité** sont également évoqués de manière positive par une partie des personnes (5/9). Seules deux personnes évoquent un lieu peu adapté en termes de confort et d'accessibilité.

*P3 « On était dans le quartier des Pâquis, vers le lac, ça allait très bien. La salle était grande, c'était bien aménagé, il y avait une cuisine. C'est un lieu qu'ils prêtent aussi à des personnes pour des fêtes, des anniversaires. Ça c'était vraiment très bien. », « C'était un lieu accessible : le parking assez proche, la gare est à quelques minutes, c'était tout simple. S'ils refont, le lieu est parfait. ».*

L'avis des équipes d'animation rejoint celui des participant-e-s en ce qui concerne **l'importance du caractère pratique et symbolique des espaces de travail choisis**. Elles soulignent notamment ce que les participant-e-s y ont vu en termes de reconnaissance de la part des autorités.

*RA « Le fait que la Villa Lardy ait été mise à disposition par les autorités a été immédiatement reconnu comme un engagement et une reconnaissance. »*

---

<sup>28</sup> L'intérêt que le lieu soit doté d'une cuisine est par exemple évoqué, afin de donner la possibilité aux groupes de cuisiner et manger ensemble.

En ce qui concerne les lieux (villes), quelques AS (3/8) suggèrent qu'une amélioration possible aurait pu être de ne pas réunir les personnes trop loin de leur domicile, en raison des difficultés de déplacement potentielles (celles des personnes suivies en général) ou rencontrées (situation spécifique d'un-e participant-e).

#### 2.4.2. Durée du projet, fréquence et horaires des rencontres

Au niveau de la durée générale du projet, le Copil souhaite offrir un temps suffisamment long pour que des changements puissent se mettre en œuvre, mais pas trop afin que les bénéficiaires puissent participer jusqu'au terme du processus sans se lasser. Si un temps de 14 à 15 mois est d'abord prévu dans les premières discussions, celui-ci est finalement réduit à une période allant de 8 à 10 mois. Plus précisément, le Copil prévoit **un cadre général de 1 à 2 séances de 3 à 4 heures par mois** entre l'automne 2018 et l'été 2019, soit une dizaine de séances environ, tout en stipulant que les équipes d'animation préservent une marge de manœuvre pour adapter le rythme aux besoins des groupes.

Au niveau des horaires, la volonté est que les séances de travail ne commencent pas trop tôt afin de tenir compte des caractéristiques attribuées à ce public (problèmes de santé, difficultés à se mobiliser) et des contraintes liées au déplacement. **La possibilité de déterminer la durée des rencontres en posant directement la question aux personnes concernées** est évoquée au sein du Copil et laissée à l'appréciation des équipes d'animation.

A partir du rapport des animateurs/trices, il est possible de confirmer que le travail des groupes s'est déroulé sur une moyenne de 9 à 11 séances<sup>29</sup> sur une période allant de 7 à 11 mois<sup>30</sup> (entre novembre 2018 et juillet 2019). Les horaires des rencontres étaient variables, allant d'une demi-journée au minimum à une journée entière (parfois avec partage du repas). Les équipes d'animation indiquent avoir été particulièrement attentives à assurer suffisamment de temps de pause, **pour préserver la participation active des personnes ayant des difficultés de santé ou qui n'avaient pas l'habitude de rester concentrées pendant un certain laps de temps**. Aucune ne précise avoir consulté les personnes avant de fixer les horaires, mais certain-e-s participant-e-s soulignent que les horaires ont été adaptés au début du processus en fonction des besoins de leur groupe. Une personne regrette que le groupe n'ait pas pu davantage définir la fréquence des rencontres.

*P3 « Les horaires ont été adaptés en fonction des souhaits de chacun. C'était un peu les premières choses qui ont été posées au départ : qui vient, par quel moyen de transport, quelles sont vos disponibilités d'horaires. », « Trop tôt ce n'était pas bien, parce qu'il y a certaines personnes qui ont des problèmes physiques. Il y en a certains, il leur faut 2h à partir du moment où ils se réveillent avant de pouvoir sortir. Et ça c'était super, parce qu'on a vraiment pu choisir des horaires qui convenaient au groupe. On a trouvé vraiment ce qui était le plus respectueux pour tous et qui fonctionnait par rapport à tout le monde. On avait beaucoup de liberté pour ça, et c'était très, très bien. », « J'ai trouvé que le rythme, ça aurait dû être nous qui le choissions. Par exemple, on aurait perdu moins de monde sur la fin si (...) on avait pu choisir notre rythme nous-mêmes, le nombre de séances nous-mêmes ».*

A la fin du processus, les équipes d'animation reviennent sur l'importance de la temporalité du projet. **Toutes relèvent à leur manière l'importance d'avoir un temps suffisant dans ce type de processus**

---

<sup>29</sup> Pour le groupe Valais : 3 séances avec le premier groupe, puis 8 séances avec le 2<sup>ème</sup> groupe

<sup>30</sup> A noter que les temporalités ont été différentes en fonction des groupes. En lien avec une difficulté à trouver des locaux, le groupe Genève a débuté le processus au mois de février 2019 et l'a terminé au cours de l'été 2019.

**participatif**, que ce soit pour permettre au groupe de créer les liens de confiance indispensables à la cohésion du groupe (en permettant notamment des moments d'échanges informels) ou pour garantir la compréhension et l'entrée de chaque participant-e dans une posture de co-construction. Deux d'entre elles précisent qu'une certaine durée est nécessaire pour pouvoir accompagner les participant-e-s qui doivent passer d'un premier stade lié à la plainte vers une dynamique plus constructive.

La plupart des équipes (3) ont eu l'impression d'avoir le temps nécessaire à disposition. L'une d'elles souligne d'ailleurs que le temps était un « *grand luxe* » dans ce processus, et met cela en perspective avec le manque de temps dans les services sociaux, les professionnel-le-s étant par conséquent limité-e-s à rencontrer les bénéficiaires uniquement au travers de moments formels.

Une équipe dit avoir rencontré **des difficultés (notamment un absentéisme important) en raison d'un rythme de rencontres trop espacé au début du processus** (une séance par mois). Selon elle, le fait d'avoir intensifié par la suite les rencontres (une séance toutes les 2 semaines) a été favorable en termes de présence et de dynamique de groupe.

Du côté des participant-e-s, **la très grande majorité (8/9) estime que la durée du projet et l'intensité des rencontres ont été favorables au processus**, notamment parce que le cadre temporel a donné suffisamment de place « *pour bien réfléchir* », pour s'exprimer et pour finaliser l'écriture du rapport dans de bonnes conditions. Une personne dit avoir particulièrement apprécié que le processus devienne plus intense vers la fin. Malgré cet avis globalement positif, un bon nombre de participant-e-s (5/9) expriment le fait que du temps supplémentaire aurait permis d'améliorer le processus et les résultats : pouvoir aller davantage au fond des choses ou élaborer des propositions plus complètes dans les rapports. Certain-e-s (3/9) auraient d'ailleurs souhaité que le processus continue en mettant en évidence le plaisir que ces rencontres leur procuraient.

*P3 « On a tous émis le regret à la dernière séance : " quoi, déjà ?". C'était pas tout à fait terminé, mais ça avait fini par être un rendez-vous qu'on attendait. Après, le but n'est pas de faire des réunions pour faire des réunions... personne n'aurait été contre qu'on refasse encore un, deux, trois ou quatre réunions. », « C'était juste un plaisir de retrouver ces gens et de travailler sur ce projet. Ça aurait pu durer une année aussi, un peu plus long. ».*

**Deux personnes évoquent certaines difficultés liées aux horaires**, l'une en termes de conciliation avec le rôle de maman et l'autre, en termes de problèmes de santé compliquant son démarrage matinal.

## 2.5. Postures et méthodes des équipes d'animation

En préambule de ce chapitre, il est intéressant de constater que dans les entretiens réalisés avec les volontaires avant le démarrage du projet, **la qualité de l'animation est perçue par une majorité (14/15) comme essentielle à la réussite du projet**, que ce soit en termes d'attitudes (posture) des responsables de l'animation ou de méthodes mobilisées. Selon ces personnes, le cadre qui va être posé devra permettre des discussions ouvertes qui intègrent tous/toutes les participant-e-s : chacun-e devrait pouvoir dire ce qu'il/elle pense, dans le respect des différences, avec des règles allant dans le sens du non jugement et d'une certaine neutralité. Il est également attendu de l'équipe d'animation qu'elle puisse assurer la synthèse des discussions, ou encore amener des informations et répondre aux questions du groupe.

*P1 « Que ceux qui mettent en place le projet se soucient que le processus se déroule bien, que les conditions de réalisation des groupes soient bonnes ».*

**Des craintes au sujet de la méthode d'animation** sont mentionnées par une partie des volontaires (6/15), notamment au niveau de la régulation de la prise de parole (répartition non équitable, difficulté à lancer les discussions, rythme trop lent).

*P1 « La crainte de se retrouver à 15 autour d'une table et de ne pas savoir par quoi commencer », « Si le groupe est formé en cercle où chacun prend la parole l'un après l'autre », « (...) tourner en rond en disant des choses qui se répètent », « Si on est 15 à chacun devoir se présenter, c'est moins confortable. »*

De manière plus minoritaire, certaines personnes (3/15) redoutent que la posture des équipes d'animation soit « *trop scolaire* » ou « *trop brusque* » ou que des malentendus émergent entre elles et les participant-e-s (notamment en lien avec un manque de connaissances des équipes d'animation de la réalité concrète des bénéficiaires de l'aide sociale).

Selon le cadre défini par le Copil, les équipes d'animation ont une marge de manœuvre importante quant à l'approche et aux méthodes mobilisées : leur mandat précise uniquement que l'animation doit être menée « *dans un esprit et avec des méthodes participatives* ». Dans leurs rapports, **les équipes d'animation légitiment le caractère participatif du processus réalisé** principalement sur la base d'arguments liés à leur posture et à leurs méthodes de travail. Ce sont donc ces deux aspects qui vont être développés ci-dessous.

### 2.5.1. Posture adoptée par les équipes d'animation

#### **Ne pas prendre trop de place, viser une relation d'égal à égal**

En termes de posture, les équipes d'animation ont toutes relevé, à leur manière, avoir été particulièrement attentives à **accorder une place prioritaire aux participant-e-s**, en mentionnant parfois explicitement l'importance de sortir du caractère asymétrique des rapports de pouvoir qui lient les bénéficiaires aux services sociaux. Certaines précisent avoir cherché à se situer dans une **posture d'égal à égal**, de « *pair participant* », ou encore avoir tenté d'atteindre une forme de « **gouvernance partagée** ». D'autres expliquent avoir pris le moins de place possible en occupant une **position en retrait** (par exemple en évitant de décider à la place du groupe) et en assurant une certaine neutralité (par exemple en évitant de juger le vécu des participant-e-s ou d'induire les échanges sur la base d'opinions personnelles).

*RA « Le rôle de l'animateur se limite ainsi à remettre sur les rails et pas à décider de la destination. », « A cet égard, je n'ai jamais prétendu venir dire comment il faut faire, mais seulement proposer un espace où on puisse le découvrir et l'élaborer tous ensemble. », « (...) être au service du groupe, (...) mais sans chercher à imposer un agenda. », « L'accent principal du travail a été de permettre l'expression des participants en évitant soigneusement que l'animateur induise des éléments d'appréciation personnelle. Il a organisé et géré les rencontres mais n'a apporté aucun élément concret. »*

A la fin du processus, **la grande majorité des participant-e-s (8/9) s'exprime positivement sur la posture des équipes d'animation**, et la plupart (6/9) expliquent leur avis favorable par la place qui leur a été laissée dans le processus aux niveaux de l'écoute, du non jugement et de la valorisation.

*P3 « Il nous a donné de la place, et il ne s'est pas posé en animateur mais en participant aussi quelque part. En fait, il nous a laissé toute la place (...) autant par la parole que par les émotions », « Parce qu'eux se considéraient vraiment comme hors de la discussion. L'important c'était ce que nous on disait. Eux étaient juste là pour faciliter le dialogue », « Il n'y avait aucun jugement », « Il y a des choses*

*desquelles on n'a pas envie de parler ou desquelles on est gêné et on a pu le dire. Il y avait une grande liberté de parole à ce niveau-là », « Et puis ça nous a libérés, vraiment. Parce qu'honnêtement, on aurait pu tomber sur des gens avec qui on n'aurait pas senti le feeling, la confiance, et on se serait tous refermés. »*

Allant dans le même sens, l'un-e des représentant-e-s des autorités impliqué-e dans le projet souligne avoir particulièrement apprécié la posture de l'équipe d'animation lors de sa rencontre avec l'un des groupes, en mettant notamment en évidence une capacité à favoriser et soutenir la participation.

*PA « C'était pas quelqu'un qui faisait à la place, plutôt un déclencheur d'animation qu'un animateur. J'ai trouvé le positionnement très réussi, habile et bien fait. »*

### **Naviguer entre un cadre clair et une certaine souplesse**

Un autre point commun relevé par les équipes d'animation est le fait **d'avoir articulé le maintien d'un cadre clair** (« tenir le cap » en rappelant à plusieurs reprises les règles, les thèmes choisis, les finalités), **et la préservation d'une certaine souplesse**. L'une des équipes précise par exemple avoir été attentive à adapter le cadre de travail au fonctionnement des membres du groupe (faire suffisamment de pauses, tolérer que les personnes se lèvent, répondent au téléphone), dans le but de favoriser une certaine convivialité dans le processus.

*RA « Le maître mot en termes de méthodologie aura donc été l'adaptation. Adaptation au calendrier, à l'ambiance du moment, à l'état de santé, aux sujets d'actualité ou encore aux envies du groupe, ceci tout en gardant le cap. (...) il a donc été de ma responsabilité de remettre le but des débats et de la rencontre au centre de l'attention et ceci à de (très) nombreuses reprises », « Ne pas vouloir suivre un programme coûte que coûte », « Rester attentifs à ce que vit le groupe. »*

De leur côté, une majorité des participant-e-s (7/9) confirment avoir **apprécié le fait qu'un cadre clair avec des règles de fonctionnement** soit posé. Ce dernier aurait notamment permis selon eux/elles de favoriser la participation de chacun-e, une bonne dynamique de groupe (règles de base) et l'atteinte des objectifs fixés.

*P3 « Il y avait un cadre qui s'est mis, et on a vraiment respecté. Comme les limites de vitesse (...) (chercheuse : vous ne l'avez jamais senti comme quelque chose qui vous empêchait de dire des choses ?) Non, c'était un cadre favorable. », « Le déroulement des séances, heureusement qu'on a eu notre coach qui nous a guidés, parce que nous, on serait parti dans tous les sens, c'est clair. C'était super bien organisé, et le fil conducteur qu'on avait est apparu très logiquement à tout le monde assez rapidement », « Il y a l'animateur, qui était posé, qui a mis les règles assez rapidement, et puis il y avait une ligne qu'il souhaitait avoir, et puis je pense qu'il l'a bien expliqué : le respect, la tolérance, de laisser la parole à chacun... il y avait vraiment une ligne », « Quand je dis "cadrer", c'est quand par exemple il nous a dit : "Dans ce groupe on ne va jamais parler de "elle", ou "lui". On parle toujours de nous." C'était la règle de parler de soi et pas des autres, de ne pas juger l'autre, s'il a fait mieux ou pas, d'écouter jusqu'à la fin. »*

Si deux personnes sont d'avis que le processus aurait pu être davantage cadré, plusieurs (5/9) précisent à l'opposé à quel point il était **important et appréciable qu'une certaine souplesse soit préservée** (notamment par une certaine informalité), cela assurant aux participant-e-s la liberté nécessaire à ce processus.

*P3 « (...) mais là il y avait véritablement une grande liberté de ton, et puis même si on était toujours plus ou moins cadré ou ramené dans un certain cadre. (...) On rencontre des connaissances, des amis, on se pose autour d'une table, il y a toujours*

*des chocolats et un petit jus à boire et on discute, donc finalement il y avait une sorte d'informalité dans la formalité. Tout était très structuré mais en même temps on se sentait tous très libres. », « On pouvait se lever, boire quelque chose, manger un petit truc si vraiment. On était très écouté et très libre à la fois. »*

**Une seule personne émet un avis très critique** quant à la posture de l'équipe d'animation. Pour elle, le principal défaut tient au fait que cette dernière **n'a pas réussi à maintenir un cadre de travail favorable**, ceci à plusieurs niveaux : difficulté à centrer les échanges sur le sujet de l'aide sociale, à faire en sorte que les personnes s'expriment, à poser les bonnes questions, à maintenir le calme, à équilibrer les temps de parole et à éviter des longueurs ou des problèmes techniques.

*P3 « L'animateur essayait d'aller chercher les gens qui ne parlaient pas, mais il n'y arrivait pas. (...) Et puis de temps en temps même, il n'arrivait plus à suivre, il ne savait même plus ce qu'il devait dire, demander comme questions. Parce qu'il y avait de bruit dans la salle qu'il ne s'en sortait plus. Il était perdu. (...) Mais le problème, (...) il inscrivait sur l'ordinateur que... presque 50% du temps il était en panne et il n'arrivait pas à inscrire... (...) Je pense qu'un animateur doit aussi dire à un moment « Stop, on ne discute pas de baleines ou de dauphins, maintenant on est en train de discuter des problématiques du service social ».*

### 2.5.2. Méthodes d'animation mobilisées

#### **Permettre le passage de récits individuels à un positionnement collectif**

Au niveau des méthodes, plusieurs points communs ressortent de l'analyse des rapports des équipes d'animation. Tout d'abord, la volonté est de **passer d'une perspective ou expérience individuelle à une collectivisation des points de vue, et ceci selon un processus en différentes étapes**. Des phases plus ou moins semblables peuvent être identifiées, bien que les équipes ne les formulent pas toujours de la même manière : identification et sélection de thématiques à traiter, récits ou partages de faits, analyse des expériences individuelles pour chercher des points communs (description du problème, identification des dysfonctionnements et des besoins) et élaboration collective de propositions concrètes (ou suggestions d'amélioration).

Trois équipes affirment s'être inspirées de **méthodes de référence**. Une première a suivi les étapes définies par la « Méthode d'analyse en groupe » de Van Campenhoudt, Chaumont et Franssen (2005), en les appliquant de manière moins rigoureuse. Cependant ce choix est légitimé par le fait qu'il s'agit d'une approche compréhensive, qui donne une large place à l'analyse des convergences et divergences dans les vécus des acteurs/trices et qui permet d'aboutir à des perspectives pratiques. Deux autres équipes évoquent « la méthode du Cercle », inspirée pour l'une de l'Université du Nous<sup>31</sup> et pour l'autre du « cercle de parole » (sans référence spécifique). Cette méthode dite du Cercle invite les participant-e-s à prendre la parole à tour de rôle selon des principes et un cadre bien définis. Pour ses partisan-ne-s, elle aurait plusieurs avantages : favoriser une « vraie rencontre » dans un cadre sécurisant (confiance mutuelle), libérer la parole et l'écoute de l'impératif de réagir (et donc de prévenir les objections), et enfin permettre l'intelligence collective, la créativité et une certaine authenticité. La méthode de la communication non violente est également mentionnée par les 2 équipes qui ont mobilisé la méthode du Cercle. Sans référence à une méthodologie spécifique, la

---

<sup>31</sup> Voir à ce sujet le site : <https://universite-du-nous.org>

dernière équipe d'animation affirme quant à elle avoir cherché principalement à créer des conditions cadres utiles pour favoriser l'expression, les échanges et la participation dans une dimension collective.

Pour concrétiser ces méthodes, de **nombreux outils d'animation** sont mentionnés dans les rapports de 3 équipes (travail en sous-groupes, jeu de l'aveugle, jeu de la marguerite, cercle d'intentions, sondage énergétique, gestion des tensions, objet de parole, météo intérieure, multi-vote, décision par consentement, etc.). Ceux-ci sont décrits comme spécifiquement destinés à favoriser l'émergence d'une réflexion ou décision collective ainsi que la dynamique de groupe (notamment en termes de confiance mutuelle).

### ***Permettre aux participant-e-s d'évoluer vers une posture de sujet acteur/trice***

Plusieurs équipes insistent sur le fait que leur méthode **invitait les participant-e-s à évoluer vers une posture de sujet** (les qualificatifs de « responsable », « compétent-e » ou « souverain-e » sont utilisés), que ce soit au niveau individuel ou collectif. Cet objectif semble être lié à **un constat partagé, selon lequel les participant-e-s étaient dans un premier temps fortement ancré-e-s dans une logique de la plainte, de l'impuissance** (n'ont pas les ressources ou les possibilités) ou dans une **position de victime** (subissent). Certaines équipes d'animation expliquent cet état de fait par l'inscription des personnes concernées dans un puissant rapport de domination.

*RA « Le groupe reste bloqué (sous-entendu dans la plainte) sur les fonctionnements et dysfonctionnements du service social (un en particulier), avec de forts aspects revendicatifs », « (Les participant-e-s étaient) toujours en train de se dire que ce qu'ils veulent faire n'est pas possible, de voir tous les obstacles qui existent à ce qu'ils veulent faire pour s'en sortir, cela les mets dans l'impuissance », « J'ai été choqué de voir à quel point ces personnes étaient ensablées dans le rapport d'assisté social, empêtrées dans les images qu'elles avaient d'elles-mêmes, très centrées sur les barèmes, les calculs, les revendications monétaires (...) Le rapport de soumission à l'autorité exigé des bénéficiaires dans leurs relations à l'administration a tendance à s'étendre à l'ensemble de leurs relations. Concrètement cela veut dire que, pour certains, le simple fait d'imaginer avoir un impact sur le monde est impossible. Il était donc fondamental pour moi de leur proposer une autre façon de s'imaginer être dans le monde. », « Pas mal de personnes restaient dans la « victimite », difficile d'aller dans se prendre en main et agir. », « Pour avoir la motivation d'évoluer vers plus de souveraineté et de prise de responsabilité, individuelle et collective, il est nécessaire de croire aux bienfaits que cela va nous apporter. (...) l'adhésion modérée à un potentiel changement de posture a donc été un frein évident. »*

Le cadre de travail et les méthodes développés ont donc tenté d'**amener les participant-e-s à sortir d'une posture de la plainte ou de la revendication**, amenant souvent à « tourner en rond », pour aller vers une démarche définie comme plus constructive leur permettant d'émettre des propositions.

*RA « Partir de la plainte (« vomito » pour vider le sac) pour arriver au besoin profond puis à une proposition je suis maître de ce que je peux faire" », « Si je percevais bien qu'il serait inévitable de laisser tout l'espace nécessaire pour que puissent s'exprimer et se déposer les doléances des unes et des autres par rapport à l'institution, je tenais aussi à garder ce cap qui conduirait à réfléchir aux besoins des personnes plutôt qu'aux défauts du système. »*

Dans ce but, les équipes expliquent avoir tenté de **créer un espace rassurant qui permette au groupe de prendre conscience de ses compétences, ressources et savoirs**, condition perçue comme

nécessaire à l'engagement dans une logique d'acteur/trice (recherche de solutions, prise de responsabilité, de souveraineté et de pouvoir d'agir).

*RA « Assurer à ces personnes un espace (...) où elles puissent accéder à ce pouvoir d'être acteurs de leur vie, d'en prendre la responsabilité, d'en déterminer le sens (...) de renouer avec leur propre force et leur sagesse, pour restaurer leur autorité intérieure et leur confiance en soi. La dimension participative est ici dès lors évidente (...) : rien n'est possible si les personnes ne se mettent pas en mouvement elles-mêmes. », « Créer ensemble une vraie rencontre (...) sans rapport de subordination, un espace où puissent émerger la confiance et un sentiment de sécurité, où l'on puisse se sentir en possession du pouvoir sur sa propre vie, (...) et permette d'être acteur de sa vie. »*

Par exemple, une équipe d'animation explique avoir fait **la proposition à son groupe de constituer une association** dans le but de sortir les personnes de la plainte, en cherchant à démontrer à l'ensemble des participant-e-s leurs valeurs, leurs ressources et leurs possibilités de s'exprimer et d'agir à un niveau collectif<sup>32</sup>.

*RA « La pauvreté n'est de loin pas que pécuniaire, elle est également relationnelle et existentielle. Pour lutter contre elle, il est donc fondamental d'offrir un niveau de vie digne, mais également des lieux de vie et d'expression, notamment détachés du travail salarié, permettant une réelle rencontre et une réelle participation au monde. »*

Les consignes adressées aux participant-e-s par les différentes équipes démontrent également cette même intention. Deux d'entre elles précisent avoir invité les participant-e-s à explorer ce qu'ils/elles pouvaient amener eux/elles-mêmes pour que cela se passe bien ou mieux dans leurs rapports aux services sociaux. D'autres expliquent par ailleurs avoir demandé aux personnes de **s'exprimer uniquement à partir de leurs expériences singulières afin d'éviter de tomber dans les généralisations abstraites**. Cette obligation aurait favorisé la posture de sujet acteur souhaitée selon un-e animateur/trice.

*RA « Si on reste au niveau des représentations, et donc de la plainte, il est difficile de passer au plan des besoins, des projets et des ressources. Ce plan-là s'ouvre à partir de l'attention à l'expérience la plus concrètement possible (...) »*

A ce propos, 3 équipes mentionnent également **l'effet positif**, sur le processus mené, **des rencontres qui ont eu lieu dans le cadre du travail des groupes avec différent-e-s interlocuteurs/trices** (Conseillers/ères d'Etat, professionnel-le-s de l'aide sociale, responsables administratif/ves, responsable du projet). Ces échanges n'avaient pas été prévus et planifiés par les équipes d'animation<sup>33</sup>. Selon elles, ces moments où les participant-e-s ont pu confronter leurs points de vue sur l'aide sociale avec d'autres acteurs/trices leur ont permis **de s'ouvrir vers d'autres directions et d'évoluer vers une posture davantage propositionnelle**, notamment parce qu'ils/elles se seraient senti-e-s entendu-e-s, valorisé-e-s et pris-e-s au sérieux (voir le chapitre 3.1.8).

*RA « Le travail en groupe a été dynamisé suite à la visite de 2 AS de (...) qui ont présenté les changements qui se font dans leur institution. (...) Ces interventions ont*

<sup>32</sup> La création de cette association fait partie des effets du projet et est traitée à ce titre dans le chapitre 3.1.7.

<sup>33</sup> Les rencontres avec les Conseillers/ères d'Etat ont été sollicitées directement par les groupes, tout comme celles avec les professionnel-le-s de l'aide sociale. La présence d'un-e responsable administratif/ve (membre du Copil) dans l'un des groupes est liée au fort désistement d'une partie du groupe.

*permis (aux participant-e-s) de devenir plus constructifs et de plus axer la discussion sur les responsabilités de chacun »*

### **Permettre de décharger les ressentis négatifs**

En légitimant la méthode adoptée, au moins 3 équipes d'animation insistent sur **l'importance d'avoir laissé des moments où les participant-e-s ont pu exprimer leurs frustration, tristesse et colère**, expression qui serait selon l'un-e des animateurs/trices trop souvent interdite dans les relations avec les professionnel-le-s de l'aide sociale. Les effets positifs de cette étape en termes d'apaisement, pour pouvoir passer ensuite à autre chose (notamment d'adopter la posture d'acteur/trice dont il est question au-dessus) sont mis en exergue.

*RA « Accepter la digression et accueillir les moments durs. (...) il y a forcément eu de nombreux moments très chargés émotionnellement. Les parcours de vie très durs ont pu être en partie partagés, de même que des ressentis profonds sur leurs conditions actuelles ou passées. (...) il était important de laisser une place importante à cette dimension plus sensible. », « Cette phase de "dénonciation" des dysfonctionnements constatés et subis (...) était à l'évidence nécessaire. La satisfaction de pouvoir enfin s'exprimer, et être entendus, dans un espace ouvert pour ça, était très perceptible. (...) Et même si je redoutais une certaine stérilité de cette partie du processus, ce passage restait incontournable. », « Je pense que cela a une utilité, une fonction importante car il faut pouvoir dire ce qui ne va pas à un endroit où on est entendu. »*

Une personne concernée rejoint le point de vue des équipes d'animation sur la **nécessité pour une partie des participant-e-s de décharger leurs émotions** (tristesse, colère, désespoir).

*P3 « On sentait dans les groupes qu'il y avait de la colère. Ce n'était pas juste un mal-être. Il y avait des gens qui racontaient des histoires personnelles et qui en étaient aux larmes. Et on sentait qu'à un moment donné il y en a un qui va faire péter un truc. On sentait une colère monstrueuse et du désespoir ».*

Il est intéressant de noter que l'une des équipes explique le désistement d'une partie des participant-e-s au démarrage du processus par le fait de ne pas avoir été suffisamment attentive à **permettre au groupe de décharger ce vécu difficile**. Cela démontre l'importance de laisser une place pour son expression, car il s'agit d'un besoin ou d'une attente des participant-e-s.

Si l'expression des émotions semble ainsi nécessaire et souhaitée, il faut noter qu'une certaine résistance à réaliser un travail approfondi à ce niveau a été relevée par l'une des équipes d'animation et confirmée par une personne concernée. Certain-e-s participant-e-s ont refusé d'entrer dans des récits d'expérience perçus comme trop centrés sur l'émotionnel par opposition à une réflexion plus rationnelle (identification de ce qui ne va pas et recherche de solutions).

*P3 « Certains hommes disent qu'ils ne veulent pas aller dans l'émotionnel, qu'il faut rester dans le rationnel si on veut être entendu, ne veulent pas que ça tourne à la thérapie. », « Ces aspects plus émotionnels ont quand même été abordés parfois, même par ceux qui se disaient les plus réfractaires à l'émotionnel/personnel, comme si cette dimension existentielle, régulièrement repoussée, ne pouvait pas être vraiment écartée », « D'un point de vue personnel, même si c'était essentiel, j'aurais voulu qu'on passe un peu plus vite sur le côté émotionnel. »*

### ***Inviter les participant-e-s à rêver, même à l'impossible***

Dernier point commun au niveau des méthodes, toutes les équipes ont fait le choix de passer par une étape **invitant les participant-e-s au rêve ou à une forme d'idéalisation** : imaginer un service social idéal, définir ce qu'est une vie épanouissante, s'exercer au « rêve du dragon politicien » (c'est-à-dire imaginer ce que les participant-e-s feraient s'ils/elles avaient les pleins pouvoirs de décision) ou encore tout simplement « rêver pendant 30 minutes autour d'une thématique ». Deux équipes au moins relèvent de manière explicite avoir constaté à quel point ce type d'exercice était difficile pour les participant-e-s et avoir voulu tenter d'y remédier. Le choix de proposer la création d'une association vient également de cette logique du rêve que l'un-e des animateurs/trices dit avoir essayé d'insuffler (le nom complet de l'association vient de là : « Construire demain : rendre l'impossible possible »).

### ***Avis sur les méthodes mobilisées***

A la fin du processus, de manière générale, **une majorité des participant-e-s (7/9) estiment que les méthodes mobilisées ont été très favorables à la participation**, notamment parce qu'elles ont permis d'instaurer un cadre favorable aux échanges (place pour chacun-e, temps de parole équilibré) et d'instaurer une bonne dynamique de groupe (voir le chapitre 2.6).

**Pratiquement tous/toutes les AS interrogé-e-s (7/8) font également part de retours positifs, voire très positifs**, de la part des participant-e-s suivi-e-s au sujet de la méthode de travail. Ces derniers/ères leur ont exprimé leur plaisir de pouvoir pleinement participer et s'exprimer. Un-e professionnel-le s'est dit surpris-e d'avoir constaté qu'une personne, qu'elle estimait *a priori* très réfractaire par rapport à tout ce qui touche à l'aide sociale, revenait avec des retours aussi positifs des séances de groupe.

Du côté des participant-e-s, **seule une personne exprime un avis général négatif** sur la méthode en mettant surtout en évidence **l'inadaptation de certains outils mobilisés** pour atteindre les objectifs fixés par l'Artias. Elle parle notamment des activités proposées lors de la première séance :

*P3 « Le premier jour, il faisait un froid de canard, ils nous ont fait faire de la gymnastique dehors, complètement aberrant... se toucher les coudes, se toucher le nez, c'était vraiment idiot. Moi je n'ai pas respecté ça. Les autres ont essayé de respecter... ils ont dit aussi que c'était nul ! Et puis on avait les doigts gelés. Et puis j'ai demandé si on faisait de la gymnastique ou on venait là pour discuter ? Ils ont dit que c'était pour faire connaissance. J'ai dit que c'était idiot, et les autres n'ont pas osé le dire, mais ils pensaient la même chose. »*

Un-e AS (qui assure le suivi d'un-e autre bénéficiaire) évoque avoir eu ce même retour : une première séance qui n'a pas du tout convenu à la personne concernée, considérée comme une perte de temps avec des exercices de présentation et de mouvements alors qu'elle s'attendait à pouvoir donner son avis sur l'aide sociale. **Cette difficulté est confirmée par l'équipe d'animation concernée** qui exprime avoir pris conscience du fait que certains exercices proposés n'avaient pas été adaptés aux besoins des participant-e-s, notamment lors de la première rencontre à laquelle les participant-e-s arrivaient avec une envie de parler de ce qu'ils/elles vivent à l'aide sociale.

Bien que jugeant la méthode plutôt adéquate, 2 autres participant-e-s évoquent **des limites plus spécifiquement en lien avec leurs propres besoins** (par exemple difficulté à travailler en groupe, besoin de voir avancer les réflexions), **intérêts** (souhait de travailler davantage sur les aspects introspectifs) ou les difficultés **d'autres participant-e-s** (méthode incomprise par certain-e-s).

*P3 « (...) Et moi j'allais aussi dans un esprit plus positif, où je voulais faire avancer les choses, et j'ai l'impression qu'on n'avancait pas. Après ça c'était le rôle de l'animateur, mais qui est allé à un rythme qui lui était propre, qu'il estimait propre*

*à chacun. Pour certaines choses, cela ne m'a pas convenu, mais j'ai fait avec », « Parce que certains au début, (...) ils pensaient que le but était de venir là, de raconter un peu les soucis qu'ils ont, et puis finalement presque de trouver des solutions au cas par cas. Mais ce n'est pas ce qu'il fallait et puis ça avait un peu une tendance égoïste. (...) Notre méthode ne leur convenait pas, du coup ils ne sont pas revenus. »*

## 2.6. Dynamique des groupes

### **Une préoccupation des futur-e-s participant-e-s**

En préambule de ce chapitre, il est intéressant de constater que **les principales craintes évoquées par les participant-e-s avant le démarrage du projet** sont liées à ce qui va se passer en termes de dynamique de groupe.

En effet, près de la moitié des personnes (8/15) redoutent que le fonctionnement du groupe soit entravé par **certains traits de caractère** des participant-e-s, notamment le fait que des personnalités négatives prennent trop de place dans le groupe ou à l'inverse que certaines personnes soient trop timides ou renfermées (notamment en raison de la honte ou du caractère émotionnel de ce qu'elles auraient à dire). Plusieurs personnes (7/15) évoquent également leur inquiétude quant au fait que **les séances soient trop lourdes émotionnellement** (difficulté à recevoir les ressentis des autres participant-e-s en termes de colère ou de tristesse) ou que ces aspects prennent trop de place dans les discussions.

*P1 « On est dans un débat de société : certains seront peut-être en colère, d'autres vont arriver la boule au ventre, ou d'autres vont pleurer parce que c'est dur. Ce n'est peut-être pas facile à gérer les choses sur le moment », « Qu'il y en ait qui veulent révolutionner complètement le système en disant que la société va mal (...) Ce sont des choses très légitimes, mais qui peuvent être très lourdes et pas toujours faciles à partager. »*

Une partie des personnes interrogées (6/15) expriment également **avoir le souci de ne pas réussir à prendre la parole dans le groupe**, à exprimer des aspects intimes, parfois en lien avec la honte qui peut être ressentie.

*P1 « Il y a des choses qu'on ne dit pas en groupe », « (...) honte de dire qu'on est à l'aide sociale. »*

Si une dynamique de groupe difficile est vue comme un facteur pouvant entraver le projet, elle est au contraire considérée comme **une ressource importante** par une grande partie des personnes (11/15) lorsqu'elle se passe bien. Celles-ci insistent sur **l'importance des attitudes individuelles et collectives facilitatrices d'une bonne dynamique** : implication active, engagement, posture constructive, authenticité, encouragement mutuel, leadership, confiance, respect, etc.

*P1 « Que le groupe ne soit pas que dans le négatif. Déconstruire et voir le détail des choses sans se cracher dessus. Rester dans l'objectif du projet. On est là parce qu'on souhaite que les gens d'Artias puissent avoir nos avis, qui soient constructifs », « Que ce soit une réunion, et pas une manifestation », « Que les gens soient honnêtes et jouent le jeu, être soi-même », « Il faut qu'il y ait des leaders dans les groupes pour faire comprendre les choses le plus calmement et le plus diplomatiquement possible », « Que les gens parlent, et ne crient pas, n'imposent pas de choses. », « Dans le groupe il doit y avoir du respect de la parole des autres, de ne pas juger, garder la neutralité de chaque vécu. Respect de la différence entre les gens. S'il y a du respect, le groupe peut être sincère dans ce qu'il dit, il peut*

*ouvertement travailler sur le projet et avancer ensemble. (...) Exprimer les choses avec diplomatie. »*

Le fait que le groupe **partage des réalités similaires est perçu comme un autre élément potentiellement facilitateur de la dynamique de groupe** par une bonne partie des personnes interrogées (10/15) : se retrouver avec des personnes qui partagent la même situation est rassurant et devrait permettre de se soutenir et de s'encourager.

*P1 « Si on était avec des personnes qui ne sont pas à l'aide sociale, ou qui en sont sorties, ça ne marcherait pas, parce que les gens n'ont pas le même ressenti. Il y aurait trop de différences. En raison des fausses croyances sur l'aide sociale, ça créerait des désaccords et ça ne serait pas juste. »*

### **Le rôle essentiel de la dynamique des groupes**

Dans les rapports de 3 équipes d'animation, la **dynamique des groupes** est mentionnée comme **une des clés principales du succès du projet**. Les aspects « humains » partagés (plaisir et joie dans la rencontre) ainsi que la mise en commun des énergies et des forces en présence sont relevés comme ayant joué un rôle essentiel dans le processus.

*RA « L'énergie qui s'est dégagée du groupe et qui s'est ensuite propagée plus loin était et reste impressionnante (...) Il est rare de pouvoir s'investir dans une démarche aussi dynamique, productive et joyeuse dans le milieu de l'aide sociale et (...) c'était sans doute une des clés du succès. », « La dynamique instaurée s'est avérée bénéfique. Le fait de pouvoir mettre en commun les énergies et les intelligences a créé un groupe riche en réflexions et en propositions. »*

Les évaluations réalisées par les équipes d'animation au sujet des interactions dans leur groupe **diffèrent**. Deux d'entre elles sont **très positives** et soulignent la force du soutien mutuel présent, une grande solidarité et un climat de confiance favorable aux échanges (écoute chaleureuse, absence de jugement, respect, empathie). Elles précisent avoir également reçu des remarques très favorables des participant-e-s allant dans le même sens, et ne relèvent aucune difficulté à ce niveau. Un-e animateur/trice évoque par exemple à quel point les personnes se sentaient bien dans le groupe, se réjouissaient de se retrouver ou encore appréhendaient le moment de devoir se quitter.

Une autre équipe donne un retour également **plutôt positif, tout en soulignant la présence de moments plus difficiles**. Elle exprime par exemple avoir ressenti un défaut d'authenticité de la part des participant-e-s, à des moments spécifiques.

*RA « Parfois l'impression que les personnes mettaient un masque pour le moment de propositions puis bas le masque pour la pause. »*

La dernière équipe fait quant à elle part **d'une dynamique de groupe plus problématique** de son point de vue, avec des phénomènes de prise de pouvoir au sein du groupe, qui a amené un-e des participant-e-s à abandonner le groupe en pointant explicitement cette raison. L'animateur/trice précise cependant que les autres participant-e-s ont confirmé en cours de processus leur satisfaction au sujet du fonctionnement du groupe et de la valeur des liens créés, et paraissaient donc ne pas être dérangé-e-s par ces phénomènes.

*RA « (...) pour la plupart des participants, le fait d'avoir pu établir de tels liens d'amitié suffit à effacer les aspects peu équilibrés par ailleurs, et assez stériles, de la dynamique du groupe ».*

Du côté des participant-e-s, **une majorité (8<sup>34</sup>/9) relève à quel point la dynamique de groupe était excellente** et ce qu'elle a permis en termes d'échanges d'émotions, de soutien mutuel et de plaisir dans la rencontre.

*P3 « On était un groupe incroyable, il y a eu beaucoup d'échanges entre nous. », « On a rigolé. Les réunions qu'on a eues étaient formidables, vraiment formidables. Très sympathique, il y avait de vrais échanges, de vraies rencontres. », « (...) l'amalgame qu'il y a eu entre nous était fort. Il y a eu des échanges d'émotions très forts. Il y a eu des moments où on s'est soutenus par rapport à des situations de vécu, avant. Ça a créé quelque chose... ce groupe est spécial, vraiment. », « Tandis que là il y avait quelque chose de chaleureux. Comme quand on est dans une petite équipe, comme dans une famille. »*

### **Les facteurs favorables à la dynamique**

Pour expliquer la qualité de la dynamique de groupe, le premier facteur mis en évidence à la fois par les équipes d'animation et une majorité des participant-e-s (7/9) est **l'importance des moments informels partagés** (pauses, café avant/après la rencontre, repas (parfois avec la préparation), trajets en commun, visite du Musée, balades, échanges WhatsApp, etc.). Ceux-ci auraient permis de délier les langues, de favoriser l'interconnaissance et la confiance mutuelle.

*P3 « Parce que quand on est dehors on a un avantage, c'est qu'on fait des petits groupes et on se parle. On l'a fait 2 fois. Et puis ça a très bien marché, et je vous garantis que c'était super parce que quand on est rentré de nouveau au local, les langues se sont pas mal déliées. », « Mais là, les premiers arrivés allaient prendre le café, à la fin on reste à discuter encore un moment, ou à boire quelque chose le temps d'attendre le prochain train... Il y avait des liens sociaux à créer ou à vivre, et ça a fourni aussi quelque chose de précieux dans le travail. (...) Parce que quand on va discuter autour d'un café ou d'une bière, on va continuer à parler de ce qu'on a fait durant la séance ou ce qui nous arrive tous les jours dans une situation comme la nôtre, mais de manière différente. Effectivement, on n'est pas juste un groupe de travail, on va être un peu plus que ça. »*

Pour une majorité des participant-e-s (7/9) et des équipes d'animation (3/4), un deuxième facteur explicatif tient à **ce que les membres des groupes ont apporté au processus** : accepter de se livrer, respecter le cadre, se sentir concerné-e, être motivé-e/enthousiaste, s'impliquer, proposer ses compétences, s'engager pour cuisiner, etc.

*P3 « La participation a été amenée par chacun d'entre nous en fait. Chacun s'est senti concerné », « On a tous bien joué le jeu, respecté », « Ce qui a favorisé le bon déroulement, c'est qu'on a sorti tous nos soucis, on a mis sur table, on a joué avec les cartes ouvertes. », « Et puis on s'est livrés chacun. », « Je pense que c'est ça qui a donné une bonne atmosphère, d'équipe. C'était que chacun donnait sa part. On voulait tous passer un bon moment. »*

*RA « L'implication (du groupe) a été très grande pour l'ensemble du processus », « Groupe enthousiaste, travaille bien et révèle plein de ressources. »*

Une majorité des équipes d'animation (3/4) insistent de leur côté sur le **rapport de confiance jugé essentiel à une certaine authenticité et liberté de parole**. Elles évoquent *a posteriori* différents

---

<sup>34</sup> Parmi ces 8, 2 expriment également certaines difficultés liées à la dynamique de groupe.

aspects qui ont favorisé une confiance mutuelle dans le groupe : les moments de présentation mutuelle, le partage d'expériences individuelles (et la consigne donnée de s'exprimer sur son expérience concrète), la prise de conscience des dimensions communes du vécu, ou encore la volonté d'établir un rapport humain plutôt qu'institutionnel.

Les participant-e-s (7/9) relèvent de manière spécifique l'avantage qu'a présenté, en termes de dynamique de groupe, **le fait de partager la même situation de vie et de pouvoir ainsi « baisser les masques »**, « se livrer et être honnête ».

*P3 « Ce qui a favorisé cette dynamique de groupe, c'est le fait qu'on tirait tous à la même corde, qu'on était tous dans la même galère, et qu'on avait des expériences très différentes, mais en même temps similaires », « Alors dans ce projet on n'avait pas besoin de porter des masques, c'est-à-dire qu'on avait tous à peu près le même budget, les mêmes soucis et inquiétudes. », « On avait les mêmes racines, on avait le même but, on était là dans la même optique je pense beaucoup. Et ça, ça nous reliait. », « (...) on se comprenait, on était dans la même direction. », « Chacun a une histoire personnelle, et tout le monde souffre, ça c'est le point commun », « Là-bas dans ce petit groupe, on pouvait être nous-mêmes, on n'attendait pas grand-chose, on pouvait être vrai sans... chaque fois, une fois par mois on a pu passer un moment excellent ensemble, rigoler et puis sans se poser des questions sur ce que l'autre pourrait penser de nous. »*

Deux équipes d'animation soulignent également à quel point **le partage d'une certaine intimité** et de moments très émotionnels ont permis de souder le groupe.

*RA « Au vu de la composition du groupe et des sujets abordés, il y a forcément eu de nombreux moments très chargés émotionnellement. Les parcours de vie très durs ont pu être en partie partagés, de même que des ressentis profonds sur leurs conditions actuelles ou passées. »*

Si les participant-e-s évoquent l'importance de leur vécu commun pour le fonctionnement du groupe, 4 d'entre eux/elles insistent également sur ce que **la richesse de leurs différences** (de situation, de culture ou de compétences) a apporté et soulignent la présence **d'une ouverture et d'un respect mutuel** par rapport à la singularité de chacun-e (non jugement, valorisation de chacun-e).

*P3 « On était relativement ouvert, il y avait un respect énorme. Ça veut dire que personne ne s'est jamais permis de juger ou de dire : " Tu n'aurais pas dû dire ça", non on acceptait tout vraiment. », « Une fois j'étais triste pour quelque chose, j'ai pu parler. Et je faisais le Ramadan, tout le monde me respectait de ne pas manger, de ne pas boire », « On a très vite senti qu'on avait notre importance dans le groupe, chacun, même si on n'osait pas faire ci, mais si on était nul sur ça, peu importe, avec nos peurs et nos croyances. »*

### **Les difficultés identifiées au niveau de la dynamique**

Deux équipes d'animation<sup>35</sup> expriment avoir eu de la difficulté à **gérer les effets sur le groupe de certaines personnalités** exerçant une forme de pouvoir, voire une influence perçue comme négative (« clivante », « perturbatrice », etc.). Ces personnes monopolisaient la parole, ou ont pris des initiatives sans tenir compte du travail réalisé par le groupe.

---

<sup>35</sup> L'une de ces équipes n'exprime cependant pas que cela a péjoré la dynamique du groupe tout en mentionnant ces difficultés.

Plusieurs participant-e-s (4/9) vont dans le même sens en mettant en évidence l'impact sur la dynamique de groupe **de certaines attitudes ou comportements individuels** : que ce soit en termes de non-respect du cadre proposé (parler alors que quelqu'un d'autre s'exprime, couper la parole, ne pas suivre les consignes), de manque d'authenticité, de difficulté à sortir des lamentations ou à faire un travail sur soi.

*P3 « (...) des fois il était vraiment énervé parce qu'il y en avait 2 qui prenaient tout le temps la parole en interrompant les autres, donc c'était devenu un peu problématique (...) Il y a même une personne qui est partie à cause de ça », « J'ai trouvé que quand les autres commencent à parler quand on est en train de répondre à une question, je trouve que ce n'est pas normal. C'est ce que j'ai vécu. », « Et puis d'autres personnes, j'ai bien senti aussi la réticence d'aller plus loin dans le travail sur soi. Il y avait des personnes qui n'avaient pas du tout envie de rentrer là-dedans, parce que je sentais qu'elles auraient craqué, elles n'auraient pas supporté l'histoire. », « Il y avait beaucoup de lamentations. Mais je pense parce qu'il n'y a pas d'espaces ni dans leur vie, ni avec l'AS pour pouvoir se lâcher un peu, donc c'était un peu une soupe ce groupe aussi. Il y avait un peu de ça. On s'en est très vite rendu compte d'ailleurs, on a appelé ça « le mur des lamentations » à un moment donné. »*

Quelques participant-e-s (3/9) relèvent également une difficulté liée à **une intercompréhension difficile entre les participant-e-s** (représentations différentes du service social, des objectifs visés par le projet ou de la méthode de travail, etc.).

*P3 « On n'a pas la même compréhension du service social. (...) en plus de ça ils sont mariés et ils ont un deuxième salaire... Mais une personne comme moi qui touche 400 francs par mois, je ne peux pas le dire (...) Je me suis senti différent des autres dans ce groupe, c'est pour ça que j'étais toujours négatif. C'était pénible des fois (seul, le plus âgé, très peu d'argent en poche) », « La thérapie de groupe, ça fait peur à tout le monde (il a proposé une méthode dans ce sens au groupe), parce qu'il y avait 3 ou 4 personnes qui voulaient mettre tout sur le plan politique, d'autres qui voulaient faire une association... Après, ça a pris une direction où les gens voulaient faire un statut, une association. »*

Un-e AS fait d'ailleurs part de la difficulté exprimée par la personne qu'il/elle suivait à trouver sa place dans le groupe, notamment car elle avait une expérience plus positive de l'aide sociale par rapport au reste du groupe.

Les retours qui ont été faits aux AS (4/8) par certain-e-s participant-e-s mettent également en évidence **ces aspects vécus plus négativement** : par exemple, la lassitude (3/8) de certain-e-s participant-e-s par rapport à des personnes qui resteraient au stade de la plainte et répéteraient constamment les mêmes propos, une impression de lourdeur et de lenteur, le désintérêt pour certaines thématiques abordées par d'autres. Ils/elles évoquent avoir constaté les effets négatifs de ces aspects sur la motivation des participant-e-s (mise en retrait, volonté de quitter le projet).

L'effet négatif en termes de dynamique de groupe de **l'abandon ou du manque de régularité de certaines personnes** est d'ailleurs mentionné par 3 participant-e-s et un-e AS.

*P3 « Et puis après tout d'un coup on s'est retrouvé 3 (les 2 dernières, ou la dernière séance). Ça ne vaut pas la peine. On a commencé à 10 et fini à 3. (...) Des fois il y avait des gens qui s'absentaient... (pendant les moments de groupe). Il y en a un qui se lève, il va boire un café... »*

Une seule personne met enfin en évidence **une difficulté liée au problème de confidentialité**. Elle exprime avoir ressenti la crainte de certain-e-s participant-e-s de voir leurs propos repris à l'extérieur du groupe (voir également le chapitre 1.6.).

*P3 « J'ai trouvé qu'il y avait énormément de mensonges. Les gens n'osaient pas parler (...) S'il faut dire quelque chose que vous avez sur le cœur, il faut le dire directement. Ils n'osaient pas le sortir, par peur peut-être qu'une personne en connaît une autre, et que ça va produire... »*

## 2.7. Implication des AS dans le projet

Les professionnel-le-s des services sociaux ont **surtout été impliqué-e-s dans le projet au niveau du recrutement** des participant-e-s (voir le chapitre 1.4). Dès la conceptualisation du projet, le Copil voit en effet **le rôle des AS comme secondaire, le projet souhaitant en priorité donner la parole aux bénéficiaires**. Pour assurer la confidentialité liée aux contenus discutés dans les groupes de travail, certain-e-s membres du Copil précisent en effet que les AS devraient rester dans une position de retrait, sans être proactifs/ves en questionnant les bénéficiaires par rapport à leurs échanges dans les groupes. L'un des membres du Copil va même jusqu'à exprimer le fait que le rôle des AS devrait idéalement se limiter au dépôt d'une liste de participant-e-s.

La manière de consulter et donner une place aux AS est cependant évoquée à plusieurs reprises au sein du Copil, notamment en lien avec la communication des résultats (voir le chapitre 2.9). L'idée de réaliser une suite au projet qui pourrait davantage les impliquer est mise en avant. **La nécessité de « prendre soin des AS » et de faire attention au retour qui leur sera fait est relevée parce les professionnel-le-s se situent « au cœur du projet »**, malgré le choix de départ de ne pas solliciter leurs avis. Aucune décision formelle sur la manière de communiquer aux AS ou de les impliquer dans un deuxième temps n'est cependant prise au sein du Copil.

Avant le démarrage du projet, une partie des volontaires (7/15), qui ne connaissent pas encore la constitution des groupes de travail, perçoivent comme **un avantage la création éventuelle de groupes mixtes, formés avec des personnes concernées et d'autres personnes** (notamment des responsables politiques, de services sociaux ou des AS). Pour une partie des personnes (5/15), c'est surtout la présence de responsables (politiques ou de services sociaux) qui est perçue comme intéressante, alors que certain-e-s (3/15) parlent uniquement de la présence des AS.

