

Ce livret est financé par :



Région Wallonne

© «arpenteurs» - Periferia - 2004

Réseau Capacitation Citoyenne

Le Relais social de Liège

**Constitution  
d'un espace,  
naissance  
d'un dialogue**  
Le Relais social  
de Liège

# Sommaire

**Le réseau Capacitation Citoyenne** 3

---

**Le Relais social,** 7  
une structure et des initiatives propices à la participation

---

**Quelles réflexions  
à l'origine de l'Espace Dialogue?** 13

---

Quelles raisons d'être? 14

Quels contenus? 15

Quels objectifs? 16

Quels participants? 18

Quelles règles? 19

**Quels premiers pas  
pour l'Espace Dialogue?** 21

---

Quelles raisons d'être? 22

Quels contenus? 23

# Le réseau Capacitation Citoyenne

<b>Quels objectifs ?</b>	37
Un espace "bla-bla"?	38
Un "espace ressource" efficace	40
Quels participants ?	45
Quelle procédure? Quelles règles?	49
<b>Quelles perspectives pour l'Espace Dialogue?</b>	53

...

Ce livret fait partie d'une série, d'une histoire. En 2000, un premier ensemble de treize livrets a été réalisé par des groupes de la Région Nord-Pas-de-Calais et de l'agglomération Grenobloise en France, et des groupes du Sénégal et du Brésil.

2003 a permis de reprendre la dynamique et 2004 est l'année de la relance qui voit la parution d'un nouvel ensemble.

Ces livrets rendent compte d'une réflexion commune portée sur leur propre action par les personnes impliquées dans un projet collectif. C'est une sorte d'auto-évaluation qui tente de mettre en valeur la capacitation citoyenne de l'action.

Ce mot "capacitation", qui est un néologisme emprunté à la fois aux Brésiliens et aux Sénégalais, a fait son chemin dans la terminologie du mouvement participatif, depuis la parution des treize premiers livrets. Cousin du mot "formation", il place davantage l'individu et le groupe au centre de la démarche, comme acteur de sa propre transformation, dans un contexte et des processus collectifs. On a pu synthétiser en disant « **La capacitation citoyenne, c'est comprendre les raisons de sa situation et pouvoir mieux agir dessus avec d'autres citoyens** ».

Bien que chaque livret soit issu d'un dispositif différent et soit élaboré dans un contexte particulier, sa constitution suit en général le même cheminement. Un groupe est contacté et informé sur le réseau Capacitation Citoyenne. S'il est intéressé et qu'il accepte de réaliser un livret, il choisit et propose lui-même les personnes invitées à travailler. Trois à quatre réunions sont alors organisées. Après un premier temps de description de l'action effectuée par le groupe, on répond collectivement et contradictoirement à une série de questions ouvertes. Un ou deux animateurs du réseau Capacitation Citoyenne, extérieurs au groupe, ont pour mission d'animer ces réunions et de consigner par écrit ce qui s'y dit, puis, à la séance suivante, on relit l'intégralité des textes ensemble.

On prend alors le temps de modifier, préciser, amender la formulation. Le groupe choisit les illustrations qui ponctueront le livret. Il reçoit ensuite une cinquantaine de livrets qui lui permettent de s'en servir comme carte de visite, plaquette ou document de présentation et de réflexion.

Les autres livrets sont distribués d'abord aux groupes qui ont fait le même exercice et qui ainsi peuvent découvrir les autres expériences. Enfin, une diffusion à la demande est faite par les institutions qui financent l'action ou par les animateurs du réseau Capacitation Citoyenne.

Au-delà de l'échange de livrets entre les groupes, le réseau Capacitation Citoyenne organise des rencontres entre les personnes. Ces rencontres sont de trois ordres. Ce sont des rencontres thématiques qui rassemblent des groupes voulant travailler sur un sujet particulier. Ce sont des échanges entre deux groupes qui peuvent aller jusqu'à des séjours de quelques jours les uns chez les autres pour approfondir la compréhension d'un dispositif. Ce sont enfin des rencontres de tous les groupes, ensemble, qui développent alors des ateliers sur la capacitation citoyenne et décident des orientations du programme. Par ailleurs, le réseau favorise la formulation et la mise en œuvre d'actions communes.

## Le Relais social,

Lors des premières rencontres Capacitation Citoyenne à Dunkerque, en septembre 2000, les participants ont initié l'idée d'un réseau et souhaité un prolongement de l'action au-delà des treize premières expériences. Aujourd'hui, ce sont de nouvelles énergies qui viennent s'ajouter aux potentiels déjà révélés par les premières initiatives.

...

## une structure et des initiatives propices à la participation

*Le Relais social est un dispositif qui a pour objet de prendre en compte toute personne en détresse sociale. Il assure la coordination d'organismes publics et associatifs qui sont en contact avec ces personnes*». Mis en place en 2001, le Relais envisage son action autour de « *trois axes spécifiques (accueil de jour, de nuit, travail de rue) et un axe transversal (urgence sociale)* »<sup>(\*)</sup>.

<sup>(\*)</sup> "Le Relais social de Liège", note de présentation générale du Relais social, p.1

Parmi ses objectifs, on retrouve une ambition d'harmoniser les pratiques d'aide sociale par le travail en réseau, pour sortir de situations d'urgence, mais également la volonté d'établir un lien entre ces pratiques et le politique ainsi que d'associer les usagers aux pratiques qui les concernent directement. Ce dernier objectif trouve une place de choix au sein de la charte fondatrice du Relais social qui stipule par exemple que tout partenaire associé doit :

- Offrir à la personne en détresse des possibilités de s'informer, de participer, de s'associer, de revendiquer et d'exercer ses droits et devoirs civiques ;
- Rechercher sa participation dans le processus d'aide ;
- Mettre en œuvre une concertation régulière entre les différents partenaires du dispositif afin d'encourager les échanges et la collaboration ;
- S'inscrire dans un processus commun et continu d'évaluation pour mesurer l'adéquation entre l'offre de service et les besoins et ajuster les pratiques de terrain <sup>(\*)</sup>.

