

Cahier 23

Les Entretiens Albert-Kahn

Laboratoire d'innovation publique

Pour un renouveau
des pratiques
d'accompagnement
social

Sommaire

Les Entretiens Albert-Kahn : Laboratoire d'innovation publique <i>Patrick Devedjian</i>	2
Préface <i>Patrick Devedjian</i>	5
Introduction <i>Carine Dartiguepeyrou</i>	7
Partie 1 La consommation collaborative : nouvelle étape ou alternative à la société de consommation ?	11
Partie 2 Les apports théoriques	25
Partie 3 Les retours de l'expérimentation	36
Partie 4 Les recommandations pour le travail social et les politiques publiques	57
Conclusion <i>Carine Dartiguepeyrou</i>	73
Remerciements	75
Sélection bibliographique	78
Programme de la restitution de l'expérimentation	82
Annexes	85

Les Entretiens Albert-Kahn

Laboratoire d'innovation publique

Les Entretiens Albert-Kahn sont nés de la volonté de susciter la réflexion sur la mondialisation et de renouveler les formes de l'action publique. Nos différences font notre richesse : comment faire en sorte de mieux valoriser nos singularités tout en permettant une coexistence heureuse ? Tel est l'un des questionnements qui guide mon action.

La mondialisation dessine de nouveaux horizons, elle impacte l'ensemble des secteurs et est en train de donner naissance à une nouvelle économie, de nouveaux usages, de nouvelles formes du vivre-ensemble dans l'espace public. Cette révolution est avant tout culturelle, et nous sommes souvent désarmés face aux bouleversements qu'elle entraîne. C'est pourquoi j'ai souhaité préserver à la fois un espace et du temps dédiés à la réflexion prospective au sein du Conseil départemental des Hauts-de-Seine : c'est dans cet esprit qu'ont été créés les Entretiens Albert-Kahn en octobre 2012.

Laboratoire d'innovation publique, les Entretiens Albert-Kahn ont pour objet de réfléchir aux « futurs souhaitables » et de proposer des expérimentations de nouvelles formes de politique publique. C'est un lieu que j'ai voulu résolument en avance de phase, libre d'échanges, pour nourrir les confrontations de manière décloisonnée. La projection à dix ans facilite les échanges non partisans entre des participants venus de tous les horizons : élus, administrateurs du territoire, entrepreneurs, responsables associatifs, artistes et intellectuels.

Il y a un siècle, Albert Kahn lui-même avait eu, bien avant l'heure, l'intuition profonde que comprendre les cultures au niveau planétaire était indispensable pour se développer économiquement, socialement, culturellement, et créer un monde en paix. Il invitait chez lui des philosophes comme Henri Bergson ou des poètes comme Rabindranath Tagore, d'autres personnalités telles que Romain Rolland, Thomas Mann, Anna de Noailles, Manuel de Falla, mais aussi des industriels comme André Michelin, Marcel Dassault ou Antoine Lumière, des scientifiques comme Paul Appell ou Jean Perrin. Il soutenait financièrement des rencontres entre décideurs pour préparer le monde de demain.

Aujourd'hui, c'est dans cette même demeure historique, située à Boulogne-Billancourt en lisière des superbes jardins Albert-Kahn, que sont établis les Entretiens. Nous y abordons les thématiques importantes et variées pour l'avenir du Département. Les *Cahiers des Entretiens Albert-Kahn* permettent de restituer les échanges et de partager avec un plus grand nombre le foisonnement et la diversité d'idées.

Nous avons la chance de vivre dans une démocratie. Il est de notre responsabilité de la faire respirer en entretenant le débat public et en réhabilitant le temps long. Un nouveau monde se construit : à chacun d'entre nous d'en être co-créateur en « *gardant*, comme le disait Albert Kahn, *les yeux grands ouverts devant la mobilité des faits* ».

Patrick Devedjian

Député et Président du Conseil départemental
des Hauts-de-Seine

Préface

Patrick Devedjian

L'action sociale a été de tout temps au cœur des priorités des politiques publiques du Département des Hauts-de-Seine. La part du budget dédiée au social n'a cessé d'augmenter et représente 65 % de notre budget en 2015. Tout ceci, bien sûr, dans un contexte national de diminution drastique des ressources financières des départements et collectivités territoriales.

J'ai souhaité cette expérimentation afin de gagner en efficacité collective dans notre mission d'action sociale. L'expérimentation avait trois objectifs : écouter ce dont les bénéficiaires des aides sociales ont besoin, identifier comment les dispositifs d'économie collaborative peuvent compléter notre offre traditionnelle de services et coordonner toujours plus l'action interne.

La réforme territoriale confirme les prérogatives du Département dans le domaine social et d'administration du RSA. La dimension de proximité est très importante. C'est en étant proches géographiquement des usagers que nous pourrions mieux les aider. Mais c'est aussi en étant attentifs à leurs besoins et à leurs préoccupations que nous pouvons gagner en efficacité.

Le Département a la responsabilité de gérer l'aide publique apportée. Cela veut dire également revoir notre organisation et nos modes de travail lorsque cela est nécessaire, nous améliorer pour être encore plus efficace collectivement.

Le contexte évolue, nous devons comprendre les incidences que cela a sur nos services, nos métiers et nos pratiques, à commencer par ceux des travailleurs sociaux qui sont au contact des usagers. Nos outils se modernisent pour être plus réactifs et nous permettre de nous adapter. Cela passe aussi par une réorganisation spatiale et numérique de notre mission. C'est ce qu'entreprend aujourd'hui le pôle Solidarités du Département.

J'ai souhaité cette expérimentation car nous devons rester vigilants, continuer à nous adapter aux évolutions. Nous ne pouvons nous satisfaire de ce que nous faisons déjà bien dans le domaine de l'accompagnement social et budgétaire des ménages ou dans leur insertion professionnelle. Innover devient encore plus nécessaire à l'heure où il faut faire mieux avec moins.

Les bénéficiaires des aides sociales attendent beaucoup des institutions publiques comme le montre le retour de cette expérimentation. Ils ont besoin d'être entendus et d'être considérés avec attention. Le Département des Hauts-de-Seine a un rôle significatif à jouer en cherchant à mieux comprendre l'évolution des besoins des usagers et surtout à mieux y répondre. Il doit étudier ce que l'économie collaborative peut apporter en termes d'insertion sociale et économique. Le dynamisme du Département passe par le soutien social aux personnes qui en ont besoin. Cela veut dire prendre en compte les évolutions liées au contexte sociétal, mais aussi anticiper les réponses que nous pourrons apporter demain aux Alto-Séquanais.

Patrick Devedjian

Député et Président du Conseil départemental
des Hauts-de-Seine

Introduction

Carine Dartiguepeyrou

Aujourd'hui dans les EDAS et dans les Espaces Insertion, le Département travaille sous forme de projet d'accompagnement formalisé, de manière écrite ou non, avec une durée définie dans le temps. Après avoir établi un diagnostic partagé de la situation, des objectifs sont fixés. Idéalement, des temps de bilan doivent être organisés pour échanger sur l'atteinte ou non de ces objectifs et des éventuelles difficultés rencontrées. Pour une même personne, il est acquis dans les consciences et les pratiques qu'il est possible d'ouvrir plusieurs projets successivement. Toutefois, comment ne pas se contenter de résoudre une difficulté ponctuelle et parvenir à l'objectif d'autonomisation/d'encapacité (*empowerment*) plus global sur le long terme qui permet aux personnes de redevenir actrices de leurs parcours et de trouver leurs propres ressources en parvenant à élargir leur réseau ?

Nous consacrons une part importante de ce *Cahier des Entretiens Albert-Kahn* au cadre conceptuel du changement sociétal car l'action sociale est à la croisée de plusieurs champs, psychologiques, socioculturels, sociologiques, cognitifs, économiques, etc. Ce qui nous intéresse ici plus particulièrement est de mieux comprendre comment l'économie du partage, et plus particulièrement la consommation collaborative, peut permettre de répondre à des besoins concrets exprimés par les usagers des services sociaux tout en modifiant leur rapport à l'argent et à la consommation, en les repositionnant dans une logique de partage, de lien social, et dans un souci de réduire le gaspillage des ressources. Nous donnons également beaucoup de place à la parole des usagers et des travailleurs sociaux. Les verbatims permettront de restituer les propos des intéressés.

Ce *Cahier* est avant tout destiné aux collaborateurs du pôle Solidarités, mais les enseignements que l'on peut en retirer dépassent largement ce cadre et touchent toutes les personnes, élus ou administratifs qui œuvrent au quotidien auprès des Alto-Séquanais, voire même peut-être au-delà du Département.

Nous avons mobilisé l'ensemble de ces apports théoriques dans le cadre d'une expérimentation qui s'est déroulée sur six mois (octobre 2015-mars 2016) après un cadrage de juillet à septembre 2015 et au cours de laquelle nous avons exploré deux champs : celui du travail social et celui de l'économie collaborative. Nous avons d'abord élaboré une grille d'entretien dont l'objectif était double : d'une part d'évaluer

en quoi ce type de questionnements pouvait aider la personne à mieux faire émerger ses besoins, ses valeurs, les choses importantes pour elle qui pourraient servir de levier à son *empowerment*. D'autre part, nous voulions mesurer en quoi cette grille pouvait aider le travailleur social à mieux comprendre la personne accompagnée dans sa globalité, au travers de ses besoins exprimés, mais aussi de son rapport à différents aspects du quotidien : sa place dans la société, son rapport aux autres, à l'environnement, à l'argent, à la consommation, aux loisirs... Nous souhaitons changer le regard porté sur la personne, ne plus la considérer que comme un usager du service social, mais bien en tant qu'individu à part entière et en mesurer les effets.

Ensuite nous avons cherché à améliorer notre connaissance de l'économie du partage au travers de ses différents secteurs d'activités et modalités de fonctionnement. Nous avons rédigé un *Guide des initiatives collaboratives au service du travail social* qui recense 600 initiatives, nationales comme locales. Ceci n'est qu'une première étape et le travail devra être mis à jour au fil du temps. Il a néanmoins permis de mieux en mesurer tout le potentiel mais aussi les limites. Nous avons également réinterrogé nos territoires d'intervention pour identifier les dynamiques à l'œuvre. Chaque fois que cela a émergé au cours des entretiens réalisés, nous avons accompagné les personnes vers des structures relevant de l'économie du partage (ressourceries, espaces de *co-working*, cafés associatifs) pour recueillir leur opinions sur celles-ci et savoir si elles pouvaient répondre à leurs besoins, qu'ils soient sociaux, matériels ou professionnels.

Ce *Cahier* présente quelques théories et concepts afin d'explicitier les causes de ces évolutions ou d'en décrire les émergences : les dispositifs collaboratifs, en particulier ceux pouvant servir le travail social, « *empowerment* » et « capacité », grille d'analyse des besoins et des valeurs des personnes.

Dans un premier temps, nous présenterons ce qui caractérise l'évolution de notre société de consommation avec l'émergence de la consommation dite collaborative et ce que cela implique en termes d'évolution des usages et donc de la prise en compte des usagers de nos services. Dans un second temps, nous aborderons les apports théoriques qui ont nourri le questionnaire et l'entretien avec les usagers et peuvent éclairer l'action sociale.

Nous proposons également une analyse des entretiens menés avec les usagers à travers une typologie de leurs besoins, un retour d'expérience sur la pratique des travailleurs sociaux impliqués dans l'expérimentation. Nous dresserons des recommandations pour une mise en œuvre sous certaines conditions qui réinterroge le rôle du travailleur social, mais aussi plus globalement nos politiques publiques. Le tout est assorti d'un *Guide des initiatives collaboratives au service du travail social* qui recense 600 initiatives. Ceci n'est qu'une première étape et le travail devra être mis à jour au fil du temps.

Carine Dartiguepeyrou
Secrétaire générale
des Entretiens Albert-Kahn

Partie 1

La consommation collaborative : nouvelle étape ou alternative à la société de consommation ?

La société de consommation

La « société de consommation » apparaît pour la première fois dans les années 1920. Cette société de la consommation est partie intrinsèque du développement des sociétés occidentales depuis le siècle dernier. Pour Gilles Lipovetsky la société de consommation a évolué en trois cycles principaux : la naissance des marchés de masse, puis la consommation de masse, et enfin l'hyperconsommation. Elle accorde aux pratiques de consommation une importance fondatrice de sens, de la valeur et de la finalité de l'existence de ses membres. Selon Jean Baudrillard¹, elle désigne une civilisation qui fonde son économie non plus sur la production du nécessaire, mais sur la production du superflu. La consommation est devenue non plus une nécessité, mais un mode de vie, de comportement et de culture.

Pour stimuler l'hyperconsommation, les acteurs de l'offre ne cherchent plus seulement à produire des articles, ils renouvellent plus vite les modèles, les démodent en proposant des versions plus performantes ou légèrement différentes. Il s'agit de séduire par la nouveauté, d'accélérer les lancements de produits, de réduire les délais de conception et de mise sur le marché des produits nouveaux pour tenir les consommateurs en haleine.

« Le constat est banal : au fur et à mesure que nos sociétés s'enrichissent, surgissent sans cesse de nouvelles envies de consommer. Plus on consomme, plus on veut consommer : l'époque de l'abondance est inséparable d'un élargissement indéfini de la sphère des satisfactions désirées et d'une incapacité à résorber les appétits de consommation, toute saturation d'un besoin s'accompagnant aussitôt d'une nouvelle demande.² »

Gilles Lipovetsky

Avant lui des théoriciens avaient montré que la consommation constitue un fait social. Consommer, ne serait pas seulement dépenser, acquérir des biens matériels, ce serait bel et bien prendre part à la vie sociale. Dans cette logique, être exclu de la consommation, c'est être exclu de

(1) Jean Baudrillard, *La société de consommation, ses mythes, ses structures*, Paris, Gallimard, Collection Folio/essais, 1986.

(2) Gilles Lipovetsky, *Le bonheur paradoxal. Essai sur la société d'hyperconsommation*, Paris, Gallimard, Collection Folio/essais 2009, p 40.

la société. Aussi, si l'on veut conserver son appartenance à un groupe, il faut se conformer et imiter ses semblables. On comprend mieux aujourd'hui pourquoi pour certaines personnes, avoir un iPhone, une paire de tennis Nike ou une sacoche Lacoste ou LVMH constituent un élément d'appartenance sociale à leurs yeux. Ces valeurs sont représentatives de la modernité.

D'autres théoriciens ont montré que les possessions peuvent jouer un rôle déterminant dans la construction identitaire des individus, dans la mesure où ils s'investissent psychologiquement dans leurs possessions, ou du moins pour certaines d'entre elles.

Dans une société d'abondance comme la nôtre, les achats plaisirs prennent souvent le pas sur les achats de nécessité. C'est l'approche hédonique. Plus les liens sociaux sont fragiles, plus le consumérisme fait rage comme évasion, refuge, palliant la solitude et le sentiment d'incomplétude. Rien n'illustre mieux la dimension hédonique que le rôle croissant des loisirs. L'important n'est plus tant ici d'accumuler des choses, mais d'intensifier le présent.

Plus récemment, les chercheurs comme Tim Jackson montrent que le consumérisme constitue une dépendance en tant que telle, qu'il entretient l'absence de sens et contribue même à accentuer les angoisses existentielles. Ce type de développement à enraciner une névrose collective qui fait qu'une prise de conscience et thérapie semblent indispensables pour en sortir³.

Pauvreté, surendettement et gestion des contraintes

Pauvreté

Fin 2013, l'Insee annonçait une nouvelle hausse du taux de pauvreté monétaire en France, établissant le nombre de personnes vivant sous le seuil de pauvreté à 14,3 % de la population. Depuis une dizaine d'années, la pauvreté augmente en France et touche de nouvelles catégories de population.

(3) Tim Jackson, « L'âge de fer du consumérisme » in Dominique Bourg, Carine Dartiguepeyrou, Caroline Gervais, Olivier Perrin, *Les nouveaux modes de vie durables : s'engager autrement*, Éditions Le Bord de l'Eau, 2016.

La principale inflexion est qu'elle touche à présent de plus en plus de gens qui travaillent. Près de 2 millions de travailleurs vivent dans la pauvreté⁴. Selon les définitions, les travailleurs pauvres français seraient entre 1,9 et 3,3 millions. En cause : les faibles salaires, le temps partiel et l'alternance de phases d'emploi et d'inactivité.

En France, **50 % des personnes pauvres ont moins de 30 ans**⁵. La pauvreté touche en premier lieu les enfants, les adolescents et les jeunes adultes (20-29 ans) dont plus d'un sur dix est pauvre. Dans les zones urbaines sensibles (ZUS), ce taux peut dépasser 40%. Cependant, les jeunes sortent plus facilement de la pauvreté contrairement aux seniors (8,8 % des plus de 65 ans vivent sous le seuil de pauvreté en 2012) pour qui cette situation est souvent plus durable.

34,5 % des familles monoparentales sont pauvres⁶. Les familles monoparentales et les personnes seules sont davantage affectées par la pauvreté que les personnes en couple. Les mères seules vivant sous le seuil de pauvreté sont ainsi particulièrement nombreuses.

70 % des travailleurs pauvres sont des femmes⁷. 15 % des femmes vivent en dessous du seuil de pauvreté fixé à 60 % du revenu médian, contre 13,6 % d'hommes, tous âges confondus. En cause : les facteurs cumulatifs de précarité auxquels sont exposés les femmes (le temps partiel, la charge d'enfants à élever seules, la faiblesse des niveaux de diplôme, etc.).

43,6 % des personnes pauvres n'ont aucun diplôme⁸.

(4) INSEE, données 2011.

(5) INSEE, données 2010. Pour un panorama plus exhaustif de la précarité en France, se reporter au *Cahier des EAK* « Sortir de la pauvreté » ainsi qu'au rapport « Entreprises et clients précaires en France, État des lieux et pistes d'action », IMS Entreprendre pour la cité, mai 2014.

(6) Étude INSEE, « Revenus disponibles localisés », 2011.

(7) Conseil économique, social et environnemental, rapport « Femmes et précarité », 2013 (statistiques 2010).

(8) INSEE, données 2010.

Le surendettement

Le surendettement est aussi une conséquence directe de l'évolution de notre société de consommation. Les organismes bancaires se sont eux-mêmes développés par leurs offres de crédit à la consommation sans forcément faire attention aux capacités de remboursement de leur clientèle. Les gens consomment plus que leurs moyens ne leur permettent de rembourser. L'endettement accentue le stress et est souvent source d'escalades de problèmes : trop de crédits, pas assez pour payer ses frais incompressibles (loyer, électricité, etc.) pouvant aller jusqu'à la perte du logement. Même si aujourd'hui les crédits à la consommation ont fait l'objet d'une plus grande réglementation, les industries comme l'automobile ou les biens d'équipements électroménagers reposent sur la vente à crédit. Toutes les enseignes de la grande distribution disposent de leur propre ligne de crédit pour accompagner la vente de leurs biens et services.

La gestion des contraintes

Les personnes qui s'adressent à nos services sociaux le font la plupart du temps parce que leurs ressources sont limitées et ne leur permettent pas de faire face à leurs dépenses contraintes. Dans les Hauts-de-Seine, plus de 55 000 parents élèvent seuls leur enfant, et parmi eux une grande majorité de femmes.

Dans l'accompagnement social et budgétaire, les travailleurs sociaux les aident à maîtriser au mieux ces dépenses contraintes : renégociation et/ou résiliation de contrat, mensualisation des charges, résorption de l'éventuel endettement. L'essentiel des efforts vise à prioriser les charges de logement et d'alimentation. De ce fait, les plaisirs quotidiens passent au second plan et dans la plupart des situations doivent être supprimés. Souvent, les sorties, les vacances sont invisibles, les dépenses, même de santé, sont repoussées au maximum. Hormis le fait que cela constitue une perte de liberté, ces efforts, ces renoncements, nécessitent une attention permanente, une contrainte quotidienne.