*P1 « Ce serait bien qu'un des responsables (services sociaux) soit présent pour écouter », « Ce serait intéressant de discuter dans ce projet avec des AS et des gens plus haut. Commencer par les AS et voir ce qu'ils en pensent, parce qu'ils savent de quoi ils parlent, ils savent ce qu'on souhaiterait, ce qu'on a besoin etc. », « Cela permettrait de pouvoir discuter avec le chef de service. On ne le voit jamais, seulement si on veut changer d'AS », « Ce serait assez stupide qu'ils ne soient pas là. Ce serait quand même dommage. »*

Différentes raisons sont exprimées pour justifier cette présence, notamment le fait de faciliter la transmission et la prise en compte des résultats, de pouvoir réfléchir ensemble aux solutions à imaginer, de recevoir des informations (sur la loi et le système) et enfin de pouvoir rencontrer ces acteurs/trices dans un autre cadre.

*P1 « Si des AS participaient, cela permettrait que ça puisse être transmis plus haut plus vite », « Mélanger les AS et les personnes au service social, et certaines personnes au-dessus, et qu'ils puissent nous écouter. Ça devient plus concret si ça peut être raconté en direct. Ils peuvent après faire bouger les choses, ce serait intéressant. », « Collaboration avec les AS sur une mise en place de solutions, et que*

*cette collaboration puisse continuer à la suite du projet. », « S'il y avait un professionnel qui informerait sur des questions de lois et d'organisation, il y a tellement de choses qu'on ne connaît pas, peut-être ça pourrait beaucoup nous aider. »*

Un-e participant-e exprime un avis plus critique sur l'éventualité de groupes mixtes, précisant que la présence de responsables ou d'AS aurait clairement pour effet d'empêcher les personnes concernées de s'exprimer librement.

A la fin du processus, **les AS confirment avoir été peu impliqué-e-s dans le projet**. La très grande majorité (7/8) précise n'avoir pas eu à apporter de véritable soutien aux participant-e-s ni avant le début du projet, ni au cours du projet. Certain-e-s ont quand même pu faciliter la participation par des encouragements à poursuivre (notamment après une première séance mal vécue) ou en mettant en garde contre de trop grandes attentes. La plupart se sont contenté-e-s d'avoir des échanges avec les participant-e-s sur le projet (intérêts et limites notamment).

Pour la moitié des professionnel-le-s interrogé-e-s, **cette faible implication est jugée pertinente**, surtout parce qu'une présence plus appuyée des AS **pourrait freiner la prise de parole des bénéficiaires**. Certain-e-s (2/8) évoquent également un manque de temps pour être davantage impliqué-e-s dans le processus.

*AS « Cela permet vraiment aux personnes de dire ce qu'elles pensent, cela assure la confidentialité », « Afin que les bénéficiaires puissent être ensemble et réfléchir entre eux sans le frein que peut représenter la présence des AS », « Parce que l'idée était surtout de faire participer les bénéficiaires : c'était un temps pour les bénéficiaires. »*

Une partie des AS (5/8) mentionnent tout de même **l'intérêt qu'il y aurait eu à les associer davantage à un moment ou à un autre du processus**. Pour plusieurs (4/8), il aurait été utile de donner plus de retours aux AS au cours du travail réalisé (informations sur comment se passent les séances ou confirmation du fait que leur bénéficiaire a bien intégré le processus), afin d'éviter que **certain-e-s ne se sentent instrumentalisé-e-s et mis-e-s de côté**.

*AS « (...) qui a pu donner l'impression que les AS étaient chosifiés (utilisés pour le recrutement puis laissés sans information) », « J'ai l'impression d'avoir été un peu mis de côté et je trouve cela un peu dommage », « (...) aurait été utile pour les AS d'avoir le compte-rendu des animateurs parce qu'elle a l'impression d'avoir eu qu'un seul son de cloche en écoutant le participant. »*

D'autres (3/8) auraient souhaité être associé-e-s à une séance au moins au cours du processus afin de comprendre comment le projet se déroulait (modalités des séances) et afin de pouvoir se positionner par rapport aux avis et propositions faites par les groupes de personnes concernées. **Ces AS mettent en avant l'intérêt de croiser les discours** (que les AS puissent exprimer des positions communes et entendre celles des personnes concernées) **afin de rendre les constats et les propositions plus réalistes**.

Certain-e-s AS (4/8) estiment que leur implication aurait surtout été utile en fin de processus afin qu'ils/elles puissent **exprimer leur avis sur les résultats et croiser les regards sur ceux-ci**.

*AS « J'aurais bien voulu faire un truc miroir », « (...) pour permettre aux AS de donner leur avis, par exemple de dire qu'ils aimeraient travailler différemment mais que des contraintes les en empêchent. »*

Du côté des participant-e-s, quelques personnes (3/9) mentionnent **cette éventualité comme une amélioration possible** du projet (que les professionnel-le-s puissent entendre et voir ce qui se passe dans les groupes, et qu'ils/elles puissent apporter quelque chose, avoir leur mot à dire).

## 2.8. Rapports des groupes et résultats

Dans le contrat signé avec les équipes d'animation, le Copil leur demande d'élaborer, jusqu'à fin septembre 2019, un rapport final en précisant que « les groupes ont qualité d'auteurs » de ces écrits. Ils doivent notamment contenir leurs besoins et propositions et permettre d'assurer la confidentialité aux participant-e-s. Aucune autre indication n'est donnée concernant le type d'écrit attendu, laissant une certaine marge de manœuvre aux groupes et aux équipes d'animation.

Dans les éléments jugés favorables au projet, 3 équipes d'animation soulignent l'aspect dynamisant et stimulant pour le processus de la forme du résultat final exigé par le Copil (formulation de propositions, écriture d'un rapport<sup>36</sup>), **notamment parce que ce résultat communicable donne de la valeur au processus réalisé.**

*RA « Le fait qu'il y ait un résultat attendu a fortement facilité le fait de pouvoir garder un cap. Il était très important de savoir que nous n'étions pas simplement dans un moment occupationnel, mais que la parole avait de la valeur. (...) importance qu'il y ait une fin, une conclusion afin de ne pas renforcer un sentiment d'inutilité ou d'inexistence au monde », « Cet accent mis sur les solutions était sans doute nécessaire pour donner un cadre à la réunion des groupes. Il est aussi apparu qu'il était nécessaire, pour les participants, de pouvoir déposer un certain nombre de constats et d'insatisfactions, voire de rancœurs. », « Savoir qu'il y aura la journée d'automne soulève enthousiasme chez participants et augmente l'intérêt pour le projet car le rapport sera vraiment pris en compte ! » « La dynamique a changé quand j'ai dit que le rapport allait être discuté à la journée de l'Artias : a dynamisé le groupe et mon travail d'animateur). »*

L'une des équipes précise cependant l'intérêt de ne pas avoir restreint la perspective à l'obtention de résultats (liste de constats et solutions sur l'aide sociale), et surtout que **le projet n'ait pas été cadré dès le départ en fonction d'une représentation des résultats à obtenir.**

La responsable du projet confirme que la rédaction d'un rapport a permis aux groupes de se structurer autour de cet objectif.

### **Modalités d'écriture**

Les équipes d'animation **ont élaboré les rapports selon des modalités qui varient sur différents aspects.** Dans la majorité des cas, elles disent avoir pris en charge le travail d'écriture en synthétisant leurs notes de séances ou à partir de l'enregistrement des rencontres. Seule une équipe fait mention d'une co-écriture avec le groupe, sans toutefois en préciser davantage les modalités.

Deux équipes ont fait le choix de rédiger le rapport tout au long du processus, en reprenant les contenus après chaque séance, alors que 2 autres ont utilisé les dernières séances pour synthétiser les points essentiels à retenir.

En revenant sur cette étape du projet, **une grande majorité des participant-e-s (7/9) confirment que ce sont les équipes d'animation qui ont principalement pris en charge le travail d'écriture des rapports** (sur la base des contenus des échanges), tout en estimant que **le processus a été suffisamment participatif** à leurs yeux. Ils/elles soulignent les possibilités qui leur ont été données de modifier les contenus, de faire des propositions de formulations ou d'ajustements.

---

<sup>36</sup> La journée d'automne de l'Artias est également mentionnée.

**P3** « On a tout préparé (...) Mais c'est lui qui a tout retranscrit. Il nous transmettait des mails régulièrement par semaine pour nous faire voir si on était d'accord, et puis la fois d'après on discutait de ce qu'il avait déjà écrit, par rapport à nos décisions. Et puis on devait lui dire si oui ou non on était d'accord, si on voulait changer quelque chose. On a eu changé parfois la tournure de la phrase, parce que ça nous parlait plus (...) Je dirais qu'il l'a écrit, parce qu'il avait les mots, les tournures de phrases et les termes plus appropriés que nous tous ensemble, mais en même temps, 100% de ce qu'il a écrit c'est ce qu'on a dit, ce qu'on voulait », « L'animateur a fait un travail très appréciable concernant cela. Pour l'écriture, il nous a proposé de rédiger régulièrement. Tout le monde a un droit de regard et c'est un texte commun, mais avec l'animateur qui se charge de la partie pratique. », « On a toujours eu ce côté participatif, on a toujours eu notre mot à dire, on s'est toujours consulté quand il a fallu écrire quelque chose, quand il a fallu mettre sur le papier. », « Cette manière de faire était satisfaisante, vu que je n'écris pas beaucoup, c'était bien comme ça. Je préfère parler qu'écrire. », « Quand on a donné les sujets qui devaient être réécrits au propre, on a insisté sur certaines tournures de phrases et sur certains mots pour qu'il y ait quand même ce côté qui montre qu'on est en colère et qu'il faut qu'ils se bougent. On a essayé d'insister sur le fait qu'on est très fâché, que ce n'est pas tout de leur faute et que c'est aussi un peu la nôtre, et que main dans la main on peut réussir à faire quelque chose. »

Une personne a cependant **un avis plus critique** sur cette étape en précisant qu'elle aurait souhaité être davantage impliquée dans le travail d'écriture.

**P3** « Moi j'attendais qu'on l'écrive tous ensemble (...) Oui, j'aurais voulu participer plus au final. ».

En termes de **validation du contenu**, les résultats ont été le plus souvent entérinés par les participant-e-s (3 rapports) lors d'une séance finale commune consacrée à cet objet, ou au fur et à mesure du processus. Une seule équipe n'indique pas un accord formel sur le contenu par les participant-e-s, mais précise que les décisions d'indiquer telle ou telle proposition dans le rapport ont été prises par consentement dans le groupe.

L'un-e des participant-e-s confirme que **son groupe n'a pas pu prendre connaissance du rapport final**, tout en exprimant sa confiance par rapport au contenu en lien avec le processus vécu.

**P3** « La seule petite déception c'est qu'on ne l'a pas relu, parce que ça s'est un peu précipité sur la fin, ils ont dû transmettre ça, c'était un peu compliqué. Ça s'est un peu précipité sur la fin, donc ils n'ont pas eu le temps de nous remettre les choses. Et puis finalement on avait une confiance totale en eux, donc on sait ce qu'il y a dans le rapport à peu près. C'est très bien comme ça. ».

### **Contenu des rapports**

**Une analyse des contenus des 4 rapports** restituant les résultats du travail des groupes a été menée, dans le but de comprendre comment ceux-ci se différencient à la fois sur la forme et sur le fond. Les constats et propositions n'ont cependant pas été analysés, car cela dépassait le mandat de la recherche (les chercheuses n'avaient pas à se prononcer sur la pertinence des résultats du processus de groupe).

#### Au niveau de la forme

**Les noms des participant-e-s et des équipes d'animation sont indiqués** sur 3 rapports, démontrant une volonté de valoriser les participant-e-s comme auteurs/trices. Parmi ceux-ci, un seul distingue clairement le statut de l'animateur/trice de celui des participant-e-s. Le dernier n'indique aucun nom.

La majorité des rapports (3/4) « **parle** » **d'une seule voix** en mobilisant soit la forme impersonnelle, soit le pronom « nous », incluant les participant-e-s et les équipes d'animation. Dans l'un d'eux, le pronom personnel « ils/elles » est utilisé pour la partie consacrée aux propositions, pour insister sur le fait que celles-ci ont été formulées par les personnes concernées uniquement. Seul un rapport utilise le « nous » en référence unique à l'équipe d'animation (à noter cependant que l'essentiel de son contenu est une retranscription de la parole des participant-e-s).

Les rapports se différencient également sur leur manière de restituer la parole des personnes concernées. Alors que l'un en reste à **une perspective de juxtapositions de propos individuels repris tels quels**, l'autre à l'inverse présente un **travail important de reformulation des propos qui sont collectivisés, catégorisés et synthétisés**. Deux rapports se situent à l'articulation de ces deux logiques, en reprenant les propos individuels tels quels lorsqu'il apparaissait trop difficile de les collectiviser (trop de diversité par exemple dans les « ressentis de vie »).

La majorité des rapports mobilisent des citations directes de la parole des bénéficiaires, que ce soit en annexe ou dans certaines parties du travail. Un seul n'en fait absolument pas usage.

A noter enfin qu'une équipe d'animation explicite certains enjeux spécifiques liés à ce passage à l'écrit et à la forme qu'il doit prendre, en mettant en évidence la **difficulté à restituer la dimension humaine** du processus et à ne pas tomber dans quelque chose de trop administratif. Elle précise notamment avoir voulu produire un document à **partir du savoir d'expériences des personnes** en mettant en évidence le poids des subjectivités, par opposition à un rapport d'experts (perçu comme devant être plus objectif).

*RA « Le présent rapport, (...) s'efforce de respecter cette dimension humaine, pour céder aussi peu que possible à un traitement administratif du mandat, auquel il n'est pas si facile d'échapper, aussi bien pour l'institution que pour les bénéficiaires de ses prestations. », « La crainte de produire un rapport (inutile) de plus a été très vite exprimée dans le groupe, d'où la nécessité de pouvoir parler à partir de la force de l'expérience personnelle, en veillant à transmettre cette force, qui ne se trouve pas dans l'objectivité d'un rapport d'experts. »*

#### Au niveau du fond

Bien que de manière distincte, les rapports font principalement part, **des thématiques qui ont été traitées** dans les groupes, **des constats/vécus/besoins** relevés, ainsi que des **suggestions d'amélioration élaborées** (dans la majorité des cas liées aux thématiques abordées). Les principales thématiques traitées dans les rapports sont listées dans le schéma suivant.

Thèmes traités	Nombre de rapports qui les mentionnent
Relation à l'AS	4
Insertion professionnelle (ou réinsertion ou problèmes liés à l'emploi)	4
Santé (prise en compte des problèmes de santé ou impacts de l'aide sociale sur la santé, difficultés avec l'assurance-invalidité)	3
Ressentis liés au fait d'être à l'aide sociale et impacts sur d'autres aspects de la vie (stigmatisation, isolement, représentations négatives)	3
Aspects financiers (budget, dettes)	2

Coordination interinstitutionnelle (notamment chômage, aide sociale et invalidité)	2
Défis liés à la temporalité (avant, pendant et après l'aide sociale, transition difficile)	1
Logement (coordination difficile entre aide sociale et autres services/régies)	1

Les rapports amènent **des éléments de contenu sur les autres points suivants** : les effets du projet sur les participant-e-s, des réflexions sur une vie d'être humain épanouissante ou un service social idéal, les intentions et motivations des membres du groupe par rapport au projet, des points positifs relevés dans le fonctionnement des services sociaux, les contraintes auxquelles sont soumis-e-s les AS, les autres activités réalisées par les groupes (rencontres, visites, etc.), des remerciements envers l'Artias et la responsable du projet.

Dans 2 rapports, les améliorations proposées ne touchent pas uniquement les professionnel-le-s ou les services, mais également les attitudes des bénéficiaires (par exemple savoir lâcher prise ou formuler une demande claire).

En lien avec la définition des finalités du projet par le Copil (voir le chapitre 1.2), il est intéressant de noter que **les rapports vont au-delà de ce qui touche à l'accompagnement ou à la relation entre les professionnel-le-s et les personnes concernées**, en mettant en évidence des aspects liés à certaines prestations spécifiques (mesures d'insertion/intégration), à des thématiques diverses (logement, santé, rapport au travail/emploi), au fonctionnement général des services sociaux, à la collaboration interinstitutionnelle ou à des aspects légaux.

### **Avis sur les résultats**

La très grande majorité des personnes concernées (7/8) est satisfaite du rapport produit par son groupe, à la fois au niveau de sa qualité et de sa concordance **avec les échanges** qui ont eu lieu.

*P3 « Le rapport a été très bien fait. (...) Le rapport est excellent, je trouve. Je suis satisfait des résultats. », « (...) il y a des choses intéressantes. Tout est intéressant en fait. On n'a pas fait un jeu de gamins, on a fait un jeu professionnel, avec des personnes compétentes », « Le rapport correspond bien à ce qui a été discuté dans les groupes. C'était un rapport qui était vraiment construit sur ce qu'on avait dit. »*

Une partie des personnes (4/9) insistent en outre sur **le poids qu'elles attribuent à cet écrit pour permettre de valoriser les résultats ainsi que le processus réalisé** auprès de différents publics.

*P3 « Je pense que ce rapport écrit est nécessaire, parce qu'il faut une trace de tout ce qu'on a dit. Et je trouve que c'est très bien, et aussi pour les gens qui le lisent après, comme ça après ils ont aussi une idée. Bien sûr, écrit ce n'est jamais exactement la même chose comme parlé, peut-être qu'il manque des mots pour les explications, mais après un rapport est quand même important, on a besoin de savoir ce qui était dit, avoir une ligne et puis de comprendre. Et puis pour les gens qui viennent après, qu'ils puissent aussi comprendre quand ils lisent le rapport », « Il y a tellement de choses à dire qu'il faut pouvoir les fixer sur papier. Et dans la perspective de réunir tous les travaux de groupes pour faire une synthèse globale, il nous faut quelque chose de noir sur blanc, ça sera plus simple pour travailler que d'avoir un enregistrement ou un PowerPoint. »*

Malgré cet avis globalement favorable, un-e participant-e évoque **avoir ressenti au cours du processus une forme de mise en garde** par des personnes externes<sup>37</sup> **à propos des sujets qui allaient être abordés dans le rapport** (suggestions de laisser de côté certains problèmes qui ne pourraient de toute manière pas être modifiés ou améliorés). Le contenu du rapport garde cependant de la valeur aux yeux de cette personne.

*P3 « C'est ma seule grosse déception, c'est qu'il y a des sujets tellement verrouillés, pour des raisons qui peuvent être totalement justifiées, mais que du coup on ne pouvait pas tout dire. Les groupes étaient bien sûr libres, mais dans le rapport final, il y avait des choses qu'on n'avait pas le droit de dire. On nous a gentiment fait comprendre qu'il ne valait mieux ne pas aborder certains sujets parce qu'ils ne seraient pas pris en compte. (...) C'était un peu embêtant, mais on était déjà bien content que pour une fois on nous donne la parole ».*

**Seule une personne affirme ne pas se reconnaître dans le rapport réalisé**, ce dernier laissant trop de place à des lamentations ou à des aspects qu'elle ne juge pas essentiels. Elle aurait souhaité qu'un chapitre soit écrit sur les facteurs individuels, les résultats étant selon elle trop centrés sur des aspects déjà connus, parmi lesquels les aspects politiques. Elle a également l'impression que ses propres apports n'ont pas été suffisamment retenus ou ont été parfois transformés.

*P3 « (...) j'ai marqué en rouge les propositions que j'avais faites, il y en a vraiment très peu. Donc ça s'est beaucoup concentré sur ces problèmes de se lamenter, de "comment ça marche ?", de "moi je n'ai pas été bien traité", etc. Et puis il y a des choses que j'ai dites qui ont été transformées. (...) il y aurait pu avoir un petit chapitre sur le fait qu'on a une responsabilité, qu'on vient de quelque part, que oui il y a des circonstances, mais qu'il y a autre chose, qu'il y a une souffrance au départ. J'aurai pu rédiger ce chapitre, ça aurait été intéressant. »*

Les deux équipes d'animation qui s'expriment sur la qualité des résultats obtenus relèvent qu'elle reflète la richesse et la pertinence des réflexions menées dans les groupes.

*RA « De très nombreuses suggestions pertinentes ont pu être formulées comme en témoigne le rapport de groupe, », « Le fait de pouvoir mettre en commun les énergies et les intelligences a créé un groupe riche en réflexions et en propositions. »*

Lors des échanges au sein du Copil suite à la prise de connaissance des rapports, ses membres mettent en évidence les points qu'ils/elles trouvent particulièrement intéressants : **le poids de la thématique de la reconnaissance et de la dignité (importance d'être considéré-e, écouté-e)**, l'importance des propositions qui ressortent au niveau du **rapport avec les institutions** (dans différents domaines, par exemple celui qui touche à la santé) ou encore **la question de l'endettement à la sortie de l'aide sociale**.

*RP « (...) les bénéficiaires mentionnent très souvent leur besoin d'exister en tant que personnes, pour leur AS, pour l'institution, pour le monde. Pas comme tricheurs potentiels, comme « cassos », comme « assistés » ou comme numéros. Beaucoup des demandes qu'on trouve dans les 4 rapports sont sous-tendues par ce sentiment de ne pas exister, de ne pas être respecté en tant qu'individu ».*

**Les représentant-e-s des autorités** membres du comité de l'Artias qui ont pris connaissance des résultats **soulignent leur qualité générale** (contenus intéressants et crédibles malgré certains aspects

---

<sup>37</sup> Cette personne fait notamment référence à la visite dans le groupe d'un-e membre du Copil et aux discussions qui ont eu lieu avec la responsable du projet et la personne qui allait animer la journée d'automne de l'Artias.

moins réalistes) et la possibilité d'en tirer quelque chose pour la suite du projet (notamment en lien avec la communication).

## 2.9. Communication des résultats

*CO « Je ne peux pas engager l'Artias dans le fait que les choses changent dans les services, par contre je peux engager l'Artias dans le fait que les choses ne vont pas rester dans un tiroir, qu'au minimum la possibilité de communiquer soit donnée aux groupes qui le souhaitent. »*

L'analyse des échanges en son sein révèle que **le Copil a très tôt conscience de l'importance de la communication des résultats pour la réussite du projet**, et se pose différentes questions pour en préciser les contours: quels destinataires<sup>38</sup> prioriser ?, quelles modalités de communication préférer<sup>39</sup> ?, quelle place donner aux personnes concernées et avec quel degré d'autonomie ?, quelle place donner à la parole des AS ?, quels supports mobiliser ?, quel statut attribuer aux rapports des groupes ?, etc. **Les enjeux sous-jacents à cette partie du projet sont nombreux**. Les réflexions du Copil, avec le soutien des équipes d'animation, soulèvent **un risque important d'instrumentalisation des résultats**. Les préoccupations sont également de respecter au maximum le souhait des participant-e-s par rapport à la manière de communiquer les résultats du projet et de bien préparer une éventuelle prise de parole publique des groupes.

**Trois étapes importantes**, décrites ci-dessous, vont finalement découler des décisions prises par le Copil en termes de communication des résultats.

### En été 2019 : la présence d'un groupe du projet lors du séminaire annuel du comité de l'Artias

Selon les informations de la responsable du projet, les membres du comité de l'Artias consacrent une bonne partie de leur séminaire d'été à des réflexions autour du projet. Ils/elles ont lu les rapports des groupes, et ce moment est l'occasion d'entendre les participant-e-s de l'un des groupes (présentation de certaines propositions et effets que le projet a eus sur eux/elles) et d'échanger avec eux/elles et les équipes d'animation. Cette rencontre a également permis des discussions informelles entre les membres de l'Artias, les participant-e-s et les équipes d'animation. Dans un second temps, ce séminaire d'été est également l'occasion pour les membres du Comité de l'Artias (en dehors des moments d'échanges avec les participant-e-s et les équipes d'animation) de réfléchir à comment tenir compte du contenu des rapports en lien avec les modifications en cours ou à venir au niveau des lois d'aide sociale cantonales.

### En novembre 2019 : la présentation d'une partie des résultats lors de la journée d'automne de l'Artias<sup>40</sup>

En début 2019, la responsable du projet obtient l'aval du comité de l'Artias pour que la prochaine journée d'automne, organisée annuellement par l'association, soit l'occasion de communiquer une première fois publiquement sur le projet. La décision est prise « de confier » cette journée aux

<sup>38</sup> Plusieurs destinataires sont évoqué-e-s (à part le GRAS qui est financeur d'une partie du projet) : les Conseils d'Etat romand-e-s ?, les chef-fe-s de services de l'action sociale partenaires, les professionnel-le-s de l'aide sociale romand-e-s, l'OFAS notamment.

<sup>39</sup> Plusieurs éventualités sont imaginées : elles vont de la simple transmission d'un document écrit à la présentation (à plusieurs voix et à la carte) à différents publics, en passant par l'élaboration d'une publication utile pour la pratique (synthèse dans un dossier du mois de l'Artias par exemple) ou une présentation sur mesure en fonction des besoins dans les services sociaux.

<sup>40</sup> [https://www.artias.ch/wp-content/uploads/2019/06/Artias\\_ProgrammeJA28.11.19.pdf](https://www.artias.ch/wp-content/uploads/2019/06/Artias_ProgrammeJA28.11.19.pdf)

participant-e-s<sup>41</sup> qui le souhaitent, en leur laissant **une marge de manœuvre importante** au niveau du choix du programme (objectifs visés et thèmes à aborder), tout en leur assurant un accompagnement professionnalisé. Le souhait de la responsable du projet est que « *les personnes qui participent à cette journée puissent être fières du travail accompli* ».

Au-delà de la communication sur le projet, cette journée est perçue au sein du Copil comme une occasion de créer des ponts entre les différents groupes de participant-e-s (la responsable du projet mentionnant avoir constaté une logique de clan assez forte) et la possibilité de déconstruire certains préjugés sur les bénéficiaires de l'aide sociale. Plusieurs **enjeux liés à l'organisation** de ce moment sont identifiés par le Copil : éviter d'en rester à une posture de la plainte ou à des positions trop individuelles, assurer une certaine spontanéité tout en préservant un cadre clair. **Des effets négatifs potentiels** apparaissent également : trop grande remise en question des professionnel-le-s de l'aide sociale qui se sentiraient attaqué-e-s, dévoilement trop important des participant-e-s, difficulté de leur part à assumer des responsabilités trop hautes, instrumentalisation médiatique des participant-e-s. Le danger de trop cadrer ou censurer le discours des participant-e-s est pointé du doigt dans les échanges : l'un-e des membres du Copil précise d'ailleurs à quel point il est important de préserver une certaine liberté de parole.

*CO « Les AS doivent entendre un certain nombre de choses, c'est important ! Ils doivent pouvoir entendre sans le prendre personnellement. Certains AS seront d'accord avec les critiques des usagers, ils seront contents que ce soit dit. »*

La journée d'automne de l'Artias nécessite un **important dispositif de préparation**. Premièrement, chaque groupe est invité à prendre un temps de travail supplémentaire, financé par le projet, pour imaginer le contenu de cette journée et déléguer quelques personnes pour le représenter auprès d'un groupe plus large. De plus, la démarche est accompagnée de manière intensive par la responsable du projet et un journaliste à la retraite spécialiste des processus participatifs : une vingtaine de journées de travail sont réalisées, avec une attention spécifique sur les aspects liés à la manière d'exprimer des contenus, de se protéger soi-même et les autres, de rendre sa parole entendable et de travailler la prise de parole en public. Finalement, une partie des participant-e-s engagé-e-s dans la journée ont un échange préalable au sujet du contenu avec un-e Conseiller/ère d'Etat ainsi qu'avec des responsables de l'AI, du Service de l'emploi et du Service cantonal de l'aide sociale.

Les données récoltées permettent de mettre en évidence **les différents points de vue des acteurs/trices** présent-e-s à cette journée.

L'ensemble des **participant-e-s ayant pris la parole** lors de cette journée et interrogé-e-s dans le cadre de l'évaluation du projet (au nombre de 6) évaluent ce moment de **manière très positive**, soulevant son sens en termes de clôture du processus, d'expression du travail réalisé et de reconnaissance (possibilité d'être entendu-e et valorisé-e, confiance accordée).

*P3 « Je pense que cette journée d'automne, c'était vraiment finir le cercle, c'était nécessaire. Je pense que de rester seulement sur le rapport, c'était un peu sec. (...) Mais là on a pu finir, on a pu parler, on a pu encore travailler sur le rapport dans le sens de réfléchir sur ça. Et de donner notre parole, ça permet aussi de finir (...) Ce n'est pas resté entre quatre murs. Je pense que ça finit la boucle, au moins on a pu donner notre parole. », « Notre travail a été pris au sérieux. Nous avons eu l'impression d'avoir été entendus, compris pour certains », « C'était une chance de pouvoir voir ça. Et la journée elle-même, je m'attendais à pire (par rapport au stress qu'elle aurait pu ressentir). On s'imagine des films, et en fin de compte c'est très bien. On était impeccable. Je trouvais qu'on était assez équilibré, c'était naturel, ce*

---

<sup>41</sup> Environ 20 participant-e-s se sont impliqué-e-s, majoritairement issu-e-s de 2 groupes.

*n'était pas dramatique ni exagéré, chacun son tour. Le déroulement s'est très bien passé. »*

Seul-e **un-e participant-e** interrogé-e, ayant quant à lui/elle assisté à cette journée dans le public **est plus critique** en mentionnant le manque de représentation de son propre groupe lors de cette journée<sup>42</sup>, l'impression que sa volonté de prendre la parole n'a pas été prise en compte, le sentiment que les propos des participant-e-s qui ont communiqué étaient trop cadrés, ainsi qu'un manque d'échanges entre ces derniers/ères et le public.

*P3 « Ce que je reproche à l'animateur de la journée, il nous voyait pourtant, on était pratiquement devant. On levait la main. Impossible, il ne nous a jamais pris, nous les Genevois. Il ne nous a pas donné la parole. Quand on est parti on était tellement énérvé. On s'est levé, moi-même j'ai été choquée... pour finir on s'est dit qu'il a favorisé certains trucs. Et dès que ça a été fini, on s'est levé, on est parti, (...) »*

**Les 4 AS** étant en mesure de se positionner<sup>43</sup> sur cette journée mettent en évidence **les points positifs** suivants : satisfaction en lien avec un intérêt partagé de valoriser la parole des bénéficiaires, qualité de l'organisation de la journée, aspect touchant de certaines prises de parole, marge de manœuvre laissée aux participant-e-s, présence d'un-e Conseiller/ère d'Etat et d'un public composé de profils différents. Deux d'entre eux/elles soulignent cependant **certaines limites** : impression que les participant-e-s n'étaient pas représentatifs/ves de l'ensemble des personnes concernées par l'aide sociale (bon niveau intellectuel et/ou parcours professionnel assez important), manque de propositions concrètes d'amélioration à l'échelle des AS, place importante prise par les récits de vie ou de situations qui sont déjà connus par les AS, limitation des échanges liés à une situation de plenum (des plus petits groupes auraient permis davantage d'échanges entre les bénéficiaires et les professionnel-le-s).

*AS « (...) ça tirait un peu en longueur (...) Il ne faudrait pas que ça vire à une journée de plainte et lors de cette journée, c'était limite. Certains peuvent y voir une occasion de faire remonter tout ce qui ne va pas en se limitant à ce message que cela ne va pas. Important d'aller au-delà de la plainte pour voir ce qui peut être amélioré. »*

Les avis des **responsables de service** membres du Copil sont **plutôt positifs** et mettent en évidence le soulagement des AS par rapport à ce qu'ils/elles ont pu entendre. L'un d'eux/elles relate cependant l'impression d'une partie des AS de son service de ne pas avoir appris grand-chose de nouveau, tout en soulevant l'aspect innovant du canal de communication par lequel les informations ont été transmises, ce qui rejoint les avis des autres AS relatés ci-dessus. Les retours des **représentant-e-s des autorités** sont également **largement positifs**. Au-delà de l'intérêt général de donner la parole aux bénéficiaires, ils/elles relèvent la crédibilité générale des résultats (malgré certains aspects moins réalistes), les enjeux essentiels révélés par des parcours de vie abordés avec sensibilité, et le poids du message transmis.

*PA « (...) y'avait de l'idéalisme, de grandes attentes, mais après ça dépend comment on les lit, c'était pas déjà une feuille de route qui était présentée là... les résultats étaient crédibles, après il y aurait matière à discussion, il y avait des choses qui n'étaient pas du tout réalistes, on voyait des choses à mieux expliquer par rapport aux principes de l'aide sociale (...) mais ce qu'il fallait voir, privilégier dans*

<sup>42</sup> En effet, des difficultés en lien avec la première rencontre organisée entre les groupes pour préparer cette journée sont évoquées par cette personne, par 2 autres participant-e-s et dans les retours d'un-e AS : sentiments des représentant-e-s d'un groupe en particulier de ne pas être entendu-e-s et difficulté ressentie par une personne de trouver sa place.

<sup>43</sup> Soit parce qu'ils/elles étaient présent-e-s, soit parce qu'ils/elles ont eu des retours de la part de leurs collègues.

*cette journée, c'est qu'on avait pour la première fois des personnes à l'aide sociale (...) qui ont dit « je suis une bénéficiaire de l'aide sociale » et voici nos réflexions et nos attentes... c'est une démarche extraordinaire ! »*

### Au cours de l'année 2020 : l'élaboration d'une synthèse commune à partir des résultats des rapports des groupes

Au cours de l'été 2019, le Copil envisage de réaliser différentes formes de communication tout au long de l'année suivante, afin de présenter les résultats auprès des services sociaux et/ou d'autres destinataires éventuel-le-s, sur la base **d'une seule synthèse des 4 rapports des groupes**, élaborée avec les participant-e-s qui le souhaitent. Lors de l'une des dernières séances du Copil, en octobre 2020, la responsable du projet signale un important retard pris dans l'élaboration de cette synthèse. Celui-ci est d'abord dû à la crise sanitaire qui a contraint d'attendre l'été 2020 pour débiter ce travail avec le nouveau groupe créé à cet effet (6 personnes présentes de manière régulière<sup>44</sup>, représentant 3 des 4 groupes initiaux).

D'autre part, le retard est lié à la difficulté pour l'Artias de soutenir certaines **propositions présentes dans les rapports des groupes parce qu'elles démontraient une méconnaissance de certains éléments du système** (assurances sociales, fédéralisme,...) et pourraient par conséquent être aisément mises de côté. Le souci de la responsable du projet est que les propositions tiennent la route devant différent-e-s acteurs/trices (politiques ou autres). Dans ce but, elle expose au Copil la nécessité de « traduire » certaines parties des rapports, de « faire une médiation des contenus »<sup>45</sup> en les retravaillant avec les participant-e-s. Sans cela, elle voit un **danger à ce que la parole des personnes concernées soit discréditée et décrédibilisée**.

Pour l'élaboration de cette synthèse, le groupe créé *ad hoc* est soutenu par deux membres du secrétariat général de l'Artias. Cependant, face aux difficultés mentionnées ci-dessus, la responsable du projet fait appel à une personne ressource externe afin de donner une nouvelle impulsion à la démarche (une journée avec une animatrice spécialisée en créativité). La synthèse est terminée à la fin de l'année 2020 et n'a pas encore été diffusée<sup>46</sup>. En parallèle à l'élaboration de la synthèse, **le Copil poursuit la réflexion sur les modalités possibles de communication**. La volonté est non seulement **de valoriser les résultats, mais également la démarche en elle-même** (méthode de travail participative) afin qu'elle puisse être renouvelée. C'est pourquoi, il estime important, pour les étapes suivantes de la communication, d'articuler la présentation du projet avec les résultats de la démarche d'évaluation scientifique, utiles à une forme de validation des résultats et du processus réalisé par l'Artias.

---

<sup>44</sup> A noter que le groupe a terminé le travail avec 5 personnes.

<sup>45</sup> Cela a consisté, selon la responsable du projet, à reformuler ensemble certaines propositions en tenant compte du cadre légal, mais sans toucher à leur intention première.

<sup>46</sup> Les chercheuses n'ont pas connaissance de son contenu.

## SYNTHÈSE DE LA 2<sup>ÈME</sup> PARTIE

### Chapitre 2.1

Les premières listes établies pour la constitution des groupes font mention de 65 volontaires, dont une majorité d'hommes. Plus de la moitié des personnes ont plus de 46 ans et 60% d'entre elles perçoivent des prestations de l'aide sociale depuis au moins 6 ans.

**Le processus a démarré avec 50 personnes** seulement, certaines ayant renoncé à s'engager avant la première rencontre. Pour 3 groupes, les abandons suite à cette première rencontre se situent entre 3 à 5 personnes, alors qu'ils ont été plus massifs dans un des groupes (entre 8 et 10 personnes selon les sources). Un nouveau groupe a dû être constitué dans ce canton.

**Au minimum 39 personnes ont participé à l'élaboration des rapports finaux** et donc terminé le processus. **Une certaine diversité dans la composition des groupes en termes de situations de vie** (notamment origine, formation, type de ménage, état de santé) est confirmée par les retours des équipes d'animation et des participant-e-s.

### Chapitre 2.2

Au démarrage du projet, **la majorité des personnes interrogées démontre une forte motivation**, surtout liée au fait que celui-ci va dans leur sens, en donnant la parole et en valorisant les bénéficiaires de l'aide sociale. Les données démontrent toutefois qu'au moins une personne s'est sentie relativement contrainte d'accepter ce projet, parce qu'il lui a été proposé dans un contexte fonctionnant sur une base de contreprestation.

Les motivations des personnes sont multiples et 2 ressortent de manière plus fréquente : **pouvoir s'exprimer, partager et confronter son expérience avec celles d'autres bénéficiaires et améliorer la situation des personnes à l'aide sociale en général**. Les autres motivations touchent aux effets potentiels que le projet pourrait avoir sur les participant-e-s et, de manière moindre, à la possibilité de modifier les représentations négatives des personnes à l'aide sociale.

### Chapitre 2.3

**Des raisons multiples expliquent le renoncement d'une partie des personnes à prendre part au projet et/ou les abandons qui ont eu lieu au cours du processus**. Certaines sont liées à la situation personnelle des participant-e-s, alors que d'autres sont plutôt dues à une partie des caractéristiques du projet qui ne leur ont pas convenu. La difficulté à s'adapter aux lieux et aux horaires, ainsi qu'aux modalités de travail en groupe (par exemple timidité, difficulté à trouver une place) et une insatisfaction par rapport au processus en cours (dynamique de groupe compliquée, processus jugé trop lent et insuffisamment concret, attentes ou besoins non comblés) ressortent principalement.

### Chapitre 2.4

Au niveau de l'organisation pratique des travaux de groupe, **les espaces choisis ont été appréciés par l'ensemble des participant-e-s et des équipes d'animation**. Leur caractère esthétique et symbolique a été souligné, ainsi que leurs effets positifs en termes de bien-être, de posture d'apprentissage, d'ouverture ou encore de cohésion du groupe.

En ce qui concerne les aspects temporels (durée du projet, fréquence et horaires des rencontres), les retours des participant-e-s et des équipes d'animation sont également plutôt positifs. **Les équipes**

**d'animation soulignent l'importance, pour un tel processus, d'avoir un temps suffisamment long** pour créer la confiance dans le groupe et lui permettre d'évoluer vers une posture de co-construction.

Les données montrent que des adaptations ont été nécessaires au niveau des horaires pour préserver la participation active de personnes ayant des difficultés de santé ou un manque d'habitude à rester concentrées pendant un certain laps de temps.

### **Chapitre 2.5**

Les équipes d'animation légitiment le caractère participatif du processus mis en place principalement par des aspects liés à la posture et aux méthodes mobilisées.

En termes de posture, **une volonté forte des responsables de l'animation est d'accorder une véritable place aux personnes concernées**, en sortant du caractère asymétrique des rapports de pouvoir qui lient les bénéficiaires aux services sociaux. **Ils/elles relèvent également l'importance, dans un tel processus, de naviguer entre un cadre clair et une certaine souplesse**, afin de s'adapter aux besoins et aspirations du groupe.

**La grande majorité des participant-e-s évalue la posture des équipes d'animation de manière positive.** Ils/elles relèvent surtout qu'elles ont su leur laisser la place en étant dans l'écoute, le non jugement et la valorisation et soulignent l'importance de la liberté qui leur a été donnée.

En termes de méthodes adoptées, 3 lignes fortes ressortent. Tout d'abord, une attention particulière a été mise sur **les étapes nécessaires au passage d'un récit individuel à un positionnement collectif.** Les équipes d'animation se sont inspirées de méthodes de référence et d'outils pour soutenir ce processus. Deuxièmement, face à la difficulté des participant-e-s à sortir d'une logique de la plainte, de l'impuissance ou d'une position de victime, **les équipes d'animation ont dû créer un cadre de travail suffisamment rassurant et valorisant pour permettre aux individus et au groupe d'évoluer vers une posture de sujet capable de propositions.** Le caractère indispensable dans un tel processus d'une première phase de dépôt des aspects plus émotionnels (décharger sa colère et sa tristesse notamment) est mis en évidence. Enfin, toutes les équipes ont ressenti **le besoin de passer par une étape invitant les participant-e-s au rêve ou à une forme d'idéalisation.**

**De manière générale, les retours concernant la méthode d'animation sont positifs.** Quelques limites sont cependant mises en évidence : inadaptation de certains outils à certains moments du processus, difficultés de participant-e-s à comprendre la méthode, sentiments de lourdeur et de lenteur. Ces limites ont clairement eu des effets sur la participation de certain-e-s personnes.

### **Chapitre 2.6**

Avant le démarrage du projet, les principales craintes évoquées par les volontaires sont liées à ce qui va se passer en termes de dynamique de groupe. Mais cet aspect est également considéré comme pouvant constituer une ressource essentielle, notamment car se retrouver avec des personnes qui partagent la même situation est rassurant et devrait permettre de se soutenir et de s'encourager.

**Les participant-e-s et les équipes d'animation s'accordent sur le fait que l'une des clés principales du succès du projet est liée à la force qui s'est dégagée de la dynamique de groupe.** Celle-ci aurait été favorisée par les aspects suivants : les moments informels, les nombreux apports des participant-e-s, le partage d'une même situation de vie (pouvoir « baisser les masques »), une certaine ouverture à l'autre.

**Les participant-e-s qualifient en très grande majorité le fonctionnement de leur groupe comme excellent. Les évaluations réalisées à ce sujet par les équipes d'animation sont plus nuancées.** Des difficultés sont identifiées dans 2 groupes au moins : prise de pouvoir par certain-e-s membres, attitudes et comportements individuels peu favorables, intercompréhension difficile entre les membres, manque de régularité ou abandons.

### **Chapitre 2.7**

**Le rôle des AS dans le projet est défini comme secondaire, le projet étant en priorité centré sur la parole des bénéficiaires.** Cependant, l'importance de donner une attention particulière au retour qui leur sera fait et à leur implication dans d'éventuelles suites du projet est relevée par le Copil.

Les AS confirment de leur côté leur faible implication dans le projet. Ils/elles n'ont eu à apporter que peu de soutien aux participant-e-s et se sont souvent contenté-e-s d'avoir des échanges avec eux/elles sur le projet (souvent en termes d'intérêts et limites). **Cette participation limitée est jugée pertinente par la moitié des professionnel-le-s** qui sont conscient-e-s que leur présence aurait pu freiner la parole des bénéficiaires.

Certain-e-s font cependant part d'une impression d'avoir été mis-e-s à l'écart, voire instrumentalisé-e-s. **Plus de la moitié estime qu'il y aurait eu un intérêt à les associer davantage**, notamment en croisant les discours, au cours du processus ou à la fin de celui-ci, afin de rendre les constats et propositions plus réalistes.

### **Chapitre 2.8**

Selon les équipes d'animation, **le rapport écrit exigé par le Copil a stimulé et dynamisé le travail des groupes, son caractère communicable donnant une certaine valeur aux résultats.**

Ce travail d'écriture a principalement été pris en charge par les équipes d'animation sur la base d'un processus jugé suffisamment participatif par une grande majorité des personnes concernées. Les contenus ont été formellement validés par 3 des 4 groupes.

Au niveau de leur forme finale, les rapports se différencient notamment sur la manière de restituer la parole des participant-e-s : les propos individuels sont soit juxtaposés tels quels, soit ils font l'objet d'un important travail de collectivisation, catégorisation et synthèse. Certains rapports combinent les deux logiques.

Au niveau du fond, les rapports font essentiellement part des thématiques traitées dans les groupes, des constats/vécus/besoins mis en évidence et des propositions d'amélioration élaborées.

**Une très grande majorité des personnes concernées se dit satisfaite des résultats.** Une personne précise cependant avoir ressenti une forme de mise en garde au cours du processus à propos des contenus à privilégier et une seule dit ne pas se reconnaître dans le rapport réalisé.

### **Chapitre 2.9**

**Le Copil a très tôt conscience de l'importance de la communication des résultats pour la réussite du projet.** Au cours du processus, il se pose de nombreuses questions sur les contours à lui donner, en lien avec les nombreux enjeux liés à cette étape et les risques de mauvaise interprétation et d'instrumentalisation des résultats.

Entre 2019 et 2020, la communication des résultats est marquée par 3 étapes principales. **Au cours de l'été 2019, le Comité de l'Artias prend connaissance des rapports des groupes et consacre une partie**

**de son séminaire d'été au projet** (rencontre et échanges avec l'un des groupes et les équipes d'animation).

**En novembre 2019, l'Artias centre sa journée d'automne sur la présentation d'une partie des résultats du projet.** Il s'agit de la première communication publique des résultats. Une importante marge de manœuvre est laissée aux participant-e-s pour l'organiser, avec un soutien professionnalisé. Au vu des enjeux et risques identifiés, un travail de préparation important est réalisé. De manière générale, la journée est évaluée positivement par les participant-e-s impliqué-e-s et les différent-e-s acteurs/trices présent-e-s.

**Une synthèse des 4 rapports est élaborée au cours de l'année 2020 par une partie des personnes ayant participé au projet,** avec le soutien du secrétariat général de l'Artias. Des craintes apparaissent au sein du Copil en lien avec le caractère peu réaliste de certaines propositions qui pourraient discréditer ou décrédibiliser la parole des bénéficiaires. Une personne ressource est alors engagée pour réaliser un travail de « médiation de contenus » avec le groupe.

Le Copil estime nécessaire de poursuivre la réflexion sur les modalités possibles de communication, souhaitant valoriser les résultats, mais également la démarche participative en elle-même.

### 3. EFFETS DU PROJET

Ce chapitre comporte 2 parties principales qui distinguent les effets effectivement constatés par les différent-e-s acteurs/trices impliqué-e-s des effets qu'ils/elles attendent ou espèrent encore, notamment en lien avec la suite du projet en termes de communication des résultats.

#### *Précisions méthodologiques*

En préambule à cette partie, il est important de rappeler que la méthodologie de recherche utilisée est de type subjectiviste, c'est-à-dire qu'elle se fonde sur le point de vue des personnes interrogées. **Les effets du projet ont donc été identifiés à partir de ce que les différent-e-s acteurs/trices consulté-e-s ont exprimé.** De plus, la méthodologie est qualitative ce qui signifie que **l'accent est mis sur une analyse approfondie des effets** (facteurs sous-jacents, articulations entre eux notamment) **et moins sur leur quantification.** Ainsi, si le nombre de personnes ayant mentionné tel ou tel effet est la plupart du temps donné, il convient de prendre ces chiffres comme des indications générales. De même, certains effets relevés par une seule personne sont indiqués lorsque cela amène une compréhension plus complète et nuancée des résultats.

Avant de présenter les résultats, il est également utile de donner ci-dessous quelques précisions sur les données dont ils sont issus, à la fois pour les effets de manière générale et pour la partie spécifique liée aux effets sur les participant-e-s.

#### Précisions générales

Les entretiens menés avec les participant-e-s, les AS, et les représentant-e-s de autorités ont permis d'aborder systématiquement la question des effets. Par contre, les équipes d'animation n'ont pas été directement interrogées (l'évaluation se base sur l'analyse de leurs rapports et de leurs interventions dans certaines séances du Copil). **Leurs points de vue sur les effets correspondent donc à ce qu'elles ont spontanément exprimé à ce propos.**

De la même manière, l'avis des membres du Copil repose avant tout sur l'analyse des procès-verbaux de ses séances, et donc de ce qu'ils/elles ont pu rapporter de manière spontanée au niveau des effets. Cependant, lors d'une des dernières rencontres, l'équipe de recherche a récolté de manière plus directe leurs points de vue sur les effets que le projet avait déjà eus (ou non) sur leur service et leur canton<sup>47</sup>.

Les entretiens menés avec les participant-e-s avant le début du projet ont permis de récolter leurs points de vue sur les impacts potentiel du projet à différents niveaux. Il n'a pas paru pertinent de présenter ces derniers de manière systématique dans le rapport, mais plutôt **de les mobiliser de façon ciblée, lorsqu'il était intéressant de comparer ces premières attentes avec les effets constatés ou encore attendus a posteriori.**

#### Précisions concernant les effets sur les participant-e-s

Les participant-e-s interrogé-e-s ont parlé des effets que le projet avait eus sur eux/elles et/ou sur les autres membres des groupes. Leurs réponses ne permettent pas de dénombrer combien de participant-e-s au projet ont été touché-e-s par tel ou tel effet. Par contre, **il est possible de préciser**

---

<sup>47</sup> Il n'a pas semblé pertinent de les interroger sur les effets du projet sur les participant-e-s, car les membres du Copil ont eu peu de contacts avec ces derniers/ères.

**combien des 9 personnes interrogées ont mentionné chaque type d'impact identifié, que celui-ci ait été perçu sur elles-mêmes, sur les autres membres du groupe ou sur les deux à la fois.** Cela donne une certaine indication de l'importance respective des différents effets identifiés.

N'ayant eu que peu de contacts avec les participant-e-s, en tous cas durant le processus des groupes (la responsable du projet a ensuite travaillé étroitement avec certain-e-s d'entre eux/elles pour la préparation de la journée d'automne), **le point de vue du Copil est plus discret au niveau des effets individuels sur les participant-e-s. Il en est de même pour les représentant-e-s des autorités interrogé-e-s** dans le cadre de cette évaluation, qui n'ont pas eu un accès direct aux participant-e-s, ou alors uniquement de manière très ponctuelle.

Il est important de noter que **le chapitre 3.1.1 concerne uniquement ce que le processus de groupe a amené aux participant-e-s.** Les effets individuels liés spécifiquement à l'implication dans la journée d'automne sont développés dans le chapitre portant sur la communication (voir le chapitre 3.2.5). En effet, comme seul-e-s certain-e-s participant-e-s se sont engagé-e-s dans cet événement, il est important d'en distinguer les effets de ceux provoqués par le travail en groupe.

Finalement, certains rapports des équipes d'animation donnent des indications, sous la forme d'un discours rapporté (liste de mots exprimés par les participant-e-s ou copies d'emails reçus de leur part), sur ce que le projet a apporté aux membres des groupes. Il n'est pas possible de considérer ces données au même titre que celles récoltées de manière systématique auprès de l'échantillon mobilisé pour cette évaluation. Cependant, il est intéressant de relever que **les effets individuels mis en évidence par les 9 participant-e-s interrogé-e-s sont très proches de ceux exprimés par d'autres membres des groupes et relevés dans les rapports des équipes d'animation.** Cette concordance peut être considérée comme une confirmation de la validité des résultats.

### 3.1. Effets constatés

#### 3.1.1. Effets sur les participant-e-s au niveau individuel

De manière générale, **l'importance des effets positifs du projet sur les participant-e-s ressort**. Plusieurs personnes interrogées (6/9) insistent sur le fait que leur participation leur a globalement apporté beaucoup.

*P3 « C'est un projet qui m'a apporté beaucoup personnellement », « Les impacts sur moi ont été vraiment très positifs... ça a été une sacrée lumière dans ma vie. », « Juste pour dire que c'était une expérience de vie magnifique... », « Pour mon expérience personnelle, c'était un cadeau magnifique ».*

L'ensemble des animateurs/trices insiste également sur l'importance des effets positifs constatés sur les participant-e-s.

*RA « Il faut surtout souligner le très grand apport personnel qu'a permis cette expérience. », « Il est incontournable de relever ici combien la participation à ce groupe, dans le cadre du projet de l'Artias, a eu des effets positifs pour les personnes qui le composaient. »*

**Les participant-e-s ne semblaient pas s'attendre à autant d'effets individuels** avant le démarrage du projet. En effet, ils/elles étaient alors une majorité (14/15) à penser qu'il aurait un effet sur eux/elles-mêmes, mais pour la plupart de manière assez limitée. Si ce que le projet va leur apporter personnellement (rencontrer de nouvelles personnes, se sentir valorisé-e ou utile, acquérir des connaissances et compétences,...) fait partie de leurs motivations, ces aspects ne sont pas les plus exprimés (voir le chapitre 2.2).

Après le projet, certain-e-s participant-e-s (2/9) relèvent d'ailleurs avoir **été surpris-e-s que celui-ci ait eu des impacts aussi importants sur eux/elles-mêmes**.

*P3 « Je ne pensais pas que ça allait me faire autant de bien à moi (...) Ce projet pour moi ce n'est pas que son but, c'est devenu quelque chose de personnel. », « Ça m'a fait vraiment du bien. C'est plus que mes attentes. Vraiment, je ne m'y attendais pas. »*

Il semble y avoir eu une **prise de conscience progressive, au cours du projet**, à la fois de la part de certain-e-s animateurs/trices et participant-e-s, **du fait que l'intérêt du projet dépassait la possibilité pour les personnes à l'aide sociale de donner leur avis et de faire évoluer les pratiques, en permettant des effets importants sur les individus**. Une équipe d'animation observe d'ailleurs que certain-e-s participant-e-s ont accordé au cours du processus progressivement davantage d'importance aux bénéfices individuels qu'au mandat donné au groupe.

