

Ce livret est financé par :



Région Wallonne

© «arpenteurs» - Periferia - 2004

Réseau Capacitation Citoyenne

«Parlons-en» au Relais social de Charleroi

**Une parole
partagée pour
avancer contre
la pauvreté**

**«Parlons-en»
au Relais social
de Charleroi**

Sommaire

Le réseau Capacitation Citoyenne	3
Le Relais social et « Parlons-en »	7
Un espace de dialogue pour une action sociale de principe	8
Une multitude de services concernés	11
Qui participe à « Parlons-en » ?	17
De quoi parle-t-on à « Parlons-en » ?	21
On y parle des problèmes de la vie de tous les jours	22
On y parle de soi	24
On y parle des autres	25
Comment fonctionne « Parlons-en » ?	27
Comment se déroule une réunion ?	28
La violence des propos a-t-elle sa place ?	29
Quel rôle pour le témoignage individuel ?	31
Un espace d'échange "de personne à personne" ?	34
Un espace de conflit	38
Un espace de confiance ou un espace fermé ?	41

Le réseau Capacitation Citoyenne

Quel rapport à l'action ?	43
Est-ce qu'on décide à «Parlons-en»?	44
Quelques exemples d'actions menées directement	45
Constituer un réservoir d'idées pour mener des actions	47
Quels liens avec l'extérieur?	49
Quelle influence sur l'action publique?	51
« Parlons-en » : un espace qui nous transforme	55
Un espace qui transforme la lutte contre la grande pauvreté	56
Un espace qui nous transforme en tant qu'individus	57
Un espace qui nous transforme en tant que groupe(s)	58

...

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 et « Parlons-en »

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.

...

Le Relais social de Charleroi, inauguré en mars 2001, constitue une réponse innovante à la forte précarité qui caractérise une partie de la population de cette ville. Son action s'envisage à travers l'articulation de moyens institutionnels, tout en reposant sur une approche intégrée de la personne démunie. La coordinatrice du Relais social rappelle que **« plusieurs facteurs peuvent faire tomber dans l'exclusion. Ces facteurs sont en lien. Il faut voir la personne dans sa globalité. C'est aussi ça le travail à faire au sein d'un réseau : avoir une vue intégrée des différents aspects d'un problème »**. La constitution d'un réseau, composé de services spécialisés et organisés entre eux, pourrait permettre une telle prise en considération globale des personnes précarisées.

Un espace de dialogue pour une action sociale de principe

Un conflit est au coeur de l'histoire de « Parlons-en ». En 2001, un acte de violence a été commis à l'encontre d'un travailleur social d'un abri de nuit. Il fut alors décidé de le fermer temporairement.

Les travailleurs sociaux, les utilisateurs de l'abri de nuit et les associations ont alors organisé une rencontre à l'Hôtel de Ville pour dénouer le conflit, trouver des portes de sortie. Le comité de pilotage du Relais social était déjà partie prenante d'une telle dynamique. En effet, les utilisateurs se sentaient pénalisés pour un acte qu'ils n'avaient pas commis. Certains se rappellent avoir tenté de prévenir les travailleurs de l'imminence d'un incident possible. En voie de lancement à l'époque, le Relais social a fait de cette rencontre sa première réunion. L'espace de dialogue ainsi créé s'appellerait plus tard, par décision collective, « Parlons-en ».

« Parlons-en » est présenté comme un lieu d'expression - individuelle et collective - et d'échange dans lequel les choses peuvent être dites comme elles sont. Même si la parole des usagers est rude et déstabilisante, leur proposer un espace d'expression participe à la lutte contre l'exclusion. La personne "désaffiliée" ou exclue, y retrouve la parole et l'écoute. C'est de première importance. La coordinatrice du Relais social souligne

en effet que « *la première forme d'exclusion est la parole, jamais les exclus n'ont droit à la parole* ».

Cette possibilité de s'exprimer, offerte aux utilisateurs, n'est bénéfique que dans la mesure où ceux-ci se sentent écoutés, par leurs pairs mais également par les personnes responsables de services. Cette **déontologie**, mise en avant pour présenter « Parlons-en » oriente de manière générale la conception de l'action sociale qui prévaut au sein du Relais social. **Dignité, solidarité, citoyenneté**, sont autant de principes, de guides pour le travail des agents des services coordonnés par le Relais.

« Parlons-en » en action, déroulement habituel d'une réunion



Une multitude de services concernés

Si la structure en réseau permet d'envisager une action sociale où différents professionnels spécialisés peuvent, ensemble, contribuer à la lutte contre la grande pauvreté, il faut également donner toute leur importance à ces principes de dignité, de solidarité et de citoyenneté. Ceux-ci, fédérateurs, rassemblent ces services et annoncent les perspectives d'une action sociale à la fois diversifiée et commune. Au-delà de ses attributions propres, au-delà de sa spécialité, il est attendu de chacun des professionnels associés au Relais qu'il fasse sien cet horizon de l'action sociale.

Charte du Relais social de Charleroi, 2000

La dignité: pouvoir accueillir des personnes qui n'ont plus la force, les moyens ni la volonté de formuler elles-mêmes une demande d'assistance.

La solidarité: permettre l'entrée des personnes qui le désirent dans un réseau de solidarité.

La citoyenneté: aider à obtenir les moyens de retrouver une identité civile et administrative ainsi qu'à être en mesure de s'informer et de s'associer pour rompre l'isolement.

Ces principes favorables, dans leur application, au développement d'un espace de dialogue comme « Parlons-en », se retrouvent au cœur de la charte fondatrice du Relais social. Ce document a été signé par une multitude de services qui, ensemble, de manière structurée, composent le Relais social. Car si « Parlons-en » est un carrefour où les utilisateurs et professionnels se rencontrent, il s'agit aussi du maillon d'une chaîne. Il s'inscrit dans un système qui fonctionne grâce à l'existence de chaque service, grâce à une coordination entre ces différents services (CORS) et à un comité de pilotage qui est informé de ce qui se passe aux assemblées et dirige le réseau. « Parlons-en » est partie intégrante du Relais social et fonctionne également dans une logique de réseau. **« C'est comme l'Atomium^(*), avec le risque que si une boule tombe, tout casse ».**

Intégrés à cet Atomium, il y a une série de services spécialisés et complémentaires. Ci-dessous, on retrouve, par secteur, les entités représentées à « Parlons-en ». Et de manière plus détaillée, celles qui sont conçues comme centrales dans cet espace de dialogue, dans la mesure où elles s'y rendent et y participent le plus fréquemment^(**).