La seconde contrainte à laquelle sont confrontées les personnes est la contrainte sociale, c'est-à-dire le fait de ne pas pouvoir accéder à des biens ou des services. La frustration est accentuée et entretenue par la publicité et les incitations de toute sorte à consommer. On sait que l'argent ne fait pas le bonheur, puisque l'ennui touche les personnes fortunées comme les précaires. Ce que les dernières recherches scientifiques montrent c'est que

la consommation de masse, loin de satisfaire les besoins, attise plutôt les insatisfactions.

Nous livrons ici l'exemple de Madame V. qui est un cas assez banal des EDAS et illustre la faible marge de manœuvre une fois la gestion du budget maîtrisée.

Initialement Madame V. est mariée et à deux enfants. Les deux membres du couple travaillent, elle est fonctionnaire de catégorie C, lui est de profession libérale dans le domaine médical. Leur niveau de ressources leur permet de vivre un train de vie « confortable », c'est du moins ainsi qu'elle le décrit. Les difficultés de couple s'installent et ils décident de divorcer. Ils laissent le choix aux enfants de décider avec qui ils souhaitent vivre. La fille décide de rester vivre chez son père, le fils de vivre avec sa mère. Madame V. doit faire face à son quotidien et à celui de son fils avec son seul salaire, qui s'élève à 1 500 euros. Pour aménager un nouveau logement elle a contracté deux crédits à la consommation. En difficulté financière, Madame V. demande clairement à être aidée à : trouver une organisation budgétaire (chose qu'elle n'avait pas fait auparavant car elle n'en avait pas la nécessité), et traiter sa situation d'endettement. Avec Madame V nous constituerons un dossier de surendettement, nous renégocierons certains contrats, d'assurance et de téléphone notamment, nous en résilierons d'autres, pour réduire ses charges, nous trouverons des outils de gestion qui lui permettent d'avoir une lisibilité sur son solde. Pourtant, malgré ce travail, Madame V. doit toujours faire face avec un budget particulièrement contraint. Une fois toutes ses charges payées, il lui reste au mieux 450 euros pour vivre, elle et son fils. Si elle parvient à maintenir ses efforts, ils se font au prix de renoncements et de frustrations quotidiens qui ont eu un impact sur sa vie sociale. Même si elle est très entourée et peut compter sur un réseau aidant, elle a malgré elle réduit ses invitations, ses sorties, toutes les activités et à tendance à se replier sur elle-même.

Dans ce contexte de contraintes exacerbées, quel rôle peut jouer la consommation collaborative ? Peut-elle élargir le dispositif d'aide des travailleurs sociaux ?

La consommation collaborative

La notion de « consommation collaborative » désigne un modèle économique où l'usage prédomine sur la propriété : l'usage d'un bien, service, privilège, peut être augmenté par le partage, l'échange, le troc, la vente ou la location de celui-ci (Wikipédia). En quelques années, le foisonnement des plateformes d'échanges de biens, de services, de conseils, de savoirs et l'élaboration d'initiatives ont fleuri, pour recouvrir aujourd'hui tous les domaines de la vie. Si la liste de nouvelles start-ups s'enrichit chaque semaine, les exemples les plus connus en France sont Leboncoin (vente en ligne entre particuliers), BlaBlaCar (ex Covoiturage) ou encore Airbnb (location chez l'habitant).

Concept encore émergent au début des années 2000, ce terme a été decrypté par R. Botsman et R. Rogers dans *What mine is yours. How collaborative consumption is changing the way we live*, publié en 2009. Selon les auteurs, cette économie repose sur : « *La croissance exponentielle des formes de revente, de location, de partage, de troc, d'échange, permises par les nouvelles technologies, et notamment les technologies de "peer-to-peer", au point d'optimiser l'utilisation des objets mais aussi les services et les compétences de chacun* ».

Le terme « consommation collaborative » apparaît en France en 2010 dans le livre d'Anne-Sophie Novel et Stéphane Riot, *Vive la co-révolution*. L'idée sous-jacente de cette tendance est la mutualisation en réseau des ressources possédées par chacun. Ainsi, la consommation collaborative repose sur trois piliers : l'usage qui prévaut sur la propriété individuelle ; une large communauté d'utilisateurs et la facilité de mise en relation qui contribuent au développement ou à la création de lien social ; la dimension écologique permise par l'optimisation des biens et des services, le réemploi, la réutilisation.

La dimension communautaire est importante, elle crédibilise, rassure, favorise la confiance. Le numérique permet d'élargir de manière beaucoup plus grande le cercle d'échange. La simplicité d'utilisation est également un facteur clé de bon fonctionnement. La géolocalisation permet le recoupement par proximité géographique.

Plusieurs typologies existent dont celle que nous avons proposée dans le *Cahier des Entretiens Albert-Kahn* « L'économie collaborative au service des territoires ». On trouve dans l'économie collaborative des biens et des services échangés à l'échelle nationale, d'autres à une échelle

beaucoup plus locale (une ville, un quartier, etc.), des biens matériels comme des biens immatériels.

La *consommation collaborative* est un concept émergent qui recouvre à la fois des initiatives qui sont ou souhaitent être des alternatives à l'économie de marché et d'autres qui relèvent de l'économie de marché traditionnelle. L'échange peut se faire directement entre particuliers ou par un intermédiaire, monétisé ou non, avec plus ou moins de collaboration et donc de liens ainsi créés. D'où la critique qui est généralement adressée à ce type d'économie. Entretien-elle un système traditionnel, en le rénovant, ou bien constitue-t-elle une réelle alternative à l'économie de marché ?

Si le concept est flou, c'est aussi parce que la consommation collaborative cohabite avec un ensemble de concepts plus ou moins proches comme l'économie collaborative qui comprend la consommation collaborative, la production contributive, le financement participatif et les styles de vie collaboratifs, l'économie du partage, l'économie circulaire et les circuits courts, l'économie de la fonctionnalité.

Par exemple, dans le cas des AMAP (Association pour le maintien de l'agriculture paysanne), les rencontres, les relations entre producteurs et consommateurs sont favorisées. Les consommateurs s'engagent à soutenir les producteurs à l'année (financièrement, mais aussi en allant aider à récolter ou à distribuer les biens). D'autres circuits courts, comme la Ruche qui dit oui, n'impliquent pas cette forme d'engagement vis-à-vis des producteurs. Chacun s'inscrit à une Ruche, peut réserver en ligne son panier de légumes ou de fruits, et se rend sur le lieu de vente pour retirer sa commande. Ce qui diffère avec le magasin classique, c'est que celui-ci n'est pas ouvert en permanence.

Il en va de même pour l'économie de la fonctionnalité. Certains exemples comme la vente ou la location d'un objet ou d'un service ne peuvent être considérés comme collaboratif. Si nous prenons l'exemple des Vélib', ce service est organisé par une entreprise qui, s'il permet un usage partagé, ne prône pas l'horizontalité dans les échanges.

La question se pose aussi pour les entreprises comme Covoiturage qui en devenant BlaBlaCar a grandi en taille, s'est développée, prend à présent des commissions et finance ses investissements sur sa plateforme numérique grâce à ses nouveaux actionnaires. Pour certains, BlaBlaCar a rejoint à présent l'économie de marché traditionnelle. De même, d'autres demandent à ce que les activités de Airbnb soient taxées ainsi que Uber,

et ne fassent pas exception sous prétexte que ce sont des entreprises dites de l'économie collaborative. Les activités de *crowdfunding* viennent d'être réglementées en France.

L'économie collaborative est à la croisée des chemins, parfois basée sur le partage, parfois favorisant la consommation locale, se parant souvent de vertus écologiques. Mais elle inclut aussi d'autres pratiques d'échanges entre pairs qui ne relèvent pas de ces modèles. Airbnb, par exemple, ne permet pas de limiter le gaspillage, elle a plutôt tendance à encourager, faciliter les déplacements. De même certaines personnes font plusieurs kilomètres pour aller chercher un bien d'occasion qu'elles ont acheté sur Leboncoin sans se poser la question de l'impact carbone de leur achat.

Dès 2000, dans son livre *L'âge de l'accès*, Jeremy Rifkin avait annoncé la disparition de la notion de *propriété* d'ici 2025, au bénéfice de l'*accès*. Cette dimension d'accès plutôt que de possession est très visible chez les jeunes générations. Elle s'explique par le fait que les jeunes sont parmi les premiers touchés (avec les personnes âgées) par la précarité. Le succès de BlaBlaCar montre que cet usage dépasse bien largement la dimension générationnelle. L'entreprise est passée de 3 millions de membres en 2013 à 25 millions de membres fin 2015. Frédéric Mazella, directeur général et cofondateur de BlaBlaCar, explique qu'à 96 % du temps, les véhicules sont garés et ne sont utilisés que 2,7 % du temps en moyenne. En outre, les conducteurs sont seuls dans la voiture les trois quarts du temps. Il y a donc aussi un élément en faveur de l'environnement qui joue. De même, si l'objectif premier est d'avoir accès à un bien ou à un service à moindre coût, il est également complété par le fait de se faire plaisir et de participer à un réseau social où l'on rencontre des gens avec qui on se sent bien.

Les différentes pratiques de la consommation collaborative

Sept types de pratiques sont généralement identifiés en matière de consommation collaborative.

La première catégorie est l'**achat/vente de biens neufs entre particuliers**. L'étude réalisée par l'IPSOS en 2013⁹, met en évidence que 23 % des Français pratiquent les achats groupés. Il s'agit en grande majorité de femmes de 24 à 45 ans qui résident en zone urbaine.

(9) IPSOS, *Les Français et les pratiques collaboratives - Qui fait quoi ? Et pourquoi ?*, 2013

L'achat/vente de biens d'occasion entre particuliers constitue la deuxième catégorie. Elle permet à un bien de passer d'une personne qui n'en veut plus à une personne qui le désire. Elle inclut d'anciennes pratiques comme les vide-greniers, les trocs sur des sites marchands comme Ebay, la revente sur Leboncoin.

L'achat et la vente de services entre particuliers concernent l'ensemble des pratiques de location de services entre particuliers et constitue le troisième type de pratique. Il peut s'agir de la location d'objets du quotidiens, mais aussi d'une chambre, d'un logement, d'une place de parking. Le bon fonctionnement de ces services est assuré par la participation d'un grand nombre d'utilisateurs mis en relation grâce aux plateformes Internet. Ces nouveaux services sont en plein essor.

Ensuite, vient le **partage, le don de biens et de services**. Dans ce cas, les offreurs partagent avec d'autres des services ou des biens sans contrepartie financière. On retrouve un ensemble assez éclectique de propositions allant du don sur des plateformes, au *couchsurfing*, en passant par les systèmes d'échanges locaux, les jardins partagés.

Les Repair Cafés

Ce sont des espaces ouverts, associant la convivialité d'un café à l'accès à des outils, du matériel, mais aussi des réparateurs bénévoles qui mettent leurs savoirs et compétences au service des autres. Une personne peut y amener un objet en panne et venir apprendre à effectuer les réparations. L'apprentissage et la réparation se font de pair à pair.

Ce sont également des espaces d'information des impacts environnementaux. En effet, des messages sont passés sur l'utilisation optimale des objets, l'allongement de leur durée de vie, le recyclage des objets qui ne peuvent être réparés.

Guillaume, un réparateur : « *C'est d'abord de la curiosité, l'envie d'être autonome puis l'envie de rendre service. Mais on veut aussi contourner les services après-vente et lutter contre l'obsolescence programmée. On se rend compte que c'est toujours les mêmes pannes qui reviennent. Ici on arrive à réparer 50 % des objets sans pièce de rechange. Quand on les a, on monte à 75 % de taux de réparation.* »

Françoise, une personne venue réparer son sèche-cheveux : « *On se rend compte qu'on achète qu'on achète et qu'on jette alors qu'on pourrait réparer et conserver. L'autre jour j'ai dû changer ma chasse* »

► *d'eau. Le plombier me demandait 200 euros. Finalement sur Internet j'ai trouvé comment faire. C'est super, une grande satisfaction quand on arrive à réparer.* »

Chantal, venue réparer son ordinateur : « *C'est super de voir tous ces gens nous aider. Finalement on leur fait plus confiance parce qu'ils sont là pour nous aider, nous apprendre et qu'il n'y a pas d'argent au milieu.* »

Cinquième catégorie, le **partage d'informations entre particuliers**, recouvre les sites d'échanges d'informations et de savoirs. On pense ici aux blogs, forums de discussions, mais aussi plus largement aux réseaux sociaux.

La sixième catégorie est la **construction d'un projet commun** avec un grand nombre d'utilisateurs. Elle comprend l'ensemble des pratiques telles que Wikipédia, le développement de logiciels libres ou open source, c'est-à-dire qui supposent une démarche active du membre et lui demande du temps sans contrepartie financière.

Enfin, la dernière catégorie est la **création d'un projet commun avec un nombre restreint de personnes**. Elle comprend les actions et les projets pour lesquels les individus sont véritablement parties prenantes et s'investissent monétairement ou en temps pour leur aboutissement. On pense par exemple à l'habitat participatif, aux crèches familiales mais aussi aux AMAP ou encore aux activités associatives.

Une autre réponse à la crise ?

64 % des Français jugent qu'ils n'ont pas les moyens de consommer comme ils le voudraient et 34 % déclarent être obligés de changer leurs habitudes de consommation¹⁰. Le système D se développe, l'achat d'occasion se banalise, la récupération d'objets s'accroît comme le montre le film documentaire *Les Nouveaux Modernes* de Violeta Ramirez.

Ces nouvelles pratiques vont de pair avec la prise de conscience globale des enjeux de développement durable et la révolution nécessaire à notre mode de production énergétique. Face à l'urgence climatique, le nombre d'éco-citoyens augmente, les entreprises développent leur responsabilité sociale et environnementale de manière plus affirmée. Neuf Français sur dix se disent sensibles à l'environnement¹¹.

(10) IPSOS, Les Français et le pouvoir d'achat à la rentrée », septembre 2012

(11) CREDOC, enquête « Conditions de vie et aspirations », 2014

La diffusion conjuguée des équipements et des pratiques numériques est sans nul doute un facteur déterminant dans l'émergence des pratiques collaboratives, dont de nombreuses s'appuient sur la possibilité technologique de mettre en relation un grand nombre de personnes.

Des sites de troc organisent des échanges de livres, de vêtements, d'objets divers et même des échanges temporaires ou définitifs de maisons. Les systèmes d'échanges locaux (SEL) et les accorderies, permettent plus globalement aux membres d'une communauté locale de s'échanger gratuitement des produits, des compétences, des savoir-faire. Toutes ces initiatives s'inscrivent dans une forme de résistance, de recherche de simplicité, certains diraient de «low cost». Souvent motivées par des choix idéologiques, elles s'opposent à la culture dominante de la consommation, à la survalorisation de l'avoïr et privilégient plutôt un mode d'existence basé sur l'être.

Année après année, les Français déplorent une société fragile, où les individus sont isolés et où la cohésion sociale est faible. Pourtant, l'importance accordée aux amis et à la vie relationnelle ne semble jamais avoir été aussi forte. Les réseaux sociaux en ligne sont utilisés par un Français sur deux. S'ils cherchent à augmenter leur cercle relationnel, ils ne parviennent pas toujours à combler cette impression d'isolement. Comme nous le verrons plus loin, les entretiens avec les usagers de nos services ont montré le besoin très profond de ces personnes de pouvoir se relier à d'autres, d'intégrer des réseaux sociaux, professionnels, de sortir de leur isolement.

L'idéal collaboratif semble s'inscrire dans l'imaginaire collectif comme un renouveau des liens sociaux et la création et le renforcement des liens hors foyer. Cette forte attente transparaît dans les bénéfices attendus des pratiques collaboratives. Juste après les gains financiers, 47 % de nos concitoyens imaginent qu'en partageant un trajet par exemple, des nouveaux liens s'établiront¹².

Les conséquences de cette nouvelle façon d'agir vont bien au-delà de nos relations interpersonnelles. La révolution provoquée par le « pair à pair » change non seulement nos relations sociales, mais aussi nos modèles économiques, nos formes d'organisations, même notre manière de gouverner et peut-être même à terme notre paysage politique, estime Jérémy Rifkin¹³.

(12) CREDOC, enquête « Conditions de vie et aspirations », 2014.

L'étude réalisée par l'Institut national de la consommation en décembre 2014 montre que, désormais, les pratiques collaboratives touchent toutes les couches de la société et tous les âges. « 81 % des Français se disent favorables à la consommation collaborative, et 58 % pensent même qu'il s'agit du mode de consommation du XXI^e siècle¹⁴ ». Ce type de consommation touche presque tous les Français même si les pratiques peuvent être différentes selon les générations et la situation des personnes.

Les jeunes de la génération Y sont certainement les principaux ambassadeurs de ce mouvement. La crise actuelle les touche en premier lieu et il s'agit d'une population connectée, très réceptive aux nouvelles technologies. « 30% des 18-24 ans disent avoir eu recours au covoiturage et 22 % utilisent le site de troc de billets de train ». Mais en dépit de ces spécificités, les nouvelles formes de consommation ne peuvent plus être considérées comme un « simple truc de jeunes ». Si les retraités se montrent plus réservés en moyenne, le groupe des 40-50 ans est celui en plus forte croissance. Par ailleurs, les ménages avec enfants sont également fortement représentés.

Une autre manière de partager ?

Certains promoteurs de l'économie collaborative tels que OuiShare se demandent début 2016 si le concept n'est pas déjà dépassé du fait du changement d'échelle de BlaBlaCar ou d'Uber. Le film documentaire *Global Partage*, orchestrant le récit de la montée en puissance de la communauté OuiShare, paraît déjà désuet alors qu'il n'a que trois ans.

Pour d'autres, le concept d'économie du partage ou *sharing economy* apparaît plus pertinent. Selon une étude PriceWaterhouseCoopers parue en 2014, le marché de l'économie du partage (*sharing economy*) pourrait représenter 335 milliards de dollars (268,5 milliards d'euros) d'ici à 2025¹⁵. La ville de Séoul a par exemple développé le programme *Sharing City* dont les habitants peuvent se saisir pour développer des innovations complémentaires aux services publics¹⁶.

Les plateformes numériques sont au cœur de la migration de la valeur

(13) Jeremy Rifkin, *Une nouvelle conscience pour un monde en crise, vers une civilisation de l'empathie*, Les liens qui libèrent, 2011.

(14) Étude de Médiaprisim, « Consommation collaborative : enjeux et limites », Institut national de la consommation, 2014

(15) <http://www.pwc.fr/the-sharing-economy.html>

économique et sociale. Nous voyons poindre de nouvelles activités, le phénomène d'ubérisation qui permet l'optimisation de ressources privées jusque-là sous-utilisées, étant un des aspects les plus étudiés en ce moment. Une législation nationale doit apparaître tout en permettant de favoriser l'innovation et de s'adapter aux évolutions à venir alors que celles-ci viennent souvent de l'étranger. C'est là toute la difficulté. Mais d'autres innovations plus locales peuvent aussi émerger. La ville de Séoul a par exemple décidé de développer sa propre plateforme de type Uber.

De nouvelles initiatives émergent, et c'est bien cela qui nous intéresse ici, comme dynamiques sociales et économiques sur les territoires. Ce sont ces forces émancipatrices qui sont susceptibles de créer des emplois, d'inspirer des solutions pour une meilleure qualité de vie.

(16) Policies for Shareable Cities: A Sharing Economy Policy Primer for Urban Leaders. <http://www.shareable.net/blog/the-sharing-economy-just-got-real>.

Partie 2

Les apports théoriques

Dans une logique d'action au sein d'un service public, agissant en faveur de la population et dans un souci de partir de ce qu'elle est, nous avons élaboré et testé un guide d'entretien qui nous permette de mieux comprendre qui sont les personnes que nous accompagnons, quel est leur parcours, leurs motivations, leurs aspirations et attentes.