*RA « Mais les motifs de cette satisfaction (récoltés en milieu de projet par cet animateur) sont intéressants : ils ne tiennent pas tellement au fait d'avancer sur l'axe "rationnel" "problèmes-solution", vers la production d'un rapport, mais au plaisir d'être ensemble, de partager, de se sentir bien, d'être en confiance, de pouvoir se livrer, de pouvoir écouter et être entendu (...) L'objectif fédérateur au départ de faire apparaître des problèmes et pouvoir avancer des recommandations pour y remédier est à peu près complètement absent des motifs de satisfaction. », « A un moment donné du processus (7<sup>ème</sup> séance), il semble que faire des critiques et propositions par rapport à l'aide sociale n'est plus vraiment un enjeu pour les participant-e-s. Un peu comme si le fait d'avoir pu décharger un certain nombre de récriminations et faire des propositions, le tout consigné par écrit, avait libéré un*

*espace dans lequel il était possible de se sentir bien, en relation avec les autres – et que c'est cela qui était le plus important. »*

Les remerciements exprimés dans le rapport d'un groupe envers les organisateurs/trices du projet témoignent également de l'importance que les effets individuels ont pris durant le projet. En effet, les participant-e-s remercient avant tout l'Artias de leur avoir donné la possibilité de la rencontre et du partage et mettent moins en évidence le fait d'avoir pu donner leur avis sur l'aide sociale ou contribuer à l'amélioration du système :

**RA** *« Les participants ont exprimé en conclusion de ce processus, leur remerciement à l'Artias d'avoir ouvert cet espace de travail qui à la fois a été un espace de rencontre et d'écoute, et a permis à certains de vivre rencontres et partages, d'être en lien avec d'autres personnes, de vivre de la confiance de l'authenticité dans les rapports humains, d'être pris en compte, de se sentir utiles, de vivre du sens. »*

Les **effets du projet sur les participant-e-s peuvent être classés en 8 catégories**, selon le domaine qu'ils touchent :

- identité
- santé psychique
- relations sociales
- connaissances/compétences
- relation avec l'AS
- représentations sur l'aide sociale
- situation économique
- santé physique

L'ordre de présentation ci-dessus, suivi également dans la suite de ce chapitre, correspond au degré d'importance des types d'effets dans les discours des différent-e-s acteurs/trices (voir ci-dessous *Constats et analyses en lien avec les effets individuels sur les participant-e-s, p.107*).

### **Effets sur l'identité<sup>48</sup>**

La majorité (8/9) des participant-e-s interrogé-e-s, toutes les équipe d'animation, ainsi que de nombreux/ses AS (5/7<sup>49</sup>), ont mentionné des impacts sur l'identité des participant-e-s.

Ces effets identitaires semblent avoir été **parfois très puissants**, certain-e-s participant-e-s ayant été profondément transformé-e-s par le projet.

**P3** *« Ce projet a contribué à faire ce que je suis aujourd'hui. », « Ce projet-là, il a réussi à me changer. »*

---

<sup>48</sup> L'identité est comprise ici comme l'articulation entre des dimensions personnelles (perception subjective de soi) et sociales (définition de soi par autrui).

<sup>49</sup> Un-e professionnel-le interrogé-e n'a pu se prononcer sur les effets du projet sur le/la participant-e suivi-e, car l'accompagnement s'est terminé en cours de processus. Les résultats liés aux effets sur les participant-e-s sont donc issus des réponses de 7 AS.

**RP** « (J'ai pu constater) que ce n'est plus les mêmes personnes qu'au début du projet. »

**AS** « Quand je l'ai vue à la fin des rencontres, je l'ai trouvée transformée. »

Tous les effets constatés sur l'identité et rapportés ci-dessous **sont positifs**. Un seul bémol est à relever : un-e AS rapporte que la personne qu'il/elle suit a été choquée d'apprendre par le biais du recrutement qu'elle était considérée comme une personne bénéficiaire de l'aide sociale de longue durée, car elle ne pensait pas faire déjà partie de cette catégorie.

L'effet identitaire le plus souvent mentionné par les participant-e-s (6/9) est une **augmentation de la confiance en soi, un renforcement du sentiment de compétences et de valeur personnelle**. La plupart des équipes d'animation (3/4) relève également cet impact identitaire, de même que la moitié des AS consulté-e-s (4/7).

**P3** « Déjà, de construire ce projet nous amène à voir ce qu'on est capables de faire ou pas, et aussi ça nous a donné confiance en nous, parce qu'on dit : "J'ai quand même des choses en moi que je suis capable de faire". », « Ça m'a apporté une certaine confiance en moi que j'avais peut-être un peu perdue. », « Ça m'a réconforté, en me disant qu'en fin de compte je ne suis pas nul, je peux encore dire ce que je pense. »

**RA** « L'évaluation de la journée (séance du groupe) montre que pratiquement toutes les personnes (...) reprennent confiance en elles. », « Le sentiment de revalorisation et d'estime de soi que les participants ont pu trouver dans la démarche (...) », « Dès la deuxième séance (...) la parole (est) plus assurée. »

**AS** « Cela a dû lui apporter quelque chose au niveau de la confiance en lui en plus. », « Je l'ai vu évoluer en positif : devenir plus sûr et avoir plus confiance en lui. », « Elle ose davantage s'affirmer de manière plus générale. Elle sait dorénavant que son avis est légitime, juste, qu'elle a le droit d'être en accord ou en désaccord, qu'elle a le droit de dire les choses. Il y a eu une transformation par rapport à l'affirmation d'elle-même. », « La personne était très fière de pouvoir participer à ce projet. »

Selon plus de la moitié des participant-e-s interrogé-e-s (5/9), le projet a permis également aux membres des groupes de **se sentir reconnu-e-s, considéré-e-s, pris-e-s au sérieux**. Cet effet se retrouve aussi dans les rapports de 3 équipes d'animation, et dans le discours de plus de la moitié des AS (5/7).

**P3** « Je n'avais jamais pensé qu'en Suisse on aurait un tel projet, et qu'on serait écoutés, et qu'on a une importance, et qu'on a droit de dire ce qu'on vit. Ça, ça m'a changée beaucoup. », « Donc là c'était l'impression d'être considérée comme si j'avais de nouveau un job. », « Mais là qu'on nous ait fait confiance et qu'on nous ait dit : "Dites ce qui ne va pas et on regarde ce qu'on peut y faire", rien que ça, ça fait plaisir (...) qu'on nous écoute, qu'on nous fasse confiance. », « En fait, mes compétences ont été reconnues dans le groupe, parce que chaque fois qu'il y avait une question on se tournait vers moi (...) J'ai été valorisé-e et reconnu-e. Ça fait du bien. »

**RA** « (J'ai pu constater que) les gens s'épanouissent lorsqu'ils se sentent considérés. », « La satisfaction d'être consulté et entendu (...) constitue un élément important du sentiment de revalorisation et d'estime de soi que les participants ont pu trouver dans la démarche. »

**AS** « Cela a dû lui apporter (...) une valorisation liée au fait qu'on lui donne la parole, qu'on s'intéresse à ce qu'il ressent, ce qu'il vit (...) le fait de se sentir considéré. », « Il

*y a d'abord eu une valorisation liée au fait de lui demander de participer, que j'aie pensé à elle. C'est aussi une reconnaissance. », « Il a pu ressentir au cours du projet qu'il pouvait faire la différence et je trouve important qu'il ait pu avoir ce sentiment. »*

Quelques participant-e-s interrogé-e-s (4/9) évoquent **le fait de se sentir utiles et la fierté qui en découle**. Les équipes d'animation (3/4) le mentionnent également, mais il n'est ressorti dans le discours que d'un-e seul-e AS, et de manière prudente.

**P3** « *On peut essayer de donner quelque chose, et c'est sûr qu'on en est fier (...) d'être utile, d'avoir pu faire comprendre des choses. », « Dans ma situation, si en plus je peux aider des gens, pour moi il n'y a rien de plus beau, et c'est vrai que je l'ai senti complètement. »*

**RA** « *Les participants ont exprimé en conclusion de ce processus leur remerciement à l'Artias d'avoir ouvert cet espace de travail qui (...) a permis à certains (...) de se sentir utiles, de vivre du sens. », « Le point unanimement souligné, dans les différents groupes, comme le bénéfique le plus important a été (...) se sentir utile, aussi. »*

**AS** « *Cela a dû lui apporter (...) le fait de se sentir utile. »*

Un autre effet de ce type mentionné par une partie des participant-e-s (4/9) et 3 équipes d'animation est une **diminution du sentiment de honte et de culpabilité d'être à l'aide sociale**, ce qui amène à moins se cacher, à oser le dire à autrui.

**P3** « *C'est vrai qu'on se dénigre petit à petit, on se cache à la limite, ce que je faisais au début il y a longtemps. Et puis c'est vrai que là ça m'a reboostée. », « Aujourd'hui, même si je dois dire à quelqu'un que je suis aux sociaux, ça ne me dérange pas. C'est grâce à ce projet. Avant c'était une angoisse, c'était une peur. », « Parce qu'avant ce projet je me voyais pas normale, je n'étais pas comme toutes les mamans, je suis différente, dans le sens que je fais subir ça à mes enfants et c'est de ma faute. Mais non, ce n'est pas ma faute, c'est la situation, c'est la vie ... Je me suis libérée, c'est grâce à ce projet. Je ne porte pas de jugements sur moi (...) J'ai changé le regard sur moi. »*

**RA** « *Il faut surtout souligner le très grand apport personnel qu'a permis cette expérience. La plupart des participant-e-s y sont entré blessé-e-s et parfois honteux/ses de leur statut. Ils/elles en ressortent renforcé-e-s, éclairé-e-s (...) », « L'immense soulagement de pouvoir (...) parler, ne plus se cacher, ne plus avoir honte, être libre. »*

Certain-e-s participant-e-s (3/9) expriment avoir **retrouvé un statut d'être humain, de personne à part entière**, l'identité étant mise à mal par le statut fortement dévalorisé de personne à l'aide sociale. Toutes les équipes d'animation (4/4) le mettent en évidence, ainsi que le discours d'un-e AS.

**P3** « *Et puis ça a donné aussi confiance en moi de dire "ma valeur en tant que personne ne change pas, même si je suis au social je reste toujours (prénom)" (...) En tant qu'humain ça ne change rien. (...) Et puis ça m'a aussi un peu consolée avec moi-même. », « Quand on est depuis aussi longtemps hors circuit, juste le fait d'avoir pu participer à ce projet, c'était énorme ce que ça m'a apporté. Déjà le fait de se dire qu'on n'est pas si nulle que ça. Ce n'est pas parce que tu es à l'aide sociale et plus qu'un numéro et plus rien pour beaucoup de gens ou de choses (...) j'ai quand même toujours ma place ici et maintenant. », « Je me dénigrais, je me disais "de toute façon tu n'es plus rien". Pourtant j'ai bossé à l'âge de 17 ans, j'ai payé mes*

*impôts pendant des années. Alors on se sent plus fort, on se dit "t'es pas de la merde, t'es pas du cheni". »*

**RA** « *Personne n'a retrouvé du travail, mais toutes et tous tombent d'accord sur le fait qu'ils sont redevenus des femmes et des hommes qui (...) ne se définissent plus uniquement comme des assistés sociaux.* », « *Le résultat (du projet) se trouve sur deux plans : le premier a été de retrouver le statut d'êtres humains (...).* », « *L'immense soulagement de pouvoir "être entière en tant que personne".* »

**AS** « *Il se sentait exister dans ce petit monde, il avait sa place.* »

La responsable du projet souligne également cet effet du projet, en le reliant aux impacts de la stigmatisation sur l'identité des bénéficiaires.

**RP** « *Les bénéficiaires mentionnent très souvent leur besoin d'exister en tant que personnes, pour leur AS, pour l'institution, pour le monde. Pas comme tricheurs potentiels, comme "cassos", comme assistés ou comme numéros (...) chacun s'étant senti exister comme personne à part entière dans ce projet, comme individu unique.* »

Selon quelques participant-e-s (3/9), le projet a permis à plusieurs personnes de **retrouver une posture d'acteur/trice, de se tourner vers l'avenir, d'oser rêver, se projeter.**

**P3** « *Quand on est dans notre quotidien qui est difficile, on se dit plus souvent "ça me saoule", "je n'ai pas le droit à ça" ou "j'aimerais ci, j'aimerais ça". On ne cherche pas vraiment de solution, on se plaint à nous-mêmes de ne pas avoir droit à des choses. Là qu'on se soit mis à chercher des solutions, on s'est même surpris à se rendre compte que certains problèmes qui nous suivent depuis des années pourraient être résolus assez facilement, et sans même que l'Etat ait trop à faire. Même de nous-même on peut résoudre certains problèmes.* », « *Peut-être qu'on peut envisager autre chose, ou avoir une nouvelle orientation dans notre vie. Ça nous ouvre peut-être des portes personnellement où on se dit "mais ça, ça me plaît, j'ai bien envie d'essayer autre chose".* », « *J'ai vu des gens arriver au bout du rouleau au début du projet, qui ont retrouvé une force, une énergie pour se battre, pour se faire entendre, alors qu'avant je les sentais dans une attitude plutôt résignée, défaitiste.* », « *D'un point de vue humain c'était extra, ça a permis à chacun d'entre eux d'exprimer (...) leur volonté de faire bouger les choses, d'aller de l'avant, et puis de ressortir leurs attentes prioritaires, leur rêves.* »

La responsable du projet, un-e AS et l'ensemble des équipes d'animation mentionnent ce type d'effets. Ces dernières soulignent néanmoins que ces changements n'ont pas eu lieu chez tous/toutes les participant-e-s et qu'ils/elles ont constaté la difficulté de certain-e-s d'entre eux/elles à se mettre dans une posture d'acteur/trice ou à oser rêver (voir le chapitre 2.5).

**CO** « *J'ai vu évoluer les personnes de "l'aide sociale doit me trouver un boulot" à "j'ai besoin d'un meilleur accompagnement pour pouvoir trouver moi-même un travail".* »

**AS** « *Ce projet a permis de casser cette dynamique qu'il y avait entre nous et cette position parfois de victime ou autre.* »

**RA** « *Le fait de s'adresser aux bénéficiaires comme à des interlocuteurs dont l'institution aurait quelque chose à apprendre, et pas comme à des personnes qu'il fallait "aider" et "réinsérer" avait un effet d'"empowerment" extrêmement favorable.* », « *L'impression que les gens se projettent différemment depuis qu'ils ont commencé le travail en groupe (...).* », « *Dès la deuxième séance, le teint était*

*plus clair, les yeux plus pétillants, la parole plus assurée et nous avons même vu pointer quelques rêves à l'horizon.»*

Selon 2 participant-e-s et 2 équipes d'animation, le projet a permis aux membres des groupes de **pouvoir être authentiques**, sans devoir dissimuler certaines facettes de leur identité, notamment celle d'être une personne à l'aide sociale. Les données montrent que cette possibilité de se montrer « *tel que l'on est* » a été favorisée par une bonne dynamique de groupe (voir le chapitre 2.6) et le fait de se retrouver entre pairs (voir le chapitre 3.1.2).

**P3** « *J'ai pu trouver un groupe où je pouvais être moi-même, où je n'ai pas dû prouver quelque chose, que je peux aussi dire ce que je pensais. Ça m'a fait du bien psychologiquement.* », « *Alors dans ce projet on n'avait pas besoin de porter des masques, c'est-à-dire qu'on avait tous à peu près le même budget, les mêmes soucis et inquiétudes.... Ce qui a fait que j'ai réussi à enlever le masque ... Le masque, c'est pour se protéger, parce que moi je ne veux ni de jugement, ni de pitié.* »

**RA** « *L'immense soulagement de pouvoir "enlever le masque", "être comme dans une famille", "se sentir soi-même" (...) une autre (participante) ajoute encore : "je me sens authentique ici, et je vous sens authentiques".* »

Finalement, un effet identitaire mentionné que par un-e AS, mais néanmoins important à rapporter : il/elle constate un changement remarquable au niveau de **la présentation de soi** du/de la participant-e qu'il/elle suit.

**AS** « *Il est mieux habillé, peigné, plus propre (...)* Je pense que c'est un effet du projet, en lien avec un phénomène de présentation de soi dans le groupe. »

### **Effets sur la santé psychique**

Tous/toutes les participant-e-s interrogé-e-s (9/9) relèvent des effets au niveau de la santé mentale. L'ensemble des équipes d'animation (4/4) et la moitié des AS qui se sont prononcé-e-s (4/7) ont également mentionné de tels impacts.

Certain-e-s participant-e-s (4/9) vont jusqu'à parler de reconstruction, de sortie de dépression, ce qui semble attester **d'un potentiel important du projet** en termes d'amélioration de la santé psychique.

**P3** « *Cette année, ça m'a reconstruite, ça m'a aidée (...)* À la fin du projet, je suis sortie grandie, plus équilibrée. », « *J'ai pu me reconstruire.* », « *Il y a eu des effets bénéfiques, comme celui que ça a aidé à sortir de sa déprime.* »

La **grande majorité** des effets relevés à ce niveau **sont positifs**. Le projet a cependant également suscité des **ressentis négatifs chez certain-e-s participant-e-s**.

#### Effets positifs

De manière générale, tous/tes les participant-e-s interrogé-e-s (9/9) confirment que le projet a **augmenté leur bien-être psychique** ou celui des membres de leur groupe, qu'il **leur a fait du bien**. Les 4 équipes d'animation ainsi qu'un-e AS relèvent également ce mieux-être général.

**P3** « *Ça me faisait plus du bien qu'autre chose, déjà émotionnellement, personnellement.* », « *J'étais très contente d'avoir fait ce projet, ça m'a fait du bien personnellement.* », « *Un plus psychologique (...) un bien fou !* »

**RA** « *L'évaluation de la journée (par le groupe) montre que pratiquement toutes les personnes se sentent mieux.* », « *Je peux voir que les gens se portent mieux, leur langage corporel a changé.* », « *Les personnes ont dit que cela leur faisait du bien.* »

**AS** « Il allait bien, ça lui faisait du bien. »

De manière plus précise, les participant-e-s (6/9) soulignent que le projet a été une source de **plaisir, de joie**, et ces émotions positives sont également rapportées par 3 équipes d'animation.

**P3** « C'était vraiment un moment de plaisir pour moi. », « Chaque fois que je partais le matin à 8h j'étais toute contente, et je revenais j'étais toute contente. »

**RA** « Le plaisir de venir aux rencontres du groupe était manifeste, et a été souvent exprimé (...) Il y a eu beaucoup de rires, et plusieurs personnes ont témoigné du fait que ces effets bénéfiques s'étendaient sur les jours qui suivaient. »

Plusieurs participant-e-s (4/9) mentionnent le **soulagement et l'effet bénéfique de pouvoir parler de leur vécu et exprimer leurs difficultés**. Un-e seul-e animateur/trice parle de cet effet.

**P3** « J'aimais bien, parce que c'était aussi un exutoire à quelque part, parce que ça permettait aux gens de dire ce qu'ils avaient envie de dire, ce qu'ils renferment au fond d'eux. Une sorte de thérapie. C'était un peu (...) les Alcooliques Anonymes, on va dire. », « Il y avait beaucoup de lamentations. Mais je pense parce qu'il n'y a pas d'espaces ni dans leur vie, ni avec l'AS pour pouvoir se lâcher un peu, donc c'était un peu une soupape ce groupe aussi. »

**RA** « Ils veulent pouvoir parler de leur situation concrète, car c'est des choses dont on ne peut pas parler à d'autres (...) le groupe permet de déposer cela. »

De plus, le projet a été source de **motivation, d'élan, d'énergie** selon certain-e-s participant-e-s interrogé-e-s (4/9). Un-e animateur/trice relève cet effet, ainsi que plusieurs AS (4/7).

**P3** « Ça remet la batterie au vert. », « Et plus j'allais là-bas, plus je me sentais forte, plus d'énergie (...) Et puis c'est vrai que là ça m'a reboostée. »

**RA** « Le groupe a également permis de retrouver ou renforcer l'assurance, la confiance en soi, qui est source de motivation. »

**AS** « Je la sentais pleine d'énergie. », « Ce projet lui a donné un élan positif. », « Y a un moment où il était emballé, ça l'avait boosté, stimulé. »

Quelques participant-e-s (3/9) expliquent en outre que le mieux-être ressenti grâce au projet vient aussi du fait que celui-ci a **permis aux personnes de sortir de leur quotidien, de leur routine**. Cette idée se retrouve dans les discours de 2 AS.

**P3** « Mais après c'était aussi juste de changer, de faire autre chose dans la vie. Et ça j'ai eu et ça m'a fait vraiment du bien. », « Et puis on était tous soulagés de voir un peu autre chose. », « Ça leur a fait du bien (...) c'est-à-dire que pour elles c'était vraiment une coupure dans la semaine, dans leur quotidien. »

**AS** « Il a dit que ça lui faisait du bien de sortir de son quotidien. », « C'était une occasion de sortir du quotidien. »

Enfin, un des impacts sur la santé mentale n'est relevé que par des AS (3/7) : le projet a permis à certain-e-s participant-e-s de **prendre du recul sur leur vie, de mener des réflexions existentielles**.

**AS** « Cela lui a permis de se poser et de réfléchir à sa situation, son projet de vie, son futur (...) Entendre d'autres personnes qui racontent leur vie permet de se remettre en question, de prendre du recul, du temps de réflexion. », « Ce projet lui a permis de prendre du recul sur certains aspects de sa vie, ses enfants, ses sentiments, par rapport à tout ça. »

### Effets négatifs

Certain-e-s participant-e-s interrogées (5/9), ainsi qu'une équipe d'animation et 4 AS mentionnent des impacts délétères sur l'état affectif, l'humeur des participant-e-s. Les émotions suivantes sont repérées dans leurs discours :

- de la **déception, frustration ou de l'impatience** face aux méthodes d'animation ou au processus de groupe qui ne convenaient pas à la personne ;

*P3 « On se demandait ce qu'on venait faire ici. Excusez-moi du terme, mais on venait se faire chier. Certains disaient "Pourquoi on fait 100 heures de train ou avec la voiture pour rester là et il n'y a rien qui bouge ? ", c'est ça qui me décevait souvent. », « J'étais un peu frustré, je pensais qu'on irait un peu plus loin dans la recherche, parce que tout a été dit sur les circonstances politiques, économiques, on le sait. »*

- de la tristesse, un sentiment de vide provoqués par la fin du projet ;

*P3 « A la fin du projet, il y avait une grande tristesse et un grand vide de se dire que ça va nous manquer de retrouver les gens. Et ça a été difficile au début, ça a été un vide, un manque. », « Je suis même triste que ça se soit arrêté, oui. », « Certaines personnes se sentent peut-être un petit peu "on m'a remis dans mon coin et puis voilà, il n'y a plus rien qui se passe. C'était une petite parenthèse et la parenthèse ne va pas plus loin que ça". »*

*RA « Les membres (du groupe sont) très malheureux que ce soit fini. »*

- un sentiment de **déprime, d'abattement**, provoqué par les contenus négatifs, difficiles, échangés dans le groupe ;

*P3 « Mais au bout d'un moment moi j'ai trouvé ça lourd, parce que des fois je rentrais à la maison et j'avais emmagasiné tellement de choses négatives, que pfiuu... », « Moi qui ne me trouvais déjà pas bien chanceux, pas bien traité, j'étais atterré de voir que dans certaines situations ça pouvait être encore pire. »*

- de la **fatigue, de la colère** face à l'attitude ou à la personnalité de certain-e-s participant-e-s ;

*P3 « Mais les personnes qui disent n'importe quoi, ça vous fatigue aussi. On n'a pas envie de les entendre (...) Je n'accepte pas qu'il y ait des gens qui viennent se plaindre et disent qu'ils ne peuvent pas s'acheter des pâtes, etc., alors qu'ils ont deux salaires. Ça me révolte. »*

- le sentiment **d'être différent-e** du reste du groupe ;

*P3 « Je me suis senti différent des autres dans ce groupe (...) C'était pénible des fois. »*

- du **stress, de la pression** face au défi que représente le projet.

*AS « Elle s'est mise beaucoup de pression par rapport à ce projet (...) comme si elle débutait une nouvelle formation. »*

Il est intéressant de noter qu'une partie des ressentis négatifs évoqués ci-dessus sont reliés aux raisons ayant conduit certain-e-s participant-e-s à arrêter le projet (voir le chapitre 2.3).

### **Effets au niveau social**

L'ensemble des participant-e-s interrogées (9/9), toutes les équipes d'animation (4/4) et de nombreux/ses AS (5/7) font état d'impacts sociaux sur les participant-e-s.

Quatre effets principaux peuvent être distingués, **tous positifs**. Ils sont développés ci-dessous.

#### Faire de nouvelles rencontres

Il est unanimement relevé par les participant-e-s (9/9) que le projet a permis la **rencontre de nouvelles personnes**. Si une partie d'entre eux/elles l'ont vécu comme une possibilité bienvenue **d'augmenter et de diversifier leur réseau**, il a permis à d'autres de **véritablement sortir de l'isolement**, de la solitude. Les équipes d'animation (4/4) rapportent également cet effet, de même que plusieurs AS (4/7).

**P3** « Pour moi ça a été un grand moment : l'occasion de rencontrer beaucoup de gens (...) des gens qui viennent d'un environnement plus large. », « Mais ça m'a fait beaucoup de bien de faire des rencontres. Ça fait 26 ans que je vis seul, alors quand on rencontre des gens, c'est déjà pas mal. », « Ensuite oui, il y a deux ou trois personnes qui ont donné des retours comme quoi ils étaient vraiment contents d'avoir pu nous rencontrer. C'était vraiment positif par rapport à ça. Il y a des personnes très isolées et de pouvoir participer cela leur a apporté beaucoup de choses. »

**RA** « Les participants sortent de l'isolement. », « (...) cet espace de travail qui à la fois a été un espace de rencontre et d'écoute, et a permis à certains de vivre rencontres et partages, d'être en lien avec d'autres personnes. »

**AS** « Il a rencontré plusieurs personnes, créé des liens, c'était vraiment bien pour lui. », « Les échanges et les liens sociaux, il a dit avoir apprécié cela. », « Il était content au départ car il rencontrait des gens. »

Les propos des participant-e-s interrogé-e-s, mais également ceux des équipes d'animation, démontrent **la force des liens créés** au sein des groupes : les termes d'« amitié », de « famille » sont fréquemment utilisés.

**P3** « L'amalgame qu'il y a eu entre nous était fort (...) Donc c'est devenu des amitiés, et je sais que je peux les contacter n'importe quand. », « Chaque fois je rentrais, je me disais "bientôt je vais les revoir", j'étais contente. C'était sympa, c'était comme si on faisait partie d'une famille en fait, pour moi. », « On s'est vraiment soudés, humainement parlant. »

**RA** « Ce travail a permis l'éclosion d'amitié entre les participants. », « Selon une expression parfois employée, c'est devenu un "groupe d'amis". », « Le point unanimement souligné, dans les différents groupes, comme le bénéfice le plus important a été le partage, le lien avec les autres (...) "être comme dans une famille". »

Cette solidité des liens créés se manifeste notamment par le fait que, selon quelques participant-e-s interrogé-e-s (3/9), la plupart des membres des groupes **avaient des contacts en dehors des séances**, de manière collective (par le biais de groupes *WhatsApp* notamment) ou plus individuelle, et sur des sujets dépassant le projet. De plus, la majorité des personnes interrogé-e-s (8/9) relève que beaucoup de participant-e-s **ont continué à avoir des contacts, à entretenir leurs relations après la fin du processus de groupe**.

**P3** « On a un groupe WhatsApp, on est amis sur Facebook, on a eu des échanges individuels aussi à part le groupe. », « On a eu des conversations de femme à femme, par rapport à nos ex, à son fils, à mes enfants. On a eu des complicités et des échanges très personnels, et on a discuté comme avec des copines. », « Et là il y a toujours eu un soutien de gens qu'on ne connaissait pas à la base, et qui étaient là vraiment. Ça veut dire un petit message entre les réunions pour savoir si ça allait, et avec tout le monde, autant avec les garçons qu'avec les filles, il y a eu ce lien qu'on avait en privé. », « Des relations se sont installées et sont encore assez vivantes et dynamiques. », « Je crois qu'il y a même des personnes qui sont devenues amies, qui se revoient pour manger ensemble. »

Tous/toutes les participant-e-s n'ont cependant **pas eu l'envie ou la possibilité de poursuivre les relations** au-delà du projet, selon les propos de certain-e-s d'entre eux/elles (5/9).

**P3** « Mais après dans le groupe Artias en lui-même, je n'ai pas spécialement de contact. Ce n'est vraiment pas une question humaine, c'est juste que je pense qu'il y a des saisons, des choses qui commencent et d'autres qui se terminent. Pour moi ça n'a pas continué. J'ai senti que c'était juste ce temps-là. », « Pour certains je pense que ça a été une phase qui a suffi, et pour d'autres c'était le début. », « Je ne revois personne du groupe. Bon, je n'ai pas de moyen de locomotion. J'ai le numéro de téléphone de celui de (village), le responsable, mais sinon... Il m'avait téléphoné pour refaire un nouveau groupe, mais je n'ai pas pu. »

#### Rencontrer des personnes qui vivent la même situation

Le projet a permis aux participant-e-s de **rencontrer d'autres personnes à l'aide sociale, de se retrouver entre personnes partageant cette réalité**, et cet effet est mis en évidence par tous/toutes les participant-e-s interrogé-e-s (9/9). Il semble que les bénéficiaires de l'aide sociale n'aient que peu l'occasion de rencontrer des personnes vivant la même situation, et cela explique peut-être pourquoi cette opportunité a été autant soulignée et pourquoi elle semble avoir joué un rôle très important dans ce que les participant-e-s ont pu retirer du projet (voir le chapitre 3.1.2).

**P3** « Et ça m'a fait du bien de rencontrer des personnes dans la même situation, parce que ça fait des années que je suis en aide sociale, et je n'ai jamais eu l'opportunité de pouvoir discuter avec quelqu'un. », « Je fréquente très peu de gens au social dans ma vie de tous les jours. », « Je vois que moi je ne connais personne qui est à l'aide sociale ici (...) à part ce groupe, je n'ai jamais rencontré des personnes qui sont dans cette situation. », « Dans notre quotidien on discute peu ou pas souvent avec des gens qui sont au social. »

#### Se soutenir mutuellement

De manière plus marginale, 2 participant-e-s interrogé-e-s relèvent explicitement que le projet a permis aux membres des groupes de **s'apporter du soutien, de s'entraider** (avant tout moralement). Cette solidarité est évoquée par 2 équipes d'animation, **à un niveau très concret**.

**P3** « On a parlé bien sûr de nos passés ou de nos problèmes de santé, ou des problèmes qu'on pouvait vivre. Et là il y a toujours eu un soutien de gens qu'on ne connaissait pas à la base, et qui étaient là vraiment (...) Un plus psychologique, un soutien, une entraide (...) Comme quand on est dans une petite équipe, comme dans une famille. », « Et puis j'ai un soutien, c'est-à-dire "lui ou elle me soutient et moi je le soutiens". C'est important. »

**RA** « Soutien mutuel très important, très forte solidarité, notamment dans la co-construction du rapport. », « Nous avons même vu pointer quelques rêves à

*l'horizon, dont certains ont été réalisés grâce à la solidarité du groupe (par ex. une personne rêvait d'aller au cinéma avec sa compagne, les autres se sont cotisé-e-s pour financer les billets et ont organisé la garde des enfants). »*

### Expérimenter des relations de qualité

Alors que certain-e-s participant-e-s semblent en avoir peu l'occasion, 3 équipes d'animation relèvent que le projet leur a permis de **vivre des relations saines et enrichissantes**. Certain-e-s participant-e-s (3/9) ont d'ailleurs souligné la **qualité des personnes** que le projet leur a permis de rencontrer.

*RA « J'ai pu faire le constat que les personnes étaient en manque de relations humaines de qualité. », « (...) cet espace de travail qui (...) a permis à certains de vivre rencontres et partages, d'être en lien avec d'autres personnes, de vivre de la confiance de l'authenticité dans les rapports humains. », « (...) climat de confiance et écoute chaleureuse, qui atteste très clairement des liens qui se sont créés et des bénéfices que chacun a pu tirer de tout le parcours ensemble sur le plan de la confiance dans les autres. »*

*P3 « Des connexions et des connaissances de gens fantastiques (...) », « J'ai pu faire de belles rencontres, parce qu'il y a vraiment des belles personnes. », « J'ai eu l'occasion en rencontrant d'autres personnes de faire là aussi des rencontres très agréables, avec des gens intéressants. »*

### **Effets en termes d'acquisition de connaissances/compétences**

L'ensemble des participant-e-s interrogé-e-s (9/9), 3 équipes d'animation et 2 AS relèvent que le projet a permis aux participant-e-s d'accroître leurs connaissances et/ou d'acquérir certaines compétences.

*P3 « Je n'ai pas été déçu, parce que j'ai appris pas mal de choses. »*

*RA « (...) selon l'expression d'une des participantes, qui ajoute "j'apprends des choses". »*

*AS « Oui (il a appris des choses), mais c'est quelqu'un qui a déjà beaucoup de compétences. »*

Les données permettent de mettre en évidence divers types de savoirs et capacités développés, décrits ci-dessous.

### Connaissances sur le système d'aide sociale

Pour tous/toutes les participant-e-s interrogé-e-s (9/9), le projet a permis d'acquérir des **savoirs sur le fonctionnement du système d'aide sociale, sur les lois** qui le sous-tendent, et leur a fait prendre conscience des **différences existantes entre les cantons et les services sociaux**. Un-e animateur/trice et un-e AS relèvent également l'acquisition de ce type de connaissances.

*P3 « Hé bien, c'est déjà pas mal d'apprendre comment fonctionne le système, certaines lois, certains barèmes (...) J'ai appris que le forfait est différent, selon l'âge de l'enfant, s'il est scolarisé, s'il est en apprentissage. J'ai pu développer toutes mes connaissances par rapport au système de l'aide sociale, dans mon canton et aussi en comparaison. », « Il y a tellement de différences cantonales, dans la façon de traiter les dossiers, les budgets, l'aide à la personne (...) ça a permis aussi aux usagers d'avoir une vue d'ensemble de ce qui se passait ailleurs, pas seulement dans leur canton. Moi aussi ça m'a permis (...) je le savais plus ou moins, mais j'ai eu des informations supplémentaires. », « Concernant le fait que les gens viennent de*

*cantons et de services sociaux différents, c'était un plus, parce qu'on s'est aperçus qu'on n'était pas tous traités de la même manière. »*

**RA** « Ceci a notamment permis (...) d'apprendre les uns des autres sur les droits, les prestations, etc. »

**AS** « Il s'est rendu compte des différences entre cantons et entre services. »

Les données récoltées auprès des participant-e-s montrent que **l'acquisition de ces connaissances a des effets importants** sur les personnes puisque ces savoirs leur permettent de :

- connaître leurs droits et les faire valoir, être plus acteur/trice dans leur suivi ;

**P3** « J'ai avancé beaucoup, après ce projet-là j'ai plus d'informations, je suis plus préparée (pour aller aux entretiens avec mon AS), en connaissance. », « Il y a beaucoup de choses que les usagers ne savaient pas, par rapport à leurs droits ou leurs devoirs, et qui ont été mises en avant (...) et qui ont fait avancer les choses aussi au niveau des usagers (de leur suivi). », « On a pu s'échanger les infos, c'était intéressant ça, par rapport aux dettes, au logement, à toutes sortes de choses. Par exemple, une personne ne savait pas qu'on pouvait lui rembourser les frais dentaires. »

- modifier leurs attentes et leurs attitudes envers leur AS, ce qui peut apaiser la relation ;

**P3** « Avec ce projet, j'ai pu comprendre un peu mieux comment ça fonctionne (...) et par exemple, je peux comprendre que mon assistante ne décide pas tout, et qu'elle subit aussi des fois, et puis qu'il faut un peu de la patience avec eux (AS), de la compassion ou la compréhension. », « Moi bêtement je pensais qu'elle (AS) avait des solutions à tous mes problèmes. Maintenant je sais ce que je peux lui demander ou pas (...) Avant j'allais gueuler régulièrement pour certains problèmes et maintenant j'arrête, parce que je sais qu'elle n'y peut rien. »

- être moins impacté-e-s dans leur rapport au système (lâcher-prise, moins de stress, moins de colère, de déception) grâce à la prise de conscience des limites du système et de leur AS ;

**P3** « Le fait de voir que le système est comme ça et qu'on ne peut pas tout contrôler (...) c'est devenu plus agréable pour moi, parce que j'ai changé d'attitude parce que je sais comment ça fonctionne, et qu'il y a un lâcher-prise peut-être dessus. Et ça, ça m'aide personnellement, je me prends beaucoup moins la tête qu'avant. », « Si je mets un sujet sur la table et je sais qu'elle va me répondre "Je ne peux rien y faire", moi ça va me décevoir, ça va me faire du mal, et elle va se sentir mal et ça va lui faire du mal. Donc je préfère ne rien dire. Alors qu'avant je ne le savais pas. »

- comparer les différents cantons et services et se sentir mieux ou moins bien loti-e que les autres ;

**P3** « Quand j'entendais ce qui se passait ailleurs, quand j'entendais comment d'autres services sociaux fonctionnent, j'avais l'impression d'être privilégiée par rapport à d'autres. Et ça m'a fait du bien. », « J'ai appris que certaines personnes au service social ne vivent pas du tout la même chose que je vis moi. Des fois ça me travaille un peu, en me disant "pourquoi ils se plaignent ? ". », « J'ai pris conscience qu'il y avait finalement des situations encore plus horribles que la mienne. Moi qui ne me trouvais déjà pas bien chanceux, pas bien traité, j'étais atterré de voir que dans certaines situations ça pouvait être encore pire. »

Selon 2 participant-e-s interrogées, il semble que les personnes à l'aide sociale ne sont **souvent pas suffisamment informées par les AS et les services**, d'où l'importance pour les participant-e-s d'avoir pu acquérir ces connaissances.

**P3** « Parce qu'il y a un peu une retenue sur les infos, pas tous les AS ne donnent des bonnes infos. Ça c'est un peu grave je trouve. Moi j'ai des ressources pour avoir accès à ces informations, mais il y a des personnes qui ne sont pas du tout comme ça, elles ne savent pas qu'elles ont le droit à ci ou à ça. », « On s'est rendu compte que dans tous les cantons, il y a beaucoup de désinformation, beaucoup de choses qui ne sont pas dites. »

### Conseils et informations utiles pour se débrouiller dans la situation d'aide sociale

Au-delà de connaissances formelles sur le système et les lois, **leur expérience de personne à l'aide sociale a permis aux participant-e-s de se donner des conseils, des recommandations et d'échanger des informations, des astuces.** Plusieurs participant-e-s interrogé-e-s le mentionnent (5/9) ainsi que 2 équipes d'animation.

**P3** « On était une équipe, il y a d'autres personnes qui ont pu donner des conseils, des pistons pour que la personne puisse trouver des solutions. », « En échangeant, j'ai appris qu'à 5 minutes de chez moi il y a un appartement qui a été refait, et là-dedans ils font à manger tous les jours pour 5 francs, et je ne le savais pas. », « J'ai un petit conseil pour mes camarades, je pars de mes propres principes (...) pour se faire aider il faut être clair, il faut être honnête. Et puis deux ou trois personnes m'ont remerciée, parce qu'ils ont appliqué mon conseil. »

**RA** « L'intérêt (...) du partage des expériences a aussi été relevé. Ceci a permis de partager beaucoup d'informations. », « (...) la création d'un groupe whatsapp pour communiquer plein d'infos (...) »

Il faut noter que l'échange de ces conseils et informations est **limité par les différences existant entre cantons et services ou entre situations**, comme quelques participant-e-s (3/9) le font remarquer.

**P3** « Alors on a eu des informations et des conseils, mais encore une fois dans les grandes lignes, étant donné qu'il y a d'énormes différences cantonales. », « (Chercheuse : avez-vous reçu des conseils pratiques ?) Alors ça c'est aléatoire, parce qu'eux n'ont pas le même truc que moi, et ils ont tous des différences. Il y en a une qui avait un fils, un autre non... Alors c'est sûr que ce n'est pas pareil. »

### Connaissances sur la réalité des personnes à l'aide sociale

Plusieurs participant-e-s interrogé-e-s (4/9) expliquent que le projet a permis de **découvrir des aspects insoupçonnés de la réalité des personnes à l'aide sociale**, en termes de :

- caractéristiques socio-démographiques (notamment la découverte qu'il y a des personnes suisses à l'aide sociale) ;

**P3** « Et moi ce qui m'a étonnée, (...) je croyais que c'était seulement nous les étrangers qui étions aux sociaux, qu'on est des cas sociaux. Ça m'a étonnée qu'il y ait des Suisses (dans le groupe). »

- de parcours de vie (diversité, ampleur des difficultés vécues) ;

**P3** « C'était quelque chose de très fort dans tout le travail, parce que découvrir tous ces parcours, on se rend compte qu'on arrive dans la même situation mais en ayant eu des parcours de vie très différents. », « Et je me suis rendu compte que certains avaient des difficultés que je n'ai pas connues et qui étaient absolument dramatiques », « On s'est rendu compte que (...) plus de la moitié des gens sont mal logés, ne mangent pas deux fois par jour. Il y en a certains qui allaient jusqu'à se faire un repas chaque trois jours. »

- de possibilité de sortie partielle ou totale de l'aide sociale ;
 

*P3 « (Chercheuse : vous vous êtes rendue compte qu'il y avait des sorties possibles ?) Oui, c'est ça qui m'a fait "waouw", parce que quand ils expliquaient leur parcours, comment ça s'était passé, quels changements il y a eus et qu'ils étaient là juste pour un petit peu, un quart, un demi... », « Ça permet de rencontrer des gens qui vivent la même chose, et puis (...) de comprendre que cette situation d'aide sociale n'est pas automatiquement une fatalité. »*
- de méconnaissance et stigmatisation de cette réalité par le grand public et les autorités politiques.
 

*P3 « Je lui (Conseiller d'Etat rencontré dans le groupe) ai quand même posé la question de savoir que pensaient les élus des personnes à l'aide sociale. C'est catastrophique en fait. C'est assez fou ce qu'on pense de nous. Lui ne le pensait pas, mais j'étais étonné de voir que beaucoup de gens ne savent pas ce que c'est, la situation que peut vivre une personne à l'aide sociale. Ce n'est pas leur histoire. »*

Il faut noter que **la prise de conscience de la diversité des profils des personnes à l'aide sociale**, en termes socio-démographiques notamment, **semble jouer un rôle important en termes d'impacts identitaires** (diminution du sentiment de honte et de culpabilité).

*P3 « Ça m'a enlevé de la culpabilité et ça m'a rassurée, parce que je me sentais coupable par rapport à ma situation de migrante (...) Mais non ce n'est pas ma faute, c'est la vie, c'est comme ça. C'est le projet qui a changé ça, surtout quand j'ai vu des femmes suisses, là j'étais un peu choquée. On n'était que trois étrangers (dans le groupe). »*

*RA « Le groupe était composé de personne au bénéfice de l'aide sociale avec des profils extrêmement variés (...) Cette diversité est une première étape vers un mouvement de déstigmatisation, car il est important de conscientiser que la seule caractéristique commune est celle d'avoir momentanément besoin d'un soutien financier. »*

#### Compétences sans lien direct avec la situation d'aide sociale

Selon quelques participant-e-s interrogé-e-s (3/9), le projet leur a permis de développer des compétences **qui pourront leur être utiles dans leur vie en général, en dehors de la situation d'aide sociale**. Ces compétences touchent à différents domaines :

- développement personnel ;
 

*P3 « J'ai appris beaucoup de choses, sur mon fonctionnement, dépasser mes limites, mes craintes (...) à comment faire pour déléguer, à plus me faire confiance, mais aussi aux autres. Et puis avoir ce lâcher-prise que j'ai des fois de la peine. Ça a été un bon guide (l'animateur), mais vraiment pour un ensemble de choses, pas qu'au niveau du projet en lui-même, dans la vie de tous les jours. »*
- animation de groupe ;
 

*P3 « Ça m'a beaucoup apporté par rapport à la formation que je fais à côté. Là j'étais en plein dans l'illustration de ce que je suis sensé pouvoir faire avec cette formation (...) j'ai véritablement vu un professionnel dans la formation qui a structuré un groupe, qui a su être très présent tout en nous laissant toute liberté. »*
- mobilité.
 

*P3 « J'ai appris à prendre le train (...) qu'il fallait valider (le titre de transport), moi je n'avais aucune idée. (...) Je n'avais pas peur d'aller à (ville du groupe), après. »*

### **Effets sur la relation entre les participant-e-s et leur AS**

Plus de la moitié des participant-e-s interrogé-e-s (5/9) relèvent que le projet a influencé la relation avec leur AS. La totalité des AS qui ont suivi un-e participant-e-s suffisamment longtemps pour pouvoir se prononcer sur la question (7/7)<sup>50</sup> observent également un changement.

Les effets du projet sur la relation entre les participant-e-s et leurs AS se situent au niveau **de la qualité du lien et des contenus des échanges**.

#### Qualité de la relation

Parmi les 7<sup>51</sup> participant-e-s interrogé-e-s qui se sont clairement prononcé-e-s à ce sujet, 5 relèvent que le projet a modifié la qualité de relation avec leur AS, alors que 2 autres ne notent pas de différences.

**P3** « *Mon rapport avec mon AS est pareil qu'avant.* », « *Rien n'a changé dans la relation avec mon AS. Je suis très bien, très content d'avoir la personne que j'ai là.* »

Sur les 7 AS qui abordent cette question, 5 identifient un changement qualitatif. Les effets du projet sur la relation entre les participant-e-s et leurs AS sont **avant tout positifs**. Un seul effet plus mitigé est relevé par un-e AS.

Premièrement, les **représentations mutuelles** (ce que l'AS pense du bénéficiaire et ce que le bénéficiaire pense de son AS) sont devenues **plus positives** et ont pu être **exprimées de manière plus explicite** à l'autre partie.

**P3** « *C'est un respect. Il (AS) s'est rendu compte que malgré que je suis au social, moi je tiens ce que je dis, si je dis oui à un projet, j'y vais jusqu'à la fin (...). Ça a été important ça (de lui montrer).* », « *Elle (AS) était fière parce qu'il y a eu une petite réflexion qui a été faite durant le projet, où elle a dit à une autre AS "tu vois, j'ai bien choisi, c'est la personne de la situation". Ça m'a fait plaisir d'entendre ça, parce que c'est pas toujours gratifiant de se retrouver à l'aide sociale. J'ai apprécié, d'ailleurs je le lui ai dit.* », « *Mais en même temps elle m'a dit au bout d'une ou deux fois qu'elle n'était pas vraiment étonnée, qu'elle était persuadée que ce projet allait trop me plaire. Donc j'ai vu qu'elle m'avait bien cernée et qu'elle avait bien compris que si je peux faire quelque chose pour les autres, c'est un moteur pour ma vie à moi. Je lui ai dit que je ne la remercierais jamais assez de m'avoir proposé.* »

**AS** « *De voir cette personne participer à ce projet, je la voyais davantage comme une citoyenne, comme une femme accomplie, je la voyais différemment qu'une bénéficiaire de l'aide sociale.* », « *J'ai pu apprendre à connaître la personne dans d'autres circonstances et cela m'a permis de voir son implication, qu'elle va jusqu'au bout et se donne à fond.* », « *Il m'a dit que j'étais plutôt sympa comme assistante sociale en comparaison avec ce qu'il a entendu des autres personnes, qu'il avait de la chance d'être tombé sur moi.* »

<sup>50</sup> Pour rappel, un AS n'a pas pu se prononcer sur les effets individuels car il a cessé de suivre le participant-e avant le début du projet.

<sup>51</sup> Les 2 personnes qui n'en ont pas parlé ont très peu de contacts avec leur AS. On peut donc supposer que la relation n'a pas été modifiée par le projet.

Ensuite, certain-e-s participant-e-s et AS font part d'une **relation plus agréable, d'un climat moins conflictuel** (en grande partie dû aux connaissances acquises par les participant-e-s sur le système d'aide sociale et à leur prise de conscience de la marge de manœuvre limitée des AS).

**P3** « Avant (le projet) j'allais gueuler régulièrement pour certains problèmes et maintenant j'arrête. Sur certains sujets je ne crie plus ou je ne remets pas le sujet sur le tapis, parce que je sais qu'elle (AS) n'y peut rien (...) si c'est pour faire déprimer deux personnes bêtement ça ne sert à rien. », « Par exemple, je peux comprendre maintenant que mon assistante ne décide pas tout, et qu'elle subit aussi des fois (...) Et puis des fois ça change un peu l'atmosphère, dans la relation avec l'AS. »

**AS** « Mais ça a pu aussi améliorer les choses, le fait de suivre ce que la personne vit dans le projet, d'en parler. Cela a changé un peu la relation, mais on avait déjà un lien assez étroit avant. »

Enfin, le projet a permis à certaines relations d'évoluer vers **plus de collaboration, de partenariat, plus de symétrie**<sup>52</sup>.

**P3** « On a longuement discuté de ma situation et de sa situation. Du coup j'avais les deux points de vue, donc oui ça a forcément beaucoup changé dans ma relation avec mon AS (...) du coup elle comprenait quels étaient mes problèmes et comment ils arrivaient les uns après les autres, et moi je comprends pourquoi elle ne peut rien y faire (...) et puis même des fois elle me parlait un peu des difficultés qu'elle pouvait rencontrer en tant qu'AS vis-à-vis de ses responsables, vis-à-vis des autres AS. », « Mais je lui ai quand même beaucoup parlé au long du projet de plein de choses, et je lui ai même dit que je me proposais comme bénévole (...) parce qu'on parlait dans notre rapport de faire des antennes (permanences pour les personnes à l'aide sociale). Elle m'a dit que c'était une super idée, qu'elle allait en parler autour d'elle (...) Donc c'est vrai qu'on a partagé passablement de choses. »

**AS** « J'ai l'impression que la personne s'affirme davantage dans la relation. Par exemple, elle n'osait peut-être pas poser certaines questions avant alors qu'elle le fait aujourd'hui. », « Cela a changé notre manière de nous rencontrer, on se rencontre maintenant plutôt dans l'humanité que dans la fonction (...) c'est davantage un lien d'humain à humain que d'AS à bénéficiaire. », « Les bénéficiaires qui sont à l'aide sociale depuis une longue durée vont se créer un personnage en venant nous voir et ce projet a permis de casser cette dynamique qu'il y avait entre nous et cette position parfois de victime ou autre. »

En ce qui concerne les effets plus mitigés, un-e AS interrogé-e remarque que la personne suivie **est devenue trop familière** dans la relation, et que cela la/le dérange.

**AS** « J'ai le souci maintenant que cette personne me considère comme un-e copain/copine. Je dois mettre des limites parce qu'elle me pose des questions sur ma vie privée, mes enfants (...) je pense que c'est parce qu'elle se sent plus proche de moi maintenant. »

---

<sup>52</sup> Une relation plus symétrique, plus collaborative ne semble pas perçue comme un changement positif par tous les AS. En effet, un-e membre du Copil précise qu'un-e AS de son service trouvait que certain-e-s participant-e-s « prenaient trop d'assurance », devenaient « trop actifs/ves ».

### Contenu des échanges

Tous les AS qui peuvent se prononcer sur cette question (7/7) indiquent avoir eu des retours sur le projet de la part des participant-e-s qu'ils/elles suivaient. Certains-e-s font état de **comptes-rendus approfondis** (en respectant la confidentialité du travail des groupes), alors que d'autres rapportent des **communications limitées**, par souci de l'AS de ne pas s'immiscer dans le processus, par manque de temps ou d'intérêt (d'un côté ou de l'autre). Ces limites ont aussi été relevées par 2<sup>53</sup> participant-e-s interrogées.

*AS « Il a beaucoup raconté ce qui se passait, comment cela se passait, tout en respectant la charte de confidentialité. », « Pour le monsieur, à chaque rendez-vous, on en parlait (...) parce qu'il était très impliqué dans ce projet et qu'on voyait que cela faisait partie de son quotidien. Il me racontait comment cela se passait (les réunions). Il n'entrait pas dans les détails mais me racontait son ressenti. », « Sinon, elle parlait peu du contenu. De mon côté, je ne cherchais pas non plus à savoir, par manque de temps et d'intérêt. », « Il m'a fait très peu de retours, m'en a parlé peut-être 3 ou 4 fois. Je ne posais jamais la question, je le laissais en parler spontanément. »*

*P3 « Je n'ai pas beaucoup échangé autour de ce projet avec mon AS, parce que je ne l'ai pas vu tous les mois. Elle a quand même demandé si ça se déroule bien, mais après il n'y avait pas plus d'échanges que ça, on avait aussi signé un papier que les choses restent confidentielles, donc je ne voulais pas non plus aller plus dans les détails. Et puis elle n'avait pas demandé plus. Il y avait aussi des soucis plutôt privés qui étaient plus importants à en discuter, de trouver des solutions, que ce projet. », « J'ai essayé d'intéresser mon AS sur ce travail, ça ne l'intéresse pas du tout. »*

Selon les AS interrogé-e-s, les discussions au sujet du projet portaient **avant tout sur son déroulement** (comment cela se passait au niveau organisationnel, dynamique de groupe, pauses, repas, etc.) et moins sur les thématiques abordées par les groupes.