^(*) Atomium : Bâtiment construit à l'occasion de l'exposition universelle de 1958, à Bruxelles et qui représente un atome en trois dimensions.

^(**) Nous nous basons pour ce faire sur le petit cahier de présentation des différents services participants au Relais social.

L'accueil

Les abris de nuit de l'Hôtel social, Ulysse et le SASS, le centre d'accueil l'Ilot. Ces lieux ont pour mission d'offrir un accueil et un hébergement de courte durée en assurant la sécurité des personnes hébergées. Ils essaient tous de relancer un processus d'accrochage en assurant la disponibilité d'écoute, en favorisant la remise en projet, en offrant une information utile et des possibilités d'orientation.

Le foyer familial est un centre d'accueil et d'hébergement qui a pour spécificité l'accueil de femmes en difficultés avec ou sans enfants. Il est accessible de jour comme de nuit. Démarrer un nouveau projet de vie, négocier de nouvelles relations avec l'entourage, cela demande un cadre propice à la réflexion, à la mise en confiance. Voilà ce que l'équipe tente d'apporter.

Le Triangle dispose d'une maison d'accueil réservée aux familles pour du court et moyen terme; il propose des activités et ateliers pour adultes et enfants, une aide administrative, médicale et psychologique. Le Triangle dispose aussi d'un abri de nuit destiné à des familles bi ou mono parentale, des couples ou des femmes seules pour 4 nuits maximum par semaine.

Le Rebond a la mission d'accueillir les sans-abri, de leur fournir une orientation médico-psycho-sociale, une écoute, un accompagnement. Il favorise le développement de projets collectifs.

Le Comptoir contribue par son action à diminuer les risques de transmission de maladies par l'utilisation de matériel d'injection.

Le Passage 45 est un service qui fait partie du CPAS^(*) et dans lequel une cellule projet s'est mise en place, comprenant différents ateliers.

Le travail de rue

Carolo Rue pratique l'immersion et l'intervention en rue afin de créer ou de recréer du lien. Ses travailleurs mènent des actions spécifiques par rapport aux consommateurs de drogues, entre autres par l'échange de seringue.

ICAR Wallonie-Charleroi vise à remplir une mission d'accueil et de prévention par l'accompagnement à court, moyen et long terme du public touché par la prostitution.

Solidarités nouvelles travaille à la promotion du droit au logement pour tous, au développement des solidarités entre habitants: locataires du logement social, du logement privé, habitants dans les campings et les domaines, habitants de la rue. En région wallonne, l'association aide les personnes à s'informer et se former sur leurs droits et leurs devoirs, à s'organiser collectivement pour faire entendre leur voix et faire valoir leurs droits. À Charleroi, elle initie depuis plusieurs années un travail de proximité avec les habitants de la rue.

L'urgence sociale

Le dispositif d'urgence sociale assure en continu l'aide urgente du CPAS.

Le Sicup (Service d'intervention de crise et d'urgence psychiatrique) vise à accueillir toute urgence psychiatrique et à orienter et mettre en place un plan de soins.

Les collectifs

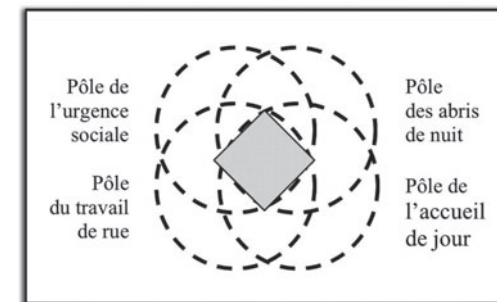
Le Pont en Fête est un collectif qui organise des activités destinées à créer un lien entre les sans-abri faisant la manche, les habitants et les passants, en organisant une fête pour "rendre la monnaie de la pièce".

Bonjour est un groupe d'anciens sans-abri qui s'est constitué pour rendre visite aux précarisés à l'hôpital, leur fournissant le nécessaire de base: brosse à dent, savon, cigarettes...

Culture Web propose des activités en lien avec internet et un accès plus grand à ce média.

Le Comité de l'Espoir est un collectif d'anciens SDF qui propose des activités d'épanouissement. Ils organisent entre autres un atelier théâtre, des fêtes pour le nouvel an, la St Nicolas. Ils ont encore lancé un journal racontant le vécu des personnes en difficulté.

Représentation schématique de «Parlons-en», à la croisée des différents pôles d'action du Relais social.



Qui participe à « Parlons-en » ?

Le Front Commun SDF coordonne un ensemble d'activités de promotion des droits des Sans Domicile Fixe.

Un toit des droits est un groupe de parole et de recherche de solutions collectives à propos du logement, à l'initiative de "Solidarités Nouvelles".

La coordination générale du Relais social

La coordination générale du Relais social se veut une structure souple qui assure principalement la coordination des services publics et associatifs œuvrant dans le domaine de l'intervention auprès des personnes en précarité sociale aiguë. Elle assure le secrétariat du comité de pilotage et analyse les prises en charge des phénomènes d'exclusion, l'adéquation des réponses apportées et les prescrits légaux. Elle participe à l'organisation d'une formation continue des travailleurs. La coordination générale organise des lieux de parole et de concertation rassemblant les usagers, les travailleurs de terrain et les responsables des institutions associées, ainsi que l'accompagnement du projet de budgets participatifs.

Utilisateurs ou “ex-utilisateurs” de services ?