Dans cet esprit, la coordination du Relais lance un Espace Dialogue destiné à mettre en présence, par un dialogue mensuel, les différents acteurs du Relais social (utilisateurs, bénévoles, travailleurs de terrain,

responsables de service, coordinateurs...). Cette initiative, dans sa conception, a pu s'appuyer sur d'autres expériences de participation développées au sein de structures membres du Relais de Liège. La cafétéria sociale "Amon nos hôtes" propose, depuis deux ans, une démarche privilégiant la participation des usagers dans l'organisation du snack et de certaines activités socioculturelles. Le Groupe d'Action Droit au Logement (GADL) permet, par la réunion de personnes démunies et de travailleurs sociaux, d'envisager certaines actions à mener en matière de logement.

*Stand du Relais social lors du "parcours découverte". Cette journée était organisée pour permettre au public du Relais de prendre connaissance des différentes organisations qui le composent.*



<sup>(\*)</sup> "Espace Dialogue", note interne de proposition d'un Espace Dialogue, p.1

Une autre expérience, ponctuelle celle-ci, s'est avérée centrale dans la genèse de l'actuel Espace Dialogue. Le 30 octobre 2003, une journée intitulée "Habitants de la rue et intervenants sociaux, regards croisés sur une relation citoyenne" rassembla, autour d'ateliers, utilisateurs et professionnels de Liège et de Charleroi. Pour la première fois, ces différents acteurs se retrouvaient réunis, autour d'un dialogue "non-sectoriel", autour d'une réflexion globale sur les questions de la grande précarité et du travail social.

L'Espace Dialogue actuel, s'il n'a pas été créé à la demande explicite des utilisateurs, a pu néanmoins s'appuyer sur ces différentes initiatives. Pour plusieurs professionnels, l'énergie investie par tous dans un événement comme la journée Regards croisés traduisait une envie de s'exprimer, d'échanger, de se retrouver; et cela dans le cadre d'un processus, plutôt que d'un événement ponctuel. **«J'espère qu'après une telle journée, les travailleurs sociaux auront compris qu'ils doivent nous associer à leurs discussions, car nous sommes des experts de vie»**, conclut en effet un participant<sup>(\*)</sup>.

Dans les mois suivant Regards croisés, la réflexion sur la possibilité d'un espace participatif propre au Relais social a animé les différents responsables de services.

Tout le monde reconnaît l'absence actuelle de véritable espace de rencontre à un niveau transversal, tout le monde s'accorde sur la nécessité de la participation des usagers, mais quand on en vient à préciser les modalités de réalisation de cet espace, de cette participation, les choses se compliquent et bon nombre de questions apparaissent.

*Fête d'Halloween organisée par "Amon nos hôtes" avec la participation de différents usagers.*



<sup>(\*)</sup> "Espace Dialogue", note interne de proposition d'un Espace Dialogue, p.1

## Quelles réflexions à l'origine de l'Espace Dialogue?

Ce livret propose un récit : celui de la naissance et des premiers pas d'un dispositif d'expression collective au centre duquel on retrouve l'habitant de la rue, ses misères, ses ras-le-bol, ses envies, ses propositions, mais aussi le travailleur social, sa volonté de bien faire, ses difficiles prises de parole, son positionnement parfois inconfortable.

Le texte a été élaboré à partir des deux premières réunions de l'Espace Dialogue (les 25 mars et 22 avril 2004) à la fin desquelles le groupe a pris un temps d'autoévaluation. Il a aussi été nourri par les réunions de préparation et d'analyse avec la coordination du Relais social (le 17 décembre 2003, le 15 mars, le 30 mars et le 28 avril 2004). Une dernière réunion, consacrée à la finition du livret et rassemblant les différents acteurs de l'Espace Dialogue a eu lieu le 6 mai 2004.

Lors des mois ayant précédé le coup d'envoi de l'Espace Dialogue, l'équipe de coordination du Relais social s'est posé de nombreuses questions. Ces réflexions, interrogations, déclarations, négociations portaient à la fois sur les raisons d'être, les contenus, les objectifs, les publics et les procédures d'un espace au lancement imminent, mais jusque-là peu défini. Au-delà des conceptions de chacun un certain horizon commun a pu émerger.

*L'équipe du Relais social.*



## Quelles raisons d'être ?

**A** l'échelle du Relais social, l'Espace Dialogue permettrait de "décloisonner la réflexion", cloisonnement souvent à l'œuvre dans le monde du social. **« Les usagers sont plus transversaux que les travailleurs associés à tel ou tel service. Ce sont les meilleurs évaluateurs du Relais social »**. L'Espace Dialogue doit pourtant se distinguer des groupes de parole qui existent déjà, disséminés sur le territoire liégeois. A cet égard, tous s'accordent pour tenter ici quelque chose d'ambitieux ne se limitant pas à un simple espace de parole. Il s'agit en tout cas d'aller au-delà de "l'occupationnel" et "d'oser" de nouvelles choses.

## Quels contenus ?

**I** l s'agit de lancer une dynamique de dialogue, voire de projets, mais sur quelles matières? A ce sujet, il n'y a aucune réelle restriction et **« il est bon de ne pas fermer la porte a priori à tel ou tel sujet »**. On s'attend à ce que les usagers arrivent en réunion avec leurs problèmes individuels associés au logement, à la santé, à la vie en rue, peut-être aussi avec certaines revendications et propositions.

Accueil au "parcours découverte".



## Quels objectifs ?

Une fois établi ce désir de ne pas reproduire ce qui se fait ailleurs, d'oser quelque chose de nouveau et d'ouvert, se pose cette question : que faire ? Au cours des réunions préparatoires, ressort en effet une série d'images contradictoires ou complémentaires de ce que pourrait être un "bon dispositif participatif". Se pose en effet la question, non plus du bien fondé général de l'opération, mais des missions plus précises de l'espace envisagé, avec ces principales interrogations :

- Espace des usagers et/ou Espace entre usagers et travailleurs ? L'Espace Dialogue est tantôt conçu comme « *groupe de parole destiné aux usagers* », tantôt comme « *espace de médiation entre usagers et services (...) visant à mettre en place un contact organisé entre usagers et professionnels* ».
- Espace de parole et/ou Espace de projet ? Il serait important « *de conserver un espace de parole pure* ». Par ailleurs, « *la dimension 'projet' peut être intéressante, et négliger l'action concrète, ce serait passer à côté de quelque chose* ». Si l'on pose lors d'une réunion préparatoire qu'« *à un espace de revendication, il faut privilégier un espace de projet* », on parle clairement de l'intérêt d'un "espace d'interpellation" lors d'une autre séance.
- Espace de consultation pour demander un avis et/ou Espace de coproduction pour construire des propositions ensemble ? Il s'agirait, pour ces projets

éventuels, de « *s'appuyer sur l'expertise des usagers* », de les impliquer « *dans une dynamique où aujourd'hui seuls les travailleurs sont impliqués* ». Cependant, le groupe ne pourrait avoir un réel pouvoir de contrainte et ne pourrait être considéré comme un véritable « *Conseil d'usagers, dans le sens où il n'y a aucune représentativité des autres usagers liégeois* ».