*AS « Les retours venaient spontanément de la personne, surtout sur les aspects organisationnels, les repas de midi, les liens qui se créaient entre eux. Mais je n'ai pas voulu entrer dans ce qui était plus profond, sur le contenu de leurs échanges. », « Je n'ai pas eu de retour sur ce qui était discuté en termes d'aide sociale. »*

Cependant, 3 participant-e-s et 3 AS mentionnent avoir eu des **échanges sur les thématiques abordées**, ce qui n'était pas habituel pour certain-e-s d'entre eux/elles et induisait donc un changement relationnel.

*P3 « Elle (AS) est contente dans le sens où j'ai eu des discussions avec elle par rapport au projet mais aussi par rapport à ce qui s'est passé après le projet et pendant le projet. », « J'en avais discuté avec mon AS longuement. Souvent pendant cette période d'Artias, on discutait. On faisait exactement ce qu'on faisait dans les groupes, mais entre elle et moi. »*

*AS « (Le projet ouvre à) d'autres perspectives dans les échanges, il permet de ne pas rester centré sur les problèmes et les mesures. », « Ça a un peu changé les thèmes de discussion de nos entretiens. »*

---

<sup>53</sup> Les participant-e-s interrogé-e-s ont dit peu de choses au sujet de l'influence du projet sur le contenu des échanges avec leur AS, car cette question ne faisait pas partie du canevas d'entretien.

### ***Effets sur les représentations de l'aide sociale***

Selon plus de la moitié des personnes interrogées (6/9), 2 équipes d'animation et 4 AS, le projet a influencé l'opinion des participant-e-s sur le système d'aide sociale en général, son fonctionnement dans leur canton ou leur service, et sur le travail des AS.

Ces changements de point de vue semblent être dus à la fois aux connaissances acquises sur le système et à la comparaison avec les expériences des autres participant-e-s (voir ci-dessus *Effets en termes d'acquisition de connaissances/compétences*, p.96).

#### Point de vue sur le système d'aide sociale en général

Parmi les 6 participant-e-s qui se sont clairement exprimé-e-s sur l'évolution de leur vision du système d'aide sociale en général :

- 2 personnes font part d'une **représentation plus positive**, moins critique ;

**P3** « *J'étais trop bloquée, comme si on est en prison et on va rester là-dedans, on est condamné à rester. En fait non, "on est là juste pour vous aider" (...) j'ai changé ma position.* », « *Ça a affiné ma conscience des problèmes qu'il y a dans l'aide sociale, mais aussi des difficultés au niveau de tous ces services (...) de voir que l'aide sociale doit faire face à quantité de situations différentes, doit pouvoir répondre presque personnellement à chaque personne. Seulement, leurs moyens ne sont pas non plus illimités.* »

- 3 personnes d'un **statu quo** ;

**P3** « *Mon point de vue sur l'aide sociale n'a pas changé.* »

- 1 personne précise que son opinion négative s'est renforcée.

**P3** « *Ce que je pensais s'est confirmé. Ils essaient de faire bien les choses, tout le monde, que ce soit les politiciens, les AS, les responsables. Mais ils ont choisi une méthode, il y a 20 ou 30 ans en arrière et ils ne l'ont jamais changée. Et tout le monde a l'air complètement désespéré et se dit que finalement il ne faut pas bouger. On a constaté un vrai immobilisme, et personne ne veut bouger. Et ça, ça s'est confirmé.* »

Les données récoltées à ce sujet auprès des AS (2/7) et des animateurs/trices (2/4) vont dans le sens d'une **évolution positive du point de vue des participant-e-s**. Les animateurs/trices relient ce changement à la rencontre de leur groupe avec un-e Conseiller/ère d'Etat, qui a permis à certain-e-s participant-e-s de modifier leurs représentations des politicien-ne-s (voir le chapitre 3.1.8).

**AS** « *Cette personne s'est confrontée avec les avis d'autres personnes, avec d'autres réalités et s'est faite un peu recadrée par les autres, elle pense en effet que tout lui est dû et a d'énormes demandes envers l'aide sociale.* »

**RA** « *D'abord, elle (la rencontre avec un-e Conseiller/ère d'Etat) permet de renforcer la confiance des bénéficiaires envers l'institution : ils ont rencontré un magistrat qui les a impressionnés par sa connaissance du dossier et de leur réalité, par son engagement et par sa capacité d'expliquer sans en faire des excuses les contraintes du cadre politique.* »

#### Point de vue sur le système d'aide sociale dans leur canton et leur service

Selon 2 AS et plusieurs participant-e-s interrogé-e-s (4/9), le projet a permis à une partie de ces derniers/ères d'adopter **une vision plus positive du fonctionnement de leur canton ou leur service**.

Cette évolution est en grande partie due à la comparaison avec le vécu, moins favorable, d'autres participant-e-s.

**P3** « *Je suis moins critique par rapport à mon canton, par rapport à l'accueil justement. Ça c'est ce qui m'a marquée, parce que comme j'ai entendu certains qui parlaient de l'accueil qu'ils avaient quand ils allaient, ça m'a beaucoup marquée et j'ai dit "ben tiens, moi je suis bien lotie dans mon canton, pour l'accueil".* », « *(Chercheuse : donc avant ce projet vous auriez peut-être voulu changer des choses dans votre service social, mais aujourd'hui vous vous dites que c'est déjà bien ?) Oui, pas "déjà", c'est très bien. Ça a changé mon regard par rapport à leur fonctionnement, parce que c'est grâce à ce projet que j'ai appris comment d'autres services sociaux fonctionnent, ça a été un avantage de se comparer aux autres.* »

**AS** « *Il s'est rendu compte des différences entre cantons et services, et que (nom d'une région) est privilégiée.* »

#### Point de vue sur le travail des AS

Quelques participant-e-s interrogé-e-s (4/9) mentionnent que les membres des groupes ont **pris conscience des difficultés rencontrées par les AS** dans l'exercice de leur métier et que cela les a rendu-e-s **moins critiques face au travail des AS en général**. Cette évolution globale a bien entendu eu un impact sur la relation avec leur propre AS, comme il en est question plus haut (voir *Effets sur la relation entre les participant-e-s et leurs AS, p.100*). Un-e professionnel-le a observé cet effet chez la personne suivie.

**P3** « *Ce qui a été bien, ce qui a été mis en avant, c'est la prise de conscience que les AS font un travail qui est difficile, compliqué, humainement très dur. Tous les usagers ont conscience de ça, même si certains ont des griefs à leur faire. Mais je pense qu'ils ont compris aussi qu'elles étaient soumises à des règles, des restrictions. Je pense que certaines personnes l'ont appris pendant le processus.* », « *On a l'impression, et ça s'est senti dans les groupes, que la base fédérale se décharge sur les cantons, qui eux se déchargent sur les communes, qui elles font ce qu'elles peuvent (...). On a l'impression que chacun se décharge sur les suivants, et au final on laisse les deux derniers échelons, les assistés sociaux et les AS se débrouiller avec ça.* »

**AS** « *La personne s'est rendue compte d'autres aspects du travail des AS, de leur stress, elle a pu prendre conscience de certaines choses.* »

Les données récoltées, notamment les entretiens menés avant le projet, montrent **que la plupart des participant-e-s avaient déjà une attitude compréhensive envers les AS**, prenant souvent soin de relever les conditions difficiles dans lesquelles ils/elles doivent exercer leur métier. De manière générale, le projet semble donc avoir renforcé une attitude déjà présente.

**P1** « *Je suis désolé pour eux car ils se donnent un mal fou pour très mal faire les choses. Je vois que les AS sont surchargés et à cause de cela ils n'ont pas le temps de s'impliquer.* », « *L'aide sociale, c'est la commune, donc les problèmes ne viennent pas des AS. On s'énerve avec l'AS parce que c'est notre interlocutrice, et qu'on ne peut pas s'attaquer directement à la commune, on est trop faibles.* », « *Je sens que mon AS est stressée et prise par les nouveautés bureaucratiques et que ça prend toute la place. Comment voulez-vous que quelqu'un vous suive vraiment quand il a 80 dossiers à traiter ?* »

**P3** « *On se rend compte que les AS sont des fois bien empruntés. C'est un métier qui est très dur, qui demande à être confronté tous les jours à des situations difficiles, à*

*beaucoup de misère, et eux-mêmes n'auront pas forcément la réponse, ni forcément les moyens de faire tout ce qu'on souhaiterait (...) On se rend compte que ce n'est pas forcément facile, mais là (par le biais du projet) on voit et on entend en première main plein de situations, et ce qui est des "on dit" devient une réalité. Ça remet les choses à la bonne place, dans un certain cadre. »*

### **Effets sur la situation économique**

On peut distinguer 2 types d'effets au niveau économique : l'impact que le projet a eu du point de vue des sorties, partielles ou complètes, de l'aide sociale, et l'impact du projet sur l'insertion professionnelle des participant-e-s (changement au niveau de l'activité professionnelle).

#### Amélioration de la situation d'aide sociale

Au moment de la récolte des données, **aucune sortie de l'aide sociale n'a été attribuée au projet**, que ce soit par les participant-e-s, les animateurs/trices ou par les AS interrogé-e-s. L'ensemble des participant-e-s interrogé-e-s (9/9) confirment que le projet n'a rien changé au niveau de sa situation financière, et aucun-e AS ne relève de changement dans les dossiers des participant-e-s suivi-e-s.

**P3** « *Financièrement ça ne change absolument rien pour moi. Je me trouve toujours dans la situation d'être dépendant de l'aide sociale.* », « *Non, ma situation (économique) n'a pas changé.* »

AS « *Cela (sa participation au projet) n'a rien apporté de plus à son dossier.* », « *Ça n'a rien changé notamment par rapport à sa situation d'aide sociale.* »

Une **amélioration partielle de la situation d'aide sociale ne s'est que rarement** produite<sup>54</sup>. Un-e participant-e mentionne un impact sur la situation d'aide sociale<sup>55</sup> d'un-e membre de son groupe, mais cela semble avoir été un cas exceptionnel.

**P3** « *Et il y a une chose extraordinaire qui s'est passée pendant le groupe. On a eu une personne qui est arrivée... Et elle nous a expliqué son histoire, et j'ai très bien compris que pour une histoire de papier, bête, elle s'est retrouvée à l'aide sociale. Et il n'y avait besoin que d'une volonté d'un chef de service pour que les choses changent. Et quand on a eu la visite de (nom d'un-e politicien-ne) dans le groupe, on a parlé de la situation de cette personne, et cette personne lui a expliqué son problème. En deux semaines, le problème était résolu, alors que ça fait 15 ans qu'elle attend. Donc pour elle, ça a eu une conséquence financière très claire.* »

A défaut d'un changement concret, le projet a donné à certain-e-s participant-e-s (selon 2 d'entre eux) **l'espoir d'une amélioration de leur situation économique, voire d'une sortie de l'aide sociale.**

**P3** « *Après avoir fait ce projet-là, j'ai changé ma façon de penser. Je me dis "oui, je suis aux sociaux aujourd'hui, demain, mais après-demain je n'y serai plus, c'est temporaire". Avant, je pensais "je suis aux sociaux, point final, jusqu'à mes derniers jours". Je ne voyais pas une sortie de l'aide sociale.* », « *Et le fait de pouvoir partager ses craintes, ses angoisses, c'est une façon de les contrôler un peu mieux, de pouvoir considérer que la situation n'est pas idéale, mais qu'on va pouvoir au fil du temps y*

<sup>54</sup> Un-e membre du Copil rapporte qu'un-e participant-e suivi-e dans son service a retrouvé du travail, mais sans préciser si cela a modifié sa situation financière, et donc d'aide sociale.

<sup>55</sup> Les données récoltées ne permettent pas de déterminer à quel point la situation économique de la personne s'est améliorée.

*apporter un mieux (...) de comprendre que cette situation d'aide sociale n'est pas automatiquement une fatalité. »*

### Changements au niveau de l'insertion professionnelle

Au moment de la récolte des données, le projet paraît n'avoir eu que **très peu d'impact sur l'insertion professionnelle des participant-e-s**. En effet, aucun-e participant-e interrogé-e ne mentionne de changement dans son activité professionnelle (salariée) ou celle de membres de son groupe, et aucun-e AS ne rapporte une telle évolution chez une personne suivie. Seul-e un-e membre du Copil relève qu'un-e participant-e de son service a trouvé un travail et que cela semble lié aux effets bénéfiques que le projet a eus sur cette personne.

*CO « Un-e bénéficiaire du service a beaucoup évolué dans le projet, il/elle a même trouvé un job. »*

Pour plusieurs participant-e-s cependant, le projet a débouché sur de **nouvelles activités, pour la plupart ponctuelles et bénévoles**<sup>56</sup>, qui sans être des activités professionnelles, constituent des occasions de développer des compétences et un réseau pouvant être utiles à une réinsertion. Ces activités sont surtout liées aux associations créées à la suite du projet et à des sollicitations de la part de sa responsable. Celle-ci a en effet pris le parti, dès l'été 2019, de répondre aux invitations qu'elle reçoit en tant que secrétaire générale de l'Artias en proposant que des participant-e-s au projet l'accompagnent ou la remplacent.

Les données récoltées mettent en évidence les activités suivantes :

- activités **liées à l'association « Construire demain »** (voir les chapitres 3.1.2 et 3.1.7), créée par le groupe de Neuchâtel : membres de l'association et présidence ; co-organisation d'une journée (animation d'ateliers) rassemblant les acteurs/trices de l'action sociale du canton du Jura et leurs partenaires ; siège dans le groupe de travail élargi chargé d'émettre des propositions de mesures de lutte contre la pauvreté et d'amélioration des indicateurs du rapport social (Canton du Jura) ; collaboration avec le SSR du Jura à la mise sur pied d'une enquête de satisfaction auprès des bénéficiaires de l'aide sociale ;
- activités **proposées/relayées par la responsable du projet** : conférence publique sur la précarité organisée par un parti politique neuchâtelois (une participante, accompagnée de la responsable du projet) ; émission « On en parle » de la Radio Suisse Romande sur la thématique de l'aide sociale (une participante) ; groupe d'accompagnement d'une recherche sur les dettes et l'aide sociale menée par la Haute-école de Suisse orientale (2 participant-e-s) ; groupe d'accompagnement de la valorisation d'une recherche et de l'organisation d'un colloque sur la thématique de la participation, liées à la plateforme de lutte contre la pauvreté de l'OFAS (une participante) ; colloque « Journées oltenoises de l'endettement » 2019 (une participante) ; table ronde à Bienne sur la thématique de la participation (une participante, accompagnée de deux membres du Copil)<sup>57</sup> ; cours dans une école de travail social (niveau ES) sur l'action sociale et la pauvreté (deux participant-e-s et la responsable du projet).

Au-delà d'un changement concret, un-e participant-e souligne que le projet, en lui redonnant confiance en ses compétences, lui a en quelque sorte permis de **se remotiver et de se remobiliser par**

<sup>56</sup> Pour l'instant, les prestations fournies par l'association « Construire demain » ont été rétribuées par un forfait versé à l'association ; les personnes impliquées n'ont reçu individuellement qu'un montant limité.

<sup>57</sup> Cette activité et la suivante ont été annulées en raison de la situation sanitaire.

**rapport à des perspectives professionnelles.** Une équipe d'animation a également relevé cet effet qu'elle attribue à la dynamique de groupe.

*P3 « Déjà, de construire ce projet nous amène à voir ce qu'on est capable de faire ou pas, et aussi ça nous a donné confiance en nous (...) Peut-être que ce n'est pas notre profession, mais on est quand même apte et peut-être qu'on peut envisager autre chose, ou avoir une nouvelle orientation dans notre vie. Ça nous ouvre peut-être des portes personnellement où on se dit "mais ça, ça me plaît, j'ai bien envie d'essayer autre chose". »*

*RA « Certains participant-e-s se trouvent dans des démarches de réinsertion et cela semble entraîner les autres. »*

### **Effets sur la santé physique**

Aucun-e participant-e interrogé-e ne mentionne de changement au niveau de sa santé physique. Une seule équipe d'animation rapporte des changements physiques pouvant être associés à un meilleur état de santé général.

*RA « Dès la deuxième séance, le teint était plus clair, les yeux plus pétillants (...) (j'ai) remarqué au fil des séances un changement sur les participant-e-s jusque dans leur physique, leur posture, leur couleur de peau. »*

### **Constats et analyses en lien avec les effets individuels sur les participant-e-s**

Après avoir présenté en détails ces effets, il convient d'adopter un regard plus analytique pour en tirer des conclusions et réflexions d'ensemble.

#### Pondération entre les différents types d'effets

Selon les participant-e-s interrogé-e-s, le projet a surtout eu des effets au niveau psychique (9/9), social (9), identitaire (8), et en termes d'acquisition de connaissances/compétences (9). Un peu plus de la moitié des personnes mentionnent également une modification de leur point de vue sur l'aide sociale (6) et de la relation avec leur AS (5). Par contre, le projet ne semble avoir eu quasi aucun effet sur la santé physique (0) ou sur la situation économique (1) des participant-e-s.

Cette pondération des effets est confirmée par les discours des équipes d'animation puisqu'elles ont toutes (4/4) relevé des effets au niveau psychique, social et identitaire, et 3 d'entre elles au niveau des connaissances/compétences. Un changement au niveau des représentations des participant-e-s sur l'aide sociale est mentionné par 2 équipes, et une seule parle d'une amélioration de leur santé physique et de leur rapport à l'emploi.

Les AS interrogé-e-s ont également relevé de manière prioritaire des effets au niveau psychique (4/7), social (5) et identitaire (5). Par rapport aux participant-e-s et aux animateurs/trices, les professionnel-le-s rapportent relativement plus d'effets sur la relation entre les participant-e-s et leur AS (7) et sur les représentations de l'aide sociale des participant-e-s (4), et moins d'effets en termes d'acquisition de connaissances et compétences (2). La quasi-absence d'effets au niveau économique (1) et de la santé physique (0) est également présente.

En résumé, les diverses données récoltées convergent pour dire que les **effets que le projet a eus sur les participant-e-s se situent avant tout au niveau identitaire, psychique et social**, et que celui-ci a également permis, **de manière un peu moins appuyée, une acquisition de connaissances ou compétences et une modification des représentations sur l'aide sociale et de la relation entre les**

**participant-e-s et leur AS.** Les données s'accordent également sur le fait que le projet n'a eu que **très peu d'impacts sur la santé physique et la situation économique des participant-e-s.**

#### Explications de l'ampleur des effets individuels positifs constatés

L'analyse des données permet de faire des hypothèses sur les facteurs expliquant l'importance des effets positifs individuels constatés. Un rôle crucial semble avoir été joué par 2 caractéristiques du projet.

Premièrement, le projet est **fondé sur un processus de groupe, qui plus est un groupe de pairs**, et cette configuration paraît avoir constitué un levier pour de nombreux effets individuels. Cet aspect sera développé en détail plus loin (voir le chapitre 3.1.2).

En second lieu, le projet a eu autant d'effets sur les participant-e-s sans doute parce qu'il a permis de **satisfaire des besoins et de combler des manques qui sont ressentis par la plupart des personnes à l'aide sociale** en raison de leur situation : besoin de contacts sociaux, de rencontrer des personnes qui vivent la même chose, de pouvoir parler de leur vécu, de se sentir considéré-e et écouté-e, d'être reconnu-e comme une personne à part entière, etc...

Les animateurs/trices relèvent clairement cette idée, en soulignant que les besoins que le projet a permis de combler sont des besoins de base, fondamentaux, qui devraient être assurés à tout être humain.

***RA** « Une des grandes richesses de cette expérience a été le fait que ces séances aient contribué à nourrir un certain nombre de besoins exprimés par les bénéficiaires comme étant "en creux" dans leurs vies, notamment en lien avec leur statut de bénéficiaires de l'aide sociale (relation avec AS ou conséquences de leur niveau de vie) : occasion de vivre du partage, du lien, de la confiance, de la participation, de la création, de la co-création, de l'écoute, de l'authenticité... », « J'ai été consterné de voir à quel point les personnes étaient en manque de relations humaines de qualité (...) Plusieurs membres du groupe ont ainsi témoigné de leur extrême solitude et de leur sentiment d'être ce que Castel appelle des "inutiles au monde". Un projet clair, un accueil bienveillant ont eu le même effet qu'une pluie en plein désert, permettant à tout un écosystème de renaître après une période de mort apparente. », « Le point unanimement souligné, dans les différents groupes, comme le bénéfice le plus important a été le partage, le lien avec les autres (...) Pouvoir parler, ne plus se cacher, ne plus avoir honte, être libre (...) Se sentir utile, aussi. C'est-à-dire, en réalité "simplement" la satisfaction de ces deux besoins humains fondamentaux : être en lien et être reconnu... »*

Les entretiens réalisés après le projet auprès des participant-e-s mettent également en évidence combien celui-ci a pu répondre à certaines carences ou privations induites par la situation d'aide sociale.

***P3** « Et vu que ça fait 26 ans que je suis seul et que je ne parle à personne, simplement de discuter et de donner mon opinion... Parce que, moi, je ne parle avec personne, je parle avec les murs. », « Et là j'ai retrouvé ce moteur (...) c'était régulièrement qu'il fallait s'ouvrir aux autres, être honnête, se livrer, donner des opinions très personnelles de plein de choses. Et tout ça, c'est quelque chose qui apporte beaucoup. Ça m'a nourri tout le long, parce que ça m'a apporté ce qui manquait et que je n'ai plus. Pour moi ça n'a pas de prix. », « J'ai eu l'impression qu'on nous a pris vraiment au sérieux et je pense que c'était un sentiment général, en discutant avec mes collègues, car beaucoup de ceux qui ont participé au projet ont l'impression qu'on ne prend pas au sérieux leur cas. », « Mais on était déjà bien*

*contents que pour une fois on nous donne la parole... (ce projet était ) tellement différent du reste que c'était agréable que pour une fois on nous fasse confiance, on nous écoute.»*

Le fait que le système d'aide sociale ait des impacts sur les bénéficiaires et que ces derniers aient pu être en partie amoindris par le projet est aussi relevé dans le discours des AS et des membres du Copil.

**AS** « *Cela a dû lui apporter (...) une valorisation liée au fait qu'on lui donne la parole, qu'on s'intéresse à ce qu'il ressent, ce qu'il vit, le fait de se sentir utile, considéré. Habituellement, les bénéficiaires n'ont pas toute cette attention. »*

**CO** « *Les besoins (des participant-e-s) sont assez clairement exprimés : tout d'abord, un endroit sécurisé où l'on peut être entendu. J'entends la force du collectif, le besoin de liens sociaux. Le message politique actuellement distillé est que celles et ceux qui se retrouvent à l'aide sociale en sont personnellement responsables. Il y a une indignité des personnes et la dignité est retrouvée par le groupe. »*

### Comparaison entre effets attendus avant le projet et effets constatés

Les 8 catégories d'effets développés dans ce chapitre se retrouvent dans les attentes des 15 participant-e-s interrogé-e-s avant le début du projet, sauf en ce qui concerne les effets sur la relation avec l'AS et la santé physique, absents des entretiens pré-projet<sup>58</sup>. Cependant, l'importance relative de ces catégories diffère entre les deux temps. Les effets individuels attendus avant le projet se situent avant tout au niveau des connaissances/compétences (9/15), des relations sociales (8), de la situation économique (8), un peu moins au niveau de l'identité (6), de la santé psychique (4) et très peu au niveau des représentations de l'aide sociale (1). Il est donc possible de constater que **les effets sur la santé psychique, l'identité et les représentations de l'aide sociale ont été plus importants qu'attendus** par les personnes concernées. Par contre, et c'est surtout cette différence qu'il est utile de relever, **plus de la moitié des participant-e-s interrogé-e-s avant le projet imaginaient que celui-ci allait leur permettre une sortie totale ou partielle de l'aide sociale, alors que cet effet n'a été que très peu observé**, à ce stade de la démarche en tout cas.

Il faut ajouter à ce propos que **les participant-e-s semblent avoir revu en cours de projet leurs attentes en termes d'effets sur leur situation économique**. En effet, lors des entretiens post-projet, une seule personne indique clairement espérer que le projet lui permette de sortir de l'aide sociale à l'avenir.

**P3** « *Moi j'aimerais que ça aboutisse sur une sortie de l'aide sociale. »*

Les participant-e-s ont sans doute pris conscience en cours de processus que le projet ne pourrait avoir qu'un impact limité à ce niveau. Il est également possible que les autres effets individuels ressentis aient relégué cette attente à une place secondaire.

### **3.1.2. Effets sur les participant-e-s en tant que groupe**

Au-delà des effets individuels sur les participant-e-s, le projet a permis de faire émerger au sein des groupes des phénomènes d'un niveau plus collectif, que l'on peut regrouper en deux catégories principales. D'un côté, le fait de se retrouver entre pairs a permis aux participant-e-s de **bénéficier de**

---

<sup>58</sup> Il faut noter que, contrairement aux entretiens post-projet, les entretiens pré-projet ont abordé les effets attendus de manière très ouverte, sans chercher à explorer différents niveaux. Il faut donc prendre avec précaution les comparaisons que l'on peut faire sur les effets mis en évidence par ces deux récoltes de données.

la **force du groupe** et de ses effets en termes de renforcement personnel et de pouvoir d'agir. De l'autre, le projet a suscité dans certains groupes la **volonté de créer des associations ou collectifs**.

### **La force du groupe**

Le fait que **le projet repose sur une modalité de groupe, et de plus de groupe de pairs, en a sans aucun doute été un point fort**. En effet, à la fois les participant-e-s, les équipes d'animation et la responsable du projet relèvent à quel point la rencontre entre pairs a été importante dans le processus. Certains AS et représentant-e-s des autorités le soulignent également.

***P3** « À un moment donné, je voulais partir, je voulais arrêter ce groupe. Après je suis resté-e dans le groupe, parce que c'est la rencontre, c'est les personnes. », « (Ce projet) ça a été un partage, des moments d'échanges, donner, recevoir, des connexions et des connaissances de gens fantastiques. Le but (du projet) était génial mais l'amalgame qu'il y a eu entre nous était fort. Ça a créé quelque chose... ce groupe est spécial, vraiment. »*

***RA** « L'acquis principal de la démarche participative, aux yeux mêmes des personnes impliquées, n'aura donc pas été de la connaissance et des solutions, ni même la satisfaction d'être consulté et entendu (...) Le point unanimement souligné, dans les différents groupes, comme le bénéfice le plus important a été le partage, le lien avec les autres. », « La connexion et la reconnaissance, qui ont été rendues possibles par la nature même du projet (indépendamment de la "technique" utilisée par l'animateur ou de la personne de celui-ci) sont certainement les contributions les plus importantes aux bénéficiaires que les participants en ont tirés. »*

***RP** « J'ai pu constater que la grande majorité des participant-e-s ont beaucoup reçu du travail collectif entre personnes vivant des situations d'aide sociale. », « Tous semblent dire que ça leur a changé la vie ce projet, surtout par le biais du collectif, de rencontrer des personnes dans la même situation, savoir qu'on n'est pas tout seul. »*

***AS** « Un des intérêts centraux du projet, c'est d'avoir créé des groupes de paroles qui permettent aux participant-e-s de rencontrer des personnes qui vivent la même réalité et d'échanger entre elles. »*

Il est d'ailleurs intéressant de rappeler (voir le chapitre 2.2) que la perspective de **travailler en groupe avec d'autres personnes à l'aide sociale faisait partie des motivations** de nombreuses personnes (9/15). Une partie d'entre eux/elles pressentaient sans doute le potentiel que cette configuration pouvait apporter.

Le groupe de pairs a joué 2 rôles principaux. Premièrement, cette configuration semble avoir favorisé un grand nombre d'effets individuels sur les participant-e-s. En second lieu, se retrouver entre pairs a permis aux participant-e-s de ressentir la force du collectif et le pouvoir que cela pouvait leur donner.

### Le groupe de pairs comme catalyseur des effets individuels constatés

Les différent-e-s acteurs/trices **attribuent au groupe de pairs de nombreux impacts positifs** sur les participant-e-s. Il semble important de les relever ci-dessous, même lorsqu'il s'agit d'effets déjà décrits dans le chapitre précédent, parce qu'ils démontrent à **quel point le groupe a fonctionné comme levier**

**de ce que les participant-e-s ont retiré du projet.** En effet, le fait de se retrouver entre personnes vivant la même situation a permis aux participant-e-s<sup>59</sup> de :

- se sentir **moins seul-e dans leur situation** ;

**P3** « On ressent du soutien pour se dire "Je ne suis pas tout seul". », « Et d'avoir une proximité avec des gens qui quand même ont des choses passablement similaires à vous, ça fait du bien, surtout dans nos situations où on est quand même... Moi, je ne suis pas quelqu'un qui me sent isolé. Mais de se dire qu'il y a des autres gens qui vivent des choses pas faciles et puis qu'on peut sans autre leur écrire ou les appeler et qu'ils vont être là pour nous répondre. »

**RA** « Chacun fait preuve d'écoute, respect, empathie à l'égard des collègues. Cette attitude fait du bien à celles et ceux qui se croyaient seul-e-s dans leurs difficultés. »,

**AS** « J'ai ressenti qu'après ce projet, elle se sentait moins seule. Le fait de rencontrer des personnes qui sont dans la même situation qu'elle lui a fait du bien. »

- se sentir **compris-e par des personnes qui vivent la même chose** ;

**P3** « "Vous êtes aux sociaux ? Vous avez vécu ce que ça veut dire vivre avec un budget serré ?" C'est très difficile de vous expliquer. Et si la personne en face dit "Moi aussi !", je ne me sens plus gênée. Mieux que ça, il n'y a pas. », « C'est rassurant, parce qu'on se comprend, "Ah oui, toi tu as passé ça, moi aussi". Vous parlez de ça avec quelqu'un qui n'a pas de problèmes d'argent, il ne va pas comprendre. », « Si quelqu'un n'est pas au social, il ne peut pas comprendre comment c'est pénible d'attendre un budget, comme c'est pénible de toujours attendre une décision, on ne peut pas partager cela avec eux, parce qu'ils ne comprennent pas. », « Ça fait beaucoup de bien de pouvoir simplement partager une situation avec d'autres personnes qui, en vivant des choses comparables, sont aussi plus à même aussi des fois de comprendre ce qu'on peut ressentir et ce qu'on peut vivre. »

**RA** « Le groupe permet... d'être entendu et compris. »,

**AS** « Rencontrer des personnes qui vivent la même réalité et échanger entre elles, ce n'est pas pareil que d'échanger avec des AS qui ne vivent pas cette réalité. »

- pouvoir **partager un vécu, souvent difficile, et y trouver un soulagement** ;

**P3** « Personnellement c'était un bien, parce qu'une des grosses difficultés qu'on rencontre quand on tombe dans cette situation, c'est qu'on se retrouve un peu tout seul. Et le fait de pouvoir partager ce qu'on vit ça permet, pas de trouver une solution, mais de soulager un peu les choses, de les rendre un peu moins lourdes. », « Je rencontre mon AS une fois tous les 3 mois, elle est là et me comprend, elle fait son travail administratif, moi j'amène mes affaires, mais il n'y a pas de discussions sur comment je me sens, comment je vis, ce que j'ai envie de faire pour sortir. Alors là c'était... waouw. »

**RA** « Le point unanimement souligné, dans les différents groupes, comme le bénéfice le plus important a été le partage, le lien avec les autres... (un-e

---

<sup>59</sup> Le nombre d'occurrences n'est pas indiqué dans cette partie, car il s'agit ici d'une analyse de deuxième niveau (recherche de relations entre les catégories identifiées dans les discours).

*participant-e a dit) "partager avec d'autres m'a vraiment aidé-e, je peux vivre ma vie sereinement, m'épanouir". »*

**AS** « Ça lui a fait du bien (...) d'échanger avec d'autres personnes qui vivent la même chose. »

- **se soutenir mutuellement, s'encourager entre personnes qui vivent les mêmes difficultés ;**

**P3** « Vous vous dites "j'ai un soutien", c'est-à-dire "lui ou elle me soutient et moi je le soutiens". C'est important. On se rend compte qu'on n'a pas les mêmes parcours de vie, mais au final, on partage la même chute. Donc, il ne faut pas rester en bas, il faut remonter. C'est une sorte d'entraide morale. », « Mais de se dire qu'il y a des autres gens qui vivent des choses pas faciles et puis qu'on peut sans autre leur écrire ou les appeler et qu'ils vont être là pour nous répondre, ça m'a aussi apporté ce que j'avais quand je travaillais. Et j'ai toujours aimé cette cohésion de groupe. »

- **pouvoir être authentique, ne pas avoir à se cacher, ne pas se sentir jugé-e, être en confiance ;**

**P3** « Je me suis trouvée dans un milieu où on est tous pareils, dans le sens qu'on avait tous le même souci, on est tous des cas sociaux (...) Alors dans ce projet on n'avait pas besoin de porter des masques (...) on a beaucoup parlé de comment on est arrivés là, pour quelles raisons nous sommes là, ce qu'on rêve, qu'est-ce qu'on fait pour en sortir. », « Ce petit groupe qui nous regarde différemment. Ce n'était pas des exigences de ce monde, de la société, vraiment. Là-bas dans ce petit groupe on pouvait être nous-mêmes, on n'attendait pas grand-chose, on pouvait être vrai sans se poser des questions sur ce que l'autre pourrait penser de nous. »

**RA** « Une fonction importante du groupe, c'est qu'ils veulent pouvoir parler de leur situation concrète, car c'est des choses dont on ne peut pas parler à d'autres, même aux amis, en raison de la honte. », « L'importance d'avoir eu un espace où il était possible de s'ouvrir (...) l'immense soulagement de pouvoir "enlever le masque" (...) "se sentir soi-même" (...) Pouvoir parler, ne plus se cacher, ne plus avoir honte, être libre », « Certaines personnes ont trouvé dans ce groupe une possibilité unique de se livrer. C'était en effet un endroit où la "barrière de honte" n'existait pas. Or, cette barrière empêche parfois de parler à qui que ce soit, même à des amis, de sa propre situation, engendrant évidemment un fort sentiment d'isolement (...) Cette possibilité de s'ouvrir a pu être ressentie comme une vraie "délivrance". »

- **avoir moins honte d'être à l'aide sociale, se sentir moins coupable par rapport à sa situation ;**

**P3** « (Chercheuse : Ce qui vous a valorisée, c'est de voir que vous n'étiez pas la seule ?) Voilà, et ce n'est pas une tare d'être au social. Ça ne veut pas dire que tu es nulle. On en a beaucoup parlé dans le groupe. Il y en avait beaucoup qui se sentaient comme ça au départ. », « Dans ce projet, j'ai pu rencontrer des personnes qui ont vécu similaire, pas exactement la même chose, mais quand même on est tous au social, on a tous une histoire, et je trouve que ça enlevait des jugements que je faisais envers moi-même. »

**RA** « Le groupe permet la reconstruction d'une dignité individuelle », « Le groupe était composé de personne au bénéfice de l'aide sociale avec des profils extrêmement variés (...) Cette diversité est une première étape vers un mouvement de déstigmatisation, car il est important de conscientiser que la seule caractéristique commune est celle d'avoir momentanément besoin d'un soutien financier. »

- **échanger des conseils, des informations utiles** pour faire face à la situation d'aide sociale (et qui sont, à leurs yeux, difficilement accessibles autrement que par le biais de personnes vivant la même situation) ;

*P3 « On s'est rendu compte qu'il y a des endroits, des associations qui existent, qui peuvent aider, mais on ne les connaît pas. Alors en discutant avec d'autres gens qui sont au social, chose qu'on ne fait pas en général, dans notre quotidien, on discute peu ou pas souvent avec des gens qui sont au social (...) les bons plans ou les petites astuces, on ne les connaît pas forcément. », « On a fait des échanges de bons numéros, de trucs genre "J'ai trouvé des trucs pas chers" je ne sais pas où. On s'en est aussi transmis beaucoup dans le groupe, pendant qu'on se voyait ou dans le train. »*

- **être conforté-e ou au contraire remis-e en question dans sa manière d'appréhender, de considérer sa situation ou le système d'aide sociale.**

*P3 « En discutant avec les autres personnes, je me suis rendu compte qu'on pensait vraiment tous pareil. Et ce n'était pas moi qui étais parano, c'était vraiment une réalité. », « Pour moi, ça a été un grand moment, l'occasion de rencontrer (...) des gens qui sont tous dans la même situation, mais pour des raisons différentes, et différentes manières d'aborder ces situations. »*

*AS « C'était une occasion de sortir du quotidien et de réfléchir à ce qui se passe autour de lui. Entendre d'autres personnes qui racontent leur vie permet de se remettre en question, de prendre du recul », « Cette personne s'est confrontée aux avis d'autres personnes, à d'autres réalités et s'est faite un peu recadrée par les autres (...). »*

La responsable du projet insiste également sur les effets que le groupe de pairs a eus sur les participant-e-s, en relevant la plupart de ceux qui sont listés ci-dessus.

*RP « J'ai pu constater que la grande majorité des participant-e-s ont beaucoup reçu du travail collectif entre personnes vivant des situations d'aide sociale. Echanger, pouvoir dire ce qu'on vit sans jugement, se sentir exister, être partie d'un groupe, retrouver ensemble l'estime de soi... Le travail collectif paraît être un soutien fort. »*

Il est pertinent de remarquer qu'un-e des participant-e-s interrogé-e-s s'est senti-e différent-e des autres membres de son groupe par rapport à sa situation économique, sociale, et familiale, et n'a donc pas eu l'impression d'être entre pairs<sup>60</sup>. Or, cette personne ne relève aucun des effets ci-dessus et exprime clairement ne pas s'être senti-e comprise par les autres et ne pas avoir compris certaines de leurs opinions, ne pas avoir eu les conseils et les échanges qu'elle souhaitait, et avoir eu l'impression que les autres n'étaient pas authentiques. **Son expérience semble ainsi confirmer en creux ce que la rencontre entre personnes qui vivent la même chose a pu apporter** aux autres participant-e-s.

*P3 « S'il y avait eu des personnes dans la même situation que moi, j'aurais pu partager beaucoup plus avec eux que de partager avec les gens qui sont mariés ou autres, qui n'ont pas de curatelle. »*

Au vu de ce que la rencontre entre pairs amène aux participant-e-s, certain-e-s membres des groupes et animateurs/trices soulignent que de **tels groupes devraient être organisés pour les personnes à l'aide sociale**, qu'ils auraient du sens en dehors d'un projet tel que celui de l'Artias. Un-e

---

<sup>60</sup> Cette personne n'emploie d'ailleurs jamais la première personne du pluriel pour parler du groupe, mais toujours le « ils », alors que la plupart des participant-e-s interrogé-e-s utilisent le « nous ».

animateur/trice considère même qu'offrir des lieux de rencontre pour les bénéficiaires fait partie de la responsabilité des collectivités, au même titre que de leur apporter une aide financière.

**P3** « Ce serait sympa d'avoir ce genre de groupe pour les personnes qui arrivent dans l'aide sociale, par exemple. C'est vraiment rude d'être seul. Donc, s'il pouvait y avoir des groupes de personnes qui ont passé par là, qui peuvent les guider, ce serait bien. », « Bon, ça c'était le côté social qui était très intéressant, je trouve, la rencontre. Ça devrait être quelque chose qui devrait être un peu organisé. »

**RA** « Au moment du bilan, le désir de continuer ces rencontres s'exprimait chez plusieurs personnes. Et l'utilité certaine de "groupes de parole" (sous une forme qui reste largement à définir) paraissait manifeste pour au moins une partie des participants. », « Je suis arrivé dans ce groupe en me disant qu'il était très intéressant de donner la parole aux premiers concernés dans les questions d'aide sociale. J'en repars en étant certain que c'est une réelle responsabilité collective et étatique d'offrir de tels lieux d'expression et de rencontre. Il est donc fondamental d'offrir un niveau de vie digne, mais également des lieux de vie et d'expression (...) permettant (...) une réelle participation au monde. »

Dans le même ordre d'idées, en lien avec la richesse des conseils et informations échangés, certains groupes proposent la mise sur pied d'un **accompagnement des personnes entrant à l'aide sociale par des bénéficiaires de longue durée**, afin que ces derniers/ères puissent faire profiter de leur expérience les nouveaux/elles arrivant-e-s.

**P3** « Parce qu'on parlait dans notre rapport de faire des antennes où on pourrait un peu prodiguer des conseils d'une bonne oreille bienveillante pour n'importe quelle situation de vie où on est diminué (...) Je pense que de faire savoir aux gens ce qui se passe quand tu arrives à l'aide sociale (...) que ce n'est pas juste un papier qui change et un autre bureau où tu dois aller (...) je pense que oui très positivement ça pourrait changer quelque chose (...) J'aimerais pouvoir faire profiter les gens de mon savoir, de mon vécu, pour ne pas qu'ils aient les mêmes soucis que j'ai eus. »,

**RA** « Ceci a notamment permis de partager beaucoup d'informations et d'apprendre les uns des autres sur les droits, les prestations, etc. On en est ainsi venus à imaginer la possibilité d'une sorte de "parrainage" des nouveaux arrivants à l'aide sociale par des groupes de bénéficiaires de longue durée. »

La responsable du projet relève également que celui-ci pourrait **inciter les professionnel-le-s du travail social à favoriser davantage le travail avec les pairs**, afin de profiter de la force du collectif que le projet a mis en évidence. Selon elle, il s'agit d'un « *enseignement important* » du projet, à côté de ce qu'il a pu apporter en termes d'aide sociale et de participation. La promotion des approches collectives est d'ailleurs un des effets attendus du projet au niveau des pratiques professionnelles (voir le chapitre 3.2.2).

#### Le groupe de pairs comme levier d'empowerment

De nombreux/ses participant-e-s interrogées (6/9) relèvent que le projet leur a permis **d'éprouver la force du collectif, de se sentir plus fort-e-s ensemble, de prendre conscience que le groupe leur donnait plus de poids**.

**P3** « Mais quand on est usager des services sociaux, on vit cette situation où il y a un rapport de force, où il y a une personne décisionnaire et nous, on est seul. Et nous, on veut créer cet équilibre, d'être égal à égal, en disant "je veux être acteur de ma vie". Seul, ce n'est pas possible. Le fait d'être ensemble a permis d'apporter une force qui vient du bas. », « Il y a une forme de légitimité aussi, parce que c'est

*vrai que quand on est seul, on est qu'un cas social parmi tant d'autres, alors qu'en parlant d'une même voix, ben non, là on est un groupe. », « Excusez-moi, mais vous voyez (son prénom) qui écrit une lettre aux politiciens là ? Ils vont faire quoi ? Ils vont rigoler. C'est ça que je veux dire : on n'a pas de pouvoir en étant tous seuls. »*

Certain-e-s (4/15) avaient d'ailleurs pressenti avant le projet les atouts que le groupe apporterait, en termes notamment **de qualité et de crédibilité des résultats**.

**P1** *« Si on rassemble des idées différentes, ça donne toujours quelque chose de bien, toujours. », « Être en groupe, ça permet d'être plus crédible et plus fort, par rapport à faire des démarches en solo. »*

Certaines équipes d'animation (2/4) constatent également la force et l'énergie que le groupe a permis de susciter.

**RA** *« Le groupe a également permis de retrouver ou renforcer l'assurance, la confiance en soi, qui est source de motivation et de force. "Quand on est en groupe, on se sent fort, chacun apporte sa pierre, et ça consolide le besoin d'avancer". », « La première chose qui me vient lorsque je repense à ces mois passés dans ce projet est à quel point celui-ci a (...) été bien plus qu'un simple groupe de réflexion. L'énergie qui s'est dégagée du groupe et qui s'est ensuite propagée plus loin était et reste impressionnante. »*

Ce phénomène est exprimé de manière intéressante par un-e représentant-e des autorités interrogé-e, en termes de **passage du « je » au « nous »** et du sentiment d'appartenance ainsi produit. Un-e participant-e évoque aussi l'intérêt du projet en ces termes avant le début de celui-ci.

**PA** *« On a vu que certaines personnes qui se sont rencontrées dans le cadre de ces groupes ont pris conscience d'un "nous" à travers cette démarche, les personnes étaient chacune pour elle-même dans leur réalité, le fait de rencontrer d'autres et pouvoir échanger et pouvoir dire "ah oui, toi aussi", on voyait bien apparaître le sentiment d'une identité commune par rapport à un vécu et ce passage du "je" au "nous" a certainement été propice... »*

**P1** *« Pouvoir dire : "ON vit ça" et non "JE vis ça". »*

Le fait d'avoir pu ressentir la force du collectif durant le projet semble avoir **joué un rôle important dans la création des associations** qui ont vu le jour à la fin de celui-ci, les participant-e-s ayant pu se rendre compte que se réunir, collaborer entre eux/elles était possible, et que cela leur donnait du poids. Cet avis est partagé par la responsable du projet.

**P3** *« On s'est aperçu qu'on pouvait travailler ensemble, c'était très encourageant. », « C'est quelque chose (l'association) qui je l'espère, on va pouvoir faire vivre. Se réunir, c'était une façon de prendre de la force. », « Ce n'est pas rien (notre association), on a une force. Notre force, c'est cet effet de groupe. »*

**RP** *« Une première association est née du travail du groupe Neuchâtel (...) Une seconde association est sur le point de naître, à Neuchâtel (...) Ces éléments montrent la force que les participant-e-s ont trouvé dans l'aspect collectif du projet et comment elles et ils se débrouillent pour la faire fructifier. »*

### **Création d'associations et de collectifs**

Le projet a découlé sur la **création de 2 associations** :

- l'association « Construire demain »<sup>61</sup> a été créée par le groupe de Neuchâtel avec le soutien de l'équipe d'animation. Sa mise en place fait partie du processus de travail de ce groupe (voir chapitre 2.5) et en est en quelque sorte l'aboutissement (en plus du rapport). Il semble qu'elle soit aujourd'hui surtout active dans le canton du Jura.
- une association est sur le point d'être constituée à Neuchâtel (les restrictions sanitaires ayant pour l'instant empêché la tenue de l'assemblée constitutive formelle). A la connaissance de la responsable du projet, l'association fonctionne déjà de manière non officielle. Les participant-e-s du projet qui ont activement contribué à la journée d'automne et qui habitent le canton de Neuchâtel en sont les chevilles ouvrières.

L'idée de créer une association pour défendre les droits des bénéficiaires a également émergé dans le groupe Genève à un moment donné. Suite au constat qu'une telle association existait déjà dans ce canton, « *la réflexion s'est ensuite plutôt orientée vers la création d'un "mouvement" romand, qui réunirait des personnes et des associations de différents cantons* » (RA). A ce stade, il semble que ce projet ne se soit pas concrétisé.

Au niveau du groupe Valais, une partie des participant-e-s et l'équipe d'animation ont continué à se rencontrer au-delà du projet, « *pour le plaisir de se voir, le plaisir de faire des choses, d'aller voir des expos, de rigoler tout en faisant des découvertes* » (P3), « *car actuellement, le groupe est constitué et les masques sont tombés* » (RA). L'idée était d'ouvrir ce groupe à toute personne intéressée et, au mois de mars 2020, des flyers ont été imprimés. Il ne s'agit pas ici d'une association mais plutôt d'un **collectif informel**.

Le fait que le projet ait découlé sur la volonté, réalisée ou non, de créer des collectifs formels (association) ou informels (groupe de rencontre ouvert), appuie les éléments mis en évidence précédemment dans ce chapitre :

- le groupe de pairs a eu **de nombreux effets sur les participant-e-s, que ceux-ci souhaitent prolonger en continuant à se rencontrer.**

*P3 « Nous, on a continué (après la fin du projet), avec les animateurs, des séances entre nous (...) Parce qu'on avait besoin de ça. »*

*RP « Pour certains, c'est (le projet) une réelle resocialisation, un retour d'espoir, qui nécessite du temps pour s'ancrer. Le travail sur la journée d'automne a permis de poursuivre pour celles et ceux qui avaient encore besoin de cette communauté, les associations créées également. »*

- le groupe de pairs a été **un levier d'empowerment, les associations créées ayant notamment pour but la défense des droits des bénéficiaires de l'aide sociale**. Un-e membre du Copil s'est d'ailleurs réjoui-e de la création d'associations qui, grâce à la force du collectif, « *pourront fonctionner comme un contre-pouvoir* ».

---

<sup>61</sup> La création de cette association a eu des effets qu'il est intéressant de mettre en évidence, c'est pourquoi un chapitre lui est consacré (voir le chapitre 3.1.7).

### 3.1.3. Effets sur les équipes d'animation

Les effets que le projet a eus sur les équipes d'animation n'ont pas fait l'objet d'une récolte systématique d'informations. Il est cependant intéressant de relever les impacts qui ont été spontanément rapportés soit par les animateurs/trices eux/elles-mêmes, soit par certain-e-s participant-e-s interrogé-e-s (3/9).

Les effets rapportés sont **en grande partie positifs**.

#### Effets positifs

Les équipes d'animation (3/4) soulignent la **richesse des rencontres** que le projet leur a permis de faire et la **force des liens créés** avec les participant-e-s.

*RA « J'ai rencontré des gens exceptionnels, merci ! », « Nous avons pu rencontrer des supers personnes. », « Nous nous aimons (dans le groupe). »*

N'ayant qu'une connaissance limitée de l'aide sociale (voir le chapitre 1.3), les animateurs/trices disent avoir pu **développer leurs savoirs sur le système** grâce aux apports des participant-e-s (une équipe et 2 participant-e-s l'ont mentionné).

*RA « Les participants font mon éducation en matière d'aide sociale. »*

*P3 « A travers nous, il a appris beaucoup sur ce que c'est l'aide sociale. »*

Il semble que le projet ait été **source d'émotions positives** pour les personnes menant les groupes, comme relevé par 2 d'entre elles et un-e participant-e.

*RA « Ce fut un vrai bonheur pour nous de vivre cette aventure de l'intérieur. », « J'ai énormément de plaisir ! »*

*P3 « L'animateur a dit qu'on lui a apporté beaucoup de choses positives. »*

#### Effets négatifs

Certaines équipes (2/4) et participant-e-s (2/9) mentionnent qu'il a parfois été **difficile émotionnellement** pour les animateurs/trices d'entendre le vécu des membres de leur groupe, que cela avait pu être lourd ou choquant.

*RA « Il n'est pas évident en tant qu'animateur d'être face à cette détresse, c'est éprouvant à la fin de la journée, donc j'imagine combien cela doit être difficile pour les AS... », « J'ai été consterné de voir à quel point les personnes étaient en manque de relations humaines de qualité. » « La situation analysée tire des larmes à plusieurs d'entre nous (dont l'animateur). »*

*P3 « Même lui (animateur) était souvent estomaqué par ce qu'il entendait. », « Parfois, il était plus qu'étonné ou choqué de ce qu'il a pu apprendre, qu'il ne s'imaginait pas du tout. »*

### 3.1.4. Effets sur les membres du Copil

Les membres du Copil n'ont pas été directement interrogé-e-s dans le cadre de l'évaluation, mais l'analyse des contenus des séances a permis de mettre en évidence certains effets que le projet a eus sur eux/elles. On peut relever 2 effets principaux.

Premièrement, les retours des équipes d'animation et les contacts avec certain-e-s participant-e-s ont permis aux membres du Copil de **renforcer leur conscience des difficultés rencontrées par les**

**bénéficiaires de l'aide sociale et les AS.** Cet effet a été avant tout relevé sur elle-même par la responsable du projet.

*CO « Je ne m'étais pas rendu compte que c'était aussi difficile que cela, l'aide sociale, ça m'a beaucoup sensibilisée. J'ai pu constater la violence du système, aussi envers les AS. »*

Le second effet concerne le fait que le projet a permis à **des responsables de services sociaux, qui ne se connaissent pas nécessairement, de se rencontrer et d'échanger.** Les séances du comité de pilotage ont été l'occasion de partager leurs réalités et points de vue respectifs sur le système d'aide sociale (dysfonctionnements, difficultés rencontrées par les bénéficiaires et les AS, évolutions nécessaires). Cette opportunité semble rare, et les membres du Copil ont relevé l'intérêt et la richesse de ces échanges.

*CO « C'est un luxe, aujourd'hui, de pouvoir échanger de cette manière. »*

Deux membres du Copil précisent d'ailleurs avoir développé des contacts réguliers en dehors et au-delà du projet.

*CO « J'ai rencontré (prénom d'un-e membre du copil) dans le Copil, et le fait d'avoir pu échanger sur nos valeurs, fait qu'on s'appelle souvent, on échange, on peut faire alliance par rapport aux enjeux. »*

Le souhait de poursuivre sous une forme ou une autre ces échanges après la fin du projet est exprimé au sein du Copil, ce qui semble montrer que cette opportunité rejoint un besoin existant chez les responsables de service sociaux.

### 3.1.5. Effets au niveau des pratiques et des services

**Les effets du projet sur les pratiques professionnelles et les services, présentés dans ce chapitre, sont limités.** En effet, les évolutions repérées sont avant tout de l'ordre de la prise de conscience, de la sensibilisation et de la réflexion, mais relativement peu de changements concrets sont mis en évidence. De plus, les effets rapportés sont souvent constatés de manière indirecte, et nécessiteraient donc de pouvoir être confirmés par des AS ou des responsables de services eux/elles-mêmes.

Cependant, il est important de **considérer l'aspect modeste de ces effets avec précaution, puisque la communication des résultats, dont ils dépendent grandement, n'a pour l'instant été que partiellement réalisée** (voir le chapitre 3.2.5). Il est clairement imaginable qu'une diffusion plus large des résultats permette de renforcer les effets déjà constatés et d'en produire d'autres.