« Parlons-en » est d'abord le lieu d'expression des **utilisateurs des services** sociaux. Par “utilisateur”, on désigne toute personne qui, pour des raisons liées à la précarité de sa situation, est amenée à fréquenter les services représentés dans le Relais social. Ces temps-ci, les utilisateurs à proprement parler sont moins nombreux bien qu'une ou deux nouvelles têtes apparaissent à chaque rencontre. Ce sont davantage d'anciens utilisateurs, des personnes qui étaient à la base des premiers « Parlons-en » et dont la situation s'est aujourd'hui améliorée, notamment grâce à l'action du réseau du Relais social. Il s'agit de personnes en voie de réinsertion - bien que celle-ci soit parfois fragile -, confrontées à de nouvelles difficultés, mais qu'on ne peut pas toutes désigner comme des sans abris par exemple. Au départ, elles venaient pour profiter d'un coin de chaleur et d'une tasse de café. A travers les séances, elles se sont fidélisées à « Parlons-en » et s'y situent aujourd'hui encore comme utilisateurs, même si elles ne le sont plus à proprement parler.

Utilisateurs, services, invités : un groupe “multi-acteurs”

Un conflit entre un espace d'accueil et un usager étant à l'origine de l'assemblée, les premiers participants de « Parlons-en » ont d'emblée tenu à mettre en présence **les utilisateurs et les travailleurs** sociaux.

Les questions abordées à « Parlons-en » portent souvent sur l'aide sociale, la qualité et les capacités de l'accueil de nuit, de jour, par exemple. Aux côtés des utilisateurs, pour que ces séances d'échange soient porteuses, on essaie de rassembler un éventail de professionnels et de responsables. Ceux-ci sont en effet à même, ensemble, de relayer, voire de résoudre, les demandes et interrogations diverses des utilisateurs de services qui participent aux réunions.

Parmi les structures représentées, certaines sont directement liées aux pouvoirs publics, comme le CPAS ; d'autres sont de type associatif et bénéficient de subventions pour le travail social qu'elles développent. L'ensemble des signataires de la charte du Relais social n'assiste pas aux réunions de la même manière. On retrouve en effet, parmi ces structures de tous ordres, des habitués de « Parlons-en », des acteurs centraux,

et d'autres qui ne s'y présentent qu'occasionnellement ou pas du tout. Enfin, nous retrouvons des structures plus petites, d'origine militante et basées sur un travail volontaire. Elles sont désignées comme des collectifs et regroupent des usagers, des “gens de la base” qui ont, petit à petit, réuni leurs efforts pour atteindre des objectifs.

Au sein de « Parlons-en », **la coordination du Relais social** guide les assemblées. En tant qu'animateur, on attend d'elle une position neutre, de tiers, ce qui a priori n'est pas toujours facile puisqu'elle est associée à l'ensemble des services qui composent le Relais.

Logo du Relais social symbolisant l'accueil de jour, comme de nuit.



De quoi parle-t-on à « Parlons-en »?

Selon les sujets traités et les préoccupations exprimées, certaines séances accueillent **des invités**. Ceux-ci peuvent être des élus, un responsable du Resto du Cœur, le Ministre des Affaires Sociales de la Région Wallonne, etc. Aucun élu politique ne suit de manière régulière les séances « Parlons-en ».

Aujourd'hui, « Parlons-en » constitue ainsi **un groupe multi-acteurs** qui, à travers les réunions, regroupe dans un même espace de parole des personnes concernées par l'action sociale, et porteuses de fonctions, de logiques, et donc de discours, différents.

Que l'on soit utilisateur ou professionnel issu d'un service, on y aborde des problèmes de la vie de tous les jours, on y parle de soi et on y parle des autres.

Journée à vélo organisée par le Comité de l'Espoir. Les sans-abri se bougent pour retrouver le fil de leur vie.



On y parle des problèmes de la vie de tous les jours

La nuit...

Ces derniers mois, les problèmes concrets associés aux abris de nuit mobilisaient grand nombre d'interventions. La période hivernale n'y était pas étrangère. En décembre 2003, un homme connu de tous est mort de froid près de la gare de Charleroi. Une séance spéciale fut alors dédiée à une discussion sur les abris, à l'occasion de laquelle une minute de silence fut observée à sa mémoire.

Le jour...

La question des abris de jour se pose à « Parlons-en » avec tout autant d'insistance. En effet, que faire de ses journées quand on est à la rue? Où se reposer, s'asseoir au chaud, discuter? Cet espace d'accueil et de convivialité, les utilisateurs le voyaient dans « Comme chez nous », aujourd'hui devenu le « Rebond ».

Cette transition de l'un à l'autre a été douloureuse et a marqué les esprits d'utilisateurs qui se reconnaissent moins dans le « Rebond » actuel, nostalgiques de ce « Comme chez nous » où l'on se sentait, à juste titre, comme chez nous.

Autres problèmes quotidiens

Autour des questions relatives aux abris, les échanges portent sur d'autres problèmes concrets: le manque de nourriture, l'accès difficile à des soins de santé de qualité, la possibilité de se laver dans un endroit correct, etc. Parmi ces sujets abordés à « Parlons-en », il y en a plusieurs sur lesquels le groupe et le Relais social lui-même n'ont pas de prise directe. Il est par exemple impossible d'agir directement sur les conditions d'accueil aux urgences des hôpitaux de la région. Il n'en reste pas moins que cette problématique est importante pour beaucoup. En effet, l'accueil jugé inadapté à ce type de public donne une mauvaise image de certains services de santé et risque de renforcer chez plusieurs sans-abri l'option de ne plus vouloir se faire soigner.

On y parle de soi

Les problèmes évoqués ci-dessus sont partagés par l'ensemble des participants de « Parlons-en ». Professionnels et personnes démunies, tous sont -ou ont été- en contact avec des problèmes liés au manque de place dans les abris ou associés à la santé, par exemple. On peut parler à cet égard de lieux communs au sein desquels chacun, dans le groupe, peut se retrouver. Mais à « Parlons-en », on y vient aussi pour parler de soi, de sa propre expérience. On se détourne de lieux communs pour raconter son histoire à soi, sa rage, ses craintes, ses désespoirs qui sont chaque fois uniques.

La place n'est plus aux problèmes collectifs, mais bien à la parole émotionnelle, au témoignage.

On y parle des autres

A « Parlons-en », on parle aussi des autres, des problèmes qu'ils nous posent. Ces autres, ça peut alors être des travailleurs sociaux qui, selon certains, feraient mal leur travail ou seraient rudes avec les utilisateurs; les jeunes de la rue qui ne viennent aux réunions que pour "foutre le bordel"; les gens "normaux" qui pensent qu'ils sont à l'abri de la précarité, etc.

