



« Comment soutenir sur le plan psychosocial les citoyens précarisés cumulant différents impacts négatifs de la crise sanitaire liée à la COVID-19 ? »

Recherche-action dans le cadre des Stratégies Concertées COVID-19 en Wallonie 2022

Rapport de recherche

Février 2023



Avec le soutien de :



Promoteurs : Service universitaire de promotion de la santé RESO, Institut de recherche Santé & Société, Université catholique de Louvain ; Service de santé mentale de Gosselies, CPAS de Charleroi.

Partenaires institutionnels : Centre local de promotion de la santé de Charleroi-Thuin (CLPS-CT), Ville de Charleroi (Plan de cohésion sociale).

Coordination du projet de recherche-action : Léa Champagne (UCLouvain/IRSS/RESO).

Coordination de l'action sur le terrain : Nicole Santarone (CPAS de Charleroi, Service de santé mentale de Gosselies).

Coordination du rapport de recherche : Isabelle Aujoulat (UCLouvain/IRSS/RESO).

Rédaction :

Pour les parties 1, 2, 3 et 4.6 : Léa Champagne (UCLouvain/IRSS/RESO) ;

Pour les parties 4 (sauf 4.6), 5.1 & 5.2: Charlotte Thibaut (UCLouvain/IRSS/RESO) & Nicole Santarone (CPAS de Charleroi, Service de santé mentale de Gosselies) ;

Pour les parties 5.3 & 5.4 : Isabelle Aujoulat (UCLouvain/IRSS/RESO) ;

Avec la collaboration de Dominique Doumont (UCLouvain/IRSS/RESO) et de Grégory Dallemagne (UCLouvain/IRSS/RESO).

Relectures critiques de l'ensemble du rapport : Isabelle Aujoulat (UCLouvain/IRSS/RESO), Léa Champagne (UCLouvain/IRSS/RESO), Dominique Doumont (UCLouvain/IRSS/RESO), Nicole Santarone (CPAS de Charleroi, Service de santé mentale de Gosselies), Charlotte Thibaut (UCLouvain/IRSS/RESO).

Pour citer ce document :

Champagne L., Thibaut C., Santarone N., Doumont D., Dallemagne G., Aujoulat I. « Comment soutenir sur le plan psychosocial les citoyens précarisés cumulant différents impacts négatifs de la crise sanitaire liée à la COVID-19? » Rapport d'une recherche-action dans le cadre des Stratégies Concertées COVID-19 en Wallonie 2022. UCLouvain/CPAS de Charleroi, février 2023, **116 pages**

RETROUVEZ CETTE PUBLICATION DANS LA SECTION « RECHERCHE » DU SITE WEB DU RESO

<https://uclouvain.be/fr/instituts-recherche/irss/reso/tisser-le-lien-social-et-promouvoir-le-bien-etre-psycho-social.html>

Remerciements :

Eliane Beguin, Coordinatrice de l'Espace Citoyen de Gosselies ;

Maëlle Boland, psychologue aux Cliniques universitaires Saint-Luc, Bruxelles ;

Isabelle Brogniez, Coordinatrice de l'Espace Citoyen de la Docherie ;

Daniel Burkel, Directeur administratif des Services de Santé Mentale (SSM) du CPAS de Charleroi ;

Anne-Catherine Dubois, chercheuse à l'Institut de recherche Santé & Société, UCLouvain ;

Brigitte Dutrieux, chercheuse au RESO dans la période de mars à juillet 2022

Gauthier Duyck, Coordinateur de l'Espace Citoyen de Dampremy ;

Estelle Georgin, Chargée de projet à ESPRIst ULiège ;

Maureen Libiouille, Agent communautaire à l'Espace Citoyen de Gosselies ;

Maureen Martinot, Psychologue au Service de Santé Mentale de Charleroi ;

Séverine Nonis, Assistante sociale/communautaire à l'Espace Citoyen de la Docherie ;

Nathalie Piette, Référente/animatrice à l'Espace Citoyen de Porte/Ouest ;

Ashley Puiatti, Chargée de projet au Centre Local de Promotion de la Santé de Charleroi-Thuin ;

Isabelle Rossillon, Coordinatrice de l'Espace Citoyen de Porte-Ouest ;

Ludivine Teller, Chargée de communication à Question Santé ;

Caroline Vancoillie, Assistante sociale/communautaire à l'Espace Citoyen de Dampremy ;

Isabelle Van De Vyvere, Psychologue au Service de Santé Mentale de Charleroi ;

Laurence Vereecke, Sous-directrice – Coordinatrice des 4 Espaces Citoyens du Service d'Action Collective du CPAS de Charleroi.

Nous remercions également Madame Bérangère Vilbajo (CPAS de Charleroi) et Madame Hélène Lambert (UCLouvain/IRSS/RESO) qui ont eu l'idée initiale du projet.

Note au lecteur :

L'écriture inclusive n'a pas été privilégiée dans le cadre de la rédaction de ce rapport. Par conséquent, les mots tels que « participant » ou « chercheur » doivent être compris comme pouvant désigner tant un homme qu'une femme.

Table des matières

PARTIE 1 CONTEXTE DE LA RECHERCHE-ACTION.....	6
1.1 Contexte d'élaboration du projet de la recherche-action et de sa mise en œuvre	6
1.2 Les porteurs de projet	6
1.2.1 Le CPAS de Charleroi	7
1.2.2 Le RESO/IRSS/UCLouvain	7
1.2.3 Collaboration entre les 2 porteurs de projet.....	8
1.3 Le Comité d'Accompagnement.....	9
PARTIE 2 PROBLÉMATISATION ET QUESTIONS DE RECHERCHE	10
2.1 La crise multifacette liée à la pandémie de COVID-19.....	10
2.2 Le cumul des impacts de la crise sur les populations précarisées	11
2.2.1 À l'échelle de la Belgique	11
2.2.2 Sur le territoire Wallon.....	12
2.2.3 Sur le public précarisé du CPAS de Charleroi.....	12
2.3 La démarche communautaire et collective en promotion de la santé	13
2.4 Questions et objectifs de la recherche-action.....	14
2.5 Postulats de départ.....	15
2.5.1 Concept clé : le soutien psychosocial.....	17
2.5.2 Concept clé : les compétences psychosociales.....	18
2.5.3 Les Espaces Citoyens comme milieu de vie et de développement	19
PARTIE 3 DISPOSITIF MÉTHODOLOGIQUE	21
3.1 Le type de recherche	21
3.1.1 Posture des porteurs de projet	22
3.1.2 Démarche de co-construction en recherche-action	22
3.2 Le cycle de réalisation de la recherche-action.....	23
3.2.1 Étape 1 : Diagnostic de situation	23
3.2.2 Étape 2 : Planification du cycle des ateliers collectifs.....	24
3.2.2.1 Élaboration des canevas d'animation des ateliers collectifs (modalités d'intervention)	25
3.2.2.2 Mobilisation et constitution des groupes	28
3.2.3 Étape 3 : Mise en œuvre des trois cycles d'atelier et collecte des données.....	29
3.2.3.1 Enregistrement et transcription d'intervalles des ateliers collectifs.....	30
3.2.3.2 Prise de notes d'observation par les chercheurs.....	30
3.2.3.3 Collecte des données sociodémographiques des groupes de participants.....	31

3.2.3.4	Feedback «à chaud» du chercheur auprès du groupe à la fin de chaque atelier 31	
3.2.3.5	Evaluation collective des participants à la fin de chaque atelier.....	31
3.2.3.6	Débriefing «à chaud» entre l'animatrice et le chercheur comme outil principal de documentation du dispositif d'ateliers collectifs.....	32
3.2.3.7	Activité de clôture : évaluation par les participants du dispositif de cycle d'ateliers collectifs.....	33
3.2.4	Étape 4 : Analyse des données, discussion autour des résultats et production d'un rapport de recherche	34
3.3	Considérations éthiques.....	35
PARTIE 4 RESULTATS		37
4.1	Description des participants.....	37
4.1.1	Description des 3 groupes	38
4.1.1.1	Groupe de l'Espace Citoyen 1	38
4.1.1.2	Groupe de l'Espace Citoyen 2.....	39
4.1.1.3	Groupe de l'Espace Citoyen 3.....	39
4.1.2	Aménagement de l'espace pour les cycles d'ateliers	39
4.2	Posture duo animatrice/chercheur.....	39
4.2.1	Posture de l'animatrice	40
4.2.2	Posture des chercheurs	40
4.3	Evolution de la dynamique de groupe et notion de « faire groupe ».....	40
4.4	Description des activités spécifiques et récurrentes au cours des ateliers.....	43
4.4.1	Activités introductives spécifiques à l'Atelier 1.....	43
4.4.1.1	Outil « brise-glace »	44
4.4.1.2	Co-construction de la charte de chaque groupe.....	44
4.4.2	Activités introductives reproduites lors de tous les ateliers.....	44
4.4.2.1	Outil « météo »	45
4.4.2.2	Rappel de la charte	45
4.4.2.3	Phase de restitution par l'animatrice.....	45
4.4.2.4	Utilisation d'une ligne du temps.....	46
4.4.3	Activités conclusives reproduites lors de tous les ateliers.....	46
4.4.3.1	Restitution par le chercheur	47
4.4.3.2	Feedback des participants et de l'animatrice par rapport à la restitution du chercheur	47
4.4.3.3	Appréciation collective de l'atelier par les participants	47
4.4.3.4	Conclusion de l'atelier faite par l'animatrice.....	47

4.4.3.5	Débriefing à chaud entre l'animatrice et le chercheur.....	47
4.5	Déroulement et description des ateliers, données récoltées et résultats	48
4.5.1	ATELIER 1 – Vécu pendant la crise sanitaire et traces laissées.....	48
4.5.1.1	Déroulement de l'Atelier 1 : objectifs, présentation de l'activité et des outils utilisés et les ajustements.....	48
4.5.1.2	Données récoltées et résultats de l'Atelier 1.....	50
4.5.1.3	Activités conclusives de l'Atelier 1.....	57
4.5.2	ATELIER 2 – Expression des sentiments et des besoins	58
4.5.2.1	Déroulement de l'Atelier 2 : objectifs, présentation de l'activité et des outils utilisés, ajustements.....	58
4.5.2.2	Données récoltées et résultats de l'Atelier 2.....	60
4.5.2.3	Activités conclusives de l'Atelier 2.....	65
4.5.3	ATELIER 3 – Identification des ressources internes.....	66
4.5.3.1	Déroulement de l'Atelier 3 : objectifs, présentation de l'activité et des outils utilisés, ajustements.....	66
4.5.3.2	Données récoltées et résultats de l'Atelier 3.....	69
4.5.3.3	Activités conclusives de l'Atelier 3.....	71
4.5.4	ATELIER 4 – Identification des ressources externes.....	75
4.5.4.1	Déroulement de l'Atelier 4 : objectifs, présentation de l'activité et des outils utilisés, ajustements.....	75
4.5.4.2	Données récoltées et résultats.....	77
4.5.4.3	Activités conclusives de l'Atelier 4.....	80
4.5.5	ATELIER 5 – Freins et leviers à la mobilisation des ressources et mise en situation 83	
4.5.5.1	Déroulement de l'Atelier 5 : objectifs, présentation de l'activité et des outils utilisés, ajustements.....	83
4.5.5.2	Données récoltées et résultats de l'Atelier 5.....	84
4.5.5.3	Activités conclusives de l'Atelier 5.....	89
4.6	Événement de clôture : ce que les participants ont retenu du cycle d'ateliers collectifs et ce qu'ils aimeraient communiquer aux décideurs politiques.....	93
4.6.1	Table 1 Les récoltes pour soi : ce qui reste.....	94
4.6.2	Table 2 Des éléments pour la poursuite et la transférabilité du dispositif d'ateliers collectifs.....	95
4.6.3	Table 3 Ce que les participants aimeraient adresser aux politiques	96
PARTIE 5 SYNTHÈSE DES PRINCIPAUX RÉSULTATS, DISCUSSION ET CONCLUSION.....		98
5.1	Contribution des ateliers au renforcement des compétences psychosociales	98
5.2	Contribution des ateliers à la diminution de l'isolement social.....	100

5.3 Forces et limites du dispositif de recherche-action : quels éléments de transférabilité ?
102

5.3.1 Les éléments concernant la population102

5.3.2 Les éléments liés à l'environnement, susceptibles d'influencer les effets 104

5.3.3 Eléments de transférabilité en lien avec la mise en œuvre105

5.3.4 Les éléments relatifs à l'accompagnement au transfert109

5.3.5 En bref: synthèse des principales difficultés rencontrées dans l'exécution du
projet 110

5.4 En guise de conclusion111

Bibliographie 112

Liste des illustrations

- Illustration 1 Ligne du temps introduite par l'animatrice à l'Atelier 2 dans tous les groupes et lors de tous les ateliers suivants (p.46)
- Illustration 2 Sélection de photos de l'outil Photolangage « COVID-19 & nous » d'un des groupes (p.49)
- Illustration 3 Cartes de l'outil « Mes sentiments, mes besoins » (p.59)
- Illustration 4 Vécus et sentiments identifiés par les 3 groupes (p.64)
- Illustration 5 Sentiments et besoins identifiés par un des 3 groupes (p.67)
- Illustration 6 Outil de la « Balance » d'un des 3 groupes (p.68)
- Illustration 7 Ressources externes identifiées par un des groupes (p.76)
- Illustration 8 Cartes sélectionnées par l'animatrice de l'outil « Enjeu santé » (p.84)

Liste des annexes

- Annexe 1 Composition du Comité d'Accompagnement (COMAC)
- Annexe 2 Calendrier des réunions du COMAC
- Annexe 3 Concept de Compétences Psychosociales (CPS)
- Annexe 4 Carte des territoires de la recherche-action
- Annexe 5 Calendrier détaillé de la recherche-action
- Annexe 6 Document d'information et de consentement (DIC)
- Annexe 7 Formulaire informations sociodémographiques confidentielles des participants
- Annexe 8 Canevas des ateliers collectifs
- Annexe 9 Folder de communication vers les publics cibles, les Institutions et les Espaces Citoyens
- Annexe 10 Grille détaillée pour l'observation participante des ateliers collectifs
- Annexe 11 Questions pour guider le débriefing à chaud entre l'animatrice et le chercheur
- Annexe 12 Programme de l'activité de clôture
- Annexe 13 Catégories des thématiques utilisées pour le codage et l'analyse des données
- Annexe 14 Affiche « Opération » utilisée pour l'activité de l'Atelier 2
- Annexe 15 Mind Map individuel distribué aux participants lors de l'Atelier 4

PARTIE 1 CONTEXTE DE LA RECHERCHE-ACTION

1.1 Contexte d'élaboration du projet de la recherche-action et de sa mise en œuvre

En mai 2021, une dynamique de concertation entre divers acteurs liés à la promotion de la santé a été initiée en Région wallonne afin d'élaborer des Stratégies Concertées entre les associations des secteurs sociaux et de la santé pour prévenir la propagation de la COVID-19, réduire les risques liés à la COVID-19 et déployer des stratégies de promotion de la santé. Cette dynamique de concertation visait la réduction de l'impact de la crise sanitaire sur la santé des citoyens wallons, et plus spécifiquement sur la santé des populations les plus impactées par la crise et pour lesquelles le cumul des effets négatifs de la crise a renforcé ou créé différentes formes de précarité. Ainsi, c'est dans ce contexte que plus de 250 professionnels de la santé et du social en Wallonie ont été interrogés au cours d'ateliers participatifs et d'entretiens. Ce travail a permis d'identifier les actions pertinentes et concrètes mises en place durant la crise sanitaire, ainsi que celles qu'il serait nécessaire de mettre en œuvre pour améliorer la gestion du risque et ainsi réduire les impacts négatifs de la crise COVID-19 sur les publics vulnérables. Un rapport final qui présente les enjeux d'un tel dispositif et les résultats liés à ses diverses activités peut également être consulté en ligne [ici](#). Pour en savoir plus sur cette dynamique des Stratégies Concertées COVID-19 en Wallonie, il est possible de consulter la page web dédiée au projet sur le [site de la Fédération Wallonne de Promotion de la Santé \(FWPS\)](#).

C'est également dans ce contexte qu'a été lancé à l'automne 2021 un appel à projets auquel le Service universitaire de Promotion de la Santé de l'Université catholique de Louvain (UCLouvain/IRSS-RESO) ainsi que le Service de Santé Mentale de Gosselies (SSM) du Centre Public d'Action Sociale (ci-après dénommé le CPAS) de Charleroi ont répondu conjointement. Le projet proposé devait « *viser à renforcer la prévention de la COVID-19 et l'impact de la crise sanitaire sur les déterminants sociaux de la santé en accordant une attention particulière aux publics les plus vulnérables* ».

1.2 Les porteurs de projet

Dans le cadre des Stratégies Concertées COVID-19, le projet de recherche-action a été porté conjointement par une professionnelle du CPAS de Charleroi (SSM Gosselies) et plusieurs membres de l'équipe du Service Universitaire de Promotion de la Santé (ci-après dénommé le RESO) rattaché à l'Institut de Recherche en Santé et Société de l'UCLouvain (ci-après dénommé l'IRSS) dont nous détaillons les rôles ci-après. Dans le cadre d'un précédent projet de recherche¹, l'équipe du RESO avait noué des relations de partenariat avec la Ville de Charleroi. Lorsque l'appel à projets dans le cadre des Stratégies Concertées COVID-19 a été

¹ Dans le cadre du projet «Vers une politique de communication de crise COVID-19 inclusive en Belgique: développement et validation de stratégies pour une communication plus efficace et accessible en contexte pandémique» : <https://uclouvain.be/fr/instituts-recherche/irss/reso/inclusive-crisis-communication.html>

lancé en automne 2021, le RESO et le CPAS ont été mis en relation par la Ville de Charleroi, avec l'idée d'élaborer un projet conjoint.

1.2.1 Le CPAS de Charleroi

Le CPAS de Charleroi est un acteur incontournable de l'aide sociale. Il est également actif dans différents services rendus aux personnes tels que : les aides et soins à domicile, l'hébergement des aînés, la prévention et la santé mentale, l'insertion et l'action collective. Par ailleurs, dans le cadre de l'arrêté royal du 24 décembre 2020², le CPAS de Charleroi a mis sur pied une équipe psy mobile³ (subsides COVID) afin d'apporter un soutien psychologique complémentaire suite à la pandémie. Ce projet ayant pris fin en mars 2021 et dans l'idée de poursuivre ce soutien psychologique post-COVID, la psychologue clinicienne qui avait été impliquée dans ce projet, Nicole Santarone, a été engagée à temps plein du mois d'avril au mois de décembre 2022 sur le projet de recherche-action.

La psychologue a été désignée, à titre d'investigatrice principale⁴ :

- Responsable de la planification, de la mise en œuvre et de l'animation des ateliers collectifs sur les territoires identifiés à Charleroi;
- Responsable de la coordination du Comité d'Accompagnement (ci-après dénommé COMAC) et de l'organisation de l'activité de clôture ;
- Contributrice à l'analyse, la rédaction du rapport final de recherche et la diffusion des résultats.

1.2.2 Le RESO/IRSS/UCLouvain

Le RESO a pour principales missions de renforcer les savoirs des intervenants en promotion de la santé, qu'ils/elles soient professionnels, décideurs/décideuses ou scientifiques, et de soutenir la prise de décision interventionnelle et politique en partageant les connaissances en promotion de la santé. Les axes de travail sont les suivants : favoriser l'accès à l'information et à la documentation scientifique et professionnelle en promotion de la santé, apporter un soutien d'ordre documentaire ou méthodologique pour le développement de projets en promotion de la santé, assurer l'appropriation de l'information scientifique concernant des thématiques actuelles et transversales de promotion de la santé via le partage de connaissances. Par ailleurs, le service peut également être sollicité pour son expertise en recherche qualitative et participative dans le champ de la promotion de la santé.

² L'arrêté royal du 24 décembre 2020² : promotion du bien-être psychologique des usagers des services des CPAS et amélioration de l'application des mesures sanitaires de prévention.

³ L'Équipe Psy Mobile s'adresse à toute personne (adulte/enfant/adolescent/famille) bénéficiant d'un service du CPAS de Charleroi. Celle-ci intervient si des signes de mal-être psychique importants (dont des situations de crise) se manifestent. Le service propose une intervention psychologique rapide auprès des bénéficiaires. Le premier rôle de l'équipe étant de décoder la situation, d'analyser comment y répondre au mieux, et d'être le fil rouge entre la première ligne, le bénéficiaire et le réseau, tant interne qu'externe au CPAS. L'équipe mobile se déplace dans les différents services, au domicile des personnes et/ou en ses locaux.

⁴ Dans le cadre de la démarche d'approbation éthique de cette recherche, le Comité d'Éthique Hospitalo-Facultaire Saint-Luc – UCLouvain exigeait qu'une professionnelle de santé (reconnue comme telle) soit nommée à titre d'investigatrice principale. C'est en ce sens que Nicole Santarone, portant le titre de psychologue, a pu être identifiée comme telle.

L'équipe du RESO était constituée de 4 chercheuses et de 1 chercheur :

- Léa Champagne, chercheuse à l'UCLouvain/IRSS/RESO, a été présente pendant toute la durée du projet, à titre de coordinatrice scientifique et méthodologique de la démarche de recherche-action, en offrant un soutien scientifique, méthodologique et organisationnel et en agissant à titre de co-chercheuse pour l'un des cycles d'ateliers collectifs ;
- Gregory Dallemagne, chercheur à l'UCLouvain, est intervenu en tant que co-chercheur pour un des cycles d'ateliers collectifs entre septembre et décembre 2022 ;
- Dominique Doumont, coordinatrice du RESO, est intervenue ponctuellement à titre de co-chercheuse pour l'un des cycles d'ateliers collectifs dans la même période ;
- Charlotte Thibaut, qui travaillait auparavant au Centre Local de Promotion de la Santé de Charleroi-Thuin (ci-après dénommé le CLPS-CT) et qui connaissant bien le projet, est venue renforcer l'équipe en décembre 2022 pour contribuer à l'organisation de l'événement de clôture, et participer à l'analyse des résultats et à la rédaction du rapport de recherche-action.

Il est à noter qu'une chercheuse à temps plein, Brigitte Dutrieux, avait été initialement recrutée pour le projet mais a rapidement quitté le projet pour des raisons de santé. Isabelle Aujoulat, responsable académique à l'UCLouvain/IRSS/RESO, est intervenue à titre de responsable scientifique du projet et de superviseure.

L'équipe du RESO a été désignée responsable :

- Du protocole de recherche, de l'élaboration des objectifs de recherche, des choix liés au processus (calendrier, éthique, documentation, revue de la littérature, etc.) et aux méthodes (collecte et analyse de données, résultats, évaluation, etc.) de la recherche-action ;
- De la collecte et de l'analyse des données ;
- Du volet « observation participante » des trois cycles d'ateliers collectifs ;
- De la co-organisation des réunions du COMAC ;
- De la coordination et de la communication du livrable principal, soit un rapport de recherche et une synthèse de ce dernier.

1.2.3 Collaboration entre les 2 porteurs de projet

Afin de mener à bien ce projet, la psychologue du CPAS de Charleroi et les chercheurs du RESO ont collaboré étroitement tout au long de ce dispositif de recherche-action. Ils se sont rencontrés de manière régulière (quasi hebdomadaire) en présentiel et en visioconférence de fin mars 2022 à décembre 2022. Ces réunions leur ont permis de s'entendre sur les objectifs de la recherche-action, d'organiser l'agenda, de répartir le travail, de préparer et d'ajuster les ateliers, d'analyser les données collectées pendant les ateliers, etc. Ce travail de collaboration s'est poursuivi au-delà du mois de décembre 2022 pour l'analyse et la rédaction du rapport.

1.3 Le Comité d'Accompagnement

Pour assurer une démarche de co-construction et d'évaluation d'un dispositif qui conjugue les perspectives et expériences de chacun des membres, qu'ils soient issus du terrain, d'une institution publique, des Stratégies Concertées COVID-19 en Wallonie, nous avons constitué un Comité d'Accompagnement dont les objectifs principaux étaient :

- D'informer les membres sur l'évolution du processus de recherche-action ;
- D'avoir leur avis sur ce dernier afin d'identifier et d'opérationnaliser les ajustements à y apporter ;
- D'ouvrir un espace de réflexion sur ledit processus et la documentation de ce dernier, les résultats et leur transfert éventuel vers d'autres projets et secteurs.