Les participant-e-s interrogé-e-s affirment d'ailleurs souvent (5/9) qu'il est normal que le projet n'ait encore eu que peu d'effets concrets sur les pratiques et le système, en lien avec la communication encore à réaliser, mais également parce que **ce type de changement prend du temps.**

*P3 « C'est aussi pour l'instant trop tôt (...) Mais c'est peut-être dans les prochains mois ou années qu'il y a des choses qui vont bouger. », « Pour le concret, il va falloir attendre, ça c'est sûr (...) Ce projet Artias, on ne l'a pas fait pour nous. Parce que pour nous, ça ne va pas tellement changer grand-chose. Les changements, c'est pour ceux qui vont venir après, que ceux qui un jour tomberont au social ne se retrouvent pas avec ces problèmes-là. », « Il ne faut pas être pessimiste, mais je pense que c'est un gros travail. Ça prend des années, je pense. »*

### **Changements concrets sur les pratiques et les services**

Quelques AS interrogé-e-s (3/8) disent que le **projet a fait évoluer, ou contribué à faire évoluer, leur manière d'exercer leur métier, avant tout au niveau des attitudes** qu'ils/elles adoptent de manière générale ou lors de moments plus précis d'un suivi.

*AS « J'évolue vers davantage d'humanité et d'égalité dans la relation, mais ce n'est pas seulement le projet qui m'a fait évoluer dans ce sens, mais que ce projet confirme ce souffle que j'ai envie de donner à l'accompagnement. », « Il (participant) m'a dit qu'ils avaient discuté que c'est difficile quand l'AS est en train d'écrire pendant qu'ils parlent, qu'on est perçus comme des gestionnaires. Alors maintenant quand j'écris dans mon journal, je vais au moins m'excuser en expliquant pourquoi je le fais. », « J'ai retenu le choc de l'arrivée à l'aide sociale, que beaucoup de bénéficiaires le vivaient mal et à quel point cela pouvait être rude, comme AS on ne remarque pas toujours (...) Je fais un peu plus attention au début à amener les choses le mieux possible. »*

Cependant, **aucun-e AS ne relève d'effet du projet au niveau de la pratique des autres professionnel-le-s ou du fonctionnement de leur service**. Certain-e-s AS précisent qu'il n'y a pas eu de changement au niveau de leur service car celui-ci fonctionne déjà selon des principes proches des recommandations issues du projet.

*AS « On est déjà dans une démarche très proche des gens, très humain, on est un petit service. On a trouvé super le projet mais nous étions déjà dans ces réflexions, dont il n'y a pas eu de changement. », « Nous sommes déjà un service très social dans la manière d'accompagner, le service fonctionne bien. »*

De leur côté, les participant-e-s interrogé-e-s ne relèvent **aucun changement concret** au niveau des pratiques professionnelles ou du fonctionnement des services sociaux. Une partie de ces personnes (3/9) disent explicitement que le projet n'a eu pour l'instant aucun impact à ce niveau. Un-e seul-e participant-e fait la supposition que des changements ont pu avoir lieu dans certains services sociaux, mais sans en avoir de certitude.

*P3 « Mais après, concrètement je n'ai pas remarqué encore des différences (au niveau du service). », « Donc je sais qu'ils (responsables des services sociaux) ont eu le rapport (du groupe). Je pense qu'il y a certaines choses qui ont été prises en compte, mais on ne nous a pas informés. »*

Les informations données par les responsables de service membres du Copil semblent corroborer le fait que le projet **n'a pour l'instant eu que très peu d'impacts concrets sur les pratiques des AS ou l'organisation des services**.

### **Réflexions sur les pratiques**

Sans pouvoir en être certain-e, un-e représentant-e des autorités interrogé-e pense que les premières communications des résultats ont **amené les AS à réfléchir à leurs pratiques**, à les questionner.

*PA « Des questionnements sur les pratiques professionnelles ont été transmis (lors de la journée d'automne), au niveau de la relation notamment. Cela a sans doute suscité des réflexions chez les AS, en tout cas ça leur permettait de se questionner. »*

Deux responsables de service membres du Copil précisent avoir déjà **utilisé les résultats** (rapports des groupes) **dans le cadre de réflexions menées au sein de leur service**. Le projet n'a pas directement initié ces réflexions, mais certains éléments qui en sont ressortis ont permis de les alimenter.

**CO** « On mène des réflexions depuis 2-3 ans sur l'accompagnement social, on revoit la posture envers les bénéficiaires (...) alors on utilise ce qu'on a entendu du projet Artias mais par oral, sans donner quelque chose d'écrit. », « Nous avons un groupe de travail qui réfléchit à la constitution d'un pôle de compétence action communautaire et qui s'inspire, entre autres, des résultats du projet Artias. »

### **Sensibilisation à la réalité des bénéficiaires**

Lors de la journée d'automne, les participant-e-s concerné-e-s (6/6) ont eu l'impression d'avoir pu **sensibiliser les professionnel-le-s présent-e-s à ce que signifie être bénéficiaire de l'aide sociale, d'avoir réussi à leur faire comprendre leur vécu, d'avoir pu leur faire prendre conscience (ou renforcer leur conscience) des difficultés qu'ils/elles rencontrent.**

**P3** « On a eu un retour d'une AS qui a écrit une lettre (après la journée d'automne) pour dire qu'elle avait compris toute cette discrimination qu'il y avait, toutes ces problématiques, etc. (...) et vu toutes les difficultés qu'on rencontre tout au long du parcours. », « Il y a eu des retours très positifs (de la journée d'automne), il y a des gens qui étaient vraiment touchés, ça leur parlait, ils comprenaient. », « C'était des professionnels qui étaient plutôt dans le public (de la journée d'automne), certains AS (...) ça a fait que les professionnels se rendent compte de la situation. »

Cette impression que la journée d'automne a permis d'apprendre ou de rappeler aux professionnel-le-s certains aspects de la réalité des personnes à l'aide sociale est confirmée par les données récoltées auprès des AS, des membres du Copil et des autorités administratives et politiques.

**AS** « Les retours des bénéficiaires (dans le cadre de la journée d'automne) ont permis de révéler certaines choses que l'on connaissait déjà, dont on était déjà conscients, mais cela les a mis en lumière. », « J'ai retenu le choc de l'arrivée à l'aide sociale, que beaucoup de bénéficiaires le vivaient mal et à quel point cela pouvait être rude, comme AS on ne remarque pas toujours. »

**PA** « Les AS ont dit qu'entendre certaines choses de la part d'usagers a été marquant, ils ont entendu des choses qu'ils n'avaient pas dans leurs radars habituels, ça a permis une prise de conscience sur certains éléments. »

**CO** « Les AS qui ont participé à la journée d'automne ont été extrêmement touchées par ce qu'elles ont entendu, moi (responsable de service) aussi. »

Certains-e-s participant-e-s engagé-e-s dans cette journée (2/6) relèvent que la possibilité de **faire prendre conscience aux professionnel-le-s de la réalité des personnes à l'aide sociale est fondamental pour que des changements puissent avoir lieu** au niveau des pratiques, que c'est un premier pas essentiel.

**P3** « Parce que finalement tant qu'on ne sait pas... tant que ma méconnaissance ne m'empêche pas de vivre, ça ne va pas me gêner plus que ça. Par contre, quand je sais quelque chose et que ce que je sais me dérange moi-même ou d'autres, on se retrouve impliqué, on peut avoir envie de faire quelque chose, ou tout au moins essayer de trouver des solutions. », « Je ne dis pas qu'il faut être d'accord avec nous sur tout, mais il faut juste que les gens prennent conscience et qu'ils se battent à nos côtés ou pas. »

### **Modification des représentations**

Un-e seul-e AS relève le fait que l'implication d'un-e de ses bénéficiaires dans le projet a changé le regard qu'il/elle porte sur cette personne et que cela a **modifié ses représentations des bénéficiaires de l'aide sociale** en général.

*AS « Ce projet m'a permis de voir la personne autrement et cela a eu un effet ricochet sur les autres suivis. Le fait que les AS voient les bénéficiaires toujours au même endroit et dans les mêmes circonstances participe à figer la représentation qu'on en a, les personnes accompagnées sont certainement plus autonomes que ce que les AS croient. Ce projet m'a poussé à me décentrer de mes a priori et images faussées. »*

**Les rencontres que le projet a permises entre bénéficiaires et acteurs/trices du terrain semblent avoir pu amener une évolution dans la vision que ces derniers/ères ont des personnes à l'aide sociale** (voir le chapitre 3.1.8). En effet, un-e participant-e impliqué-e dans la journée d'automne pense que celle-ci a pu agir sur les représentations du public présent, parmi lequel des professionnel-le-s et responsables de services.

*P3 « Mais aujourd'hui il y a une image qui est détestable et qu'il faut absolument changer. On a pu agir au niveau d'une classe de population qui est (...) durant la journée Artias, donc des personnes qui gravitent déjà autour du service social global. »*

De même, un-e membre du Copil estime que les professionnel-le-s présent-e-s aux événements auxquels ont participé des membres de l'association « Construire demain » ont pu modifier leur « image de l'usager ».

### **Prise de conscience des différences entre les services et les cantons**

Parmi les AS interrogé-e-s qui ont assisté à la journée d'automne, 2 soulignent que cela leur a permis de se rendre compte que le fonctionnement de leur service différait de celui d'autres services, que ce soit au sein de leur canton ou de manière intercantonale.

*AS « Le manque de temps dans les entretiens est fortement ressorti des discours. Moi et mes collègues ont échangé sur cela et on a l'impression qu'on peut encore prendre le temps, qu'on a de la chance. », « J'ai pu me rendre compte qu'en matière d'accompagnement, tout ne se passe pas comme à (nom de ville). »*

### **Mise en évidence du besoin d'un organe de médiation externe**

Au cours du processus d'élaboration de la journée d'automne, la responsable du projet a été amenée à jouer un rôle de médiatrice entre certain-e-s participant-e-s et leur AS ou service social concernant leur participation au projet. Elle est par exemple intervenue auprès d'un service qui réclamait un remboursement rétrospectif de suppléments liés à des mesures d'insertion versés en trop. Mise à part ces interventions, elle a également été amenée à donner du soutien et des conseils aux participant-e-s, notamment sur comment gérer une relation difficile avec un-e AS. Selon elle, ces démarches ont **mis en évidence le besoin pour les bénéficiaires de pouvoir s'adresser à un interlocuteur neutre, indépendant des services sociaux (tout en étant dans le système d'aide sociale), qui puisse faire office de médiateur.**

*CO « J'ai fonctionné comme ombudsman entre certains participants et leurs AS ou services (...) ça montre ce besoin de médiation externe, il faudrait créer cela. »*

### **Promotion de la participation des personnes concernées**

Certain-e-s représentant-e-s des autorités interrogé-e-s (2/4) pensent que **le projet a déjà permis de montrer aux acteurs/trices du terrain qu'il est possible et intéressant de donner la parole aux bénéficiaires.**

*PA « Je pense qu'il (le projet) a mis dans la tête de certaines et certains professionnel-le-s, responsables de service, l'idée que c'est possible et qu'elles et ils peuvent y trouver un intérêt. »*

Selon eux/elles, cette sensibilisation a notamment pu se faire auprès des responsables de services impliqué-e-s dans le Copil et auprès du public de la journée d'automne. Ce moment a permis de donner l'exemple d'un évènement impliquant des bénéficiaires à la fois pour son organisation et pour la prise de parole, et les professionnel-le-s présent-e-s ont pu **constater qu'il est possible d'amener les bénéficiaires à transmettre leurs points de vue de manière construite et constructive.** Pour un-e des représentant-e-s des autorités interrogé-e-s, cela constitue en soi un succès du projet.

*PA « C'est qu'on avait pour la première fois des personnes à l'aide sociale (...) sur un podium, (et disant) "voici nos réflexions et nos attentes" (...) Même si après on peut discuter de certains résultats, ça été possible (...) les personnes qui ont entendu ça dans la salle ne sont pas reparties en disant "on nous a traités de n'importe quoi, on ne voit pas notre travail", même si ça a parfois été dur par rapport au travail des AS, ça a quand même été entendu et le fait qu'on soit arrivé à ce résultat-là, c'est extraordinaire ! »*

Depuis le début du projet, la responsable du projet a pris l'option de répondre aux sollicitations qu'elle reçoit en tant que secrétaire générale de l'Artias en y associant certain-e-s participant-e-s. Son objectif est de communiquer aux personnes qui l'invitent « *que les personnes concernées sont plus qualifiées* » qu'elle « *pour parler de ce qu'elles vivent et qu'il est important qu'on leur donne la parole* », et « *de rappeler chaque fois que ça a été possible que la parole des bénéficiaires existe et qu'il est utile de l'écouter* ». Certaines de ces sollicitations concernent des évènements auxquels des professionnel-le-s de l'action sociale ont assisté (« Journées oltenoises de l'endettement » 2019), et la présence de bénéficiaires est l'occasion de **sensibiliser ces acteurs/trices à la participation des personnes concernées**<sup>62</sup>.

Il faut noter que les effets ci-dessus sont tous supposés, et qu'il nécessiterait d'être confirmés par les propos de professionnel-le-s ou responsables de service confirmant avoir pris conscience de l'intérêt de la participation des bénéficiaires grâce à ce projet et à ses prolongements.

#### **3.1.6. Effets au niveau administratif et politique**

Comme précédemment, il est important de considérer les effets relayés dans ce chapitre en tenant compte du fait que les résultats du projet n'ont été encore que peu communiqués (voir le chapitre 3.2.5). **Tous les changements que le projet peut amener au niveau administratif et politique n'ont donc pas encore pu se déployer.**

Il faut aussi rappeler que, contrairement à certains effets sur les individus et les pratiques, les **changements de type administratif et politique prennent du temps.** Les participant-e-s, conscient-e-s de cette inertie, confirment qu'il est normal que le projet n'ait pas encore abouti à de telles réformes.

---

<sup>62</sup> Cette présence a aussi pu contribuer à modifier les représentations que les professionnel-le-s présent-e-s ont des bénéficiaires.

Avant le début du projet, certain-e-s d'entre eux/elles avaient d'ailleurs affirmé que ce seraient les prochaines générations de personnes à l'aide sociale, et non eux-mêmes/elles-mêmes, qui bénéficieraient des effets du projet.

*P3 « Je me suis bien rendue compte que c'était très compliqué de faire changer des lois. Amener des nouvelles idées c'est une chose, mais que l'idée aboutisse vraiment concrètement, ça peut prendre du temps. », « Ça n'a pas changé mon quotidien, pour le moment. En même temps c'est peut-être un peu rapide. D'un point de vue législatif, la Suisse ne bouge pas non plus très vite, mais ça je comprends. »*

*P1 « Ça peut prendre des dizaines d'années, je n'ai pas vraiment d'attente pour moi, si ce n'est un espoir pour les jeunes qui doivent être formés, avoir un travail, être soutenus. », « Je suis conscient que ce projet ne va pas m'apporter quelque chose de concret, mais sûrement pour les futur-e-s (bénéficiaires). »*

### **Changements concrets au niveau des politiques sociales**

Les 4 représentant-e-s des autorités interrogé-e-s soulignent le fait que, pour l'instant, les **résultats**<sup>63</sup> **du projet n'ont pas amené de changements au niveau des politiques sociales** dans leurs cantons respectifs. Certaines réformes ou évolutions sont en cours, mais il n'est pas possible selon eux/elles d'établir un lien de cause à effet direct avec les résultats du travail des groupes. Ceux-ci ont plutôt permis d'appuyer et alimenter des volontés de changement déjà présentes, comme expliqué plus bas.

*PA « Je n'arrive pas à identifier clairement un effet direct. », « Je ne me souviens pas d'un point que j'aurais entendu par le biais du projet et qui aurait été appliqué. »*

Les entretiens menés avec les participant-e-s et les AS vont dans le même sens : aucune de ces personnes ne relève un changement au niveau des politiques liées à l'aide sociale. Certaines (2 participant-e-s et 2 AS) confirment explicitement que le projet n'a pour l'instant eu aucun effet à ce niveau, les autres ne se prononcent pas ou affirment ne pas être en mesure de le faire (manque d'informations).

*P3 « Il n'y a pas encore de changements par rapport à ce qu'on a décidé de mettre noir sur blanc (dans le rapport du groupe). Donc pour l'instant il n'y a aucun changement là-haut à mon avis. »*

### **Appui à des constats et arguments déjà existants**

La plupart des représentant-e-s des autorités administratives et politiques interrogé-e-s (3/4) relèvent que ce qu'ils/elles ont déjà pu entendre des résultats ne les a pas surpris-e-s, que cela n'a pas été une découverte pour eux/elles. Par contre, ces éléments **permettent de confirmer et consolider leurs propres constats** au sujet des améliorations à apporter au système.

*PA « Les résultats font écho, mettent en lumière de manière plus claire les constats qui ont été fait par d'autres biais. Ce n'est donc pas une découverte complète mais ça rend visible, ça permet de renforcer les points d'attention à avoir, des éléments qu'on perçoit déjà mais qu'on a peut-être de la peine à identifier. Et ça confirme*

---

<sup>63</sup> Il est ici question des effets des résultats du projet, c'est-à-dire de ce que les groupes ont mis en évidence au sujet du fonctionnement de l'aide sociale et des améliorations à y apporter. Ceux-ci sont à différencier des effets du projet en termes de promotion de l'approche participative, qui sont développés plus bas.

*certains besoins, par exemple d'assurer un accompagnement au-delà de l'aide financière. »*

Il semble que les résultats puissent aussi servir aux responsables administratifs/ves pour **défendre des changements auprès des politiques**, pour renforcer leurs propres arguments.

*PA « Le projet donne des billes pour poser un argumentaire au niveau cantonal et local, et pour renforcer des prises de position vis à vis du politique, défendre des lignes qu'on est en train de poser au niveau des services sociaux. »*

Un-e responsable des autorités et certain-e-s membres du Copil constatent que les résultats du travail des groupes ont déjà pu **être utilisés dans le cadre de réflexions liées à des réformes en cours**. En effet, de nombreux résultats rejoignent les orientations de ces dernières et peuvent donc permettre de les nourrir. Ce sont les participant-e-s eux-mêmes (notamment par le biais de l'association « Construire demain ») ou des membres du Copil qui ont transmis les résultats dans les espaces où ces réflexions se font.

*PA « Il n'y a pas de lien direct de cause à effets entre le projet Artias et les réformes actuelles en cours mais on est dans un mouvement qui se consolide l'un l'autre, car les résultats rejoignent les réformes en cours et peuvent être pris en compte, associés, dans ces mouvements déjà présents. »*

*CO « On était dans la commission pour la réforme de la loi d'aide sociale et on a pu amener des informations ressorties des groupes. »*

Une de ces personnes souligne que le caractère intercantonal du projet est un atout car les résultats permettent « d'appuyer les réflexions cantonales locales par des constats romands ».

*PA « Cela nous conforte qu'on n'est pas seul dans notre canton à questionner certaines choses, à faire certaines réflexions. »*

### **Sensibilisation à la réalité des bénéficiaires**

Lors de leurs rencontres avec des représentant-e-s des autorités administratives ou politiques (voir le chapitre 3.1.8), les participant-e-s impliqué-e-s ont eu l'impression d'avoir pu **sensibiliser ces personnes aux difficultés rencontrées par les bénéficiaires** à la fois dans leur quotidien et face au système, de leur avoir fait **prendre conscience ou d'avoir pu accroître leur conscience de ce que signifie être à l'aide sociale**.

*P3 « Et puis il y avait un monsieur haut placé qui est venu, il m'a serré la main, il m'a dit "Vous m'avez trop touché avec votre histoire" (...) même s'il ne peut pas faire quelque chose (au niveau politique), en tout cas quand il rentre à la maison, il va discuter avec sa femme et il va dire "Nous, on se soucie de comment on peut acheter un bon vin ou de réserver un restaurant haut de gamme, et ces gens, eux c'est samedi à 17h pour aller faire les commissions pour le quart du prix". », « Il (Conseiller d'Etat) a eu un aperçu et des interlocuteurs en face de lui qui lui ont dit : "Voilà ce qui se passe". Là je crois qu'il y a une prise de conscience politique. », « Ça a fait que les professionnels et les autres se rendent compte de la situation (...) parce que je pense que même les politiciens ne se rendaient pas compte de la situation... Personne. »*

Dans le même sens, la responsable du projet relève que ce dernier a permis de renforcer la « prise de conscience au sein du comité de l'Artias » des difficultés vécues par les bénéficiaires, notamment au niveau des chef-fe-s de service de l'action sociale des cantons concernés.

Il faut noter cependant qu'aucun-e responsable administratif/ve et politique interrogé-e ne dit avoir découvert des aspects de la réalité des bénéficiaires qu'il/elle ne connaissait pas. Par contre, certain-e-s d'entre eux/elles (2/4) insistent sur l'importance d'être en contact avec des personnes concernées afin de ne pas oublier ce qu'elles vivent et de pouvoir se rappeler la diversité des situations.

*PA « C'est toujours frappant de reprendre conscience de la réalité des personnes à l'aide sociale (...) C'était très intéressant de voir la diversité des situations, c'était très enrichissant d'entendre des parcours de vie très différents (...) et des aspects concrets. »*

### **Modification des représentations**

Aucune donnée ne permet d'affirmer que le projet a permis de faire évoluer la vision que les autorités ont des bénéficiaires de l'aide sociale, ceci reste du domaine des suppositions. Certain-e-s participant-e-s impliqué-e-s dans la journée d'automne ont l'impression que leur présence sur scène a pu modifier les **représentations que le public présent, parmi lequel des chef-fe-s de service et des politicien-ne-s, avait des personnes à l'aide sociale.**

*P3 « Mais aujourd'hui, il y a une image qui est détestable et qu'il faut absolument changer. On a pu agir au niveau d'une classe de population qui est (...) durant la journée Artias, donc des personnes qui gravitent déjà autour du service social global. »*

Un-e membre du Copil rapporte également que, de son point de vue, les événements ayant réunis des membres de l'association « Construire demain » et des acteurs/trices de l'action sociale (dont des représentant-e-s des autorités) ont permis de faire évoluer les représentations de ces dernières/ères. Selon elle, un-e responsable administratif/ve aurait notamment été « *bluffé-e par les compétences* » des bénéficiaires rencontré-e-s.

### **Promotion de la participation des personnes concernées**

Les représentant-e-s des autorités administratives ou politiques interrogé-e-s étaient déjà au démarrage du projet convaincu-e-s de l'intérêt de l'approche participative dans la gestion des politiques publiques, notamment pour la prise en compte de l'avis des bénéficiaires dans l'évaluation des dispositifs liés à l'aide sociale. Il semble que cette ouverture à l'approche participative soit partagée plus largement au niveau des autorités administrative et politique romande, en tout cas au sein du GRAS (voir le chapitre 1.1).

*PA « Ce projet fait partie des réflexions générales au niveau des services de notre canton sur comment piloter des politiques publiques en intégrant des usagers dans la définition de ce qui est mis en place pour répondre à leurs besoins. », « On a clairement posé depuis un moment déjà la volonté dans des projets de pouvoir prendre l'avis de bénéficiaires, de pouvoir les impliquer, on a des réflexions sur comment on peut les impliquer dans les processus d'évaluation des prestations et des politiques qu'on mène. »*

Le projet n'a donc pas eu à promouvoir l'approche participative auprès de ces responsables administratifs/ves et politiques. Par contre, il a joué **un rôle important en favorisant la concrétisation de cette approche dans certains cantons.** En effet, **plusieurs démarches participatives sont vues comme découlant directement du projet** : implication de bénéficiaires dans le cadre de journées de réflexion réunissant les acteurs/trices de l'action sociale, représentation des bénéficiaires dans des commissions, inscription de la participation dans un avant-projet de révision de la loi d'aide sociale.

Le projet a facilité ces démarches par 2 biais principaux. Premièrement, il a joué **son rôle de projet pilote en démontrant que donner la parole aux bénéficiaires de l'aide sociale est faisable et peut aboutir à des résultats intéressants**. Un-e des représentant-e-s des autorités interrogé-e-s insiste sur le fait qu'il était nécessaire qu'une première expérience soit réalisée et réussie à un niveau intercantonal, pour que les cantons osent ensuite faire le pas.

*PA « Il fallait qu'il y ait un espace extracantonal qui puisse réussir à réaliser cette démarche, ça aurait été très difficile de le faire dans un canton, pour différentes raisons. A partir du moment où on avait réussi cette démarche au niveau intercantonal, on pouvait dire mais pourquoi pas au niveau cantonal. Et c'est immédiatement ce qu'on avait appliqué au niveau de cette journée thématique sur l'aide sociale. »*

En second lieu, **le projet a favorisé la mise en œuvre de la participation en donnant accès à des représentant-e-s de bénéficiaires**, notamment par le biais de l'association « Construire demain » (décrite dans le chapitre suivant).

Comme déjà dit plus haut (voir le chapitre 3.1.5), la responsable du projet a pris l'option de répondre aux sollicitations qu'elle reçoit en tant que secrétaire générale de l'Artias en y associant certain-e-s participant-e-s. Elle souhaite par-là promouvoir la participation des bénéficiaires, en incitant les personnes qui l'invitent à se rendre compte de la possibilité et de l'intérêt de leur donner la parole. Certaines de ces sollicitations concernent des événements auxquels des responsables administratifs/ves et politiques ont assisté (conférence organisée par un parti politique, groupe d'accompagnement d'une recherche et d'un colloque liés à l'OFAS, « Journées oltenoises de l'endettement » 2019). On peut donc supposer que la présence de bénéficiaires a été l'occasion de sensibiliser ces acteurs/trices à la participation des personnes concernées<sup>64</sup>.

### **3.1.7. L'association « Construire demain »**

Comme expliqué plus haut (voir le chapitre 3.1.2), le projet de constitution d'une association a émergé dans plusieurs groupes. Une seule association a pour l'instant été officiellement créée, et c'est donc de cette dernière uniquement dont il sera question ici.

La création de l'association « Construire demain » par le groupe Neuchâtel est clairement un effet du projet. Cet effet comprend 2 facettes développées dans ce chapitre. D'un côté, l'association apparaît comme un nouvel acteur dans le domaine de l'aide sociale et de la lutte contre la pauvreté. De l'autre, l'accueil qui lui a été fait par les autorités et services sociaux met en évidence l'intérêt que ces derniers trouvent à pouvoir collaborer avec un tel organisme.

#### **L'apparition d'un nouvel acteur dans le domaine de l'aide sociale**

Les objectifs de l'association « Construire demain » sont divers (voir Annexe 4). Les différents rôles qu'elle souhaite jouer, et qu'elle a d'ailleurs déjà eu l'occasion d'exercer, peuvent être résumés de cette manière :

- **Interlocutrice des politiques lors de consultations**

L'association a notamment pour objectif « d'être consultée par des collectivités lors de réflexion sur les réformes » (voir Annexe 4, p.3). Elle a déjà joué ce rôle pour les politiques puisque son

---

<sup>64</sup> Cela a pu aussi contribuer à faire évoluer leurs représentations des bénéficiaires.

président a été nommé membre du groupe de travail chargé d'émettre, pour le canton du Jura, des propositions de mesures de lutte contre la pauvreté et d'amélioration des indicateurs du rapport social.

- **Partenaire des services sociaux**

« Procéder à toutes études, démarches, ou interventions propres à protéger les bénéficiaires de l'aide sociale et à défendre leur dignité et leurs intérêts individuels et collectifs » (voir Annexe, p.3) fait également partie des objectifs de l'association. Ses membres ont déjà eu l'occasion de développer de telles actions puisqu'ils/elles ont été mandaté-e-s par la direction des services sociaux du Jura pour collaborer à l'animation d'une journée cantonale sur l'aide sociale (destinée aux professionnel-le-s, responsables de services et de l'administration) et au développement d'une enquête de satisfaction auprès des bénéficiaires jurassien-ne-s. Un partenariat plus formel avec les services sociaux est actuellement envisagé.

- **Prestataire de soutien et de prévention**

L'association souhaite également développer du soutien individuel et de la prévention (notamment sous la forme d'information) auprès des personnes à l'aide sociale ou à risque d'en avoir besoin. A ce titre, elle constitue donc potentiellement un nouveau prestataire du domaine de l'aide sociale et de la lutte contre la pauvreté de la région.

*P3 « Nous, ce qu'on voulait, c'est d'apporter une pierre à l'édifice par nos compétences, nos connaissances, le fait de pouvoir accompagner, d'orienter les personnes qui se retrouvent au service social, de mettre des garde-fous, de faire de la prévention, de l'accompagnement. La prévention, c'est surtout avant que les gens se retrouvent à l'aide sociale, trouver des solutions pour éviter qu'ils soient à l'aide sociale, et si c'est le cas trouver des solutions pour diminuer le fossé qu'il y a entre l'aide sociale et la vie active et rémunérée, même si on vient du chômage, on va parler de l'aspect financier pour dire "attention, là il y a des crédits en cours, il y a des leasings, des impôts, des charges que vous pouviez assumer avant encore, mais que vous ne pouvez plus assumer". »*

Un-e participant-e au projet a d'ailleurs témoigné de ce rôle de soutien, déjà présent, que pouvait jouer l'association.

*P3 « Et le but, la démarche de cette association me parlent énormément. Je sais que par ce biais-là, si je devais avoir des soucis non habituels, je sais aussi que je peux me retourner vers eux et que j'aurai le soutien nécessaire. »*

### **Un fort intérêt des acteurs/trices de l'action sociale**

La création de l'association semble avoir été accueillie très favorablement par les autorités et services sociaux de la région. Le fait qu'elle ait été très rapidement et diversement sollicitée<sup>65</sup> montre 2 choses.

Premièrement, les **acteurs/trices de l'action sociale sont intéressé-e-s à pouvoir interagir avec des bénéficiaires**, que ce soit pour les consulter ou pour collaborer avec eux/elles.

---

<sup>65</sup> Cet enthousiasme a d'ailleurs surpris l'équipe d'animation du groupe concerné, qui n'avait « pas vu venir que l'association allait intéresser autant les chef-fe-s de service ». Les membres de son groupe « ont exprimé la crainte qu'il y ait trop d'attentes et qu'ils se sentent noyés ». D'autres enjeux liés à l'association ont été évoqués par différent-e-s acteurs/trices, mais ceux-ci ne seront pas développés ici car ils dépassent le cadre du mandat.

**RA** « En tout cas dans la région neuchâteloise, cela (l'association) a semblé répondre à une réelle demande des autorités politiques et administratives. », « Il est surtout à retenir une ouverture et un intérêt de la part du politique pour avoir un groupe de consultation concernant les politiques d'aide sociale. »

**AS** « La création de cette association est une bonne chose, c'est utile que cette association existe et mon chef de service est intéressé à collaborer avec eux. »

**P3** « Le partenariat entre l'association et les services sociaux a été une volonté politique du gouvernement (...) Il y a une volonté politique de travailler avec nous. »

En second lieu, l'association répond à **un souhait des acteurs/trices de pouvoir solliciter un interlocuteur unique, porte-parole des personnes à l'aide sociale**. A leurs yeux, cela favorise grandement la participation, en offrant un accès facilité à l'avis des bénéficiaires.

**PA** « C'est très intéressant si on a besoin d'un avis des bénéficiaires, d'avoir un échange, ils se mettent à disposition, ça permet d'avoir facilement accès à l'avis des bénéficiaires (...) On avait déjà clairement posé plusieurs fois la volonté dans des projets de prendre l'avis de bénéficiaires, de pouvoir les impliquer dans les évaluations des prestations qu'on rend et politiques qu'on mène. Mais on était bloqué par la réalité des faits, on doit aller vite et il n'y pas d'interlocuteurs identifié donc cela ne se faisait pas. Le collectif permet de consulter dans un mode praticable car ça permet de réduire le volume des avis que l'on peut traiter, il n'est pas possible de consulter individuellement. C'est vraiment intéressant pour nous d'avoir une entité qu'on peut consulter, je le vois vraiment comme un plus. »

**CO** « On met en place une plateforme précarité liée au Covid, la question se pose d'intégrer des bénéficiaires, et ce serait très intéressant de pouvoir s'adresser à une association pour pouvoir le faire. », « La loi en cours de révision pourrait aussi profiter de ce collectif pour avoir l'avis des bénéficiaires. »

Un-e responsable politique interrogé-e estime qu'il serait intéressant de solliciter l'association non seulement pour avoir son avis sur les prestations, projets et réformes en cours, mais également pour réfléchir à comment favoriser la participation des bénéficiaires.

**PA** « C'est intéressant d'avoir une association car cela permet d'évoquer comment il faut consulter les bénéficiaires avec des gens qui ont une vision tout à fait concrète, ça permet d'imaginer comment organiser la participation de manière concrète et praticable. »

### **3.1.8. Rencontres entre bénéficiaires et autres acteurs/trices de l'action sociale**

Le projet a permis la rencontre entre des bénéficiaires de l'aide sociale et d'autres acteurs/trices du système (AS, responsables de service, représentant-e-s des autorités administratives et politiques), et ceci **en dehors du cadre de l'accompagnement, de la gestion des situations individuelles des bénéficiaires, ce qui semble plutôt rare**.

Ces rencontres se sont déroulées dans le cadre du travail des groupes<sup>66</sup>, des premières communications des résultats<sup>67</sup> ou des activités de l'association « Construire demain »<sup>68</sup>.

Les données récoltées montrent que ces moments ont eu des effets intéressants, au-delà du fait de donner l'occasion aux bénéficiaires de transmettre leurs points de vue à des acteurs/trices de l'action sociale. Certains croisent ceux du projet en général, d'autres sont plus spécifiques.

Ce chapitre porte avant tout sur **les rencontres qui ont eu lieu en cours du processus entre 2 Conseillers/ères d'Etat et 2 groupes**, et se fonde sur ce que les Conseillers/ères d'Etat, les équipes d'animation et les participant-e-s concerné-e-s en ont dit.

### ***Intérêt et limites de ces rencontres***

#### Des acteurs/trices intéressé-e-s à rencontrer les bénéficiaires

Les Conseillers/ères d'Etat concerné-e-s affirment avoir accepté avec grand intérêt l'invitation des groupes, car il est **rare pour eux/elles d'avoir l'occasion de rencontrer des bénéficiaires** de l'aide sociale, d'avoir des contacts directs avec les personnes concernées, en tous les cas sans que cela soit lié à la gestion d'un dossier individuel. Or, **ces rencontres sont importantes à leurs yeux**, car elles leur permettent d'être en contact avec la réalité des personnes concernées, entendre leurs parcours de vie et la diversité des situations individuelles. De plus, elles leur donnent l'occasion de discuter avec des bénéficiaires sur le système d'aide sociale, notamment pour récolter leur avis sur ce qui fonctionne ou non, sur les améliorations à apporter.

*PA « On n'est pas en contact quotidien direct avec les bénéficiaires, et quand on a des contacts, c'est pas le même état d'esprit, il y a des attentes liées à un dossier (...) C'est très intéressant d'entendre les parcours de vie, les aspects concrets, cela permet de se rappeler la réalité des personnes à l'aide sociale, aussi la diversité des situations (...) C'est très intéressant pour la définition de la prestation d'entendre leur vision critique et pertinente. », « C'est ce qui m'intéressait aussi, entendre le parcours de chacun et de chacune (...) Ce qui m'intéressait dans la démarche c'était de pouvoir repérer dans notre système légal des incohérences ou difficultés que l'on pourrait mettre en évidence respectivement modifier pour améliorer le sort des personnes concernées, découvrir des choses du système qui pourraient ne pas jouer, ou ne plus jouer avec le temps qui passe. »*

Cet intérêt a été clairement ressenti par les groupes concernés.

*RA « Nous avons pu constater qu'il y a une attente, que cela soit au niveau politique ou administratif pour un dialogue avec des personnes au bénéfice de l'aide sociale. »*

---

<sup>66</sup> Deux AS, deux Conseillers/ères d'Etat et un-e responsable administratif/ve ont rencontré certains groupes à un moment donné du processus.

<sup>67</sup> Journée d'automne de l'Artias, présentation par le groupe Vaud aux membres du comité de l'Artias

<sup>68</sup> Journée cantonale sur l'aide sociale (Jura), rencontre entre le président de l'association et un-e chef-fe de service de l'action sociale, participation de responsables de service et de personnalités politiques à l'évènement de création de l'association

### Aucune difficulté rencontrée mais des points d'attention à avoir

Les Conseillers/ères d'Etat affirment avoir beaucoup **apprécié les moments d'échanges** qu'ils/elles ont eus avec les groupes. Ils/elles se souviennent d'**une ambiance sereine et conviviale**. Leur vision positive est appuyée par les animateurs/trices des groupes concernés.

*PA « Je garde un excellent souvenir de cette rencontre, l'ambiance était bonne, ce n'était pas tendu. », « C'était un moment agréable, j'ai eu du plaisir. Ils m'ont invité-e pour le repas, c'était chouette. »*

*RA « C'était un très chouette moment, il/elle est resté-e plus longtemps que prévu, a amené le dessert. »*

Les données récoltées ne mentionnent **pas de difficultés liées à ces rencontres**. Il est intéressant de noter que l'entourage d'un-e des Conseillers/ères d'Etat a exprimé des inquiétudes que les échanges puissent être tendus, que le/la politicien-ne soit pris-e à parti de manière agressive par les bénéficiaires, mais que lui/elle-même n'y voyait pas de problème, habitué-e et intéressé-e à la confrontation.

*PA « Quand un ministre débarque, c'est l'occasion d'être revendicatif, et c'est possible que des personnes ne trouvent pas le bon ton ou les bonnes paroles pour l'exprimer (...) Mais je n'ai pas de problème avec la confrontation, j'étais serein-e, passionné-e et intéressé-e par la démarche. »*

Cependant, selon les Conseillers/ères d'Etat interrogé-e-s, certaines **précautions sont à prendre en considération** pour faire en sorte que ce type de rencontres<sup>69</sup> soient favorables à toutes les parties :

- veiller à ce que **le cadre posé pour les échanges soit en accord avec la philosophie qui sous-tend leur mise en place**, c'est-à-dire qu'il favorise une symétrie dans les rapports et une valorisation égale de la parole de chaque partie. A ce propos, un-e des Conseillers/ères d'Etat a refusé de faire la conférence initiale qui lui avait été demandée pour donner tout de suite la parole aux participant-e-s<sup>70</sup>.
- **préparer les bénéficiaires à la rencontre**, non pas pour modifier le contenu de ce qu'ils/elles souhaitent exprimer ni le ton avec lequel ils/elles le feront, mais pour les aider à tirer le meilleur parti de cette opportunité de transmettre leurs avis, notamment en **préparant les messages qu'ils/elles souhaitent faire passer**.
- **trouver un juste équilibre entre la place donnée aux situations individuelles**, que les bénéficiaires souhaitent exposer aux autorités et que ces dernières sont intéressées à entendre, et **une parole collective** qui a également un grand intérêt pour les acteurs/trices du système.

---

<sup>69</sup> Il est question ici de rencontres qui ne visaient pas la communication des résultats du travail des groupes. Les attentions à avoir diffèrent donc de celles qui ont été relevées en lien avec la participation des bénéficiaires à la communication des résultats du projet (voir le chapitre 3.2.5). Notamment, la question du ton utilisé par les bénéficiaires n'a pas été relevée ici comme un problème potentiel alors qu'éviter l'agressivité et « l'émotionnel » paraît important pour la communication des résultats.

<sup>70</sup> Même si cela n'a pas été dit explicitement, il semble que cela ait favorisé le fait que la rencontre se passe sereinement, les personnes s'étant senties prises en considération et ayant pu tout de suite exprimer ce qu'elles avaient à dire. Un parallèle peut être fait avec ce qui a été dit sur l'animation des groupes (voir le chapitre 2.5): les équipes d'animation ont fait l'expérience de l'importance de débiter le processus en laissant les participant-e-s exprimer leurs ressentis et vécus.

### Effets de ces rencontres sur les bénéficiaires

Les effets rapportés ci-dessous sont principalement ceux qui ont été mis en évidence par les Conseillers/ères d'Etat et les groupes (animateurs/trices, participant-e-s) qui les ont rencontré-e-s. Ils sont complétés par quelques données portant sur les impacts d'autres rencontres de ce type qui ont eu lieu au cours du projet.

De manière générale, on peut relever que les 2 équipes d'animation dont les groupes ont rencontré un-e Conseiller/ère d'Etat soulignent les **effets positifs** sur les participant-e-s<sup>71</sup>.

*RA « Les apports d'une telle rencontre dans le cadre d'un projet participatif comme celui de l'Artias sont importants. », « J'insiste sur les effets positifs de ce type de rencontres. »*

Les animateurs/trices concerné-e-s mentionnent combien la visite d'un-e représentant-e des autorités (Conseillers/ères d'Etat ou responsable administratif/ve<sup>72</sup>) a été **source de reconnaissance et de valorisation** pour les participant-e-s. Une personnalité politique impliquée exprime d'ailleurs que montrer de la considération et du respect envers les bénéficiaires est un des objectifs qu'il vise par ce genre de rencontres. Les participant-e-s impliqué-e-s dans la journée d'automne confirment que pouvoir s'exprimer devant des professionnel-le-s et des responsables administratifs/ves et politiques qui les écoutent, a été très valorisant.

*RA « Une telle rencontre renforce la confiance des personnes en elles-mêmes, par l'attention que l'institution, par un de ses représentants éminents, leur accorde. C'est une marque de considération qui a été relevée et appréciée par le groupe. », « Ils se sont sentis-e-s pris-e-s au sérieux, très valorisé-e-s par sa présence. »*

*PA « (Accepter ces rencontres) c'est une question de reconnaissance des parcours personnels et institutionnels, de montrer l'intérêt des politiques pour les individus, de leur montrer du respect. »*

*P3 « C'est la cerise sur le gâteau, d'être reconnu et entendu par ces personnes (...) Ce n'est pas seulement que j'arrive à m'exprimer devant eux, c'est qu'ils m'écoutent. C'est de se sentir valorisée et importante. »*

Lors de ces rencontres, les Conseillers/ères d'Etat ont pu donner des **explications sur les politiques sociales suivies dans leur canton, sur les raisons et stratégies qui les fondent, sur la manière avec laquelle les décisions sont prises à ce niveau**. Les participant-e-s ont donc pu développer ou renforcer leurs connaissances à ce sujet.

*PA « C'était l'occasion d'échanger sur les questions qu'ils avaient sur les politiques cantonales. J'ai pu leur partager les choix qu'on fait au niveau politique (...) Je crois qu'ils ont aussi bcp appris sur ce qu'on fait, sur les stratégies suivies, les raisons de ces stratégies. », « J'ai pu leur parler de la différence entre du "sur-mesure", ce que les bénéficiaires souhaitent, et du "prêt à porter", ce que l'on doit faire car je suis obligé-e de défendre le plus grand nombre. »*

Un-e Conseiller/ère d'Etat relève l'importance, en termes de sentiment d'inclusion notamment, de permettre aux bénéficiaires de comprendre le fonctionnement et les logiques du cadre politique et administratif dont découlent les prestations qui les concernent.

<sup>71</sup> Elles ont aussi parlé des effets que ces rencontres avaient eus sur le processus (voir le chapitre 2.5).

<sup>72</sup> Un groupe a rencontré un-e responsable administratif/ve, collaborateur/trice du service de l'action sociale d'un canton.

*PA « On a un devoir pédagogique d'expliquer, de faire comprendre dans quel milieu nous sommes, la façon dont les décisions sont prises, car comprendre les tenants et aboutissants permet aux personnes d'avoir un sentiment d'inclusion plus fort. »*

Un-e autre explique que les informations qu'il/elle a pu transmettre au groupe allaient leur être utiles dans la réalisation de leur projet de créer une association, en leur permettant notamment d'adopter des stratégies favorables pour être reconnu-e-s et collaborer avec les autorités.

*PA « On a échangé sur comment le département pouvait voir leur projet de créer une association de bénéficiaires. Je leur ai communiqué des conseils sur le positionnement à avoir pour avoir un impact sur le contexte cantonal. »*

Un-e animateur/trice relève que le fait de recevoir des explications sur le fonctionnement du système en dehors de l'accompagnement et de la relation asymétrique qu'elle produit, semble permettre aux bénéficiaires d'y adhérer plus facilement.

*RA « Ensuite, le fait d'exposer les principes qui guident l'action des services sociaux en dehors du moment du rapport à ces services dans un bureau, donc entre interlocuteurs d'une certaine façon sur un même "plan d'humanité" rend l'adhésion évidemment plus facile. »*

De manière générale, les rencontres que le projet a initiées ont permis de **modifier les représentations que les bénéficiaires ont des autres acteurs/trices du système de l'action sociale**. Le fait de pouvoir être en contact direct avec des AS et des responsables administratifs/ves et politiques, de faire la connaissance de personnes derrière les fonctions, permet de déconstruire un certain nombre de préjugés : les bénéficiaires ont rencontré des individus compétent-e-s, à l'écoute, conscient-e-s de leur réalité, partageant leurs critiques sur certains aspects du système et désireux/ses de pouvoir y apporter des améliorations.

*P3 « Il y avait une (AS) d'un certain âge qui avait de l'expérience, et puis il y avait une toute jeune, très sympa aussi. Elles ont dit "on est en train d'essayer de changer certaines choses". Alors, ça c'était déjà un bon point ! », « Il (Conseiller d'Etat) me paraissait très attentif. Et il ne le faisait pas exprès, ce n'était pas une attitude politicienne, c'était une attitude naturelle chez lui. Il était vraiment préoccupé de ce qu'on pouvait améliorer. »*

*RA « Ils ont rencontré un magistrat qui les a impressionnés par sa connaissance du dossier et de leur réalité, par son engagement et par sa capacité d'expliquer sans en faire des excuses les contraintes du cadre politique (...) par la sincérité de son engagement. »*

Un facteur essentiel à cette évolution des représentations semble être le fait que ces rencontres ont eu lieu hors du cadre de l'accompagnement, de la gestion des situations individuelles. Les différentes parties ont insisté sur le fait qu'il s'agissait de rencontre d'humains à humains, que le but était de faire connaissance en tant que personne, de dépasser les jugements stéréotypés associés aux statuts et fonctions.

*PA « On a fait connaissance, on s'est expliqué réciproquement ce qu'on vivait, ce qu'on tentait de faire, eux dans leur parcours et moi dans le mien. C'était intéressant et riche au niveau de la rencontre humaine. »*

*RA « Il est encore important d'ajouter ici que ces rencontres avec les personnes (soulignement par l'auteur-e) de l'institution - des AS qu'on ne rencontre pas dans leur fonction d'AS, le Conseiller d'État - sont extrêmement utiles dans la perspective d'une "humanisation" de la relation avec l'institution. »*

*P3 « Alors si on apporte un jugement que par un regard alors non, vous allez vous tromper, je peux me tromper aussi. Mais dans les discussions (qu'on a pu avoir), là on comprend beaucoup d'autres choses. »*

Une équipe d'animation souligne qu'une vision plus positive des autres acteurs/trices du système permet par ricochet d'améliorer le rapport que les bénéficiaires entretiennent avec les institutions, dans le sens d'un rapport plus confiant et moins impersonnel.

*RA « (Une telle rencontre) permet de renforcer la confiance des bénéficiaires envers l'institution (...) de rompre le mur de méfiance entre les bénéficiaires et l'institution. »*

Finalement, il semble que ces rencontres puissent aussi **rendre les responsables de service ou les autorités plus accessibles aux bénéficiaires**, comme le démontrent les propos d'un membre du Copil et d'un-e participant-e rapportés ci-dessous.

*CO « Elle a demandé à me voir, et elle m'a donné plein d'idées (sur ce qui pourrait être mis en place au niveau du service). Elle ne serait sans doute pas venue me voir si elle n'avait pas participé au projet Artias, si on ne s'était pas déjà rencontrés. Ça a aussi joué un rôle dans mon ouverture à la rencontrer. »*

*P3 « Les liens nouveaux, c'est que j'ai rencontré des politiques, des chefs de service (...) Ces liens-là, oui... avec des personnes qui ont du pouvoir et avec qui j'ai sympathisé, avec qui le courant est bien passé (...) C'est pas parce qu'on se connaît, c'est pas parce qu'on s'entend bien, parce qu'on devient amis, que je veux un passe-droit. Par contre je sais très bien qu'un petit coup de pouce de temps en temps ça ne fait pas de mal, surtout dans le monde du travail aujourd'hui. »*

#### Effets constatés sur les autres acteurs/trices du système

Mis à part le plaisir et l'intérêt qu'ils/elles ont retirés de ces rencontres, les Conseillers/ères d'Etat mentionnent **avoir été touché-e-s** par certains témoignages. Cela rejoint ce que les AS et responsables de service semblent avoir vécu lors de la journée d'automne.

*PA « Un moment de rencontre assez fort... C'est toujours frappant de reprendre conscience de la réalité des personnes à l'aide sociale. », « Je me rappelle d'une dame qui a parlé de manière posée, très touchante, de son parcours. »*

*P3 « Très vite après la journée d'automne on a reçu des mails qui ont été transférés aux participants de personnes qui ont écrit à l'Artias pour leur dire l'émotion qu'ils ont ressentie. Des gens du public qui étaient émus et qui n'ont pas osé prendre la parole. »*

*CO « Les AS qui ont participé à journée d'automne ont été extrêmement touchées par ce qu'elles ont entendus, moi (responsable de service) aussi. »*

Les données récoltées, en lien avec la journée d'automne notamment, paraissent montrer que les interventions des participant-e-s ont pu **sensibiliser** le public présent **à la réalité des personnes à l'aide sociale, leur faisant prendre conscience ou renforcer celle-ci** des difficultés vécues (voir les chapitres 3.1.5 et 3.1.6). Les Conseillers/ères d'Etat qui ont rencontré un groupe affirment bien connaître cette réalité, par le biais notamment de leur *background* professionnel, tout en relevant que leur fonction

peut être un obstacle à ce niveau<sup>73</sup>. Ils/elles précisent néanmoins avoir toujours de l'intérêt à **enrichir leurs connaissances du vécu des bénéficiaires** en entendant d'autres parcours et situations (ils/elles ont d'ailleurs relevé la grande diversité des membres des groupes).

*PA « Ça permet de se rappeler la réalité des personnes à l'aide sociale, car un Conseiller d'Etat a peu de contacts directs avec bénéficiaires. C'était très intéressant de voir la diversité des situations, c'était très enrichissant d'entendre des parcours de vie très différents. »*

Les rencontres entre les participant-e-s de certains groupes et les Conseillers/ères d'Etat ne semblent pas avoir modifié les représentations que ces derniers/ères ont des bénéficiaires. Par contre, un-e membre du Copil rapporte que les événements ayant réuni des membres de l'association « Construire demain » et d'autres acteurs/trices de l'action sociale semblent **avoir fait évoluer leur « image de l'usager »**, certain-e-s ayant été « bluffé-e-s par les compétences » des bénéficiaires rencontré-e-s. Certain-e-s participant-e-s impliqué-e-s dans la journée d'automne ont également l'impression que leur présence sur scène a pu agir sur les **représentations** du public présent **des personnes à l'aide sociale**, mais sans que cela soit confirmé par les personnes présentes interrogées.

*P3 « Mais aujourd'hui il y a une image qui est détestable et qu'il faut absolument changer. On a pu agir au niveau d'une classe de population qui est (...) durant la journée Artias, donc des personnes qui gravitent déjà autour du service social global. »*

Les données récoltées ne permettent donc pas de démontrer un impact des rencontres sur les représentations des acteurs/trices de l'action sociale, puisque seules des impressions ont été rapportées. Cependant, un changement de regard fait clairement partie des effets potentiels de ces rencontres selon plusieurs AS et membres du Copil.

*AS « J'aimerais que des personnes à l'aide sociale puissent rencontrer les politiques car la rencontre peut déjà changer les représentations », « Il aurait fallu faire des rencontres avec des AS (pendant le projet) pour mieux faire comprendre les positions mutuelles. »*

*CO « Mon seul objectif (en invitant des participant-e-s) c'est que des gens dans la salle se rendent compte que les personnes devant elles sont pleines de compétences, de montrer qu'au-delà de la condition d'usagère et d'usager de l'aide sociale, il y a des êtres humains, des pairs avec des compétences et des réflexions. »*

### 3.1.9. Effets au niveau du grand public

Les résultats ne font état d'aucun effet dépassant le cadre de l'action sociale, au niveau de la société en général. L'attente principale que les participant-e-s avaient à ce sujet avant le début du projet était que celui-ci permette de faire évoluer les représentations négatives associées aux personnes à l'aide sociale dans la population.

*P1 « Que le projet fasse changer le regard des gens en montrant que les personnes à l'aide sociale peuvent s'investir, s'engager (...) Montrer qu'il y a des personnes qui n'ont pas voulu arriver au service social, montrer que ça peut être seulement une*

---

<sup>73</sup> Certain-e-s membres du Copil relèvent effectivement que les politicien-ne-s sont éloigné-e-s de la réalité des bénéficiaires : « Les décideurs n'ont souvent jamais rencontré d'usagers donc il est important qu'ils entendent leur réalité. »

*période où on a besoin d'aide financière. Il faut qu'on voie les personnes au service social autrement. »*

A la fin du projet, 2 participant-e-s disent explicitement que, pour l'instant, celui-ci n'a **pas permis de faire évoluer ces représentations stigmatisantes** auprès du grand public.