- Espace de libre expression où on dit tout ce qu'on veut ou Espace d'une parole restreinte ? Ce lieu est proposé comme "un espace de libre expression" où « *il est préférable de ne pas fermer la porte, a priori, à tel ou tel sujet* ». On précisera, par ailleurs, que « *tout ne peut pas s'y dire* ».
- Créer du lien entre usagers ou S'ouvrir à d'autres ? Un des objectifs est, grâce à la participation, de « *créer du lien social entre les usagers* », avec le risque évoqué de "ghettoiser" davantage un groupe de personnes déjà marginalisées.

A travers cette réflexion préparatoire de plusieurs mois, on réalise que si « *l'objectif est de travailler avec des usagers, on ne sait pas encore comment* ». Comment composer à partir de la multitude énoncée d'objectifs et de façons de faire ? Dans ce contexte où l'on essaye, par anticipation, de bien cadrer ce nouvel espace participatif, un des membres de la coordination déclare « *On est en train de tout définir, de prévoir ce que les gens vont dire alors qu'ils n'ont encore rien dit* ».

## Quels participants ?

Définir "c'est l'espace de quoi?", cela ne passe-t-il pas par une tentative de répondre à cette autre question : "c'est l'espace de qui?" Suite à un débat sur la possibilité d'une certaine appropriation de l'Espace Dialogue par les travailleurs sociaux, on tranche: « **C'est leur espace** », aux usagers. Si l'Espace est un lieu de parole collective pour usagers et professionnels, le travailleur risque d'être en porte-à-faux avec son institution. **« Il s'agit d'un espace de parole au sein du Relais et donc, c'est en tant que professionnel que le travailleur se présente aux réunions. On est des professionnels, on a un devoir de retenue ».**

## Quelles règles ?

Ces différents points soulevés ont fait l'objet d'aménagements au sein de la coordination du Relais social. Par contre, d'autres règles, plus univoques, sont à respecter au sein de ce nouvel espace. Le respect de l'autre, qu'il soit usager ou travailleur social, est central. De même que des conditions de fonctionnement comme ne pas fumer, ne pas amener d'animaux, ne pas faire de bruit dans les escaliers, etc.

Cet ensemble de questionnements à l'origine de l'Espace dialogue témoigne de la difficulté à faciliter l'expression et l'échange, sans aménager un certain contrôle.

*Repas de Noël organisé par le "pôle accueil de jour" du Relais social.*



## Quels premiers pas pour l'Espace Dialogue?

Ces questions s'attachent à poser l'Espace à mi-chemin entre un Espace « *coincé par trop de règles* » et un Espace où on « *laisserait les choses aller d'elles-mêmes* ».

C'est ainsi à partir d'un positionnement difficile et quelques craintes, à partir de nombreuses références, de quelques balises, et - heureusement - de très peu de certitudes, que le Relais social ouvre, le 25 mars 2004, son nouvel Espace Dialogue.

Les deux premières séances de l'Espace Dialogue se sont tenues les jeudi 25 mars et 22 avril de 14h30 à 17h. Elles ont connu une mobilisation égale, d'environ vingt personnes. Chacune de ces séances, après deux heures de travail, s'est terminée par une séance d'autoévaluation, animée par l'équipe Capacitation Citoyenne. A quels constats, à quelles réflexions sommes-nous à présent invités?

## Quelles raisons d'être ?

La création d'un Espace Dialogue propre au Relais social de Liège apparaît, à l'unanimité, comme une bonne chose. « *C'est génial!* », s'exclame un usager. « *C'est quelque chose de bénéfique pour tout le monde* » dira un autre. Plusieurs regrettent que les séances prennent fin, tant la réunion était riche et intéressante. Après ces deux premiers moments, il est clair que « *la fleur est encore en train d'éclorer ses pétales, qu'elle ne fane pas* », pour reprendre la métaphore d'un usager. La coordination se montre également enthousiaste, en reconnaissant qu'il s'agissait de "bonnes premières". L'impression positive que laissent ces deux premières rencontres semble confirmer la pertinence de cette initiative.

## Quels contenus ?

Lors de ces deux premières séances, une large série de contenus ont été développés par les différents interlocuteurs présents.

## Des informations

Avant même de parler de demandes d'usagers ou de thèmes d'intérêt commun, l'Espace Dialogue constitue une opportunité pour diffuser et faire circuler l'information. A la première réunion, des usagers viennent présenter leur nouveau journal et faire un appel à suggestions et articles. Les rencontres sont l'occasion d'informer sur des événements (manifestation, journée de travail...), des spectacles à aller voir, des aides

*Journal "Ouvrez les yeux !" rédigé par des sans-abri pour leur permettre de s'exprimer et de faire connaître leur point de vue.*



possibles (“Article 27”, “Coup d’envoi”...) ou des expériences intéressantes (opération “Boule de neige” auprès des toxicomanes...). Ces informations sont amenées par tous les participants, et pas uniquement par les professionnels.

## Un discours global

L’Espace Dialogue avait été imaginé comme un moyen d’aborder avec les usagers les problèmes associés à la précarité. L’intérêt de réflexions globales fut souligné par différents usagers, l’un d’eux traduisant cette tentative collective de décloisonnement du discours par une jolie image: **«Au lieu de sections ou de chapitres, c’est l’ensemble du livre qu’on découvre ensemble»**. Un autre ajoute dans le même sens: **«C’est le moyen de voir les problèmes dans leur ensemble»**. Et en effet, les usagers ont beaucoup à dire sur leur condition. Quand l’animateur demande à un usager s’il veut parler d’un problème en particulier, celui-ci répond avec un sourire: **«Vous savez, il y en a tellement des sujets que je pourrais aborder!»**.