Le COMAC (voir Annexe 1) a été constitué par des parties prenantes principales du projet, les 2 porteurs de projet, des professionnels de terrain et des gestionnaires issus des structures partenaires suivantes :

- Quatre représentants des 4 Espaces Citoyens (un par Espace Citoyen) ;
- Une chargée de projet du CLPS-CT dans le cadre des Stratégies Concertées COVID-19 ;
- Deux représentantes des Services de Santé Mentale du CPAS de Charleroi (une du SSM de Charleroi et une du SSM de Gosselies) ;
- Une adjointe à la Direction du Service de l'action collective du CPAS de Charleroi.

Nous avons choisi de regrouper une diversité d'acteurs pour nous assurer une pluralité des visions dans le but d'enrichir les réflexions sur le dispositif d'ateliers collectifs et sur la recherche-action de manière générale. Les réunions ont toutes eu lieu au SSM de Gosselies à un rythme d'une réunion tous les 3 mois (voir Annexe 2). Outre les réunions collectives, deux membres du COMAC ont été rencontrés individuellement pour compléter l'analyse du contexte.

PARTIE 2 PROBLÉMATISATION ET QUESTIONS DE RECHERCHE

Nous posons dans la section suivante le contexte d'émergence de la problématique en partant de constats qui sont à la fois documentés dans la littérature scientifique, mais aussi relevés dans la pratique de terrain. Nous poursuivons en exposant notre question de recherche et les objectifs opérationnels et de recherche qui y sont associés.

2.1 La crise multifacette liée à la pandémie de COVID-19

La crise sanitaire liée à la pandémie de COVID-19 est bien plus qu'une crise d'ordre sanitaire : elle est dite « totale », car elle touche toutes les sphères de la société, de la vie et plus largement, de l'humanité (Agier, 2021; Gaille & Terral, 2021). Au même titre que la santé est un fait social total : elle est la résultante de tous les facteurs qui définissent la société, de l'économie au rapport à l'environnement, de l'habitat aux relations sociales et collectives, du rapport à l'emploi en passant par la place occupée dans le tissu social (Gaille & Terral, 2021).

Les conditions sanitaires occasionnées par la pandémie de COVID-19 ont révélé que les déterminants sociaux de la santé⁵ que sont le logement, les conditions de travail, l'éducation, la littératie en santé, le réseau social, le genre, etc.⁶ (Marmot & Wilkinson, 2004), ont été moins pris en compte que les aspects médicaux dans la gestion de cette crise. Or, les individus ne possèdent pas la même faculté d'agir sur ceux-ci. Si un certain niveau de contrôle ou des changements peuvent être apportés par l'individu lui-même sur certains déterminants, comme les habitudes de vie (alimentation, activité physique, etc.), d'autres sont majoritairement ou intégralement hors de son champ d'action (les conditions socio-économiques). Il est essentiel d'agir sur les déterminants pour réduire les inégalités en santé et s'assurer que l'ensemble de la population dispose des moyens pour améliorer et protéger sa santé. En effet, cette non-prise en compte des déterminants sociaux de la santé a eu de nombreux effets collatéraux : absence d'instances sociales pouvant faire « tiers », rupture de liens, sentiment d'angoisse et d'isolement exacerbés, fracture numérique, augmentation des risques de dépression, maintien et/ou augmentation de la situation de précarité, etc. (Fédération Bruxelloise de Promotion de la Santé [FBPS], 2020; Observatoire du Hainaut, 2020). Enfin, la gestion de la crise sanitaire, tant par les institutions que les autorités gouvernementales, a eu des répercussions négatives qui se poursuivent encore en période post-crise. En d'autres mots, les mesures telles que le confinement, les gestes barrières, la restriction de la bulle sociale, parmi d'autres mesures pour empêcher la propagation du virus, ont pu être des épreuves ayant conduit à la fragilisation du lien social, impactant du même

⁵ Les déterminants de la santé désignent tous les facteurs qui influencent l'état de santé de la population, sans nécessairement être des causes directes de problèmes particuliers ou de maladies. Les déterminants de la santé sont associés aux comportements individuels et collectifs, aux conditions de vie et aux environnements. Il existe des disparités de répartition de ces déterminants entre les différents échelons de la société, engendrant ainsi des inégalités de santé. Par exemple, le revenu, le logement, les réseaux de soutien social, l'aménagement du territoire, l'éducation sont tant de déterminants de la santé (INSPQ, 2017).

⁶ Voir le Glossaire des principaux concepts liés à l'équité en santé produit par le Centre de collaboration nationale des déterminants de la santé (CCNDS) de l'Agence de la santé publique du Canada : <https://nccdh.ca/fr/learn/glossary/>

coup les groupes les plus vulnérables (van Damme et al., 2020, cités dans Cambon et al., 2021; Fassin, 2020).

2.2 Le cumul des impacts de la crise sur les populations précarisées

Il nous apparaît important de revenir d'abord à la notion de précarité : elle renvoie à une accumulation, éventuellement transitoire et réversible, de conditions de vie instables, génératrices de difficultés diverses, qui ont en commun le risque d'une rupture progressive des liens sociaux qui apportent soutien et reconnaissance dans différentes sphères de socialisation : la famille, le milieu professionnel, le voisinage, le réseau amical notamment (Paugam, 2009 cité dans Chauvin & Estecahandy, 2010). Elle concerne donc, quantitativement et qualitativement, un nombre beaucoup plus large de personnes et de situations que les pauvres ou les « exclus ». Au cours des dernières décennies, de nombreuses recherches ont montré que la précarité s'accompagne d'un risque accru de morbidité, particulièrement en ce qui concerne la santé mentale et les maladies transmissibles, ainsi que de recours aux soins jugés moins adéquats par les professionnels (Chauvin & Estecahandy, 2010). Les personnes précaires cumulent aussi des facteurs de risque et présentent des pathologies à un stade plus avancé que les autres. En effet, la notion de précarité implique une perte de repères, de sécurité, de confiance en soi, en autrui et en l'avenir, et s'accompagne en effet d'un risque d'affaiblissement de son propre bien-être et de sa santé.

2.2.1 À l'échelle de la Belgique

À l'échelle de la Belgique, la crise sanitaire est à la fois venue exacerber les problèmes préexistants et elle a aussi créé une nouvelle forme de détresse psychologique (Rens et al., 2021). Les troubles anxieux et dépressifs étaient particulièrement élevés dans la population en 2020 et 2021 (Sciensano, 2021). En juin 2021, une baisse de ces troubles a été observée, mais les chiffres restaient néanmoins bien supérieurs en comparaison à ceux de 2018 (Gisle et al., 2021). Ensuite, parmi la population générale, certaines catégories ont été plus affectées par ces problèmes, dont les populations précaires (Rea & Racapé, 2021 a, 2021b; Gisle et al., 2021; Khalatbari-Soltani, 2020). Par ailleurs, la rupture de liens sociaux aurait constitué un stresser psychologique majeur. Selon l'enquête 2021 de Sciensano, un quart environ de la population se sentirait insatisfaite de ses contacts sociaux, faiblement soutenue socialement et ferait face à un sentiment de solitude (Gisle et al., 2021). Une étude récente met en lumière la baisse du recours et/ou de l'accès aux soins de santé et aux services sociaux des populations précarisées, ce qui a pu aggraver la situation sociale et de santé d'un certain nombre de personnes (Geurts & Favresse, 2022).

2.2.2 Sur le territoire Wallon

Selon le Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté (RWLP)⁷, les problèmes rencontrés par les personnes en situation de précarité sont nombreux, complexes et interagissent entre eux. Les professionnels de ce réseau ont dégagé trois grands constats :

- L'isolement social du public en situation de pauvreté s'est accentué de manière importante ;
- La généralisation des interactions distancielles, en particulier avec le télétravail imposé durant une période prolongée, a amplifié l'isolement des publics ;
- La numérisation des services sociaux et médicaux qui s'est généralisée et qui a parfois été conditionnée à la prise de rendez-vous, a accéléré et amplifié la désaffiliation sociale pour les publics précarisés.

En Wallonie, «17,7 % de la population wallonne vivait dans un ménage dont le revenu net équivalent était inférieur au seuil de pauvreté» (IWEPS, 2022b).

Plus concrètement, au moment de la conception du projet, des actions visant à promouvoir la santé de la population en situation de précarité étaient préconisées. À cet égard, la littérature révélait qu'il serait intéressant de renforcer le soutien social et émotionnel, les compétences psychosociales (CPS) et les liens communautaires afin de favoriser la cohésion sociale, la solidarité, la résilience et l'*empowerment* individuel et collectif (Buetti et al., 2021; Observatoire du Hainaut, 2020). De plus, mener des recherches sur des problématiques spécifiques encore peu investiguées semblait nécessaire, particulièrement en Wallonie où peu de littérature existait à ce moment-là sur les impacts de la crise sanitaire. C'est ainsi qu'est née notre proposition de mettre en place un projet de recherche-action qui mobiliserait certains aspects de la démarche communautaire et collective en promotion de la santé.

2.2.3 Sur le public précarisé du CPAS de Charleroi

Au sein des deux Services de Santé Mentale du CPAS de Charleroi, les demandes en santé mentale (suivis psychologiques, interventions de l'assistante sociale, etc.) ont augmenté à la suite de la crise sanitaire, notamment par l'intermédiaire des travailleurs sociaux de première ligne qui devaient gérer plus de demandes d'aide sociales associées à des difficultés en santé mentale. La crise a notamment fait des dégâts auprès des jeunes adultes, ainsi que dans les familles, qui se sont vu « éclater », augmentant ainsi les demandes venant de familles monoparentales. Les SSM ont remarqué une augmentation des demandes pour troubles anxieux, dépression, deuils difficiles, mal-être lié à l'isolement/à la solitude, difficulté dans la gestion des émotions, etc.

⁷ Nous vous renvoyons vers le rapport final des Stratégies Concertées COVID-19 en Wallonie, chapitre 5 pp.206 : <https://www.fwpsante.be/le-rapport-des-strategies-concertees-covid-wallonie/>

2.3 La démarche communautaire et collective en promotion de la santé

Face à des problématiques totales⁸, la démarche communautaire pourrait bien constituer une force par sa méthodologie concrète dont les spécificités reposent sur la mise en contact des individus, leur participation et implication dans le processus collectif mis en place. Elles pourraient ainsi, par les multiples mises en pratique adaptées aux contextes et aux besoins spécifiques des communautés concernées, favoriser la mise en commun de ressources, d'expériences de vie, etc. Dans un contexte de crise sanitaire comme celui lié à la COVID-19, les apports de la démarche communautaire pourraient être nombreux : meilleure compréhension des populations des politiques de prévention, amélioration de la littératie en santé menant à une meilleure cohésion quant aux mesures sanitaires liées à la gestion d'une pandémie, etc. Plusieurs études ont en effet mis en lumière les bénéfices de celle-ci dans l'adoption durable (ou la création de nouveaux) de comportements sains (Morin et al., 2012)⁹.

Ainsi, **nous entendons la démarche communautaire en promotion de la santé¹⁰ comme un ensemble de pratiques spécialisées de santé publique visant le renforcement du pouvoir d'agir des personnes et des groupes sur leurs conditions de vie et de santé, à l'aide de stratégies d'interventions telles que l'éducation pour la santé, l'organisation communautaire, l'action sur les environnements, le plaidoyer politique, et la réorientation du secteur du soin** (Ferron, 2021)¹¹. Ses spécificités méthodologiques rappellent la force du travail en groupe, une bonne proximité pour des dynamiques de groupe constructives permettant de faire émerger des solutions collectives face à des enjeux collectifs. Un des leviers pour aborder la crise sanitaire, qui n'a peu ou pas été développé au plus fort de la crise, est la nécessaire récolte des besoins des publics, et de leurs ressources, à travers les diagnostics communautaires par exemple. Ainsi, par ses caractéristiques intrinsèques, la démarche communautaire peut offrir de nombreux effets bénéfiques pour la santé, que ce soit sur le plan individuel (résilience, bien-être, entretien du lien social) ou collectif (lutte contre le repli communautaire, adoption de nouveaux comportements, expression des besoins pour des mesures plus adaptées).

En complémentarité avec la notion de «démarche communautaire» vient la **«résilience communautaire»**. Elle se veut l'application concrète du concept de résilience individuelle à l'échelle d'un groupe de personnes. Un groupe résilient est celui qui s'organise de manière à être capable non seulement de surmonter les différents aléas possibles, mais surtout d'améliorer son quotidien et son environnement en tissant du lien social, en misant davantage

⁸ Elle est totale, car elle touche toutes les sphères de la société et de l'humanité. Au même titre que la santé est un fait social total : elle est la résultante de tous les facteurs qui définissent la société (l'économie, le rapport à l'environnement, l'habitat, l'insertion dans le tissu social, etc.) (Gaille & Terral, 2020).

⁹ Voir aussi cet apport de la FBPS et publié dans la revue Éducation Santé : Fédération Bruxelloise de Promotion de la Santé (FBPS) (2020). *Apports de la démarche communautaire en santé en situation de COVID 19*, Document de travail du Groupe de Travail (GT) Démarche communautaire à la FBPS, <https://www.fbpsante.brussels/wp-content/uploads/2021/06/apports-de-la-demarche-communautaire-en-sante-en-situation-de-covid-19.pdf>

¹⁰ Voir la Charte d'Ottawa (1986) : https://www.euro.who.int/_data/assets/pdf_file/0003/129675/Ottawa_Charter_F.pdf

¹¹ Voir la synthèse de connaissances produite par le RESO «Onze fondamentaux en promotion de la santé. Des synthèses théoriques» : <https://uclouvain.be/fr/instituts-recherche/irss/reso/actualites/synthese-de-connaissances.html>

sur la solidarité. Des facteurs clés de résilience collective ou communautaire sont le développement de l'autonomie et un travail de dépassement des situations d'adversité (à la fois au niveau personnel et collectif) (Micheletti, 2017 cité dans Adam et al., 2017).

Enfin, la mise en œuvre « systématique » des démarches communautaires en santé est et sera essentielle dans la gestion et l'appréhension des diverses crises sociétales dont la crise climatique et écologique.

Ainsi en réponse à l'appel à projets lancé par les Stratégies Concertées COVID-19 en Wallonie, nous avons proposé un projet de recherche-action dont la question et les objectifs sont présentés dans la section suivante.

2.4 Questions et objectifs de la recherche-action

La question principale est :

« Comment soutenir sur le plan psychosocial les citoyens précarisés cumulant différents impacts négatifs de la crise sanitaire liée à la COVID-19 ? »

Les **objectifs généraux** de la recherche-action :

- Planifier et expérimenter des ateliers collectifs, s'inscrivant dans une démarche communautaire et participative de santé, et visant à réduire les impacts psychosociaux de la crise liée à la COVID-19 sur les citoyens précarisés;
- Analyser le processus d'expérimentation (cycle) des ateliers collectifs;
- Formuler des repères visant à orienter et développer les pratiques entourant les ateliers collectifs de type communautaire.

Les objectifs opérationnels de l'analyse **du processus de recherche-action** sont de faire émerger des connaissances concernant :

- Les mécanismes et les leviers de la mise en œuvre du cycle d'ateliers collectifs ;
- Les éléments significatifs au cours de la mise en œuvre des ateliers (difficultés rencontrées et facteurs de succès);
- Les interactions entre les différents acteurs impliqués dans la mise en œuvre;
- Les effets du cycle d'ateliers collectifs expérimenté.

Enfin, nous expérimentons un processus de co-construction **d'ateliers collectifs** dont les objectifs opérationnels sont les suivants :

- Permettre aux participants d'avoir accès à un espace collectif de parole pour échanger sur leur vécu de la période de crise sanitaire liée à la COVID-19;
- Accompagner les participants dans l'identification de leurs besoins et aspirations;
- Soutenir les participants à identifier et mobiliser leurs ressources intérieures (savoirs, compétences psychosociales, etc.) et extérieures (personnes, structures, réseaux, etc.) pour favoriser leur bien-être psychosocial.

2.5 Postulats de départ

Nous partons du postulat que **la réalisation d'un cycle d'ateliers collectifs s'inscrivant dans une démarche communautaire de renforcement des compétences (psychosociales) et plus largement de promotion de la santé permet d'apporter un soutien psychosocial à des personnes en situation de précarité. Notre logique de constitution du dispositif d'ateliers participatifs prend donc appui sur cette hypothèse de travail.** Nous pensons ainsi que certains de nos choix vont impacter d'une certaine manière les populations cibles et produire certains effets suivant ce que l'on a prévu dans un contexte particulier.

Notre logique d'intervention s'est donc basée sur les prémisses suivantes :

- Le groupe fermé est un espace de prise de parole plus sécurisant et intimiste, permettant ainsi à chacune des personnes de s'exprimer librement et de façon confidentielle. L'espace d'échanges fermé comporte un degré de sécurité émotionnelle plus grand et plus adapté dans la cadre de cette recherche-action.
- Le nombre d'ateliers par cycle, soit cinq ateliers, a été déterminé sur base de :
 - Maintien de la motivation et de la disponibilité des participants dans le temps imparti, soit trois mois entre septembre et novembre 2022;
 - Permet de traiter de façon cohérente et fluide trois thématiques (voir paragraphe ci-après);
 - Permet d'instaurer un climat de confiance et de connaissance interindividuelle;
 - Permet de collecter les données identifiées comme pertinentes tout en analysant le contexte de production avec suffisamment de recul.
- Les thématiques et leur progression au sein du dispositif :
 - **Les vécus, les sentiments et les besoins** : l'expression des vécus, suivie de l'identification et l'émergence des sentiments, puis des besoins (« différence entre ce qui est et ce qui devrait être ») liés à ces sentiments, est en quelque sorte la première étape du cycle, un premier pas dans la connaissance de l'état de situation des personnes participantes;
 - L'identification des **compétences psychosociales**, qui sont la capacité d'une personne à répondre avec efficacité aux exigences et aux épreuves de la vie quotidienne. C'est l'aptitude d'une personne à maintenir un état de bien-être mental, en adoptant un comportement approprié et positif à l'occasion des relations entretenues avec les autres, sa propre culture et son environnement (OMS, 1997) par la mobilisation de **ressources intérieures** telles que : les différentes configurations psychiques ou motrices auxquelles la personne recourt en situation pour effectuer une tâche, résoudre un problème, poser du sens, agir, prendre conscience de soi, en nommant ses habiletés, ses motivations, ses stratégies et encourager une meilleure connaissance de soi ;
 - **Les ressources extérieures**, soit les services et ressources collectives, les réseaux et les environnements humains et physiques ;
 - **Les freins et les leviers** à la mobilisation de ces différentes ressources.

- Les ressources humaines, matérielles, financières et temporelles étant limitées, les choix liés à notre intervention et à son déploiement ont largement été influencés (et contraints) par ces dernières.
- La collaboration entre des chercheurs en promotion de la santé et en sciences sociales et une psychologue issue d'une institution publique permettait de croiser deux modes d'appréhension de la problématique et de coopérer en complémentarité à la planification et au déploiement d'un dispositif collectif, afin de le documenter et d'en analyser sa portée.
- Un des leviers pour aborder la crise sanitaire, qui n'a peu ou pas été développé au plus fort de la crise, est la nécessaire récolte des besoins des publics, et de leurs ressources, à travers des ateliers d'échanges et de prise de parole en groupe. La force du travail en groupe, une bonne proximité pour des dynamiques de groupe constructives permettant de faire émerger des solutions collectives face à des enjeux collectifs.
- Les repères pour l'action étaient coconstruits par l'équipe de recherche. Ils permettent à la fois d'identifier des repères pour la pratique et de pointer les éléments de la démarche contextualisée qui permettent sa transférabilité, et plus largement, sa pérennité.
- La posture de l'animatrice et des chercheurs : la posture de chacun des acteurs se complexifie par la jonction de sphères d'activités multiples avec un pied dans la recherche et un pied dans l'action. Il n'est pas inutile, toutefois, de rappeler qu'il ne s'agit pas de faire des acteurs de terrain des chercheurs ou réciproquement, chacun ayant ses savoirs, compétences et singularités. « *Mais il s'agit de construire ensemble les conditions de genèse de données probantes non seulement valides, mais aussi utiles et adaptées à l'action et à la décision* » (Ferron, 2011 citée dans Alla & Kvits, 2015)¹².

Quant aux **bénéfices attendus pour les participants**, nous avons formulé les hypothèses suivantes considérant les potentiels effets du fait de leur participation au cycle d'ateliers collectifs :

- Une potentielle diminution des impacts négatifs de la crise sanitaire sur les participants, en particulier des effets sur certains déterminants non médicaux de la santé (ou déterminants sociaux de la santé)¹³;
- Une participation active au processus, donc une (re) mobilisation psychosociale;
- Un potentiel changement du bien-être psychosocial des participants;
- La (re) création de liens sociaux;
- La diminution de l'isolement social;
- Un renforcement des compétences psychosociales individuelles et collectives;

¹² Voir page 19 du présent rapport pour une description plus détaillée de la posture des porteurs de projet.

¹³ Nous vous renvoyons à l'article « Les déterminants de la santé » de François Alla pour contextualiser la notion de déterminants non médicaux de la santé, qui sont, en bref, des déterminants de la santé qui ne découlent pas de la biologie humaine, qui « englobe tous les aspects de la santé [...] qui dépendent de la structure biologique de l'homme et de la constitution organique de l'individu ». L'article est accessible en ligne : <https://www.cairn.info/traité-de-santé-publique--9782257206794-page-15.htm>

- Un renforcement du pouvoir d'agir.

Ces postulats de départ ont été identifiés par l'équipe de recherche, qui a également tenté de les interroger au regard de leur compatibilité avec le dispositif de recherche choisi. Ces mêmes interrogations, au-delà d'assurer (ou de tenter) une cohérence entre les différentes dimensions du projet de recherche, ont surtout permis de faire progresser la réflexion de l'équipe sur son dispositif méthodologique.

Dans la prochaine et dernière section de la partie 2, afin d'asseoir le contexte de notre problématique, nous mobilisons deux concepts clés, **le soutien psychosocial et les compétences psychosociales**, qui traduisent en quelque sorte l'objet de la recherche, qui seront travaillés dans le contexte des **Espaces Citoyens** comme milieu de vie et de développement.

2.5.1 Concept clé : le soutien psychosocial

Une première approche, issue de l'épidémiologie sociale, met en avant le « support social » et le « capital social » comme déterminants de l'état de santé. Le support social est le soutien apporté par le réseau de parenté et d'amitié qu'un individu peut mobiliser (Grignon et al., 2004). Il dépend donc de la taille de son réseau, de sa densité, mais aussi de sa qualité. Le capital social est l'ensemble des ressources collectives qu'un individu peut mobiliser (Grignon et al., 2004). Il peut s'agir de l'accès à des services publics ou informels, du sentiment de sécurité, de la solidarité locale ou communautaire, caractéristiques de l'entourage de l'individu (quartier, milieu professionnel) (Grignon et al., 2004). Suivant cette approche, l'intégration sociale au sens large est directement source de santé et l'anomie est pathogène. Le chercheur Putnam avance de son côté (Putnam, 2000) que le capital social serait un indicateur de la santé d'un pays aussi important que le taux de chômage, le produit intérieur brut ou les conditions environnementales.

Ces caractéristiques liées au réseau social influencent alors la santé de l'individu soit directement, via l'impact de facteurs psychosociaux comme le sentiment d'isolement, soit indirectement, le groupe de pairs pouvant être considéré comme un capital social améliorant, par exemple, l'accès à des comportements bénéfiques pour la santé ou aux soins médicaux. Ce cadre d'analyse permet non seulement d'expliquer l'existence du gradient social de santé, les catégories sociales supérieures étant mieux intégrées et ayant un réseau social plus dense et moins fragile, mais aussi l'existence des singularités sociales, comme les différences entre les groupes socioéconomiques ou les différents niveaux de précarité par exemple, puisqu'il suggère également qu'une société solidaire est moins pathogène en moyenne, même pour les plus favorisés (Grignon et al., 2004). En outre, les recherches associant le capital social à la santé démontrent que plus le niveau de capital social est élevé dans une collectivité, meilleur est son état de santé. Le renforcement du capital social des collectivités (et des pays) constituerait, par conséquent, une voie fort prometteuse pour la réduction des inégalités en matière de santé (van Kemenade, 2003).