*P3 « Il n'y a rien de concret encore, il n'y a rien qui se passe. La stigmatisation, j'y suis confronté tous les jours, j'entends des choses qui me dépassent et me révoltent... "C'est un cassos", "il en fout pas une, il a envie de rien faire". Mais dans la population elle-même, non je ne pense pas qu'on a changé encore quelque chose, et ça va être long. », « Malheureusement il y a encore beaucoup de chemin à faire. Je ne sais pas, j'ai encore de la peine à me dire qu'il y a vraiment une évolution positive de la société. Je trouve qu'on est quand même toujours tous mis dans le même panier, comme si on ne voulait rien faire... Et ça je pense que c'est encore malheureusement très présent. »*

## 3.2. EFFETS ATTENDUS

La récolte des données a été réalisée avant que les résultats du projet soient largement diffusés et certains des effets potentiels d'un tel projet prennent du temps à se réaliser. C'est pourquoi il est important de ne pas se limiter à mettre en évidence les impacts ayant déjà eu lieu, mais de récolter également des données sur les effets encore attendus par les différent-e-s acteurs/trices. Ainsi, ce chapitre aborde ce que ces derniers/ères **espèrent, attendent, voire exigent, que le projet produise comme changements par la suite.**

Les attentes exprimées se situent avant tout au niveau du système d'aide sociale et très peu au plan individuel. Cela s'explique par le fait que la plupart des effets sur les participant-e-s ont déjà pu se produire et être constatés, contrairement à ceux sur les pratiques, les services ou les politiques sociales qui nécessitent la communication des résultats. Ainsi, c'est sur ces derniers aspects que ce chapitre se concentre<sup>74</sup>.

### 3.2.1. De fortes attentes exprimées

L'ensemble des participant-e-s qui se prononcent sur les effets encore à venir (8/8)<sup>75</sup> **espèrent que le projet va découler sur des modifications**, même limitées, des pratiques, du fonctionnement des services ou des lois.

*P3 « Alors moi j'espère que ce projet va vraiment pouvoir changer quelque chose. », « Avec l'Artias, il y a bien des chances que 2-3 choses changent (...) J'espère que les choses bougent. », « Il y a peut-être des petites choses qui bourgeonnent gentiment, on l'espère, c'était le but. »*

Certain-e-s (3/8) expriment cela sous la forme d'une **attente ferme, voire d'une exigence** envers les autres acteurs/trices du système.

*P3 « Après, derrière il faut qu'il y ait du concret, parce que c'est le concret qui va amener le bien-être. Le social c'est vraiment pas marrant, et à un moment donné la seule chose qui pourra vraiment aider, c'est le concret, il faut que la vie des gens s'améliore. », « Nous ce qu'on a essayé surtout de faire, dans la mesure du possible, c'est de proposer des solutions qui ne coûtent pas plus cher, voire même qui coûtent moins cher (...) ils passeraient pour des sacrés idiots ou des vrais connards s'ils disent non, parce que ça leur coûte moins cher et eux ne voient que l'argent. », « J'attends que dans le canton où c'est trop strict, trop serré, trop difficile, qu'il y a trop de demandes, qu'ils structurent un peu différemment, et que les AS soient plus gentils avec ces personnes (...) Que ça change un peu les attitudes négatives qu'on peut rencontrer parfois dans les services sociaux. », « Et puis ce dossier (résultats du projet), il faut vraiment le mettre en avant, et qu'on traite ces gens dignement, comme tous les autres, qu'on ne fasse pas de différence. »*

**Cette attente de changements concrets de la part des participant-e-s était déjà très claire avant le début du projet** puisque la majorité des personnes interrogées (13/15) l'ont exprimée.

<sup>74</sup> Les rares attentes exprimées du point de vue des effets individuels ont été rapportées dans les chapitres sur les effets constatés (voir par exemple la fin du chapitre 3.1.1 pour les effets sur la situation économique).

<sup>75</sup> Une des personnes interrogées a dit qu'elle ne pouvait pas se prononcer à ce sujet tant qu'elle ne connaissait pas les résultats du projet (elle a manqué les dernières séances de son groupe et n'a plus eu de nouvelles depuis). Elle n'a pas non plus exprimé d'attentes concernant la communication.

*P1 « Si on veut qu'il y ait une réussite, il faudrait qu'il y ait des choses mises en place au bout du projet, quelque chose de concret (...) Si tout continue comme aujourd'hui à la fin du processus, ce serait dommage. », « Qu'on arrive à un résultat, qu'on aboutisse à quelque chose de concret, qu'il y ait au moins quelque chose qui bouge. », « Qu'on puisse communiquer notre avis, mais surtout qu'on nous entende, c'est-à-dire que les choses changent, que cela n'aboutisse pas à un classement vertical : "merci pour votre rapport, au revoir". Je veux bien donner du temps, ne pas être rétribué, mais pour autant que cela aboutisse à quelque chose de constructif, qu'il y ait des résultats. »*

Elle semble partagée par les professionnel-le-s impliqué-e-s puisque la moitié des AS interrogé-e-s (4/8) insistent sur l'importance que le projet soit suivi d'effets concrets sur le système, qu'il s'agit d'un des critères de sa réussite.

*AS « Ce serait vraiment dommage si ce projet n'a pas d'effets, car cela voudrait dire qu'on a brassé du vent. », « C'est un projet intéressant s'il peut vraiment aller jusqu'au bout. »*

Un-e représentant-e des autorités exprime clairement que la transmission des résultats est une première étape et que le projet doit se poursuivre pour aboutir à des effets sur le système.

*PA « Ça a été transmis, ça été reçu (...) entendu (...). Mais si on en reste qu'à ce résultat-là, qu'on s'arrête là, c'est clair que c'est nul. »*

### ***Doutes sur le fait qu'il y ait des changements concrets***

Tout en espérant des effets à ce niveau, plusieurs participant-e-s interrogé-e-s (6/8) doutent **que le projet amène des changements concrets au niveau du système d'aide sociale**. Cette crainte était d'ailleurs déjà présente avant le début du projet chez un tiers (5/15) des personnes interrogées.

*P3 « Vous savez, moi j'ai l'impression qu'il n'y aura pas trop de changements. Enfin c'est mon impression. », « Il faut dire une chose, si on va discuter (des résultats) dans les cantons, je ne suis pas sûr que ça change grand-chose. Les cantons appliquent le strict minimum, et puis ils essaient de s'arranger avec ça. »*

*P1 « Je ne pars pas avec le plus grand optimisme, parce que souvent cela ne change rien. », « Je crains que les résultats finissent dans un tiroir. »*

La plupart des AS interrogé-e-s (6/8) partagent ces doutes. Pour certain-e-s d'entre eux/elles (3/8), il était évident dès le départ que le **projet n'aurait pas d'effets au-delà de ce qu'il pouvait apporter aux participant-e-s en termes de développement personnel**.

*AS « Je me demande si ce projet aura réellement un effet malgré le désir et la volonté que cela apporte quelque chose. », « C'est un projet de plus dont je doutais dès le départ des effets. », « Je vois ce projet comme un groupe de parole, son intérêt se situe là. »*

### ***Ce qui pourrait empêcher d'aboutir à des changements concrets***

Les participant-e-s, les AS, le Copil et les représentant-e-s des autorités soulignent tous/toutes que **les effets dépendent beaucoup de la volonté des différent-e-s acteurs/trices du système**. Ainsi, un des obstacles identifiés est que ceux/celles-ci ne fassent rien des résultats du projet, ne soient pas intéressé-e-s à les prendre en considération pour réaliser des changements.

**P3** « Après je ne sais pas comment on peut arriver à faire pression pour ne pas que ça tombe dans le fond d'un tiroir et puis qu'on nous dise "Ouais, ouais j'ai vu", et puis qu'il n'y a rien qui se passe. », « Et les responsables ne le feront pas (des changements). J'espère qu'ils le feront, mais je pense qu'ils ne le feront pas, sincèrement »

**PA** « On est dans une démarche volontariste, on n'est pas face à des contraintes telles qu'on est obligé de prendre en compte cette réalité, la parole des bénéficiaires. »

Les participant-e-s (4/8) insistent sur le fait que ce sont les politiques qui ont le pouvoir de faire changer les choses, et que les changements dépendent ainsi en grande partie de leur volonté.

**P3** « Les seules choses qui peuvent changer, c'est le Conseiller d'Etat, c'est tout à coup la proposition d'une loi pour faire en sorte que des améliorations soient amenées. », « (Les effets du projet) ça dépend des politiciens comme ils le prennent, comment ils le voient. »

Certain-e-s AS ou membres du Copil relèvent que cette volonté n'a sans doute pas la même force chez tous les acteurs/trices politiques, que cela dépend notamment des cantons<sup>76</sup>.

**AS** « Je doute que cela puisse avoir un effet car il y a un manque de volonté de changer de la part des politiques dans mon canton », « J'attends beaucoup de ce projet car mon canton est assez ouvert au changement. »

**CO** « Il faudra qu'on détermine au niveau du service ce qu'on peut faire mais je n'attends rien de la part de ma hiérarchie ou du canton, il faudra qu'on trouve les moyens nous-mêmes. »

Selon 2 AS, les effets concrets dépendent aussi de l'adhésion des professionnel-le-s, et cela n'est pas assuré.

**AS** « Il faut que chacun (de nous) y mette du sien pour faire quelque chose des résultats, pour qu'il y ait des changements concrets au niveau du terrain. », « Je ne pense pas que les AS vont changer s'il n'y a pas d'imposition. »

Il faut noter qu'un-e participant-e estime que les effets ne sont pas dépendants uniquement de la volonté des professionnel-le-s et des autorités, mais que les participant-e-s eux/elles-mêmes peuvent contribuer à faire changer les choses.

**P3** « Et même si beaucoup de points de notre projet n'aboutissent pas, moi j'aimerais voir quand même avec mon AS s'il y aurait moyen de quand même ouvrir une antenne (permanences pour les personnes à l'aide sociale), même si ce n'est qu'une fois par semaine. Parce que je me sens concernée, dans le sens où je me dis que si moi je ne fais pas quelque chose, je ne vois pas qui va pouvoir. »

Tout n'est pas qu'une question de volonté des acteurs/trices, et une partie des participant-e-s (3/8) expriment avoir conscience que **les changements d'ordre législatif sont difficiles à réaliser**, même lorsque les autorités politiques y sont favorables.

**P3** « Je me suis bien rendue compte que c'était très compliqué de faire changer des lois. », « Là je crois qu'il y a une prise de conscience politique. Maintenant il

---

<sup>76</sup> Un-e représentant-e des autorités mentionne que les cantons diffèrent également sur le rôle joué par les communes. Selon lui/elle, plus l'aide sociale se joue au niveau communal (notamment le cas en Suisse allemande), plus les changements pourraient être difficiles.

*(Conseiller d'Etat) n'a pas non plus tous les moyens à disposition, c'est clair. », « Le politicien (présent à la journée d'automne) était plus ou moins d'accord, que ce soit avec la méthode, les idées, etc. Même s'il a facilement reconnu qu'il ne pouvait rien y faire non plus. Ce n'était pas tellement étonnant. »*

Un autre obstacle pourrait venir du fait que certain-e-s acteurs/trices, notamment au niveau des autorités, ne soient **pas prêt-e-s à entendre la parole des bénéficiaires, à lui accorder de la valeur**. Cette crainte se retrouve dans les propos de certain-e-s membres du Copil et responsables administratifs/ves ou politiques.

**CO** « *Il y a un risque que la parole des usagers ne soit pas mobilisée pour identifier des pistes de transformation de l'action sociale, que le système institutionnel soit trop fort pour entendre cette parole et en faire quelque chose (...) plus on s'approche du niveau décisionnel, moins la parole des bénéficiaires sera audible. », « Tous les services sociaux ne sont pas prêts à donner la parole aux bénéficiaires, à entendre ce qu'ils ont à dire. »*

**PA** « *Ici on parle de la parole des bénéficiaires et on prétend qu'on a un potentiel d'amélioration de la qualité grâce à la prise en compte de cette perspective, ben il va falloir convaincre encore, c'est pas gagné ! »*

Il faut noter que la crainte de ne pas être pris-e-s au sérieux n'a été que très peu relevée dans les discours des participant-e-s.

**P3** « *J'espère que ce projet ne va pas finir dans un tiroir car ils se diront "C'est pas grave, c'est que Artias". »*

En effet, ceux/celles-ci parlent plutôt de l'expérience positive qu'ils/elles ont faite dans le cadre du travail des groupes ou des premières communications des résultats. En effet, lors des échanges avec des AS, des responsables de services ou des autorités administratives et politiques, les participant-e-s se sont senti-e-s écouté-e-s et pris-e-s au sérieux.

**P3** « *Le fait de donner la parole aux usagers des services sociaux, c'était très bien parce qu'en fait on a ramené une information du bas vers le haut. Et je pense que nous avons été entendus. Je le vois (...) sur l'écoute qui a été faite par les différents service de l'action sociale, les différents services du service social, où j'ai eu l'impression qu'on nous a pris vraiment au sérieux. », « Notre travail a été pris au sérieux (lors de la journée d'automne), nous avons l'impression d'avoir été entendus, compris pour certains. »*

Ils/elles ont trouvé que leurs interlocuteurs/trices étaient ouvert-e-s à réfléchir voire à tenir compte de leurs avis et suggestions (tout en sachant que cela ne signifie pas que des changements auront lieu).

**P3** « *(...) on parlait dans notre rapport de faire des antennes où on pourrait un peu prodiguer des conseils (...) Elle (AS) m'a dit que c'était une super idée, qu'elle allait en parler autour d'elle. », « On l'a dit aux deux AS (qui sont venues dans le groupe), et puis elles ont reconnu qu'il n'y avait pas assez de personnel. », « Il (Conseiller d'Etat) me semble qu'il était assez en attente du rapport final qui allait se faire, parce qu'effectivement il conçoit bien qu'il y aurait des choses qui pourraient être améliorées. Il a clairement dit qu'il est ouvert, et il est conscient de la problématique. », « Il (Conseiller d'Etat) était vraiment préoccupé de ce qu'on pouvait améliorer. J'ai l'impression qu'il était vraiment intéressé d'essayer de changer quelque chose. »*

Aboutir à des changements concrets pourraient également être empêché par **le caractère trop ambitieux ou irréaliste des propositions** faites par les groupes. Cet obstacle est relevé par un-e AS et

un-e participant-e, mais surtout par certain-e-s membres du Copil qui considèrent comme crucial que les résultats communiqués proposent des modifications réalisables, tenant compte des contraintes du système.

**AS** « Est-ce que les demandes ne seront pas impossibles à mettre en place ? »

**P3** « (Chercheuse : Vous avez l'espoir de faire changer les choses ou vous avez des doutes ?) C'est entre deux. C'est un changement social qu'il faudrait (...) Et ça c'est un bien grand travail, au niveau d'un pays voire d'une communauté de pays, c'est une réflexion qui est beaucoup plus vaste. »

**CO** « Il faut aboutir à des propositions acceptables (...) sinon ça ne tiendra pas la route face aux politiques. », « Dans la communication du projet, il faut qu'on fasse attention à ne pas tomber dans quelque chose de dichotomique, par exemple où il faudrait être que dans l'accueil, alors qu'il faut aussi être dans l'administratif. On ne peut pas non plus faire comme s'il n'existe pas des numéros pour chaque dossier. »

Finalement, selon certain-e-s membres du Copil, la **crise sanitaire du Covid-19 et ses impacts sur la situation socio-économique** pourraient entraver la prise en compte des résultats du projet.

**CO** « Le contexte de pandémie a rebattu les cartes de l'évolution de l'aide sociale et de la participation. A voir si les priorités qui seront établies pour la nouvelle législature pourront prendre en compte les résultats du projet. Je ne sais pas. », « Lors de la présentation du projet et de ses résultats à la fin de l'été 2019, un élan semblait s'être dessiné (...) mais depuis lors, la situation sanitaire a occupé l'horizon durant toute l'année 2020. Dans ce contexte, les bénéficiaires ont à nouveau été invisibilisés derrière des chiffres, des statistiques et des coûts, alors que le projet de l'Artias leur donnait une place concrète et concrètement humaine. »

### **Ce qui pourrait favoriser des changements concrets<sup>77</sup>**

Premièrement, le fait que certain-e-s politicien-ne-s et responsables de service soient impliqué-e-s dans le projet, par le biais du Copil ou de rencontres avec les groupes, est mentionné comme un facteur facilitant la mise en place de changements.

**P3** « C'est politique tout ça (sous-entendu l'aide sociale est influencée par la politique), donc c'était important de pouvoir communiquer directement avec lui (Conseiller d'Etat). »

**AS** « Je pense que la participation de ce Conseiller d'Etat à un des groupes va peut-être favoriser un effet à ce niveau. »

**CO** « Le fait qu'on se soit rencontré-e-s avec (nom d'un responsable de service) dans le Copil, qu'on ait pu échanger sur les valeurs, on peut faire alliance par rapport aux enjeux régionaux, et cela pourrait faciliter la mise en place de changements suite au projet. »

La responsable du projet et certain-e-s AS (4/8) soulignent d'ailleurs qu'une amélioration importante à faire en vue d'une réédition du projet serait d'impliquer davantage les responsables de services et les professionnel-le-s dans le processus afin d'assurer qu'il soit suivi d'effets.

---

<sup>77</sup> Les facteurs facilitants liés à la communication des résultats ne sont pas mentionnés ici, mais dans le chapitre 3.2.5.

**CO** « Il faudrait impliquer la hiérarchie de plus de services car cela a un impact après sur l'accueil des résultats. »

**AS** « Beaucoup d'AS ont oublié ce projet car il a pris peu de place dans leur service », « Nous associer à certaines rencontres aurait permis d'aboutir à des recommandations plus réalistes, qui tiennent compte des contraintes des AS et du système. »

En effet, **la mobilisation des AS et autres responsables de service est vue comme essentielle pour que des changements concrets puissent s'opérer**, et ceci même à un niveau politique<sup>78</sup>. Certain-e-s membres du Copil et représentant-e-s des autorités insistent sur l'importance que les acteurs/trices du terrain s'emparent des résultats, se les approprient, et soient intéressé-e-s à les utiliser pour réfléchir à leurs pratiques.

**CO** « (Il faut) thématiser les rapports (des groupes) au sein des services avec les AS, car une partie de la réponse est au cœur du dispositif. », « Pour des effets durables au niveau politique, il s'agirait de communiquer beaucoup plus largement sur le projet mené, son processus et ses résultats, de manière à ce que les professionnels s'en emparent. »

**PA** « Poursuivre les discussions à partir des résultats avec les responsables de service et les AS dans le cadre des services, c'est un moyen d'obtenir des effets. Il faut qu'il y ait un relais qui soit trouvé maintenant, il faut pouvoir étoffer ces résultats avec la perspective des services sociaux notamment (...) Il faut qu'il y ait un travail qui se fasse là autour, le fait que les gens se mobilisent ou pas pour le faire ça sera déjà une indication, car s'il y a des gens qui s'impliquent et qui se disent "là il y a matière à réfléchir et puis on a envie de questionner", etc., ça va prendre de la consistance et on aura des effets à plus long terme. Mais il faut qu'ils s'approprient cette démarche. »

A ce propos, un-e représentant-e des autorités mentionne qu'il faut que les chef-fe-s de service de l'action sociale stimulent les acteurs/trices du terrain à mener des réflexions à partir des résultats du projet, en leur en donnant les moyens.

**PA** « Et après ça dépend tout si on donne l'impulsion pour le faire ou pas, et pis après si on donne l'impulsion et on met des moyens, ce n'est pas encore gagné que le processus va se réaliser. »

Certain-e-s participant-e-s (3/8) et AS (2/8) relèvent quant à eux/elles l'importance que les professionnel-le-s soient associé-e-s aux décisions concernant les améliorations envisagées à partir des résultats, afin d'assurer qu'elles soient adaptées à la réalité du terrain et ainsi en favoriser l'application.

**P3** « J'espère que les choses bougent, mais il faut que les assistantes sociales aient leur mot à dire. C'est impossible de faire avancer sans ça. »

**AS** « C'est super bien de faire participer les personnes qui sont les premières concernées, mais il faut se rappeler que les AS sont aussi concernés, après coup, par les recommandations qui sont faites. Les décisions concernant l'aide sociale se prennent en haut sans prendre l'avis des AS qui sont pourtant les plus proches du terrain, qui savent ce qui fonctionne ou non, ce qu'il faudrait faire pour améliorer les choses. »

---

<sup>78</sup> Un-e représentant-e des autorités a d'ailleurs expliqué que « c'est souvent du terrain que partent les changements, ensuite le politique décide ».

Autre facteur favorable à des changements concrets : plusieurs **cantons romands sont en train de mener des réformes au niveau de leur loi d'aide sociale**, et cela est vu comme une fenêtre d'opportunités par les membres du Copil, un-e AS, et un-e représentant-e des autorités administratives et politiques.

**CO** « On est dans une période de réforme sur (nom du canton), donc c'est le bon moment. », « C'est une période favorable, le projet va dans le sens de toutes les choses qui se passent actuellement sur (nom du canton). », « De nombreux processus législatifs sont en cours, donc il est important de transmettre certaines choses du projet aux autorités dans ce cadre. »

**P3** « Plusieurs cantons romands sont assez avancés au niveau des réflexions ou réformes en lien avec les thématiques relevées par le projet, donc les résultats vont pouvoir être intégrés dans réflexions en cours. »

Enfin, selon un-e représentant-e administratif/ve et politique interrogé-e, **la qualité de la démarche participative mise en place dans le projet et les résultats auxquels elle a permis d'aboutir** va favoriser le fait que les acteurs/trices les prennent au sérieux et acceptent de s'engager dans des changements. De plus, **le fait que le projet ait été initié et porté par un organisme intercantonal** va selon lui favoriser la diffusion des résultats et ses impacts.

**PA** « La qualité des résultats auxquels on arrive maintenant est très importante pour permettre l'étape suivante. Si ce n'était pas crédible, on n'avait aucune chance pour la suite. Là je pense qu'on a des résultats crédibles, grâce à la démarche, on a donné une valeur reconnue à ces résultats. », « C'est aussi ça l'enjeu de l'intercantonal, c'est des collectivités privées ou publiques qui se sont mises ensemble pour réaliser ce projet (...) Ça n'aurait pas été la même chose si c'était une association qui l'avait mené pour elle-même, la portée des résultats n'aurait pas été la même. »

### **Effets négatifs sur les participant-e-s en cas d'absence de changements concrets**

Plusieurs AS (4/8) se sont inquiété-e-s que le projet puisse ne pas être suivi d'effets sur le système craignant que cela ait des impacts dommageables sur les participant-e-s. Ce qui leur paraît potentiellement néfaste est avant tout le fait **d'aller chercher la parole des bénéficiaires et que cela ne soit ensuite pas suivi d'effets**<sup>79</sup>.

**AS** « Quand on donne la possibilité à une personne de s'exprimer, on peut craindre que la personne soit déçue par la suite de ne pas être entendue réellement. », « Est-ce réellement positif pour ces personnes de s'investir dans ce projet, d'essayer de mettre des choses en place et qu'il n'y ait pas de résultats à la fin ? », « J'attends des résultats par respect pour le travail réalisé et l'engagement des personnes impliquées. »

Selon eux/elles et certain-e-s membres du Copil, le **risque est d'autant plus élevé que le projet a suscité beaucoup d'attentes et d'espoirs chez les participant-e-s**, qui ont eu l'impression que ce projet pourrait améliorer leur vie et le système.

**AS** « Il était emballé parce qu'il pensait pouvoir changer les choses avec le rapport qu'ils allaient faire. », « J'ai peur que la chute soit rude car la personne a mis ce projet sur un piédestal. », « J'ai été impressionnée de voir que certaines personnes

---

<sup>79</sup> Un-e participant-e a d'ailleurs mentionné le risque que le projet fasse partie des dispositifs participatifs alibi : « Une participation alibi ? L'avenir nous le dira ».

*avait pris ce projet comme un tremplin pour pouvoir évoluer et j'espère que la suite sera positive pour ces personnes suite à ces efforts. »*

**CO** *« Je crains aussi que attentes des participants ne soient trop hautes, car il n'y aura pas de changement directement. »*

Il faut noter qu'un-e AS estime que la personne qu'il/elle suit est consciente des limites des impacts que le projet pourra avoir et qu'il n'y a donc pas de risque de déception chez elle.

**AS** *« Je ne pense pas qu'elle sera déçue s'il n'y a pas de résultats concrets, elle est assez intelligente pour comprendre qu'elle va pas changer le monde. »*

**Les attentes d'effets semblent d'autant plus fortes que les participant-e-s se sont beaucoup investi-e-s** dans le projet, que celui-ci leur a demandé des efforts et une implication personnelle importante. Deux participant-e-s interrogé-e-s ont bien mis en évidence qu'une absence d'effets pourrait être difficile à comprendre pour certain-e-s membres des groupes en raison de l'investissement que le projet leur a demandé en termes émotionnel et de dépassement de soi, et que **cela pourrait susciter déception, colère et sentiment de trahison.**

**AS** *« Moi je vois un effet négatif possible si les attentes des personnes ne sont pas réalisées après les efforts qu'elles ont mis dans ce projet. », « Le potentiel d'effets négatifs est encore plus grand pour les personnes qui se sont impliquées dans la journée (d'automne) en plus du projet. »*

**P3** *« J'espère que ce projet va être mis dans les mains des personnes, parce que ce projet-là a été travaillé avec beaucoup de plaisir et beaucoup de larmes. On a tellement pleuré. C'est un projet qui vaut beaucoup. C'est important qu'il soit connu, lu, pris au sérieux. », « Je pense que nous on a besoin qu'il se passe quelque chose derrière. Moi je ne le suis pas, mais il y a des gens qui sont enfermés à la maison. Venir à des séances de dialogues, c'était un vrai investissement personnel. S'il ne se passe rien derrière (...) ils vont se sentir un peu trahis, ça ne va pas les arranger. Il y en a certains qui vont virer vraiment barjots. »*

Une personne interrogée explique en outre que le fait d'avoir pu exprimer dans le projet ce qui n'allait pas au niveau de l'aide sociale **renforce les attentes d'améliorations car les bénéficiaires savent que les responsables et décideurs sont au courant des problèmes.**

**P3** *« Quand on traite si mal les gens, à un moment donné il ne faut pas s'étonner que ça va crier. Là ils ne peuvent même pas dire qu'ils ne savaient pas. Ils le savent (parce que la parole a été donnée aux bénéficiaires de l'aide sociale), donc ils ne peuvent plus dire : "on ne le savait pas". »*

### 3.2.2. Effets au niveau des pratiques et des services

#### Effets attendus sur les pratiques professionnelles<sup>80</sup>

Parmi les participant-e-s interrogées qui se sont prononcé-e-s à ce sujet, beaucoup (6/8) espèrent ou attendent que le projet **améliore les pratiques professionnelles, en amenant avant tout un changement d'attitudes chez les AS** (davantage de bienveillance, d'écoute, de volonté de partenariat).

*P3 « J'attends que (...) les AS soient plus gentils avec ces personnes. Qu'ils se mettent aussi à notre place, juste un petit peu. Que ça change un peu les attitudes négatives qu'on peut rencontrer parfois dans les services sociaux. », « Voilà, l'espoir d'une autre forme de prise en charge (...) Qu'il y ait un autre point de vue ou un autre type de relations qui se mettent en place entre la personne assistée et l'assistant, où il y ait une autre manière de collaborer ensemble pour sortir de cette situation. », « Mais il y aura peut-être 3 ou 4 personnes (AS) qui vont vraiment être intéressées et puis qui vont se dire "Ha ben tiens, ils ont besoin d'attention sur ce plan-là". Donc ils vont être attentifs, la prochaine fois qu'ils reçoivent quelqu'un, ils vont être attentifs sur ce point, et ça s'est gagné ! »*

Plus de la moitié des AS (5/8) imaginent que le projet pourra avoir un impact sur leurs pratiques ou celles des autres AS. Il semble que ces changements seront moins le fait d'initiatives individuelles, isolées, que **le résultat de réflexions collectives** menées au sein des services.

*AS « J'imagine que mon service pourra améliorer l'accompagnement à partir des résultats. », « S'il y a des choses à améliorer, notre service est assez preneur de ça. », « Si on a ces résultats, il y a encore matière à travailler dessus et à en discuter en équipe. »*

Au contraire, un-e autre AS ne voit pas ce que le projet pourrait amener pour sa pratique car son impression est que lui/elle et ses collègues travaillent déjà au mieux.

*AS « Qu'est-ce qu'on peut changer ou qu'est-ce qu'on veut changer ? »*

Organiser au sein de leur service une réflexion à partir des résultats est une intention de plusieurs responsables de services sociaux membres du Copil. Selon elles/eux, des changements peuvent ainsi assez facilement se mettre en place, notamment **en ce qui concerne les aspects relationnels** (accueil, attitude).

*CO « Certains résultats dépassent notre marge de manœuvre mais il y a la question de l'accueil par exemple que l'on peut modifier. »*

Les responsables administratifs/ves et politiques interrogé-e-s (3/4) estiment également que les résultats peuvent amener des améliorations au niveau des pratiques professionnelles, notamment **en ce qui concerne l'accompagnement**. Une personne relève que des réflexions sont déjà en cours au sein des services à ce sujet et que le projet peut servir à les nourrir.

*PA « Il faut que cette réalité-là elle puisse (...) au niveau des pratiques professionnelles (...) là y'a aussi du travail à faire à partir de cette expérience. »,*

---

<sup>80</sup> Il faut noter que l'on ne retrouve pas ici certaines catégories d'effets constatés sur les professionnel-le-s (voir chapitre 3.1.5) : les données récoltées ne comportent pas d'attentes en termes de sensibilisation des AS à la réalité des bénéficiaires ou de changements de leurs représentations. La plupart des personnes interrogées ayant déjà pu observer ces effets sur elles-mêmes ou les autres, on peut faire l'hypothèse que ce ne sont pas ceux qu'elles ont pensé à exprimer en priorité dans les effets attendus. Cette remarque est également valable pour le chapitre suivant sur les effets attendus aux niveaux administratif et politique.

*« Les rapports pourront rejoindre des réflexions en cours dans l'institution sur l'accompagnement, sur comment favoriser l'autonomie ou quel est le sens de l'accompagnement social. »*

### **Effets attendus sur le fonctionnement des services sociaux**

De manière générale, 2 représentant-e-s des autorités s'attendent à ce que le projet **découle sur des changements sur le fonctionnement des services**, dans leur propre organisation.

**PA** *« J'attends que les services puissent formuler des propositions de modifications soit organisationnelles, soit réglementaires... pour que la question de la relation entre AS et bénéficiaires puisse être la mieux vécue possible. », « Il faut que cette réalité-là elle puisse... au niveau du fonctionnement des services, de leur processus, là il y a aussi un travail à faire à partir de cette expérience. »*

Il faut noter que **certains doutes sont évoqués** au sein du Copil sur le fait de pouvoir réaliser des transformations à ce niveau.

**CO** *« On a discuté dans le service de la relation avec les bénéficiaires, mais des changements au niveau du service sont très difficiles. »*

De manière plus précise, divers-e-s acteurs/trices interrogé-e-s (2 participant-e-s, un-e membre du Copil, un-e représentant-e des autorités) relèvent que le projet pourrait amener à **développer l'approche collective dans les services**, notamment en mettant sur pieds **des groupes de parole ou des permanences permettant l'accompagnement et l'entraide par les pairs**<sup>81</sup>. La responsable du projet considère d'ailleurs que la force du collectif est *« un enseignement important »* à tirer pour améliorer la pratique professionnelle.

**P3** *« Par exemple, ces formes d'antennes avec des bénévoles je pense que ça c'est une chose qui est tout à fait organisable et très rapidement, à moindre frais (...) Je pense que de faire savoir aux gens ce qui se passe quand tu arrives à l'aide sociale (...) Et on ne s'imagine pas (...) Mais j'aimerais pouvoir faire profiter les gens de mon savoir, de mon vécu, pour ne pas qu'ils aient les mêmes soucis que j'ai eus. », « Ce serait sympa d'avoir ce genre de groupe pour les personnes qui arrivent dans l'aide sociale, par exemple. C'est vraiment rude d'être seul. Donc s'il pouvait y avoir des groupes de personnes qui ont passé par là, qui peuvent les guider, ce serait bien. »*

**PA** *« Un des points sur lesquels on va pouvoir et devoir travailler ce sont les pistes de réflexions par rapport à la mise en place de collectifs ou à la logique de travailler davantage avec des groupes de pairs pour assurer des permanences, ou pour avoir une meilleure utilisation de l'expertise des usagers pour accompagner des personnes à l'aide sociale, là il y a des choses intéressantes à reprendre (du projet), à travailler. »,*

**CO** *« Ça pourrait donner l'idées de relancer les approches collectives. »*

D'autres effets spécifiques sont attendus par certain-e-s participant-e-s (3/8) en lien avec les constats réalisés au sein des groupes : une **augmentation des effectifs des AS** et une meilleure **coordination entre les services sociaux et d'autres organismes**.

---

<sup>81</sup> Cette idée a aussi été exprimée en lien avec les effets positifs que le groupe de pairs a eus sur les participant-e-s (voir le chapitre 3.1.2).

*P3 « Il devrait y avoir plus d'AS, parce que c'est très important pour quelqu'un qui est au bas de l'échelle, si l'AS a un peu de chaleur humaine, pas comme un ordinateur, je peux vous dire que ça aide déjà pas mal. C'est ce qu'on a dit aux AS (qui sont venues rencontrer le groupe), il faudrait plus de personnel. Mais ce n'est pas à eux de faire, mais à l'Etat de (nom du canton). », « Par exemple, ne serait-ce que la coordination entre les institutions, ça ce serait un résultat génial ! Entre la gérance immobilière et le service, il n'y a pas de communication, et puis les gens cherchent un appartement, donc comment vous voulez... ça ce sont que des choses qui ont été dites dans le rapport (du groupe). »*

### 3.2.3. Effets au niveau administratif et politique

#### Effets attendus au niveau législatif

Plusieurs participant-e-s (6/8) pensent, espèrent, ou attendent que le **projet permette de modifier les législations liées à l'aide sociale**, dans le sens d'une **amélioration des prestations prévues par les lois**.

*P3 « Il est possible que le travail qu'on va présenter pousse quand même à quelques petits changements. Ça serait particulièrement important par rapport aux femmes qui forment la majorité des familles monoparentales, qui en prennent plein la figure. », « Et puis ce qui serait magnifique, c'est que le montant de certaines sommes allouées pour tel ou tel cadre de vie, pour des appartements dans tels lieux soit réévalué, pour permettre aux gens... pas de se reposer dans une sorte d'assistantat confortable, mais d'avoir des conditions de vie qui sont suffisamment stables pour permettre de prendre son élan pour raccrocher le wagon. », « Si l'Etat faisait quelque chose pour les gens après 50 ans, qu'il les emploie, ce serait pas mal. »*

Certain-e-s membres du Copil et représentant-e-s des autorités interrogé-e-s (2/4) ont **bon espoir que les résultats du projet produisent des changements d'ordre législatif ou qu'ils y contribuent**. Leur optimisme est lié au fait que plusieurs cantons romands sont en train de mener des réformes législatives relatives aux politiques sociales, et que les résultats arrivent donc dans un contexte favorable (voir le chapitre 3.2.1). Il faut cependant noter qu'un-e des responsables administratifs/ves et politique interrogé-e-s a **plus de doute** sur des répercussions du projet sur les cadres légaux.

*CO « Il faut aussi montrer les rapports aux politiques, c'est une période de réforme donc c'est le bon moment. Je pense qu'on peut arriver à faire passer une partie des changements proposés. »*

*PA « (Des modifications) du processus légal, ça j'y crois un peu moins. »*

Parmi les AS interrogé-e-s, plus de la moitié (5/8) **espèrent des effets sur les politiques sociales tout en doutant que cela soit le cas**. Les autres AS (3/8) sont plus pessimistes en affirmant qu'il n'y aura pas d'impact à ce niveau.

*AS « J'ai l'impression que la plupart des demandes étaient adressées aux politiques ou aux cantons (lors de la journée d'automne) et j'espère que cela sera entendu. », « Je ne pense pas que le projet aura un impact à ce niveau politique, surtout au niveau des lois, même si je trouve que c'est triste pour tout le travail qui aura été réalisé. »*

Mis à part une modification du cadre légal, une partie des participant-e-s (3/8) espèrent que le **projet permette de réduire, ou du moins de visibiliser, les différences intra-** (application de la loi cantonale par les services) **ou intercantionales existantes** en termes d'aide sociale.

**P3** « J'espère que le constat des différences entre (...) services sociaux et les différences de traitement des personnes va ressortir dans la synthèse du travail. », « Ce qu'on aimerait, c'est qu'ils ne modifient pas ça canton par canton (...) On s'était dit que la perfection ce serait une loi fédérale complète et que tout le monde se mette au même tarif, sur nos droits, des réductions, des choses comme ça... qu'il y ait une vraie base fédérale, tout le monde au même régime. »

### **Effets attendus sur les représentations**

Au-delà des changements législatifs, aboutir à une **évolution des représentations que les politicien-ne-s ont des personnes à l'aide sociale** serait déjà un succès aux yeux de quelques AS (2/8).

**AS** « J'espère que le projet aura des effets au niveau des représentations négatives des politiques, assez à droite, sur les personnes à l'aide sociale. Ça serait un assez gros pas en avant. »

A ce propos, il est intéressant de noter **le lien que fait un-e participant-e entre les représentations des personnes à l'aide sociale et les politiques publiques** mises en place à leur adresse.

**P3** « On a besoin de montrer que cela peut arriver à tout le monde, car le fait qu'on donne de la valeur (aux personnes à l'aide sociale), ça change (...) la façon dont on les traite, aussi financièrement il y a peut-être des choses qui se facilitent, parce qu'on sait que c'est pour une bonne cause. »

### **Promotion de la participation des personnes concernées**

Le projet semble avoir été pensé depuis le départ comme une expérience pilote qui allait permettre aux cantons partenaires de **tester la faisabilité et l'intérêt d'un dispositif participatif au niveau de l'aide sociale** (voir le chapitre 1.1). Ainsi, selon certain-e-s représentant-e-s des autorités interrogé-e-s (2/4), ce premier projet va pouvoir **stimuler la mise en place d'autres expériences de ce type**, et a déjà commencé à le faire (voir le chapitre 3.1.6).

**PA** « (...) c'est des collectivités privées ou publiques qui se sont mises ensemble pour réaliser ce projet, en se disant qu'il y a un potentiel et qu'on doit apprendre de ce type de démarches (...) Ces collectivités, elles ont cette référence qui existe maintenant et je pense que c'est un potentiel qui doit être développé à l'avenir pour dire "regarder c'est possible et ça questionne au niveau de la qualité dans le fonctionnement... (du système) ". », « Instaurer un questionnement général du fonctionnement de notre service (de l'action sociale) en intégrant la perspective des bénéficiaires, c'est encore à faire. Mais maintenant on a une expérience, maintenant on a un point de repère. »

Cet espoir que le projet puisse contribuer à promouvoir la participation des bénéficiaires au niveau de l'aide sociale a également été exprimé au sein du Copil et par les équipes d'animation.

**CO** « Dans mon canton, la réforme est plutôt "top down", mais j'ai l'espoir que projet puisse appuyer la nécessité de faire du participatif. Pour moi ce projet est une amorce pour mettre davantage l'utilisateur au centre. Je sens en tout cas un potentiel dans le matériau récolté. »

**RA** « Nous avons pu constater qu'il y a une attente, que cela soit au niveau politique ou administratif pour un dialogue avec des personnes au bénéfice de l'aide sociale. Loin d'être définitif, il est donc à espérer que ce rapport ne sera qu'une première étape vers une nouvelle façon d'envisager l'aide sociale et l'inclusion de toutes et de tous dans sa construction. »

Un-e des représentant-e-s des autorités pense même que le projet pourrait promouvoir l'approche participative **au-delà de l'aide sociale**, à l'échelon des politiques sociales dans leur ensemble.

*PA « Il faut faire une sensibilisation à partir du projet pour arriver à intégrer les différentes perspectives dans nos cultures, ça permet de questionner de manière beaucoup plus large la participation. Ce qu'on peut arriver à réaliser grâce à cette démarche dans le domaine de l'aide sociale a une portée beaucoup plus importante, aussi dans d'autres domaines, comme par exemple le chômage. »*

### 3.2.4. Effets au niveau du grand public

Comme expliqué plus haut (voir le chapitre 3.1.9), les effets que les participant-e-s interrogées attendent au-delà du domaine de l'action sociale se rapportent uniquement aux représentations négatives qui existent dans la population sur les bénéficiaires de l'aide sociale.

Quelques participant-e-s interrogé-e-s (3/8) **ont l'espoir ou attendent que le projet modifie les stéréotypes stigmatisants** que la société véhicule à leur égard.

*P3 « (...) d'aller transmettre cette parole et ces rapports un peu plus loin, ça sera l'espoir qu'on puisse quand même faire passer un message que ça (être à l'aide sociale) part plus d'un dysfonctionnement social, qu'un dysfonctionnement de la personne. », « On est tellement mal traités en étant en social, on se fait insulter (...) Pour qu'on se sente mieux, il faut du concret (un changement au niveau de notre image). », « Il faut défendre le dossier (résultats du projet), et essayer d'amener cette réalité en avant et qu'il y ait ce changement qui se fait dans la mentalité des gens, et qu'il y ait vraiment une place pour l'aide sociale, pour ces humains qui sont là. (...) On a besoin de montrer que cela peut arriver à tout le monde. »*

Parmi les AS interrogé-e-s, 2 imaginent que cela pourra être le cas, notamment parce que le projet reflète **une image active et impliquée des bénéficiaires** et sort du regard misérabiliste souvent adopté par les médias.

*AS « J'espère un effet sur les représentations du grand public parce que nous sommes dans un contexte où les mentalités se ferment grandement et où les clichés reviennent en force. », « Cela pourrait aider à avoir une autre vision des bénéficiaires, montrer qu'ils s'impliquent, qu'ils ont leur mot à dire, etc. et ne pas en rester juste au niveau sensationnel, de raconter une histoire triste pour toucher les gens. »*

Un-e représentant-e-s des autorités pense également que le projet peut mettre en évidence une autre vision de la réalité des personnes à l'aide sociale et ainsi contribuer à contrer les représentations négatives à leur encontre.

*PA « On a, avec cette perspective, un autre aperçu des réalités que celle qu'on diffuse par ailleurs par rapport à l'aide sociale et aux bénéficiaires de ces prestations, quand on pense à certains discours sur les profiteurs, sur les abus, etc. On a ici un autre discours encore à valoriser. »*

### 3.2.5. Attentes en termes de communication

La communication autour du projet et de ses résultats n'en est qu'à ses débuts. En effet, comme déjà dit à plusieurs reprises (voir notamment le chapitre 2.9), ceux-ci n'ont pour l'instant été transmis que de manière limitée (public restreint) ou partielle (une partie des résultats seulement). **Les communications suivantes ont pu être identifiées** dans les données récoltées :

- les rapports des 4 groupes ont été transmis aux AS de certains services (par le biais des responsables membres du Copil), et aux membres du comité de l'Artias ;
- une première version de la synthèse des rapports des groupes a été transmise au comité de l'Artias ;
- les résultats des groupes ont été partiellement<sup>82</sup> transmis oralement dans les contextes suivants :
  - la journée d'automne, qui a réuni un public composé d'AS, responsables de services, représentant-e-s des autorités administratives et politiques ;
  - l'intervention du groupe Vaud lors du séminaire annuel du comité de l'Artias ;
  - la rencontre entre des AS ou des Conseillers/ères d'Etat et certains groupes ;
  - les entretiens ordinaires entre les participant-e-s et leur AS ;
  - des groupes de réflexion internes aux services ou des commissions liées à des réformes en cours au niveau cantonal ;
  - les contacts réguliers entre le Copil et le comité de l'Artias.

L'ensemble des acteurs/trices pris-e-s en compte dans cette évaluation sont conscient-e-s que **la manière dont les résultats seront communiqués va être déterminante pour que les effets** encore attendus puissent se concrétiser.

*CO « La transition à la fin du projet sera cruciale (pour les effets), notamment la communication des résultats. »*

*AS « Oui, le projet peut avoir un effet (...) si c'est communiqué et bien communiqué. »*

*PA « Les impacts des résultats dépendent beaucoup de l'accompagnement qui sera fait lors de la communication. »*

Ils/elles se sont exprimé-e-s **sur les choix à faire en termes de communication** (à qui, par qui, quoi, comment, etc.) **pour favoriser le fait que les résultats soient transmis, lus ou entendus, et qu'ils produisent des effets**. Certains avis sont basés sur les apprentissages qui ont pu être tirés des premières communications déjà réalisées, notamment de la journée d'automne.

### ***Auprès de qui la communication doit se faire***

Le choix des destinataires est évidemment important pour favoriser les effets du projet, notamment en termes de changements concrets dans le système d'aide sociale. C'est pourquoi les différent-e-s acteurs/trices interrogé-e-s soulignent **l'importance de les sélectionner de manière stratégique**.

*PA « Il faut s'adapter aux spécificités des cantons, parfois les impulsions de changement viennent du politique, parfois plus des services, donc il faut communiquer là où ça peut avoir de l'effet. »*

*CO « Il est important de trouver des règles de communication pour pouvoir transmettre les résultats dans des instances où il est intéressant de le faire. »*

---

<sup>82</sup> Il ne s'agissait pas de présentations des résultats globaux en tant que telles, mais certains résultats ont été transmis à ces occasions.

Ils/elles désignent **différentes catégories de personnes ou instances auprès desquelles il faut prioritairement communiquer** les résultats, en argumentant ces choix.

#### Aux autorités administratives et politiques

La majorité des participant-e-s interrogé-e-s (7/8) et quelques AS (3/8) insistent sur l'importance que les résultats soient diffusés à ce niveau, **parce que ce sont les autorités qui ont le pouvoir de faire changer les choses**. On retrouve d'ailleurs cette idée dans le discours des membres du Copil.

***P3** « Ce n'est pas les AS qui vont changer quelque chose. Eux ils reçoivent un mail, ils doivent faire comme ça, ils vont le faire. Après, ce n'est pas le responsable des services sociaux ici qui peut changer des choses, parce que ce n'est pas dans ses compétences. Les personnes compétentes, c'est le Conseil d'Etat, ou à Berne. C'est eux qui peuvent changer les choses. », « Donc Artias, s'ils veulent faire changer un peu (nom du canton), il faut qu'ils prennent contact avec le Conseiller d'Etat. Vous savez, moi je ne pourrai jamais rien faire, et puis ceux qu'on s'est vus, non plus. Il faut que ce soit plus haut que ça se passe. », « Ce ne serait pas si mal que quelques-uns des groupes Artias aillent faire un petit tour à Berne (...) parce que ce qu'il faudrait dans l'idéal, c'est modifier cette fichue base légale. »*

***AS** « (La communication doit se faire) avec la présence des chefs de service ou des politiques, car ils ont plus de poids et leur présence peut rendre le processus plus efficace, avec plus de portée au niveau des résultats. »*

***CO** « Le but du projet est de modifier les pratiques des services sociaux, et les responsables de ces pratiques sont les politiques. »*

Outre la question du pouvoir, un-e participant-e relève que les responsables administratifs/ves et politiques **sont moins conscient-e-s que les AS des difficultés rencontrées par les bénéficiaires**, et que c'est donc à leur attention qu'il faut prioritairement communiquer.

***P3** « Je pense que ça (intervention de l'association dans la journée cantonale sur l'aide sociale) a vraiment eu une bonne résonance, ça a vraiment parlé pour beaucoup d'AS (...) Là, ça a eu de l'impact, mais je pense que beaucoup des AS savaient, n'étaient peut-être pas conscients à ce point-là de ce qu'on peut ressentir, mais en étaient conscients quelque part. Donc il faudrait toucher plus haut, si on veut faire changer les choses. »*

Les représentant-e-s des autorités administratives et politiques interrogé-e-s ont suggéré, **de manière plus précise, que les résultats soient communiqués** :

- aux chef-fe-s de service de l'action sociale, de manière individuelle ou par le biais du comité de l'Artias et/ou du GRAS ;
- aux directions des départements cantonaux concernés, de manière individuelle ou par le biais de la CLASS<sup>83</sup> ;
- aux député-e-s intéressé-e-s par le sujet et aux commissions politiques concernées ;
- à la CSIAS afin d'avoir un écho national.

La responsable du projet a aussi mentionné l'OFAS comme destinataire potentiel.

---

<sup>83</sup> Ils/elles ajoutent que passer par les directions des départements amène automatiquement à ce que les services administratifs soient informés puisque ce sont eux qui préparent les dossiers que les directions traitent.

### Aux acteurs/trices du terrain

De manière générale, certain-e-s représentant-e-s des autorités interrogées (2/4) estiment qu'il est important que les résultats soient diffusés sur le terrain, expliquant que **les changements partent souvent de la base et sont ensuite entérinés par les politiques.**

Plus de la moitié des AS (5/8) et 2 participant-e-s soulignent que les professionnel-le-s doivent être informé-e-s des résultats. Comme déjà dit (voir chapitre 3.2.1), **l'implication des AS dans les changements semble essentielle puisque ce sont eux/elles qui sont en première ligne.** Un-e membre du Copil relève en outre que le projet a suscité des attentes chez les professionnel-le-s et qu'ils/elles sont donc en droit d'en connaître les résultats.

***P3** « Et puis que ce soit communiqué aux AS, qui reçoivent chacune au moins 80 personnes (...) Ça serait intéressant d'envoyer dans les services le rapport de synthèse de cette expérience pour qu'ils puissent avoir accès à cette information. Ça fait tout un chemin après. »*

***CO** « Il est important de donner un retour aux professionnel-le-s en lien avec les attentes qu'a fait naître le projet. »*

Pour certain-e-s participant-e-s et AS, il est important de **communiquer au niveau des responsables des services sociaux, car ceux/celles-ci ont plus de pouvoir que les AS.**

***AS** « (Les résultats doivent être communiqués) aux responsables de service car ce sont eux qui peuvent gérer la mise en œuvre. S'il est difficile de changer les lois, la philosophie d'application peut être modifiée mais pour cela il faut que ça passe par les responsables de service. »*

***P3** « Les AS peuvent faire beaucoup de choses, mais absolument rien changer vraiment dans l'organisation. C'est ce que mon AS m'a expliqué : "on ne peut pas faire comme on veut, ni comme on aimerait, ce n'est pas possible". Donc il faudrait voir ceux qui peuvent faire bouger les choses. C'est eux qu'il faut toucher. »*

Les **associations de professionnel-le-s** sont mentionnées comme destinataire potentiel par un-e responsable politique interrogé-e.

Un-e AS relève qu'il ne faut pas oublier le **personnel administratif des services** dans la communication. Un-e membre du Copil prévoit d'ailleurs de discuter des résultats avec les réceptionnistes de son service.

***AS** « (Il faut faire des présentations) également pour les gestionnaires administratifs et secrétaires, et pas uniquement pour les AS. »*

***CO** « J'aimerais pouvoir en extraire des bouts (des rapports) pour sensibiliser mes AS et réceptionnistes, pour faire un travail en interne. »*

### Au grand public

Quelques participant-e-s (3/8) et un-e AS pensent que les résultats devraient être diffusés auprès de la population, et ceci pour plusieurs raisons : **c'est le peuple qui vote** les lois ; certains résultats peuvent **aider les citoyen-ne-s qui auront recours à l'aide sociale** dans le futur ; le projet et les connaissances qu'il a produites **peuvent intéresser certaines personnes**, notamment le monde académique.

***P3** « Il faudrait communiquer à la population aussi, parce que les votations se font aussi par la population, donc c'est aussi important de parler avec eux. », « Je pense que de faire savoir aux gens ce qui se passe quand tu arrives à l'aide sociale (...) que*

*ce n'est pas juste un papier qui change et un autre bureau où tu dois aller (...) Si on peut en parler, je pense que oui très positivement ça pourrait changer quelque chose, ça pourrait faire évoluer en mieux pour les gens qui subissent ça. », « Et je pense qu'il faut publier le condensé des rapports, il faut le mettre sur le site de l'Artias, comme ça un étudiant peut aller voir quand il fait sa recherche, il peut aller voir ce qui s'est passé en 2019. Un peu comme quand on va dans une bibliothèque et qu'on lit une thèse. »*

#### Après des bénéficiaires de l'aide sociale

Un-e seul-e AS mentionne que **l'ensemble des personnes à l'aide sociale** doivent être informé-e-s des résultats du projet, mais il paraît important de relever cette suggestion.

#### **Par qui la communication doit se faire**

Les données récoltées à ce sujet se concentrent autour de la question de savoir **si et comment impliquer les participant-e-s dans la communication des résultats**. Les acteurs/trices interrogé-e-s ne se prononcent pas sur les autres communiquant-e-s potentiel-le-s, mais il semble souvent sous-entendu dans leurs propos que des représentant-e-s de l'Artias y participeront.

De nombreux/ses participant-e-s (5/8), AS (4/8) et responsables administratifs/ves ou politiques (4/4) estiment qu'il est **important que des participant-e-s soient impliqué-e-s** dans la communication des résultats. La responsable du projet en est convaincue et prévoit de le faire.

**P3** *« Je pense qu'il faut vraiment qu'on se montre, qu'on soit là. », « Donc c'est important d'avoir la possibilité d'avoir la parole là-dessus et si possible d'aller transmettre cette parole et ces rapports un peu plus loin. »*

**CO** *« Il ne faut pas juste transmettre le rapport, mais y aller avec des bénéficiaires (...) J'ai promis aux participant-e-s qui le souhaitent que la valorisation du projet se fera avec eux auprès des autorités, l'année prochaine. »*

Deux participant-e-s sont **plus nuancé-e-s, notamment car la parole des bénéficiaires risque d'avoir peu de légitimité** en comparaison avec celle d'autres acteurs/trices, comme des représentant-e-s de l'Artias par exemple.