Une façon d’aborder cet ensemble de sujets, c’est de parler de la situation de précarité de manière générale et globale. Un usager tient ainsi à **«réfléchir à la source de nos problèmes»**, un autre souhaite parler de la dignité humaine. Ces problématiques, très larges, sont

souvent introduites telles quelles par les usagers et ne retiennent pas toujours l’attention des responsables du Relais, **«ne voyant pas véritablement ce qu’on pourrait faire à partir de ça»**.

Cependant, ces séquences plus globales et abstraites s’avèrent, au vu des premières réunions, relativement marginales. La situation de précarité n’étant pas seulement faite d’un ensemble de problèmes à mettre en cohérence, mais aussi de chacun de ces problèmes en particulier, il est plus fréquent que les usagers s’expriment sur des sujets spécifiques, sur des demandes pratiques concernant des problèmes précis qu’ils rencontrent.

Logo de l’association “Article 27” visant à faciliter l’accès des activités culturelles aux personnes en difficulté financière.



## Des revendications individuelles

---

Les contenus particuliers, énoncés à partir d'intérêts particuliers, sont d'ordres variés. Une personne tiendra par exemple à ce que l'accès à une salle de musculation lui soit possible à moindre coût; une autre voudrait un cours de cuisine diététique pour pouvoir s'offrir une alimentation de qualité et bon marché; un autre souligne l'inégalité de traitement entre personnes d'origines étrangères dont il est victime... Il s'agit ici de contenus individuels susceptibles d'être discutés dans le cadre de l'Espace Dialogue.

Par ailleurs, la coordination du Relais social craint que cela ne devienne un lieu où les usagers viennent exprimer des problèmes personnels plus graves et s'en servent pour s'en prendre aux travailleurs sociaux et à leur travail. Ces situations seraient difficilement tenables pour des professionnels du social, tenus au secret professionnel, et ne pouvant pas toujours réagir en conséquence aux dires des usagers.

Selon la coordination, les discours trop individuels sont donc à éviter autant que possible, pas tant pour leurs contenus, mais plutôt parce qu'ils risquent d'engendrer une monopolisation de l'Espace Dialogue par tel ou tel individu qui s'éterniserait sur son cas. C'est dans de

telles situations que l'animation propose d'intervenir, afin que les débats retrouvent leur fluidité.

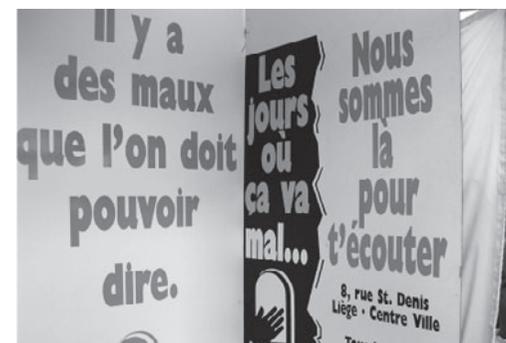
Apparaît alors une tension entre « *l'objectif de cet Espace qui est de permettre un dialogue qui ne soit pas basé sur des situations individuelles* » et les témoignages qui sont souvent à l'origine d'une discussion commune, appropriable par tous.

## Des revendications pour les autres

---

A l'Espace Dialogue, on parle aussi des problèmes des autres. Un usager, soulignant le caractère très individuel dans lequel chacun se trouve, propose de mettre en

*Au rez-de-chaussée du Relais social*



place des méthodes (comité, lieu de rencontre...) pour aider les toxicomanes à ne pas s'enfoncer dans "les sables mouvants". Même s'il existe sans doute des structures - au sein même du Relais social- qui travaillent avec les 'tox' la préoccupation et l'idée de cet usager témoignent de son souci de profiter de l'Espace Dialogue pour penser des solutions destinées aux autres, à ceux qui n'ont sans doute pas encore la chance ou la possibilité de venir dialoguer ici.

### **De l'expression individuelle à la réflexion collective**

Les débats les plus soutenus, les plus élaborés, ayant impliqué le plus de participants, ne partent pas de réflexions générales, mais trouvent leur origine dans des interventions associées à des préoccupations individuelles. Des témoignages singuliers ont permis aux discussions de se spécialiser dans des domaines inattendus, tout en dépassant les simples considérations individuelles. Parti de l'expérience d'un individu, le dialogue en vient à produire des connaissances communes. Ce pouvoir du témoignage, un usager le résume fort bien quand il annonce que *«ce qui est valable pour ma personne est parfois valable pour 50 autres»*.

### **D'une femme à la rue aux femmes de la rue.**

Au début de la réunion du 25 mars, une femme tient à exprimer son mal-être en tant que "femme à la rue": *«J'ai parfois beaucoup de mal. La femme doit être plus aidée au niveau du logement. Les chancres, il faudrait en faire quelque chose... Les hommes ont plus la force de surmonter la rue que les femmes»*. Lorsqu'on lui demande ce qu'elle attend précisément de cette réunion à ce sujet, l'usagère répond: *«Faites avancer les choses pour plus d'espoir et de droits! Il y a des endroits pour les hommes, mais pas pour les femmes»*. Le sujet abordé va alors faire l'objet d'une large discussion



dans laquelle s'implique une bonne partie des personnes présentes. «*Quand on est dans la 'merde', c'est différent pour un homme et pour une femme*» dit un représentant de la coordination du Relais. «*C'est flagrant, dit une ancienne usagère, on devient des objets sexuels. On est toujours mélangées aux hommes. On doit à la fois se refaire et se protéger. On est deux fois plus perdues. Au risque d'être dure, on doit forcer le respect. C'est ce qui est le plus dur... conserver sa dignité*». On apprendra aussi que pour les femmes à la rue, le problème n'est pas seulement de se loger, mais aussi de se laver, par exemple, «*ce qui est plus important pour les femmes*», dira un participant. «*C'est d'autant plus dur, dit une autre personne, que les femmes à la rue sont moins bien perçues que les hommes à la rue. Les gens se demandent vraiment comment elles en sont arrivées là*». La discussion continue avec un constat d'un coordinateur du Relais : «*C'est vrai que les femmes de la rue ont souvent un très gros problème. Mais la femme qui retrouve sa place est plus stable que l'homme. Il y aurait plus de femmes en rue s'il n'y avait tous ces impératifs de femme : les enfants, l'hygiène...* ».