Nous avons également cherché à identifier la nature des relations qu'elles entretiennent avec le monde qui les entoure et leur entourage plus proche, mais aussi à l'égard de l'argent, de la consommation et des questions liées à l'environnement.

Le questionnaire construit à cet effet est présenté Annexe 1 et s'inspire des apports théoriques suivants.

La notion d'empowerment, que signifie-t-elle et pourquoi est-elle utile ?

Depuis le début des années 1990, une littérature anglo-saxonne pléthorique s'est développée autour de la notion d'*empowerment* dans des champs aussi variés que l'action sociale, l'éducation, le développement international. Elle en propose de nombreuses définitions, méthodes et critères d'évaluation. Cette notion a fait son entrée en France, au cours des années 2000 dans la littérature et dans les débats publics. On la retrouve dans les travaux de chercheurs s'intéressant à la participation citoyenne qui y voient un modèle de démocratie participative. Mais elle est aussi mobilisée dans les différents rapports et ouvrages s'adressant aux travailleurs sociaux et de la santé qui désignent par là une démarche collective d'intervention sociale ; dans des écrits émanant des mouvements sociaux qui y voient un projet et une démarche d'émancipation ; ou encore dans les livres de management s'adressant aux cadres d'entreprise. Une utilisation extensive dit à elle seule la polysémie de cette notion et le flou conceptuel qui au final l'accompagne. Pourtant, des traits communs se dégagent dans ces différentes interprétations.

Le mot « *empowerment* » est composé du préfixe « *em* » qui introduit l'idée de mouvement, du radical « *power* » qui se réfère à une norme de pouvoir et du suffixe « *ment* » qui introduit l'idée d'un résultat. Il articule donc plusieurs dimensions, celle du pouvoir, celle du résultat mais aussi du processus qui permet d'y accéder. Selon les auteurs de *L'empowerment, une pratique émancipatrice* ?¹⁷ ce mot suppose un

(17) Marie-Hélène Bacqué et Carole Biewener, *L'empowerment, une pratique émancipatrice ?*, La Découverte Poche, Paris, 2015.

processus à la fois individuel, collectif et social, mais aussi politique, ce qui implique une démarche d'autoréalisation et d'émancipation des individus, une reconnaissance des groupes et des communautés et une transformation sociale.

Il n'existe pas de terme français qui rende compte de l'ensemble de ces dimensions. Plusieurs mots ont été inventés au fil du temps comme « *capacitation* » ou « *autonomisation* ». Les expressions « *pouvoir d'agir* » ou « *pouvoir d'action* » ont également été introduites. Pourtant, aucun ne parvient à recouvrir réellement le concept d'« *empowerment* ». Si les deux premiers font bien référence à un processus, ils ne font pas référence à la notion de pouvoir. Les deux expressions, ne rendent quant à elles pas compte du processus pour arriver au résultat et de la dimension collective.

Les origines

Le verbe *to empower* apparaît en Grande-Bretagne au milieu du XVII^e siècle pour désigner un pouvoir ou une autorité formelle accordée par une puissance plus élevée. Ce n'est qu'au milieu du XIX^e siècle qu'est formé le mot « *empowerment* » qui définit à la fois un état et une action, celle de donner du pouvoir. Le terme « *agency* » ou « *capabilité* » en français décrit la capacité des agents sociaux à agir, à prendre des décisions de façon indépendante, à faire des choix. Il faut attendre les années 1970 pour qu'il soit utilisé de façon diffuse par la société civile. Mouvements féministes et sociaux, travail social et communautaire, politiques publiques des institutions internationales... au fil du temps, *l'empowerment* ne renvoie plus ni aux mêmes pratiques ni aux mêmes interprétations.

Les années 1960 et 1970 sont marquées par des mouvements sociaux qui mettent en évidence de nouveaux enjeux comme la libération des femmes, la question raciale, les droits des homosexuels, les identités régionales ou l'écologie. Aux États-Unis, le mouvement des femmes victimes de violence qui émerge au début des années 1970 semble avoir été parmi les premiers à utiliser ce terme. Il faudra attendre le milieu des années 1970, et notamment la parution en 1976 de l'ouvrage de Barbara Solomon, *Black empowerment : social work in oppressed communities*, pour que ce terme soit utilisé par les chercheurs et les intervenants en service social.

Les premières théories élaborées aux États-Unis donnent donc la priorité au point de vue des opprimés ; afin que ces derniers puissent s'exprimer mais aussi acquérir le pouvoir de surmonter la domination

dont ils font l'objet. Parmi les nombreuses sources d'inspiration sur l'*empowerment*, la méthode de conscientisation développée par le Brésilien Paulo Freire occupe une place de choix. Dans son ouvrage *Pédagogie des opprimés*, il prône une méthode d'éducation active qui doit aider l'homme à prendre conscience de sa problématique, de sa condition de personne. Il doit acquérir les outils qui lui permettront de faire des choix. Il ne s'agit pas seulement d'apprendre quelque chose à son interlocuteur, mais de rechercher avec lui les moyens de transformer le monde dans lequel il vit.

C'est aussi à la fin du XX^e siècle que l'ONU (Organisation des Nations-Unies) et la Banque Mondiale commencent à mobiliser l'*empowerment* comme un critère de bonne gouvernance, un élément de lutte contre la pauvreté et les inégalités notamment de genre. En 1995, l'*empowerment* devient l'un des objectifs du Programme des Nations-Unies pour le développement (PNUD). Il renvoie alors à l'idée de renforcement des capacités. La notion de capacité est issue des travaux de l'économiste et philosophe Amartya Sen et représente « l'ensemble des vecteurs de fonctionnement qui indiquent qu'un individu est libre de mener tel ou tel type de vie »¹⁸.

La progression de la pauvreté dans de nombreux pays en développement, les crises financières des années 1997-1998 en Asie et en Amérique latine notamment, l'aggravation de la dette, amènent la Banque Mondiale à recentrer son discours sur la question de la pauvreté. Dans son rapport sur *Le développement dans le monde 2000-2001. Comment combattre la pauvreté ?*, elle consacre une section entière à l'*empowerment*. L'*empowerment* (terme traduit par « insertion » dans la version française) y est présenté comme un des trois piliers, avec les opportunités et la sécurité, permettant de réduire la pauvreté. Il est défini comme « l'augmentation des moyens et des capacités des pauvres à participer, négocier, influencer, contrôler et demander des comptes aux institutions qui affectent leur vie »¹⁹. Cette perspective est prolongée par les travaux de différents groupes de réflexion, dont la Poverty Reduction Unit dirigée par Ruth Alsop, une sociologue qui codirige pour la Banque Mondiale une étude très approfondie, *Empowerment in practice. From Analysis to Implementation*. Ce document propose un cadre d'action pour aider à transformer les relations de pouvoirs et, en retour, de réduire la pauvreté.

(18) Amartya Sen, *Commodities and capabilities*, Elsevier Science Publishers, Oxford, 1985.

(19) Marie-Hélène Bacqué et Carole Biewener, *L'empowerment, une pratique émancipatrice ?*, La Découverte Poche, Paris, 2015, p 91.

L'*empowerment* y est défini comme un « processus permettant à un individu ou à un groupe de développer ses capacités à faire des choix intentionnels, à transformer ses choix en actions et en résultats »²⁰. Cette capacité d'agir des personnes reposerait sur des atouts psychologiques, informationnels, organisationnels, matériels, sociaux, financiers et humains. Mais surtout, elle se déploierait au sein d'institutions capables de créer les conditions de sortie de la pauvreté et de l'*empowerment* des individus. Il y est décrit un cercle vertueux dans lequel des institutions qualifiées d'inclusives permettront aux pauvres l'accès au marché du travail, au marché et au pouvoir de participation et de négociation afin qu'ils puissent sortir par eux-mêmes de la pauvreté, devenir autonomes et responsables, ce qui contribuera à la croissance économique.

Dans cette approche de la Banque Mondiale, à la démarche de développement social est associée la notion d'*empowerment* permettant d'augmenter les capacités et de donner aux individus les moyens de choisir leur mode de vie. Pourtant, les programmes qui sont développés, notamment ceux en faveur des femmes, mettent surtout l'accent sur l'éducation et l'acquisition de compétences, bien plus que leur émancipation par une mobilisation collective. La finalité qui y est affichée est essentiellement l'augmentation des revenus et l'intégration des femmes au marché du travail. Ainsi, le langage de l'*empowerment* a pris forme et sens dans une vision centrée sur les choix et le pouvoir d'action des seuls individus, oubliant la dimension collective du concept. Cette perspective est donc radicalement différente des premières interprétations développées par les féministes, qui y voyaient un processus reposant certes sur la construction d'un pouvoir individuel mais articulé avec un engagement collectif et une mobilisation politique pour une transformation sociale profonde.

« Le but n'est pas de faire face ou de s'adapter au problème, mais de développer sa capacité à changer la situation et de prendre une part active à la résolution du problème. »

Lorraine Guttierrez

Devant l'effet conjugué de cette pénurie de ressources et la remise en question des pratiques professionnelles qui les accompagnent, nous voyons progressivement émerger de nouvelles logiques d'action

(20) Marie-Hélène Bacqué et Carole Biewener, idem p 92.

centrées sur le développement social local et le travail collectif, et mobilisant la notion d'*empowerment*. Les tendances à la double victimisation, comme blâmer les personnes pour les difficultés qu'elles éprouvent ; à l'infantilisation, comme si elles étaient dépourvues de ressources ; à la stigmatisation, sont aujourd'hui bien connues notamment pour leurs effets sur les personnes accompagnées.

Le but de l'intervenant qui se réfère à l'*empowerment*, est justement de mettre en œuvre les conditions susceptibles de favoriser l'atteinte d'objectifs jugés importants pour la personne en situation de difficulté. Il cible son intervention à la fois sur les capacités des personnes mais aussi sur les possibilités qui lui sont offertes par son environnement. En ce sens, l'*empowerment* est « *avant tout une formidable opportunité d'innovation où toutes les forces vives sont invitées dans un effort de réflexion et d'anticipation à mettre en œuvre de nouvelles solutions pragmatiques* »²¹.

L'approche centrée sur « le développement du pouvoir d'agir » a essentiellement été développée par Yann Le Bossé et Bernard Vallérie. Ils ont choisi cette expression pour se référer à la capacité concrète des personnes d'exercer un plus grand contrôle sur ce qui est important pour elles, leurs proches et la collectivité à laquelle elles s'identifient.

L'approche des capacités et des besoins humains fondamentaux

Amartya Sen et Manfred Max-Neef ont démontré les limites de l'évaluation monétaire du bien-être. Le premier a développé une approche visant à évaluer le bien-être des individus en fonction de la liberté réelle dont ils disposent. Le second a cherché à définir de façon précise les besoins fondamentaux afin d'analyser si les processus de développement permettaient ou non à chacun de les satisfaire.

Les deux approches sont complémentaires. Les capacités, développées par Amartya Sen, doivent être considérées comme un prérequis qui permet aux personnes de répondre à leurs besoins afin de se procurer du bien-être. L'approche par les besoins donne elle une information précise sur les manquements au bien-être. Autrement dit, si l'obtention

(21) Bernard Vallérie, *Développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectivités (empowerment) et pratiques sociales. Une approche susceptible de contribuer à une dynamique de développement durable*, 2006

de capacités est nécessaire à la satisfaction des besoins, il convient de définir ces deux approches.

L'approche d'Amartya Sen sur les capacités

Amartya Sen remet en cause l'évaluation du bien-être uniquement à partir de la mesure du revenu ou du niveau d'accumulation de biens matériels, dans la mesure où cela ne reflète pas la liberté que possèdent les individus. Il démontre que des individus peuvent consommer certains biens parce qu'ils n'ont pas le choix de faire autrement. Il démontre également que nous ne tirons pas tous la même satisfaction à partir de l'utilisation d'un même bien ou service car nous avons des caractéristiques personnelles et que nous évoluons dans des contextes d'opportunités différents.

En définissant la capacité comme la « *liberté positive*²² » de choisir la vie que l'on souhaite mener, il insiste sur le fait que l'individu doit détenir les potentialités internes de concevoir un choix de manière autonome, mais aussi, le choix qui s'offre à lui doit être réel. Il considère ainsi la nécessité de repenser le développement non plus comme l'accroissement du PIB, mais comme l'augmentation de la liberté de choix de chacun au regard de la vie qu'il souhaite mener. Les individus sont alors définis en fonction de leurs capacités et non plus, comme c'est le cas dans la théorie du consommateur, par les biens qu'ils achètent.

Une capacité est une aptitude à la réalisation de quelque chose qui permet d'accéder aux différentes dimensions du bien-être, comme par exemple la santé, l'éducation, la participation politique, l'autonomie. Elle repose sur un « *ensemble de fonctionnements potentiels* ». Les fonctionnements potentiels recouvrent toute une gamme de réalisations et regroupent tous les aspects, les plus divers, qui constituent le bien-être. Autrement dit, ils sont considérés comme des unités de base du bien-être. Pour prendre un exemple : savoir lire est une aptitude, la réalisation est le fait de lire. Ce n'est pas parce que je ne suis pas en train de lire que je ne suis pas en capacité de le faire.

Pour comprendre comment un individu va obtenir du bien-être à partir d'un bien ou d'un service donné, il faut identifier différents éléments. Il faut d'abord identifier les ressources disponibles mais aussi le droit d'accès des personnes à celles-ci. Ensuite, pour Sen, la capacité des individus à convertir les ressources en fonctionnement dépend

(22) Amartya Sen, *Commodities and capabilities*, Oxford India Paperbacks, 1987.

de « *facteurs de conversion* », dont il faut distinguer les facteurs internes des facteurs externes. Les facteurs internes de conversion comprennent les caractéristiques personnelles telles que les capacités physiques, psychologiques, mais aussi le capital humain, social et culturel, l'expérience, les savoir-faire. Les facteurs de conversion externes correspondent quant à eux au contexte social, politique et culturel. La personne va ensuite choisir parmi l'ensemble de ses fonctionnements réalisables ceux qu'elle veut accomplir. Ce choix est fonction de ses valeurs, de ses obligations. La différence entre les fonctionnements potentiels et les fonctionnements réellement accomplis permet de mettre en évidence l'espace de choix ou la liberté de choix d'une personne. Par conséquent, la pauvreté n'est pas ici définie comme un manque d'argent mais comme un manque de choix.

Sen place l'« *agency* », la « *capacitation* » au cœur du développement humain. La *capacitation* correspond à la capacité d'agir des individus. C'est ce qui va leur permettre d'être les principaux moteurs de leur développement en devenant des agents capables de changer leur propre situation. Si la capacité se réfère aux opportunités de la liberté, la *capacitation* renvoie au processus de développement et d'exercice de cette liberté.

L'approche des besoins fondamentaux de Manfred Max-Neef

Les travaux de Manfred Max-Neef s'inscrivent dans la continuité de ceux d'Abraham Maslow et de sa célèbre pyramide des besoins. Selon Manfred Max-Neef, le besoin n'est pas un phénomène uniquement négatif synonyme de privation. Il peut être envisagé comme le ressort d'une dynamique possible, comme une potentialité, et fait écho en cela au terme de *capabilité* d'Amartya Sen. Dans cette approche, les besoins servent à la fois de stimuli et de carburant au démarrage et au développement du processus.

Pour Manfred Max-Neef²³, il existe neuf besoins humains fondamentaux : la subsistance, qui renvoie au besoin élémentaire pour un organisme de satisfaire les exigences biophysiques de son fonctionnement et de sa survie ; la protection, qui se réfère au besoin d'être à l'abri des dangers possibles ; l'affection, qui est au cœur des relations familiales et de couple ; la compréhension, qui renvoie à la capacité d'appréhender le monde qui nous entoure ; la participation, qui se réfère à notre tendance

à prendre part active à la vie sociale, à faire valoir notre point de vue ; le loisir, ou mieux l'oisiveté, qui est le fait de pouvoir disposer de moments de ressourcement, de repos ; la créativité, qui désigne la participation au façonnage de notre cadre de vie et notre environnement ; l'identité, qui se réfère à notre insertion dans la collectivité en tant que personne singulière et enfin la liberté, qui renvoie à notre besoin de définir nous-mêmes notre vie, nos objectifs, nos valeurs et de les poursuivre sans entrave. Mis à part la subsistance qui conditionne l'existence même du sujet, les autres besoins ne sont pas en relation hiérarchique les uns envers les autres et tous se trouvent en interaction systémique. Cela signifie qu'aucun besoin n'est intrinsèquement plus important qu'un autre, et qu'il n'existe aucun ordre imposé dans leur apparition. Selon lui, ces neuf besoins sont fondamentaux et communs à tous les êtres humains, même si ce qui diffère, selon les groupes sociaux, les lieux et les époques, c'est la manière de les satisfaire.

Par ailleurs, dans le processus de satisfaction des besoins, il distingue quatre catégories dites « *existentielles* » : l'être, qui recense les attributs personnels ou collectifs ; l'avoir, au sens d'avoir accès aux biens matériels mais qui se réfère aussi des institutions, des lois ; le faire, qui recense les actions personnelles ou collectives ; et l'interagir, qui comprend des lieux, des espaces et des environnements d'interaction sociale. Il a élaboré une matrice utilisant les neuf besoins fondamentaux en ligne et les quatre besoins existentiels en colonne. Les mots inscrits dans les cases correspondantes décrivent les éléments qui sont nécessaires à la satisfaction de ces besoins (Annexe 2).

Ce que le modèle de Max-Neef rend évident, c'est que la satisfaction des besoins humains fondamentaux ne peut être réellement assurée de manière simple en fournissant des biens et des services à ceux qui sont dans le manque. Vouloir résoudre les manques de manière mécanique ne permet pas d'enclencher de véritables dynamiques de développement. « *Vouloir parachuter des vivres ou des médicaments, sans ouvrir un espace à la parole de l'autre, sans lui donner la possibilité d'élaborer à travers cette parole sa propre conscience de sa situation, revient à nier la nature humaine, une partie de son système de besoins et de ses ressorts* »²⁴. Les formes d'organisation, les structures politiques, les valeurs, les espaces, les pratiques sociales contribuent elles aussi à répondre aux besoins fondamentaux de l'être humain.

(23) Manfred Max-Neef, *Human scale development, Conception, application and further reflections*, The Apex Press, 1991.

(24) Thierry Groussin, « Le développement et les besoins humains fondamentaux selon Manfred Maw-Neef », http://base.socioeco.org/docs/le_developpement_et_les_besoins_humains_fondamentaux.pdf

Mobiliser cette approche sur les besoins, notamment par les professionnels de l'intervention sociale, c'est modifier le regard porté sur ce que nous voyons. C'est créer un espace, souvent d'abord d'écoute des besoins, où la parole de l'autre pourra s'exprimer, se déployer, être reconnue, entendue. Une autre notion importante est celle de réciprocité. Il convient de sortir d'une relation à sens unique au sein de laquelle l'un à quelque chose à donner et l'autre quelque chose à recevoir, et finalement à accepter ou exécuter. En outre, cette phase semble être le préalable à une entrée possible en coopération. La matrice élaborée par Max-Neef, du fait du nombre de facettes, au croisement de la satisfaction des neuf besoins, provoque en quelque sorte le déploiement d'une palette plus large à explorer et stimuler.

L'approche par les valeurs

L'analyse des systèmes de valeurs permet de comprendre en profondeur les motivations internes des personnes et des groupes, des organisations comme des sociétés, au-delà de l'analyse des seuls comportements et modes de vie. Elle permet de comprendre des dynamiques dans le temps, une évolution au travers des aspirations et des fondements sur lesquels s'appuie le développement des personnes. Les valeurs ne sont certes pas des compétences, mais elles donnent une idée très précise d'une identité, d'une marque, d'une culture.