En dernier lieu, il nous semblait important de revenir rapidement sur ce qui est entendu par **«soutien sur le plan psychosocial»** : il s'agit ici d'une approche stratégique de

l'intervention dans et sur le monde social. Le terme psychosocial peut faire référence aux «relations dynamiques entre l'aspect psychologique et social d'une personne, où l'un peut influencer l'autre» (IFRC Reference Centre for Psychosocial Support, 2014, p. 11). Les aspects psychologiques du développement font référence aux pensées, émotions, comportements, souvenirs, à la perception et à la compréhension d'un individu. Les aspects sociaux du développement font référence à l'interaction et aux relations entre l'individu, la famille, les pairs et la communauté (IFRC Reference Centre for Psychosocial Support, 2014). De son côté, le soutien psychosocial (SPS) fait référence aux processus et actions qui favorisent le bien-être holistique des personnes dans leur monde social. Il est aussi décrit comme un processus pour faciliter la résilience des individus, des familles et des communautés (IFRC Reference Centre for Psychosocial Support, 2010). Ainsi, l'objectif du SPS peut entre-autre être d'aider les individus à se rétablir après une crise qui a perturbé leur vie et d'augmenter leur capacité à revenir à la normalité après avoir fait l'expérience d'événements indésirables.

2.5.2 Concept clé : les compétences psychosociales

Les problèmes touchant à la santé mentale sont, pour la plupart, des conséquences des problématiques sociales qui ont émergé, ont été renforcées ou révélées lors de la crise sanitaire liée à la COVID-19 (Santomauro et al., 2021). C'est en ce sens qu'il nous semble pertinent d'interroger le concept de compétences psychosociales dans le cadre des ateliers collectifs¹⁴, ces dernières étant **à la fois un déterminant social de la santé et une ressource endogène sur laquelle les personnes peuvent s'appuyer**. En 1993, l'Organisation mondiale de la santé (OMS) introduit le concept et fait référence, en premier lieu, à une compétence psychosociale globale :

«La capacité d'une personne à répondre avec efficacité aux exigences et aux épreuves de la vie quotidienne. C'est la capacité d'une personne à maintenir un état de bien-être subjectif qui lui permet d'adopter un comportement approprié et positif à l'occasion d'interactions avec les autres, sa culture et son environnement. La compétence psychosociale joue un rôle important dans la promotion de la santé dans son acception large renvoyant au bien-être physique, psychique et social» (OMS, 1997, p.2).

L'OMS propose d'abord de les subdiviser en sous-CPS, articulées autour de cinq paires de compétences : savoir résoudre des problèmes/savoir prendre des décisions, avoir une pensée créative/avoir une pensée critique, savoir communiquer efficacement/être habile dans les relations interpersonnelles, avoir conscience de soi/avoir de l'empathie, savoir réguler ses émotions/savoir gérer son stress. Puis, l'OMS les a regroupées en trois grandes catégories (voir Annexe 3) : **les compétences sociales (ou interpersonnelles ou de communication); les compétences cognitives; les compétences émotionnelles (ou d'autorégulation)**. Les CPS se situent donc à la croisée de la promotion de la santé et de la prévention des problèmes de santé, de la santé physique et de la santé mentale (OMS, 1997; Mangrulkar et al., 2001). Un

¹⁴ Le court article suivant disponible dans la revue «La Santé en Action» offre un résumé des compétences psychosociales : <https://www.santepubliquefrance.fr/docs/les-competenances-psychosociales-definition-et-etat-des-connaissances>. Également, un dossier préparé par Cultures&Santé asbl en 2016 traite de façon exhaustive des compétences psychosociales des adultes et promotion de la santé (voir note de bas de page 9).

dossier préparé par l'ASBL Cultures&Santé en 2016 traite spécifiquement des CPS des adultes en promotion de la santé (voir Annexe 3).

Les compétences psychosociales peuvent être fortement sollicitées dans des situations de crise, dont la crise sanitaire liée à la COVID-19. Elles renforcent entre autres le recours à la ou aux communautés, qui jouent un rôle de « roue(s) de secours » pour les individus tant pour gérer des situations angoissantes que pour se positionner sur un plan éthique, ou encore pour adopter de nouveaux comportements. Or, ce recours à la communauté a été questionné, parfois contraint, par la nature de la crise et la gestion par les autorités qui en a découlé. Les projets de démarche communautaire en promotion de la santé ont le potentiel de contribuer au premier plan à développer, soutenir et renforcer les compétences psychosociales, ces dernières ayant été mobilisées durant (et après) la période de crise sanitaire liée à la COVID-19.

2.5.3 Les Espaces Citoyens comme milieu de vie et de développement

Le CPAS de Charleroi est un des plus grands CPAS de Wallonie et compte près de 2500 employés. Son département principal est le Service Social, qui comprend 14 Antennes sociales, auquel viennent s'ajouter d'autres départements : un département des aînés, un Service de l'Action Collective, un département Santé Mentale et Urgence Sociale, un département Soins à domicile.

Le Service de l'Action Collective est principalement composé de 4 Espaces Citoyens. Ces derniers sont destinés à être des lieux de vie locaux et de proximité, des lieux de partage, de rencontre et d'échange, de convivialité et de solidarité ouverts à tous les habitants de Charleroi.

Ils ont été créés pour répondre à un besoin de dynamisation de la vie citoyenne et de l'engagement des habitants de Charleroi. Ils visent à offrir un espace de discussion, et de débat ainsi qu'à faciliter l'accès à l'information et à la participation citoyenne. Les Espaces Citoyens proposent également des activités culturelles et artistiques, ainsi que des ateliers et des événements communautaires. Les grandes finalités des Espaces Citoyens sont globalement : de favoriser l'insertion sociale et socio-professionnelle, de lutter contre la précarité infantile, de favoriser le vivre-ensemble. Les 4 Espaces Citoyens ont leurs spécificités mais ils développent néanmoins des projets communs tels que des ateliers de resocialisation, des activités de quartier avec un caractère événementiel ou un soutien à des groupes d'habitants qui mettent en place des actions pour leur quartier.

La recherche-action a fait l'objet d'une collaboration entre le Service de l'Action Collective, plus particulièrement ses Espaces Citoyens, et le département Santé Mentale, plus particulièrement son Service de Santé Mentale de Gosselies. Elle a profité du dispositif d'ateliers collectifs des Espaces Citoyens pour poursuivre ses objectifs et mobiliser leur public, dans la mesure où des ateliers déjà déployés sont des espaces de vie. Ils jouent en effet un rôle dans la vie quotidienne des participants de la recherche dans la mesure où ils leur permettent de « retrouver un rythme, de se (re) créer des liens sociaux, de reprendre confiance

en eux, de mieux appréhender leur environnement, de sortir de son isolement et pouvoir découvrir de nouvelles choses au sein d'un groupe»¹⁵.

Les 4 Espaces Citoyens, dont 3 ont accueilli nos ateliers, couvrent partiellement 4 districts sur 5 du territoire de Charleroi (voir carte Annexe 4) :

- L'Espace Citoyen de la Docherie : couvre le nord de la commune de Marchienne-au-Pont et une partie de la commune de Jumet;
- L'Espace Citoyen de Gosselies : couvre les communes de Jumet, Ransart (en partie) et Gosselies;
- L'Espace Citoyen de Dampremy : couvre les communes de Lodelinsart, Charleroi centre-ville et Dampremy;
- L'Espace Citoyen Porte-Ouest : couvre le centre de la commune de Marchienne-au-Pont.

¹⁵ Nous vous renvoyons vers la page web dédiée aux Espaces Citoyens de Charleroi : <https://www.cpascharleroi.be/fr/insertion/espaces-citoyens>

PARTIE 3 DISPOSITIF MÉTHODOLOGIQUE

Dans cette section du rapport de recherche sont présentées les différentes étapes du dispositif méthodologique qui a été déployé de juin à décembre 2022. Nos choix méthodologiques ont découlé d'une approche coconstruite de la recherche-action qui s'est constituée à partir des étapes suivantes : analyse de la littérature scientifique et grise pertinente, organisation de nombreuses réunions de travail entre les deux partenaires principaux de la recherche, couplée à une préparation de terrain rigoureuse dans le but d'identifier le processus et les méthodes adéquats pour mener à terme notre collecte de données et, par la suite, notre analyse. Ainsi, le cœur de la méthodologie de notre recherche-action est l'acte d'observation qui est lié à un cycle de théorisation : c'est la confrontation des idées, issues à la fois de l'expérience et de cadres de références divers et distincts (Gauthier, 1997). Ce chapitre se divise en trois sections, ces dernières présentant de façon détaillée comment nous avons procédé pour répondre aux objectifs de la recherche et de l'action.

3.1 Le type de recherche

La recherche suit principalement une démarche de recherche-action (RA), mais elle s'inspire également de certains principes de la recherche interventionnelle (RI) en santé publique puisque nous utilisons des méthodes de la recherche pour produire des connaissances concernant des interventions dans le champ de la promotion de la santé (Alla & Kivits, 2015).

Notre démarche de recherche se caractérise par la mise en œuvre concomitante d'ateliers collectifs et d'une recherche autour de ce dispositif d'animation collective. L'action de la recherche vise donc à documenter et analyser les conditions de réussite et les modalités de mise en œuvre, les leviers à mobiliser, les mécanismes et les effets de l'intervention, sa reproductibilité et sa durabilité, dans le cadre d'une démarche contextualisée, participative et itérative, où l'actrice de terrain, ici la psychologue du CPAS, et les chercheurs, ici l'équipe de recherche de RESO, sont en dialogue constant.

À partir du moment où la recherche (action et interventionnelle) a l'ambition d'étudier, d'agir, voire de transformer, un contexte d'action, il convient de reconnaître les professionnels comme acteurs de changement, et d'en faire de véritables partenaires de la recherche (Ferron et al., 2013). C'est donc dans un double objectif de production de connaissances et de modification du réel que ce projet est déployé : les chercheurs sont également responsables de la mise en place de l'action et les acteurs de terrain sont également responsables de la production de connaissances (Greindl, 2019). En d'autres mots, la RA et la RI se basent sur des relations créées entre les différentes parties prenantes, rendant ainsi les rapports plus égalitaires, démocratiques. De plus, la recherche-action part du principe que les publics visés par une intervention ont des connaissances permettant de nourrir le changement vers une amélioration de la réalité dans laquelle ils vivent et sont donc « acteurs actifs et actrices actives » de ce changement (Roy & Prévost, 2013). Le processus mis en place permet de produire collectivement de nouveaux savoirs en faisant émerger la parole des participants via diverses

animations collectives et participatives, dans ce cas-ci, basées sur la démarche communautaire en promotion de la santé.

3.1.1 Posture des porteurs de projet

Ce type de partenariat entre acteurs de la recherche et acteurs du terrain permet non seulement d'apporter un nouvel éclairage sur des objets de recherche encore non explorés, mais aussi de valoriser des expériences de terrain pour faire d'une connaissance produite dans un objectif contextuel, une connaissance généralisable et utile à d'autres (Ferron, 2011). Ainsi, la posture de chacun des acteurs se complexifie par la jonction de sphères d'activités multiples avec un pied dans la recherche et un pied dans l'action. Il n'est pas inutile, toutefois, de rappeler qu'il ne s'agit pas de faire des acteurs de terrain des chercheurs ou réciproquement, chacun ayant ses savoirs, compétences et singularités. «*Mais il s'agit de construire ensemble les conditions de genèse de données probantes non seulement valides, mais aussi utiles et adaptées à l'action et à la décision*» (Ferron, 2011 citée dans Alla & Kivits, 2015).

C'est en ce sens qu'il a été essentiel d'évoluer, au cours de cette recherche, vers un changement de posture, que ce soit de l'action vers la recherche et vice-versa. Le déclic du changement de posture s'est fait petit à petit, le but n'était pas de changer de «casquette», mais bien de combiner les «casquettes» de chercheur et d'acteur de terrain. Par exemple, prendre conscience que le projet ne cherche pas à résoudre les problèmes des participants, mais bien à co-construire des interventions collectives pour lesquelles nous étudions les conditions de mise en œuvre afin d'identifier des recommandations qui servent à d'autres acteurs du secteur. Cette évolution de posture doit normalement s'échelonner sur plusieurs mois, dans le cadre d'un espace de collaboration partagé. Étant donné le temps assez restreint de réalisation du présent projet, le temps de coopération (à différents niveaux et degrés) dans la construction du problème et de la production du savoir associé à l'action, a vite été rattrapé par la nécessité de déployer les instruments de recherche afin de respecter les délais associés à la fois à la réalisation du terrain et à l'analyse de ce dernier.

Face à ces caractéristiques, marquées du sceau de l'engagement et des ambiguïtés à gérer de chacun des acteurs, il ressort une exigence constante de réflexivité par les chercheurs et les acteurs de terrain. L'identification de ces opportunités et de ces contraintes à l'œuvre dans sa propre situation de travail en constitue d'ailleurs le résultat. C'est aussi l'occasion d'identifier les effets que pourraient causer ses propres jugements de valeur, qui deviennent une ressource dans la démarche compréhensive.

3.1.2 Démarche de co-construction en recherche-action

En dernier lieu, la démarche de co-construction se veut explicite et «revendiquée» de la part des chercheurs : la recherche-action défend le rôle social de la recherche à des fins de partage des connaissances. Le partenariat entre acteurs et chercheurs ainsi que les approches de type interdisciplinaires en sont les leviers principaux : ils doivent permettre la définition des objectifs de recherche au prisme des besoins sociaux, et le développement d'une recherche contextualisée et utile aux acteurs de terrain. Le concept de co-construction, bien que relativement nouveau dans le monde académique, sert à mettre en valeur l'implication d'une

pluralité d'acteurs dans l'élaboration et la mise en œuvre d'un projet ou d'une action. Il s'agit de la participation d'acteurs du terrain, de la pratique ou d'un autre ordre que celui de la recherche, montrant des compétences et de l'expertise issues d'un domaine à la fois général et spécifique, et en phase de cohabiter, de dialoguer, voire de « s'hybrider » avec la réalité propre à la recherche (Morrissette, 2013). Ainsi, la co-construction peut s'expliquer tel un processus d'apprentissage coopératif et collaboratif dont le tout dépasse la somme de savoirs mobilisés puisqu'il a la « capacité » de générer la coproduction de savoirs nouveaux et constitutifs de résultats, sous différentes formes, développées et appropriées de façon collective (Nizet & Laferrière, 2005). Aussi, la co-construction de savoirs nouveaux se donne au sortir des différentes épreuves du partenariat de recherche dans ses relations de mutualité qui permettent d'intégrer et de dépasser la dissymétrie entre soi et l'autre (Audoux & Gillet, 2011). Enfin, de son côté, la collaboration est l'acte de travailler ou de réfléchir ensemble pour atteindre un objectif. C'est davantage une façon de travailler, par exemple en vue de co-construire de nouveaux savoirs, qu'une finalité. Derrière le principe de collaboration se cache une réalité malléable, engageant des acteurs aux motivations diverses et des modalités variables d'échanges.

3.2 Le cycle de réalisation de la recherche-action

Contrairement à la recherche conventionnelle qui emprunte un processus plutôt linéaire, la recherche-action emprunte un processus cyclique qui reste flexible tout au long de son déploiement. Le calendrier détaillé de la recherche-action peut être consulté en Annexe 5.

L'équipe de recherche a donc fonctionné en plusieurs étapes :

3.2.1 Étape 1 : Diagnostic de situation

Formulation de la problématique de recherche, des objectifs généraux et spécifiques de recherche, identification des besoins et élaboration du processus de documentation de la recherche.

Cette première étape s'est réalisée en deux temps entre avril et juillet 2022. Afin de formuler une problématique de recherche réaliste, réalisable, originale et mesurable, l'équipe de recherche s'est réunie à de nombreuses reprises pour affiner les questionnements initialement posés dans l'appel à projets¹⁶, tout en se référant à la littérature¹⁷ scientifique et grise lorsque cela pouvait apporter des éclairages conceptuels pertinents à l'analyse des données empiriques (« remontées du terrain »). Le diagnostic de situation s'est donc construit à partir des matériaux suivants :

¹⁶ Il avait effectivement été prévu dans l'appel à projets d'affiner les objectifs dès le tout début du projet : « Ces objectifs (cités plus haut, pp.2) seront affinés au démarrage du cycle de recherche-action, lorsque le comité de pilotage s'accordera sur ce qui pose problème, précisera les objectifs et questions qui seront traités dans le projet et planifiera l'action et son évaluation ».

¹⁷ Il est à noter que la réflexion concernant l'action à planifier a démarré en parallèle du diagnostic de situation, en raison, d'une part, de la nécessité d'organiser dans un délai assez court le travail de préparation des ateliers collectifs et d'autre part, afin de discuter de la meilleure formule possible en termes de contenus, de logistique, de fréquence, etc., et ce, au regard des ressources humaines disponibles.

- Échanges structurés entre membres de l'équipe de recherche, avec un focus sur le contexte de Charleroi et le travail du CPAS déployé pendant la pandémie de COVID-19 ;
- Collecte/identification de données qualitatives, organisation et analyse de celles-ci par les chercheurs, et rédaction de comptes-rendus par l'animatrice du CPAS de Charleroi. Ces données ont permis de caractériser la problématique de la recherche-action à partir des perspectives et enjeux remontant du terrain et de la pratique professionnelle. Elles sont issues des diverses réunions, rencontres formelles et informelles qu'elle a eues dans les mois qui ont précédé le projet et dans le cadre de ses fonctions à titre de psychologue. Ces éléments d'information sont liés à la documentation des situations typiquement rencontrées par les publics cibles du CPAS, notamment les citoyens fréquentant les Espaces Citoyens, ainsi que des activités et des projets généralement mis en œuvre avec le concours du SSM et du Service de l'action collective pour répondre à leurs besoins (CPAS de Charleroi) ;
- Identification dans la littérature scientifique et grise des enjeux, constats et perspectives en rapport avec les impacts psychosociaux de la crise sanitaire liée à la COVID-19 sur les populations précarisées, les déterminants sociaux de la santé, la démarche communautaire (collective) en promotion de la santé.

3.2.2 Étape 2 : Planification du cycle des ateliers collectifs

Planification matérielle, de contenus et de mobilisation des ateliers collectifs : élaboration des canevas/scénarios d'animation, mobilisation et constitution des groupes, établissement du calendrier des ateliers collectifs.

L'équipe, incluant pour chacun des membres, des rôles différents en fonction de leur expertise respective, a développé le cadre d'expérimentation (l'action) qui allait être réalisé sur le terrain tout en intégrant les différents mécanismes ou stratégies d'ajustement de ce même cadre.

La planification des ateliers collectifs s'est réalisée entre juillet et septembre 2022, après une phase de mobilisation des partenaires et des participants potentiels au sein des Espaces Citoyens : la concertation entre les équipes des Espaces Citoyens et l'équipe de recherche a été de mise pour établir un agenda des 15 ateliers collectifs qui soit réaliste et accessible pour toutes les personnes qui souhaitaient y participer. Trois groupes ont été constitués et font l'objet de la deuxième partie de cette section. Pour chacun des groupes, un cycle de cinq ateliers a été planifié entre septembre et décembre 2022.

Les éléments ayant contribué à la prise de décision concernant la planification sont les suivantes :

- La temporalité des 5 ateliers et entre ces derniers :
 - La fréquence des ateliers (= temps entre 2 ateliers) doit permettre aux personnes participantes de « digérer » les apprentissages et de maintenir la motivation dans le temps ;
 - Le temps entre les ateliers devait permettre à l'équipe de recherche, plus particulièrement à la responsable de l'animation, de :

- Préparer le canevas de l'atelier suivant au regard des « résultats de l'atelier précédent », obtenus entre autres via le débriefing à chaud entre les membres de l'équipe de recherche ;
 - Préparer la restitution ;
 - Prendre un minimum de recul sur l'atelier précédent.
- Le chevauchement (à éviter) des ateliers sur une même période ;
 - Le temps de préparation, d'ajustements et d'analyse entre les ateliers ;
 - La disponibilité des Espaces Citoyens ;
 - La disponibilité des membres de l'équipe de recherche.

3.2.2.1 Élaboration des canevas d'animation des ateliers collectifs (modalités d'intervention)

En ce qui concerne le processus d'élaboration des ateliers, il s'est d'abord mis en œuvre via des réunions entre les membres de l'équipe de recherche en amont de ce dernier, permettant à la fois de croiser des idées tout en mobilisant la littérature scientifique et grise pertinente, les outils pédagogiques et d'animation en santé communautaire et de promotion de la santé¹⁸ encourageant l'élaboration d'actions prometteuses auprès et avec des groupes de personnes hétérogènes. Cette période de co-construction aurait dû se poursuivre pour l'entièreté de la démarche d'élaboration et de validation des canevas d'atelier, mais des contraintes temporelles et liées aux ressources humaines disponibles n'ont pas permis de maintenir dans le temps ce processus, laissant en définitive la responsable de l'animation se charger des outils d'animation (en collaboration avec le CLPS-CT).

Dans un premier temps, afin de bien poser le cadre de la recherche-action, de caractériser les profils des participants et de récolter le consentement de l'ensemble des personnes, les documents suivants ont été préparés pour assurer le volet introductif et éthique des ateliers collectifs :

- Premier atelier : présentation de la recherche-action, objectifs, méthodes, résultats, effets sur les participants, ligne du temps. Ce document a été imprimé et distribué à toutes et tous. Collecte du consentement éclairé des participants via un formulaire de consentement validé par le Comité d'Éthique Hospitalo-Facultaire Saint-Luc – UCLouvain (voir Annexe 6) ;
- Troisième atelier : récolte des données sociodémographiques des participants (voir formulaire Annexe 7).

Puis, la coordinatrice de l'équipe de recherche du RESO a préparé un canevas type d'ateliers. Afin d'assurer une progression à la fois rythmée et inclusive des temporalités de chacun, de cadrer le contenu (théorie, connaissances, etc.), le contenant (outils, techniques, etc.) et le timing d'animation, ce canevas a inclus les éléments suivants :

- Courtes activités participatives pour la dynamique de groupe (via diverses techniques d'animation) ;

¹⁸ Il est à noter ici que notre projet a pu bénéficier d'une collaboration avec le CLPS de Charleroi-Thuin pour le choix des outils.

- Introduction et communication des objectifs de l'activité ;
- Mise en œuvre de l'activité principale ;
- Pause ;
- Suite et fin de l'activité principale, incluant une rétroaction collective (plénière) ;
- Synthèse et évaluation ;
- Mot sur le prochain atelier ;
- Débriefing entre l'animatrice et le membre de l'équipe de recherche.

Les canevas d'animation des 5 ateliers ont été construits sur base d'objectifs principaux et spécifiques (voir Annexe 8).

Les techniques d'animation et les outils devaient permettre aux personnes, à travers le groupe, de se connaître, de travailler leurs représentations, d'apprendre à identifier leurs émotions, de s'informer, de repérer leurs ressources (en santé et sociales) et celles de la communauté, de réduire les risques et les dommages potentiels futurs. Il était important que les ateliers puissent faciliter l'acquisition, le traitement de l'information et plus largement accompagner le processus d'*empowerment*.

Nous avons collaboré avec le CLPS-CT pour nous aider tant au soutien méthodologique qu'en termes d'outils pédagogiques. Le choix des outils utilisés a été affiné au fur et à mesure, en fonction des thématiques qui allaient être abordées.