Du simple témoignage d'une femme, le groupe en est arrivé à dresser un tableau plus large des problèmes des femmes de la rue : faiblesse physique et psychologique, insécurité sexuelle, regard de l'autre, impératifs féminins. Cette discussion a permis de construire des connaissances communes au groupe, et par là, une première expérience commune. A la réunion suivante, plusieurs personnes proposent à nouveau de mettre la situation des femmes à l'ordre du jour. Tant d'insistance pour cette thématique interpelle la coordination du Relais social qui s'engage d'ores et déjà à donner des suites pratiques à ce débat, et soutient la proposition d'inviter des personnes ressources spécialisées lors de prochaines réunions.

### **De la musculation pour l'un à la santé pour tous**

Un utilisateur, lors de la réunion du 25 mars, introduit une demande individuelle très précise, qu'il répète lors de la séance du 22 avril : «*Je voudrais faire de la musculation, mais les salles de sport sont trop chères. On pourrait faire quelque chose pour ça?*». A cela, les responsables de la coordination répondent qu'une initiative, Coup d'envoi, existe et est en cours de mise en place. Il s'agit de permettre aux plus démunis d'assister à des événements

sportifs ou d'avoir accès à la pratique d'un sport: football, basket, cyclisme... Le problème, c'est que «*tout le monde n'aime pas le vélo ou le foot*», comme le souligne ce même usager. La discussion en vient alors à nuancer ce que propose Coup d'envoi: il faudrait que les personnes sans ressources puissent avoir accès au sport de leur choix - et dans ce cas, la musculation - en fonction de leurs préférences personnelles.

Ce qui est en jeu ici, c'est aussi l'accès à tout type d'espaces sportifs, sans que ces lieux ne se réservent un "droit d'entrée": «*Avec leurs prix, les salles excluent les plus pauvres. Il faut des règles, comme partout, mais en tout cas, il faut que tout être humain puisse au moins avoir accès à la salle de sport*», ajoute un autre usager. «*La santé, c'est la chose la plus importante et tout le monde devrait y avoir droit*», poursuit le premier. «*En plus, dans les salles de sport, il y a des douches. Pouvoir faire du sport et prendre sa douche, ça responsabilise les gens, ça leur permet d'avoir une dignité humaine*». Cette déclaration fait alors référence à un précédent débat sur la toxicomanie: «*On parlait des 'tox'. S'en sortir par le sport, pour eux, c'est une bonne idée*», reprend en effet un participant.

Cette fois, à partir d'une simple demande répondant à un intérêt particulier, c'est un discours sur la santé publique, puis sur la dignité pour tous, qui se développe. Et d'en arriver à des propositions originales d'actions concrètes:

- En encourageant le sport pour tous et l'ouverture aux démunis d'infrastructures équipées, on permet également de traiter le problème de l'hygiène.
- Pour les toxicomanes, de telles initiatives paraissent particulièrement pertinentes.

A partir de situations particulières - qui peuvent sembler sans importance pour certains -, c'est toute une réflexion, un cheminement collectif qui se construit

*Folders de présentation de l'association "Coup d'envoi". Elle vise l'accès au sport pour les personnes en difficulté financière.*



par les apports successifs de chacun. Ils permettent au groupe d'aller vers des références, des "mondes communs", vers des actions plus larges. Par le dialogue ancré dans le quotidien, se développe une réflexion appropriable par le collectif: la féminité, la santé ne figurent ici que comme exemples parmi d'autres.

### **Des sujets variés, des intérêts parfois divergents**

Suite à la position centrale accordée à telle ou telle problématique, des conflits d'intérêts apparaissent aussi: certains hommes, par exemple, ne se retrouvent pas dans le discours sur les femmes, et inversement. Au cœur des débats, apparaît notamment la question de savoir ce qui est le plus important: le sport ou la réinsertion des femmes? Faut-il d'abord se refaire une vie avant d'accorder de l'importance au sport ou au contraire, le sport peut-il être partie intégrante de la remise sur pied - dans le sens large du terme - d'un individu? Certains mettent en évidence l'importance égale de ces différents thèmes, d'autres estiment qu'on ne peut véritablement les comparer l'un et l'autre. *«Tous les sujets sont intéressants»* dit une dame en souriant. L'équipe de coordination se posera ensuite la question de l'utilité de trouver des connexions concrètes entre ce genre de thématiques abordées: *«On pourrait par exemple proposer de réfléchir ensemble au sport, à la*

*self-défense pour les femmes. L'insécurité pour les femmes en rue, c'est le premier problème».*

Le dialogue sert ainsi, d'une part à construire des thèmes collectifs (le sport, les femmes) pour le débat et des actions possibles, et d'autre part à encourager les uns et les autres à trouver progressivement de l'intérêt pour des sujets qui ne les concernent pas directement, qui leur sont au départ étrangers. Quel autre meilleur moyen que le dialogue, le face-à-face, la vive voix, pour apprendre de l'autre et lui prêter attention? Il ne s'agit pas de présenter le consensus général comme l'objectif à atteindre. L'idée est davantage d'explorer des mondes communs, plutôt que d'essayer de prôner une quelconque pensée commune.

## Quels objectifs?

Les objectifs de l'Espace Dialogue ne sont pas explicités de manière détaillée lors des réunions. Si les raisons d'être de cet espace sont claires, l'énoncé des objectifs l'est beaucoup moins, y compris pour les coordinateurs. On parle d'une fonction d'expression, d'information, d'interpellation, d'exploration commune, de construction collective, de réponse à des demandes, d'évolution des modes de pensée. Sans doute, au fil des séances, le groupe lui-même va-t-il contribuer à préciser les objectifs qui correspondent vraisemblablement à l'ensemble de ces fonctions possibles.

Les animateurs précisent aux participants que toutes les demandes n'obtiendront pas de réponse systématique. De plus, privilégie-t-on la libre expression ou le projet collectif? Ce dilemme ressort en réunion, quand on en vient à parler de l'ordre du jour. Certains estiment qu'il faudrait déjà programmer la prochaine rencontre, afin de faire rentrer cet Espace dans une démarche structurée, propre à tout projet. D'autres sont davantage pour laisser un maximum de liberté aux participants et aux événements qui trouveront leur place dans les débats. Il s'agit pour eux de ne pas rendre ces réunions trop rigides dans leur structure, pour gagner en spontanéité dans les thématiques abordées et dans la prise de parole elle-même. Entre projet et dialogue, les participants semblent ne pas avoir tranché.