**P3** *« On en avait discuté de ça (dans le groupe), et puis on se disait "il faut une référence". Et cette référence, ce serait plutôt Artias pour nous (...) Artias, ils ont plus de poids pour discuter un peu plus haut. », « On ne doit pas forcément être impliqués dans la communication, mais en tout cas dans le travail, dans ce qui a été fait et dit. »*

Pour certain-e-s participant-e-s (3/8), **avoir la possibilité de prendre part à la communication des résultats est essentiel**, ils/elles le voient comme l'aboutissement de leur engagement dans le projet. La prise de parole leur semble nécessaire au-delà des réflexions et des rapports produits par les groupes.

**P3** *« Et on est plusieurs à être impatients de continuer à ce niveau. C'est quelque chose qui nous paraissait de très important aussi, parce que c'était aller au bout de la démarche. Cette réflexion, il faut la porter plus loin, il va falloir la faire vivre. », « Pour moi c'est l'aboutissement (...) On a énormément œuvré pour mettre à jour et écrire noir sur blanc le projet, mais c'est vrai que si on peut aller encore un peu partout en parler et le valoriser, ça serait... », « Et de donner notre parole, ça permet aussi de finir. Dans notre tête on peut dire que nous avons déjà parlé à une partie de la population (lors de la journée d'automne), ce n'est pas resté entre quatre*

*murs. Je pense que ça finit la boucle, au moins on a pu donner notre parole (...) Et puis de ne pas juste faire par écrit et s'arrêter là, de déjà dire et de parler, je trouve que c'était très bien. »*

### Avantages d'impliquer les participant-e-s

Le fait que les résultats soient transmis par les participant-e-s permettrait de **favoriser leur réception et les effets qu'ils pourraient avoir**. Selon les personnes interrogées qui en ont parlé, l'implication de participant-e-s dans la communication aurait les avantages suivants :

- transmettre le message de **manière plus forte, toucher davantage le public** (certain-e-s participant-e-s en ont fait l'expérience lors des premières communications), et donc favoriser le fait que les résultats soient entendus ;

*P3 « Par contre si on prend sur nous du temps et qu'on va, là je pense qu'on a beaucoup plus de chance d'avoir de l'impact, parce que je pense qu'on va plus les toucher. », « Ce n'est pas la même chose quand on lit sur une lettre et qu'on entend (...) Et puis il y avait un monsieur haut placé qui est venu, il m'a serré la main, il m'a dit : "Vous m'avez trop touché avec votre histoire". », « C'est qu'on parle de la réalité, de vécu, et on n'est pas juste en train de raconter une histoire ou d'écrire des chiffres et des statistiques. Et puis là, automatiquement, je crois que les gens auxquels on va s'adresser seront touchés. »*

*CO « C'est important que les usagers participent à la valorisation car sinon ce sera un x<sup>ième</sup> rapport qui ne sera pas lu. »*

- montrer que les résultats s'appuient sur du vécu, qu'ils ont été produits par des personnes qui savent de quoi elles parlent, ce qui permet **d'accroître leur crédibilité** et de favoriser qu'ils soient pris au sérieux ;

*P3 « C'est important qu'il y ait des gens qui le vivent qui le communiquent. Ça apporte de la crédibilité, vraiment. Je pense que si quelqu'un parle de ça et qu'il l'a vécu, ça rend crédible. », « Moi je pense qu'on a beaucoup plus d'impact si n'importe quel politique (...) voit qu'on est là avec notre vécu, avec des choses vraies (...), parce qu'on sait ce qu'on vit. »*

- transmettre le message **le plus exactement possible** car avoir vécu une réalité permet de mieux pouvoir l'expliquer ;

*P3 « Quand quelqu'un l'a vécu, c'est la personne qui le comprend le mieux et qui peut mieux expliquer. »*

- **éviter que les résultats soient altérés par les intermédiaires ou détournés**, récupérés par autrui, notamment au niveau politique<sup>84</sup> ;

*P3 « Mais en même temps, le travail qui a été fait il faut qu'il soit transmis, et puis autant que ce soit les gens qui l'ont fait qui le transmettent, plutôt que ça parte encore faire d'autres circonvolutions. », « Je vois que des fois les politiques ont tendance à jouer un peu sur les mots, à détourner des situations pour faire passer leurs propres idées, et ça m'embêterait qu'ils le fassent avec notre projet. Parce que ce n'est pas leur projet, c'est notre projet. On y a mis de nous là-dedans, on a parlé*

---

<sup>84</sup> Ce risque semble bien réel puisqu'il a été confirmé par un-e représentant-e-s des autorités administratives et politiques interrogé-e-s (il en sera question plus bas).

*de choses très personnelles, intimes, et personnellement je ne supporterais pas qu'on détourne des propos pour leurs petites manigances politiques. Et pour ça, je trouverais que ce serait bien qu'on soit aussi aux discussions, ça nous permettrait aussi d'avoir un suivi nous-mêmes et peut-être de recadrer deux ou trois fois. »*

- **promouvoir la participation** en faisant entendre la parole des bénéficiaires et en montrant l'intérêt de l'écouter.

*RP « Les présentations diverses mentionnées ci-avant (réalisées avec des participant-e-s) ont en tout cas permis de rappeler chaque fois que ça a été possible que la parole des bénéficiaires existe et qu'il est utile de l'écouter. »*

*AS « Il faut des échanges entre le groupe de personnes concernées et les chefs de service afin de changer l'état d'esprit des services (au niveau de la participation). »*

Permettre une meilleure réception et prise en compte des résultats n'est pas le seul avantage d'impliquer des participant-e-s dans leur communication. En effet, l'expérience de la journée d'automne (voir chapitre 2.9) a permis de **mettre en évidence les effets positifs sur les bénéficiaires engagé-e-s dans un tel évènement**, du point de vue des participant-e-s<sup>85</sup>, des AS et des membres du Copil. De manière globale, on peut dire que **l'implication dans la journée d'automne semble avoir renforcé de nombreux effets individuels** produits par la participation aux groupes :

- un sentiment de compétence, de fierté, une **augmentation de la confiance en soi**<sup>86</sup> ;

*P3 « On a quand-même tenu 200 personnes en haleine pendant toute une journée. Honnêtement, c'est gratifiant aussi. (Chercheuse : Vous êtes fier ?) Oui, bien sûr. », « Je suis fière de moi, parce que c'était sortir de sa zone de confort, en tout cas pour moi vraiment. », « Heu oui, on est fiers. Oui, je suis très contente, je me suis surpassée. »*

*AS « Il était content, heureux que ça se soit bien passé et fier du travail réalisé. », « Ça a amené une valorisation de la personne qui était très contente de pouvoir s'exprimer sur ce projet, surtout devant tout le monde. »*

- un sentiment de **reconnaissance, de considération**, d'être pris-e au sérieux ;

*P3 « Ça veut dire quand même qu'on nous a fait confiance, on nous a accordé un budget, parce que la journée d'automne c'est quand même un budget (...) Là, c'est sûr qu'on nous fasse confiance, c'était vraiment appréciable. Ça nous a fait beaucoup de bien. Déjà il y a une certaine reconnaissance. On n'est plus les pestiférés cachés dans leur coin, parce qu'honnêtement jamais personne ne nous montre ça. »*

- au niveau social, les participant-e-s ont pu faire des **rencontres supplémentaires** (les membres des autres groupes), ce qui leur a permis de créer des liens forts et de découvrir encore d'autres manières de vivre et d'appréhender la situation d'aide sociale ;

*P3 « La deuxième partie (du projet) était très intéressante, parce qu'on a eu des contacts plus larges, on avait ces contacts avec les autres groupes (...) Et c'était*

<sup>85</sup> 6 des 9 personnes interrogées après le projet ont participé activement à la journée d'automne.

<sup>86</sup> Un-e représentant-e des autorités a relevé le courage que les participant-e-s ont eu : « pour des personnes à l'aide sociale, où combien c'est difficile d'aller demander de l'aide (...) pouvoir monter sur un podium, (et dire) "je suis une bénéficiaire de l'aide sociale et voici nos réflexions et nos attentes"... c'est une démarche extraordinaire ! »

*super de rencontrer encore d'autres personnes. », « Quand on a fait connaissance du reste du groupe, qui participait justement à la journée d'automne, là il y a eu des supers connexions. On a partagé des choses bien au-delà du projet, pas qu'au niveau de notre situation de vie, mais vraiment au niveau personnel (...) Une cohésion totale, assez forte en émotions et en tout. », « On avait un groupe très positif, et là on a vu aussi d'autres personnes, d'autres mentalités et caractères (...) Donc c'est la première chose que je me suis dite : il y a d'autres vécus. (...) Après, c'était aussi intéressant de voir leur façon de voir (...) de voir des avis différents, des avis posés et clairs. »*

- les participant-e-s ont pu ressentir **la force du collectif**.

*P3 « Mais ce qui m'a fait finaliser le projet (journée d'automne), c'était la force du groupe, parce qu'on s'est tous soutenus. Sur scène par exemple, ça a été un moment où il y a eu un soutien énorme de tout le monde, un truc de fous que j'ai rarement vécu. »*

Mais la préparation de la journée a également permis de **développer des compétences supplémentaires par rapport au projet**, en termes de prise de parole en public notamment. La responsable du projet a d'ailleurs relevé les compétences acquises par les participant-e-s engagé-e-s dans la réalisation de la journée et l'intérêt de pouvoir les valoriser dans d'autres contextes (dans le cadre du projet ou non).

*P3 « On a fait une journée à Neuchâtel avec des coaches. Ça, ça nous a appris énormément de choses, vraiment. C'était quelque chose dans le but de nous aider à affronter cette journée (d'automne), mais aussi dans la vie de tous les jours. Donc c'était quelque chose de génial. », « Et aussi apprendre à parler sur une scène c'est intéressant, de voir sur quels points il faut faire attention, ce qu'on peut dire ou non, comment il faut le dire, comment le montrer, comment monter une journée... C'était très intéressant et enrichissant, parce qu'on ne le voit pas tous les jours. C'était une chance de pouvoir voir ça. »*

*AS « C'était un exercice important pour la personne de devoir parler en public. »*

L'expérience de la journée d'automne montre ainsi **l'intérêt pour les personnes elles-mêmes d'être impliquées dans ce type de communication**.

Outre le fait de favoriser la réception des résultats et d'avoir des effets positifs sur les participant-e-s, impliquer des bénéficiaires dans la communication va leur permettre de **rencontrer différent-e-s acteurs/trices de l'action sociale** (AS, responsables de services, autorités administratives et politiques,...), en dehors du cadre du suivi individuel. Les données ont montré que **ce type de rencontre est rare et a de nombreux effets potentiels** qu'il paraît intéressant de favoriser (voir le chapitre 3.1.8).

#### Précautions à prendre dans l'implication des participant-e-s

La responsable du projet et un-e des responsables administratifs/ves et politiques interrogé-e-s insistent sur le fait qu'il est **important de préparer les bénéficiaires à s'exprimer devant des professionnel-le-s ou des autorités**. L'enjeu principal est de leur permettre de transmettre leurs idées de manière à ce qu'elles puissent être écoutées et prises en compte. A leurs yeux, il s'agit surtout d'éviter que leurs émotions, notamment la colère, prennent le dessus, et empêchent la réception et la discussion du contenu de leur discours. Une de leurs préoccupations est également de protéger la personnalité des bénéficiaires en les rendant attentifs/ves aux enjeux de se dévoiler trop intimement. Selon les deux personnes ci-dessus, le travail réalisé au sein des groupes (par les animateurs/trices) et pour la journée d'automne a permis que les premières communications des résultats soient vécues

positivement par les participant-e-s et les acteurs/trices présent-e-s. Ces expériences réussies démontrent à leurs yeux l'importance de cette préparation.

*CO « Le travail réalisé pour la journée d'automne a permis que certaines personnes puissent discuter avec les professionnel-le-s, elles ont acquis des compétences pour le faire, elles ne sont plus dans l'émotionnel (...) Il y a eu un travail de nettoyage émotionnel, de cadrage de ce qui peut être dit ou non sur scène afin d'assurer sa protection et celles des autres. »*

*PA « Ce que moi je craignais dans l'expression des résultats c'est qu'on ait des résultats bruts avec parfois le sentiment de révolte que peuvent avoir des personnes qui vivent des situations difficiles et qui légitimement sont dans la colère par rapport à ce que leur AS leur a fait (...) Moi j'ai retenu (de la rencontre entre le comité Artias et le groupe d'Yverdon) l'impression d'une restitution avec les participant-e-s où sont effectivement exprimées, illustrées (...) des réflexions qui ont été menées dans ces groupes avec le soutien des animateurs qui ont été engagés pour accompagner cette démarche (...) Bien sûr qu'on sentait qu'il y avait du vécu derrière, évidemment, mais c'était transmis d'une façon constructive, qui permettait le questionnement, une ouverture à la discussion. », « C'était communicable, ça été transmis, ça été reçu, les personnes qui ont entendu ça dans la salle (journée d'automne) ne sont pas reparties en disant "on nous a traités de n'importe quoi, on ne voit pas notre travail", même si ça a parfois été dur par rapport au travail des AS, ça a quand même été entendu et le fait qu'on soit arrivé à ce résultat-là c'est extraordinaire. »*

Un-e représentant-e des autorités relève encore le **risque de frustration pour les participant-e-s** car, dans certains contextes, la communication devra se faire de manière très brève et avec peu de possibilité d'échanges.

Enfin, un-e participant-e soulève que certain-e-s bénéficiaires peuvent **craindre qu'une présentation dans les services sociaux ait des conséquences sur eux/elles en termes de mauvaise réputation ou de sanction**, et qu'il serait préférable de les impliquer dans les communications faites auprès des autorités administratives ou politiques.

*P3 « Parce que le fait d'être en dehors (des services sociaux) va libérer la parole, on se sentira moins gênés ou peut-être qu'on aura moins peur de dire tout ce qu'on pense sans avoir la crainte de se faire sanctionner ou mal voir. »*

### **Ce qui doit être communiqué**

Plusieurs acteurs/trices interrogé-e-s estiment qu'il n'est pas pertinent de transmettre tous les résultats à chaque communication, mais qu'il faut **faire une sélection des contenus en fonction des destinataires**, sur la base de leur champ d'action, de leur marge de manœuvre ou de leurs spécificités cantonales.

*RA « Il est important de cibler à qui on communique quoi, par exemple toutes les recommandations ne touchent pas au job des AS. »*

*CO « Il y aura sûrement 2 niveaux de valorisation, un plus général au niveau politique, cantonal, et un deuxième plus modeste, au niveau des services, car les services peuvent démarrer avec des petites choses mais n'ont pas le pouvoir de changer le fonctionnement général. », « Il faudrait plutôt plusieurs matériels de valorisation et ensuite choisir selon le contexte, notamment selon les réformes en cours dans nos cantons respectifs. »*

**P3** « Les résultats devraient être communiqués par canton. Chaque canton, Artias devrait l'étudier et puis voir, et puis faire en sorte qu'éventuellement... car le canton de Genève ce n'est pas comme le canton de Fribourg, on est d'accord. (Chercheuse : Donc vous dites que l'Artias devrait communiquer les résultats par canton aux responsables politiques des cantons ?) Voilà. Ça, c'est très important. »

Certain-e-s membres du Copil et représentant-e-s des autorités administratives et politiques expriment l'importance que **des éléments concernant le dispositif participatif soient également communiqués** à côté des résultats du travail des groupes, **afin de pouvoir promouvoir cette approche**. Il s'agit donc de présenter comment le dispositif a été pensé et mis en place, et ce que son évaluation a pu mettre en évidence comme apprentissages utiles pour reproduire ce type de démarches. Les effets individuels observés sont aussi à valoriser afin de montrer l'intérêt de proposer des processus participatifs aux bénéficiaires.

**CO** « C'est en premier lieu la méthode et la démarche qui doit être valorisée, afin qu'elles puissent être répétées. »

**PA** « Il est important de présenter l'évaluation du projet pour faire exister cette démarche, et montrer les conditions requises et les potentiels qu'elle comporte, ça participe à stimuler les démarches suivantes sans lesquelles la participation va partir en fumée. », « Il faut présenter les effets du projet sur les participant-e-s afin de promouvoir la participation. »

Un-e représentant-e des autorités insiste sur l'importance que la communication favorise les changements, en **transmettant des pistes d'actions aux acteurs/trices, en exposant ce qui peut/doit être fait, à quel niveau et dans quel contexte**. Un-e participant-e se dit conscient-e de cet enjeu, en soulignant qu'il faut encore travailler les rapports pour que les services y trouvent des pistes plus concrètes.

**PA** « Il faut qu'il y ait dans la synthèse des orientations sur comment mettre en œuvre un certain nombre de choses (...) et maintenant on fait quoi, qu'est-ce qu'on peut faire, on devrait faire au niveau national, cantonal, c'est quoi les leviers d'actions, les voix pratiques, ce qu'on peut faire au niveau des services sociaux. »

**P3** « Mais il y a encore tout un travail à faire, qui est aussi important (...) il faut mettre quelque chose en place pour donner (...) on ne va pas donner des solutions, mais tout au moins pour essayer de générer une réflexion au niveau des services d'aide, pour se dire "ben tiens, qu'est-ce qu'on pourrait explorer comme voie différentes, ou que pourrait-on adapter ?" »

### **Comment la communication doit se faire**

L'utilité de pouvoir transmettre un document écrit est relevé par les personnes interrogées. Cependant, beaucoup d'entre elles insistent sur **l'importance que la communication écrite s'accompagne de présentations orales**. A leurs yeux, le risque est grand qu'un rapport ne soit pas lu ou pas lu suffisamment attentivement, par manque de temps, manque de visibilité dans la masse des informations reçues ou parce qu'il est plus aisé d'ignorer une communication écrite qu'une transmission en face à face.

**P3** « Pour moi, là le rapport était indispensable parce qu'il fallait qu'on mette noir sur blanc. Mais je pense que juste donner le rapport, ce n'est de loin pas du tout suffisant. Ça risque de partir aux oubliettes et ça ne va rien donner (...) Mais qu'ils entendent notre voix, pas simplement lire. Je pense que là on aura plus de chance d'avoir des oreilles un peu attentives et puis qu'il y ait développement de l'un ou

*l'autre des points. », « Après je ne sais pas comment on peut arriver à faire pression pour ne pas que ça tombe dans le fond d'un tiroir (...) et puis qu'il n'y a rien qui se passe. Ça, je ne connais pas assez la politique pour savoir comment, mais je pense que la première chose, c'est d'aller présenter ce rapport, notre projet, de vive voix. »*

**CO** *« Il ne suffit pas de remettre un rapport pour que les propositions soient entendues. Il ne faut pas juste transmettre le rapport, mais y aller avec des bénéficiaires. »*

**PA** *« Il ne suffit pas d'envoyer un rapport pour qu'il soit lu. Donc transmettre juste le rapport écrit aura peu d'effets, car il y a énormément d'informations qui arrivent aux départements politiques. Mais une présentation fera envie de lire le rapport. »*

Les personnes interrogées soulignent qu'il faut **adapter les modalités de communication aux destinataires** (écrit, oral, atelier, etc.). Il semble intéressant de pouvoir proposer différentes options, afin de répondre aux besoins spécifiques des différent-e-s acteurs/trices tout en stimulant leur intérêt.

**CO** *« Il faut une complémentarité entre l'oral et l'écrit et pouvoir communiquer autrement selon les publics. », « On va faire du "sur mesure" selon les services, plus sous forme d'atelier ou autre, pas de modalités standards car il faut que cela matche avec les attentes des services. », « Pour moi, le rapport n'est pas l'outil idéal pour atteindre les AS. »*

**PA** *« Les formes de communication peuvent être diverses, laisser la place à la créativité des acteurs, mais c'est bien de donner des impulsions, des possibilités que cela se passe en proposant des choses. »*

Il faut selon elles aussi veiller à ce que la communication (qu'elle soit écrite ou orale) **n'exige pas trop de temps pour les destinataires**, qui sont souvent surchargé-e-s. Cela implique de prévoir des documents et présentations brefs, qui vont à l'essentiel. L'idée de mettre à disposition des services sociaux un support *powerpoint* déjà élaboré a été émise, pour faciliter la diffusion des résultats dans ces contextes<sup>87</sup>.

**AS** *« Il ne faut pas envoyer le rapport de 50 pages mais plutôt faire quelque chose de parlant, bref et percutant. »*

**PA** *« Il faut être conscient que, par exemple, la CLASS n'aura que peu de temps à consacrer à ce sujet, peut-être pas plus de 10 minutes, donc il faut faire une brève présentation de l'essentiel, sélectionner le plus important. »*

Au niveau du ton adopté dans les communications (que ce soit dans les rapports écrits ou lors de présentations orales), il paraît nécessaire de **trouver un équilibre entre l'intérêt de pouvoir transmettre une parole authentique, forte**, qui a l'avantage de pouvoir toucher et se démarquer des discours habituels, **et la nécessité de veiller à ce que cette parole puisse être entendue, à ce que le ton utilisé ne braque pas** les destinataires, qu'ils/elles ne se sentent pas attaqué-e-s.

**PA** *« Il y a un équilibre à trouver entre la militance et la possibilité de réception (des résultats), le monde politique est vite susceptible face à des démarches vécues comme agressives. », « Ce que moi je craignais dans l'expression des résultats c'est qu'on ait des résultats bruts avec parfois le sentiment de révolte que peuvent avoir des personnes qui vivent des situations difficiles et qui légitimement sont dans la colère (...) Et on se retrouve à avoir un discours avec lequel on ne peut rien faire non*

---

<sup>87</sup> Les responsables de services ont sous la main un outil pour organiser une discussion en colloque, et le support *powerpoint* fait gagner du temps sur la lecture intégrale du rapport.

*pas parce qu'il ne reflète pas une réalité mais parce que cette réalité est transmise sous une forme qui ne permet pas d'avoir ensuite une grille pour pouvoir poursuivre le questionnement par rapport à cette réalité. »*

**CO** *« Il faut une parole plutôt brute, qui ne ressemble pas à ce qu'on lit par ailleurs. Il ne faut pas que ce soit trop retravaillé. Car sinon ça ressemble trop à ce que nos hiérarchies ont déjà lu 17 fois, alors cela n'aura pas le même effet. Si possible, rester avec de la citation, au plus proche des paroles, ne pas vouloir faire trop joli. Si on reformule trop, alors on perd la parole des bénéficiaires, et c'est dommage de se priver de cette force, de renoncer à esprit du projet. »*

Certain-e-s membres du Copil soulignent l'importance de **soigner la communication auprès des AS, afin de pouvoir les aider à « digérer » et « intellectualiser » les résultats** qui comportent des critiques envers leurs pratiques. Leur souci est d'éviter que les AS soient « *déstabilisé-e-s* », aient l'impression « *d'en prendre plein la figure* », que cela « *renforce leur sentiment d'impuissance* ». Dans ce sens, organiser des moments d'échanges autour des résultats au sein des services semble important.

Une autre crainte, exprimée par certain-e-s acteurs/trices (AS, représentant-e-s des autorités administratives et politiques), est que les résultats puissent avoir un impact négatif sur l'image des institutions et des professionnel-le-s de l'action sociale. Le risque relevé n'est pas que des critiques soient diffusées à l'égard de ces derniers mais que la façon de le faire permette des raccourcis interprétatifs de la part de la population et une récupération politique de certains partis hostiles au système d'aide sociale. Pour éviter ces impacts, ils/elles souhaitent que la communication permette **une mise en perspective du point de vue des bénéficiaires, notamment en les croisant avec l'avis des professionnel-le-s**, et relate **des positions collectives plutôt que des situations individuelles**.

**AS** *« Le risque est fort que les avis des personnes qui sont depuis longtemps à l'aide sociale soient très négatifs, ou au contraire si les bénéficiaires disent qu'ils s'en sortent super bien, le risque est que les contribuables ne soient pas contents. Des petites phrases peuvent faire beaucoup de mal aux institutions sociales, même si on ne peut pas empêcher les personnes de dire ce qu'elles pensent. »*

**PA** *« Un piège à éviter dans la communication, c'est de projeter des situations individuelles sur le dispositif légal, comme font les populistes. Ça décrédibilise le travail social. » « Il faut avoir l'utilisation politique en tête, toute communication peut être l'objet d'une récupération par un parti politique. »*

Finalement, un-e représentant-e des autorités interrogé-e précise qu'il est important de **tenir compte du contexte actuel dans la communication des résultats**, car ceux-ci se basent sur le vécu des bénéficiaires de longue durée alors que la crise sanitaire a provoqué beaucoup de nouvelles arrivées à l'aide sociale. Il faudra donc veiller à faire le pont entre les résultats du projet et les enjeux actuels.

**PA** *« Le contexte a complètement changé depuis le démarrage du projet en lien avec la pandémie. Il faut en tenir compte, car le projet porte sur bénéficiaires de longue durée, ce qui n'est pas la même chose que les personnes qui sont précarisées subitement en lien avec la crise. Il faudra donc mettre les choses en perspective. »*

### **Ce qui doit se passer après la communication**

#### Recevoir un retour sur ce qui sera fait des résultats

Plusieurs participant-e-s (4/8) expriment une **attente claire de recevoir un retour de la part des différent-e-s acteurs/trices à qui seront communiqués les résultats**. Ils/elles souhaitent avoir une

confirmation que les résultats ont bien été réceptionnés et compris, et savoir ce qui en sera fait ou non.

**P3** « J'aurais voulu avoir un retour des autres, de Berne, de personnes compétentes qui ont lu, (pour dire) qu'ils prennent au sérieux (...) ce qu'ils vont faire de ça. », « Même si les politiciens en discutent et qu'il n'y a pas vraiment de solutions qui émergent, au moins on saura qu'ils en ont discuté. Dès le moment où on sait qu'ils en ont discuté, qu'ils connaissent les problèmes et qu'ils nous donnent leurs conclusions à eux, rien que ça c'est super pour nous, ça n'a pas été inutile. », « Ce qui manque maintenant, c'est une prise de position du politique ou des responsables de service, c'est qu'il y ait une lettre qui soit claire qui dise : "Votre rapport on l'a lu, on l'a entendu, on l'a compris ou non". »

**Recevoir un retour leur paraît la moindre des choses par rapport au travail effectué dans le projet,** et une absence de réponse serait perçue comme un manque de respect et de considération, qui pourrait susciter de la colère. Un-e animateur/trice a d'ailleurs souligné l'importance que les participant-e-s soient informé-e-s de ce qui sera fait des résultats afin de se sentir reconnu-e-s dans leur travail.

**P3** « Je veux avoir un retour. Si je n'ai pas un retour, je vais aller sortir le sac de couchage et roupiller devant l'Hôtel de Ville de (ville). Et puis si ça ne suffit pas, on ira roupiller à Berne (...) Si on passe 2 ans sans avoir la moindre nouvelle d'eux et qu'on ne sait pas à quoi ça a servi, ça va en énerver beaucoup. », « J'aurais voulu avoir un retour (pour dire) qu'ils prennent au sérieux à analyser. Tout en respectant les AS et les lois qui sont mises en place, qu'on doit respecter, mais eux aussi ils doivent respecter notre travail (...) parce qu'il y a des choses intéressantes. Tout est intéressant en fait. On n'a pas fait un jeu de gamins, on a fait un jeu professionnel, avec des personnes compétentes. »

**RA** « C'est important pour les personnes de savoir ce qui sera fait de leur travail, c'est fondamental pour se sentir reconnu dans le travail réalisé. »

Comme déjà vu (voir le chapitre 3.2.1), la plupart des participant-e-s attendent que le projet débouche sur des effets concrets au niveau du système et seraient donc déçu-e-s que le retour des acteurs/trices ne contribue pas à la mise en œuvre des améliorations proposées. Cependant, certain-e-s participant-e-s semblent **prêt-e-s à entendre, notamment des politiques<sup>88</sup>, que certains changements souhaités ne sont pas possibles.** Cette franchise serait même appréciée.

**P3** « Après si le retour c'est : "Oui vos idées sont très bien mais on ne peut rien faire parce qu'il n'y a pas d'argent", ça serait un peu décevant. », « On ne demande pas que l'Etat résolve tout, juste qu'il se montre raisonnable, qu'il comprenne les problèmes, qu'il ose dire (...) On serait ravis que les politiciens qui vont nous lire disent : "Sur un certain nombre de sujets, on va écouter vos recommandations. On ne va peut-être pas faire ça à la lettre mais on va en tenir compte et on va modifier les choses pour votre dignité", et que sur d'autres sujets ils disent : "On ne peut rien y faire pour le moment, on va essayer de changer certaines choses pour que ça devienne possible". »

---

<sup>88</sup> Cette attitude compréhensive est sans doute liée au fait que certain-e-s participant-e-s ont conscience de la difficulté à effectuer des changements au niveau politique (voir le chapitre 3.2.1).

### Organiser des réflexions à partir des résultats

De manière générale, un-e chef-fe de service membre du comité de l'Artias relève que **la communication des résultats n'est qu'une première étape** qui ne garantit absolument pas que le projet ait des effets sur le système.

*PA « Les résultats de la démarche avec les bénéficiaires, ils servent à allumer d'autres démarches et tant qu'on ne le fait pas, ça risque de rester une belle expérience, une belle journée d'automne. Il faut faire vivre les résultats, maintenant il faut les valoriser, en développer le potentiel. »*

Comme déjà dit plus haut (voir le chapitre 3.2.2), certain-e-s responsables de services membres du Copil et AS interrogé-e-s prévoient que des réflexions auront lieu au sein des services à partir des résultats. Un-e responsable administratif/ve interrogé-e souligne d'ailleurs qu'il est **important que ces discussions internes aux services aient lieu**.

*AS « Il serait utile qu'une discussion soit menée à partir de ces résultats au niveau de chaque service, également pour les gestionnaires administratifs et secrétaires et pas uniquement pour les AS (...) Il serait idéal d'avoir un responsable de ce projet dans chaque service qui puisse mobiliser les troupes et qu'on tente d'en ressortir des aspects pour modifier notre pratique. »*

*PA « Poursuivre les discussions à partir des résultats avec les responsables de service et les AS dans le cadre des services, c'est un moyen d'obtenir des effets. Il faut qu'il y ait un relais qui soit trouvé maintenant, il faut pouvoir étoffer ces résultats avec la perspective des services sociaux notamment. »*

Mais plusieurs personnes interrogées souhaitent que la communication des résultats débouche sur **la mise sur pied de rencontres, voire de groupes de travail, réunissant plusieurs acteurs/trices, a minima** des bénéficiaires et des AS, avec éventuellement des représentant-e-s des autorités. L'objectif serait de pouvoir discuter ensemble des propositions d'amélioration issues du projet et de voir ce qui peut ou non être changé et comment.

*AS « Il faut faire des rencontres qui puissent faire discuter des représentants des bénéficiaires et des AS pour voir dans quelle mesure les propositions d'amélioration peuvent ou non être réalisées, aussi avec les politiques et chefs de service. »*

*CO « Il faudra discuter de la possibilité que le projet soit suivi d'un travail entre AS et usagers d'un service pour collaborer ensemble pour améliorer le service. », « Il faut réunir tous les acteurs pour avancer sur des propositions de changement des dispositifs (...) Je verrais bien un focus group, il pourrait résulter d'un mandat plus scientifique ou être réalisé dans la continuité de l'esprit du projet, avec des partenaires un peu différents, des usagers, des AS, des politiques, etc. »*

*P3 « (Il faut) refaire un autre groupe de réflexion officiel, qui va se baser sur ce premier travail pour mettre des choses en place (...) »*

Certain-e-s participant-e-s sont **prêt-e-s à se mobiliser au-delà de la phase de communication des résultats, à s'impliquer dans les réflexions et autres démarches** qui permettront d'aboutir à des changements concrets.

*P3 « Pour certains, je pense que ça a été une phase qui a suffi (processus de groupe) et, pour d'autres, c'était le début. Maintenant on aimerait aller jusqu'au bout. Et je pense que pour la plupart c'était de concrétiser tout ça, pas seulement juste le mettre sur papier, mais d'essayer vraiment que les choses bougent et qu'on puisse se dire dans quelque temps : "C'est un peu grâce à nous parce qu'on a fait bouger*

*les choses". Je pense que ça c'est important. », « J'attends avec impatience la suite, car on s'est trouvés pris dans un certain mouvement, on a pu tous ensemble avancer et c'est de nouveau en continuant d'avancer tous ensemble qu'on va peut-être pouvoir améliorer certaines choses. », « Il y a en a d'autres pour qui la boucle n'est pas encore finie, pour qui c'était nécessaire de tout faire. Ils vont continuer à défendre ce dossier. »*

## SYNTHÈSE DE LA 3<sup>ÈME</sup> PARTIE<sup>89</sup>

### Chapitre 3.1.1

**L'importance des effets positifs du projet sur les participant-e-s** ressort de manière générale. Leur ampleur semble expliquée par le fait que le projet était fondé sur des groupes de pairs et qu'il répondait à de nombreux besoins engendrés par la situation d'aide sociale.

Les effets positifs sur les participant-e-s se situent avant tout au niveau **identitaire** (notamment en termes de renforcement de la confiance en soi, reconnaissance, diminution de la honte/culpabilité d'être à l'aide sociale, sentiment d'utilité et de recouvrer un statut d'être humain et une posture d'acteur/trice), de la **santé psychique** (émotions positives, bien-être lié au fait de pouvoir parler de leurs difficultés et sortir de leur quotidien, prise de recul), et de leur **vie sociale** (sortie de l'isolement, enrichissement de leur réseau par des relations fortes et de qualité, rencontre de personnes vivant la même réalité, soutien). Le projet leur a également permis, de manière un peu moins appuyée, une **acquisition de nouvelles connaissances et compétences** (notamment connaissances sur le système d'aide sociale et la population bénéficiaire, échange de conseils et informations), une **modification de la relation avec leur AS** (notamment dans le sens de rapports plus agréables et symétriques, de perceptions mutuelles plus positives) et une **évolution de leurs représentations de l'aide sociale** (notamment vision moins négative du fonctionnement du système dans leur canton/service, et du travail des AS).

Par contre, alors que plus de la moitié des participant-e-s interrogé-e-s avant le projet imaginaient que celui-ci leur permettrait une sortie totale ou partielle de l'aide sociale, **très peu d'effets sur la situation économique** sont relevés : aucune sortie de l'aide sociale n'est attribuée au projet et une amélioration des ressources financières semble être de l'ordre de l'exception. De plus, le projet paraît n'avoir eu que très peu d'impact sur l'insertion professionnelle des participant-e-s, au-delà de la possibilité d'exercer de nouvelles activités bénévoles et d'un regain de motivation.

**Peu d'effets négatifs sur les participant-e-s** ont été mis en évidence, avant tout en termes de ressentis difficiles provoqués par un aspect ou l'autre du projet : par exemple, le choc d'être considéré-e comme un-e bénéficiaire de longue durée, la déception/frustration face à la méthode qui ne convient pas, la lassitude/colère engendrées par l'attitude de participant-e-s, ou la tristesse/sentiment de vide liés à la fin du projet.

### Chapitre 3.1.2

Le projet a fait émerger au sein des groupes des phénomènes intéressants d'ordre collectif. D'un côté, le fait de **se retrouver entre pairs a permis aux participant-e-s de bénéficier de la force du groupe**. Celle-ci a fonctionné **comme catalyseur des effets individuels du projet** (se sentir moins seul-e dans sa situation, se sentir compris-e, pouvoir être authentique, par exemple) et **comme levier d'empowerment** (prendre conscience de la plus-value du collectif en termes de pouvoir, de légitimité et de crédibilité). De l'autre, le projet a suscité dans quelques groupes **la volonté de créer des associations ou collectifs**, dont certains ont vu le jour.

---

<sup>89</sup> Des précisions méthodologiques importantes pour la lecture des résultats liés aux effets sont évoquées en introduction de cette 3<sup>ème</sup> partie du rapport.

### **Chapitre 3.1.3**

Les effets qui ont pu être constatés sur les équipes d'animation sont en **grande partie positifs** : celles-ci soulignent la **richesse des rencontres** faites grâce au projet, les **connaissances développées** sur le système d'aide sociale et les **émotions positives** ressenties au cours du processus. Cependant, il a été parfois **difficile émotionnellement** pour les animateurs/trices d'entendre le vécu, lourd ou choquant, des participant-e-s.

### **Chapitre 3.1.4**

Les effets sur les membres du Copil n'ont pas été directement recueillis, mais il ressort de l'analyse de leurs séances que la constitution d'un comité de pilotage a permis à **des responsables de services sociaux de se rencontrer et de partager leurs réalités**, et ceux/celles-ci relèvent l'intérêt et la richesse de ces échanges, trop rares aux yeux de certain-e-s. Le projet a permis en outre à une partie du Copil de renforcer sa conscience des difficultés rencontrées par les bénéficiaires de l'aide sociale et par les AS.

### **Chapitre 3.1.5**

Au stade actuel, le projet n'a eu que **très peu d'impacts concrets sur les pratiques des AS ou l'organisation des services** (il faut cependant noter que la communication des résultats, dont ils dépendent grandement, n'a été que partiellement réalisée). Ainsi, les effets constatés sur les professionnel-le-s sont plutôt de l'ordre **de la réflexion sur leur pratique**, d'une **sensibilisation à la réalité des bénéficiaires** et d'une **évolution d'une partie de leurs représentations**. Le projet a également favorisé **une prise de conscience des différences existant entre cantons/services** chez certain-e-s AS et la mise en évidence, aux yeux du Copil, du besoin d'un interlocuteur neutre pouvant faire office de **médiateur entre les bénéficiaires et les services**.

Au-delà des résultats du travail des groupes, le projet semble avoir déjà permis de **promouvoir l'approche participative** en montrant à certain-e-s acteurs/trices du terrain qu'il est possible et intéressant de donner la parole aux bénéficiaires.

### **Chapitre 3.1.6**

Les **résultats du projet n'ont pour l'instant pas amené de changements concrets au niveau des politiques sociales**, mais il faut encore une fois tenir compte du peu de communication réalisée à ce stade. Les participant-e-s relèvent aussi le temps nécessaire à de telles évolutions.

Les résultats déjà diffusés ont permis aux représentant-e-s des autorités administratives et politiques **de confirmer et consolider leurs propres constats et arguments** au sujet des améliorations à apporter au système, et de **les utiliser dans le cadre de réflexions liées à des réformes en cours**. Le projet semble avoir eu sur certain-e-s d'entre eux/elles les mêmes effets que sur les professionnel-le-s en termes de **prise de conscience des difficultés** vécues par les bénéficiaires et d'**évolution de l'image qu'ils/elles ont de ces personnes**.

En tant qu'expérience pilote, le projet a déjà pu **favoriser la concrétisation de plusieurs démarches participatives dans les cantons concernés**, à la fois en démontrant leur faisabilité et la possibilité d'obtenir des résultats constructifs, et en facilitant **l'accès à des représentant-e-s des bénéficiaires** notamment par le biais de l'association dont il est question ci-dessous.

### **Chapitre 3.1.7**

Une association a été créée par l'un des groupes. Celle-ci semble avoir été accueillie favorablement par les autorités et services sociaux de la région. En effet, elle a été très rapidement et diversement sollicitée pour exercer un rôle d'interlocutrice des politiques lors de consultations, et de partenaire des services sociaux. Cet intérêt montre que les **acteurs/trices de l'action sociale souhaitent interagir avec des bénéficiaires**, que ce soit pour les consulter ou pour collaborer avec eux/elles (en les associant à des réflexions notamment). En outre, pouvoir solliciter **un organisme porte-parole des bénéficiaires les aide à concrétiser leur intérêt** pour la participation.

### **Chapitre 3.1.8**

Le projet a initié **des rencontres entre des bénéficiaires de l'aide sociale et d'autres acteurs/trices du système** (AS, responsables de service, représentant-e-s des autorités administratives et politiques), et ceci **en dehors de la gestion des situations individuelles, ce qui semble plutôt rare**. Les données récoltées indiquent que ce type de rencontres peut avoir **des effets intéressants pour les différentes parties**. Les participant-e-s en ont notamment retiré un sentiment de considération/valorisation, des représentations moins stéréotypées des politicien-ne-s et professionnel-le-s, et un accès facilité aux responsables pour des démarches personnelles. Leurs vis-à-vis ont apprécié ces occasions de récolter l'avis des bénéficiaires sur le système et les améliorations à y apporter, et d'enrichir leurs connaissances de leur réalité.

### **Chapitre 3.1.9**

Avant le début du projet, **l'effet attendu avant tout par les participant-e-s quant à la société civile était de faire évoluer les représentations négatives** associées aux personnes à l'aide sociale dans la population. Les données récoltées ne font état d'**aucun changement à ce sujet**, à ce stade.

### **Chapitre 3.2.1**

Les participant-e-s interrogé-e-s **espèrent, attendent, voire exigent que le projet débouche sur des changements concrets au niveau des pratiques, du fonctionnement des services ou des lois**. Cependant, ils/elles **doutent de tels effets** et cette crainte est partagée par les AS. Les **obstacles potentiels identifiés** par les différent-e-s acteurs/trices sont notamment un manque de volonté, avant tout politique, à faire évoluer le système et à prendre en considération la parole des bénéficiaires, la difficulté à faire évoluer les cadres législatifs et le caractère trop ambitieux ou irréalistes de certaines propositions faites par les participant-e-s. Au contraire, **des facteurs favorables à la concrétisation de ces effets** sont énoncés, dont l'implication de certain-e-s responsables de services (Copil) et politicien-ne-s dans le projet, une forte mobilisation (encore à susciter) des acteurs/trices du terrain autour des résultats, et la fenêtre d'opportunité que représentent les réformes de l'aide sociale en cours dans certains cantons romands.

Au vu de leurs attentes et de leur investissement important dans le projet, une partie des participant-e-s pourraient éprouver douloureusement une absence de changements (déception, colère, sentiment de trahison). Les AS trouveraient potentiellement néfaste d'avoir sollicité la parole des bénéficiaires et que cette démarche ne soit pas suivie d'effets.

### Chapitre 3.2.2

Les différent-e-s acteurs/trices interrogé-e-s pensent que **le projet permettra de modifier les pratiques**, notamment dans ses aspects relationnels (attitudes, accueil). Ils/elles ont **moins d'attentes et plus de doutes en ce qui concerne une évolution des services** sur le plan organisationnel ou fonctionnel, mais relèvent que le projet pourrait favoriser **un renforcement des approches collectives**, en suscitant par exemple la mise en place de permanences ou de groupes de parole permettant l'accompagnement et l'entraide par les pairs.

### Chapitre 3.2.3

Les différent-e-s acteurs/trices sont conscient-e-s qu'il est plus difficile de modifier les cadres législatifs que les pratiques professionnelles, mais certain-e-s d'entre elle/eux estiment tout de même que **le projet contribuera à faire évoluer les lois d'aide sociale et les prestations qui en découlent**. Certain-e-s participant-e-s espèrent au moins que **le projet parvienne à réduire, ou du moins à visibiliser, les différences intra-** (application de la loi cantonale par les services) **ou intercantionales** existant en termes d'aide sociale.

Pour le comité de l'Artias, l'objectif de ce projet était aussi de tester la faisabilité et l'intérêt d'un dispositif participatif dans le domaine de l'aide sociale. Aux yeux de certain-e-s de ses membres, la réussite de cette expérience pilote **va stimuler la mise en place d'autres projet de ce type dans les différents cantons**, et peut-être même promouvoir l'approche participative au niveau des politiques sociales dans leur ensemble.

### Chapitre 3.2.4

Le projet est perçu comme **pouvant contribuer à faire évoluer les stéréotypes stigmatisants que la société véhicule à l'égard des bénéficiaires de l'aide sociale**, notamment en renvoyant d'eux/elles une image de personnes actives, compétentes et impliquées sortant du regard misérabiliste souvent adopté dans les médias.

### Chapitre 3.2.5

La communication autour du projet et de ses résultats n'en est qu'à ses débuts, et **la manière de la mettre en œuvre sera déterminante pour la concrétisation des effets encore attendus**. Conscient-e-s de cela, les différent-e-s acteurs/trices interrogé-e-s se sont exprimé-e-s sur les choix à faire en termes de communication.

Les **destinataires doivent être sélectionné-e-s de manière stratégique**, avant tout en fonction de leur pouvoir (autorités et responsables) et de leur proximité avec le terrain (collaborateurs/trices des services). A condition que certaines précautions soient prises (préparation), il paraît **important que les participant-e-s soient impliqué-e-s dans la communication**, leur présence étant susceptible de favoriser la réception des résultats (message transmis de manière plus forte, crédible, exacte et directe) et leurs impacts (également en termes de promotion de la participation). Les différent-e-s acteurs/trices insistent sur le fait **de ne pas communiquer uniquement sur les résultats, mais également sur le dispositif participatif** qui les a permis (promotion de l'approche). **Des pistes d'actions** (ce qui peut/doit être fait, à quel niveau ou dans quel contexte) devraient selon eux/elles **être clairement mises en avant. Au niveau des modalités**, il semble essentiel de prévoir une communication orale (ne pas se limiter à l'envoi d'un rapport), la plus brève possible, adoptant un ton qui ne braque pas les destinataires tout en gardant une parole forte et authentique. Il s'agit également

de veiller à soigner la réception des résultats afin d'éviter de potentiels impacts négatifs sur les AS et les institutions.

Pour de nombreux/ses acteurs/trices, **la communication est vue comme une première étape** sans garantie que le projet ait des effets sur le système. Elle doit découler sur **des rencontres, voire des groupes de travail, réunissant plusieurs parties** (*a minima* des bénéficiaires et des AS, avec éventuellement des représentant-e-s des autorités) pour discuter ensemble des résultats du projet et de ce qui peut être mis en place. Les participant-e-s s'attendent au moins à recevoir des décideurs/euses une confirmation que les résultats ont bien été réceptionnés et compris, et de savoir ce qui sera fait ou non de leurs propositions.

## Considérations finales : intérêts et limites du projet participatif réalisé

En démarrant dès 2016 ses réflexions sur une plus grande implication des personnes concernées dans l'évaluation des prestations de l'aide sociale, l'Artias fait partie des pionniers en la matière en Suisse. En effet, c'est seulement en avril 2018, au moment où le Conseil fédéral présente les résultats du dernier Programme national de prévention et de lutte contre la pauvreté (Conseil fédéral, 2018), qu'est officiellement mis en évidence le manque de participation des publics concernés à la conceptualisation et à l'évaluation des mesures qui les concernent. Le Conseil fédéral souligne alors la nécessité de pouvoir « identifier les approches de participation réussies et les faire connaître » (Conseil fédéral, 2018, p.52) afin de combler cette lacune. **Le projet de l'Artias peut aujourd'hui jouer ce rôle d'exemple précurseur**, avec l'atout supplémentaire d'avoir fait l'objet d'une évaluation externe.

En conclusion de ce rapport, il est donc intéressant de souligner ses points forts et ses limites, au regard de la littérature qui analyse ce type de dispositifs participatifs, tant d'un point de vue scientifique que sur la base de recommandations formulées par des organismes étrangers experts en la matière. **Certains aspects sont considérés comme cruciaux pour évaluer un projet participatif**. Ils ont été énumérés en début de ce rapport (voir la partie *Evaluation scientifique du projet*, p.8) et sont repris en filigrane ci-dessous.

### ***Une volonté institutionnelle d'initier la participation et d'en limiter les risques***

Un des atouts du projet est d'avoir été initié par des acteurs/trices institutionnel-le-s convaincu-e-s de l'intérêt de la participation, alors que l'absence de volonté politique et/ou professionnelle est relevée comme une limite majeure à l'émergence et aux impacts de tels dispositifs (Avenel, 2017 ; Blondiaux, 2008 ; Donnet-Descartes & Dujardin, 2012 ; Gourgues, 2013). De plus, ces acteurs/trices ont su identifier et tenir compte d'un grand nombre d'enjeux spécifiques aux démarches participatives portées par des institutions, particulièrement lorsqu'il s'agit d'impliquer des publics définis comme précaires (ANESM, 2008 ; Bouquet et al., 2009 ; Burgade & Borel, 2015 ; Etienne, 2018).

En effet, plusieurs aspects du projet mis en exergue dans cette conclusion démontrent **les efforts réalisés par l'Artias pour éviter l'instrumentalisation des personnes concernées** souvent reprochée à de tels dispositifs (Beresford, 2002; Bresson, 2014; Carrel, 2013; Godrie, 2015). D'autres éléments témoignent cependant de la **difficulté à dépasser une partie des écueils liés à une approche descendante** (ou *top down*) de la participation (Chiapparini et al., 2020).

Les intentions de départ de ce projet vont clairement **dans le sens d'une approche démocratique et citoyenne de la participation** (Beresford, 2002 ; Carrel, 2013 ; Loncle & Rouyer, 2004), en favorisant en priorité les intérêts des usagers/ères. Ses finalités visent en effet à rendre les interventions plus significatives à leurs yeux ou encore à faire évoluer les pratiques sur la base de leurs besoins. Elles détournent ainsi le projet d'une idéologie plus économique et néo-libérale propre à certains dispositifs participatifs dont les buts serviraient avant tout des intérêts institutionnels par l'amélioration de la rentabilité et de l'efficacité des prestations. L'importante marge de manœuvre laissée aux participant-e-s ainsi qu'aux équipes d'animation, que ce soit au niveau des modalités de travail des groupes ou de la restitution des résultats, démontre que le Copil a déjoué en partie le piège d'une consultation excessivement cadrée par des logiques institutionnelles préexistantes (Argoud, 2017).

Un autre enjeu des dispositifs participatifs portés par les institutions est d'assurer la liberté de parole des personnes concernées en évitant tout lien de subordination ou de dépendance entre les différents acteurs/trices impliqué-e-s (voir par exemple CNLE, 2011). **Le caractère intercantonal du projet de l'Artias a permis d'assurer la distance nécessaire entre les participant-e-s et les services sociaux** avec lesquels ils/elles sont en lien. La responsable du projet a eu le souci permanent d'assurer la protection des données en évitant que des informations sur les participant-e-s ne soient divulguées aux responsables ou aux AS de ces services.

### ***Des finalités partiellement réalisées en termes d'augmentation du pouvoir d'agir et d'évolution des pratiques***

Les enjeux quant aux visées de la participation se posent essentiellement en termes de partage du pouvoir (Beresford & Carr, 2012 ; Bresson, 2014 ; HCTS, 2017 ; Schön, 2016). **La question de savoir si la participation permet ou non le développement d'un pouvoir d'agir (empowerment) est au cœur des débats** (Bacqué & Biewener, 2013). Plusieurs auteur-e-s (Bacqué & Biewener, 2013 ; Bresson, 2014 ; Loncle & Rouyer, 2004) insistent à ce sujet sur **la nécessité d'une articulation entre les dimensions individuelle, collective et politique** : « Pour que *l'empowerment* puisse être plus qu'une méthode de développement ou d'adaptation et de responsabilisation des individus et reste un projet d'émancipation, se posent à la fois la question de l'intégration et celle du dépassement des individus et des groupes dans une perspective politique » (Bacqué et Bewiener, 2013, p.31).

A partir de ces réflexions, il est opportun de revenir sur l'augmentation du pouvoir d'agir figurant dans les objectifs initiaux du projet. **Au niveau individuel, les résultats confirment une évolution positive dans ce sens chez une majorité des participant-e-s**, par le biais d'une modification de la perception de soi (plus grande confiance en soi, sentiment d'utilité, diminution de la honte, valorisation identitaire, impression de retrouver un « *statut d'être humain* »), d'un renforcement des relations sociales (sortie de l'isolement, diversification/agrandissement du réseau), ainsi que de l'acquisition de nouveaux savoirs et savoir-faire (meilleure connaissance du fonctionnement du système d'aide sociale, meilleure conscience de ses droits, par exemple).

Au niveau collectif, les résultats montrent que **le projet a permis aux participant-e-s de prendre conscience de la force du groupe, de la légitimité et de la crédibilité que cela leur donnait**. Il est également possible de parler de **l'émergence d'une forme de contre-pouvoir par la création de 2 associations**, qui ont pour objectif principal de défendre les droits des bénéficiaires de l'aide sociale. Les enjeux liés à ce type de structures sont cependant nombreux, en termes de représentativité et de pérennité notamment, et rendent leur pouvoir relativement fragile.

A un niveau plus politique (ici dans son acception large, relative à l'organisation et à l'exercice du pouvoir), le projet visait à permettre aux personnes concernées de « *faire évoluer les pratiques* ». Or, les changements concrets constatés à ce niveau sont très modestes, alors que les attentes restent importantes chez une bonne partie des participant-e-s et des professionnel-le-s impliqué-e-s. Les décisions qui seront prises concernant la poursuite du projet, notamment au niveau des modalités de communication des résultats, sont essentielles quant à l'aboutissement de cet objectif initial. Ainsi, **à ce stade, l'analyse confirme plutôt la difficulté de tels dispositifs participatifs à atteindre le cœur du fonctionnement des institutions et des politiques publiques**, obstacle clairement relevé dans la littérature (Godrie, 2015 ; INET, 2016).