De plus, les balises suivantes ont accompagné la conceptualisation des canevas d'animation¹⁹ :

- Bien camper la « rencontre » :
 - Le résultat attendu de la rencontre ;
 - Le déroulement, les grandes étapes de l'animation ;
 - L'esprit dans lequel nous souhaitons que l'atelier se déroule ;
 - Les attentes envers les participants ;
 - Le chemin parcouru jusqu'à maintenant (si l'atelier s'inscrit comme la suite de travaux entamés auparavant) ;
 - Les suites prévues ou attendues.
- Connaître la culture et la dynamique du groupe : avant de faire un choix d'animation, il est important de bien connaître la dynamique du groupe de participants essentiel de bien saisir la culture de travail du groupe afin d'utiliser les méthodes et les outils appropriés ;
- Travailler en sous-groupes : la plupart du temps, une animation dans un contexte collectif vise à ce que les participants échangent, s'expriment, fassent des choix, décident. Lorsqu'il y a des grands groupes, il peut être envisagé de travailler en sous-groupes ;
- S'adapter, être flexible, tout en utilisant à bon escient le temps disponible ;

¹⁹ Voir les principes pratiques de l'animatique des groupes de Faulx & Danse (2015). Voir également Flament, M. « Pouvoir d'agir et pratiques sociales: changer le monde au quotidien' », *Education Santé*, n°16 (avril 2002), pp.12-15. <https://educationsante.be/loutil-animation-sante-de-lempirisme-a-levaluation/>

- Tenir compte de la taille du groupe ;
- Clés pour l'animatrice (posture) :
 - Renvoyer des questions au groupe, afin d'amener le groupe à utiliser ses propres ressources, dans une finalité de valorisation et d'autonomie. Cette technique laisse aussi le temps au groupe de mieux découvrir ses vrais besoins ; parfois, derrière une simple demande d'information, ils s'en cachent d'autres, qui touchent de plus près les préoccupations réelles des participants ;
 - La transmission d'informations au groupe la plus fréquente est la transmission d'informations au groupe ;
 - D'autres techniques viennent régulièrement compléter ces deux premières : l'expression libre, le travail sur les représentations, le recueil des besoins, l'éducation par les pairs, le travail sur les croyances et l'imagination libre (ou « brainstorming »).

Ce canevas était par la suite déployé lors de la première animation du cycle pour chacun des Ateliers (1 à 5) : la première animation de l'Atelier 1 du cycle, à titre d'exemple, se déployait dans un contexte d'expérimentation puisque le canevas était soumis au terrain, à la pratique, pour la première fois. Il était par la suite ajusté au regard de trois facteurs :

- Rétroactions des participants lors de l'évaluation à la fin de chacun des ateliers ;
- Rétroactions de l'animatrice et du chercheur lors de la période de débriefing à chaud (voir point 3.2.3) ;
- Réflexion sur ces rétroactions par l'animatrice ;
- Proposition d'ajustements par l'animatrice pour l'atelier subséquent.

Concernant les rôles des membres de l'équipe de recherche, il y avait bien sûr la psychologue qui agissait à titre d'animatrice des trois groupes tandis que les chercheurs jouaient un rôle d'observateur pendant les cinq ateliers de leur cycle respectif. Du point de vue de la théorie en recherche-action, sur le plan de l'intervention, l'équipe de recherche se situe sur un continuum de participation à l'action qui peut aller de la facilitation du processus de changement jusqu'à la promotion d'idées et d'actions visant à changer la situation. Sur le plan de la recherche, le chercheur doit donc se donner les moyens de poser un regard réflexif sur l'action au fur et à mesure de son déploiement et permettre à ses partenaires de contribuer à cette réflexion puisqu'ils sont aussi « porteurs de réflexivité » et souhaitent comprendre comment changer le système dans lequel ils évoluent » (Greenwood & Levin, 2007). Tout en ayant conscience que ce triptyque que sont la planification, l'action et la réflexion suit un cycle séquentiel, il reste que le travail sur le terrain n'a pas toujours permis de délimiter la frontière entre action et réflexion. Cela rappelle l'importance de proposer en amont des activités collectives, un script des animations et des guides/orientations de la partie réflexive et évaluative, afin de pouvoir les réajuster tant que cela est cohérent avec le cycle séquentiel. Ainsi, le cycle d'ateliers collectifs a évolué et a été affiné au fur et à mesure de l'avancement du projet au regard des quatre facteurs mentionnés ci-haut.

3.2.2.2 Mobilisation et constitution des groupes

Pour la mobilisation des participants, cette recherche-action a pu compter sur les personnes-ressources du CPAS qui agissent à titre de référentes au sein des Espaces Citoyens. Le choix des participants a donc été réalisé de façon raisonnée et n'est pas le fruit du hasard (Paillé, 2009) : des critères de participation et d'inclusion avaient été prédéfinis.

Ainsi, l'objectif n'a pas été d'obtenir la représentativité de l'ensemble de la population à l'étude, ici entendue comme les « citoyens précarisés cumulant différents impacts négatifs de la crise sanitaire liée à la COVID-19 » vu le temps et les ressources financières limitées dont nous avons disposé. Nous avons focalisé le recrutement sur les motivations et les besoins des personnes qui fréquentent les Espaces Citoyens mobilisés pour la recherche. Le profil des participants de chacun des groupes est détaillé à la partie 4 de ce rapport.

Afin de constituer des groupes, la psychologue du CPAS a pris contact avec les coordinateurs et/ou les animateurs des quatre Espaces Citoyens. Elle leur a présentés le projet et a décidé en concertation avec eux, de l'approche de recrutement des participants à adopter. Que ce soit en diffusant l'invitation à participer (voir folder Annexe 9) dans les espaces communs, via une transmission d'informations par l'animatrice lors de son activité ou tout autre moyen de diffusion, les stratégies de constitution des groupes ont été adaptées à chaque Espace Citoyen. Les personnes intéressées ont pu laisser leurs coordonnées à l'animatrice afin d'être informées en temps et lieu de la séance exploratoire de pré-recherche.

Nous avons constitué trois groupes de participants à partir de la mobilisation dans les quatre Espaces Citoyens. Les groupes devaient être constitués d'un minimum de six participants et d'un maximum de 12 participants. Nous avons fusionné 2 groupes (Docherie et Porte-Ouest) parce qu'un groupe ne comptait pas suffisamment de participants et, surtout, parce que les 2 Espaces Citoyens étaient situés sur la même commune. La participation était volontaire et les participants pouvaient à tout moment se désister (voir point 3.3 sur les considérations éthiques).

Le recrutement des participants devait permettre la création de groupes mixtes, à l'image de ce qui se passe normalement dans les Espaces Citoyens : différents âges, sexes, provenances, situations socioprofessionnelles, etc. Les groupes étaient des groupes fermés, en d'autres mots, ils n'ont pas permis d'accueillir de nouvelles personnes en cours de route. Ceci avait été décidé en amont afin de créer un climat de confiance, propice aux échanges permettant d'aborder des sujets à la fois complexes, intimes, individuels et collectifs.

Les **critères d'inclusion** pour la participation aux ateliers collectifs de la recherche-action étaient les suivants :

- Être âgé de minimum 18 ans;
- S'engager à participer à l'ensemble des ateliers, car les ateliers se développent en co-construction avec les participants, se suivent, se complètent, s'enrichissent. Cependant, une incapacité ou une non-volonté à s'engager pour l'entièreté d'un cycle n'a pas constitué un critère d'exclusion des participants ;

- Accepter les conditions de participation aux ateliers collectifs et à la recherche, soit :
 - Avoir été informé par voie orale et écrite de la recherche-action;
 - Avoir signé une fiche de consentement éclairé (voir Annexe 6).
- Focus sur les personnes précarisées et les familles monoparentales : ces facteurs d'inclusion n'ont pas été un critère de sélection à proprement parler. Les personnes qui fréquentent les Espaces Citoyens proviennent de milieux dits précarisés. Les facteurs les ayant menés à une situation de précarité sont divers et variés tout autant que leurs conséquences. Aucun facteur n'est favorisé plus qu'un autre, mais le contexte de cumul de divers impacts de la crise liée à la COVID-19 est mis en lumière.

En raison de la mobilisation des publics cibles, qui avait débuté dès avril 2022 et dont l'intérêt avait été manifeste, il a été décidé de mener des séances exploratoires avec les trois groupes afin de répondre positivement à leur disponibilité et leur motivation. Ces séances exploratoires ont été réalisées sous la coordination de la psychologue du CPAS de Charleroi et ne comportaient pas de volet « recherche » à proprement parler. Ces séances ont néanmoins permis de peaufiner le diagnostic de situation.

Ainsi, les séances exploratoires ont servi de lieux à la fois informatifs et de rencontres entre de (potentiels) futurs participants et la psychologue. Elles ont permis de recueillir les attentes des participants, les thématiques qui pourraient faire l'objet du cycle des cinq ateliers collectifs dont le démarrage était prévu en septembre. Cette étape qui s'est inscrite en amont était en quelque sorte une période de « pré-recherche », surtout orientée vers l'information et la motivation des publics visés. L'animatrice a donc fait preuve d'une éthique pragmatique dans ses pratiques et dans l'animation des séances exploratoires. Ces dernières avaient pour objectif de : s'informer, se rencontrer, échanger/déposer ses préoccupations et besoins par rapport aux impacts psychosociaux de la crise sanitaire liée à la COVID-19. Le déroulement type de ces séances s'est présenté comme suit :

- Tour de table de présentation;
- Présentation pédagogique, à l'aide d'un support visuel, de la démarche de recherche-action, du calendrier prévu et des attentes en termes de participation;
- Reformulation par les participants de leur compréhension du projet et période de questions/commentaire ;
- Réalisation d'une activité participative autour de leurs attentes quant au projet de recherche-action portant sur les impacts négatifs de la crise liée à la pandémie de COVID-19 ;
- Bref feedback sur la séance par l'animatrice et récolte des impressions des participants ;
- Prise des coordonnées des participants intéressés et annonce du démarrage en septembre.

3.2.3 Étape 3 : Mise en œuvre des trois cycles d'atelier et collecte des données

L'expérimentation a été déployée avec la population visée en parallèle d'un processus de documentation (tout au long de l'action) via différentes méthodes de collecte de données et d'analyse décrits dans la prochaine partie. S'en est suivi une réflexion critique (évaluation)

concernant les actions menées et leurs effets sur les situations identifiées en amont. Cette dernière action a été réalisée de deux façons : lors d'un événement de clôture (détaillé dans la partie 3.2.3.7) dont l'objectif était l'évaluation du cycle d'ateliers par les personnes participantes, et dans le cadre de l'analyse des données. Le déroulement des ateliers est largement décrit et discutée dans la partie 4 de ce rapport.

3.2.3.1 Enregistrement et transcription d'intervalles des ateliers collectifs

Tous les ateliers ont été enregistrés (audio) avec l'accord des participants. Le protocole prévoyait que si un seul participant avait manifesté d'une quelconque manière son désir de ne pas être enregistré, nous aurions respecté son souhait et renoncé à l'enregistrement. Le fait de consentir ou non à l'enregistrement des ateliers ne constituait donc pas un critère d'inclusion. L'accès aux enregistrements était réservé pour l'utilisation par l'équipe de recherche et ont servi uniquement à préciser et clarifier les notes d'observation prise par les chercheurs. Une étudiante jobiste s'est par ailleurs chargée de retranscrire les passages repérés par les chercheurs durant les ateliers. Celle-ci a travaillé dans le respect total de la confidentialité des données auxquelles elle a eu accès. Ainsi, ils ont permis de reprendre tels quels les verbatims des participants afin de s'assurer d'être au plus proche de leur discours. Les enregistrements seront détruits à la fin du projet de recherche-action, à savoir en mars 2023.

3.2.3.2 Prise de notes d'observation par les chercheurs

Pour nous aider à comprendre ce qui permet de soutenir sur le plan psychosocial les citoyens précarisés cumulant différents impacts négatifs de la crise sanitaire liée à la COVID-19, nous avons récolté des données de différentes natures, principalement qualitatives, durant la phase de déploiement des cycles d'ateliers collectifs.

Durant chaque atelier du dispositif déployé, un chercheur de RESO (Léa Champagne, Grégory Dallemagne, Dominique Doumont) était présent en tant qu'observateur participant. L'observation participante veut que la personne qui observe assiste activement aux activités qu'il observe (Françoise Chevalier et al., 2018). Chevalier et ses collaborateurs (2018) écrivent que « *le chercheur est à la fois acteur et observateur de la situation* » (p.96). Ainsi, nous nous sommes inspirés des éléments théoriques de l'observation participante pour une partie de la récolte des données tout en l'adaptant au contexte de la présente recherche. En effet, même s'il y a eu un chercheur à chaque atelier, celui-ci n'a pas eu un rôle de coanimation, l'animation étant menée principalement par la psychologue du CPAS de Charleroi. Les participants aux ateliers ont bien sûr été informés de la présence et du rôle du chercheur dans cette posture d'observateur. Ainsi, le chercheur a pu intervenir auprès des participants en posant des questions à des moments clés visant à approfondir les éléments relatifs aux questions de recherche et à la grille d'observation. Le chercheur ainsi que l'animatrice responsable lors de la période de « débriefing » (voir point 3.2.3.6), ont adopté une posture réflexive vis-à-vis des ateliers collectifs menés pour être attentifs aux éléments permettant de répondre aux objectifs de recherche.

À cet effet, une grille d'observation a été utilisée. Cette grille n'était pas restrictive, mais elle a fait office de « pense-bête » quant aux informations à récolter, elle a permis de donner un

certain cadre à la prise de note sans pour autant la contraindre ou la réduire aux catégories pré-déterminées. Pendant les ateliers, nous nous sommes également basés sur le canevas d'animation pour relever les éléments clés issus du discours, de la posture, de l'attitude et des comportements des participants — et dans une moindre mesure de l'animatrice responsable — au regard des différentes activités prévues. La grille détaillée pour l'observation participante des ateliers collectifs peut être consultée en Annexe 10.

3.2.3.3 Collecte des données sociodémographiques des groupes de participants

Pour mémoire, ces informations ont été collectées lors de l'Atelier 3 pour les trois groupes. Un formulaire était distribué et les participants ont pu être aidés par l'animatrice au besoin. Cette dernière a par ailleurs bien rappelé aux participants que ces données récoltées sont confidentielles et non nominatives et qu'elles permettent de caractériser les profils des groupes ayant participé à la recherche-action.

3.2.3.4 Feedback «à chaud» du chercheur auprès du groupe à la fin de chaque atelier

Chaque chercheur était invité à la fin de chaque atelier à émettre une réaction «à chaud» sur le contenu et le contenant de l'activité. Que ce soit un coup de cœur (force) ou un coup de massue (faiblesse, contrainte) ou une proposition de synthèse des éléments clés de la séance, la personne en observation participante proposait une première «analyse» basée à la fois sur des faits concrets et sur ses perceptions. Ce feedback à chaud du chercheur était systématiquement transcrit par une étudiante jobiste.

3.2.3.5 Evaluation collective des participants à la fin de chaque atelier

Cette dernière étape de chacun des ateliers visait à évaluer l'appréciation du contenu (sujets abordés, méthode pour les aborder, rapport à soi et au collectif, etc.) et du contenant de l'atelier (techniques d'animation, déroulé, timing), les effets de l'atelier sur les participants (ressentis, traces, bénéfiques, points de tension/convergence). Différentes méthodes pour réaliser l'évaluation en fin de séance auraient pu être utilisées (ex. évaluation écrite, évaluation individuelle puis collective, etc.), mais pour la majorité des ateliers, l'évaluation orale collective a été retenue en raison de sa facilité de réalisation dans un contexte d'animation de groupe fort hétérogène. Les participants questionnés étaient considérés comme «expert» de leur vécu, de la société et du groupe auquel ils et elles appartiennent. Nous avons aussi cherché à ce que cette partie de l'animation puisse établir une relation de confiance avec les participants par un processus qui demande un repositionnement et un recentrage continus. Pour rappel, cette recherche-action s'appuie sur une démarche qualitative où l'évaluation et la réflexion critique occupent une place importante dans le développement et déploiement du dispositif qui cherche entre autres à passer de l'expérience à la connaissance partageable. Les questions types qui ont pu être mobilisées (une ou plusieurs à la fois) :

Sur le contenu :

- *Qu'avez-vous apprécié dans les sujets abordés? Votre coup de cœur? Votre coup de massue?*

- *L'un des sujets abordés vous a-t-il bousculé/bouleversé ?*

Sur le contenant (méthode, format, durée, etc.) :

- *Les méthodes d'animation utilisées sont-elle adéquates ? Quelle est votre appréciation de celles-ci ?*
- *La durée de chacune des parties (introduction, activité principale, synthèse, pause, etc.) était-elle suffisante ?*

Sur les effets de l'atelier :

- *Avec quelles «traces-souvenirs» repartez-vous de l'atelier ? Qu'apportez-vous dans votre «baluchon» ?*
- *Qu'avez-vous appris ?*
- *Qu'est-ce que le groupe/collectif vous a apporté (ou pas) ?*

3.2.3.6 Débriefing «à chaud» entre l'animatrice et le chercheur comme outil principal de documentation du dispositif d'ateliers collectifs

L'objectif de ces débriefings était double. Dans un premier temps, il s'agissait de documenter le processus de mise en œuvre des ateliers et dans un deuxième temps, d'ajuster, de préciser ou de modifier le déroulé des ateliers subséquents. Les questions (guides) ayant servi de cadre aux sessions de débriefing peuvent être consultées en Annexe 11.

Les méthodes qui ont rendu possible la documentation sont variées et complémentaires, mais sont surtout adaptatives et se sont ajustées tout au long de la mise en œuvre des ateliers. Pour que la documentation soit précise, pertinente, cohérente avec les objectifs de la recherche, les chercheurs ont été amenés à confronter leurs représentations du concept de documentation, afin d'identifier les points communs et les divergences, et de les considérer dans l'élaboration des questions et guides qui servent à la documenter les processus. En d'autres mots, à produire une trace écrite et structurée concernant le «comment» de la planification et de la mise en œuvre du cycle d'ateliers collectifs tout autant que le «comment» décrire les impacts attendus et réels desdits cycles sur les parties prenantes, soit les chercheurs, les participants et les professionnels de terrain.

Ainsi, la démarche de documentation retenue dans le cadre de cette recherche a permis de produire et de visibiliser des connaissances sur le processus; de rendre explicites ces connaissances en proposant des éléments d'analyse dans leur contexte de production; de co-construire une approche de réflexivité sur l'action, ses déterminants, ses leviers, ses modalités, ses contraintes et ses forces. L'ensemble des éléments documentés à propos de la mise en œuvre des cycles d'ateliers collectifs, à différents degrés et niveaux, au regard des conditions spatiotemporelles et matérielles de recherche et de collecte des matériaux, peuvent être énoncés comme suit :

- Processus de co-construction du dispositif ;
- Processus de mobilisation du public (recrutement, participation, suivi) ;
- Caractéristiques du public participant aux ateliers ;
- Contenu et format détaillés des ateliers ;
- Mécanismes de la mise en œuvre des ateliers collectifs ;
- Adaptations et motifs d'adaptation des ateliers en cours de projet ;

- Interactions entre les différents acteurs impliqués dans le processus ;
- Difficultés rencontrées et facteurs de succès;
- Effets du dispositif d'ateliers collectifs expérimenté.

Ce moment de débriefing entre le chercheur qui réalise de l'observation participante et l'animatrice a permis dans un premier temps de revenir sur les notes d'observation, de les discuter et les compléter. Dans un deuxième temps, l'animatrice responsable faisait part de ses propres points d'attention. Ces sessions de débriefing ont été enregistrées, afin de pouvoir y revenir aussi souvent que nécessaire de le faire pour préciser les données, les ajuster, les catégoriser.

3.2.3.7 Activité de clôture : évaluation par les participants du dispositif de cycle d'ateliers collectifs

Dans le cadre de l'événement de clôture qui s'est tenu à Charleroi (Espace Citoyen de Dampremy) le lundi 12 décembre 2022, les personnes ayant participé aux cycles d'ateliers collectifs ainsi que les membres du COMAC étaient invités à participer à un moment convivial composé de rencontres et d'échanges autour de l'objet de notre recherche-action.

Le programme (voir Annexe 12) a été préparé de façon à permettre une alternance de temps d'échanges libres et structurés. Afin de respecter les dynamiques de groupe ayant été construites au sein des trois cycles d'ateliers, les participants se sont d'abord réunis une dernière fois au sein de leurs groupes respectifs, pour participer à une activité de type « World Café²⁰ ». Le « World Café » était organisé autour de 3 tables avec 3 thématiques différentes. Les participants de chaque Espace Citoyen passaient d'une table à l'autre. À la suite des trois « tournées de tables », une séance plénière a permis aux trois rapporteurs²¹ d'exposer une synthèse des échanges pour chacune des trois thématiques. Cette séance plénière était enregistrée pour faciliter le rapportage dans le rapport de recherche. Ce dernier événement collectif dans le cadre de la recherche a été apprécié des participants qui en ont par ailleurs profité pour manifester leur intérêt à poursuivre ce genre de dynamique collective dans un autre espace-temps.

Les temps d'échanges étaient organisés autour des 3 tables thématiques suivantes :

- Thématique et questions adressées à la Table 1 :

Satisfaction des participants par rapport à leur participation aux ateliers

Question principale :

Expliquez-moi ce que l'ensemble de ces 5 ateliers vous a apporté concrètement ?

²⁰ « Le « World Café » est un processus créatif qui vise à faciliter le dialogue constructif et le partage de connaissances et d'idées, en vue de créer un réseau d'échanges et d'actions. Ce processus reproduit l'ambiance d'un café dans lequel les participants débattent d'une question ou d'un sujet en petits groupes autour de tables. À intervalles réguliers, les participants changent de table. Un hôte reste à la table et résume la conversation précédente aux nouveaux arrivés. Les conversations en cours sont alors « fécondées » avec les idées issues des conversations précédentes avec les autres participants. Au terme du processus, les principales idées sont résumées au cours d'une assemblée plénière et les possibilités de suivi sont soumises à discussion » (Fondation Roi Baudouin, 2006, p.173).

²¹ Les trois rapporteurs étant une Chargée de projet du CLPS de Charleroi-Thuin et de deux psychologues des SSM du CPAS de Charleroi.

Questions de relance :

Est-ce que l'ensemble des 5 ateliers vous a convenu ou pas ? Est-ce que ces ateliers ont rencontré vos attentes ? Qu'est-ce que cela a permis en plus par rapport à ce que vous faites déjà dans l'Espace Citoyen ? Quelle est la plus-value de ces ateliers ? Est-ce qu'il y a des thématiques que vous auriez voulu approfondir ? Est-ce qu'il y a des sujets qui n'ont pas été abordés et que vous auriez voulu aborder ?

- Thématique et questions adressées à la Table 2 :

Satisfaction par rapport au processus de recherche/action. Evaluer le fait qu'on puisse reproduire ce type d'atelier en termes techniques

Question principale :

Qu'est-ce que vous recommanderiez dans le processus pour qu'il soit réutilisable par d'autres ?

Questions de relance :

Si on avait pu changer quelque chose dans ces ateliers, que changeriez-vous ? En termes techniques (les outils utilisés), le fait qu'il y ait un animateur et un observateur, qu'est-ce que cela a provoqué chez vous ? Le fait que cela soit enregistré ? Est-ce que le nombre d'ateliers était suffisant ? Est-ce que vous auriez voulu que les ateliers soient plus longs, plus courts ? Pourquoi ?

- Thématique et questions adressées à la Table 3 :

Recueillir l'avis des participants sur les recommandations à faire remonter à nos politiques

Question principale :

Si vous aviez des recommandations à donner à nos décideur politiques, qu'est-ce que vous leur diriez ?

Questions de relance :

En termes de communication, en rapport avec le fait d'avoir trop d'informations, le côté anxiogène de la crise, etc.

3.2.4 Étape 4: Analyse des données, discussion autour des résultats et production d'un rapport de recherche

Cette dernière étape du cycle permet d'explicitier les connaissances acquises, d'apprécier l'écart entre l'état actuel et la situation souhaitée (ou les situations souhaitées), de réfléchir et de planifier de nouvelles actions, d'agir à nouveau et de reprendre la réflexion pour susciter de nouveaux apprentissages et imaginer ce qui pourrait être encore fait pour améliorer les choses (voir Roy & Prévost, 2013).