L'analyse par les valeurs permet de décrypter un nuage de valeurs, c'est-à-dire ce qui compte en termes d'énergie pour une personne, ce sur quoi elle peut s'appuyer et ce à quoi elle aspire. Il ne s'agit en aucun cas de jugement de valeur, il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises valeurs.

L'approche par les valeurs permet aux personnes et aux groupes de mieux se comprendre pour mieux agir. Elle libère de l'énergie positive puisqu'elle travaille la cohérence entre les aspirations et les actions qui en découlent. Les valeurs ne sont pas ce que l'on porte de manière utopique. Elles sont l'énergie que l'on met dans ses actions, un souffle qui porte une dynamique, qui alimente le moteur d'un changement, d'une évolution.

De même, l'analyse des valeurs permet de relier les singularités des personnes et des collectifs. Sans négliger les spécificités de chaque identité, elle permet de rassembler et de trouver des points d'accroche entre les individus. À l'heure où notre société a du mal à « faire société », à trouver un sens commun, l'analyse des valeurs est un formidable outil au service du vivre-ensemble.

Dans la lignée des travaux d'Abraham Maslow (1908-1970) et de Clare W.Graves (1914-1986), plusieurs outils, parmi lesquels ceux de Brian Hall, Richard Barrett, Kenton Hyatt et Cheryl De Ciantis, ont été développés pour identifier, analyser, mesurer les systèmes de valeurs des personnes à titre individuel et collectif, des organisations voire même des sociétés.

La grille de Brian Hall²⁵ est utile pour décrypter les systèmes de représentation. Elle nous a permis dans la grille d'entretien d'aider la personne à situer sa position dans la société (Annexe 1, Le monde est un mystère sur lequel je n'ai aucune prise, le monde est un problème auquel je dois faire face ; le monde est un projet auquel je peux contribuer ; le monde est un mystère dont on peut prendre soin collectivement).

En intégrant une dimension développementale et évolutive, l'analyse par les valeurs permet de comprendre les dynamiques individuelles et collectives à l'œuvre. Certes, nous régressons et progressons à la fois, mais nous pouvons voir quelles valeurs peuvent nous conduire vers telles autres.

Lorsque Mandela dit : « *Nous pouvons changer le monde pour en faire une place meilleure* » (*we can change the world to make a better place*), il reconnaît que chaque individu a un pouvoir d'action et qu'il peut aspirer à un monde meilleur et y contribuer.

(25) Brian Hall, *Values Shift*, Wipf & Stock Pub, 2006.

Les retours de l'expérimentation

Partie 3

L'expérimentation que nous avons menée vise à mieux comprendre les besoins des bénéficiaires des aides sociales et comment les services du Département peuvent progresser dans la réponse apportée. Pour ce faire, nous avons proposé de partir des personnes accompagnées dans nos services, de leurs besoins et aspirations.

Encouragé par les premiers travaux des Entretiens Albert-Kahn sur « Sortir de la pauvreté » et « L'économie collaborative, quels potentiels pour les territoires ? », et une première expérimentation ayant eu lieu en 2014 sur le sujet, nous avons souhaité continuer de réfléchir à l'amélioration des services du Département auprès des usagers précaires (RSA et autres). L'aide sociale est une prérogative prioritaire des départements et constitue une part majoritaire du budget.

Nous avons mené une phase de pré-expérimentation au printemps et été 2015 pour élaborer et tester le questionnaire auprès d'un petit échantillon de personnes, puis nous avons lancé pour six mois une expérimentation à plus large échelle.

Cette démarche s'inscrit dans les priorités de la direction générale des services du Département, à savoir :

- favoriser dès que possible la transversalité entre les services ;
- mettre l'utilisateur au cœur des politiques publiques ; chercher à mieux comprendre ses évolutions ;
- co-construire avec l'utilisateur des réponses plus adaptées à ses besoins ;
- mesurer et évaluer les actions du Département en vue d'améliorer son action.

Nos objectifs étaient de :

- mieux comprendre les besoins et aspirations de la personne accompagnée (« l'utilisateur ») dans sa globalité ;
- mieux définir l'économie du partage, et plus particulièrement la consommation collaborative, avec ses différents composants : *marchands* et *non-marchands*, ses domaines de pratiques, ses secteurs d'activités, son ancrage local ou global, ses dimensions de partage et de lien social, mais aussi d'environnement. L'objectif est de nourrir la démarche de guide engagé par le pôle Attractivité et Emploi et plus globalement la réflexion sur l'économie collaborative pour l'ensemble des actions du Département ;

- donner des clés de connaissance et des outils complémentaires aux travailleurs sociaux. L'objectif est de mieux comprendre dans quels domaines et quels leviers permettront au mieux d'élargir la palette du dispositif du travailleur social dans les domaines aussi variés que la gérontologie, les personnes vulnérables, l'enfance, le logement, le budget, etc.

Le profil des interviewés

Au cours de cette expérimentation nous avons rencontré 32 personnes dont 8 hommes et 24 femmes. La proportion de femmes ne semble pas correspondre totalement au public reçu en EDAS. Nous l'expliquons par le fait que les femmes se sont montrées plus réceptives et parties prenantes de l'expérimentation.

L'âge moyen des personnes interviewées est de 45 ans, avec une tranche d'âge allant de 32 à 68 ans. Il reflète le vieillissement observé de notre public qui fait écho au vieillissement de la population française. Concernant les situations familiales, nous avons rencontré essentiellement des célibataires (13). Viennent ensuite les familles monoparentales (11), les couples avec enfants (7). Seul un couple n'avait pas d'enfant. Là aussi, cet échantillon reflète plutôt bien la réalité des situations familiales observées en Île-de-France où célibataires et familles monoparentales sont particulièrement bien représentés.

Au regard de la situation professionnelle, nous avons rencontré une grande majorité de personnes sans activité (21). Les bénéficiaires du RSA, au nombre de 16, sont surreprésentés dans cet échantillon. Nous l'expliquons par deux aspects ; l'intérêt particulier de cette grille d'entretien pour dégager de nouveaux leviers, leur disponibilité et donc le temps qu'ils pouvaient nous accorder.

Cette situation professionnelle explique que le revenu moyen des ménages interviewés est de 840 euros. Les ressources les plus élevées s'élèvent à 3 000 euros pour un couple avec cinq enfants, les plus faibles sont de 461 euros pour un bénéficiaire du RSA.

Enfin, 30 sont locataires de leur appartement, un est propriétaire. Le dernier réside en caravane.

Le choix des interviewés

Le choix des personnes interviewées s'est fait selon différents critères. Tout d'abord, nous avons ciblé les personnes susceptibles d'être intéressées

pour participer à une telle expérimentation, pour leur personnalité (profil artiste, mode de vie plus atypique), leur ouverture dans les discussions passées et/ou l'intérêt qu'elles avaient déjà exprimé pour ces nouveaux modes de consommation et de participation citoyenne.

Ensuite, nous avons cherché à former un échantillon le plus diversifié et le plus représentatif possible du public accompagné par nos services. C'est pourquoi nous avons rencontré des hommes comme des femmes, des actifs comme des inactifs (demandeurs d'emploi ou retraités), des personnes insérées socialement comme des plus isolées.

Dans tous les cas, nous avons privilégié des personnes qui étaient ou allaient être accompagnées dans la durée. Nous cherchions à mesurer les évolutions de comportement, tant vis-à-vis de nous que de leur consommation, sur le temps de l'expérimentation.

Enfin, au fil du temps, nous avons souhaité tester cette grille d'entretien auprès de personnes avec lesquelles l'accompagnement engagé avait tendance à s'enliser. Nous souhaitions évaluer si le type de questionnement proposé pouvait insuffler une nouvelle dynamique, tant dans la relation humaine que dans les pistes de travail à explorer. Aussi, nous l'avons testée auprès de personnes « fuyantes », mais aussi lorsque nous avons besoin de mieux comprendre certains aspects de la personne.

Typologie des besoins des personnes aidées

Ces entretiens ont été particulièrement riches. Ils nous ont permis d'avoir une meilleure connaissance et compréhension de notre public. C'est pourquoi nous avons souhaité partager ces éléments avec le plus grand nombre.

L'analyse des entretiens a permis de faire émerger différents besoins ou thèmes particulièrement importants pour les personnes. Parmi ceux-ci, certains sont très largement investis, de manière spontanée, par les interviewés : les besoins de liberté et d'identité notamment, les questions liées à la santé ou l'alimentation. D'autres le sont moins mais se sont révélés au cours de l'entretien très important et source de pouvoir d'action. Nous pouvons à ce sujet citer les thématiques liées aux loisirs ou au bien-être. Enfin, selon les personnes, certains besoins ou thèmes abordés ont été plus difficiles à saisir et donc à investir comme le besoin de subsistance ou la question de l'autonomie.

L'identité et le positionnement dans la société

L'enjeu d'identité est très important pour de nombreuses personnes. Se joue à ce niveau leur personnalité mais aussi leur histoire, leur culture, leur éducation ou encore leur religion.

- Mme B. : « *C'est important pour moi de savoir d'où je viens, qui sont mes parents, ma famille, quelle est mon histoire.* »
- Mme R. : « *C'est important de savoir qui on est, d'avoir des principes, des valeurs et de se battre pour les défendre.* »

L'identité peut renvoyer à quelque chose de complexe voire douloureux :

- Mme A. : « *Je déteste ce mot en raison des connotations actuelles.* » (en référence aux différents attentats à travers le monde)
- Mme Mo. : « *Je suis Guadeloupéenne mais Française. Ça me fait des problèmes de défendre la France.* »
- Mme Me. : « *Je suis de culture africaine, je suis obligée de me battre pour avoir une place en tant qu'individu.* »

La question de l'identité les renvoie à leur liberté d'expression, de réalisation mais aussi à la manière dont elles sont comprises et acceptées pour ce qu'elles sont.

À la question sur leur manière de percevoir le monde qui les entoure et leur contribution à celui-ci, nous retrouvons chez les personnes une forte tendance à être dans une posture de spectateur plutôt qu'acteur du monde qui les entoure.

- Mme S. : « *Je suis toute petite, je suis qui moi après tout ? Je veux faire avancer les choses mais en me déchargeant sur ceux qui ont le pouvoir. Je n'ai pas ce qu'il faut entre les mains.* »

Globalement, leur positionnement dans la société les interroge. Elles savent contribuer à la société au travers de leur rôle au sein de leur famille, leur réseau (l'éducation de leurs enfants, le soutien qu'elles apportent aux autres) ou encore de leur activité professionnelle et elles en tirent une satisfaction. Toutefois, beaucoup souffrent d'un sentiment d'inutilité et estiment ne pas avoir la capacité de changer les choses.

- Madame V. : « *Oui je contribue à la société, par mon travail d'abord. Je suis fonctionnaire, je participe au fonctionnement du service public et c'est important pour moi, j'aime cette idée. Je contribue aussi dans ma manière d'élever mes enfants et de ce que je souhaite leur transmettre.* »
- Mme K. : « *J'ai l'impression d'avoir aucune prise, c'est une catastrophe ! J'ai du mal à suivre.* »

Les personnes interviewées se saisissent de ce questionnement pour se livrer sur leur histoire, leur parcours de vie. Elles semblent satisfaites, voire soulagées d'avoir la possibilité de le faire car elles semblent en avoir rarement la possibilité.

Les difficultés de maîtrise de la langue, ou la non-équivalence des métiers, des diplômes pour les étrangers font obstacle à leur possibilité de s'impliquer dans la société mais aussi plus largement de s'y insérer. La complexité d'ouverture des droits, la domiciliation difficile à obtenir participent du même type de frein.

Idée pour l'action départementale

Nous avons été surpris de voir à quel point la question de l'identité était importante à leurs yeux. Comprendre ce qui fait leur contribution à la société permet de les rassurer sur leur rôle dans la société, mais aussi de trouver des pistes pour le retour à l'emploi.

Arriver à établir une discussion à ce niveau avec la personne permet un travail d'encapacitation, c'est-à-dire qu'en jouant le rôle du miroir, le travailleur social aide la personne à prendre conscience qu'elle a une identité et une valeur, qu'elle peut donc contribuer à la société.

Santé et Care

La thématique santé a émergé très fréquemment au cours des entretiens. Que ce soit en termes de problèmes de santé rencontrés par les personnes ou de l'attention (care) qu'elles apportent aux autres, cette question du soin au sens large a été très investie.

- Mme B. : « *Regardez, vous vous m'aidez alors que je suis étrangère pour vous. Alors, comment je peux prétendre être aidée si moi j'aide pas ceux qui me sont familiers.* »
- Mr H. : « *Mon problème de santé est un frein à ma liberté.* »

Les problèmes de santé rencontrés par les personnes sont avant tout un frein à leur capacité de rebondir professionnellement ou tout simplement de pouvoir s'émanciper.

Parfois, elles ne peuvent retrouver du travail à temps plein tant qu'elles n'auront pas résolu leur problème de santé ou tant qu'elles doivent s'occuper d'un membre de leur famille.

- Mr H. : « *Vous avez compris que j'avais un gros problème de santé. Ça fait du bien d'en parler, on ne peut pas le faire avec tout le monde.* »
- Mme J. : « *Je dois m'occuper de mes enfants qui sont en grande difficulté.* »

Alors que de nombreuses personnes sont conscientes qu'elles prennent soin des autres, nous retrouvons chez beaucoup une forme d'incapacité à prendre soin d'elles-mêmes. Les temps qui procurent du bien-être sont difficiles à trouver, voire inenvisageables, comme si elles ne pouvaient se les autoriser.

- Mme C. : « *Je me suis oubliée. Ça gigote trop dans ma tête.* »
- Mr G. : « *Le temps libre je n'ai que ça alors... les loisirs je ne les mérite pas.* »
- Mme Mo. : « *J'ai beaucoup trop de questions dans ma tête.* »
- Mme B. : « *Les problèmes d'argent me préoccupent trop en ce moment pour penser à moi et accéder au bien-être.* »

Toutefois, lorsqu'elles ont une passion ou une pratique hebdomadaire (art, marche, religion, etc.), elles savent que cela leur procure un certain bien-être.

- Mme J. : « *Je médite tous les jours, ça me fait du bien. Je m'intéresse beaucoup aux techniques de développement personnel.* »
- Mme Me. : « *Je vais à l'église. Prier, ça me fait du bien.* »
- Mme B. : « *Avec les collègues on va à la piscine une fois par semaine. Ça permet de sortir des problèmes de famille.* »

Idées pour l'action départementale

Au-delà de l'accompagnement individuel des personnes, il ressort le besoin de partage de savoir et d'aide qui allient les psychologues qui prennent en charge, mais aussi les aidés eux-mêmes qui peuvent être de bons psychologues.

Les aidés des services sociaux sont souvent des aidants auprès de leur famille (enfants, conjoints, grands-parents). Rester sans travail tout en étant aidé socialement est parfois une nécessité pour pouvoir continuer de s'occuper de ses proches.

Nous ne nous attendions pas à ce que la santé constitue une valeur aussi importante aux yeux des personnes interviewées. Cela fait ressortir que nos aides sont vitales, au sens premier du terme, pour certaines personnes qui, de toute façon, ne seront pas en capacité de retravailler à court terme. Comme nous le verrons plus loin, la valeur santé rejoint

celle de bien-être qui apparaît aujourd'hui pour les aidés comme pour les Alto-Séquanais²⁶ et se confirme comme une valeur prioritaire pour une majorité de Français.

La santé publique rejoint l'action sociale au sens où ces personnes ne prennent pas assez soin de leur hygiène alimentaire, ne pratiquent pas la médecine préventive, déclarent des maladies parfois rares. Il est du ressort de l'action sociale au niveau départemental de renforcer les liens avec les partenaires (médecins, psychologues, etc.) pour un accompagnement plus efficace.

Emploi et formation

Au regard de la proportion de personnes sans activité professionnelle dans notre échantillon, la thématique de l'emploi a forcément pris une place importante lors de ces entretiens.

Beaucoup de personnes pensent que leur contribution au projet de société passe quasi exclusivement par une activité professionnelle. C'est aussi par l'emploi qu'elles pensent pouvoir accéder à plus d'autonomie.

- Mme Mo. : « *Mon rêve c'est d'avoir un travail, mon argent pour être indépendante et pouvoir payer mes factures. C'est ce qui me manque pour être vraiment autonome.* »

Néanmoins, elles évoquent la difficulté à y accéder notamment lorsque l'on est isolé ou lorsque la situation de chômage perdure.

- Mr G. : « *Mon besoin de subsistance n'est pas satisfait, il faudrait que je sorte du RSA. Ce qui me manque, c'est un travail. Il faut retravailler vite pour ne pas perdre son réseau. Ma hantise c'est la déconnexion !* »

Lorsque le travail, ou le partage de leur expérience, de leurs connaissances professionnelles est envisagé comme une contribution possible à la société, les interviewés ne savent pas comment faire.

- Mr G. : « *Même si je voulais, comment je fais ?* »

(26) *Cahier des Entretiens Albert-Kahn*, « Comment mesurer et valoriser le bien-être territorial ? ». Pour rappel, les résultats de l'enquête IFOP menée en avril 2015 dans le département des Hauts-de-Seine montrent que 84 % des Alto-Séquanais sont heureux d'y vivre. En outre, 75 % de la population jugent que la qualité de vie dans les Hauts-de-Seine est meilleure que dans les autres départements d'Île-de-France.

Concernant la formation, les mêmes aspects sont observés.

- Mme J. : « À 43 ans c'est difficile d'accéder à une formation. Personne ne veut prendre le risque de financer un projet de reconversion, on est déjà considéré comme trop vieux. »
- Mme Me. : « Si j'arrive à partir en formation ce sera quelque part de l'autonomie pour moi parce que je vais savoir plus de choses. »

Lorsque nous les interrogeons sur comment améliorer les choses, elles répondent :

- Mme J. : « Entre l'Espace insertion et l'assistante sociale il n'y a rien pour moi. Il faut mettre des endroits à disposition pour mettre en commun des savoirs, des compétences, des outils. On est dans la société du partage, alors soyons-le ! »

Idées pour l'action départementale

Au même titre que certains tiers-lieux constituent des lieux d'inspiration, de communauté de pratique, on pourrait imaginer que certains tiers-lieux soient dédiés à la reprise d'activités professionnelles. Une nouvelle forme de tiers-lieux vient d'émerger comme « Mon premier bureau » qui s'est installé dans l'ancien hôpital Saint-Vincent-de-Paul à Paris. Cet espace de coworking solidaire est dédié aux créateurs d'entreprise qui peuvent louer pour 99 euros/mois un bureau lorsqu'ils sont au chômage. Il a ouvert ses portes en février 2016. Également, on pourrait imaginer que dans certains espaces sociaux, des moments de partage et d'échange d'informations soient organisés pour prolonger les entretiens individuels.

Il paraît important de développer et relayer l'information sur le savoir collaboratif comme les MOOC (universités et formation en ligne). La population des bénéficiaires vieillit suivant ainsi le vieillissement démographique français. Il est très difficile de trouver des sources de financement pour mener une reconversion professionnelle, se former, s'inscrire à la faculté ou dans une école après cinquante ans. Ce point est d'autant plus critique que les personnes seront amenées à devoir travailler plus longtemps.

Enfin, les évolutions dans le monde du travail font que les statuts évoluent, qu'il existe plusieurs manières de travailler et de gagner sa vie. Le secteur de l'économie collaborative permet à certains de compléter ses sources de revenus ou de rebondir professionnellement. Trouver un emploi à plein temps chez le même employeur peut se révéler de plus

en plus difficile. Il serait utile d'étudier la pluriactivité et les pratiques du multi-emploi. Pour certaines personnes qui font preuve de résilience, la création de leur propre activité (en profession libérale ou création d'une franchise par exemple) représente une alternative plus réaliste en termes de retour à l'emploi pour certaines personnes de plus de 40 ans que la reprise d'un emploi salarié traditionnel. C'est une démarche qui peut prendre plus de temps (trouver une clientèle, un lieu pour exercer, etc.) mais qui peut s'avérer plus durable (que par exemple la reprise d'un emploi en CDD).