Comment fonctionne « Parlons-en »?

Bâtiment du Relais social au rez-de-chaussée duquel se déroule « Parlons-en »



Comment se déroule une réunion ?

A « Parlons-en », une réunion n'est pas l'autre ; et cela pour au moins trois raisons. Premièrement, il y a une volonté de varier les thèmes pour aborder avec le groupe les problèmes des uns et des autres dans leur globalité, en touchant à un maximum d'aspects. Deuxièmement, les événements, l'actualité amènent parfois à aborder des questions nouvelles, pas toujours prévues. Enfin, « Parlons-en » étant aussi et surtout un espace de libre expression et de parole spontanée, le déroulement d'une réunion n'est pas toujours continu. Ces éléments contribuent à faire de « Parlons-en » un espace de parole assez **imprévisible**. Rien d'étonnant à cela, selon un ancien utilisateur, puisque « *Parlons-en , c'est la bande magnétique de ce qui se passe à l'extérieur* ». L'ensemble des participants est ainsi amené à fonctionner à partir d'un ordre du jour défini en partie en début de séance, et pas selon un programme établi lors de la réunion précédente.

La violence des propos a-t-elle sa place ?

A u cours de la réunion, les ras-le-bol s'expriment, la colère monte parfois chez certains. Il est vrai qu'on aborde ici des choses graves et profondes. Certaines interpellations ou déclarations sont parfois empreintes d'une certaine violence.

Un jour, une forte altercation survient entre un usagère qui participait à « Parlons-en » et son compagnon qui vient l'y chercher. Ils sortent tous deux et le ton monte. Ceux qui pouvaient jouer un rôle et aider à désamorcer la situation se précipitent et quittent la réunion, laissant le groupe désemparé face à une situation inhabituelle et chargée d'une forte tension. Ceux qui sont restés continuent à discuter du sujet en cours, mais très vite la situation devient intolérable. L'animatrice, à la fin de la discussion entamée, fait part de sa difficulté à poursuivre la discussion dans un tel climat et invite chacun à s'exprimer sur ce qui est en train de se passer. Le groupe démontre alors une grande maturité, en se questionnant, ouvertement et ensemble, sur la meilleure manière de réagir.

Que faire dans ces situations ? Les participants répondent en disant que la violence fait partie de la vie, de leur vie et qu'elle a donc également sa place à « Parlons-en », un lieu où « *les choses doivent être dites comme*

Quel rôle pour le témoignage individuel ?

elles sont. C'est aussi ça Parlons-en». Mais cette violence reste verbale à «Parlons-en». Précisément, au travers de l'expression, elle se transforme au fil des séances en une forme d'interpellation affective, sans plus sortir sur le mode de la violence verbale. Un usager dira: «*C'est parce qu'ici, il ne faut pas gueuler pour être entendu*». Un bénévole reprend en constatant: «*C'est parce qu'on a construit ensemble un fort climat d'écoute*».

Cependant, certaines attaques personnelles mettent parfois en péril une valeur centrale de «Parlons-en»: **la dignité** de chacun. Il existe en effet une règle à «Parlons-en»: ne pas s'attaquer à quelqu'un en particulier pour ce qu'il est ou pour ce qu'il a été. Mais si la règle est transgressée, que faire? Comment maintenir la spontanéité du discours tout en garantissant le respect de chacun? On voit ici que cette question se règle "au cas par cas". Dans l'exemple cité plus haut, l'animatrice, en cours de réunion, s'en est remise au groupe: «*Qu'en pensez-vous? Que pourrions-nous faire dans ces cas-là, selon vous?*» On comprend ici toute l'importance donnée aux participants y compris lorsqu'il s'agit de trouver des règles, un cadre pour l'espace de dialogue. Cet exemple témoigne aussi de l'habileté de l'animation mise en place. L'animatrice, dans ces moments d'émotion, exprime les difficultés que tout le monde ressent, dit son propre malaise et invite les personnes à expliquer ce qu'elles en pensent.

L'émotion présente à «Parlons-en» peut donner lieu à des situations problématiques qui invitent le groupe à réfléchir sur sa pratique. Mais l'émotion peut prendre d'autres formes, plus directement constructives.

Les témoignages des utilisateurs et l'émotion qu'ils suscitent ont ainsi souvent un rôle important dans les réunions. Premièrement, ils sont l'occasion, pour la personne qui les exprime, de «vider son sac», de se soulager d'expériences pénibles. Mais il s'agit aussi de possibilités pour le groupe, pour l'auditeur, de s'appropriier les problèmes des autres, d'en prendre **la responsabilité**.

Invitation à l'activité Pont en Fête, dont l'illustrateur est lui-même un sans-abri.



L'émotion dégagée sensibilise et invite l'assemblée à imaginer des solutions, ensemble. Suite à une série de réunions où ces témoignages étaient omniprésents, on se rend compte que la prise de parole à titre individuel peut être, elle aussi, porteuse d'enjeux collectifs, et donc de citoyenneté.

Lors d'une réunion, un ancien utilisateur témoigne en public d'événements de son passé qui aujourd'hui resurgissent. Que faire quand on est à peine sorti de la rue et que l'on doit encore faire face à des impayés qui datent de plusieurs années et refont tout à coup surface ?

L'émotion submerge ici le témoignage et celui qui l'exprime, pour devenir commune à toute l'assemblée. La situation de cette personne en particulier devient, par le partage de cette émotion, l'affaire de tous. La **recherche collective de solutions** trouve, avec l'expression brute du témoignage, un ancrage.

Mais l'expression du témoignage et de l'émotion qui y est associée, peut également, de temps à autre, **paralyser l'échange**.

Lors d'une réunion, il est reproché à un utilisateur d'agresser gratuitement un autre

utilisateur et de nuire à sa dignité. L'agresseur se défend devant l'assemblée en invoquant son lourd passé, la prison...

Il n'est pas rare qu'un utilisateur fasse appel au témoignage et à l'émotion des autres pour se défendre ou pour éviter d'argumenter un point de vue. Faire étalage de tous ses malheurs et tenter volontairement de responsabiliser l'autre peut ainsi parfois plomber l'ambiance et priver le dialogue de toute évolution.