### ***Un niveau de participation qui évolue de la consultation vers la concertation***

En lien avec la question du pouvoir, il est intéressant d'analyser le niveau de participation atteint par ce projet pilote, en fonction des échelles existant dans la littérature. Celle du CNLE (2011) propose par exemple 4 degrés : communication/information, consultation, concertation et enfin co-décision. **Plus le niveau de participation atteint est haut, plus le partage du pouvoir existe.** Le projet développé par l'Artias semble osciller entre la consultation et la concertation<sup>90</sup>. En effet, **l'analyse met en évidence une montée en puissance de la place accordée aux personnes concernées au cours du processus.**

**Au départ, la conceptualisation du projet se fait sans eux/elles :** ils/elles ne sont pas impliqués-e-s<sup>91</sup> dans les décisions prises sur les modalités de mise en œuvre (durée, fréquence des rencontres, équipes d'animation, lieux, espaces, approche intercantonale, etc.). Les recommandations (voir notamment Chiapparini et al., 2020) suggèrent pourtant d'impliquer les personnes concernées dès les premières réflexions, en raison des avantages que cela apporte en termes d'identification préalable des biais et obstacles à la participation mais aussi d'amélioration de l'acceptabilité et de l'efficacité du projet.

**Le cœur du projet est de niveau clairement consultatif,** puisque les groupes reçoivent le mandat d'établir des constats et des propositions à destination de l'Artias.

Par contre, au moment où il est question de réfléchir à une première communication des résultats (journée d'automne), **une plus grande marge de manœuvre est laissée aux groupes :** les décisions concernant l'organisation de cette journée sont en effet majoritairement issues d'une collaboration entre la responsable du projet et les participant-e-s impliqués-e-s (avec le soutien d'une personne externe), le Copil restant plus éloigné, tout en entérinant les décisions prises.

Finalement, **à la fin du projet, la volonté du Copil semble être de poursuivre le processus en créant des espaces de concertation** pour interpréter les résultats, en croisant les perspectives de différents acteurs/trices, dont les bénéficiaires (au sujet des avantages et enjeux du croisement des savoirs, voir par exemple Ferrand, 2013). La question demeure de savoir comment ces espaces réussiront ou non à se rapprocher des instances de décisions et à les influencer. Cela paraît crucial par rapport à la concrétisation des effets encore attendus en termes d'évolution du système (pratiques et/ou législations).

Cette évolution vers une place plus importante donnée aux personnes concernées au cours du processus témoigne que **des expériences positives, d'une certaine durée, sont essentielles pour soutenir le changement de culture (institutionnelle et professionnelle) nécessaire à une réelle participation** (Avenel, 2017). En ce sens, l'implication dans le projet de nombreux/ses et divers-e-s acteurs/trices du système d'aide sociale a été un atout.

### ***Institutionnalisation ou libération de la parole : un équilibre difficile à trouver***

Un enjeu important de la participation de type descendante (*top down*) est de **savoir jusqu'où les personnes concernées doivent adopter les règles du jeu des institutions pour que leur parole puisse être entendue** : « En réalité, la parole profane n'acquiert un réel pouvoir que si elle parvient à se transformer en une parole experte ; ce qui ne peut alors se réaliser qu'à la suite d'un processus de

---

<sup>90</sup> La concertation consiste en un processus de co-production d'un projet commun, le plus souvent sur la durée avec plusieurs étapes de réflexion pour arriver à une solution ou une proposition acceptable par le plus grand nombre.

<sup>91</sup> Les horaires des rencontres ont pu cependant être négociés au sein de certains groupes.

professionnalisation rapprochant quasi inéluctablement la parole représentée de la parole institutionnelle et administrative. » (Argoud, 2017, p.157). **Cette tension a été présente tout au long du projet**, notamment dans les réflexions menées par le Copil au sujet de la communication des résultats.

Pour la journée d'automne par exemple, un important dispositif de préparation est mis en place notamment dans le but de rendre les propos des bénéficiaires recevables par les professionnel-le-s et les représentant-e-s des institutions. Le Copil a cependant conscience à ce moment-là du danger de trop cadrer ou censurer le discours des participant-e-s. Les retours du public concernant ce premier moment de communication témoignent de ce même enjeu : ils ont été plutôt positifs et confirment en ce sens l'intérêt des précautions prises, mais le reproche (bien que formulé de manière minoritaire) d'une parole trop encadrée a également été présent. De même, à la fin du projet, la nécessité de retravailler le matériel produit par les groupes avant de le transmettre aux politiques ou aux professionnel-le-s est évoquée (pour éviter que les résultats soient mal compris ou que le discours des bénéficiaires soit discrédité/décrédibilisé), tout comme le risque, par ce processus, de trop s'éloigner de la force militante de la parole brute des personnes concernées<sup>92</sup>. Cet enjeu semble essentiel à considérer dans la suite des réflexions sur la communication des résultats, notamment quant à la marge de manœuvre laissée aux personnes concernées, **afin que leur parole préserve sa force et son unicité**.

### ***D'importants moyens investis pour soutenir l'élaboration d'une parole collective***

Le manque de moyens accordés à ce type de dispositifs participatifs constitue un obstacle majeur à leur réalisation, largement soulevé dans la littérature (Mehauden, 2017). Sans réelles ressources, le risque est d'en rester à une démarche alibi. Ainsi, **l'une des qualités principales du projet de l'Artias tient aux moyens importants (financiers, organisationnels et temporels) qui ont été engagés**, à la fois pour le conceptualiser (création d'un espace intercantonal neutre, constitution d'un Copil réunissant 9 membres), pour soutenir la consultation d'un nombre important de participant-e-s (4 groupes d'environ 15 participant-e-s), tant au niveau méthodologique (recrutement de 4 équipes d'animation distinctes) que temporel (durée de 10 mois avec une fréquence des rencontres de 1 à 2 fois par mois).

La littérature souligne que la participation est trop souvent pensée comme innée (Mehauden, 2017), alors que les compétences nécessaires à celle-ci peuvent faire défaut chez certaines personnes, en lien avec un déficit de socialisation à ce type de logique. La préparation et la formation des participant-e-s sont ainsi vues comme primordiales (CNLE, 2011 ; Etienne, 2018 ; Jaeger, 2015 ; Ministère des Solidarités et de la Cohésion sociale, 2012). L'évaluation montre que les ressources mises en place pour accompagner le travail des groupes et la préparation de la journée d'automne (engagement de professionnel-le-s expert-e-s de ce type de démarches) ainsi que la durée importante du projet **ont permis aux participant-e-s d'évoluer vers une posture favorable à l'émergence d'une parole collective, construite et communicable**.

Autre point positif du projet, le Copil a eu très tôt conscience des limites qui existent dans ce type de dispositifs en termes d'accessibilité et de représentativité (Argoud, 2017 ; Blondiaux, 2008 ; Chauvière, 2018 ; Clément, 2015 ; INET, 2016 ; Levy et al., 2016 ; Stickley, 2006). Les moyens importants engagés peuvent être interprétés comme une tentative de les contourner, en engageant par exemple un grand nombre de personnes concernées dans le processus. Les données montrent qu'**un certain nombre de**

---

<sup>92</sup> L'une des équipes d'animation mentionne d'ailleurs clairement la difficulté à écrire un rapport qui ne rentre pas trop dans une logique administrative et préserve une dimension humaine.

**précautions ont été prises pour diminuer au maximum les barrières comportementales, organisationnelles, culturelles ou matérielles** souvent associées aux démarches participatives (Avenel, 2017 ; Gautrat, 2009 ; Warin, 2011). Il est notamment utile de rappeler ici les mesures mises en place pour faciliter le déplacement et l'accès des participant-e-s aux lieux de rencontre. Mentionnons aussi les capacités d'adaptation dont les équipes d'animation ont fait preuve pour favoriser la participation de personnes peu familières de telles logiques de travail.

### ***Une participation qui reste inaccessible à certain-e-s***

Malgré ces efforts, **il n'a pas été possible d'atteindre les personnes les plus éloignées des attentes normatives liées à ce type de projet**. En effet, les critères posés (parler le français, pas de difficulté psychique ou de dépendances lourdes) et les biais de sélection (choix des AS sur la base des ressources et compétences pour s'adapter aux exigences du projet) confirment le poids des obstacles pour impliquer les plus « fragiles, précaires, éloignés, invisibles, isolés » (INET, 2016, p. 39 ou encore CNLE, 2011) ou les plus « marginalisés » (Clément, 2015, p. 84). Il est également important de rappeler ici la possibilité d'une auto-exclusion des personnes les moins dotées en ressources au niveau matériel ou symbolique (difficultés d'expression, sentiment d'un manque de légitimité, peur d'être instrumentalisé-e) (Bacqué & Sintomer, 2001 ; Ministère des Solidarités et de la Cohésion sociale, 2012 ; Rui, 2004 ; Soulet, 2005).

Si les données démontrent que les personnes les plus subversives n'ont pas été tenues à l'écart du projet, les refus de participation exprimés à certain-e-s AS témoignent de **l'existence de ces logiques d'auto-exclusion** (impression de n'avoir rien d'intéressant à amener, focalisation sur d'autres priorités, peur des conséquences sur sa situation, pas envie de travailler en groupe). Comme évoqué dans la littérature (Barbier, 2005 ; Warin, 2011), les raisons de ces refus peuvent également être liées à **un manque d'intérêt ou à un possible désaccord avec ce qui est proposé** en termes de participation, et cela se retrouve dans les données (sens et finalités du projet incompris, doute par rapport aux effets réels). Si le Copil a largement insisté sur l'aspect libre et volontaire de la démarche, la véritable marge de manœuvre qu'avaient certain-e-s bénéficiaires de l'aide sociale face à la proposition de s'engager dans un tel projet, **dans un contexte centré sur une logique de contreprestation**, peut être questionnée.

### ***Un dispositif participatif source de reconnaissance sociale***

Avant de conclure, il est pertinent de revenir sur les apports du projet en termes de transformations identitaires. Les personnes concernées par l'aide sociale ont en commun d'être assignées à des identités fortement stigmatisées en lien avec un statut « d'assisté » (Paugam, 1991 ; Messu, 2009). Les résultats montrent que le projet de l'Artias a permis de contrer, au moins en partie, les conséquences possibles de ce discrédit en fonctionnant comme **un levier de reconnaissance sociale**. Celle-ci passe selon Honneth (2004) par 3 dimensions fortes : l'amour et l'amitié offerts par les relations primaires, la solidarité des communautés de valeur et enfin le droit. Le projet a renforcé la dignité des personnes sur la base des 2 premiers critères, notamment grâce à la force du collectif. Les résultats témoignent en ce sens de **l'intérêt de promouvoir les approches collectives dans les pratiques professionnelles en service social**, comme l'a proposé une partie des personnes interrogées.

La question du droit à la participation se pose cependant : le risque existe de limiter les réflexions à des aspects liés à la relation, par exemple en termes d'autodétermination au cours du suivi, alors qu'une **véritable reconnaissance de ce droit repose aussi sur des modifications structurelles et/ou juridiques**. Certain-e-s participant-e-s et représentant-e-s des autorités interrogé-e-s pensent que ce

projet a montré à différent-e-s acteurs/trices l'intérêt de valoriser et prendre en considération les savoirs des personnes concernées.

L'Artias, en mettant en place son projet pilote, a en effet clairement **donné une impulsion pour davantage de prise en compte des collectifs de personnes concernées**, celle-ci passant « par l'ouverture de véritables espaces de délibération et par des moyens accordés à l'émergence et au fonctionnement de ces groupes » (Bacqué & Bewiener, 2013, p. 31). Reste à découvrir quel changement structurel à plus long terme cette impulsion aura rendu possible.

## Liste de références

- Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ANESM) (2008). *La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre*. Récupéré de [https://www.has-sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/2018-03/reco\\_bientraitance.pdf](https://www.has-sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/2018-03/reco_bientraitance.pdf)
- Allain, L., Brown, H. C., Danso, C., Dillon, J., Finnegan, P., Gadhoke, S., Shamash, M. & Whittaker, F. (2006). User and carer involvement in social work education - A university case study: manipulation or citizen control ? *Social work education*, 25(4), 403-413.
- Argoud, D. (2017). L'institution peut-elle faire participer l'utilisateur ? Dans D. Argoud, M. Becquemin, C. Cossée & A.-C. Oller (dirs.), *Les nouvelles figures de l'utilisateur* (pp. 145-154). Rennes, France : Presses de l'EHESP.
- Avenel, C. (2017). Construire les politiques sociales avec les personnes accompagnées : la participation en attente d'un modèle d'intervention collective. *Vie sociale* 19(3), 51-71.
- Bacqué, M.-H., & Bewiener, C. (2013). L'empowerment, un nouveau vocabulaire pour parler de participation ? *Idées Economiques et Sociales*(3), 25-32.
- Bacqué, M.-H., & Mechmache, M. (2014). *Citoyenneté et pouvoir d'agir dans les quartiers populaires*. Récupéré de [http://www.ville.gouv.fr/IMG/pdf/rapport\\_participation\\_habitants\\_web\\_141107.pdf](http://www.ville.gouv.fr/IMG/pdf/rapport_participation_habitants_web_141107.pdf)
- Bacqué, M.-H., & Sintomer, Y. (2001). Affiliations et désaffiliations en banlieue : réflexions à partir des exemples de Saint-Denis et d'Aubervilliers. *Revue française de sociologie*, 217-249.
- Barber, R., Beresford, P., Boote, J., Cooper, C., & Faulkner, A. (2011). Evaluating the impact of service user involvement on research: A prospective case study. *International Journal of Consumer Studies*, 35(6), 609-615.
- Barbier, R. (2005). Quand le public prend ses distances avec la participation. *Natures Sciences Sociétés*, 13(3), 258-265.
- Beresford, P. (2002). User involvement in research and evaluation: liberation or regulation? *Social Policy and Society*, 1(2), 95-105.
- Beresford, P., & Carr, S. (Ed.) (2012). *Social Care, Service Users and User Involvement*. London, Royaume-Uni: Research Highlights in Social Work.
- Blanchet, A., Ghiglione, R., Massonnat, J., & Trognon, A. (2000). *Les techniques d'enquête en sciences sociales*. Paris, France : Dunod.
- Blondiaux, L. (2008). Démocratie délibérative versus démocratie agonistique? *Raisons Politiques*(2), 131- 147.
- Bouquet, B. (2009). La participation, une visée du travail social ? Dans B. Bouquet, J.-F. Draperi & M. Jaeger (dirs.), *Penser la participation en économie sociale et en action sociale* (pp. 157-172). Paris, France : Dunod.
- Boutin, G. (2008). *L'entretien de recherche qualitatif*. Québec, Canada : Presses universitaires du Québec.
- Bresson, M. (2014). La participation : un concept constamment réinventé. Analyse sociologique des enjeux de son usage et de ses variations. *Socio-logos. Revue de l'association française de sociologie*, 9. Récupéré de <http://socio-logos.revues.org/2817>
- Cachia, M., & Millward, L. (2011). The telephone medium and semi-structured interviews: A complementary fit. *Qualitative Research in Organizations and Management*, 6(3), pp. 265-277.

- Carrel, M. (2013). *Faire participer les habitants ? citoyenneté et pouvoir d'agir dans les quartiers populaires*. Lyon, France : ENS.
- Clément, M. (2015). Participation publique et santé mentale : La réponse contrastée et inachevée des utilisateurs de services. *Santé Mentale au Québec*, 40(1), 81-100.
- Conseil Fédéral. (2018). *Résultats du Programme national de prévention et de lutte contre la pauvreté 2014-2018 : Rapport du Conseil fédéral sur le Programme national et donnant suite à la motion 14.3890 Groupe socialiste du 25 septembre 2014*. Récupéré de <https://www.bsv.admin.ch/bsv/fr/home/politique-sociale/soziale-absicherung/lutte-contre-la-pauvrete.html>
- Conseil National des Politiques de Lutte contre la Pauvreté et l'Exclusion sociale (CNLE) (2011, 17 octobre). *Recommandations 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*. Récupéré de [https://www.cnle.gouv.fr/IMG/pdf/Rapport\\_edite\\_version\\_numerique.pdf](https://www.cnle.gouv.fr/IMG/pdf/Rapport_edite_version_numerique.pdf)
- Conseil Supérieur du Travail Social (CSTS) (2015). *Refonder le rapport aux usagers, « Merci de ne plus nous appeler usagers »*. Récupéré de [https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/CAB\\_COM\\_RAPPORT\\_COMPLET\\_Merci\\_non\\_usagers.pdf](https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/CAB_COM_RAPPORT_COMPLET_Merci_non_usagers.pdf)
- Cossar, J., & Neil, E. (2015). Service user involvement in social work research: learning from an adoption research project. *British Journal of Social Work*, 45(1), 225-240.
- Donnet-Descartes, E., & Dujardin, D. (2012). *Évaluer avec les usagers*. Rennes, France : Presses de l'EHESP.
- Donzelot, J., & Epstein, R. (2006). Démocratie et participation : l'exemple de la rénovation urbaine. *Esprit*, (7), 5-34.
- Duchesne, S., & Haegel, F. (2005). *L'entretien collectif. L'entretien collectif*. Paris : Armand Colin.
- Ducrettet, G. (2016). La participation des usagers dans la construction des politiques sociales : Un chambardement dans un jeu d'acteurs ? *Empan*, (2), 130-134.
- Dumais, L. (2011). La recherche partenariale au Québec : Tendances et tensions au sein de l'université. *SociologieS*. Récupéré de <http://journals.openedition.org/sociologies/3747>
- Etcheverry, M.-H., Bouquet, B., Chauvière, M., & Moreau, D. (2018). La participation des personnes accompagnées : pour quels intérêts ? *La Revue Française de Service Social*(269), 27-31.
- European Anti Poverty Network (EAPN) (2009). *Petits pas - grands changements : Construire la participation des personnes en situation de pauvreté*. Récupéré de [https://www.eapn.eu/images/stories/docs/small%20steps-web%20version\\_fr.pdf](https://www.eapn.eu/images/stories/docs/small%20steps-web%20version_fr.pdf)
- Ferrand, C. (2013). Le croisement des savoirs et des pratiques, source de renouveau pour la démocratie. *Le Sujet dans la Cité*, (2), 56-67. <https://doi.org/10.3917/lstdc.004.0056>
- Gautrat, J. (2009). La participation. Dans B. Bouquet, J.-F. Draperi & M. Jaeger (dirs.), *Penser la participation en économie sociale et en action sociale* (pp. 27-39). Paris, France: Dunod.
- Godrie, B. (2015). L'autre côté de la clôture. Quand le monde de la santé mentale et de la rue rencontre celui de la recherche. *Santé Mentale au Québec*, 40(1), 67-80.
- Godrie, B. (2017). Rapports égaux dans la production des savoirs scientifiques. L'exemple des recherches participatives en santé mentale. *Vie Sociale*, 20(4), 99-116.
- Gourgues, G. (2013). Critique de la participation. Dans I. Casillo, R. Barbier, L. Blondiaux, F. Chateauraynaud, J.-M. Fourniau, R. Lefèbre, C. Neveu & D. Salles (dirs.), *Dictionnaire critique et*

- interdisciplinaire de la participation*. Récupéré de : <http://www.dicopart.fr/fr/dico/critique-de-la-participation>
- Haut Conseil du Travail Social (HCTS) (2017). *Participation des personnes accompagnées aux instances de gouvernance et à la formation des travailleurs sociaux*. Récupéré de <https://solidarites-sante.gouv.fr/ministere/acteurs/instances-rattachees/haut-conseil-du-travail-social-hcts/groupes-de-travail-10821/article/groupe-de-travail-participation-des-personnes-accompagnees>
- Honneth, A. (2004). La théorie de la reconnaissance : Une esquisse. *Revue du MAUSS*, 1(1), 133-136. <https://doi.org/10.3917/rdm.023.0133>
- Institut national des études territoriales (INET) (2016, septembre). *La participation des usagers dans les politiques sociales*. Récupéré de [https://inet.cnfpt.fr/sites/default/files/inet\\_rapport\\_administrateurs\\_territoriaux.pdf](https://inet.cnfpt.fr/sites/default/files/inet_rapport_administrateurs_territoriaux.pdf)
- Jouffray, C., & Étienne, C. (2017). Vous avez dit participation ? Apports de l'approche centrée sur le dpa-pc sur cette question. *Vie Sociale*, (3), 107-125.
- Matho, Y. (2009). La participation comme enjeu politique. Dans B. Bouquet, J.-F. Draperi & M. Jaeger (dirs.), *Penser la participation en économie sociale et en action sociale* (pp. 1-10). Paris, France : Dunod.
- Mazeaud, A. (2012). L'instrumentation participative de l'action publique : Logiques et effets. Une approche comparée des dispositifs participatifs conduits par la région Poitou-Charentes. *Participations*, (1), 53-77.
- McLaughlin, H. (2009). What's in a name: client, patient, customer, consumer, expert by experience, service user: What's next? *The British Journal of Social Work*, 39(6), 1101-1117.
- McLaughlin, H. (2010). Keeping Service User Involvement in Research Honest. *The British Journal of Social Work*, 40(5), 1591-1608.
- Mehauden, L. (2017). Participation dans les organisations : Entre outil d'émancipation et instrument de domination. *Le GRAIN*. Récupéré de <http://www.legrainasbl.org/images/PDF/articles/122017louise.pdf>
- Messu, M. (2009). *Les Assistés sociaux suivi de L'Assurance d'assistance* (Vol. 35). Fribourg, Suisse : Academic Press Fribourg.
- Miles, M.B., & Huberman, A.M. (2010). *Analyse des données qualitatives*. Bruxelles, Belgique : De Boeck.
- Ministère des Solidarités et de la Cohésion sociale (2012, mars). *Participation des personnes bénéficiaires du revenu de solidarité active au dispositif. Guide de recommandation*. Récupéré de [https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/2012\\_Brochure\\_RSA\\_DGCS-2.pdf](https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/2012_Brochure_RSA_DGCS-2.pdf)
- Paugam, S. (1991). *La disqualification sociale : Essai sur la nouvelle pauvreté*. Paris, France : Presses Universitaires de France.
- Rui, S. (2004). *La démocratie en débat : Les citoyens face à l'action publique*. Paris, France : Armand Colin.
- Schön, U.-K. (2016). User Involvement in Social Work and Education - A Matter of Participation ? *Journal of Evidence-Informed Social Work*, 13(1), 21-33.
- Social Care Institute for Excellence (SCIE) (2015). *Co-production in social care: What it is and how to do it*. Récupéré de <https://www.scie.org.uk/publications/guides/guide51/files/guide51-easyread.pdf>

- Soulet, M.-H. (2005). Une solidarité de responsabilisation. Dans Ion, J. (Dir.), *Le travail social en débat(s)* (pp. 86-103). Paris, France : Éditions La Découverte.
- Staley, K. (2017). Changing what researchers “think and do”: Is this how involvement impacts on research ? *Research For All*, 1(1), 158-167.
- Strauss, A. L., & Corbin, J. (2004). *Les fondements de la recherche qualitative*. Fribourg, Suisse : Academic Press Fribourg.
- Van Campenhoudt, L., Chaumont, J.-M., & Franssen, A. (2005). *La méthode d'analyse en groupe. Applications aux phénomènes sociaux*. Paris, France : Dunod.
- Warin, P. (2011). Le non-recours par désaccord : *Welfare stigma* et catégorie du non-recours. Dans M. Jaeger (dir.), *Usagers ou citoyens : De l'usage des catégories en action sociale et médico-sociale* (pp. 115-136). Paris, France : Dunod.

### *Liste des annexes*

**Annexe 1 :** Descriptif du projet élaboré par le groupe de travail de l'Artias (juin 2018) : « Mettre en œuvre la participation des bénéficiaires de longue durée de l'aide sociale à la définition de leurs besoins spécifiques et à l'amélioration de leur prise en charge »

**Annexe 2 :** Invitation à participer à l'attention des bénéficiaires

**Annexe 3 :** Charte des groupes du projet « Participation »

**Annexe 4 :** Statuts de l'association « Construire demain »

## Mettre en œuvre la participation des bénéficiaires de longue durée de l'aide sociale à la définition de leurs besoins spécifiques et à l'amélioration de leur prise en charge

### En quelques mots :

Depuis plus d'une décennie, de multiples transformations socioéconomiques engendrent de nouveaux risques sociaux qui mettent au défi les programmes d'action sociale (économie, vieillissement, immigration, croissance urbaine, structure familiale, etc.). Les différents rapports sociaux des cantons romands (Berne, 4<sup>ème</sup>, 2015 ; Fribourg, Neuchâtel et Genève 2016 ; Vaud, 2<sup>ème</sup>, 2017), ainsi que la statistique de l'aide sociale de l'Office fédéral de la statistique (OFS) mettent notamment en évidence l'augmentation de la durée de perception des prestations de l'aide sociale. Laquelle pose des questions importantes en termes de cohésion sociale, de coûts sociaux, de risques d'exclusion et de ruptures sociales<sup>1</sup>.

Ainsi, l'adaptation nécessaire à cette évolution exige-t-elle une réflexion et de nouvelles pistes pour répondre particulièrement aux besoins des bénéficiaires de l'aide sociale de longue durée (depuis plus de deux ans). Pour être efficaces, l'accompagnement et les mesures spécifiques à ce public doivent être significatifs pour les personnes auxquelles ils sont destinés. Or, en Suisse, dans leur élaboration, les destinataires sont rarement consultés<sup>2</sup>.

L'ARTIAS entend donc mener un processus concret de participation des bénéficiaires de l'aide sociale de longue durée visant à faire évoluer la pratique en développant des réponses tangibles à leurs besoins spécifiques. C'est l'intérêt des bénéficiaires qui est ici visé au premier chef, dans une perspective de maintien de la cohésion sociale, de réduction des risques sociaux et de modification, à terme, de la prise en charge.

L'objectif de ce projet est triple, il vise d'une part :

- à engager des bénéficiaires de l'aide sociale de longue durée dans un processus visant à faire évoluer des pratiques qui les concernent au premier chef ;
- à restituer à l'attention des milieux concernés des propositions concrètes d'actions répondant aux besoins des bénéficiaires de longue durée de l'aide sociale ;
- à répertorier et documenter les conditions de mise en œuvre du processus de participation afin de permettre le transfert de cette pratique.

<sup>1</sup> Voir notamment : Rapport du Conseil fédéral du 06.09.2017, Evolution des coûts dans l'aide sociale : [https://www.bsv.admin.ch/dam/bsv/fr/dokumente/fgg/berichte-vorstoesse/kostenentwicklung%20in%20der%20sozialhilfe.pdf.download.pdf/BR-Bericht Kostenentwicklung in der Sozialhilfe FR def.pdf](https://www.bsv.admin.ch/dam/bsv/fr/dokumente/fgg/berichte-vorstoesse/kostenentwicklung%20in%20der%20sozialhilfe.pdf.download.pdf/BR-Bericht%20Kostenentwicklung%20in%20der%20sozialhilfe_FR_def.pdf)

<sup>2</sup> Voir notamment : France, ONPES, Les travaux de l'observatoire 2009-2010 : Expérimenter une méthode de connaissance de la pauvreté et de l'exclusion sociale à partir de celles et ceux qui les vivent ; France, Décret du 17 décembre 2013 introduisant un collège de personnes en situation de précarité au sein du CNLE ; France, plan d'action du gouvernement en faveur du travail social et du développement social, Conseil des Ministres, 10.2015, axe 1 : faire participer les personnes et mieux les accompagner.

Pour mener à bien un tel projet, il faut à la fois :

- **un espace neutre**, tiers, dans lequel les bénéficiaires de l'aide sociale qui participent au projet puissent s'exprimer librement et en dehors du cadre du service social par lequel ils sont accompagnés ;
- **un espace extracantonal**, de manière à permettre un certain recul et à éviter que les réflexions menées ne risquent d'être considérées comme une critique contre le fonctionnement spécifique dans telle ou telle région et bien comme des propositions d'amélioration utiles à toutes celles et ceux qui accompagnent des bénéficiaires de longue durée.

L'Artias, qui poursuit une mission d'information, d'échanges et de réflexions sur les questions relatives aux différents domaines de l'action sociale constitue cet espace à la fois tiers et au fait de la problématique, extracantonal et suprarégional.

### Suivi scientifique du projet

Afin d'étudier l'impact de la participation sur la trajectoire individuelle des bénéficiaires et d'en saisir le potentiel préventif, un suivi scientifique du projet est visé. Cette étude est complémentaire au projet ici présenté ; elle est confiée à un institut de recherche rattaché à la HES-SO, domaine travail social.

Financée entièrement par des fonds tiers, cette étude vise à :

- saisir le savoir expérientiel des personnes concernées, en lien avec leur parcours à l'aide sociale, ainsi que leurs besoins ;
- étudier l'impact de la participation sur la trajectoire individuelle et les dynamiques de groupe.

## La participation

Les enjeux de la participation des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion à l'élaboration de solutions qui les concernent sont multiples et se situent à différents niveaux. Pour les **personnes concernées** d'abord, la participation leur offre l'opportunité de se faire entendre, de nommer leurs besoins et leurs expériences avec les dispositifs et programmes mis en place pour eux. Elles peuvent directement contribuer à la conception de solutions qui sont pertinentes à leurs yeux. Leur engagement dans des instances de participation peut contribuer à la valorisation de leurs capacités ainsi qu'au développement de leur pouvoir d'agir.

Pour les **professionnel-les et les institutions sociales** ensuite, la participation des personnes concernées constitue une opportunité pour appréhender ces dernières davantage à l'aune de leurs capacités plutôt que de leurs difficultés et leurs défaillances. Par ailleurs, les acteurs institutionnels du terrain peuvent tirer profit de ce partenariat afin de faire évoluer leurs prestations, ainsi que leurs outils et leurs méthodes d'intervention.

Pour les **politiques publiques** enfin, la participation des personnes concernées à l'amélioration des réponses sociales constitue une potentialité importante. D'une part, elle permet de mieux comprendre les processus générateurs d'exclusion ainsi que certains dysfonctionnements au niveau des processus de prise en charge. D'autre part, elle contribue à assurer la cohérence des solutions élaborées par la collectivité et leur efficacité.

Le présent projet vise à remobiliser les personnes concernées, et plus particulièrement les bénéficiaires de l'aide sociale de longue durée, afin que celles-ci puissent se réapproprier un rôle d'acteur engagé dans leur processus d'insertion. Les professionnel-les et les institutions sociales pourront également tirer parti de ce projet dans la mesure où celui-ci leur fournit des indicateurs de compréhension des dynamiques à l'œuvre dans le recours à l'aide sociale de longue durée ainsi que des leviers pour améliorer l'accompagnement des personnes concernées.

La participation institutionnelle des bénéficiaires de prestations sociales n'a pas encore été mise en œuvre en Suisse à ce jour. Cependant, le projet pourra s'inspirer des expériences réalisées notamment en France (cf. par exemple le rapport 2009/2010 de l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale). Il s'agit d'adapter les méthodes et outils développés ailleurs à la spécificité du contexte sociopolitique suisse et d'étudier dans quelle mesure la mise en place d'instances de participation permet de concevoir des solutions innovantes face aux nouveaux problèmes sociaux, dont notamment le recours prolongé à l'aide sociale.

## Démarche

Réunir environ 60 bénéficiaires de l'aide sociale de longue durée (mixité de genre, de provenance géographique, de trajectoires) dans un processus structuré, de type « focus group » afin qu'ils réfléchissent ensemble à des propositions de solutions quant à la prise en charge dont ils bénéficient, que ce soit en matière de suivi social, de mesures d'insertion et de formation<sup>3</sup>. A cette fin, des outils de créativité pourront être utilisés pour faire émerger des solutions innovantes<sup>4</sup>, s'il s'avère que cela s'intègre dans le processus.

Mettre en place les conditions de cette participation et les documenter (transfert au-delà du présent projet).

Finalités :

- renforcer le pouvoir d'agir des personnes concernées pour qu'elles puissent nommer leurs besoins, entendre ceux des autres et travailler ensemble sur les outils et les pistes qui seraient utiles pour améliorer la situation générale et leurs situations particulières;
- identifier des formes d'intervention significatives aux yeux des bénéficiaires de l'aide sociale de longue durée de manière à faire évoluer les pratiques de prise en charge;
- proposer, cas échéant, des pistes d'amélioration du contexte (par exemple en lien avec les entreprises pour l'insertion professionnelle);
- suivi scientifique pour documenter et permettre le transfert.

<sup>3</sup> Il est possible que les bénéficiaires portent également des réflexions intégrant des éléments contextuels. Selon la récurrence de ces éléments, ils seront traités selon des modalités qui seront déterminées dans le cours du processus.

<sup>4</sup> Ce type d'outil est utilisé par la République et Canton du Jura dans différents domaines, dont la formation et l'aide sociale : « Face aux évolutions rapides du monde actuel dans des domaines aussi divers que l'économie, l'éducation ou la culture, les solutions aux problèmes d'hier semblent de moins en moins applicables pour résoudre les problèmes d'aujourd'hui... lorsque ces derniers veulent bien se laisser définir et apprivoiser. Il est dès lors peu surprenant que parmi les compétences clés promues par l'ensemble des secteurs d'activités pour préparer l'avenir, la créativité arrive dans les premières places, au coude à coude avec la résolution de problèmes complexes et l'esprit de collaboration » Système J, République et canton du Jura, [www.systemej.ch](http://www.systemej.ch)

## 5 étapes méthodologiques

- 1) Préparation et mise en place du processus participatif et du dispositif de suivi scientifique.
- 2) Développement de la réflexion dans 4 groupes animés par 4 équipes différentes.
- 3) Discussions en commun des résultats par les bénéficiaires qui participent au projet avec des cadres du travail social notamment.
- 4) Validation / consolidation / restitution des résultats, y compris scientifiques (les participant-e-s se reconnaissent dans les résultats...).
- 5) Valorisation du processus et des résultats dans des publications professionnelles.

La participation est au centre du processus, de même que les croisements de regards et l'utilisation des principes de l'intelligence collective pour construire des réponses efficaces et innovantes. Pour ce faire, l'appui d'animatrices et/ou d'animateurs externes formé-e-s à l'intelligence collective et aux processus de participation a été privilégié.

## Planification

### 1<sup>ère</sup> étape : Préparatifs et mise en place du projet

Etablir le partenariat avec les services sociaux (pour recrutement bénéficiaires)	<b>Fin 2017 (un accord de principe est déjà donné par des services des cantons de Genève, Vaud et Valais, des discussions avec des services d'autres cantons ; soutien unanime du GRAS)</b>
Etablir un partenariat avec la HES-SO, domaine travail social	<b>Partenariat mis en place avec la HETS-FR</b>
Créer le groupe de pilotage du projet	<b>Février 2018</b>
Mettre en place le dispositif participatif (recrutement des équipes d'animation, détermination des règles et procédures)	<b>De février à octobre 2018</b>
Présenter le projet aux bénéficiaires intéressé-e-s	
Constituer les groupes de bénéficiaires et préparer leur implication dans la discussion (travail de fond et de forme)	
<u>Projet scientifique</u> : Mettre en place le dispositif scientifique de suivi du processus par la Haute école	

**2<sup>ème</sup> étape : Réflexion et développement**

Travail des groupes de bénéficiaires avec les équipes d'animation	<b>Dès mi-novembre 2018</b>
<u>Projet scientifique</u> :	
Suivi scientifique en parallèle : dès fin septembre 2018	

**3<sup>ème</sup> étape : Discussion des résultats et retour**

Validation des synthèses par groupe	<b>Dès été 2019</b>
Finalisation des rapports des groupes	

**4<sup>ème</sup> étape : Validation et valorisation du processus et des résultats**

Mise en forme, synthèse des enseignements, présentation au GRAS voire à d'autres publics, fête de clôture avec les groupes, etc..	<b>2020</b>
<u>Projet scientifique</u> Conclusion du rapport scientifique	
Transmission	
Présentation et validation des résultats avec les participant-e-s du processus	
Marketing et transfert	

**Livrables**

- Identification de formes d'intervention significatives pour les bénéficiaires de l'aide sociale de longue durée, susceptibles d'améliorer leur prise en charge ;
- Répertoire de pratiques pour soutenir la participation des bénéficiaires et des préalables nécessaires à une participation de leur part dans de bonnes conditions ;
- Projet scientifique : rapport de recherche relatif à l'impact de la participation sur le parcours des bénéficiaires participant au projet.

**Partenariats**

- Services sociaux (recrutement des bénéficiaires engagés dans le projet). Des services sociaux de tous les cantons romands participent au projet ;
- HES-SO domaine travail social, pour le projet scientifique spécifique. Convention en cours de signature.
- Cadres de l'action sociale (par le comité de l'Artias).
- CSIAS (accord de principe, modalités à discuter)

## Quelques références

La participation : <http://www.atd-quartmonde.org/succes-colloque-croisement-savoirs-cnrs/>

La participation : Petits pas-grands changements, construire la participation des personnes en situation de pauvreté ; Réseau européen de lutte contre la pauvreté, Bruxelles : [http://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/dossier\\_2014\\_eapn\\_2014.pdf](http://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/dossier_2014_eapn_2014.pdf)

Les techniques de créativité, République et canton du Jura : [www.systemej.ch](http://www.systemej.ch)

Les rapports sociaux des cantons : [https://www.artias.ch/artias\\_theme/pauvrete/#neuchatel-lutte-contre-la-pauvrete](https://www.artias.ch/artias_theme/pauvrete/#neuchatel-lutte-contre-la-pauvrete)

La statistique de l'aide sociale de l'OFS : <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/securite-sociale/aide-sociale.html>

RI – 5 ANS ET PLUS : rapport de recherche exploratoire, DSAS VD 2017 : [http://www.vd.ch/fileadmin/user\\_upload/themes/social/RI/RAP\\_RI\\_5\\_ans\\_et\\_plus\\_2017\\_05\\_18\\_D.pdf](http://www.vd.ch/fileadmin/user_upload/themes/social/RI/RAP_RI_5_ans_et_plus_2017_05_18_D.pdf)

Rapport du Conseil fédéral du 06.09.2017 Evolution des coûts dans l'aide sociale : [https://www.bsv.admin.ch/dam/bsv/fr/dokumente/fgg/berichte-vorstoesse/kostenentwicklung%20in%20der%20sozialhilfe.pdf.download.pdf/BR-Bericht\\_Kostenentwicklung\\_in\\_der\\_Sozialhilfe\\_FR\\_def.pdf](https://www.bsv.admin.ch/dam/bsv/fr/dokumente/fgg/berichte-vorstoesse/kostenentwicklung%20in%20der%20sozialhilfe.pdf.download.pdf/BR-Bericht_Kostenentwicklung_in_der_Sozialhilfe_FR_def.pdf)

France, ONPES, Les travaux de l'observatoire 2009-2010 : Expérimenter une méthode de connaissance de la pauvreté et de l'exclusion sociale à partir de celles et ceux qui les vivent ;

France, Décret du 17 décembre 2013 introduisant un collège de personnes en situation de précarité au sein du CNLE ;

France, plan d'action du gouvernement en faveur du travail social et du développement social, Conseil des Ministres, 10.2015, axe 1 : faire participer les personnes et mieux les accompagner.

### Mettre en œuvre la participation des bénéficiaires de longue durée de l'aide sociale à la définition de leurs besoins spécifiques et à l'amélioration de leur prise en charge

Yverdon-les-Bains, le 28 juin 2018

Madame, Monsieur

Vous qui bénéficiez de l'aide sociale depuis plusieurs années, vous êtes parmi les personnes les mieux placées pour définir si l'accompagnement social répond à vos besoins, à vos attentes et pour suggérer des améliorations.

Si vous êtes prêt-e à partager vos connaissances avec d'autres, en groupe, vous êtes la personne qu'il faut pour participer au projet mené par l'Artias et les cantons romands : échanger dans un groupe d'une douzaine d'autres personnes au bénéfice de l'aide sociale ; à partir de l'accompagnement social que vous connaissez, partager vos savoir et vos connaissances sur le sujet à plusieurs, dans le but de définir vos besoins et attentes collectives en matière d'accompagnement social ; les groupes seront formés avec des animateurs ou animatrices qui travaillent de manière peu conventionnelle.

Venant de toute la Suisse romande, répartis en quatre groupes d'une quinzaine de personnes bénéficiant de l'aide sociale depuis au moins deux ans, vous vous retrouverez environ une fois par mois, ni trop près ni trop loin de chez vous.

Le but de ce projet est double : à la fois entendre ce que vous avez à dire, collectivement, sur l'accompagnement social et la manière de l'améliorer, et vous proposer une démarche différente, participative. Cette démarche de groupe peut être joyeuse, solidaire, inconfortable aussi, elle est à coup sûr une expérience, que vous pourrez valoriser à votre manière.

Ce projet est ouvert à celles et ceux qui ont envie d'y participer, il n'y a pas d'obligation. En revanche, faire partie d'un groupe, d'un collectif, implique de s'y engager, de le nourrir, chacune et chacun à sa manière.

Ce projet est un projet pilote. Il s'améliorera en cours de route, grâce à vos remarques, vos idées, vos critiques. Il n'est pas parfait et ne pourra pas le devenir sans vous. Merci de votre indulgence et de votre participation.

Nous vous remercions de nous avoir lu et vous prions de recevoir, Madame, Monsieur, nos salutations chaleureuses.

Marine Kurth  
Secrétaire générale de l'Artias

#### ARTIAS

Rue des Pêcheurs 8  
1400 Yverdon-les-Bains  
Tél. 024 557 20 66  
info@artias.ch  
CCP 10-2156-5  
www.artias.ch  
www.guidesocial.ch

## Descriptif du projet

### Comment ça se passe ?

Environ 60 bénéficiaires de toute la Suisse romande seront réparti-es, essentiellement géographiquement, en 4 groupes, d'une quinzaine de personnes chacun.

Chaque groupe aura un animateur ou animatrice spécifique, habitué au travail participatif.

Les groupes se réuniront une fois par mois environ. Rien ne sortira des groupes qui n'aura pas été décidé par le groupe.

### Quand ça se passe ?

Les groupes débiteront en novembre, jusqu'en juin 2019 environ.

### A quoi ça sert ?

Le projet initié par l'Artias vise un double but.

Demander à celles et ceux qui connaissent le mieux l'accompagnement social, c'est à dire celles et ceux auxquels l'accompagnement est destiné, de proposer, collectivement, des pistes d'amélioration. Et documenter un processus de démarche participative : comment se met-il en place, comment un groupe devient-il, ou pas, solidaire, qu'est-ce que les participantes et participants retirent d'un tel espace d'échange, comment le vivent-ils, etc. Avec l'idée que si la démarche s'avère intéressante pour vous, la documenter permettra de la réaliser ailleurs, par vous, par d'autres, plus largement.

Dans cet esprit, une recherche visera à mettre en évidence les avantages et les limites de ce projet pilote, afin de pouvoir émettre des recommandations utiles à la mise sur pieds d'autres projets de ce type. Il sera important que des participant-e-s au projet puissent donner leur avis.

### Avec qui ?

L'Artias, association romande et tessinoise des institutions d'action sociale est un espace de réflexions, de documentation, d'études, d'échanges, de projets en lien avec la politique sociale : [www.artias.ch](http://www.artias.ch) et [www.guidesocial.ch](http://www.guidesocial.ch) . Pour ce projet, l'Artias est associée aux services sociaux cantonaux et communaux, tous intéressés à cette démarche et à ses résultats, qui ont ainsi accepté de prendre le risque de ce projet-pilote.

# CHARTRE

## des groupes du projet « Participation »

### Bienvenue dans votre groupe de travail !

Votre groupe est animé par un ou plusieurs professionnel-les du travail participatif ou de l'accompagnement de groupes. Avec vous, ils veillent à ce que chacune et chacun puisse prendre la parole librement dans un espace sécurisé, empathique et dénué de jugement.

Chaque membre du groupe est coresponsable de cet espace et contribue à co-construire une ambiance respectueuse et constructive en son sein. Les participantes et les participants garantissent en particulier la confidentialité des échanges. Cela signifie que ce qui est dit dans le groupe appartient au groupe. Chacune et chacun s'engage à taire à l'extérieur les propos des autres participant-e-s.

Les équipes d'animation sont soumises à un devoir légal de confidentialité concernant toutes les informations que vous pourriez leur transmettre (devoir de discrétion, art. 35 de la Loi sur la protection des données).

L'utilisation d'une information hors de ce cadre nécessite l'autorisation du groupe, ce qui sera le cas lors de la rédaction de rapports ou de comptes rendus du travail du groupe vers l'extérieur.

Les seules situations dans lesquelles il existe une obligation de signalement sont celles où la vie ou l'intégrité d'un-e participant-e est mise en danger.

En plus de ces principes fondamentaux, chaque groupe pourra se doter de ses propres règles de fonctionnement:

---

---

---

---

---

---

---

---



Construire Demain

*Rendre l'impossible possible*

## **Statuts**

*Version validée à l'AG constitutive - juin 2019*

## Table des matières

TITRE I GÉNÉRAL	3
Article 1 - statut	3
Article 2 - siège et adresse	3
TITRE II: MISSION	3
Article 3 - mission et objectifs	3
TITRE III: MEMBRES	4
Article 5 - qualité de membre	4
Article 6 - Cotisations	4
Article 7 - démission - exclusion	4
Article 8 - devoir de discrétion	4
TITRE IV: ORGANES INTERNES	5
Article 9 - organes de l'association	5
Article 10 - assemblée générale, définition	5
Article 11 - voix des membres de l'assemblée générale	5
Article 12- compétences de l'assemblée générale	5
Article 13 - comité définition et fonctionnement	6
Article 14 - compétences du comité	6
Article 15 - organe de contrôle	6
TITRE V: RESSOURCES	7
Article 16 - provenance et utilisation des ressources	7
TITRE VI: DISPOSITIONS DIVERSES	7
Article 17 - modification de statuts et dissolution	7
Article 18 - adoption	7
TITRE VII: SIGNATURES	7

## TITRE I GÉNÉRAL

### Article 1 - statut

Il est constitué sous le nom « Association Construire Demain », une association sans but lucratif, politiquement et confessionnellement neutre, organisée corporativement au sens des articles 60 et suivant du Code Civil Suisse et subsidiairement selon les présents statuts.

L'association est apolitique et areligieuse.

### Article 2 - siège et adresse

L'association a son siège chez la présidente ou le président

## TITRE II: MISSION

### Article 3 - mission et objectifs

La mission de l'association est :

- D'être un lieu de réflexion et d'échange sur les problématiques de société, notamment les questions liées à l'aide sociale.
- D'être un lieu de défense des intérêts des personnes au bénéfice de l'aide sociale.

Pour ce faire l'association a pour objectifs de :

- Organiser des moments de réflexion collective sur les questions d'aide sociale
- Procéder à toutes études, démarches, ou interventions propres à protéger les bénéficiaires de l'aide sociale et à défendre leur dignité et leurs intérêts individuels et collectifs.
- Pouvoir être consultée par des collectivités lors de réflexion sur les réformes de l'aide sociale ou le fonctionnement de celle-ci.
- Créer des événements visant le rassemblement, le mélange, la solidarité et la convivialité entre les personnes.

## TITRE III: MEMBRES

### Article 5 - qualité de membre

Membres individuels :

Toute personne intéressée par les activités de l'association et en accord avec sa mission et ses objectifs, peut en tout temps présenter une demande d'adhésion auprès du comité, à l'exception du personnel salarié travaillant au sein de l'association.

Membres de soutien :

Les personnes qui ne souhaitent pas participer activement à la vie de l'association mais qui se reconnaissent dans ces buts peuvent acquérir la qualité de membre de soutien. Ce statut est également ouvert à tout groupement, collectivité ou entreprise. Ce statut ne donne pas le droit au vote lors de l'assemblée générale.

### Article 6 - Cotisations

Les cotisations sont fixées de la manière suivante :

Membres individuels : 10 CHF par année civile. Le droit de vote à l'assemblée générale est conditionné au paiement de la cotisation de l'année précédente. En cas de problème de paiement un arrangement pourra être trouvé avec le comité.

Membres de soutien : la cotisation minimale est fixée à 50 CHF par année civile.

Le montant des cotisations est fixé chaque année lors de l'assemblée générale ordinaire.

### Article 7 - démission - exclusion

La qualité de membre se perd par la démission ou l'exclusion.

Les membres peuvent démissionner en tout temps. Toutefois, les membres du comité ne peuvent démissionner qu'avec un préavis écrit de deux mois ; les cas de force majeure sont réservés.

Tout membre qui par son attitude ou ses actes discrédite l'association, manque à son devoir de discrétion, compromet les buts de l'association, outrepassé ses pouvoirs, ou pour tout autre juste motif, peut être exclu sur décision du comité. Cette décision peut faire l'objet d'un recours lors d'une AG.

### Article 8 - devoir de discrétion

Les membres de l'association ont vis-à-vis de celle-ci, de ses membres, de ses employés et de ses usagers un devoir de discrétion. Ils ne feront notamment pas état de faits ou de dires qu'ils auraient appris dans le cadre de leur participation à l'association au sujet d'usagers ou d'autres membres de l'association. Le devoir de discrétion perdure aussi après l'activité dans l'association, ainsi qu'après la dissolution de l'association.

## TITRE IV: ORGANES INTERNES

### Article 9 - organes de l'association

Les organes de l'association sont :

- L'Assemblée générale
- Le Comité
- L'organe de contrôle des comptes

### Article 10 - assemblée générale, définition

L'Assemblée générale ordinaire est convoquée par le comité une fois par année civile, avant le 31 mars.

Des assemblées générales extraordinaires peuvent être convoquées en tout temps sur l'initiative du comité ou à la demande d'un cinquième des membres.

Pour statuer valablement, les membres de l'association doivent recevoir une convocation personnelle, comportant l'ordre du jour, dix jours avant la réunion.

Les propositions individuelles doivent parvenir au comité cinq jours avant la date de l'Assemblée générale.

Une question non prévue à l'ordre du jour peut faire l'objet d'une délibération si la majorité des membres présents donne son accord.

L'Assemblée générale est présidée par le/la Président/e de l'association ou un membre du comité.

Il est tenu lors de chaque Assemblée générale un procès-verbal qui est approuvé lors de l'Assemblée générale suivante.

### Article 11 - voix des membres de l'assemblée générale

Chaque membre dispose d'une voix délibérative. En cas d'égalité des voix, celle du/de la Président/e de séance est déterminante.

L'Assemblée générale prend ses décisions à la majorité des membres présents (moitié plus une voix). L'article 16 est réservé.

Sauf avis contraire exprimé par un des membres présents, les élections et votations ont lieu à main levée.

### Article 12- compétences de l'assemblée générale

L'Assemblée générale est le pouvoir suprême de l'association. A ce titre, elle :

- Détermine la politique générale, les orientations annuelles ainsi que les principaux objectifs de l'association.
- Désigne un organe de contrôle des comptes extérieur à l'association.
- Approuve les comptes annuels et le budget pour l'exercice suivant.
- Approuve le rapport d'activités et donne décharge au comité sortant.
- Se prononce sur les propositions qui lui sont faites, qu'elles émanent du comité ou des membres de l'association.
- Décide de toute modification de statuts.
- Décide de l'éventuelle dissolution de l'association.

### Article 13 - comité définition et fonctionnement

Le comité est l'organe exécutif de l'association. Il est composé au minimum de 5 membres de l'association. Le comité peut s'adjoindre des membres supplémentaires à voix consultative.

Le comité est élu chaque année par l'Assemblée générale.

Les membres du comité sont rééligibles sans restriction de durée.

Le comité répartit entre ses membres les tâches qui lui incombent.

Il nomme au minimum un/e président/e un/e vice-président/e et un/e trésorier/ère.

Il se réunit aussi souvent que nécessaire, mais au moins 6 fois par année, sur convocation du Président ou de deux de ses membres.

Le comité tient un procès-verbal de ses séances.

L'association est valablement engagée par la signature collective d'au moins deux membres du comité dont obligatoirement le/la président/e ou le/la vice-président/e.

### Article 14 - compétences du comité

Le comité veille à la bonne marche de l'association, conformément à ses objectifs, aux textes en vigueur et aux décisions de l'Assemblée générale. Il élabore, des projets de textes fondamentaux pour l'association ainsi que des rapports d'activité, les comptes et le budget soumis à l'Assemblée générale. Par ailleurs, il est responsable :

- De gérer les ressources humaines, financières et matérielles de l'association .
- De se prononcer sur les demandes d'admission des nouveaux membres.
- D'assurer les relations avec ses partenaires et de représenter l'association vis-à-vis des autorités et du public.
- De déterminer le cahier des charges de son personnel. De négocier les différentes conventions.

### Article 15 - organe de contrôle

L'organe de contrôle est désigné chaque année par l'Assemblée générale.

L'organe de contrôle est chargé de faire un rapport à l'Assemblée générale sur la tenue des comptes.

L'exercice comptable coïncide avec l'année civile.

## TITRE V: RESSOURCES

### Article 16 - provenance et utilisation des ressources

Les ressources de l'association sont constituées par :

- Les cotisations des membres individuels et de soutien
- Les subventions communales, cantonales, fédérales ou autres, les dons et les legs, les produits des activités et manifestations qu'elle organise.

Les fonds sont utilisés conformément au but social. La responsabilité de l'association est limitée à l'actif social.

## TITRE VI: DISPOSITIONS DIVERSES

### Article 17 - modification de statuts et dissolution

Les statuts peuvent être modifiés en tout temps par l'Assemblée générale.

Les propositions de modification de statuts, qui figureront en entier avec l'ancien texte, sont envoyées avec la convocation à l'Assemblée générale qui doit se prononcer à ce sujet.

Les modifications statutaires sont décidées à la majorité des 2/3 des membres présents. La dissolution de l'association ne peut être prononcée que par les 2/3 des membres inscrits à l'association et seulement lors d'une Assemblée générale convoquée spécialement à cet effet.

En cas de dissolution, les avoirs propres à l'association sont remis à une institution poursuivant des buts semblables selon décision de l'Assemblée générale.

### Article 18 - adoption

Les présents statuts ont été adoptés par l'Assemblée générale constitutive du 21 juin 2019

## TITRE VII: SIGNATURES

Fait à Neuchâtel le 21 juin 2019