Le réseau social

Nous constatons, comme sur la période de pré-expérimentation, que les personnes évoluent dans un cercle social assez restreint. Elles sont souvent très soutenantes à l'égard de leur réseau familial et amical, c'est d'ailleurs de cela qu'elles tirent le plus de satisfaction et de reconnaissance.

- Mme A. : « Je n'ai pas beaucoup de réseau mais il est toujours là. »
- Mr M. : « Aujourd'hui je n'ai aucun réseau. Je n'ai aucun lien, même pas avec mon ancien travail. »

Pour autant, elles s'autorisent peu à solliciter ce réseau pour partager leur situation.

- Mme C. : « La seule chose que je ne partage pas, c'est ma souffrance. »
- Mr G. : « Je ne sollicite pas beaucoup mes amis, j'ai de la pudeur par rapport à ça. »

Cela nous interroge sur les possibilités offertes par cet environnement en termes de réponses à leurs besoins (sociaux ou d'insertion professionnelle).

- Mme L. : « Le plus difficile c'est la solitude. »
- Mme B. : « Avec la vie qu'on vit je m'éloigne. Je me renferme. C'est de plus en plus difficile, je n'ai pas vers qui me tourner. »

Quand on leur demande comment améliorer notre travail, certaines répondent :

- Mme J. : « On s'isole, il faut nous impliquer, nous solliciter. Il faut donner de la valeur aux gens, créer de la confiance. » ;
- Mme C. : « Développer des réseaux, des lieux uniques. Pourquoi disperser ? ».

Idées pour l'action départementale

Le besoin de lien social est très important. Certaines ont l'impression d'avoir un réseau social, mais celui-ci est très restreint à leur univers familial ou à leur immeuble. Il faut parvenir à les ouvrir sur un réseau social plus large. Une manière de les sortir de leur isolement serait de les solliciter professionnellement pour aider d'autres personnes (action type VoisinMalin).

Par ailleurs, plusieurs personnes interrogées ont exprimé le besoin d'avoir accès à des espaces, de type salles polyvalentes, qui pourraient être à disposition pour certaines actions. Madame B. par exemple regrette que la Protection maternelle et infantile, de par la configuration de leurs nouveaux locaux, ne puisse plus organiser les temps d'accueil du jeune enfant autour d'activités jeux. Madame J. souhaiterait pouvoir mener des actions autour du développement personnel. Elle aimerait aussi des espaces où les personnes puissent venir, partager du matériel, mais aussi des expériences, des savoirs en matière de recherche d'emploi. Madame K. quant à elle aimerait pouvoir proposer des cours de danse. Les tiers-lieux semblent adaptés à ce besoin d'échange et de rencontre.

Argent et consommation

Pour toutes les personnes interviewées, l'argent constitue un problème et ce, pour deux raisons principales.

La première, est qu'elles doivent toutes faire face avec un budget particulièrement serré. Elles font remarquer le poids des dépenses contraintes et notent l'augmentation constante des charges.

- Mme V. : « *L'argent j'y pense tout le temps, c'est une obsession permanente. J'aimerais ne pas être comme ça mais j'en ai besoin au quotidien. Je dois tout contrôler, je ne sais jamais comment finir mes fins de mois.* »
- Mme N. : « *Le surendettement c'est comme une prison, je ne me sens pas libre. Un euro c'est un euro, je ne peux pas dépasser mon budget. C'est un frein à ma liberté, c'est une source d'angoisse, de stress.* »

La deuxième raison est liée à la place de l'argent dans notre société. Beaucoup ont exprimé regretter qu'une grande partie de nos activités soient monétarisées.

- Mme A. : « *Il n'y a plus de chaleur humaine, c'est le matériel qui a pris le dessus. C'est un problème parce que ça change l'être humain.* »
- Mr H. : « *Je ne vois le monde qu'à travers l'argent, tout s'achète ! On est enfermé là-dedans.* »
- Mme J. : « *C'est un peu gonflant de tout ramener à ça. Au-delà de l'argent j'ai d'autres ressources.* »

C'est aussi les conséquences sociales du manque d'argent qui sont pointées :

- Mme J. : « *Quand vous êtes au RSA vous êtes un pestiféré !* »
- Mr T. : « *Quand tu en as pas tu te fais pas respecter. Si on peut en gagner plus ça change le regard des autres sur soi.* »

En matière de rapport à la consommation, deux profils se distinguent. Celles pour qui la consommation matérielle a peu d'intérêt. Elles n'y trouvent pas un ressourcement et préfèrent se former, pratiquer une activité artistique (piano, peinture), sportive (danse, marche) ou leur passion (cuisine, concerts, etc.).

Celles pour qui la consommation est importante car elle leur permet de se faire plaisir (en achetant souvent plus pour les autres que pour soi), de « s'évader ». Dans ce cas l'argent est important pour pouvoir « faire comme tout le monde », faire du shopping et acheter neuf ou accéder à des loisirs.

Concernant les personnes qui font appel à la consommation collaborative, elles le font principalement pour des raisons économiques, pour trouver un moyen de dépenser moins. Dans leur discours il s'agit plus d'un choix subi, à défaut d'autre solution ou pour augmenter leurs ressources, que d'une démarche volontaire de donner une seconde vie aux objets, préserver les ressources naturelles.

Elles pratiquent la revente ou l'achat d'occasion que ce soit sur les sites Internet (Leboncoin, des pages Facebook par exemple) ou des « boutiques de seconde main ».

- Mme N. : « *Il faut accepter que je ne peux plus consommer comme avant.* »
- Mme B. : « *Et puis... quand les enfants sont petits ils se rendent pas compte que c'est pas neuf donc c'est pas grave si on achète d'occasion.* »

Globalement elles préfèrent les structures physiques plutôt que les pratiques sur Internet. Pouvoir toucher, voir la qualité, avoir un contact

humain leur procure plus de plaisir. À cela s'ajoute les difficultés d'utilisation de l'outil informatique et le manque de confiance.

- Mme Mo. : « *J'aime pas trop faire des recherches sur Internet, ça me prend la tête et puis je sais pas trop, je me méfie, j'ai pas trop confiance.* »
- Mme Me. : « *Si on pouvait m'aider avec ça (utiliser Internet), je gagnerais en autonomie.* »

Elles expriment souvent des craintes dans le fait de louer, d'emprunter.

- Mme B. : « *Je n'emprunte jamais aux gens. Si je casse ou abîme après je fais comment ? Ou alors il faut que ce soit quelqu'un de très proche.* »

Enfin, la grande majorité des personnes a toutefois exprimé le fait qu'elles préfèrent le don à des personnes connues ou l'entraide spontanée.

- Mme N. : « *Un voisin m'a donné sa machine à laver, je partage mes codes Internet, parfois on se rend service pour nourrir les chats des voisins et réceptionner des colis.* »
- Mme B. : « *Je cherche toujours à qui donner. Je n'aime pas vendre, je déteste vendre. Pour moi c'est plus valorisant de donner. Revendre pour moi c'est être radin.* »

Les personnes pratiquant la consommation collaborative sont de tous les âges (pas seulement des jeunes) : covoiturage, troc et échanges de formation et de services, achat groupé. Les femmes semblent plus concernées par ces pratiques parce que ce sont aussi souvent elles qui se chargent le plus fréquemment des courses et de l'achat des vêtements/jouets pour les enfants.

Idées pour l'action départementale

Deux types d'actions peuvent être envisagés. D'une part, développer et relayer davantage l'information sur les pratiques de consommation collaborative, mais aussi accompagner les personnes dans ces pratiques pour lever leurs appréhensions.

D'autre part, créer un groupe de consommateurs « testeurs » qui nous donnent leurs avis et qui pourraient conseiller, relayer les informations. Cela pourrait appuyer les démarches internes qui visent à développer les démarches participatives et à renforcer le lien avec les usagers de nos services.

Respect de l'environnement

Sur 33 personnes, 32 ont reconnu que la question de la protection de l'environnement était un enjeu fondamental.

- Mme A. : « *Oui, c'est important de faire attention à la planète.* »
- Mme S. : « *Le réchauffement climatique, ça nous concerne tous.* »

Pourtant, derrière cette préoccupation, les pratiques sont bien différentes. Il y a des personnes pour qui cela conditionne les comportements.

- Mr H. : « *Oui je trie. D'ailleurs j'aimerais que comme dans certains pays d'Europe on ait des composteurs dans les immeubles pour réduire nos déchets.* »

Ce sont généralement ces mêmes personnes qui portent une attention particulière à ce qu'elles achètent, qui veillent à ne pas jeter. Ce sont aussi celles qui cuisinent, et savent cuisiner les restes, qui tentent de réparer ou qui bricolent.

- Mme B. : « *Ma maman nous a toujours appris à faire les choses : couture, bricolage, peinture...* »
- Mme F. : « *Réussir à comprendre comment sont faites les choses c'est une satisfaction.* »
- Mme J. : « *Pour l'alimentation je cuisine tout moi-même. Je ne jette jamais. La spécialité de ma grand-mère était de cuisiner les restes. Elle a transmis ça à ma mère puis à moi. Je trie de plus en plus.* »
- Mr S. : « *Oui je trie. J'achète de moins en moins pour ne pas puiser dans les réserves naturelles. Je fabrique mes propres meubles.* »

Cependant, pour tout un ensemble d'autres personnes, la préoccupation est essentiellement axée sur la réduction des coûts.

- Mme N. : « *L'écologie j'y suis sensible, mais c'est surtout pour les factures que je fais attention.* »
- Mme V. : « *Je fais très très attention à l'électricité parce que je suis seule à assumer les charges.* »

Pourtant, elles reconnaissent gaspiller, en particulier les produits alimentaires. Elles jettent encore de manière hebdomadaire des denrées qui sont périmées et qu'elles n'ont pas consommées à temps.

- Mme A. : « *On jette beaucoup, ça me fait mal au cœur.* »
- Mme S. : « *On jette surtout les restes. On les oublie dans le frigo et après on doit les jeter.* »

Dans les familles avec enfants, il arrive fréquemment que ce soit les enfants qui disent à leurs parents de faire attention.

• Mme Mo : « *C'est les enfants qui s'en chargent. Ils passent derrière nous pour éteindre les lumières et ils disent : "Tu fais du gaspillage maman." Ils apprennent ça à l'école.* »

Idées pour l'action départementale

Les questions abordées dans le questionnaire permettent de faire prendre conscience aux personnes le lien entre l'impact environnemental de leurs gestes quotidiens et leurs ressources. Le gaspillage alimentaire nous apparaît comme un élément essentiel à prendre en compte également dans l'accompagnement à la gestion budgétaire des ménages.

Une démarche systématique d'échange en nature permettrait de faciliter les échanges et la non-accumulation des biens. C'est le cas des livres qui circulent librement à Montreuil et qui sont mis à disposition par les particuliers via les magasins de la ville.

Le CESE, dans un avis, préconisait la création de clubs de troc dans les écoles pour sensibiliser les jeunes.

Les loisirs et le bien-être

La question des loisirs est généralement taboue chez bon nombre d'interviewés. Pour certains, se divertir, c'est participer à une émission télévisée ou aller dans un centre de loisir (Disneyland, Asterix, Aquaboulevard, etc.). Pour d'autres, c'est marcher, faire du vélo ou aller faire des courses. Plus rares sont ceux qui se rendent à des concerts, des conférences, etc., qu'ils ont repérés comme étant gratuits.

Il y a deux manières très distinctes de répondre à cette question. Si la personne travaille, elle a généralement besoin de temps méditatif pour se retrouver voire tout simplement dormir. Si elle ne travaille pas, la personne a tendance à s'ennuyer et à passer le temps généralement devant la télévision ou l'ordinateur. Elle aspire à des sorties plus spéciales.

Si beaucoup ne s'autorisent pas à parler loisirs, à les envisager, ils peuvent pourtant être un levier à leur insertion et à l'élargissement de leur réseau social.

- Mme A. : « *Je n'ai pas assez de temps, ça gigote trop dans ma tête. Je suis coincée de partout, surtout dans la tête.* »
- Mr G. : « *Je n'ai que ça du temps libre alors... je ne les mérite pas (les loisirs).* »

Nous avons découvert qu'en amenant les personnes à discuter de ce qui leur faisait du bien, comment elles se ressourçaient, cela pouvait nous donner des clés importantes pour les aider. Par exemple, nous avons découvert des personnes passionnées de musique, l'une professeur de piano qui ne pratiquait plus, l'autre de variété française qui avait un blog très réputé dans le domaine. Cela peut donner des pistes d'évolution professionnelle pour ces personnes.

Idées pour l'action départementale

Dans beaucoup de discours, nous retrouvons une forme d'incapacité chez les personnes à prendre soin d'elles-mêmes. Les temps de loisirs et d'activités qui leur procurent du bien-être sont difficiles à trouver, voir invisibles, comme si elles ne pouvaient se les autoriser.

Certaines personnes nous paraissent être épuisées par ce que les Anglo-Saxons appellent le « *bore out* » (épuisement par l'ennui au lieu du « *burn out* » épuisement par trop de travail). Le bien-être rejoint ici la santé et confirme l'importance de la qualité de vie au sens large (physique, moral/psychologique, etc.).

En posant la question du ressourcement, nous avons pu identifier des pistes intéressantes pour une évolution professionnelle. Le regard du travailleur social fait du bien à la personne interviewée. Lui poser la question, c'est déjà lui transmettre le droit de le faire, de prendre le temps de se ressourcer. Cela participe de l'encapacitation.

Conclusion des entretiens

La grille d'entretien proposée permet de mieux connaître et de comprendre la personne, son quotidien, mais aussi les causes de certaines difficultés ou résistances liées à son histoire. Nous pouvons découvrir la personne dans sa globalité, identifier des besoins qui ne sont pas évoqués habituellement. Ainsi, de nouvelles pistes de réflexion peuvent émerger, et de nouvelles orientations être faites.

Voilà le témoignage de Murielle, assistante sociale à Issy-les-Moulineaux.
« Cette grille d'entretien est pour moi primordiale car elle permet d'évaluer la situation dans son ensemble. Elle a été une aide précieuse car elle m'a permis d'orienter l'écoute sur la personne et d'analyser avec elle le contenu de sa demande, de ses besoins, afin de faire émerger son projet et les possibles. Cette grille laisse un espace de parole plus conséquent. Au fur et à mesure que les minutes passaient j'avais le sentiment de compléter mon évaluation. L'usager avait la place de libérer sa parole et de se questionner. La question du temps reste importante. Au cours de cet entretien nous balayons beaucoup de thèmes, l'entretien peut être long. »

Suite à ces entretiens, des personnes ont pu être accompagnées pour visiter des structures.

Monsieur M, dont voici le retour, a été accompagné au café associatif « Le Moulin à café » à Paris 14^e.

- Mr M. : « Visite très intéressante. J'ai été étonné que l'on puisse me dire que je pouvais proposer mon savoir. En plus, ils ont été très disponibles car je peux vous dire que quand nous allons effectuer des démarches, et ben... je n'ai pas le sentiment que l'on prenne du temps mais un sentiment de "il faut faire et vite". La devanture de cette structure ne paie pas de mine, mais une fois à l'intérieur j'ai ressenti de la chaleur humaine. Ils ont pris le temps, maintenant c'est à moi de revenir vers eux. »

Voici maintenant l'avis de l'assistante sociale qui l'a accompagné.
« Visiter cette structure est quelque chose de nouveau pour moi. J'ai été agréablement surprise de l'accueil et de la disponibilité des encadrants. La facilité avec laquelle ils nous ont mis à l'aise m'a fortement marquée. Le "tu" a été instauré dès les premières minutes. Je me suis sentie soutenue en tant que travailleur social car le projet de Monsieur pouvait se mettre en place. Les personnes qui y travaillent attendent de nous que nous venions à leur rencontre. Sortir de ce que nous avons l'habitude de faire a été rassurant car j'ai pris conscience qu'il existe d'autres ressources sur le territoire. Les usagers pourront trouver dans ce type de structure du partage, de l'écoute et de l'humanité et voir leur projet aboutir. »

D'autres personnes ont été accompagnées à la Ressourcerie de Nanterre par exemple.

Sarah, travailleur social à Nanterre
« J'ai rencontré l'association Éco-temps, qui propose aux Nanterriens d'échanger des services et savoirs sans argent. J'ai également rencontré La Ressourcerie à Nanterre. C'est un lieu où les particuliers déposent les meubles, objets ou textiles qui ne leur sont plus utiles. La Ressourcerie les remet en état si besoin et les revend à bas prix. C'est un lieu ouvert récemment et qui a également vocation à proposer divers événements (par exemple ateliers créatifs avec des objets de récupération, il accueille aussi ponctuellement un « repair café » où des bénévoles proposent leurs services pour aider à réparer les appareils électroménagers, plutôt que d'en acheter des neufs). L'idée est de développer des activités collaboratives proposées et animées par les habitants de Nanterre, toujours avec l'idée de recycler, trouver d'autres utilités à un objet, plutôt que de le jeter et d'acheter du neuf. »

Nous observons que cette grille permet de lever des barrières et facilite l'expression des personnes. Elles se sentent valorisées de pouvoir participer à une telle expérimentation, mais cela va au-delà. Elles se saisissent réellement de ce temps d'échange, leur parole est libérée.

- Mme S. : « Vos questions m'ont permis d'être libérée, de me montrer comme je suis. Mon identité est ce que vous avez vu aujourd'hui. »

Chez beaucoup nous avons ressenti du plaisir à pouvoir s'exprimer ainsi. D'ailleurs elles nous ont remerciés car elles ont rarement la possibilité d'aborder ces choses-là. Dans les entretiens les plus forts, certaines personnes ont même exprimé des vertus « thérapeutiques ».

- Mme N. : « Ça a été très libérateur, je pense que ça va m'aider par la suite avec Mme ... »
- Mme J. : « Je fus agréablement surprise d'être sollicitée. Il est rare que des discussions, des réflexions soient menées en concertation avec les "vrais" intéressés. Pas de syndicats ou institutions s'exprimant pour tous. C'est une excellente initiative. J'ai ressenti une totale liberté à exprimer ce que je garde pour moi la plupart du temps. Ma parole s'est libérée. Cet entretien était un temps de réel partage et d'échange. C'est en conséquence très bénéfique pour lutter contre l'exclusion entre autres. Je retiendrai aussi la confirmation d'un réel changement de société qu'aucune institution ne peut plus ignorer. Les

ressources, le travail, l'espace, l'argent manquent. C'est à tous et non plus à quelques-uns d'agir et de faire, dans le partage et la solidarité maîtrisée. De nombreuses actions émergent en ce sens. En espérant que ces échanges ne restent pas confidentiels et que de la réflexion naisse l'action pour tous. Merci à vous. »

Pour les personnes qui ont été revues, plusieurs constats peuvent être faits. Certaines évoquent le bénéfice de ces réflexions pour déterminer leurs priorités d'action, en fonction des choses qui s'avèrent être importantes pour elles.

- Mme V. : « *C'était très intéressant. Ça m'a fait réfléchir à ce qu'on peut mettre en place pour respecter les priorités. Parfois ça surprend, surtout la question de l'identité parce qu'on ne se pose pas ce genre de questions. Mais c'est intéressant parce que c'est quand on met les mots qu'on comprend.* »

D'autres se montrent plus actrices de leur projet. Elles appellent plus fréquemment, font des démarches et informent régulièrement leur travailleur social.