## Un espace “bla-bla” ?

L'«Espace Dialogue ne porte pas son nom pour rien : il est en effet question d'y permettre l'expression de chacun et l'écoute réciproque... S'exprimer et être écouté, cela fait partie des choses de la vie de tous les jours qui peuvent apparaître banales aux uns, mais qui pour d'autres, comme des personnes isolées, désaffiliées, ressortent davantage de l'exceptionnel. Le dialogue est donc ici une fin en soi. Cependant, certaines des personnes mobilisées craignent que tout ça ne soit que du simple “bla-bla”, qu'on n'agisse pas sur les choses “en profondeur”.

*« Dans la réunion, il faut sauter d'une chose à l'autre, dit une dame. On n'a pas le temps de décider des choses. Il faudrait toute une journée pour aller en profondeur ». A cela, un autre usager répond : « Deux heures, c'est court. Mais aller en profondeur, ce n'est pas ça qu'il y a à faire ici... parce qu'il n'y a pas les responsables nécessaires pour aller à fond. Ici, c'est un Espace Dialogue, c'est pour créer. Les responsables, ils doivent agir mais ce n'est pas à eux de trouver la solution. C'est à nous de chercher parce qu'on le vit. On y réfléchit ». Cette déclaration semble justifier une partie de la mission de l'Espace Dialogue. Au-delà du simple “bla-bla”, c'est la créativité et la spontanéité qu'on suscite. Et il est possible qu'à du dialogue succède du dialogue, sans pour autant que l'on puisse dégager de “vrais” résultats, bien visibles. Par exemple, la discussion sur les femmes, lancée lors de*

la première réunion, a été rappelée lors de la seconde réunion, pour finalement se voir accorder une place de choix lors de la troisième réunion, pour laquelle des personnes ressources seront invitées. Si, par là, on n'a pas sorti toutes les femmes de la rue, on ne peut pas dire pour autant que rien ne se construit. Le caractère pratique du dialogue en soi est bien réel. Il est important, pour certains, qu'il se maintienne, pour lui-même; qu'il ne soit pas directement écrasé par les contraintes institutionnelles, financières, et les échéances qui accompagnent nécessairement les projets concrets.

## Un “espace ressource” efficace

Le lien à l'action, au visible, est cependant clairement posé par certains comme une condition de leur présence en réunion. Bien sûr, **«il faut du concret»**. Directement, du côté du Relais social, on joue ici franc jeu : **«Je ne suis pas en train de vous promettre le paradis, sinon vous allez me lyncher»**, avoue le coordinateur général. Si ce n'est le paradis, certaines réponses concrètes doivent pourtant pouvoir être apportées. **«Ces échanges, ces constructions communes qui nous amènent à certaines résolutions pratiques, c'est une chose. Mais l'interpellation précise doit avoir sa place aussi»**, ajoute en effet un autre coordinateur. Quelles sont dès lors ces choses que l'on peut faire, et pas seulement dire ?

*«Il y a trois niveaux de réponses. Celles qu'on peut apporter. Celles qui nous dépassent et pour lesquelles on peut relayer l'information, interpellier les personnes compétentes. Et enfin, celles qu'on ne peut apporter.»*

### Les réponses que l'on peut apporter directement

Des mesures concernant l'Espace Dialogue lui-même. En tant qu'organisateur de l'Espace Dialogue, la coordination détient un pouvoir sur celui-ci et dispose de latitudes pour l'aménager. Elle peut par exemple se permettre d'inviter des personnes ressources, à la

demande des participants, voire même de solliciter la présence de responsables politiques, des parlementaires, pour un dialogue d'une autre nature. **«C'est tout à fait envisageable»** dit-on en effet du côté de la coordination.

Des mesures concernant les compétences directes de la coordination du Relais social. Lors de la réunion du 22 avril, des usagers proposent de monter une caisse pour financer les déplacements des personnes démunies lorsque celles-ci veulent assister à un événement comme une conférence ou un colloque social, mais n'ont pas les moyens de payer le transport. Cette demande interpelle non seulement la coordination, mais, suite à la réunion, sera également traitée pratiquement. La proposition des usagers touche ici à un

Logo du Relais social



aspect transversal du social que la coordination du Relais social retrouve dans ses attributions.

### **Les réponses qui dépassent la coordination...**

...mais pour lesquelles des liens peuvent être établis avec l'extérieur.

L'Espace Dialogue ne doit pas devenir un espace au sein duquel les projets seraient développés de bout en bout, selon les représentants de la coordination même si *«l'Espace peut amener par sa dynamique à ce que des choses se fassent sur le terrain»*. Pour de tels projets menés à l'extérieur, l'Espace nécessite des... relais!

Il faut savoir en effet que le Relais social n'a pas les mains libres lorsqu'il s'agit de mettre les choses en pratique. *«Nous, à une proposition, on peut dire OK, mais s'il n'y a pas un partenaire qui rebondit, ça en reste là»*. Cependant, à cela, un usager dira: *«Mais le Relais, ce n'est pas une coordination de tout le reste?»*. On attend dès lors du Relais qu'il trouve les moyens de propager les idées au sein des différents services compétents qu'il chapeaute. Et en effet, plusieurs fois au cours de ces deux réunions, les responsables se prononcent en ce sens: *«Ce que vous demandez, ça*

*dépasse ce que l'on peut faire entre nous. J'entends ça comme un appel. Autour du Relais, il y a des organismes que l'on peut interpeller»*.

Au-delà des services qu'il coordonne, le Relais peut aussi interpeller les responsables situés à des échelons supérieurs: inviter des parlementaires ou le ministre régional compétent. Pour cela, il faut cependant que la volonté de faire passer l'information soit réelle. Ce souci est présent, lorsqu'un usager s'inquiète, en réunion, de savoir si les comptes-rendus sont véritablement transmis aux politiques. *«Est-ce qu'ils sont au courant? Est-ce qu'ils les lisent?»* Dans ce sens, l'Espace Dialogue se conçoit comme un réservoir d'informations, d'idées et d'énergies pour des actions ultérieures, à mener en dehors du cadre du Relais.