La recherche étant d'ordre qualitative, la méthode d'analyse était elle aussi qualitative et s'est basée principalement sur des matériaux écrits. Elle s'est réalisée par une approche générale d'analyse inductive (Blais & Martineau, 2006), mais qui a été somme toute partielle puisque certaines catégories thématiques avaient été prédéfinies par l'équipe de recherche afin d'ordonner ou de coder les données brutes. D'un côté, le mode inductif passe par un processus de réduction des données qui emprunte un ensemble de procédures visant à « donner un

sens» à un corpus de données brutes, mais complexes, dans le but de faire émerger des catégories favorisant la production de nouvelles connaissances en recherche (Blais & Martineau, 2006). Lors du travail de tri et d'analyse des données, en raison du temps restreint dont nous disposions, nous avons tenté de donner un sens à nos données brutes, « après coup », c'est-à-dire en donnant une interprétation aux données a posteriori, à l'occasion d'un espace-temps réservé à la réflexivité sur l'expérience planifiée, mise en œuvre et évaluée. Nous avons établi environ quatre catégories principales (voir Annexe 13) puis nous avons créé des nouvelles catégories (et sous-catégories) au fur et à mesure de la progression dans l'interprétation de nos matériaux.

Il s'agissait donc de : 1. condenser des données brutes, variées et nombreuses, dans un format résumé; 2. établir des liens entre les objectifs de la recherche et les catégories découlant des données brutes; 3. développer un cadre de référence ou un modèle à partir des nouvelles catégories émergentes.

Puis, nous avons tenté d'établir des liens entre les objectifs de la recherche et les catégories découlant des données brutes. Il est important de mentionner ici que les différentes étapes de ce travail ont été réalisées d'abord individuellement par les chercheurs pour leur cycle d'ateliers respectif, puis ce dernier a été soumis à discussion en équipe de recherche incluant la responsable de l'animation. Ce sont donc en quelque sorte des « analyses indépendantes » qui ont d'abord été réalisées avant d'être mutualisées et discutées entre l'animatrice du CPAS et les chercheurs du RESO.

3.3 Considérations éthiques

Le protocole de recherche a fait l'objet d'une demande d'avis auprès du Comité d'éthique hospitalo-facultaire des Cliniques universitaires Saint-Luc-UCLouvain²². La démarche d'obtention d'un accord éthique a concerné à la fois les chercheurs, les participants aux ateliers et le projet dans sa globalité. Il nous semble néanmoins important de préciser qu'outre l'accord du comité d'éthique, la posture des chercheurs a suivi une approche éthique interventionnelle en faisant preuve d'écoute, et en adoptant une attitude bienveillante, de non-jugement dans un cadre de respect mutuel.

Comme mentionné plus haut, la participation aux ateliers collectifs était volontaire. Toute personne était libre de refuser de participer à cette recherche. Toute personne qui a accepté de participer au projet était libre de se retirer du projet à tout moment sans avoir à se justifier. Chaque participant qui a accepté de participer à cette recherche pris connaissance du *Document d'information et de consentement (DIC)* (voir Annexe 6), afin de signer en toute connaissance de cause le formulaire de consentement éclairé (voir dernière partie Annexe 6). Ces formulaires signés par l'ensemble des participants ont été conservés dans un lieu sûr et accessible uniquement aux chercheurs de la présente recherche. Les participants ont donc consenti à ce que les résultats de la recherche soient utilisés à des fins de la présente recherche (rapports de recherche, séminaire de clôture, autre dossier ou publication relative à l'étude)

²²Nous vous renvoyons vers le site du Comité d'Éthique pour plus d'informations : <https://www.saintluc.be/fr/comite-d-ethique-hospitalo-facultaire>

dans le respect total de la confidentialité et de l'anonymat, à savoir qu'aucun élément permettant l'identification du participant ou de la participante n'a été divulgué. Aussi, les données sociodémographiques anonymes récoltées par la psychologue du CPAS, via un formulaire (voir Annexe 7) complété par les participants, ont été traitées de façon confidentielle, à savoir qu'aucun élément relatif à leur identité ne peut être associé à leurs propos et aux résultats qui en découlent.

Nous précisons que notre protocole prévoyait que les participants en demande d'un soutien puissent être réorientés vers le service compétent par l'animatrice des ateliers ayant une bonne connaissance des services proposés par le CPAS de Charleroi.

PARTIE 4 RESULTATS

Dans cette partie du rapport, nous présentons en premier lieu une **description générale des 3 groupes** qui ont participé à l'ensemble des ateliers ainsi qu'une caractérisation de l'aménagement de l'espace utilisé pour ces ateliers.

Dans un deuxième temps, nous décrivons les **activités introductives** menées spécifiquement lors de l'Atelier 1 et les **activités transversales, reproduites lors de tous les ateliers**.

Ensuite, nous présentons le **déroulement des 3 cycles des 5 ateliers** en nous penchant d'abord sur : la **description des activités et outils** qui ont été mis en place tout au long de cette recherche-action en lien avec les 5 thématiques des 5 ateliers [Atelier 1 Vécu pendant la crise sanitaire et traces laissées (impacts négatifs) - Atelier 2 Expression des sentiments et des besoins - Atelier 3 Identification des ressources internes - Atelier 4 Identification des ressources externes - Atelier 5 Freins et leviers à la mobilisation des ressources et mise en situation], leurs objectifs généraux et spécifiques ainsi que leurs ajustements qui ont eu lieu le cas échéant. Nous analysons ensuite les données récoltées (à partir des enregistrements des ateliers, des notes d'observation des chercheurs et des moments de débriefing entre l'animatrice et les chercheurs), pour en présenter les **résultats atelier par atelier**, c'est-à-dire ce que le dispositif a produit pour les participants, en fonction des objectifs de chacun des ateliers. Tout au long de ce chapitre, les **ajustements** réalisés par rapport au canevas d'atelier initialement prévu seront présentés.

Enfin, nous revenons sur **l'évaluation par les participants du processus de recherche-action** qui a eu lieu lors de l'événement de clôture.

Pour terminer, nous proposons une **partie réflexive sur l'ensemble des ateliers, des perspectives d'action et des points d'attention** à prendre en compte pour la transférabilité de ce processus de recherche-action.

4.1 Description des participants

Pour mémoire, dans le cadre de notre recherche-action, nous avons réalisé trois cycles de 5 ateliers collectifs avec 3 groupes de participants comprenant respectivement 6, 7 et 12 personnes dans trois lieux différents sur le territoire de Charleroi : l'Espace Citoyen de Gosselies, de Dampremy et de la Docherie/Porte-Ouest²³.

Au total, ce sont 25 personnes qui ont participé à nos ateliers et plus spécifiquement 20 femmes et 5 hommes, âgés de 40 à 86 ans (moyenne de 55 ans), avec pour la plupart des profils socio-économiques relativement similaires (classe ouvrière), tous de nationalité belge. Plus particulièrement, 2 personnes bénéficiaient d'une intervention de la Mutuelle, 2 de la Vierge Noire²⁴, 9 du revenu d'intégration sociale, 4 du chômage. En outre, 8 participants étaient

²³ L'Espace Citoyen de la Docherie et de la Porte-Ouest ont été regroupés en 1 seul Espace Citoyen pour la faisabilité de la recherche-action comme expliqué dans la méthodologie.

²⁴ La Vierge Noire est une aide destinée aux personnes en situation de handicap. <https://mes-aides-financieres.be/handicap/vierge-noire/>

retraités. La majorité des participants avait un niveau d'études ne dépassant pas le Certificat d'Enseignement Secondaire Supérieur (CESS). Concernant leur situation familiale, 4 participants sur 25 n'avaient pas d'enfants. Parmi les 21 restants, 7 participants - parmi lesquels 5 étaient en situation monoparentale- avaient des enfants mineurs. Tous les participants vivaient sur le territoire de Charleroi.

Un climat de confiance s'est installé dès le départ dans les groupes car la plupart des personnes se connaissaient déjà, ce qui a rendu plus facile la cohésion du groupe. En effet, toutes les personnes au sein de ce groupe participaient déjà à différents ateliers organisés par l'Espace Citoyen.

La présence des participants à nos ateliers était plutôt stable, atteignant un taux de participation qualifié d'exceptionnel par certains de nos partenaires par comparaison avec leur participation à d'autres types d'ateliers organisés quotidiennement par les Espaces Citoyens, ce qui souligne l'intérêt porté par le public à ce projet.

Pour des raisons d'anonymisation, nous décrivons ci-dessous les 3 groupes qui ont participé aux ateliers collectifs dans les 3 Espaces Citoyens mais ne spécifions pas les Espaces Citoyens.

4.1.1 Description des 3 groupes

4.1.1.1 Groupe de l'Espace Citoyen 1

Le premier groupe était constitué de 12 femmes, âgées entre 40 et 63 ans (moyenne d'âge de 45 ans), provenant pour rappel de deux Espaces Citoyens différents situés sur le même territoire. Elles bénéficiaient pour la grande majorité du revenu d'intégration et étaient pour la plupart en situation familiale monoparentale, avec un ou plusieurs enfants.

Ce groupe était particulièrement dynamique, les participantes se sont montrées assez vite proactives et demandeuses d'échanger en groupe. C'est le seul groupe parmi les trois qui bénéficiait déjà pour la plupart des participantes d'un groupe de parole au sein de leur Espace Citoyen.

Dans ce groupe, deux référentes des Espaces Citoyens concernés ont souhaité participer activement à tout le cycle d'ateliers, ce qui n'a pas été le cas dans les deux autres groupes. Elles ont tenu tout au long du cycle d'ateliers une position similaire aux participantes. Tantôt, elles intervenaient de manière active (météo, vécus, évaluation en fin d'atelier), tantôt elles étaient plus en retrait, laissant la place à l'expression des participantes (sentiments, besoins, ressources internes). Enfin, lors de l'Atelier 4, au vu du nombre plus élevé de participants dans ce groupe, nous avons fait le choix de travailler en deux sous-groupes, mixant les participantes des deux Espaces Citoyens. Elles ont alors tenu un rôle dans la prise de notes, l'animation et le rapportage autour des productions des deux sous-groupes.

Le taux de participation a été élevé et régulier tout au long du cycle, avec seulement 1 retard à un des ateliers et deux absences à deux ateliers.

4.1.1.2 Groupe de l'Espace Citoyen 2

Le deuxième groupe était mixte et constitué de 6 personnes (4 femmes et 2 hommes), âgés entre 56 et 87 ans (moyenne d'âge de 73 ans), dont 5 personnes étaient à la retraite et une au chômage. Les situations familiales étaient variées car il y avait une personne veuve, 2 personnes célibataires, 2 personnes divorcées et 1 personne mariée. La plupart des participants avaient des enfants déjà adultes.

Le taux de participation a également été élevé et régulier tout au long du cycle. Un participant n'est plus venu à partir du 2^{ième} atelier et a été remplacé par la venue d'un autre lors de ce deuxième atelier et un participant a été absent lors du 5^{ième} atelier.

4.1.1.3 Groupe de l'Espace Citoyen 3

Le troisième groupe était mixte et constitué de 7 personnes (4 femmes et 3 hommes), âgés entre 40 et 72 ans (moyenne d'âge de 48 ans). Leurs profils socio-économiques étaient relativement similaires (classe ouvrière) même si une personne nommait des caractéristiques plus proches de la classe moyenne : elle avait sa propre petite entreprise et son mari aussi et montrait manifestement des compétences communicationnelles plus élevées que les autres personnes du groupe. Plus spécifiquement, 2 personnes bénéficiaient de l'aide du CPAS, une de la vierge noire, 2 du revenu d'intégration et 2 personnes étaient retraitées. Leur situation familiale était également diversifiée car 3 personnes vivaient en couple, 1 était veuve et 2 étaient séparées/divorcées. Ce groupe comportait une personne avec une déficience intellectuelle.

Le taux de participation a été aussi élevé et régulier tout au long du cycle, avec cependant 3 absences au 5^{ième} atelier.

4.1.2 Aménagement de l'espace pour les cycles d'ateliers

Les ateliers se sont déroulés dans 3 Espaces Citoyens et donc dans 3 lieux différents avec parfois quelques contraintes en termes d'espace et de support technique (taille du local trop petite, manque de matériel, etc.). L'équipe de recherche a pointé le fait que l'espace était généralement adéquat pour l'organisation/déroulement des ateliers : espaces de dimension convenable, (à l'exception peut-être d'un groupe, pour lequel l'espace était plus petit, créant une proximité physique plus importante entre les participants), avec des fenêtres, locaux appropriés et chauffés, dans un cadre où les participants se sentaient à l'aise. Pour l'un des groupes, un changement de local est intervenu après le premier atelier pour bénéficier d'un espace plus grand. Les participants, comme les membres de l'équipe de recherche, se sont donc bien appropriés ces espaces. Les participants ont exprimé le fait que l'accueil qui leur était réservé à chaque atelier contribuait à l'appréciation de l'espace où se déroulait l'atelier.

4.2 Posture duo animatrice/chercheur

Pour mémoire, si tous les ateliers étaient animés par la même personne (Nicole Santarone, Psychologue au CPAS de Charleroi), les chercheurs de l'équipe du RESO qui observaient les ateliers étaient au nombre de 3, soit 1 par cycle d'ateliers (par ordre alphabétique : Léa Champagne, Grégory Dallemagne, Dominique Doumont).

4.2.1 Posture de l'animatrice

L'animatrice était accueillante, cadrante, et contenante. Cette posture a amené à un sentiment de sécurité et de stabilité. L'animatrice pouvait avoir par moments, selon un des chercheurs, une voix maternante mais qui s'adaptait en fonction du groupe et pour certains participants sa voix pouvait sembler rassurante et apaisante. Elle leur expliquait les consignes de manière bienveillante et avec beaucoup de patience. Elle veillait particulièrement à leur montrer qu'ils étaient écoutés, que leur parole avait de la valeur, que celle-ci était comprise. Elle reformulait parfois leurs propos avec beaucoup de respect et sans jamais leur faire sentir qu'ils s'étaient mal exprimés. Elle faisait en sorte qu'ils prennent tous la parole et s'expriment sans crainte. Elle réagissait à toutes leurs interventions en tenant compte du cadre à respecter. Elle tenait compte de ceux qui s'exprimaient moins et les interpellait régulièrement.

4.2.2 Posture des chercheurs

Les chercheurs avaient comme rôle principal l'observation, la prise de notes, une intervention lors de la partie conclusive, le débriefing à chaud avec l'animatrice à la fin de chaque atelier. En fonction de la personnalité de l'un ou l'autre, ils intervenaient et venaient compléter les propos des participants ou de l'animatrice, pour relancer, approfondir, donner des exemples, remettre en contexte. Le chercheur participait également à l'outil brise-glace en début d'atelier.

4.3 **Evolution de la dynamique de groupe et notion de « faire groupe »**

Au niveau de la dynamique de groupe, l'ambiance était toujours agréable et les participants se montraient respectueux les uns envers les autres. Un climat de confiance s'est rapidement instauré au sein des groupes, ce qui a favorisé le partage et l'échange d'informations, de ressentis et d'expériences vécues et ce malgré le fait d'avoir dû intégrer la présence d'une personne « extérieure », à savoir le chercheur, qu'ils ne connaissaient pas. Tous les groupes ont réservé un très bon accueil à l'équipe de recherche.

Un sentiment de sécurité s'est instauré grâce à la stabilité de la présence des participants aux ateliers qui a probablement renforcé ce climat de confiance, même si l'absence de certaines personnes à certains ateliers a modifié ponctuellement les dynamiques des groupes, comme nous l'illustrons plus bas.

Ce climat de confiance a permis à certains participants de partager des vécus personnels et des expériences parfois difficiles. Un bon exemple du type d'interactions qui a dominé lors des ateliers : une personne était en train de partager un moment difficile, parfois au point de pleurer, et les autres personnes l'écoutaient, la soutenaient par de petits mots. Cette répétition d'interactions de soutien est venue renforcer ce climat de confiance tout au long du cycle d'atelier.

L'équipe de recherche a également constaté une présence positive, enthousiaste et engagée d'une majorité des participants, avec néanmoins certains plus « effacés », « discrets » mais qui semblaient bien à l'écoute et intéressés par ce qui était dit. Il ne semble pas y avoir eu de freins à l'expression, nous avons constaté une volonté des participants à rester dans une dynamique positive. Les participants qui étaient plus dans un rôle « passif », plus à l'écoute et qui prenaient

moins la parole semblaient avoir une influence positive sur les autres participants. Leur présence stimulait la parole des autres participants comme pour dire : « *je suis là, je suis à l'écoute de ce que tu as à dire* ».

Cependant, il a pu arriver que certains participants monopolisent la parole et perturbent la dynamique de groupe. Cela a pu générer quelques tensions entre les participants. L'animatrice rappelait à chaque début d'atelier la charte (voir point 4.4.1.2 ci-dessous) afin de remettre du cadre. Cependant, cela n'a pas toujours été suffisant et dans ce cas-là, la présence d'une personne bienveillante et harmonieuse dans le groupe pouvait venir apaiser les tensions. A l'inverse, lorsque ces personnes plus volubiles étaient absentes de l'atelier, cela pouvait créer une perte de dynamique avec des échanges moins riches. Ce qui a été le cas en particulier lors de l'Atelier 5 dans un des groupes.

Par ailleurs, les participants se sont reconnus dans les propos tenus par leurs pairs, ce qui a stimulé leur propre participation aux échanges et les a rassurés sur le fait que leur vécu était partagé par d'autres. Des liens se sont ainsi tissés dans les groupes et des participants se sont exprimés sur le fait qu'ils se sont sentis plus proches les uns des autres. Une réelle évolution de la participation aux échanges a été constatée pour l'ensemble des 3 groupes. Le fait d'être entendu et respecté a contribué à renforcer la possibilité d'avoir confiance en soi. L'animatrice trouvait d'ailleurs qu'il y avait une dynamique de co-construction et de partage dans tous les groupes. Et quand il y avait des avis antagonistes, les participants étaient en mesure d'écouter l'avis des autres, tout en partageant leurs perceptions et réflexions.

Un des chercheurs soulignait, lors d'un débriefing à chaud avec l'animatrice, le fait que les participants qui ont partagé leur vécu personnel n'avaient aucunement entravé la dynamique de groupe et qu'ils ne cherchaient d'ailleurs pas forcément à créer une dynamique collective. Pour l'animatrice, cela a constitué néanmoins un point « à surveiller », parce qu'elle ne souhaitait pas que des vécus personnels envahissent la dynamique de groupe.

Ainsi pour l'animatrice, comme elle l'a exprimé lors d'un débriefing à chaud avec un des chercheurs, le fait de travailler avec un groupe reste plus compliqué que l'individuel. En effet, en groupe, il y a la dynamique à gérer en même temps que les attentes individuelles ce qui ne facilite pas le cadre à respecter. Un exemple vient illustrer ce propos : dans un des groupes, au tout début de l'activité principale de l'Atelier 1, une participante a demandé : « *Est-ce que j'ai l'espoir d'aller beaucoup mieux ?* [NDLR : à la suite de ces ateliers] » et l'animatrice lui a répondu que nous n'étions pas en mesure de garantir s'ils iraient mieux après car « *en 5 séances, on ne fait pas de miracle* », pour ajouter ensuite « *mais par contre, c'est presque sûr que vous repartirez avec des pistes, des outils pour aller mieux, savoir où vous appuyer quand cela va moins bien* ». L'animatrice a ensuite précisé que même si elle était psychologue, ces ateliers n'étaient pas une thérapie de groupe. Cette particularité des ateliers a été soulignée par un des chercheurs lors de la séance de débriefing qui suivait l'atelier : « *ce dispositif de recherche-action est assez spécial car ce n'est pas une thérapie de groupe mais bien un atelier collectif sur une courte durée vu qu'il n'y a que 5 ateliers par cycle* ».

L'objectif de cette recherche-action n'était pas non plus de prendre du temps pour faire discuter les personnes sur leur dynamique de groupe et n'était pas de les interpellier sur leur

rapport au groupe mais bien d'expérimenter la vie d'un collectif sur un moyen terme. C'était plutôt un travail collectif où le but était de se demander : « *Qu'est-ce que l'on peut co-construire ensemble ?* ». Les résultats de ces ateliers sont le fruit de cette expérimentation, où « *il faut aborder le problème des groupes en concevant le groupe comme un ensemble dynamique et en le définissant non pas sur la base de la similitude des membres, mais sur la base de leur interdépendance dynamique*²⁵ » comme le soulignait Lewin, psychologue spécialisé dans la psychologie sociale et comportementaliste.

Une autre notion a également été abordée par l'équipe de recherche. Il s'agit de la notion de « faire groupe²⁶ » qui n'allait pas forcément de soi et qui a pu faire débat lors d'une discussion entre un des chercheurs et l'animatrice lors du débriefing de l'Atelier 1 pour un des groupes. C'est pourquoi, l'animatrice a décidé d'aborder cette notion spécifique avec les participants lors du deuxième atelier afin qu'ils puissent s'exprimer sur celle-ci. Voici ce qu'évoquait la notion de « faire groupe » pour les participants :

- Sensation pour certains que ce n'était pas indispensable de « faire groupe » ; que chacun pouvait déposer son vécu sans forcément faire d'échanges avec les autres ;

« C'est un peu égoïste, mais je pense que pour moi ce n'est pas indispensable de faire groupe dans ce groupe-là, parce que c'est son opinion, son vécu »

- Pour d'autres au contraire, la notion de « faire groupe », c'est aussi la possibilité de rebondir ; mais on n'a pas besoin de dire qu'on « fait groupe », on le fait « pas à pas » en se rencontrant, en écoutant les expériences de tous ;
- Enfin, la proximité physique n'était pas vue comme un enjeu ou une condition pour « faire groupe ».

Finalement, nous pouvons dire du « faire groupe » qu'il est *le fruit d'un processus inconscient qui s'opère spontanément dans certaines conditions et on le trouve, notamment, dans l'enthousiasme des créations de groupes* comme le souligne Edith Lecourt et Henri-Pierre Bass²⁷. De manière générale, le groupe a été vécu comme offrant la possibilité d'aller plus loin dans l'exploration et l'expression de soi :

« C'est intéressant car quand on est en groupe, on a une autre énergie aussi que quand on est tout seul, on a sa propre énergie et là notre énergie elle est multipliée ... et puis c'était bien de voir les ressources des autres personnes ... dans le groupe, on va l'écouter mais on va l'intégrer aussi ... en groupe, on retient plus »

²⁵ Lewin (K.). Field Theory and experiment in social Psychology, Amer. J. Soc., 1939, 44, 868-896.

²⁶ Lecourt, É. & Bass, H. (2020). Introduction. Comment faire du groupe un soin ? *Revue de psychothérapie psychanalytique de groupe*, 75, 11-13. <https://doi.org/10.3917/rppg.075.0011>

²⁷ Lecourt, É. & Bass, H. (2020). Introduction. Comment faire du groupe un soin ? *Revue de psychothérapie psychanalytique de groupe*, 75, 11-13. <https://doi.org/10.3917/rppg.075.0011>

→ Ajustement par rapport au canevas initial

La notion de « dynamique de groupe », qui avait d'emblée été définie comme un point d'attention à observer par les chercheurs qui participaient aux ateliers, est devenue une notion transversale à travailler avec les participants à chaque atelier. Ainsi, l'équipe de recherche a convenu qu'en début d'atelier, au moment de la restitution de l'atelier précédent, l'animatrice reviendrait sur la notion de dynamique de groupe avec les participants. Nous notons que le « faire groupe » s'est ainsi naturellement observé et imposé tout au long du dispositif en constituant un des fils conducteurs de ce cycle d'ateliers.

4.4 Description des activités spécifiques et récurrentes au cours des ateliers

Dans cette partie du rapport, nous présentons d'abord les activités introductives qui ont été menées spécifiquement lors de l'Atelier 1 (avec une partie « préliminaire»), puis les activités qui ont été reproduites lors de tous les ateliers.

4.4.1 Activités introductives spécifiques à l'Atelier 1

L'Atelier 1 avait comme objectifs généraux de premièrement, s'informer et s'engager dans la recherche-action et deuxièmement de se rencontrer afin de partager et échanger sur le vécu des participants.