Les travailleurs sociaux, également, peuvent avoir recours au témoignage personnel et à l'expression émotive; moins souvent, il est vrai. L'un d'eux, par exemple, utilise son expérience personnelle pour se faire bien comprendre de tous. Dans une situation où les professionnels d'un abri sont montrés du doigt par les utilisateurs parce qu'ils décident de fermer temporairement l'abri pour cause de violence, cette personne explose: «***Vous pensez qu'on est là pour se faire casser la gueule? Moi, j'ai pas envie d'avoir la trouille chaque fois que je viens travailler***». L'expression du ras-le-bol du travailleur permet aux autres de mieux comprendre sa situation et de la prendre en compte par rapport au problème soulevé.

Un espace d'échange "de personne à personne"?

«Parlons-en» est présenté, en début de réunion, comme un espace de parole libre, où l'on parle en son nom propre et où l'on s'adresse à d'autres dans le cadre d'un rapport "de personne à personne". Les participants ne sont donc pas là pour représenter un avis général ou un groupe. De même, on attend d'un intervenant qu'il s'adresse à un participant comme à une personne et non comme à un membre d'un groupe, d'un service, d'une institution.

Or, les utilisateurs invoquent souvent le "Nous", comme par exemple quand une participante dit «**Nous sommes plusieurs à vouloir que les restos du cœur soient ouverts le week-end**». Certains des utilisateurs expriment même explicitement leur appartenance à un groupe (le Collectif Réactif, le Front commun SDF, le Comité de l'Espoir...) et parlent en s'y référant pour émettre certaines revendications.

De même, les personnes issues des services sociaux sont rarement interpellées en tant qu'individus, mais en tant que membres de la structure à laquelle elles appartiennent. Ainsi, les travailleurs présents doivent parfois prendre la parole par rapport à la fonction qu'ils assurent. Cela ne semble pas avoir que des implications négatives. Un des principes de «Parlons-en» par exemple, lorsqu'un problème est soulevé par un utilisateur au cours d'une séance, est d'encourager

un échange en fin de la réunion entre l'utilisateur et le représentant de la structure concernée afin qu'ils trouvent une solution.

«Parlons-en» vise-t-il véritablement **l'échange**, dans le sens d'un apprentissage mutuel entre acteurs différents? En accord avec le principe d'en faire un lieu d'expression des plus démunis, on remarque que la prise de parole est, de manière privilégiée, celle des utilisateurs de services dont certains ont fait des réunions «Parlons-en» un rendez-vous mensuel important. Outre les ras-le-bol, les demandes, les problèmes en tous genres, les utilisateurs expliquent leur état d'esprit et leur façon de fonctionner aux professionnels des

L'information circule, un usager distribue des brochures de Culture-Web (un des collectifs candidats aux budgets participatifs).



structures et interpellent régulièrement ceux-ci sur la qualité des services offerts. Ils parlent notamment de leur impression d'un manque de transparence des structures, des problèmes d'impartialité dans leurs décisions, du manque de tolérance et questionnent parfois l'intégrité et la compétence de certains travailleurs sociaux. Quelques utilisateurs parlent peu ou pas; ils viennent davantage pour écouter, pour rencontrer les autres et pour obtenir des informations qu'ils pourront ensuite transmettre à d'autres.

Du côté des travailleurs sociaux, la prise de parole s'envisage plutôt quand il s'agit de fournir de l'information, de répondre à une question, ou de proposer une piste de solution à un problème. Cela ne veut pas dire que «Parlons-en» est accessoire aux yeux de l'ensemble de ces travailleurs. Pour beaucoup, la dimension relationnelle développée à «Parlons-en» par exemple, est importante: on y vient pour rencontrer les utilisateurs et les autres professionnels associés à la structure du Relais social. On y rencontre l'autre "en dehors de sa chapelle". L'espace «Parlons-en» est aussi une opportunité de diffuser des informations et des programmes d'activités. Ainsi, il n'est pas étonnant que plusieurs de ces professionnels se définissent aussi comme des "utilisateurs de Parlons-en". En effet, ces rencontres mensuelles semblent nourrir au quotidien leurs pratiques et leur réflexion sur le travail social.

Cependant, rarement un travailleur lance lui-même une discussion en tenant par exemple à mettre un point à l'ordre du jour. Selon un coordinateur du Relais social, il ne faudrait pas que les travailleurs sociaux deviennent des "consommateurs passifs de Parlons-en". Le travail social passe aussi par cet espace de dialogue qui ne doit pas être conçu comme un supplément à l'action sociale, mais se voir comme partie intégrante de cette action.

La position des travailleurs sociaux a beaucoup évolué dans l'histoire de «Parlons-en». Après les quatre premières réunions, ils ont exprimé la difficulté de se sentir dans un «*tribunal de leur travail*». Les règles aujourd'hui en vigueur ont alors été élaborées pour que chacun puisse s'y sentir le mieux possible, même si des choses dures peuvent encore être dites. Ce climat de confiance s'instaurant, ils ont petit à petit appris à s'exposer aux usagers et à s'investir personnellement dans le dialogue.

Un espace de conflit

Au début de chaque réunion, l'animatrice rappelle que « *chacun porte sa parole et qu'on n'est pas tous d'accord avec ce que chacun dit* ». Il n'y a donc pas recherche de consensus, d'accord entre tous les participants. Chacun exprime son point de vue et le compte-rendu fait état de l'ensemble des avis émis, y compris lorsque apparaissent des divergences. Le compte-rendu ne donne toutefois pas les noms des intervenants. Toute l'importance et le caractère normal donné au conflit dans ces réunions se comprend notamment lorsqu'on resitue le contexte d'émergence de « Parlons-en » : cet espace de dialogue est né du conflit. Il est alors « *sain qu'il demeure un espace propice à l'expression de conflits et de confrontation de points de vue* », comme l'explique un représentant d'une structure. Il s'agit avant tout de nourrir la réflexion sur un sujet et de trouver des pistes de solutions en explorant ensemble.