- Mme S. : « *Cet entretien m'a permis d'avoir plus de confiance en moi sur certaines choses. J'ai trouvé qu'en posant les choses j'ai pu me libérer, être comprise et trouver des solutions. Je l'ai pris positivement. Après cet entretien, je suis dans mes projets, autre que mon entreprise, une sorte de carte blanche, et une voix qui me porte me disant que je ne dois pas lâcher ce projet. Mon psy m'a trouvée un peu plus impliquée.* »

Chez quasiment tous, nous observons une plus grande proximité avec le travailleur, comme si des barrières avaient pu être levées. Il devient plus accessible et les personnes osent plus facilement le recontacter.

- Mr M. : « *Avec Madame C., nous avons cette proximité, je peux dire aujourd'hui que nous nous connaissons. Le fait de poser les mots, notamment sur les difficultés avec ma fille et mon ex. Cela m'a fait prendre conscience que je devais m'occuper de mon état de santé. J'ai ressenti cet entretien comme une sorte de défi : est-ce que je vais un jour arriver à m'occuper de moi ? J'ai dit à Madame C. que j'avais besoin de rencontres et de développer mes compétences.* »

En outre, aborder la consommation collaborative permet d'élargir la palette des services, du secteur marchand comme non-marchand, pouvant répondre aux besoins sociaux et matériels de nos usagers. Elle fait prendre conscience de l'importance du lien social et de la nécessité pour les personnes de chercher à élargir leurs réseaux sociaux. Cela suscite des comportements vertueux en matière de durabilité, notamment à

travers la prise de conscience de trier les ordures, de ne pas gaspiller les produits alimentaires, de cuisiner avec les restes, etc.

Le partage est une opportunité de redonner aux individus une forme d'autonomie, d'envie d'agir, seuls ou au travers de communautés. Il contribue au développement de formes de sociabilités et de solidarités nouvelles qui accroissent leur pouvoir d'agir et peuvent contribuer à leur épanouissement. Tous ces aspects, qu'ils soient purement économiques ou encore sociaux, sont de formidables outils qui participent de l'*empowerment* des personnes et qui peuvent indéniablement servir l'accompagnement du travailleur social.

L'individu n'est plus un consommateur passif, son implication et sa responsabilité sont accrues en tant que citoyen. Il a le sentiment d'appartenir à un mouvement, de contribuer à un projet de société plus global. Il considère notamment que ces processus permettent de reconstituer ce qu'on appelle l'individuation, c'est-à-dire la capacité à se transformer soi-même, à se remettre en question, à être responsable de ce que l'on fait et à échanger avec les autres. C'est ce que Bernard Stiegler appelle aussi l'économie de la contribution²⁷.

L'expérimentation confirme donc que l'approche de la personne dans sa globalité est pertinente et adaptée aux usagers des services sociaux. Elle permet de comprendre plus en profondeur les leviers de motivation de la personne. En cela, elle complète les dispositifs traditionnels ou plus ciblés d'entretien (recherche d'emploi, aide à la démarche administrative, gestion de sortie d'endettement, etc.).

Sarah, assistante sociale.
« *La grille d'entretien propose à mon sens une approche plus globale de la personne. Cela me permet de repérer des besoins non perçus auparavant, de mieux comprendre le fonctionnement de la personne et son "espace-temps", ainsi que ses attentes vis-à-vis du service social. Cela m'aide clairement à réajuster la suite de l'accompagnement social avec les personnes. Proposer ce temps de réflexion à une personne lui permet de prendre conscience de ses potentiels et de ses fragilités, et d'amener ensuite une nouvelle dynamique. Connaître ses potentiels permet de s'appuyer dessus pour travailler son autonomie ensemble.* »

(27) Bernard Stiegler, « Vers l'économie de la contribution », ovni.fr/2011/11/30/vers-l-eco-de-la-contribution/

Cette technique d'entretien technique est cependant moins facile à manier car elle nécessite une bonne compréhension des théories sous-jacentes à la grille par le travailleur social et une bonne connaissance de l'économie collaborative pour pouvoir faire les passerelles. Elle nécessite du temps (1h30-2h) pour mener les entretiens, auquel s'ajoute un temps de réflexion, indispensable pour étudier le discours de la personne et identifier les pistes qui peuvent lui être proposées. En outre, nous recommandons d'obtenir au préalable, de la part de la personne interviewée, son accord pour y participer.

Enfin, cette grille est d'autant plus utile qu'elle est accompagnée d'un guide aux dispositifs collaboratifs qui viennent compléter l'outillage des travailleurs sociaux. Ce guide nécessite d'être mis à jour. Cela implique pour chaque travailleur social comme nous allons le voir dans la prochaine partie, que celui-ci se tienne informé des nouveaux services sur son territoire (soit municipal, soit associatif, etc.), qu'il le teste et vérifie la pertinence de ces services auprès des bénéficiaires.

Partie 4

Les recommandations pour le travail social et les politiques publiques

Favoriser le changement de rituel et innover par des techniques d'entretien qui varient dans le temps ou selon le profil de l'utilisateur

Le bénéfice le plus immédiat du questionnaire est sans doute qu'il permet de mieux appréhender la personne dans sa globalité. Il ne cantonne pas la personne à un objectif mais permet de recueillir plusieurs pistes pour l'aider à gagner en pouvoir d'agir, à la fois dans sa vie personnelle comme dans sa vie professionnelle. Comme nous avons pu le voir, il est particulièrement utile pour mieux comprendre la nature de la contribution de la personne et donc son potentiel professionnel. Il est donc particulièrement adapté aux usagers en reconversion professionnelle ou qui cherchent à sortir du chômage mais plus largement fait place à des valeurs comme la santé et le bien-être qui ressortent énormément.

• Mme S. : « Cet entretien m'a permis d'avoir plus confiance en moi sur certaines choses. J'ai trouvé qu'en posant les choses et ben j'ai pu me libérer, être comprise et trouver des solutions. Je l'ai pris positivement. Après cet entretien je sens comme si on me donnait une carte blanche, comme si une voix me portait en me disant que je ne dois pas lâcher ce projet professionnel. »

Faire autant évoluer les rituels d'entretien nécessite de former les travailleurs sociaux aux concepts et de mener les premiers entretiens avec eux. L'objectif d'accompagner les travailleurs sociaux dans ces changements de pratiques serait double : les introduire aux nouvelles méthodologies d'entretien qui permettent de faire émerger les choses importantes pour la personne et de s'en servir comme levier ; les sensibiliser aux pratiques collaboratives qu'elles soient de consommation à destination des usagers ou de travail avec les nouveaux acteurs. Ce n'est qu'en les accompagnant dans la durée que ces changements de pratiques pourront s'inscrire dans le temps.

Retour de Françoise, CESF, sur la grille et la technique d'entretien.
« La grille permet au travailleur social de prendre vraiment en compte la situation dans sa globalité et de mieux la connaître à travers la réalité de son quotidien. Elle permet également au travailleur social de s'autoriser, grâce à son utilisation (cadre donné), à poser des questions plus approfondies ou dans des domaines peu exploités auparavant (identité, personnalité, place dans la société). Il y a un réel échange avec la personne qui n'est plus un simple usager du service social (ouvre davantage l'expression et la »

► relation est plus "d'égal à égal"), cela permet d'avoir un profil de cette personne. Bien entendu cela existe dans nos entretiens mais on ne va pas aussi loin et on n'a pas toujours la possibilité de faire des liens entre les différents aspects (car entretien souvent ciblé). Pour ma part les questions liées aux besoins et à la reconnaissance permettent de bien visualiser la personne et de ce fait de l'approcher de la manière la plus adaptée pour elle (permet du coup un réel projet d'action personnalisé et adapté à ses capacités et ses difficultés). Une relation très proche avec l'utilisateur se crée vite car on touche très rapidement l'intimité et on axe l'entretien autour de la personne (elle dans son être et elle dans une société avec un statut autre que l'utilisateur d'un service social). Les compétences, le potentiel et les valeurs sont très vite abordés. Par contre, c'est la limite pour ma part, il faut vraiment être accompagné car l'exercice n'est pas facile : il faut rebondir, prendre du recul, être attentif et prudent sur ce qu'on aborde et réveille du parcours de vie (fragilité psychologique, etc). Donc besoin de formation. Les personnes ont apprécié ces entretiens et ont été très contentes de participer à cette expérience. Elle permet également au travailleur social d'interroger sa place, sa représentation et la relation établie avec l'utilisateur (notamment après plusieurs années de suivis). »

Si le premier levier que nous souhaitons actionner par le biais de cette grille d'entretien est d'ordre individuel, le second relève davantage des liens d'interdépendance aux autres, que ce soit du point de vue du professionnel au travers du réseau qu'il se crée mais aussi du point de vue de la personne et son inscription dans de nouveaux liens sociaux et de solidarités. Il s'agit désormais de voir comment l'économie du partage peut répondre à des besoins des personnes, mais aussi de voir ses effets en termes de changements de comportements.

Il est également utile comme source de partage et de retour d'expérience entre les travailleurs sociaux. Nous avons organisé, pendant les six mois, quatre ateliers collaboratifs qui ont permis d'échanger sur les entretiens, le questionnaire, le guide, etc. Ces moments sont très importants et permettent à chaque travailleur social de gagner en compétences.

Certains travailleurs sociaux ayant expérimenté ce nouveau questionnaire pourraient devenir formateurs par la suite d'autres travailleurs sociaux. On pourrait imaginer la création d'un groupe de travailleurs sociaux « formateurs référents » pour continuer d'alimenter le renouveau des techniques d'entretien. Le rôle du formateur serait de

continuer à nourrir et expérimenter les pratiques, nouveaux outils ou techniques d'accompagnement social. Il est important selon nous que les formateurs soient volontaires, mais qu'un temps de travail soit dédié à cette tâche et qu'il soit intégré dans l'évaluation annuelle. Le succès de ce type de démarche passe par la reconnaissance de l'effort et la mesure d'impact dans le temps auprès de nos publics.

Reconnaître les potentiels de l'économie du partage pour davantage les mobiliser et accompagner des changements de pratiques

À ce stade, différents éléments doivent être pris en considération. Tout d'abord, comme nous l'avons vu dans la seconde partie, la diversité des acteurs et des pratiques de l'économie du partage peuvent rendre difficiles sa lecture et sa compréhension. Il s'agit donc d'affiner la connaissance du Département sur ce secteur pour mieux en identifier son potentiel mais aussi toutes ses limites, et parvenir à appréhender parmi toutes ces pratiques celles qui serviront plus spécifiquement le travail social. Ensuite, il s'agit de créer des conditions favorables à la collaboration pour mieux répondre aux besoins des bénéficiaires et contribuer à construire de nouvelles réponses.

L'économie du partage au sens large contribue à la dynamisation économique d'un territoire. Et pourtant, d'après notre investigation, le Département des Hauts-de-Seine est le premier à avoir cherché à identifier le lien entre d'une part, encapacité et contribution de la personne, et d'autre part, entre les initiatives collaboratives existantes et leur utilité du point de vue de l'action sociale, et plus précisément dans notre cas, des travailleurs sociaux aidant les usagers des services sociaux.

L'originalité des pratiques relevant de l'économie du partage est de permettre à chacun de devenir producteur de services ou contributeur à des biens communs. Pour certains, il s'agit d'une occupation valorisante, pour d'autres d'une source de revenus supplémentaires, pour d'autres encore d'un tremplin vers une création d'entreprise. Ce sont beaucoup de biens et de services qui peuvent être développés et contribuer ainsi à créer de nouveaux emplois.

• Mme J. : « J'ai ressenti une totale liberté à exprimer ce que je garde pour moi la plupart du temps. Ma parole s'est libérée. Cet entretien était un temps de réel partage et d'échange. C'est en conséquence très bénéfique pour lutter contre l'exclusion entre autres. Je retiendrai, aussi, la confirmation d'un réel changement de société qu'aucune

institution ne peut plus ignorer. Les ressources, le travail, l'espace, l'argent manquent. C'est à tous et non plus à quelques-uns d'agir et de faire, dans le partage et la solidarité maîtrisée. De nombreuses actions émergent en ce sens. En espérant que ces échanges ne restent pas confidentiels et que de la réflexion naisse l'action pour tous. »

S'appuyant sur l'identification de besoins sociaux mal couverts, les initiatives ainsi créées peuvent développer une économie porteuse d'utilité sociale. Par ailleurs, répondant à des besoins de proximité, ces emplois ne pourront pas être délocalisés. Ils profiteront pleinement à la dynamique économique du territoire. Il est donc un enjeu fort pour les territoires de savoir soutenir, accompagner les porteurs de projet dans la réalisation de celui-ci, mais aussi de les valoriser, les donner à voir pour susciter d'autres vocations et créer les conditions favorables à l'échange entre eux pour partager et diffuser ces valeurs.

Là encore, même si les pratiques sont hétérogènes, la plupart présentent la caractéristique de reconfigurer la chaîne de création de valeur. D'un point de vue politique, cela permet d'anticiper les changements et de fixer les principes d'intérêt général. Cela implique de pouvoir soutenir ces nouveaux entrepreneurs sans pour autant délaisser les acteurs économiques plus traditionnels.

À titre d'illustration, le rapport PIPAME²⁸ a identifié sept axes, à destination des pouvoirs publics, pour accompagner au mieux le développement de la consommation collaborative. Ces sept axes sont :

1. valoriser la consommation collaborative comme axe de développement stratégique pour les acteurs économiques et les territoires ;
2. informer et protéger le particulier ;
3. assurer une équité de traitement entre les acteurs économiques ;
4. accompagner la territorialisation de la consommation collaborative et son ancrage local ;
5. accélérer la création de passerelles et la valorisation des synergies entre tous les types d'acteurs ;
6. positionner la consommation collaborative comme un vecteur de développement des compétences ;
7. faciliter l'accès au financement pour les acteurs de la consommation collaborative porteurs d'innovation sociale et environnementale. Ces sept axes ont été déclinés en une vingtaine de préconisations.

(28) PIPAME, *Enjeux et perspectives de la consommation collaborative - Rapport final*, juin 2015

Bien que le contexte actuel appelle une réorganisation des prérogatives des départements (réforme territoriale, loi NOTRe du 7 août 2015), l'étude de l'économie du partage, en tant que vecteur de dynamisme économique et social et plus largement de bien-être territorial, reste utile à étudier pour voir quels sont les potentiels d'apport à l'outillage des travailleurs sociaux.

Le champ de l'économie du partage, et en particulier de la consommation collaborative, nous paraît intéressant dès lors qu'il véhicule de nouvelles aspirations, de nouveaux comportements plus simples, plus respectueux de l'environnement, plus efficaces économiquement et socialement. Il revient donc aux agents du Département de faire la part de ce qui peut être utile aux bénéficiaires des aides sociales et de mesurer la pertinence des activités et l'impact sur les personnes aidées.

Hervé Dumat, responsable de l'EDAS de Nanterre

« Le plus souvent, le travail social reste enfermé dans une logique de relation d'aide centrée sur la personne et relativement indifférente à son environnement. Or, si l'on pense la réalité comme un réseau, voire un réseau de réseaux, comme le cerveau ou un écosystème, on perçoit la complexité dans laquelle nous agissons et la naïveté qui consiste à se focaliser sur un point précis de ce réseau. Travailler en réseau c'est essentiellement prendre soin du réseau lui-même : chercher à le développer mais surtout à le faire vivre. Car un réseau n'a pas d'existence en dehors de ce qui y circule. J'ai participé récemment à une réunion de présentation d'un réseau local d'échange de services (Éco-temps porté par l'association Nouvelles Voies). Les animateurs du réseau ne se contentent pas de proposer et d'administrer la plateforme numérique. Ils organisent régulièrement des "foires aux échangeurs" qui permettent aux adhérents du réseau de se rencontrer et de se questionner sur leurs besoins, ce qui ne va pas de soi dans un monde dominé par le marché. Car pour que le réseau fonctionne, il faut que son offre soit suffisamment diversifiée, qu'il s'établisse un équilibre entre la proportion d'offreurs et de demandeurs. Mais surtout, au-delà de leur matérialité, il faut que les échanges fassent sens, qu'ils modifient progressivement le regard que chacun porte sur lui-même, sur l'autre et sur le monde. C'est l'enjeu des politiques de développement local. »

Le pôle Attractivité et Emploi, auteur du *Guide des initiatives collaboratives au service du travail social* et ayant participé à l'expérimentation, invite les travailleurs sociaux à vérifier la validité et la pertinence des informations recueillies et d'en mesurer les impacts sur les usagers. Il a vocation à être mis à jour au fil de l'eau en prenant en compte les avis des usagers, le regard des travailleurs sociaux ainsi que l'apparition ou disparition de certaines activités. Il pourrait à terme se transformer en un wiki ou en un annuaire intelligent.

Le guide s'est inspiré au départ du recensement élaboré par OuiShare qui a listé les « 100 sites utiles à la consommation collaborative », et s'est construit sur les connaissances acquises depuis. Cet outil est une première étape, un état des lieux non exhaustif. Il s'agit de cibler, parmi toutes les initiatives, celles qui pourront présenter une utilité pour les personnes accompagnées par des services sociaux. Il s'agit donc bien de développer une expertise spécifique qui allie connaissance des acteurs de la consommation collaborative et connaissance des besoins sociaux.

L'intérêt de faire évoluer ce guide papier en version numérique est de permettre un accès en direct à la dernière version actualisée tout en évitant les impressions papier. En accès libre sur l'open data par exemple, il pourrait servir d'outil aussi bien aux professionnels qu'aux habitants du territoire. Le côté numérique, tout en veillant à sa facilité d'utilisation, pourrait contribuer à le rendre plus attractif notamment auprès des plus jeunes. Si nous le voulons interactif, c'est pour faciliter son appropriation par tous. Nous pouvons envisager que chacun, professionnels comme habitants, puisse venir l'alimenter en fonction de ses connaissances mais aussi, à l'image du fonctionnement des plateformes collaboratives, que des avis et commentaires puissent être exprimés pour une régulation par les utilisateurs eux-mêmes.

L'édition d'un guide de ce type pourrait justement permettre aux travailleurs sociaux de mieux identifier tous les possibles offerts par l'économie du partage et peut-être, progressivement, lever certaines craintes, certaines appréhensions. Cela permettrait à terme de renforcer nos accompagnements, en diversifiant l'offre de services mais aussi les modalités d'accompagnement et le développement de comportements plus durables. En effet, connaître les lieux qui permettent d'acheter d'occasion, savoir qu'il est possible de louer des biens à proximité de chez soi, peut amener les travailleurs sociaux et les personnes accompagnées à revoir leur rapport à la consommation, à la propriété mais aussi d'aiguiser leur conscience à la préservation de l'environnement et des ressources naturelles.

Cette démarche supposerait la création d'un groupe de travailleurs sociaux volontaires, les « correspondants innovation sociale », chargés de recenser les sites, repérer les acteurs et d'aller à leur rencontre pour élaborer des monographies précises, de proposer une actualisation de la matrice du guide, de veiller à son actualisation en fonction des apports et avis de chacun. Ce groupe de « correspondants innovation sociale » pourrait à la fois alimenter et être nourri par les professionnels du Département travaillant sur l'économie collaborative et les tiers-lieux. Pour une démarche plus aboutie, ce groupe pourrait même s'entourer d'usagers, d'acteurs et d'habitants. Le groupe pourrait alors faire évoluer le guide vers un format annuaire, avec une cartographie plus fine et exhaustive des différents acteurs et devenir ainsi une ressource importante pour les territoires.

Il n'est pas non plus impossible que des temps d'échanges entre les formateurs référents et les correspondants innovation sociale puissent se faire sur la base du développement de nouveaux outils et techniques d'accompagnement. Cela implique donc de pouvoir prendre en compte ce temps de travail par l'organisation.