Le déroulement de l'Atelier 1 était particulier car il comportait un volet plus spécifique que nous pouvons appeler « préliminaire », dont les objectifs spécifiques étaient les suivants : se présenter, créer un climat de confiance et confirmer son engagement dans la recherche-action par la signature du formulaire de consentement (voir Annexe 6). En effet, au tout début de l'Atelier 1, l'animatrice et les chercheurs ont réalisé une transmission d'informations indispensable, très cadrée, sur l'objectif de la recherche-action, la demande de consentement, l'enregistrement²⁸, le cadre à respecter, la présentation et le rôle de l'animatrice et des chercheurs, ainsi que le déroulement des ateliers. Cette introduction s'est très bien passée, sans incompréhension lors de la demande de consentement, ni méfiance par rapport au déroulement.

Cette partie introductive de l'atelier a été conçue pour soutenir l'émergence des conditions favorables à la dynamique de groupe. C'est ainsi qu'ont été pris en compte les ressentis du groupe, la constitution de celui-ci, l'ambiance, les interactions entre les participants mais aussi entre eux et l'équipe. Plusieurs outils, décrits ci-après, ont été utilisés à cette fin. Nous décrivons l'outil « brise-glace » utilisé lors du premier atelier, la démarche de co-construction de la charte de chaque groupe avec les participants, l'outil « météo », le rappel de la charte, l'utilisation d'une ligne du temps et la phase de restitution pour faire le lien entre deux ateliers.

²⁸ C'est à partir du début de l'Atelier 1, lors de la co-construction de la charte de chaque groupe que l'enregistrement a commencé et s'est systématisé au début de chaque atelier suivant.

4.4.1.1 Outil « brise-glace »

L'outil « brise-glace » a été utilisé lors du premier atelier de chaque groupe dans le but de créer du lien entre les participants. Il s'agissait de lancer une pelote de laine vers une autre personne en tenant le fil tout en donnant son propre prénom. Cela permettait de former une toile d'araignée qui symboliquement créait du lien. Cet outil a contribué à créer un climat de confiance. C'était l'occasion pour l'animatrice, les chercheurs et les participants de faire connaissance. De manière générale, cet outil accessible, simple, ludique et qui ne requière aucune compétence préalable permet : de détendre l'ambiance ; de prendre la parole de manière non risquée (y compris quand les participants ne se connaissent pas) ; de mettre tout le monde à l'aise car il n'engage à rien ; de tisser un lien symbolique entre les participants et d'engager une première amorce de dynamique de groupe.

4.4.1.2 Co-construction de la charte de chaque groupe

La charte de groupe a permis de poser certaines règles afin que les participants acceptent de les suivre. Pour chacune des chartes, les participants étaient invités à la cocréer de manière positive avec le soutien de l'animatrice, et non sous la forme d'interdit, afin de susciter une participation proactive. La charte a permis de formaliser les valeurs et les bonnes pratiques du groupe tout au long du cycle d'ateliers et sécurisait les participants du fait de l'existence d'un cadre de référence commun coconstruit. Cette charte permettait le bon déroulement des activités car elle avait une fonction de référentiel d'attitudes et d'engagements réciproques entre les différents membres du groupe. Elle a constitué un outil de coopération collective. L'animatrice pouvait s'y référer en cas de problèmes. Les grands principes qui sont revenus dans les trois chartes sont les suivants :

- Respect de la confidentialité du groupe : « Ce qui se dit ici reste ici ! » ;
- Respecter le temps de parole de chacun, dans les deux sens : gérer son propre temps de parole afin de permettre aux autres de prendre la parole également ;
- Faire preuve d'écoute, de respect, de tolérance, de non-jugement et de bienveillance envers les autres et leurs propos/expériences ;
- Respect de la ponctualité, prévenir l'animatrice quand le participant ne sait pas venir ;
- Respecter le « silence » (envie/pas envie de s'exprimer).

→ Ajustement

Il a pu arriver dans certains groupes que quelques participants monopolisent la parole. Pour y remédier, l'équipe de recherche a convenu que l'animatrice démarrerait chacune des séances par un rappel des grands principes de la charte et, plus spécifiquement, de la règle du temps de parole.

4.4.2 Activités introductives reproduites lors de tous les ateliers

Au début de chaque atelier, des activités introductives ont été reproduites lors des 3 cycles des 5 ateliers. Dans cette partie, nous décrivons celles qui se réfèrent uniquement à la partie introductive de l'atelier, à savoir : l'outil « météo », le rappel de la charte, la phase de restitution

et la ligne du temps qui ont tous été utilisés pour faire la continuité d'un atelier à l'autre. Les objectifs et activités spécifiques de ces outils sont décrits ci-dessous.

4.4.2.1 Outil « météo »

De l'outil « brise-glace » a découlé un petit rituel « météo » qui a été reproduit dans les 3 groupes au début de chaque atelier et qui permettait d'identifier l'humeur, la « température émotionnelle » de chacun des participants. Le but étant de déposer son humeur et/ou son émotion du moment sans être parasité par elles et sans qu'elles n'interfèrent dans l'atelier comme annoncé par l'animatrice en début de chaque atelier : « *On dépose sa valise avec tout ce qu'il y a dedans, on travaille ensemble et puis on repart avec une valise plus légère ou plus lourde* ». L'animatrice en profitait également pour rappeler aux participants qu'un moment d'entretien individuel²⁹ pouvait leur être offert aux personnes qui ressentiraient le besoin de partager quelque chose qui ne trouverait pas sa place dans le cadre collectif.³⁰

Cet outil, choisi par l'équipe de recherche, était aussi une manière pour que tout le monde comprenne l'état d'esprit du moment de chacun afin d'éviter des mauvaises interprétations. Les participants ont été capables d'exprimer tant leur « bonne humeur » que leur mal-être. D'ailleurs, certains profitaient de ce moment pour parler de leur vie privée.

→ Ajustement

Lors des Ateliers 1, 2 et 3, l'animatrice prenait à chaque fois la parole en premier et donnait son humeur du jour afin d'initier le mouvement pour les autres participants ainsi que pour le chercheur. A partir du 4^{ième} atelier, l'animatrice a invité des participants à prendre la parole en premier. Cet ajustement a été initié de manière improvisée par l'animatrice car elle a senti que c'était le bon moment de passer la parole aux participants en premier.

4.4.2.2 Rappel de la charte

L'animatrice rappelait la charte en début de chaque atelier pour donner suite à l'ajustement qui avait été proposé lors d'un débriefing à chaud de l'Atelier 1 entre l'animatrice et le chercheur où ce dernier avait attiré l'attention sur la nécessité de rappeler la charte en début de chaque atelier et ce, « sans exception ». Cette étape s'est révélée importante pour maintenir le côté contenant de la posture de l'animatrice et bien « cadenasser » les possibles débordements afin de respecter le temps de parole.

4.4.2.3 Phase de restitution par l'animatrice

La phase de restitution a débuté lors de l'activité introductive de l'Atelier 2 et a été reproduite lors de tous les ateliers suivants afin de faire le lien d'un atelier à l'autre. Dans un premier temps, l'animatrice rendait compte de la dynamique de groupe qui s'était instaurée dans l'atelier précédent, et non du contenu, en mettant toujours en avant son évolution. Dans un second

²⁹ L'animatrice proposait un entretien individuel ponctuellement soit avant ou après les ateliers, soit pendant la pause ou encore sur rendez-vous.

³⁰ En tout, ce sont 8 participants sur 25 qui ont saisi cette opportunité d'obtenir des conseils et un soutien de la psychologue. Nous pouvons émettre l'hypothèse que le dispositif que nous avons mis en place est bien venu répondre à un besoin de soutien psychologique faisant suite à la crise sanitaire.

temps, elle invitait les participants à identifier ce qu'ils avaient retenu de l'atelier précédent. L'animatrice venait compléter les sujets qui n'avaient pas été énoncés en s'appuyant sur la ligne du temps décrite ci-dessous afin d'établir une continuité dans le cycle d'ateliers. Cela a permis aux participants d'intégrer, de consolider et de s'appropriier les sujets abordés en les restituant eux-mêmes.

4.4.2.4 Utilisation d'une ligne du temps

L'animatrice souhaitait faire un résumé de ce qui avait été dit, en guise de conclusion de chaque atelier, et ainsi co-construire avec les participants une ligne du temps au fur et à mesure du déroulement des ateliers. Mais elle s'est vite rendu compte que cela ne fonctionnait pas, notamment parce que les participants ne voyant pas où l'animatrice souhaitait les amener, même s'ils appréciaient l'atelier.

→ Ajustement

Afin que les participants puissent visualiser les perspectives vers lesquelles le groupe cheminait et afin de soutenir leur capacité à se construire et à se projeter dans les ateliers futurs, l'équipe de recherche a décidé de créer une ligne du temps avec toutes les thématiques qui allaient être abordées lors des futurs ateliers. Cette ligne du temps était affichée à chaque début d'atelier.

L'ajustement de cet outil a facilité la mise en perspective du cycle d'ateliers et la perception du fil rouge de celui-ci par les participants. Le fait d'utiliser un support visuel à chaque atelier matérialisait et concrétisait la compréhension du lien entre les ateliers.

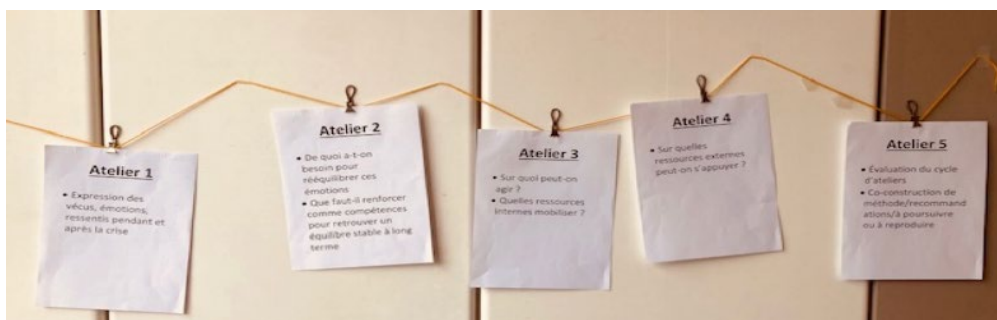


Illustration 1 – Ligne du temps³¹ introduite par l'animatrice à l'Atelier 2 dans tous les groupes et lors de tous les ateliers suivants.

4.4.3 Activités conclusives reproduites lors de tous les ateliers

A la fin de chaque atelier, après une pause de 10 minutes, des activités conclusives ont été reproduites lors des 3 cycles de 5 ateliers. Dans cette partie, nous décrivons la restitution par le chercheur, le feedback collectif par les participants de l'atelier, la synthèse de l'atelier faite par l'animatrice et le débriefing à chaud entre l'animatrice et le chercheur.

³¹ Techniquement, la ligne du temps peut être accrochée sur une petite corde afin qu'on puisse la déplier.

Cette partie conclusive avait comme objectif général de récolter l'appréciation collective de l'atelier, d'en faire la synthèse (du point de vue du chercheur mais aussi des participants et de l'animatrice) et d'annoncer le prochain rendez-vous/atelier. Les objectifs spécifiques de cette activité étaient quant à eux de renforcer l'appartenance collective et d'avoir un feedback immédiat des participants pour ajuster au mieux le prochain atelier.

4.4.3.1 Restitution par le chercheur

La restitution par le chercheur en fin d'atelier permettait de poser un premier regard sur ce qui l'avait frappé dans l'atelier (les moments forts, points forts), ce qu'il avait retenu et ce qui était encore « flou ». C'était aussi l'occasion pour lui d'exprimer ses « coups de cœur » et ses « coups de massue ». Cette restitution lui permettait également de rendre compte synthétiquement des propos et des vécus des participants avec un regard « critique » et une approche plus « méta » et de finalement faire un retour global de l'atelier sans s'attarder sur des difficultés et des propos individuels.

4.4.3.2 Feedback des participants et de l'animatrice par rapport à la restitution du chercheur

Suite à la restitution du chercheur, l'animatrice invitait directement les participants à réagir sur les propos de celui-ci afin de confronter leurs points de vue et de provoquer une éventuelle réaction chez les participants en leur demandant concrètement : « *qu'est-ce que cela provoque chez vous ?* ». Le but recherché par l'équipe consistait à interagir avec les participants pour qu'ils s'affirment, rectifient le tir, puissent s'exprimer librement. Dans un second temps, l'animatrice exprimait également son ressenti par rapport à la restitution du chercheur afin de confronter son point de vue avec ceux du chercheur et des participants.

4.4.3.3 Appréciation collective de l'atelier par les participants

L'appréciation collective de l'atelier par les participants leur permettait de donner une appréciation de la séance, elle leur permettait également de s'engager un peu plus loin dans la démarche en soumettant collectivement ce que l'atelier avait révélé chez eux. Cet exercice leur a aussi donné l'occasion de s'exprimer à tour de rôle, tant sur les points forts que les points faibles de l'atelier et ce en toute confiance. Cette partie conclusive a pris la forme d'un tour de table individuel plutôt qu'une appréciation collective de l'atelier. Néanmoins, elle a permis aux participants d'exprimer en quelques mots leurs ressentis en fin d'atelier.

4.4.3.4 Conclusion de l'atelier faite par l'animatrice

La conclusion de l'atelier faite par l'animatrice consistait à faire un bref résumé de ce qui avait été dit, à annoncer la thématique de l'atelier suivant, en référence à la ligne du temps précédemment décrite. L'animatrice remerciait ensuite les participants et les invitait à l'atelier suivant.

4.4.3.5 Débriefing à chaud entre l'animatrice et le chercheur

Le débriefing à chaud entre l'animatrice et le chercheur se déroulait à huis clos une fois que les participants avaient quitté la salle où s'était tenu l'atelier. Les sessions de débriefing avaient

comme objectifs dans un premier temps, de documenter le processus de mise en œuvre des ateliers et dans un deuxième temps, d'ajuster, de préciser ou de modifier le déroulé des ateliers suivants.

4.5 Déroulement et description des ateliers, données récoltées et résultats

Dans cette partie, nous documenterons le **déroulement des activités principales** au sein des différents ateliers, en lien avec le thème de chaque atelier. Plus précisément, nous rappellerons les objectifs généraux et/ou spécifiques de chaque atelier, décrirons les activités mises en place par l'animatrice, les outils utilisés, ainsi que les ajustements éventuels. Nous documenterons ensuite ce que chaque atelier a produit en termes de **résultats, par rapport aux objectifs qui étaient prévus**. Ces résultats seront illustrés par des citations provenant des participants mais s'appuieront aussi sur les notes des chercheurs et sur les échanges entre les chercheurs et l'animatrice lors des séances de débriefing à chaud.

Pour mémoire, les 5 thématiques travaillées pendant ces cycles d'ateliers sont les suivantes :

- Atelier 1 : Vécu pendant la crise sanitaire et traces laissées (impacts négatifs)
- Atelier 2 : Expression des sentiments et des besoins
- Atelier 3 : Identification des ressources internes
- Atelier 4 : Identification des ressources externes
- Atelier 5 : Freins et leviers à la mobilisation des ressources et mise en situation

La description complète des activités qui ont eu lieu durant les 3 cycles d'ateliers se trouve dans les 5 canevas d'animation qui peuvent être consultés à l'Annexe 8.

4.5.1 ATELIER 1 – Vécu pendant la crise sanitaire et traces laissées

4.5.1.1 Déroulement de l'Atelier 1 : objectifs, présentation de l'activité et des outils utilisés et les ajustements³²

Pour rappel, l'Atelier 1 avait comme objectifs généraux de permettre aux participants de **s'informer et s'engager dans la recherche-action** et **de se rencontrer afin de partager et échanger sur leurs vécus**. L'activité principale de l'Atelier 1 avait comme objectifs spécifiques de **faire émerger l'expression de vécus en lien avec la crise sanitaire et d'identifier les impacts de celle-ci sur les participants (les traces laissées)**, pour permettre ensuite l'expression de besoins spécifiques.

Présentation des compétences psychosociales et outil Photolangage « COVID-19 & nous »

Après l'outil « météo » décrit au point 4.4.2.1, l'activité principale de cet atelier s'est basée sur le vécu des participants pendant la crise sanitaire et sur l'utilisation de l'outil Photolangage

³² Pour mémoire, les Ateliers 1 des 3 groupes ont eu lieu les 16, 19 et 22 septembre 2022.

« COVID-19 & nous »³³. Avant de pouvoir débiter cette activité, l'animatrice a rappelé toutes les attentes qui avaient été énoncées par les participants lors des séances exploratoires (voir point 4.5.1.2). L'animatrice a ensuite poursuivi l'activité en présentant la définition des CPS proposée par l'OMS (voir point 2.5.2) et en en donnant des exemples de compétences cognitives, sociales et émotionnelles, afin que les participants puissent faire le lien entre leur vécu et les CPS qu'ils souhaiteraient éventuellement renforcer. L'objectif étant de pouvoir identifier celles qui pourraient être développées et/ou renforcées en regard de leur vécu.

A la suite de cette définition des CPS, l'animatrice a disposé des photos de l'outil du Photolangage sur la table et a invité les participants à sélectionner 3 images maximum en réfléchissant à ces différentes questions :

- *Qu'est-ce qui a été le plus difficile pour vous pendant la crise sanitaire ?*
- *Quelles ont été les conséquences négatives mais aussi les conséquences positives dans votre vie pendant la crise ?*
- *Quelles traces cette crise a-t-elle laissées ?*



Illustration 2 – Sélection de photos de l'outil Photolangage « COVID-19 & nous » d'un des groupes

Ensuite, après avoir choisi leurs images, l'animatrice a invité les participants à s'exprimer à tour de rôle sur les raisons de leurs choix en lien avec les 3 questions posées. Elle a ensuite tenté d'aider les participants à identifier le type de compétences psychosociales (sociales, émotionnelles et cognitives) qui seraient pertinentes à renforcer dans leur situation.

³³ Cet outil de Photo-Expression a été créé par le Centre Local de Promotion de la Santé de Charleroi-Thuin en juillet 2020 et l'animatrice a utilisé la version actualisée en octobre 2022. Le COVID-19 et nous. Photo-expression sur les ressentis et les représentations liées à la crise du coronavirus. (version actualisée – mai 2022). Pour soutenir les acteurs de terrain dans la manière d'aborder la question du coronavirus avec leurs publics, le CLPS-CT a créé un photo-expression dont l'objectif est de faciliter la prise de parole sur le vécu de cette période. Guide pédagogique téléchargeable via le lien <https://www.clpsct.org/wp-content/uploads/2022/05/PHOTO-EXPRESSION-COVID-19-2022.pdf>

Dès le premier groupe, lors du débriefing à chaud de ce premier atelier entre le chercheur et l'animatrice est rapidement apparue la difficulté de l'exercice, du fait de la complexité du concept des compétences psychosociales et de l'inadéquation de vouloir l'aborder trop tôt dans le cheminement et le déroulé du processus. En effet, il convenait de laisser suffisamment de temps aux participants pour s'exprimer d'abord sur leur vécu. Cela a donné lieu à un ajustement comme expliqué ci-dessous.

→ **Ajustement**

Il avait été initialement prévu que l'animatrice demande aux participants de classer eux-mêmes leur vécu en fonction de catégories de CPS, alors qu'ils ne maîtrisaient pas ce concept. La simple définition et quelques exemples associés ne permettaient pas une compréhension et encore moins une appropriation du concept par les participants. En effet, il n'y avait pas de liens possibles à faire entre des ressources non encore identifiées et les CPS, vu que la thématique sur les ressources internes n'arrivait qu'à l'Atelier 3. L'animatrice a elle-même rencontré des difficultés à effectuer cet exercice avec les participants car ce concept était encore trop théorique pour elle aussi.

C'est pourquoi, l'équipe de recherche a convenu de ne parler des CPS dans les deux autres groupes qu'à l'Atelier 3 où l'animatrice a distribué deux feuilles avec la théorie des CPS (voir Annexe 3) afin que les participants puissent les consulter à tout moment.

Choix de l'outil d'animation

Le choix de l'outil du photolangage s'est révélé très pertinent. Il se justifie par le fait qu'il ne demande pas de lecture ou d'écriture de la part des participants. En effet, pour le public fréquentant les Espaces Citoyens, l'écriture est souvent un point sensible et important car beaucoup de personnes ne savent pas bien écrire, sont complexées par rapport à l'écriture, voire sont analphabètes. C'est pourquoi, l'utilisation de cet outil au premier atelier a pu aider les participants à exprimer leurs vécus librement. Les images de l'outil mises à disposition leur ont également donné la possibilité de les interpréter de différentes façons. Cette activité a offert à chaque participant un espace d'expression non contraint de leur ressenti. En effet, en passant par l'image, ils ont pu exprimer de manière moins brutale leur vécu, leurs perceptions en se projetant dans une image impersonnelle, tout en gardant une certaine distance. Cet outil facilitait la mise en place d'une dynamique de groupe.

4.5.1.2 Données récoltées et résultats de l'Atelier 1

Dans cette partie, nous allons nous concentrer sur les informations collectées lors de l'utilisation de l'outil du Photolangage où l'équipe de recherche a pu identifier les impacts de la crise sanitaire sur le vécu des participants. Comme rappelé plus haut, avant d'entamer cette partie, l'animatrice avait fait un rappel de toutes les attentes individuelles énoncées par les participants par rapport au processus de recherche-action lors des séances exploratoires, menées en juin 2022.

Attentes individuelles des participants lors des séances exploratoires

L'animatrice a rappelé que les participants avaient déjà pu exprimer des attentes par rapport aux ateliers et au dispositif de recherche-action, même si cela avait été manifestement compliqué pour certains de pouvoir se projeter dans des ateliers dont ils n'avaient pas encore fait l'expérience.

Afin de permettre aux participants de faire plus aisément le lien avec les objectifs spécifiques de l'Atelier 1, l'animatrice a rappelé comme suit les attentes déjà exprimées lors des rencontres exploratoires :

« Aller mieux, se sentir mieux avec les autres » ;

« Avoir une aide psychologique » ;

« Retrouver l'envie de ressortir » ;

« Trouver les clés pour ouvrir les portes » ;

« Se projeter vers un avenir meilleur » ;

« Être aidé à pouvoir prendre du recul » ;

« Savoir mettre des distances avec des personnes toxiques, apprendre à se protéger ; ne plus se laisser manipuler » ;

« Essayer de faire le deuil de la période de la crise sanitaire » ;

« Améliorer sa santé » ;

« Diminuer les angoisses, diminuer la peur, la méfiance car « tout le monde a peur de tout le monde » ;

« Avoir plus de confiance en soi » ;

« Avoir plus d'atouts pour faire face à une nouvelle crise sanitaire » ;

« Apprendre à bien trier les informations dans les médias » ;

« Être au courant et être mieux informé sur les conséquences du virus » ;

« Avoir confiance en ses choix » ;

« Avoir assez de force pour faire face à la maladie d'un proche, trouver une force intérieure pour faire face à ce genre de difficulté » ;

« Pouvoir gérer ses angoisses ».

Toutes ces attentes étaient exprimées en lien avec des « traces » laissées par la crise et encore bien présentes au moment des échanges comme nous le résumons ci-dessous :

- Mauvaise expérience avec la famille, les proches qui ont été très malades ;
- Distanciation sociale difficile à vivre, difficulté à gérer les barrières sociales, physiques et psychologiques ;
- Augmentation de l'agressivité ;

- Avis tranchés sur la politique et les décisions qui ont été prises pendant la période COVID sur la question du libre arbitre (exemple du vaccin, pas le choix vu son âge) ;
- Sentiment de ne plus être maître de son corps ;
- Isolement par peur ;
- Difficultés avec les enfants : difficulté de remettre un cadre éducatif, trouver les bons mots pour rassurer ses enfants (discours pas adaptés pour les enfants) ;
- Dépression ;
- Sentiment d'étrangeté face aux rayons vides dans les magasins ;
- Situation de la crise sanitaire vécue comme irréelle ;
- Perte de repères ;
- Conséquences physiques présentes (fatigue, etc.) ;
- Colère et angoisse amplifiées à certains moments ;
- Discorde à cause du vaccin.

Les participants avaient également fait le constat de solidarités malgré tout et exprimé leur soulagement de pouvoir prendre contact tout en exprimant la peur que cela ne recommence.