Depuis ce conflit d'origine, cet événement fondateur, les divergences ont pu être exprimées et sans doute réduites par la création d'un espace de parole propice. « Parlons-en » trouve ici une vocation importante : même si on n'y partage pas nécessairement l'avis des autres, on peut mieux comprendre les motifs qui les poussent à penser et agir de la sorte. C'est d'autant plus important dans des relations entre utilisateurs et professionnels, où il est généralement compliqué

d'accéder à la réalité de l'autre et d'agir de manière appropriée. Un espace de parole comme « Parlons-en », avec ses réunions mensuelles, donne la possibilité aux acteurs en discord de passer de situations stériles de violence, de rancœur, de mépris, à une situation de confrontation de points de vue. Même si les avis ne sont pas partagés, différents points de vue ont pu s'exprimer : certains utilisateurs sont prêts à reconnaître que pour les « *travailleurs sociaux, ce n'est pas évident. Vous n'avez pas choisi le social pour vous faire cogner dessus* » ; d'autres estiment que le social est un apostolat, une mission de priorité absolue.



Un espace de confiance ou un espace fermé?

Les discussions mouvementées sur les abris de nuit aident à comprendre comment le conflit permet d'avancer ensemble dans la résolution d'un problème. L'accès limité des abris fait dire aux uns qu'il manque des lits, et aux autres que c'est en raison du comportement de certains utilisateurs (alcool, toxicomanie, violence, tapage) qu'il faut limiter l'accueil.

Ce débat permet de comprendre l'une des forces de «Parlons-en»: l'argument du manque de lits et celui du mauvais comportement ne s'opposent pas, mais se complètent. Il manque des lits et, d'autre part, certains comportements nuisent à l'accueil de tous. On comprend ici comment la confrontation de points de vue peut permettre d'explorer un problème et ses différentes facettes, pour avancer en cumulant les avis plutôt qu'en les opposant.

A «Parlons-en», le conflit est constructif aussi dans la mesure où le groupe semble avoir instauré une forte capacité d'écoute et de respect mutuel entre les principaux acteurs utilisateurs et travailleurs. Comme le remarque un des travailleurs sociaux, cette force du groupe s'est construite au cours du temps. Elle n'était pas acquise d'avance et reste encore sujette à la tension que suscitent les thèmes abordés. Aujourd'hui, le groupe est relativement stable, avec ses acteurs centraux, des professionnels et des utilisateurs, ou d'anciens utilisateurs, qui s'apprécient ou, en tout cas, se (re)connaissent l'un l'autre.

Culture Web est un collectif qui s'est constitué pour recréer des liens à partir de l'appropriation de l'outil informatique.



Quel rapport à l'action ?

Cependant, il est important pour ce groupe de rester ouvert et de rechercher sans cesse à s'élargir à de nouvelles têtes, sans quoi ce groupe constituerait à la fois un espace de confiance, un "cocon", et à la fois un "ghetto" comme le soulève une personne du Relais social de Liège, présent à l'une des séances. Un représentant d'une structure s'étonne ainsi, lors de la même réunion, de ne pas y trouver plus de gens de la rue à proprement parler.

Comment maintenir cet espace de confiance tout en restant ouvert aux nouveaux venus "non organisés", qui viennent avec de nouveaux problèmes bien réels, mais aussi avec des attitudes moins sages, avec moins d'écoute, avec des discours dérangeant l'ordre et les règles établies progressivement au sein du « Parlons-en » ? Il s'agit là d'un enjeu central pour cet espace de dialogue et pour ses acteurs.

« *Parlons-en* » est un lieu de parole. On assume **« ce qu'on dit mais on n'agit pas »**. Avec cette phrase rappelée au début de chaque réunion, l'animatrice de « Parlons-en » donne le ton. Ici, on discute, on donne son avis, on peut faire des propositions (par exemple, « **faire une opération coup de poing pour avoir un endroit avec des lits et de la soupe** »), mais les idées et suggestions ne donnent pas lieu à des projets menés par le groupe lui-même.

Est-ce qu'on décide à « Parlons-en » ?

Des choses se créent pourtant lors d'un « Parlons-en » et le groupe est ensuite conduit à prendre certaines décisions communes. Celles-ci sont généralement en lien avec l'organisation interne du groupe : on établit l'ordre du jour, on décide qui et comment on avertit de la prochaine réunion, ce qu'on fait-on si la violence éclate en réunion. Comme signalé précédemment, les règles de fonctionnement se décident en partie avec l'ensemble du groupe.

A certains moments, le groupe prend aussi des positions vis-à-vis de l'extérieur. Par exemple, on décide ensemble de la possibilité de médiatiser les réunions et d'accepter l'invitation de la radio BEL-RTL. De manière générale, chaque utilisateur peut arriver avec des propositions et elles seront débattues par le groupe.

Quelques exemples d'actions menées directement

En outre, le groupe a, de lui-même, mené quelques actions. Celles-ci ont par exemple visé à familiariser les participants à certaines structures importantes (visite du Tribunal du Travail) ou à envisager ensemble la production et la diffusion d'informations par une affichette sur les abris de nuit, les accueils de jour, les lieux pour se nourrir et se vêtir.

« Parlons-en » est encore un espace de création. On y ébauche des actions collectives ; on y relaie les informations concernant les manifestations, en y organisant par exemple leur départ.

Enfin, il y a les "budgets participatifs"^(*) mis en place par le Relais social et qui sont abordés lors des réunions « Parlons-en ». Il s'agit de montants de maximum 2500 € octroyés par le Relais social à des initiatives citoyennes collectives. Les projets peuvent émaner de groupes d'utilisateurs ou de structures. Ils concernent, par exemple, le travail de l'association Bonjour (visite de malades hospitalisés), du groupe Culture-Web ou l'action "A livre ouvert" du CPAS.

^(*) Les Budgets Participatifs mis en place par le Relais social se distinguent de ce que l'on appelle Budget Participatif dans une ville comme Porto Alegre. Dans cette métropole brésilienne, le budget participatif consiste à diviser les ressources communales d'investissement entre les différents quartiers de la ville et ceci de manière participative. Cette démarche est réalisée entre les services communaux et des représentants de la population, et est appuyée par des assemblées de quartier qui définissent leurs priorités.

Constituer un réservoir d'idées pour mener des actions

Ces actions, menées principalement par des groupes d'utilisateurs de services, sont aussi l'occasion de coopérations entre ceux-ci et les services du Relais, qui doivent les parrainer et peuvent leur offrir un appui en matière de comptabilité, de trésorerie, d'organisation.