Créer et renforcer le travail en réseau pour favoriser l'efficacité de l'écosystème d'aide

Pour agir efficacement dans la complexité et dans des écosystèmes territoriaux en évolution permanente, le Département est amené à encourager la collaboration avec les acteurs du territoire. Les acteurs sont aussi multiples que variés. Il y a bien sûr les acteurs traditionnels, à savoir les collectivités territoriales, la CAF, Pôle emploi, la Sécurité sociale, les associations d'aide. Mais il y a aussi de nouveaux acteurs, entrepreneurs sociaux, associations, entreprises voire aidants qui participent à la dynamique des territoires.

Nous devons apprendre à les connaître, mais aussi travailler en lien étroit avec eux et donc progresser dans nos pratiques collaboratives. Un intérêt particulier serait donc notamment à apporter aux structures présentes physiquement sur le territoire et d'aller à leur rencontre pour mieux les connaître, mieux connaître leurs projets, leurs valeurs, leurs modes de fonctionnement et créer un contact. En effet, une fois les initiatives et les réseaux identifiés et les prises de contact effectuées, il devient plus facile de construire et de promouvoir plus efficacement ces dynamiques.

La démarche de la cartographie pourrait en ce sens être particulièrement utile pour donner une nouvelle lecture du territoire. Identifier clairement

les acteurs du territoire, donner à voir les projets, c'est aussi les relier à d'autres initiatives semblables et contribuer à créer des réseaux d'acteurs, des dynamiques nouvelles.

Après avoir identifié les acteurs et compris leurs initiatives, un groupe de référents pourra initier un réseau d'acteurs, au regard des besoins sociaux identifiés sur le territoire. Ces acteurs, ainsi mis en relation, pourraient partager leurs expériences, leurs connaissances, éventuellement des moyens, en vue d'optimiser les ressources disponibles et renforcer l'offre existante. En effet, en repérant les dynamiques similaires et en facilitant les coopérations, de nouvelles réponses peuvent être créées.

Enfin, il pourra favoriser l'émergence de nouveaux projets en mettant en concordance besoins et ressources et en facilitant les coopérations. Dans cette idée, des projets de plus grande ampleur peuvent parfaitement être imaginés qu'ils soient ponctuels ou pérennes. L'organisation d'événements (café solidaire, disco soupe, fête du troc, végétalisation des espaces publics, etc.) peuvent être des solutions intéressantes pour promouvoir ces dynamiques collaboratives et permettre au plus grand nombre de vivre cette expérience du partage.

Exemple de Buld in Town.

À l'heure de la mondialisation et du e-commerce, Buld in Town souhaite rapprocher les habitants de leurs entrepreneurs de proximité. Il s'agit d'une plateforme de financement participative qui souhaite promouvoir la diversité des initiatives locales pour favoriser le dynamisme et la richesse de nos territoires. Pour cela, elle soutient le commerce de proximité, favorise le lien social et sensibilise aux bonnes pratiques de communication.

Il est à présent bien connu scientifiquement que plus nous vivons ces expériences de partage, plus nous avons envie de partager et plus nous sommes prêts à partager. Pour les favoriser, lever les craintes et les appréhensions, il faut faciliter ces expériences en les coordonnant ou les animant.

Pour aller au bout de la démarche, nous pouvons également imaginer que des projets soient montés à partir des besoins et envies exprimés par les bénéficiaires de nos aides. Si des besoins similaires sont repérés, que des personnes ont envie de s'investir dans la concrétisation d'un projet et que le contexte local soit propice, pourquoi ne pas accompagner les différents acteurs dans la réalisation d'un projet ? Là encore, cela implique la possibilité pour les travailleurs sociaux de pouvoir le faire et que cela fasse partie intégrante de leur travail.

Anabelle Got, les Résidences Solidaires, exemple d'actions possibles.
 « Cette année, sur l'EDAS d'Issy-les-Moulineaux-Vanves, nous avons travaillé un projet avec les Résidences Solidaires. Certaines familles qui ont pu partir en vacances dans ce cadre ont bénéficié d'une aide financière du CCAS (Centre communal d'actions sociales) notamment pour financer les frais de transport. Pour les années à venir, nous pourrions parfaitement imaginer de travailler les projets plus en amont et d'associer d'autres acteurs ou d'organiser des manifestations. À l'image de ce qui a déjà été réalisé par un groupe de femmes sur la commune de Colombes, nous pourrions organiser une brocante où les familles qui souhaitent partir viennent vendre tous les biens dont elles n'ont plus besoin. À pratiquer ainsi, elles deviennent actrices et responsables de la réalisation de leur projet. Par l'argent ainsi récolté elles pourraient financer intégralement leur projet et trouver une certaine fierté à être en capacité de le mener par elles-mêmes. Pour les objets/vêtements qui peuvent être nécessaires sur place tels que les seaux, pelles, combinaisons de ski... qui représentent un investissement important pour une faible durée d'utilisation, nous pourrions travailler avec des acteurs comme Mutum (plateforme de prêts entre particulier). Cela ramènerait l'investissement financier à zéro et permettrait aux personnes de prendre conscience qu'il est possible de consommer différemment, notamment sans échange d'argent, mais sur une base de partage et de réfléchir à l'usage qu'elles font de leurs biens. Ce n'est qu'un exemple, les possibilités sont multiples mais il faut les identifier, sensibiliser et encourager ces pratiques qui sont encore peu exploitées dans le travail social. »

Contribuer au renouveau de l'action sociale dans les EDAS et anticiper de nouvelles réponses politiques

Le premier risque est celui de l'inégalité dans l'accès à ces services par les habitants du territoire. Il semble en effet important de veiller à la satisfaction des besoins équitablement. La notion de **justice sociale dans le choix des aidés** est très importante. Certains usagers critiquent le fait que certaines personnes sont aidées alors qu'à leurs yeux, elles ne devraient pas l'être, ou qu'au contraire, elles n'ont pas été aidées par les services sociaux alors qu'elles auraient dû l'être à un certain moment particulièrement difficile de leur vie (perte du logement notamment).

- Mme Mo. : « Il faut que l'aide aille à ceux qui en ont besoin. Il faut faire des contrôles, des visites à domicile. »
- Mme Me. : « Jusqu'à un moment, j'étais pas contente d'ici. Chaque fois que je venais, j'étais rejetée à tel point que j'ai écrit au Conseil départemental. Aujourd'hui je suis très contente, mais je n'ai pas été aidée et ça je n'ai pas oublié. L'accompagnement avec la conseillère ça répond à mes problèmes. J'aime vraiment ce suivi maintenant. »

Le recoupement d'informations et le recours à un suivi des profils d'usagers dans le temps pourraient renforcer l'efficacité collective de l'action sociale au sein du Département mais aussi avec les autres institutions publiques pourvoyeuses d'aides.

Pour beaucoup de personnes concernées, entreprendre une démarche auprès des services d'aide est difficile à accomplir, souvent motivée par le sentiment de ne pas avoir d'autre choix et qui peut avoir des répercussions importantes sur la personne en termes d'estime de soi, de stigmatisation, de création ou de maintien de liens de dépendance. Rappelons qu'en France, certaines personnes qui pourraient être aidées par la puissance publique ne font même pas la démarche pour diverses raisons : parce que n'ayant pas accès à l'information, parce que n'ayant pas conscience qu'elles pourraient y avoir droit, parce que ne le voulant pas, etc. C'est ce que l'on appelle le non-recours aux droits et services que l'Odenore estime à 50 % pour les allocations du RSA²⁹. L'accueil dans les EDAS est critique et peut rebuter ou au contraire rassurer la personne. Un mauvais diagnostic ou une mauvaise orientation à l'accueil peut avoir des incidences majeures sur la personne. **La dimension d'accueil et de prise en charge** dans les EDAS du public paraît critique : repérer et surtout bien orienter les personnes.

- Mme V. : « Jusqu'à il y a 5 ans, j'avais une vision très négative des assistantes sociales. J'ai été obligée de rencontrer une AS dans le cadre de la procédure d'expulsion. J'ai besoin d'être accompagnée (lien social), d'une aide ponctuelle intellectuelle et d'orientation (démarches, courriers). L'assistante sociale doit connaître des possibilités pour résoudre de gros problèmes financiers. Elle doit être chaleureuse et efficace. »

L'**usage du numérique** constitue une barrière pour certaines personnes. Bien que 80 % de la population française soit équipée et connectée³⁰, nous remarquons au niveau des interviewés que c'est moins le manque

(29) Rapport sur l'inclusion numérique, sous la direction de Valérie Peugeot, Conseil national du numérique, novembre 2013.

(30) Idem, rapport sur l'inclusion numérique.

d'accès technologique qui est en cause que l'usage qui en est fait. La plupart des ménages que nos services accompagnent même en situation de précarité ont une connexion à Internet, un ordinateur voire des smartphones à la maison. 80 % des offres d'emploi se font par Internet et les offres commerciales les plus intéressantes ne sont souvent accessibles que par Internet. La difficulté vient plutôt des personnes qui ne savent pas utiliser les réseaux d'information et circuler sur la toile. Cela s'explique parfois par le manque d'expérience, parfois parce que leur maîtrise de la langue française ne le permet pas. Une étude de l'Insee en 2011 fait état de 16 % des personnes de 18 à 65 ans résidant en France métropolitaine éprouvent des difficultés dans les domaines fondamentaux de l'écrit tandis qu'au total, une personne sur six résidant en France métropolitaine éprouve des difficultés au moins partielles, dans un des trois domaines fondamentaux de l'écrit³¹. Lors des Entretiens Albert-Kahn du 10 avril 2014, Cécilia Germain d'Emmaüs Connect faisait remarquer que les jeunes, bien que Digital Natives, ont un usage plutôt ludique du numérique et rappelait que 33% des jeunes entre 16 et 24 ans estiment que leurs compétences sont insuffisantes par rapport aux exigences du marché du travail³². Cette dimension d'inclusion numérique dépasse très largement le champ de notre expérimentation, mais constitue un nouvel enjeu social qui mérite une attention particulière. Elle rejoint le point suivant, celui de la difficulté croissante des personnes à se mouvoir dans les méandres de l'administration « à la française ».

L'incapacité pour beaucoup des usagers à gérer **leurs démarches administratives**, à gérer les interfaces parfois même incohérentes entre les pouvoirs publics ou les délais parfois critiques dans les cas de perte de logement ou de coupe de chauffage, etc. La surcharge administrative est très visible auprès des usagers. Elle a un impact majeur sur la pratique des travailleurs sociaux. Une bonne partie de l'accompagnement des EDAS vise à présent à aider les personnes à se mouvoir dans leurs démarches administratives. À cela s'ajoute le fait que la plupart de ces démarches se font en ligne et que les personnes ne parviennent pas à s'orienter d'elles-mêmes sur Internet. Des **espaces multimédias dans les EDAS**, animés avec des associations spécialisées (comme les établissements publics numériques), pourraient être expérimentés et déployés à l'échelle du département. Il existe déjà des initiatives de ce type, mais pas d'approche générale.

(31) Étude Insee, « Enquête Information et vie quotidienne », 2011.

(32) *Les Cahiers des Entretiens Albert-Kahn n° 9*, « Sortir de la pauvreté », Cécilia Germain « Connexions solidaires, faire du numérique un levier d'insertion pour tous ».

Le besoin de lien social ressort comme un point critique de nos entretiens. Il rejoint d'ailleurs les conclusions du projet expérimental Spiral conduit par le Département de Gironde dans un tout autre cadre que le nôtre, celui de son Agenda 21³³. La solitude touche toutes les personnes, quel que soit le statut social. Mais elle prend des proportions importantes chez les personnes qui vivent seules, qui n'ont pas d'emploi ou chez les familles monoparentales.

• Mme Vo. : « *Bosser de chez soi c'est bien, mais c'est dur, on peut perdre la motivation. Cela (un tiers lieu) permettrait de rencontrer d'autres personnes, d'échanger. On a besoin de lien social.* »

Face à ce phénomène majeur de société, quel rôle peut jouer le Département ? Il paraît important que les travailleurs sociaux puissent s'appuyer sur une série de dispositifs de socialisation, à vocation professionnelle ou pas. La France est bien pourvue en associations de tous les types mais les usagers ne connaissent pas forcément leur existence. Dans le domaine professionnel, de réseau d'échanges ou de savoirs, de montée en compétence, les lieux neutres, gratuits sont plus rares. Nous proposons **au pôle Solidarités d'envisager des partenariats afin d'animer des ateliers/conférences/rencontres sur des sujets qui peuvent aider le public à développer son pouvoir d'action**. N'oublions pas que parmi les bénéficiaires du RSA, on trouve une diversité de situations, à savoir des personnes parfois cultivées et formées dans leur pays qui ne trouvent pas d'équivalence en France, des cadres en décrochage long terme, des personnes qui ont dû arrêter de travailler pour des raisons médicales, etc. **Des tiers-lieux à vocation sociale pourraient être envisagés**. Nous pourrions imaginer des places dédiées aux personnes bénéficiaires d'aide sociale dans des tiers-lieux pour favoriser la création d'une activité. Le gestionnaire de l'espace de *coworking* Casaco à Malakoff nous a dit être intéressé de mener ce type de démarche conjointe avec le Département.

Christine, travailleur social d'insertion à propos de la visite de Casaco
« *Je ne connaissais pas l'existence de ce tiers-lieu. Ce que j'ai compris, c'est qu'il s'agit d'une communauté d'entrepreneurs qui présente des profils pluriels, relativement autonomes dans leurs démarches mais qui partagent une philosophie et des valeurs communes à la fois dans le secteur de la création d'entreprise et de leur organisation de travail (un lieu de vie et de travail à la fois où rime rigueur et plaisir/bien-être au travail).* »

(33) Voir notamment l'intervention de Julie Chabaud et Sébastien Keiff aux Entretiens Albert-Kahn du 10 février 2016 : « Comment mesurer et valoriser le bien-être territorial ? ». Podcast en ligne sur le site des Entretiens Albert-Kahn.

Le fait d'avoir un espace tiers-lieu dédié aux personnes au RSA comme dans le cas de l'espace de *coworking* « Mon premier bureau » à Paris ne nous paraît pas a priori la meilleure manière de décroïsonner les publics. Son impact vient plutôt qu'il s'adresse à des créateurs d'entreprise qui n'ont pas les moyens de louer des bureaux à Paris et qui pourtant en ont besoin pour le lancement de leur activité. Il existe également des cafés associatifs comme le Café culturel et solidaire de Montrouge où se rencontrent tout type de personnes qui méritent d'être plus systématiquement considérées comme des relais potentiels aux aidés. Le Département pourrait également proposer dans nos futurs pôles territoriaux une animation spéciale auprès de ces publics qui soit effectuée en partenariat avec des associations voire même avec des bénéficiaires de nos aides. L'idée est de renforcer les médiations sociales à des fins de création d'activité professionnelle.

• Mme J. : « *Il faut essayer de faire un réseau de professionnels. On est dans la société du partage, alors soyons-le ! Mettre en commun des savoirs, des compétences, accompagner, il va falloir aller vers ça. Il faut nous impliquer, nous solliciter car on s'isole. Mettre des endroits à disposition. On doit trouver d'autres façons de travailler.* »

Le développement de la pratique du contrat, l'accroissement de la charge de travail, notamment des tâches administratives, conduisent consciemment ou non les travailleurs sociaux à se centrer quasi exclusivement sur le problème à résoudre : la dette de loyer, le problème de santé, la recherche d'hébergement, l'ouverture de droits, etc. Même si en grande majorité les travailleurs sociaux accordent une attention particulière et bienveillante à la personne, son histoire, son parcours, ils ont tendance à ne la voir que sous l'angle de sa difficulté à résoudre et à en oublier qui elle est plus globalement. Il est donc important que **la gestion des différentes temporalités dans les tâches du travailleur social** soit prise en compte. La question est donc de savoir comment articuler des rendez-vous courts qui se focalisent sur le règlement d'un problème spécifique avec des rendez-vous longs qui permettent de revenir à des éléments de diagnostic plus fins ou à un travail d'autonomisation. En d'autres termes, **comment remettre de l'attention dans le service à l'utilisateur ?** Cela passerait par le fait de creuser les concepts, d'innover par des grilles et techniques d'entretien, de mener une veille des nouvelles initiatives locales dans les domaines qui peuvent élargir la palette de recommandations à l'usage (économie collaborative et autres), de varier les temps d'entretien entre des entretiens ciblés et d'autres plus en profondeur, etc. Il en ressort que le travail à faire sur la confiance en soi et la revalorisation des personnes prend autant de place que leur demande explicite.

Dans ce contexte, nous pouvons anticiper un certain nombre de réponses politiques que le Département devra apporter.

La première est certainement le fait d'écouter en profondeur **les évolutions de la société**, les besoins des Alto-Séquanais. Ceci nécessite de comprendre et d'analyser voire même d'anticiper ces évolutions. L'attention mise dans le service à l'utilisateur doit s'appuyer sur des données précises.

• Mme J. : « *Je fus agréablement surprise d'être sollicitée. Il est rare que des discussions, des réflexions soient menées en concertation avec les "vrais" intéressés. Pas des syndicats ou institutions s'exprimant pour tous. C'est une excellente initiative.* »

La deuxième est de **progresser collectivement dans l'organisation et le management des EDAS** en lien avec le territoire. C'est d'ailleurs le sens et l'objectif du pôle Solidarités qui a fait le choix d'articuler tout à la fois les dimensions humaine, spatiale et numérique de la réorganisation de ses services.

La troisième concerne **l'usage du numérique** qui devient un outil incontournable des démarches administratives, de la recherche d'un emploi, de tissage de nouveaux réseaux sociaux, etc. Une part importante de la population n'est pas à l'aise avec cette culture, parce qu'elle a besoin d'être accompagnée, mais aussi parce qu'elle ne maîtrise pas toujours assez bien ce nouveau langage. Ces limites sont présentes à travers tous les âges, mais touchent encore plus les personnes en situation de précarité, les jeunes et les vieux. Les travailleurs sociaux dans leur interaction avec les usagers ont un rôle important à jouer et peuvent renforcer leur aide et accompagnement du public pour le rendre plus autonome et compétent sur ces sujets. Une telle démarche pourrait transformer en profondeur le rôle du travailleur social.

• Mme Mo. : « *Oui ça j'aimerais bien qu'on m'aide à utiliser l'ordinateur, Internet. Ça me rendrait plus autonome, je pourrais faire par moi-même après.* »

• Mme Me. : « *J'aimerais qu'on m'aide pour aller sur Internet, que je puisse être indépendante, faire des choses, rechercher.* »

La quatrième dimension est celle **des personnes de plus de 40 ans** qui du fait du vieillissement de la population et du contexte budgétaire de la France auront probablement à travailler plus longtemps.

• Mme Me. : « *Me former, c'est vraiment ce que je veux, je pense que ça va me rendre plus heureuse. Si j'arrive à faire ma formation, ce sera quelque part de l'autonomie pour moi parce que je vais savoir plus de*

choses.»

Pour les personnes de cet âge, il est très difficile de se faire aider pour reprendre des études, d'obtenir des formations diplômantes, de s'inscrire dans les réseaux professionnels. Alors que pour les personnes les plus résilientes, retrouver une activité peut passer par la création d'une TPE, par le lancement en profession libérale, etc. Il est important que les nouveaux statuts d'emploi et les formations fassent partie de l'outillage des travailleurs sociaux. Certes, certaines personnes sont trop fragiles pour entreprendre cette autonomisation, mais les entretiens que nous avons menés ont montré le potentiel de rebond de certaines personnes si elles sont aidées à bon escient.

Conclusion

Carine Dartiguepeyrou

Cette expérimentation a été pour nous un moment fort de transformation. Transformation personnelle car travailler sur les personnes dans leur globalité oblige nécessairement à travailler sur nous, sur nos pratiques professionnelles. Transformation collective car nos ateliers collaboratifs ont permis de creuser les concepts, de partager les informations qui remontaient des entretiens, de formuler nos questionnements tout au long du projet.