Faire du lien, se servir des énergies, c'est alors aussi pour l'Espace Dialogue se poser comme une plateforme susceptible d'informer les usagers sur ce qui se fait à côté, pour que ceux-ci s'y impliquent. Le 5 mai, un événement d'ampleur, Objectif exclusion zéro, a lieu à Liège. Un usager trouve important que l'Espace Dialogue soit un lieu de rassemblement, un vecteur, pour des occasions semblables: *«Le 5 mai, il y a les télévisions qui seront là, des hommes politiques. C'est l'occasion pour la mobilisation des usagers autrement que dans le cadre d'une relation sauvage! Ce lieu*

*de dialogue, c'est aussi ça que ça peut produire: de la mobilisation pour d'autres choses».*

### **Les réponses que l'on ne peut apporter**

Il y a aussi, malheureusement, des réponses pratiques qu'il est impossible d'apporter. C'est le cas lorsque les demandes sont trop individuelles et ne sont **« pas justiciables d'une action publique »**. Ainsi, si la demande d'un usager pour un accès aux salles de musculation a pu servir au développement d'un débat plus général, sa demande précise n'a pas trouvé réponse. La coordination met ici l'accent sur le danger qu'il y aurait, en se focalisant sur les demandes individuelles, de multiplier les frustrations.

Si les demandes trop particulières ne peuvent trouver de réponses directes, les demandes trop générales sont complexes. **« On ne peut pas y amener des réponses tranchées. On se doit toujours de nuancer. Ce n'est jamais tout à fait non ou tout à fait oui »** dira le coordinateur général. Cette montée en généralité des propos, si elle a les effets positifs évoqués plus haut, doit amener aussi à entrevoir le revers de la médaille: les problématiques globales **« ne se règlent pas en deux coups de cuillers à pot »**, et ne peuvent en tout cas pas amener à des promesses ou à des décisions fermes.

**E**n début de réunion, le coordinateur général s'adresse aux usagers: **« Cet espace, vous en ferez ce que vous voudrez »**. Les autres travailleurs sociaux assistant à la réunion exposent leurs attentes dans un registre semblable: **« Je trouve ça important de donner la parole aux utilisateurs », « Je viens pour écouter »**, ou encore **« Je suis venue pour me taire »**! De même, dans le tour de table de présentation, on ne demande pas aux travailleurs s'ils désirent voir figurer un thème à l'ordre du jour, alors qu'on le demande systématiquement aux usagers.

Pensé pour les usagers, présenté en début de réunion pour les usagers, on verra, à travers la séance, que

Stand d'accueil du "parcours découverte". Les bénévoles en action.



L'Espace Dialogue sera cependant l'objet de l'implication d'acteurs variés.

Un premier constat: les "usagers" ne sont pas toujours identifiables. Aux yeux d'une personne extérieure, il n'est pas facile de faire la différence entre usagers et travailleurs sociaux, cela en grande partie en raison de la présence de bénévoles, anciens usagers ayant, au fil du temps, acquis des responsabilités dans certaines structures. Après la première réunion, les membres de la coordination eux-mêmes n'avaient pas une conception commune du nombre d'usagers présents: certains en identifiaient 5, et d'autres 9! Les bénévoles, échappant au devoir de réserve imposé à d'autres travailleurs, amènent par leur implication dans le dialogue, à continuer à s'interroger sur le positionnement du travailleur social dans cet espace de parole.

Peut-on véritablement présenter cet espace comme l'espace des usagers ou des travailleurs? Plusieurs moments ont en effet été clairement marqués par la construction collective. Par le dialogue développé, tous les participants se sont constitués, en une heure à peine, des connaissances et une histoire communes. La discussion portant sur le sort des femmes à la rue a vu s'impliquer des personnes de tous bords, des femmes, des hommes, des usagers, des travailleurs de terrain, des coordinateurs du Relais, chacun contribuant à

explorer le sujet, s'appropriant l'espace d'un instant une part de responsabilité à l'égard de ces femmes. Cette petite histoire commune, en construction, se révéla particulièrement lorsqu'un usager, arrivé en retard, eut une réaction en décalage total avec les choses qui avaient été dites avant qu'il n'arrive. L'ensemble des personnes présentes - usagers et travailleurs - a alors immédiatement réagi d'une seule voix, en lui faisant comprendre qu'il avait perdu un moment important de la réunion.

La question centrale du positionnement des travailleurs sociaux au sein de l'Espace Dialogue fut suscitée par un usager en réunion. Celui-ci désirait que cet Espace Dialogue en reste un: «**Tant que c'est un dialogue, je reviens. Si la fois prochaine, ça devient un monologue, je m'en vais. S'il y a plus de personnes, je reviens avec plaisir. S'il y en a un peu moins, je m'en vais**». Il semble que cette réaction est à même d'interroger l'attitude première des travailleurs sociaux, la plupart se présentant en réunion pour "écouter" en se taisant. Une certaine implication personnelle de leur part - bien que parfois délicate - est attendue. On attend en effet d'eux qu'ils se "mouillent plus".

Les travailleurs, quant à eux, ont également éprouvé certaines difficultés à rester dans cette position d'auditeur; à la fois neutre et garant de l'institution du Relais

## Quelle procédure? Quelles règles?

social. Certains, en particulier, évoquent la question du secret professionnel auquel ils sont tenus. *«Lorsqu'un usager dit des choses qui sont tout à fait fausses, c'est difficile à laisser passer»* nous dit une professionnelle. On comprend qu'il s'agisse ici de matières délicates où pointe un risque. Les usagers, mis au centre de l'Espace Dialogue, peuvent s'exprimer, tout en transformant parfois la réalité et sans pouvoir être nécessairement contredits. Pour les travailleurs, dans ce type de situations, ne pas pouvoir participer pleinement, faute de trahir le secret professionnel, traduit finalement un besoin de participer à la discussion! Ainsi, il est fort difficile pour le travailleur de se cantonner à un statut passif d'auditeur; ce qui se dit l'interpelle et il envisage, à travers le dialogue, de s'impliquer.