Bonjour a commencé avec une petite caisse de solidarité, une vingtaine d'euros, avec les personnes malades et isolées. Se rendant compte que c'était insuffisant, ils ont introduit une demande pour les budgets participatifs et ont obtenu 2500 €.

Bonjour est un collectif lancé à l'initiative de sans-abri, bénéficiant d'un budget participatif. Il subvient aux besoins de base en cas d'hospitalisation.



« Parlons-en » demeure surtout un groupe de parole, comme son nom l'indique fort bien. On y parle d'actions, certes, mais on n'agit pas. « Parlons-en » se positionne alors plutôt comme un **réservoir d'idées et d'avis** émis et dont les uns et les autres peuvent s'inspirer pour agir au sein de leur groupe ou de leur structure.

Dans la mesure où « Parlons-en » n'est pas à proprement parler un lieu d'action, le groupe ne s'engage pas véritablement dans des projets précis ou sur une manière d'agir. C'est au travers du Comité de Pilotage, des différents professionnels de terrain et des collectifs représentés que se prennent les décisions liées à l'action et que s'envisagent les projets concrets. « Parlons-en », en tant que réservoir d'idées, est pour certains fort différent de l'espace qu'ils trouvaient avec « Comme chez Nous ».

Les sujets abordés lors des séances du « Parlons-en » sont souvent l'occasion de rappeler que quand le « Comme chez nous » existait, on pouvait arriver avec ses problèmes, en parler autour d'une tasse de café avec d'autres et y trouver une solution.

Cette insistance à rappeler cette ambiance et ses avantages contribue sans doute à envisager

Quels liens avec l'extérieur ?

collectivement une manière de recréer ce type d'espace. Aujourd'hui, la coordination de l'accueil de jour travaille sur une perspective de maison de quartier et propose aux utilisateurs d'y réfléchir ensemble et d'en élaborer les grandes lignes.

« Parlons-en », quant à lui, n'est pas vraiment un lieu de décision ou d'action. Pourtant, il les incite et les prépare en permanence.

Le groupe constituant « Parlons-en » se retrouve souvent limité lorsqu'il s'agit de traiter de matières sur lesquelles il n'a aucune prise directe ; sur des problèmes liés aux soins de santé, par exemple. C'est alors par le recours à l'extérieur et le lien qu'il tisse avec des structures existantes que « Parlons-en » envisage aussi des formes d'action.

À plusieurs reprises, les différents utilisateurs ont émis des critiques quant à la manière de prodiguer les soins dans les hôpitaux et dans le service d'urgence. Les éléments débattus ont

Le collectif réactif, souvent présent à « Parlons-en », organise des actes de revendication par rapport au logement et aux enjeux sociaux en général. Là, ils se réunissent pour partir à Paris, au Forum social.



Quelle influence sur l'action publique ?

été transmis au Comité de Pilotage et l'idée a été lancée d'inviter un médecin. C'est ainsi qu'un mois plus tard, une séance a accueilli un médecin d'une maison médicale pour parler de l'accès aux soins de santé. Cette séance a aussi été l'occasion de comprendre les différents services -souvent peu ou mal connus - que propose le CPAS pour faciliter l'accès aux soins et aux médicaments.

Le Relais social est un réseau en soi. Il a été mis en place pour faire du lien et créer des synergies entre différentes structures agissant dans des domaines complémentaires auprès des mêmes utilisateurs. De ce fait, «Parlons-en» est au cœur de ce réseau, et constitue un des espaces qui permet l'articulation entre les structures, le dialogue entre utilisateurs et professionnels dans une approche globale.

Les exemples précédents montrent comment, notamment par un recours à l'extérieur, «Parlons-en» peut influencer sur une situation préoccupante pour beaucoup, et ainsi participer à l'action publique. Il inclut aussi, dans l'idée de dialogue, une fonction d'interpellation. Les discussions, échos, idées ou décisions qui s'y prennent sont répercutés au Comité de Pilotage par la coordination du Relais social. Le Comité a pour fonction, à partir de ces éléments, d'interpeller les autorités. Un des coordinateurs explique à ce sujet que «**Parlons-en devient le moteur du Relais en termes d'idées**». Il joue parfois un rôle plus direct d'interpellation lorsqu'il invite des personnes extérieures à le rencontrer.

Livret réalisé par le Front Commun SDF pour informer les sans-abri de leurs droits.



Lors d'une séance, un représentant de la police est venu à « Parlons-en » afin de décrire les relations entre certains usagers et les policiers. Cette rencontre a renforcé le travail en cours sur le "Mémento des bonnes pratiques et des procédures légales entre les agents de la police et les travailleurs sociaux du Relais social de Charleroi".

« Parlons-en », ses contenus et ses formes, sont aussi à même d'intéresser les pratiques d'un ministère régional, même si certains utilisateurs se montrent sceptiques quant à une réelle attention des politiques à ce qui est dit à « Parlons-en ».

Le Ministre des Affaires Sociales et de la Santé de la Région Wallonne a également participé à « Parlons-en », dans le cadre duquel il a pu entendre les revendications d'habitants de la rue par rapport à un nouveau « Comme chez nous ». Il a aussi souligné l'importance de « Parlons-en » comme espace d'interpellation vis-à-vis des pouvoirs publics.

On constate un intérêt certain du politique par rapport à la manière dont les choses sont dites à « Parlons-en ». « Parlons-en » semble aujourd'hui indissociable du Relais social de Charleroi. Le Ministre à l'origine

de ce même Relais, voyant dans « Parlons-en » une réussite, a insisté pour que les autres Relais sociaux de la Région Wallonne - celui de Liège et bientôt ceux de Mons et de La Louvière - créent aussi un espace de dialogue. On a ainsi pu remarquer la présence, lors d'une séance, de représentants du Relais social liégeois, venus comprendre ce qui se jouait à « Parlons-en », et la façon dont cet espace de dialogue était pratiqué par ses acteurs carolos^(*). « Parlons-en » inspire donc aux responsables politiques la volonté de multiplier de tels espaces de dialogue entre utilisateurs et services. On peut voir en cela une certaine forme de contribution à l'action publique, même si pour certains, cela n'est pas suffisant.