L'autonomie, le pouvoir d'agir de la personne et l'économie du partage ont été nos points de départ. Ils se sont avérés adaptés car finalement en réinterrogeant l'économie du partage, ce sont bien les solidarités sur notre territoire que nous cherchions à renforcer.

Beaucoup de choses sont dites dans l'expression de Madame Vi. accompagnée par nos services.

• Mme Vi. : « *Le partage, c'est en lien avec la solidarité, c'est quelque chose de très important. Je regrette que notre société soit de moins en moins partageuse. On peut partager au plan physique et au plan intellectuel (notamment des idées, ce que je ne partage presque pas en ce moment). Tout devrait se partager.* »

Le sujet n'est pas clos, loin de là. D'autres innovations sociales sont à l'œuvre et nous devons nous y intéresser pour enrichir notre compréhension des évolutions de la société et donc des besoins des bénéficiaires de nos aides ainsi que de nos pratiques professionnelles pour mieux répondre aux besoins des Alto-Séquanais.

Ce *Cahier* est une première étape. Nous proposons un certain nombre de pistes d'action pour en pérenniser les bienfaits. Certaines sont déjà à l'œuvre comme le projet Vision'Ère initié par la directrice générale des services Katayoune Panahi pour favoriser la transformation de notre organisation et le chantier de réorganisation du pôle Solidarités porté par Franck Vincent.

Le succès de nos actions passe par la mise en cohérence de toutes ces actions, par notre capacité à agir efficacement, collectivement, comme l'a rappelé Patrick Devedjian en introduction.

Carine Dartiguepeyrou
Secrétaire générale
des Entretiens Albert-Kahn

Remerciements

Nous tenons à remercier en particulier :

- Patrick Devedjian, président du Conseil départemental des Hauts-de-Seine, qui a souhaité cette démarche ;
- Marie-Pierre Limoge, vice-présidente en charge de l'économie collaborative au Conseil départemental des Hauts-de-Seine;
- Marie-Laure Godin, en charge des Affaires sociales, Solidarités et Insertion;
- Katayoune Panahi, directrice générale des services qui l'ont encouragée.

Les membres du comité de pilotage qui ont soutenu cette expérimentation :

- Franck Vincent, directeur général-adjoint au Pôle Solidarités ;
- Hervé Ingardia, directeur général-adjoint au pôle Attractivité et Emploi ;
- Pascal Fuchs, adjoint au directeur général-adjoint du pôle Solidarités ;
- Stéphane Travert, adjoint au directeur général-adjoint du pôle Attractivité et Emploi en charge de l'Économie sociale et solidaire.

Les contributrices à l'expérimentation qui s'est tenue d'octobre 2015 à mars 2016 :

- Clarisse Beauvois, assistante sociale, EDAS de Châtenay-Malabry/Le-Plessis-Robinson ;
- Noémie Chaleyssin, conseillère en économie sociale et familiale, EDAS de Sèvres/Chaville/Ville d'Avray ;
- Françoise Ruas, conseillère en économie sociale et familiale, EDAS de Colombes ;
- Christine Sardel, travailleur social insertion, Espace insertion de La Garenne-Colombes ;
- Sarah Beneteau, assistante sociale, EDAS de Nanterre ;
- Nadine Brocchetto, assistante sociale, EDAS de Nanterre ;
- Alice Raveaud, assistante sociale, EDAS de Meudon ;
- Isabelle Goffic, assistante sociale, EDAS de Châtillon ;
- Caroline Pillot, travailleur social insertion, EDAS de Châtillon ;
- Murielle Cledelin, assistante sociale, EDAS d'Issy-les-Moulineaux/Vanves.

Ce cahier a été dirigé par Carine Dartiguepeyrou (secrétaire générale des Entretiens Albert-Kahn). Il s'est appuyé sur le travail de Master 2 élaboré par Anabelle Got (travailleur social au pôle Solidarités) en 2015 ; le guide a été réalisé par Eurydice Roux (chargée de mission au pôle Attractivité et Emploi) avec la collaboration de Gwenaëlle Dralou (chargée de mission au pôle Attractivité et Emploi, référente tiers-lieux) et l'équipe du service Communication pour la mise en forme.

L'équipe projet de l'expérimentation : Anabelle Got, chef de projet, a coordonné l'ensemble des interactions avec les travailleurs sociaux et les usagers. Eurydice Roux a alimenté l'équipe sur les initiatives collaboratives. Carine Dartiguepeyrou a animé la démarche d'innovation expérimentale.

Sélection bibliographique

Société de la consommation et sa critique

- Jean Baudrillard, *La société de consommation, ses mythes, ses structures*, Paris, Denoël, Collection Folio essais, 1986
- Dominique Desjeux, *La consommation*, Paris, PUF, 2006
- Jean Gadrey, *Adieu la croissance - Bien vivre dans un monde solidaire*, Alternatives Économiques, 2015
- Benoît Heilbrunn, *La consommation et ses sociologies*, Paris, Armand Colin, 2005
- Nicolas Herpin, *Sociologie de la consommation*, Paris, La Découverte, 2004
- Tim Jackson, *Prospérité sans croissance*, Deboeck, traduction, 2014.
- Élisabeth Laville, *Vers une consommation heureuse*, Allary Éditions, 2014
- Jeanne Lazarus, « Les pauvres et la consommation », Presses de Sciences Po, vingtième siècle. *Revue d'histoire* n° 91, 2006, p. 137-152
- Gilles Lipovetsky, *Le bonheur paradoxal*, Paris, Gallimard, 2006.
- Anna Perrin-Heredia, « Les logiques sociales de l'endettement : Gestion des comptes en milieux populaires », *Sociétés contemporaines*, n° 76, 2009, p. 95

Empowerment-capacités-besoins et valeurs

- Marie-Hélène Bacqué, Carole Biewener, *L'empowerment, une pratique émancipatrice ?*, La Découverte Poche, 2015
- Cheryl De Ciantis et Kenton Hyatt, *What's Important, Understanding and Working with Values Perspectives*, Integral Publishers, 2014
- Nicolas Duvoux, *L'autonomie des assistés*, Paris, PUF, Le lien social, 2009
- Nicolas Duvoux, *Le nouvel âge de la solidarité - Pauvreté, précarité et politiques publiques*, Paris, Seuil, 2012
- Brian Hall, *Values shift*, Wipf and stock pub, 2006
- Yann Le Bosse, « De l'habilitation au pouvoir d'agir : vers une appréhension plus circonscrite de la notion d'empowerment », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 16, 2003, p. 30-51
- Éric Maurin, *La peur du déclassement*, Paris, Seuil, 2004
- Manfred Max-Neef, *Human Scale Development, Conception, Application and Further Reflections*, The Apex Press, 1991.
- Akim Oural, *L'innovation au pouvoir ! Pour une action publique réinventée au service des territoires*, 2015
- Serge Paugam, *La disqualification sociale*, Paris, PUF, 4^e édition, 2009
- Jeremy Rifkin, *Une nouvelle conscience pour un monde en crise, vers une civilisation de l'empathie*, Les Liens qui libèrent, 2011

- Jeremy Rifkin, *La nouvelle société du coût marginal zéro, L'Internet des objets l'émergence des communaux collaboratifs et l'éclipse du capitalisme*, Les Liens qui libèrent, 2014
- Barry Schwartz, *Le paradoxe du choix. Et si la culture de l'abondance nous éloignait du bonheur ?*, Paris, Marabout, 2006.
- Amartya Sen, *Commodities and Capabilities*, Oxford, Elsevier Science Publishers, 1985
- Bernard Vallérie, « Développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectivités (*empowerment*) et pratiques sociales. Une approche susceptible de contribuer à une dynamique de développement durable », <http://liris.cnrs.fr/~cnriut08/actes/articles/1000.pdf>, 2006

Consommation collaborative, économie collaborative et économie du partage

- Dominique Bourg, Carine Dartiguepeyrou, Caroline Gervais, Olivier Perrin, *Les nouveaux modes de vie durables, s'engager autrement*, Le Bord de l'eau, 2016
- Martin Denoun, Geoffroy Valadon, « Posséder ou partager ? », *Le Monde Diplomatique*, octobre 2013
- Émilie Daudey, Sandra Hoibian, *La société collaborative - Mythe et réalités*, Cahier de recherche, Credoc, 2014
- Bernard Stiegler, « Vers l'économie de la contribution », ovni.fr/2011/11/30/vers-l-eco-de-la-contribution/
- Édouard Dumortier, « L'avènement de la consommation collaborative : quel modèle économique en France en 2030 ? », Livre blanc de la consommation collaborative sur le site ILokYou.com, avril 2013
- Anne-Sophie Novel, *La vie share mode d'emploi, consommation, partage et mode de vie collaboratifs*, Manifestô, 2013
- Anne-Sophie Novel, Stéphane Riot, *Vive la co-révolution, pour une société collaborative*, Manifestô, 2013

« L'économie collaborative : quels potentiels pour les territoires ? », *Cahier des Entretiens Albert-Kahn*, Laboratoire du Département des Hauts-de-Seine, 2014

« Sortir de la pauvreté », *Cahier des Entretiens Albert-Kahn*, Laboratoire du Département des Hauts-de-Seine, 2014.

« Conditions de vie et aspirations », Credoc, 2014.

« Le nouveau consommateur et l'économie collaborative », étude BETC/Havas Worldwide, janvier 2014

« Les Français et les pratiques collaboratives - Qui fait quoi ? Et pourquoi ? », IPSOS, 2013

« La consommation collaborative ou participative : un modèle de développement durable pour le XXI^e siècle », avis du comité économique et social européen, 21 janvier 2014

« La société collaborative : mythes et réalités », Credoc, 2014

« Enjeux et perspectives de la consommation collaborative », Pôle interministériel de prospective et d'anticipation des mutations économiques, juin 2015

« Villes et territoires en partage, L'économie collaborative au service des territoires », La Fabrique écologique, 2015

« La vie happy, changer les comportements pour changer le monde », Mes courses pour la planète, 2015

« L'avènement de la consommation collaborative : quel modèle économique en France en 2030 ? », Édouard Dumortier, ILokYou.com, avril 2013

Global partage, film documentaire diffusé en août 2014, production Canal+

Demain, film de Cyril Dion et Mélanie Laurent, 2015

Les Nouveaux Modernes, film documentaire de Violeta Ramirez, avec le soutien de l'Ademe

Programme du vendredi 3 juin 2016

Pour un renouveau des pratiques d'accompagnement social

Bilan, mise en perspective et partage de l'expérimentation

9h30-9h45

Introduction à la journée

Patrick Devedjian, président du Département des Hauts-de-Seine

9h45-11h

Innover dans nos techniques d'entretien

Présentation de l'expérimentation : méthode et management de l'équipe projet

Anabelle Got, conseillère en économie sociale et familiale, Edas d'Issy-les-Moulineaux/Vanves

Les concepts sollicités dans l'expérimentation : *Empowerment*, encapacité, besoins et valeurs

Carine Dartiguepeyrou, secrétaire générale des Entretiens Albert-Kahn, Laboratoire d'innovation publique du Département des Hauts-de-Seine

11h-12h

Table ronde - Regards des participantes à l'expérimentation et les partenaires

- *Julie Chabaud, responsable de l'Agenda 21 du Département de Gironde*
- *Murielle Cledein, assistance sociale, Edas d'Issy-les-Moulineaux/Vanves*
- *Violaine Du Châtellier, présidente fondatrice et directrice de la publication Debout*
- *Hervé Dumat, ex-responsable de l'Edas de Nanterre, chargé de mission formation au pôle Solidarités du Département des Hauts-de-Seine*
- *Françoise Ruas, conseillère en économie sociale et familiale, Edas de Colombes*

12h-12h30

Questions/réponses avec les participants

12h30-13h30

Déjeuner libre

13h30-15h

Présentation du *Guide interne des initiatives collaboratives au service du travail social*

Eurydice Roux du pôle Attractivité et Emploi du Département des Hauts-de-Seine avec Gwenaëlle Dralou et Stéphane Travert du pôle Attractivité et Emploi du Département des Hauts-de-Seine.

Table ronde - Favoriser les dispositifs collaboratifs au service du travail social

- *Sarah Beneteau, assistante sociale, Edas de Nanterre*
- *Aurélien Denaes, Casaco, tiers-lieu à Malakoff*
- *Timothée Du Peloux, association « Les résidences solidaires »*
- *Christine Sardel, travailleur social Insertion, Espace Insertion de Clamart*
- *Jean-Pierre Theret, cofondateur d'Écotemps*

Questions/réponses avec les participants

15h-15h15

Pause

15h15-16h30

Atelier de partage avec les participants

16h30-17h

Table ronde : Mise en perspective et conclusions

- *Marie-Laure Godin, vice-président en charge des Affaires sociales, des Solidarités et de l'Insertion du Département des Hauts-de-Seine et Franck Vincent, directeur général adjoint du pôle Solidarités*
- *Marie-Pierre Limoge, vice-président en charge de l'Économie collaborative du Département des Hauts-de-Seine et Hervé Ingardia, directeur général adjoint du Pôle Attractivité et Emploi*



Annexes

Annexe 1
Grille d'entretien

Thème à aborder	Type de questions
La personne et son environnement	<ul style="list-style-type: none"> • Nom • Âge • Activité professionnelle • Loisirs • Situation familiale • Aide du Département ? Si oui laquelle • Conditions de vie : logement, situation financière
Aspirations Motivations	<ul style="list-style-type: none"> • Parmi cette liste des besoins, quels sont ceux qui sont le plus importants à vos yeux ? : la subsistance, la protection, l'affection, la compréhension, la participation, l'oisiveté (loisirs), la créativité, l'identité, la liberté. • Quels sont ceux que vous souhaiteriez plus satisfaire ? • Qu'est-ce qui manque le plus dans votre entourage pour vous y aider ?
Contribution et reconnaissance	<ul style="list-style-type: none"> • Quelle phrase vous caractérise le mieux ? <ul style="list-style-type: none"> . Le monde est un mystère sur lequel je n'ai aucune prise. . Le monde est un problème auquel je dois faire face. . Le monde est un projet auquel je peux contribuer. . Le monde est un mystère dont on peut prendre soin collectivement. • Dans quelle situation sentez-vous que vous contribuez réellement à quelque chose, que votre contribution est importante? • Dans quelles circonstances vous sentez-vous reconnu ? • Comment aimeriez-vous être reconnu ? Pourquoi ? Comment ?
Autonomie	<ul style="list-style-type: none"> • Qu'est-ce que l'autonomie ? • Comment y parvenir ? • Est-ce important ?

Thème à aborder	Type de questions
Rapport à l'argent	<ul style="list-style-type: none"> • Qu'est-ce que l'argent pour vous ? • Est-ce important ? • Comment gérez-vous ?
Rapport à la consommation	<ul style="list-style-type: none"> • Quels sont les biens que vous consommez ? • Qu'est-ce qui est important pour vous dans la consommation ? • Tirez-vous une satisfaction dans le fait de consommer ?
Rapport à la durabilité	<ul style="list-style-type: none"> • Les questions liées à la protection de l'environnement vous intéressent-elles ? • Vous sentez-vous concerné ? • Est-il important pour vous de ne pas polluer ? de trier ? de ne pas gaspiller ?
Partage	<ul style="list-style-type: none"> • C'est quoi le partage pour vous ? • Est-il important pour vous de partager ? • Que partagez-vous ? • Qu'aimeriez-vous partager ? • Avec qui partager et pourquoi partager ?
Bien-être	<ul style="list-style-type: none"> • Qu'est-ce qui vous fait vous sentir bien ? • Quand vous sentez-vous bien ?
Rapport à la personne et aux autres	<ul style="list-style-type: none"> • Avez-vous le sentiment d'avoir un réseau ? • Vous sentez-vous entouré ? • Est-ce important pour vous ? • Dans vos relations avec les autres comment vous définiriez-vous ?
Quelle place, quelle contribution à la société	<ul style="list-style-type: none"> • Quelle est votre place dans la société ? • Quelle place souhaiteriez-vous avoir ? • Comment contribuez-vous à celle-ci ?
Attentes par rapport au travailleur social	<ul style="list-style-type: none"> • Comment imaginez-vous le travailleur social ? • Qu'attendez-vous de lui ? • Que vous apporte-t-il ? • Comment vous positionnez-vous par rapport à lui ? Quel type de relation souhaitez-vous avec lui ?

Matrice des besoins selon Manfred Max-Neef

Besoins existentiels/Besoins axiologiques	ÊTRE	AVOIR
SUBSISTANCE	Santé physique, mentale, équilibre, adaptation, sens de l'humour	Nourriture, foyer, travail
PROTECTION	Soin, autonomie, équilibre, solidarité	Sécurité sociale, épargne, système de santé, droits, famille
AFFECTION	Estime de soi, solidarité, respect, tolérance, détermination	Amitiés, famille, partenariat, relations à la nature
COMPRÉHENSION	Sens critique, curiosité, discipline, intuition, rationalité	Littérature, méthode, politique d'éducation, de communication
PARTICIPATION	Adaptation, réceptivité, dévouement, respect, sens de l'humour	Droits, devoirs, responsabilité, privilèges, travail
LOISIRS/OISIVETÉ	Curiosité, imagination, audace, autonomie	Jeux, spectacles, célébrations, paix de l'esprit
CRÉATION	Passion, détermination, intuition, imagination	Habilité, talents, méthode, travail
IDENTITÉ	Sentiment d'appartenance, estime de soi, confiance	Symboles, langages, religions, rituels, coutumes, sexualité, normes, mémoire collective
LIBERTÉ	Autonomie, estime de soi, détermination, passion, ouverture d'esprit, esprit de rébellion, tolérance	Droits d'égalité

FAIRE	INTERAGIR	Besoins existentiels/Besoins axiologiques
Se nourrir, se reproduire, travailler	Environnement vivant, contexte social	SUBSISTANCE
Coopérer, prévenir, planifier, prendre soin, aider	Lieu de vie, environnement social, domicile	PROTECTION
Faire l'amour, se soucier de..., exprimer ses émotions, partager, cultiver	Intimité, foyer, espace de rencontre	AFFECTION
Investiguer, étudier, expérimenter, analyser, méditer	Environnement éducatif, musées, groupes, communautés, famille	COMPRÉHENSION
Coopérer, proposer, partager, argumenter, exprimer son opinion	Interaction participative, associations, églises, clubs, groupes, voisins	PARTICIPATION
Rêver, être nostalgique, fantasmer, se projeter, se relaxer, prendre du plaisir	Intimité, espaces de rencontre, vie privée, paysages, environnement	LOISIRS/OISIVETÉ
Travailler, inventer, construire, composer, dessiner	Ateliers, groupes culturels, espaces d'expression	CRÉATION
S'engager, s'intégrer, se confronter, décider, apprendre à se connaître, se réaliser, s'éveiller	Rythmes sociaux, routine quotidienne, habitudes, stades de maturation	IDENTITÉ
Contester, choisir, se différencier, prendre des risques, conscientiser, s'engager, désobéir	Espace temps, plasticité	LIBERTÉ

Les *Cahiers des Entretiens Albert-Kahn* restituent et prolongent les échanges qui se sont tenus à la maison historique d'Albert Kahn à Boulogne.

Les Entretiens Albert-Kahn organisés par le Département des Hauts-de-Seine s'inscrivent dans le sillon tracé par Albert Kahn (1860-1940) et trouvent leur inspiration dans les cercles de réflexion qu'il avait encouragés.

Ils cherchent à promouvoir le décroisement et à favoriser un dialogue non partisan entre les différents acteurs (politiques, économiques, académiques, syndicalistes, associatifs, spirituels, etc.) de manière à aider les décideurs à se forger leur propre représentation du monde.

Les Entretiens Albert-Kahn mettent en avant ce qui rassemble, plus que ce qui divise, l'humanité sur notre planète. Ils abordent une variété de sujets qui concernent directement l'action publique et la gouvernance, la diversité culturelle, les solidarités et le cadre de vie.