Pendant cette partie de l'activité, l'animatrice prenait le temps d'expliquer aux participants le lien qui pouvait être fait entre leurs attentes et leurs besoins afin qu'ils prennent conscience que certaines de leurs attentes pouvaient déjà être comblées comme par exemple, quand un participant exprimait le fait de « *Donner l'envie de ressortir* ». L'animatrice lui répondait que « *Et bien déjà le fait que vous soyez présents, je pense que vous y répondez tout seul* », soulignant que leur participation à ces ateliers était déjà une manière de rompre avec l'isolement.

Quand les attentes des participants n'étaient pas claires, l'animatrice les invitait à les expliquer plus concrètement comme par exemple, le fait de « *Trouver des clés pour ouvrir les portes* ». L'animatrice a demandé au participant « *Cela veut dire quoi ? Quelle clé pour quelle porte ?* » mais le participant ne sachant pas vraiment donner plus d'explication, c'est elle qui tentait de reformuler le propos avec d'autres mots « *Mais c'est un petit peu dans le sens des pistes aussi. Je pense qu'on était arrivé à cette conclusion-là. C'est de se dire voilà, on va essayer d'en trouver un maximum, c'était la petite boîte à outils justement. Moi, je parle d'une boîte à outils, toi, tu parles de clé, mais c'est le même principe. C'est de se dire "Mais voilà, il y a certaines portes qui se sont fermées, mais on va essayer de trouver les clés pour pouvoir les réouvrir". D'accord ?* ». Elle demandait la validation de sa reformulation au participant afin que tout le monde comprenne bien la même chose.

L'animatrice a essayé pour quelques attentes individuelles exprimées par les participants d'ajouter une dimension collective à l'atelier en leur demandant : « *Et ensemble qu'est-ce qu'on souhaiterait ?* ». Le but étant de faire le lien entre leurs attentes individuelles et des compétences psychosociales à renforcer comme par exemples : retrouver de la joie de vivre ; diminuer les peurs, ne pas s'investir pour rien ; augmenter les fréquentations sociales ; pouvoir aider d'autres personnes en dehors du groupe par la suite ; retrouver une normalité, un équilibre ; retrouver du lien et du soutien ; retrouver la famille ; avoir un meilleur respect de l'environnement.

Ce rappel des attentes était une étape importante car c'est lors des ateliers exploratoires que l'identification des besoins a émergé et qu'ils ont été mis en avant tout au long du cycle d'ateliers. Ce processus d'identification des besoins était l'un des objectifs principaux des ateliers parce que derrière des émotions, un vécu, des sentiments, se cache généralement un « *besoin de quelque chose* » comme l'a souligné l'animatrice. Cela préparait également les participants aux objectifs de l'Atelier 2, dans la continuité de l'Atelier 1.

Identification des vécus exprimés par les participants (impacts négatifs et positifs de la crise)

Lors de l'activité principale de l'Atelier 1, l'animatrice a mis en place un espace d'expression dédié aux vécus des personnes et aux besoins sous-jacents. Elle a, à plusieurs reprises, expliqué que derrière une expérience difficile il y avait des besoins non rencontrés. Cela a poussé les personnes à partager leur vécu mais aussi à réfléchir à leurs besoins.

Les **vécus** exposés ci-dessous ont été exprimés lors de l'activité autour du **Photolangage**. Après avoir invité tous les participants à choisir 2 ou 3 photos maximum (en précisant qu'une même photo pouvait être choisie par plusieurs participants), l'animatrice leur demandait d'expliquer, chacun à tour de rôle, pourquoi ils les avaient choisies. C'était une manière de les amener à exprimer ce qu'ils avaient vécu pendant la crise sanitaire et cela préparait l'animatrice à faire le lien avec les différentes compétences psychosociales qui allaient être abordées lors de l'Atelier 3³⁴. Les vécus exprimés dans les 3 groupes, classés en fonction des impacts négatifs et positifs de la crise sanitaire, sont énoncés ci-dessous :

Vécus et impacts négatifs de la crise

- Gestes barrières à respecter et continuer à le faire par respect pour protéger la santé des autres, exagération des gestes barrières ;
- Contrainte avec les tests obligatoires vécue comme un traumatisme, sentiment d'être comme du bétail ;
- Aberration de porter le masque, difficulté de respirer avec le masque, sentiment d'être muselé, révolte et colère par rapport à cette obligation de porter le masque ;
- Sentiment de peur de prendre les transports en commun car ils sont bondés, peur d'attraper la COVID ;
- Sentiment de peur que la COVID revienne ;
- Difficulté de ne pas voir le sourire des gens sur le visage à cause du masque ;
- Difficulté de faire un choix car contradiction des décisions politiques, se sentir perdu ;
- Pas d'accord avec les gestes barrières par rapport au lavage des mains car trop les laver fait qu'on ne fabrique plus d'anticorps ;
- Peur aussi pour sa santé quand on n'a pas fait les vaccins ;
- Difficulté de respecter des règles, vécues comme une contrainte. Un participant explique les avoir bravées en passant le premier confinement chez une amie ;

³⁴ Lors de cette activité, les vécus auraient dû être répertoriés par les participants en fonction des 3 catégories de compétences psychosociales mais ils n'étaient pas familiarisés avec ce concept même si l'animatrice l'avait au préalable défini. Cela n'a pas empêché le bon déroulement de l'activité.

- Sentiment d'isolement (à cause des restrictions) vécu comme une punition, difficulté d'accepter l'isolement et l'enfermement, renfermement sur soi, manque de contacts (avec les enfants, famille), manque de pouvoir faire des « bisous », solitude difficile et longue, la distanciation sociale ;
- Dépression parfois constatée chez les proches (exemple un enfant d'un participant dû à l'isolement) ;
- Choix difficiles à faire. Une participante explique qu'elle avait eu peur de ne plus voir son papa et avait décidé d'aller vivre avec lui. Elle a donc quitté son logement et a laissé son compagnon seul dans leur maison, ce qui a créé un sentiment d'abandon ;
- Dérèglement au niveau du sommeil. Une participante explique qu'elle a commencé à vivre la nuit et dormir la journée car elle avait l'impression que le temps passait plus vite ;
- Situation périnatale stressante. Une participante rapporte qu'elle était enceinte de 3 mois et qu'elle se trouvait à l'étranger au moment de l'annonce du COVID. Ses parents sont allés la rechercher pour la ramener en Belgique ; une autre participante exprime un vécu difficile autour d'une naissance très contrôlée, surveillée à cause des gestes barrières ;
- Stigmatisation, une participante exprime le sentiment d'avoir été traitée comme une pestiférée à l'hôpital car elle a eu la COVID. Elle évoque la déshumanisation de la part du personnel soignant, son sentiment d'isolement et la difficulté d'être séparée de sa fille ;
- Privation des liens sociaux ;
- Privation de voir ses enfants ;
- Sentiment d'énerverment de devoir aller se faire vacciner (en lien avec les convocations reçues), sentiment de ne pas avoir le choix mais énerverment aussi car plus de respect des gestes barrières ;
- Difficulté de ne pas pouvoir s'occuper de ses proches ;
- Difficulté de faire des choix pour sa famille, sentiment d'avoir trop de responsabilités sur ses épaules, sentiment d'oppression ;
- Une personne non vaccinée évoque la difficulté de pouvoir parler du vaccin, a très mal vécu le fait d'être critiquée, de subir une pression ;
- Manque de contact. Un participant exprime son manque de pouvoir « baigné » dans la société, manque de partage et de communication avec les autres, qui rendait le temps très long « je comptais les heures » ;
- Une personne se dit durablement frappée par la fermeture de tous les magasins ;
- Méfiance voire une peur de se retrouver dans la foule ;
- Peur de revivre un enfermement ;
- Problèmes financiers et toujours d'actualité ;
- Manque de cohérence des décisions politiques : transports bondés ;
- Perte des repères ;
- Volonté de revoir sa famille après 30 ans de séparation et impossibilité à cause de la crise ;
- Frustration car pas évident de s'adapter avec le télétravail et aux réunions en visioconférence ;
- Pour certains, vécu du COVID pour eux-mêmes ou pour des proches. Une participante exprime avoir eu la COVID 2 fois ;
- Peur de l'inconnu (vécu personnel par rapport à l'enfance) ;

- Sentiment de peur car parent hospitalisé après la crise sanitaire ;
- Enfermement sur soi-même (émotions enfermées à l'intérieur) ;
- Manque de confiance en soi ;
- Blocage et découragement par la fracture numérique vécus comme un échec voire un dégoût, sentiment d'exclusion entraînant un manque de confiance en soi ;
- Difficulté de trier les informations (vraies ou fausses) dans les médias (exemple avec le port et le non-port du masque dans les magasins).

A plusieurs reprises quand les participants exprimaient certaines difficultés liées à leur vécu, comme par exemple une participante qui expliquait les difficultés qu'elle avait à parler du vaccin car elle n'était pas vaccinée, qu'elle le vivait très mal car elle subissait une pression et était critiquée, l'animatrice prenait alors le temps de lui expliquer que les ateliers avaient précisément pour objectif de permettre aux participants de renforcer certaines compétences sur le fait de ne plus craindre le jugement des autres. Elle expliquait aux participants que chacun avait en soi « *des leviers qui permettaient de refaire fonctionner quelque chose, des capacités qui sont à l'intérieur de nous* » afin de faire le lien avec les compétences psychosociales. L'animatrice, par cet exemple concret, essayait déjà de faire réfléchir les participants sur ces compétences qu'ils pourraient développer ou renforcer afin de réduire les impacts négatifs de la crise et cela lui permettait également d'amorcer la thématique de l'Atelier 2.

Tous ces vécus, sentiments, émotions et ressentis exprimés par les participants illustrent assez bien les difficultés auxquelles ils ont été confrontés pendant la crise sanitaire mais aussi les traces qu'elles ont laissées encore aujourd'hui. Cependant, comme l'un des chercheurs l'a relevé dans ses notes d'observation, il a pu arriver que certaines personnes mentionnent spontanément des vécus importants qui avaient eu lieu dans leur vie, indépendamment de la période de la crise sanitaire. Dans ces situations, l'animatrice signifiait avoir entendu le vécu exprimé mais recadrait les objectifs du groupe et rappelait si nécessaire qu'elle était disponible pour un contact individuel.

Le fait de mettre en commun des expériences, qu'elles soient liées au corps, aux émotions, aux rapports sociaux, a permis l'émergence de trois formes de conscientisation chez les participants : la confirmation d'un vécu individuel, la prise de recul par rapport à sa propre perception de son vécu, la reconnaissance de convergences et l'acceptation de la divergence entre les vécus. Ainsi, les participants, tout en ayant vécu des parcours individuels différents, ont tous été confrontés aux mêmes mesures, auxquelles ils ont répondu de manière différente, en fonction de leurs possibilités et contextes de vie propres.

Dans le cadre de ce premier atelier, tous les participants ont aussi pu expérimenter le passage de l'individuel au collectif en prenant conscience qu'ils n'étaient pas seuls à avoir vécu des difficultés et que certaines pouvaient être communes.

Nous observons avec tous ces vécus, qu'il y a eu beaucoup d'impacts négatifs liés à la crise sanitaire pour la majorité des participants mais il est intéressant de constater que certains participants ont également relevés des impacts positifs comme décrits ci-dessous :

Vécus et impacts positifs de la crise

- Sentiment d'ambivalence car repasser à 100 à l'heure comme maintenant, c'est difficile et c'est dommage qu'il faille vivre une épidémie pour « ralentir » et pour pouvoir profiter de sa famille ;
- Sentiment de sécurité d'être dans sa maison ;
- Constat que la crise avait engendré de la solidarité, généré des contacts téléphoniques qui n'existaient peut-être pas avant, les applaudissements pour le corps médical, les personnes qui chantaient au balcon, regret que cela se soit terminé une fois la crise terminée ;
- Positif de se retrouver en famille ;
- Création d'une solidarité pour une participante pour aller voir les personnes âgées en home (après la crise) car je me suis mise à leur place car elles ont été très touchées par les mesures sanitaires ;
- Aller se promener dans la nature ;
- Ralentir, arrêter de courir, bricoler, reprendre le temps de découvrir la nature, écouter les oiseaux ;
- Profiter de son jardin ;
- Sentiment positif car la nature a repris ses droits ;
- Sentiment de joie car création de supports virtuels, d'ateliers créatifs par l'école pour son enfant, des nouveaux liens se sont créés entre le corps enseignant, la direction et les parents ;
- Sentiment positif d'avoir pu garder le lien avec les Espaces Citoyens grâce au maintien du virtuel, cela a encore donné plus envie de connaître les nouvelles personnes en vrai, de nouveaux liens se sont créés ;
- Sentiment de bonheur absolu, c'est le printemps, la vie ralentit enfin et pouvait rester à la maison pour profiter enfin de sa fille qui est en 6ième primaire et ressent cela comme un cadeau et de pouvoir la voir plus que 2 heures par jour.

Ces propos illustrent qu'une situation de crise n'impacte pas forcément toutes les personnes de la même façon même si pour la grande majorité des participants, cette crise a eu des impacts dévastateurs à plusieurs niveaux.

Ce premier atelier qui s'est principalement centré sur l'expression du vécu des participants a permis de **repérer certains besoins**, tels que le besoin de socialiser, d'être dehors, d'avoir des contacts, le besoin d'être rassuré, réconforté, face au vécu d'un manque de solidarité durant la crise et même après. Et c'est en s'exprimant et en mettant des mots sur des ressentis que les participants sont arrivés au fur et à mesure des ateliers à mieux savoir ce dont ils avaient besoin pour aller mieux, pour améliorer leur bien-être et leur qualité de vie.

L'analyse des échanges au cours de l'Atelier 1 ont également permis de commencer à lister certaines **compétences à travailler au cours du cycle d'ateliers** (notamment au cours de

l'Atelier 3), telles que : être capable d'aller vers les autres ; être capable de faire abstraction du jugement d'autrui (vaccination) ; renforcer sa capacité à argumenter ses choix ; savoir diminuer son sentiment de culpabilité.

Ces constats font la transition vers les ateliers suivants, qui avaient pour objectifs de travailler sur la notion de besoins (Atelier 2), avant de développer les notions de ressources internes et externes, lors des Ateliers 3 et 4 respectivement, afin de soutenir les participants dans l'identification et le développement des compétences qui peuvent être développées ou renforcées afin de retrouver un équilibre personnel.

4.5.1.3 Activités conclusives de l'Atelier 1

Evaluation par les participants

En fin d'atelier, l'animatrice devait inviter les participants à évaluer celui-ci mais elle n'a eu le temps de le faire qu'avec le premier groupe. Nous avons trouvé intéressant d'illustrer quelques-unes des réflexions, interrogations et émotions exprimées, car celles-ci permettent de saisir l'ambiance : un participant se demandait : « *Qu'est-ce que cela va apporter au groupe ? et où va-t-on pouvoir s'entraider ?* ». L'animatrice a alors expliqué que c'était tout l'intérêt de la recherche-action de pouvoir adapter les ateliers. Un autre participant a exprimé ceci : « *Je me rends compte, comme ça bêtement en regardant les photos sur la table, que je me suis trop renfermé sur moi-même et je ne vois plus ce qu'il se passe autour de moi depuis la crise sanitaire* ». Un troisième participant s'est mis à pleurer et a exprimé ses émotions de manière très spontanée en disant : « *Je suis trop émotif, parfois je suis agressif et au lieu de dire ce que je pense, je vais le dire méchamment et je n'aime pas être comme ça car cela fait du mal pour les personnes et pour moi-même* ». L'animatrice a rassuré le participant en lui expliquant que c'était normal de réagir comme ça et l'a remercié pour son partage car ces ateliers sont justement là pour déposer leurs ressentis, leurs émotions. L'animatrice a rappelé qu'au fur et à mesure des ateliers, nous allions voir ce que nous allions faire de tout cela et elle les a informés également qu'elle pouvait faire des suivis individuels. Un dernier participant a rajouté : « *on a décortiqué les choses, on a vidé son sac, on a exprimé son vécu, on a écouté le vécu des autres, on a beaucoup communiqué* ». Au regard de cette évaluation, nous avons compris l'enjeu de nos ateliers et de la nécessité d'apporter aux participants les outils nécessaires afin qu'ils puissent, pour certains, trouver ou retrouver une vie plus équilibrée et de qualité.

Atteinte des objectifs de l'Atelier 1

L'équipe de recherche a été unanimement d'accord pour exprimer le fait que les objectifs généraux et spécifiques de l'Atelier 1 avaient été atteints pour les 3 groupes. En effet, un climat de confiance s'est créé assez rapidement et a permis aux participants de : s'exprimer librement sur leurs sentiments, partager leurs vécus qui étaient parfois particulièrement compliqués pour eux. Ils ont pu faire ressortir des émotions assez fortes telles que la colère, des émotions d'agacement et des émotions de tristesse. Il y a également eu des prises de parole spontanées. Un des chercheurs souligne que dans son groupe « *il y a eu une sorte de montée. Il y avait une bonne ambiance et une émulation. Plus les participants se sentaient dégourdis, en confiance, plus on le sentait dans le regard, dans le non verbal, ils étaient vraiment à l'écoute les uns des*

autres ». Pour ce chercheur, l'objectif de créer du lien, de déjà commencer à sceller une ambiance de groupe, a été pleinement atteint car il a eu l'impression que dès le départ, les conditions étaient réunies. En effet, le premier atelier a créé un renforcement des compétences de communication, de coopération et de collaboration en groupe tout en favorisant l'expression individuelle, même s'il n'était pas prévu de s'attarder sur les difficultés personnelles dans le cadre de ces ateliers.

Toutefois, un autre chercheur était plus nuancé car il avait l'impression que dans son groupe cet exercice n'avait pas suffisamment favorisé les interactions, plus précisément les interventions des autres personnes sur ce que chacun nommait dans ses choix de photos. Le dispositif n'appelait pas à ce que tout le monde intervienne en interaction et participe à une dynamique de groupe mais plutôt à ce que chacun présente son vécu et puis « *se taise et écoute* ». Les avis entre le chercheur et l'animatrice étaient divergents à ce propos car l'animatrice a considéré qu'ils avaient bien fait du collectif lors de cet atelier malgré le fait qu'ils n'aient pas fait ensemble l'analyse des capacités à renforcer. Il est intéressant de noter que la posture d'un chercheur et d'une animatrice peut influencer leurs perceptions concernant le déroulement d'un atelier.

Concernant la partie sur les compétences psychosociales et la volonté de les introduire lors du premier atelier, l'animatrice a tenté de faire l'expérience avec les participants et s'est rendu compte de l'inadéquation de les aborder si tôt dans le dispositif (voir ajustement point 4.5.1.1). Cependant, pour un autre chercheur, il fut possible de rapidement faire le lien avec les 3 niveaux de compétences, justement par l'expression des sentiments, positifs ou négatifs car le fait de pouvoir s'appuyer sur des exemples permettait de pouvoir expliquer les compétences même si ce n'était pas un objectif de l'Atelier 1. Ce sont les ateliers suivants qui ont permis de prioriser, avec les participants, les compétences psychosociales à développer et/ou à renforcer.

4.5.2 ATELIER 2 – Expression des sentiments et des besoins

4.5.2.1 Déroulement de l'Atelier 2 : objectifs, présentation de l'activité et des outils utilisés, ajustements³⁵

L'Atelier 2 avait comme objectif général **d'identifier les besoins des participants**. L'activité principale de l'Atelier 2 avaient comme objectifs spécifiques de **faire émerger l'identification et l'expression des besoins et sentiments des participants en regard des vécus et des sentiments exprimés lors de l'Atelier 1 ainsi que de renforcer le sentiment d'appartenance collective et la co-construction**.

Au début de cet atelier, l'animatrice est d'abord repartie des vécus et des sentiments qui avaient été exprimés lors de l'Atelier 1 en lien avec la crise sanitaire pour demander ensuite aux

³⁵ Pour mémoire, les Ateliers 2 des 3 groupes ont eu lieu les 30 septembre, 6 et 10 octobre 2022.

l'animatrice imprime les feuilles où étaient notés les émotions et les sentiments et les distribue aux participants pour faciliter leur prise de note.

L'affiche « Opération : mieux te connaître pour mieux agir » a aussi été utilisée pour permettre aux participants d'identifier des sentiments. Cette affiche (voir Annexe 14) présente l'illustration d'un bonhomme qui manifeste des sensations corporelles (somatisation, expression physique du sentiment) où un trop plein de sentiments (négatif ou positif, exemple : « pleurer de joie ») qui peut provoquer une sensation désagréable dans le corps avant même d'être identifiée comme émotion.

Le choix de ces outils par l'animatrice a permis une bonne expression des besoins, même s'il est probable que toutes les personnes n'aient pas trouvé l'espace pour exprimer des besoins plus difficiles à partager. Du fait de la durée limitée des ateliers, certains participants ne se sont peut-être pas totalement exprimés. Toutefois, l'animatrice veillait à interpeller chaque participant régulièrement.

4.5.2.2 Données récoltées et résultats de l'Atelier 2

L'identification des besoins fut une étape complexe et a demandé de passer par l'expression de sentiments et d'émotions. Or à l'Atelier 1, si quelques sentiments avaient été énoncés tels quels, ce sont principalement des vécus qui avaient été exprimés. Lors de l'Atelier 2, il y a donc eu une première phase de transformation des vécus exprimés à l'Atelier 1 en sentiments et émotions pour en faire émerger des besoins. La question a été formulée par l'animatrice de cette manière : « *De quoi a-t-on besoin derrière un certain sentiment, une certaine émotion ?* ». C'est ainsi que derrière des sentiments exprimés, des besoins spécifiques ont émergé :

En lien avec les sentiments de peur, d'angoisse, de stress, d'insécurité, d'être en danger (peur du virus, de la mort), les besoins suivants ont émergé : besoin de sécurité, de protection, de réconfort, de se retrouver, de ne pas être seul, d'être rassuré, d'être apaisé, d'être entouré, d'écoute, de contact, d'appui, de soutien.

« Oui, oui, on n'aurait pas écouté autant les médias. On n'aurait peut-être pas été si ... stressés, la peur et tout, voilà ».

Il est important de préciser que les propos des participants tels que le sentiment de peur ont pu être exprimé sous différentes formes comme la peur de la maladie, de la foule, de s'exprimer devant autrui, de l'inconnu, de se faire dénoncer ou « prendre », comme le montrent ces extraits :

*« Bah au début, je faisais des crises d'angoisse. J'ai envie de pleurer tout le temps. Au début de la pandémie, j'avais dur à ... je dis, j'espère que je ne vais pas attraper cette m**** ».*

« Il y a la peur de la foule, comme on dit, oui, l'agoraphobie ... en fait, ça, c'est, la peur qui peut peut-être se soigner quand même [...] Mais il y a aussi, la peur de s'exprimer devant une foule ».

« Et moi qui, bon, c'est vrai qu'étant plus jeune, j'avais peur de ... Je suis une timide. J'avais peur de m'exprimer devant des gens, mais ici, ça se passe bien ».

« La peur d'aller dans l'aventure dans, dans l'inconnu ... ».

« Et puis il y a eu des sanctions aussi ... Ça me choque. Ça me révoltait ... Ils [NDLR : les gens] sont sortis pour prendre l'air, ils ont une sanction ... C'est hors de la, comment dire, de la réalité, quoi. Les pauvres gens ils en pouvaient plus, ils sortent un quart d'heure et ils sont sanctionnés, avec procès, quoi ».

Le format des ateliers ne permettait pas d'adresser chaque peur spécifique. Les différentes peurs ont donc été regroupées en un sentiment général commun, pour les travailler dans les Ateliers 3 et 4.

En lien avec le **sentiment d'isolement** (de perte de liens), ce sont les besoins suivants qui ont pu être identifiés : besoin de partage, de contact, d'encouragement, de vivre des émotions joyeuses (amour, amitié), d'attention, de comprendre, de réconfort. Le sentiment d'isolement a été exprimé par tous les participants dans tous les groupes. Toutefois, les ateliers organisés par les Espaces Citoyens ont permis aux participants d'obtenir un début de réponse pour rompre avec l'isolement, comme l'illustre cet extrait :

« On a quand même eu du soutien de l'Espace Citoyen. On est venu nous apporter le matériel pour faire des cartes de vœux pour les homes, pour les personnes âgées, isolées [...] Et pour les infirmières, ils ont cousu des blouses [...] On est venu nous apporter de temps en temps quelques courses [...] Donc on avait quand même le contact, on avait quand même ... le soutien de l'Espace Citoyen qui est là et ... ils nous demandaient comment ... ce qu'on vivait ».