^(*) Adjectif désignant les habitants de Charleroi.

« Parlons-en » : un espace qui nous transforme

Après les assemblées, autour d'une boisson offerte, le réseau fonctionne, les gens se parlent, échangent des infos, forts de toutes les discussions qui ont eu lieu.



Un espace qui transforme la lutte contre la grande pauvreté

Ce n'est pas lors de ces séances mensuelles que les situations individuelles vont se résoudre; pourtant, comme l'exprime un des coordinateurs, « **le problème présenté est personnel, mais, exprimé ici, il devient collectif. « Parlons-en» permet de rendre une parole collective et c'est selon moi une forme d'action** ». Cette appropriation collective de la parole de chacun semble constituer une base intéressante pour une action sociale qui, comme celle prônée par le Relais social de Charleroi, entrevoit dans la dignité, la solidarité et la citoyenneté, les signes d'un succès.

Un espace qui nous transforme en tant qu'individus

« Parlons-en », c'est un lieu où l'on vient pour soi, pour établir un rapport de personne à personne, et pas d'utilisateur à service. Un utilisateur considère que, s'il se sent "bâillonné" dans la vie de tous les jours, « Parlons-en » est un "espace de thérapie". Pour un autre, c'est un lieu "qui apporte". Avec « Parlons-en », des personnes retrouvent les moyens d'une expression d'eux-mêmes et (re)découvrent l'écoute des autres. Pour la coordination du Relais social, c'est "l'image d'un réseau", un lieu où les gens de la rue peuvent se faire entendre et connaître.

Outre les utilisateurs pour lesquels il fut initialement conçu, « Parlons-en » transforme aussi, dans une certaine mesure, des professionnels des services sociaux associés au Relais et présents en réunion. Ceux-ci envisagent « Parlons-en » comme le lieu de prédilection de l'action sociale. Un travailleur se considère par exemple comme un utilisateur de « Parlons-en », un lieu où il puise l'énergie et où il s'outille pour ses activités et sa réflexion quotidiennes, une fois de retour dans sa structure.

Un espace qui nous transforme en tant que groupe(s)

Un espace de dialogue de plusieurs années d'existence n'a pas manqué de transformer le groupe qui le fait exister. Le groupe est parvenu, au fil des rencontres, à construire confiance et respect mutuel. Chacun s'exprime en ses termes, et les autres écoutent, sans se priver de réagir. **« Tout cela ne vient pas de nulle part. Tu serais venu il y a deux ans, ce n'était pas la même chose »**, déclare un utilisateur. Ce travail de longue haleine, encore en progrès, permet à certains d'observer que, depuis le début, **« le groupe a gagné en maturité dans les débats »**.

Mais, « Parlons-en » contribue aussi à transformer en partie, non plus le groupe dans son ensemble, mais le groupe dans ses parties, et par là les différentes structures qui y ont participé dans la durée.

Pour un professionnel travaillant dans un abri de nuit, « Parlons-en » a été l'occasion de s'ouvrir, de changer l'image du service rendu en maintenant un contact et en répondant aux questions des utilisateurs. C'est aussi en fonction des débats au sein de « Parlons-en » que cette structure a décidé d'accepter de nouveaux résidents en modifiant ses critères d'accueil, en appliquant davantage de tolérance. Cette décision a malheureusement donné lieu à des problèmes car l'équipe de l'abri a dû

faire face à des situations complexes auxquelles elle ne pouvait pas répondre.

Cet exemple montre tout le pouvoir d'un espace de dialogue qui, certaines fois, parvient à peser suffisamment pour que ceux qui y participent en viennent à modifier les règles de leur propre institution.

« Parlons-en » contribue également, par le face-à-face, à produire davantage de coordination pour des actions.

Le Pont en Fête est une action organisée par les sans-abri dans le but de "rendre la monnaie de leur pièce" aux passants.



Un utilisateur, d'autre part leader au sein du monde des gens de la rue de Charleroi, déclarait lors d'une réunion : *« Moi je fais un rôle de psy qu'aucun assistant social ne pourrait faire. Pourtant, c'est pas à moi de courir derrière tout le monde pour les aider »*. Ce à quoi un travailleur social répond *« Si, c'est à toi que ça incombe, c'est à nous tous que ça incombe, en tant que citoyens »*.

« Parlons-en » contribue à créer du lien entre les actions menées par des groupes citoyens et des actions menées par les structures et institutions. La rupture, le fossé entre ces actions prévaut traditionnellement, par manque de confiance réciproque, et donc par manque de contact, de dialogue. « Parlons-en » apporte ici sa petite - mais essentielle - pierre en permettant à ceux qui le désirent vraiment d'opérer des connexions.

...

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

Mathieu Berger, Robert Blankaert, Patrick Bodart, François Bouteille, René Cabaret, Sophie Crapez, Alain Delescaille, Emmanuel Duval, Frédéric Fougner, Fernande Geens, Loïc Géronnez, Benoit Hossay, Suzanne Huygens, Dominique Kiss-Pap, Jean-Marie Laine, Marie-Pascale Lemaître, Cynthia Molard, Eddy Meirhaege, Michaël Minon, Pyou, Franco Rizzoli, Carla Ronzani, Didier Rousseau, Thibaut Septroux, Paul Trigalet, Michel Vanmanshoven, Yvonne.

Rédaction du livret :

Mathieu Berger, Patrick Bodart et Loïc Géronnez

Images :

Caricatures : Goupil

Illustration de Culture Web : Didier Rousseau

Photos : Jean-Marie Laine, Solidarités Nouvelles, Periferia

Logo du Relais social : Région Wallonne.

Contact : « Parlons-en » et le Relais Social

Coordination Générale du Relais Social

Boulevard Bertrand 10 – 6000 Charleroi

Tel: +32(0) 71 50 67 31

Fax: +32(0) 71 50 69 36

relais.social.charleroi@skynet.be

L'animation du réseau Capacitation Citoyenne :

arpenteurs

contact@arpenteurs.fr
Tél. : +33(0)4 76 53 19 29
Fax : +33(0)4 76 53 16 78
<http://www.arpenteurs.fr>

9, place des Ecrins
38 600 Fontaine
France

Periferia

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.