Enfin, il y a aussi une autre manière de présenter les participants. Cette fois-ci, il ne s'agit plus de parler d'usagers ou de professionnels, mais plutôt de leur positionnement. On pourrait alors dire, selon un coordinateur, qu'*«il y a ceux qui se positionnent en victimes et ceux qui se positionnent en acteurs»*. Si cette nouvelle répartition a davantage été identifiée pour les usagers, un autre coordinateur pose la question du positionnement du professionnel: *«quand peut-on encourager une action et mouiller son maillot?»*.

### Le respect du... Respect!

La règle du respect de chacun, au centre de la procédure envisagée pour l'Espace Dialogue, a trouvé une application assez remarquable lors des deux premières réunions. Les personnes présentes s'écoutent, parlent à tour de rôle, ne s'attaquent -presque- jamais à l'intégrité d'une personne en particulier. Ceci est à remarquer, d'autant que d'après certains, *«ce n'était pas gagné d'avance»*.

### Régulation du groupe par le groupe

L'un des responsables du Relais remarque, parmi les choses intéressantes, que le groupe de l'Espace Dialogue se trouve lui-même, à tâtons, un certain "règlement d'ordre intérieur", un règlement qui dépasse les simples consignes de bases explicitement posées (ne pas fumer, pas de bruit dans les escaliers, pas d'animaux). Lorsqu'un téléphone portable sonne, par exemple, un usager s'énerve et propose que dorénavant, tout le monde coupe son appareil. A cela, une personne répond que certaines personnes, les travailleurs, ne peuvent se permettre de se déconnecter ainsi. C'est à nouveau par le dialogue que les arrangements se trouvent, de manière informelle et provisoire. Dans le

cadre de cette gestion du groupe par le groupe, il faut cependant rester vigilant à ce que la "loi" d'application ne soit pas celle du plus fort, du plus énervé ou du plus bavard.

Un autre exemple de réflexion sur les normes du groupe survient quand, suite à un écart de langage, une participante explose: «*Pourquoi as-tu besoin de rajouter 'putain' à tout bout de champ?*» La politesse doit-elle trouver sa place dans un lieu comme l'Espace Dialogue? Ou au contraire, le "parler de la rue" doit-il être respecté afin de gagner en spontanéité? Voici de nouveau un dilemme qui, comme un autre, aura pour enjeu le "vivre ensemble" - ou au moins le "parler ensemble"- possible au sein du groupe.

## **Animation et encadrement**

Au cours des deux premières réunions, l'encadrement et l'animation fournis étaient volontairement non-directifs. Cela procède d'un souci éthique qui consiste à dire: les exclus n'ont pas souvent voix au chapitre; et dans cet espace qui leur est consacré, il faut qu'ils puissent s'exprimer le plus librement possible, ce qui suppose un certain effacement de l'animateur. Le rôle de l'animateur consistait principalement, lors de ces réunions, à s'assurer que ce que chacun disait soit bien compris

de tous. Suite à un propos, l'animateur propose une synthèse, pour s'assurer et assurer le groupe que c'est bien ça qui a été dit. Pour les prochaines réunions, il a été proposé de faire évoluer l'animation en l'intégrant davantage à la dynamique développée dans les débats; en faisant du lien entre les différents moments, thèmes, acteurs du débat, l'animateur contribue de manière décisive à la construction d'un dialogue de qualité. On remarque du côté de la coordination un réel souci de bien faire, d'apprendre à ce niveau, de se soumettre à des évaluations fréquentes, tout en sachant qu'*« on a droit à l'erreur »*.

## Quelles perspectives pour l'Espace Dialogue ?

**L**e 6 mai 2004, un groupe composé de membres de la coordination et de bénévoles s'est réuni pour analyser le texte du présent livret. On a constaté, lors de cette séance particulière, l'importance prêtée aux expériences collectives relatées, mais aussi aux mots et expressions utilisés. Chaque personne possède sa propre définition de l'Espace Dialogue "vécu" lors de ces deux séances initiales.

En retraçant la jeune histoire de l'Espace Dialogue, apparaît progressivement un constat : la naissance d'un lieu de participation mêlant des acteurs différents entraîne avec elle l'apparition de questionnements, de soucis, de dilemmes, de problématiques, sur lesquels on ne peut "trancher" facilement. Le développement de ce type d'expérience se fait plutôt à petits pas grâce aux tentatives des uns et des autres et aux tâtonnements collectifs ; il s'échafaude prudemment à partir d'éléments que seule la pratique apporte.

Les premières pages de ce dialogue permettent d'affirmer un important défi pour la suite : construire un espace qui met en dialogue différents publics et acteurs, doit constituer une démarche collective et participative.



**Ont participé aux réunions qui ont permis la production de ce livret :**

Adrianna, Alex, Annie, Aze, Catherine, Christiane, Clément, Diabolo, Edith, Ginette, Hassan, Jacques, Jacques, Jamal, Joseph, Josette, Loïc, Luc, Luc, Ludovic, Marie-Thérèse, Mathieu, Mélanie, Michaël, Michel, Monique, Omar, Patrick, Roger, Sarah et Yvon.

**Rédaction du livret :**

Mathieu Berger et Patrick Bodart.

**Images :**

Le Relais social de Liège, Article 27, Coup d'envoi, Ouvrez les yeux!

**Contact:**

**Espace Dialogue  
et le Relais social de Liège**  
Coordination générale du Relais social  
Rue Lonhienne, 2  
4000 Liège  
tél: +32(0)4.230.53.71  
relaisocial@hotmail.com

## L'animation du réseau **Capacitation Citoyenne** :

### **Capacitation Citoyenne**

[www.capacitation-citoyenne.org](http://www.capacitation-citoyenne.org)

### **arpenteurs**

[contact@arpenteurs.fr](mailto:contact@arpenteurs.fr)

Tél. : +33(0)4 76 53 19 29

Fax : +33(0)4 76 53 16 78

[www.arpenteurs.fr](http://www.arpenteurs.fr)

9, place des Ecrins

38 600 Fontaine

France

### **Periferia**

[periferia@skynet.be](mailto:periferia@skynet.be)

Tél./Fax: +32(0)2 544 07 93

18, rue de Londres

B-1050 Bruxelles

Belgique

Conception graphique et réalisation : © «arpenteurs» 2004  
Toute reproduction autorisée sous réserve de citer la source.