Le sentiment d'isolement a également entraîné pour certains participants un sentiment de découragement, d'exclusion mais a aussi créé des moments de solidarité.

En lien avec le **sentiment de vivre un ou plusieurs traumatisme(s)**, les besoins suivants ont été exprimés : besoin d'aide extérieure, d'être écouté, d'être consolé, d'identifier et d'accepter le trauma (avec l'appui d'une personne de confiance), de comprendre, de donner du sens.

En lien avec les **sentiments d'inquiétude, d'incertitude, d'instabilité**, ce sont les besoins d'être rassuré, de sécurité, d'être compris, qui ont été exprimés.

Derrière les **sentiments de méfiance, d'évitement**, les participants ont découvert le besoin de mettre des barrières, de se protéger, de faire confiance, d'être compris.

Derrière les **sentiments d'injustice, de trahison, d'être manipulé, d'être inférieurisé** en tant que « citoyen », nous avons besoin : d'être reconnu comme un être capable et autonome, de s'informer, de reconnaissance des « inégalités ».

« C'est un sentiment d'inégalités par rapport à eux [NDLR : ceux qui sont au pouvoir] ... on est plus petits et voilà ».

En lien avec les **sentiments de privation, d'être privé de liberté**, les participants ont exprimé avoir besoin de dormir, de se reposer, de contact, de distraction (d'humour), de comprendre le pourquoi et d'adhérer au sens de la « privation de liberté », d'avoir une alternative sensée, d'avoir des informations utiles et « vraies ».

« De ne plus trouver de solutions. Oui, d'être résigné ».

« C'est vrai, après plusieurs confinements, pour finir, tellement marre, je pensais qu'on ne sortirait jamais de ça, qu'on allait toujours être punis ».

« Au parc, on ne pouvait pas aller, hein ».

En lien avec les **sentiments de tristesse, de perte (qui entraîne un sentiment de mal-être physique et moral), de découragement**, ce sont les besoins de joie, de gaieté, de soutien, de communiquer, de se confier, de contact, d'être consolé qui ont été exprimés.

Face au **sentiment d'impuissance** (de ne pas être en mesure d'agir), se sont révélés les besoins de formation, d'explications, de comprendre ce qui arrive, de lucidité.

Derrière les **sentiments de perte de repères, de déstabilisation, d'abandon**, se sont révélés des besoins de vivre des expériences joyeuses incluant des liens sociaux, d'encouragement, d'une cohérence entre la situation sanitaire et les solutions à mettre en œuvre.

En lien avec le **sentiment de culpabilité** (préoccupation de respecter sa santé et celle d'autrui), les participants ont fait émerger les besoins de se pardonner, de demander pardon, de se raisonner, de s'accorder des moments pour soi, de comprendre.

« Je pense qu'il y a quand même beaucoup de personnes qui se sentaient coupables. Vu que, ... au niveau des sorties et tout ça, moi je me souviens que les jeunes ne faisaient pas exprès, mais ils avaient quand même envie de bouger. Et puis après, dans mes connaissances, il y a une dame qui était souffrante, elle avait un cancer, mais ça allait et son fils était sorti et il lui a ramené la COVID, bon et elle est morte, bien sûr. Et donc là oui, il s'est senti coupable ... ».

En lien avec les **sentiments d'exclusion, d'être jugé**, les participants ont exprimé le besoin de retrouver leurs marques, de réintégration, de reconnaissance, d'être accepté, de s'affirmer, d'être soi.

Derrière les **sentiments d'énervement, d'agacement, de gêne (pour le masque), de sensation d'étouffement, d'inconfort**, les participants ont nommé leurs besoins de distraction (de « folies »), de changement, de comprendre pourquoi l'on est gêné, de réconfort.

En lien avec les **sentiments de colère, d'être fâché**, ce sont les besoins de se défouler, de décompresser (« se lâcher »), de se calmer, de respirer, de tranquillité, de se décharger, d'être compris, d'être écouté, de s'exprimer, qui ont été nommés.

Enfin, en lien avec les **sentiments de perte, de manque de confiance en soi**, ce sont les besoins de changement, de combler le manque, d'agir, de s'occuper, de se sentir utile, d'aller à la rencontre de l'autre, qui ont été exprimés lors de ce 2^{ème} atelier.

Les extraits ci-dessus montrent une multitude de besoins, dont les participants ont pu prendre conscience au cours de l'Atelier 2. Les besoins ainsi exprimés ont servi de base à l'animation de l'Atelier 3, comme nous le verrons au chapitre suivant.

Cet atelier a également permis de favoriser la **participation collective** par la proposition de réagir aux vécus et aux besoins exprimés en individuel, de manière collective. Cela a permis de **renforcer des compétences de coopération et de collaboration en groupe**. En effet, tous les participants se sont sentis libres de s'exprimer sur le vécu des autres. Celui-ci faisait parfois écho avec leur propre vécu et/ou cela leur donnait l'occasion de pouvoir réfléchir à la diversité des ressentis, à l'interprétation des mots, comme exprimé par ce participant :

« *Tout ce que je vois là d'écrit [NDLR : sur le flip-chart], il y a des choses que je n'y pensais même pas [...] Trahison, moi je n'en voyais pas de trahison, mais peut-être en y réfléchissant, si ... Mais je le prenais pour un autre mot* ».

Ou parfois encore, les besoins exprimés par rapport à un sentiment n'étaient pas forcément partagés par l'ensemble du groupe, comme l'illustre cet extrait concernant le besoin d'être consolé quand nous sommes tristes. Les participants avaient donc parfois des besoins différents en lien avec un même sentiment, comme l'illustre l'extrait ci-après :

« *Le [NDLR : besoin de] consoler, on n'avance pas car on maintient la personne dans sa tristesse* ».

Cela a encouragé les **échanges autour des différents points de vue**, ce qui est venu renforcer des **compétences psychosociales telles qu'une écoute active, une capacité à recevoir et donner un feedback, et à exprimer des émotions**.

Notons qu'il y a aussi eu des **sentiments positifs** qui ont été exprimés. Nous les avons néanmoins réévoqués avec les participants au moment de l'Atelier 3. C'est ainsi que les sentiments d'être joyeux, de se sentir libre, d'être content, de se sentir dans un bien-être ont été exprimés, et l'animatrice a encouragé les participants à faire l'exercice d'identification des besoins, comme pour les autres sentiments :

« *On a besoin de rien, on a déjà tout ce qu'il faut* ».
 « *Des amis, de contacts* ».
 « *Du beau temps, de la nature, du soleil* ».
 « *Besoin d'amour, besoin d'affection* ».
 « *D'avoir un minimum de sous pour vivre décemment* ».

Il est évident que dans ce type d'ateliers, même si le sujet est bien défini, l'invitation à exprimer ses sentiments enjoint les participants à mobiliser des aspects personnels et intimes. Ce qui

implique que certains sentiments n'étaient pas partagés par l'ensemble des participants. Une bienveillance mutuelle de l'ensemble des participants était bien présente, même lorsqu'il a pu arriver que certaines interventions apparaissent comme hors de propos.

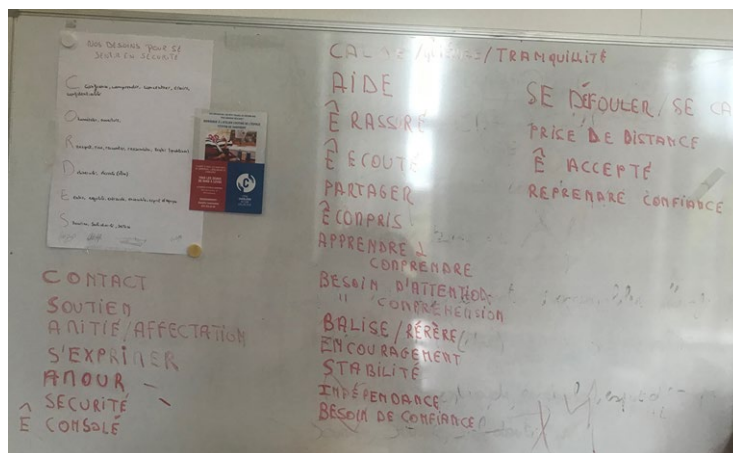
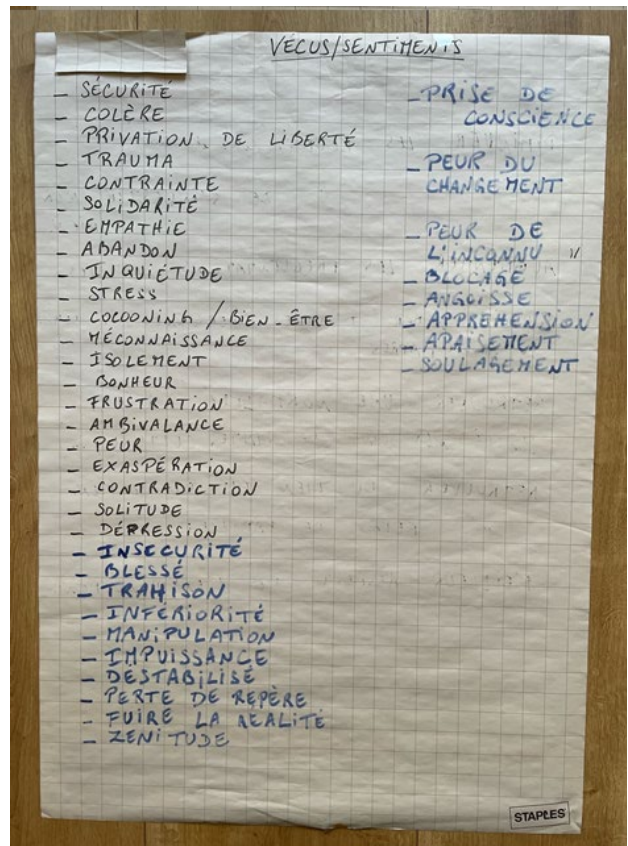
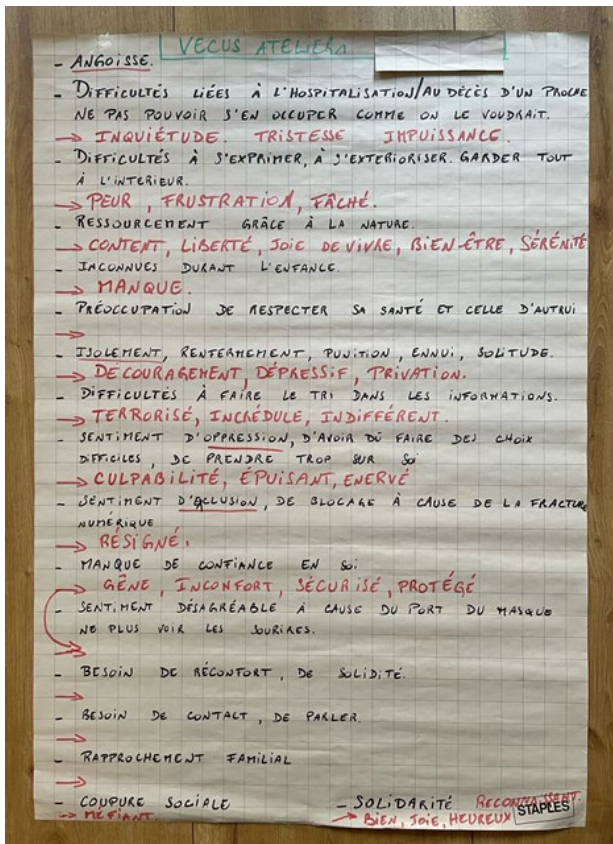


Illustration 4 – Vécus et sentiments identifiés par les 3 groupes.

4.5.2.3 Activités conclusives de l'Atelier 2

Evaluation par les participants

Les participants se sont aisément exprimés durant la conclusion sur ce qu'ils ont retiré de cet atelier et sur ce qu'ils ont appris par rapport à l'atelier précédent. Plusieurs participants ont manifesté leur satisfaction à participer aux ateliers car ces derniers pouvaient avoir un effet apaisant et offraient un espace où pouvoir s'exprimer librement, comme en témoignent les extraits ci-après :

« J'étais, c'est vrai énervée ce matin, enfin la vie aussi qu'on a ... et, ça m'a fait du bien, ça m'a apaisée ».

« Et moi qui, bon, c'est vrai qu'étant plus jeune, j'avais peur de ... je suis une timide. J'avais peur de m'exprimer devant des gens, mais ici, ça se passe bien ».

Un autre participant a apprécié de pouvoir mettre des mots plus spécifiques pour exprimer des sentiments et en même temps, de prendre conscience qu'ils pouvaient être partagés par d'autres et surtout qu'ils n'étaient pas seuls à faire face à certaines difficultés communes :

« Pouvoir mettre des mots sur des sentiments, parce qu'on a tendance à dire des choses globales et ça je trouve vraiment c'est très important. Et de fait, de l'avoir retrouvé toute cette série et je vois que tout le monde ... entre dans, ça correspond à plusieurs personnes, voilà ».

De manière générale, les participants ont trouvé cet atelier enrichissant et constructif, même si certains ont ressenti de la frustration de ne pas avoir eu assez de temps pour s'exprimer. Pour d'autres, cela a été l'occasion de prendre du recul sur son propre parcours et sur sa manière de réagir.

Les participants ont manifesté leur contentement d'être là et l'envie de partager leurs émotions. Une bonne humeur a toujours été présente durant les activités, malgré la « douleur » et la lourdeur des propos. Une sensation de « légèreté » est restée présente alors que nous parlions de vécus parfois difficiles émotionnellement.

Par ailleurs, les chercheurs pouvaient être amenés à interpeller les participants. Un chercheur a en effet observé qu'un participant, via son comportement non verbal, était en désaccord avec ce qui était exprimé par un autre. L'animatrice l'a alors invité à mettre des mots sur son ressenti. Cela est venu renforcer le fait que les participants étaient en mesure de **pouvoir s'exprimer librement sur des désaccords** (renforcement d'une CPS) dans un climat serein car le cadre spécifique de ce dispositif le permettait.

Atteinte des objectifs de l'Atelier 2

L'équipe de recherche estime avoir atteint l'objectif de cet atelier pour les 3 groupes. En effet, l'identification des sentiments, des émotions à partir du vécu des participants a pu faire émerger leurs besoins. Un chercheur a souligné qu'il était d'ailleurs intéressant d'avoir entendu

les participants s'exprimer sur le fait qu'ils se sentaient à l'aise dans l'identification de ceux-ci et dans l'exercice de nommer certains sentiments. Nous avons réussi à ce que tous les participants identifient leurs besoins, les expriment, les partagent à l'ensemble du groupe. L'intérêt de les nommer a permis de les conscientiser comme l'exprime ce participant en fin d'atelier :

« *Je n'avais pas pensé à ça, je me sens peut-être un petit peu mieux... je comprends peut-être un peu mieux.* »

« *Je me sens plus à l'aise.* »

Au travers du partage collectif de vécus et d'expériences, cet atelier a amorcé le processus d'une prise de conscience de soi et collective. **Les participants ont pris le temps de se connaître - eux-mêmes et entre eux - en identifiant et nommant leurs besoins.**

Au vu des compétences observées dans les interactions entre les participants, nous estimons que cet atelier a contribué à atteindre l'objectif général défini pour le processus des 5 ateliers, qui consistait à renforcer différents niveaux de CPS. Pour mémoire, cet objectif avait été défini avec l'hypothèse que le développement des compétences psychosociales contribuerait à outiller les participants à faire face à toutes sortes de sentiments envahissants qui peuvent venir déséquilibrer leur bien-être, dans d'autres contextes de crise.

Lors des ateliers suivants, le mode privilégié d'émergence de la parole consistera en des exercices où directement ou indirectement ces besoins identifiés seront utilisés pour mobiliser des ressources internes et externes.

4.5.3 ATELIER 3 – Identification des ressources internes

4.5.3.1 Déroulement de l'Atelier 3 : objectifs, présentation de l'activité et des outils utilisés, ajustements³⁹

L'Atelier 3 avait comme objectifs généraux de **permettre aux participants d'identifier et de mobiliser leurs ressources internes pour mieux faire face aux difficultés rencontrées**. Plus particulièrement, l'objectif spécifique était d'arriver à une **meilleure compréhension des compétences psychosociales et de leur fonction dans notre équilibre**. En effet, ces dernières sont à la fois un déterminant non médical de la santé et une ressource interne sur laquelle toutes les personnes peuvent s'appuyer. Cet atelier donnait l'occasion aux participants de renforcer, voire de développer certaines CPS (sociales, émotionnelles et cognitives).

Pour faire progressivement le lien avec la théorie des CPS, l'animatrice est repartie des sentiments et des besoins des participants amenés dans les ateliers précédents, préalablement regroupés et catégorisés par « familles de besoins » sur un flip-chart.

L'animatrice est partie de l'énonciation de 4 sentiments de base, que sont la joie, la colère, la tristesse et la peur, et que les participants ont pu compléter et nuancer au fur et à mesure de l'atelier. L'animatrice regroupait les sentiments exprimés en plusieurs « familles de besoins »

³⁹ Pour mémoire, les Ateliers 3 des 3 groupes ont eu lieu les 21, 24 et 27 octobre 2022.

suyant ce que les participants avaient exprimé lors de l'atelier précédent et en s'appuyant sur ses connaissances issues de sa propre expérience d'accompagnement de personnes vulnérables : **besoins qui demandent d'être centré sur soi (être apaisé, rassuré, etc.), besoins liés à une aide extérieure (contact, être encouragé, etc.), besoin de s'extérioriser (agir, s'exprimer, etc.), besoin de repères (s'informer, comprendre, etc.)**, etc. L'animatrice les a avant tout regroupés pour qu'ils soient visuellement plus accessibles⁴⁰ aux participants, et qu'ils les identifient directement pour faciliter un choix.

En effet, la première consigne était de sélectionner collectivement, en un seul coup d'œil, quelques sentiments prioritaires. La deuxième étape consistait à identifier les besoins correspondants.

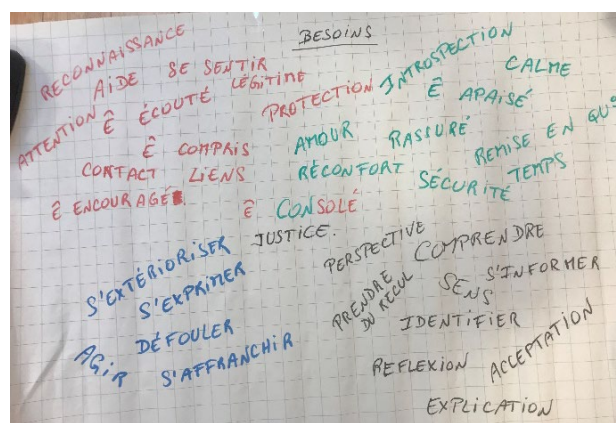
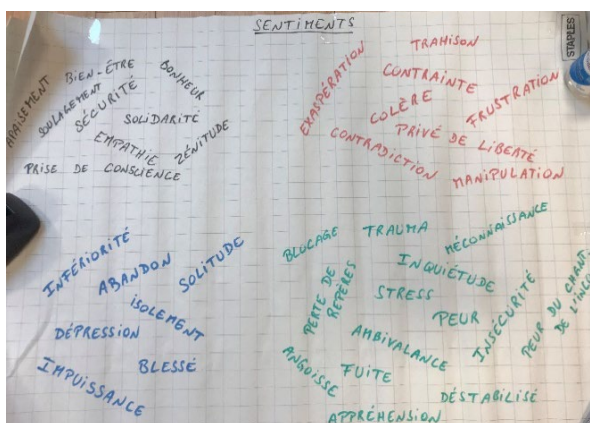


Illustration 5 – Sentiments et besoins identifiés par un des 3 groupes.

L'animatrice a adapté cette activité afin que l'atelier soit plus dynamique et que les participants s'approprient les concepts théoriques sous-jacents (compétences psychosociales). Le but n'était pas de répondre à leurs besoins pendant le processus de recherche-action mais qu'ils comprennent le mécanisme en jeu dans la reconnaissance d'un besoin derrière l'expression d'un sentiment, afin de le réutiliser au quotidien pour répondre à d'autres besoins que ceux identifiés pendant les ateliers.

Pour introduire l'exercice et amener la théorie sur les compétences psychosociales⁴¹, l'animatrice est partie d'un exemple concret et indépendant des productions des groupes. Elle a utilisé l'exemple d'une voiture qui tombe en panne. La jauge d'essence s'allume signalant l'origine du problème. L'animatrice fait alors le parallèle avec les sentiments évoqués plus haut, premiers signaux d'un débordement qui provoque un déséquilibre dans notre bien-être. Ce signal indique que nous avons besoin de mettre de l'essence, donc d'agir, comme à l'Atelier 2 où les participants devaient chercher de quoi ils avaient besoin lorsqu'un déséquilibre surgit. L'étape suivante est donc de savoir quoi faire pour répondre au besoin identifié : « *Comment doit-on procéder ? Que mobilise-t-on pour agir ? Quelles ressources internes devons-nous mobiliser ?* ». Cet exemple a aidé les participants à faire des liens entre leurs besoins, les

⁴⁰ L'animatrice a voulu par l'utilisation de ces flip-charts rendre l'activité plus dynamique qu'en leur proposant une simple liste sur une feuille.

⁴¹ L'animatrice a distribué 2 feuilles avec la théorie des CPS (voir Annexe 3) en fin d'atelier.

objectif que les participants comprennent le mécanisme⁴² en jeu, qu'ils s'en imprègnent et qu'ils puissent le reproduire dans d'autres situations problématiques.

4.5.3.2 Données récoltées et résultats de l'Atelier 3

Suite à la sélection par les participants de quelques sentiments prioritaires et des besoins correspondants, l'animatrice a donc demandé aux participants de réfléchir à ce qu'ils mettaient en place pour tenter de satisfaire leurs besoins. A titre d'exemple, elle a expliqué que lorsque nous avons un sentiment de colère, cela veut probablement dire que nous avons besoin de nous défouler. Dans ce cas, les ressources que nous pouvons mobiliser sont de se mettre à faire du sport, d'écouter de la musique, etc.

Voici des exemples types de configurations de sentiments + besoins exprimés par les participants :

- Quand nous avons **peur**, quand nous nous sentons contraints : nous avons par exemple besoin d'être en contact, d'être écouté, de trouver des alternatives au contact ;
- Quand nous nous sentons **angoissés** : nous avons besoin de trouver des activités qui nous procurent du plaisir, de nous extérioriser, de reprendre contact, de faire des activités de détente ;
- Quand nous nous sentons **isolés** : nous avons besoin de partage, de contact, d'encouragement ;
- Quand nous sommes **méfiant**s : nous avons besoin d'être consolé, de prendre nos distances, de savoir faire le tri, de repérer les personnes en qui nous avons confiance ;
- Quand nous sommes **déprimés** : nous avons besoin de compréhension, de soutien ;
- Quand nous sommes en **colère** : nous avons besoin de nous défouler, de nous calmer, de respirer, d'être compris, d'être écouté, de nous exprimer, de tranquillité mais aussi de décompresser (nous lâcher), de nous décharger.

L'étape suivante a été de comprendre que tous **ces besoins peuvent amener à des actions. Celles-ci sont des réponses activées à partir de capacités, de ressources internes, que chacun d'entre nous est en mesure de mobiliser à sa manière.**

A propos du **besoin de se défouler**, cité par certains participants exprimant leur besoin de se défouler quand ils étaient en colère, le terme « se défouler » pouvait ainsi prendre différentes formes d'une personne à l'autre. L'animatrice a souligné que dans tous les cas, cela reste une expression de soi et une manière d'extérioriser comme l'illustrent ces extraits :

« *On casse tout. On prend la masse, on casse tout* » [Rires des autres en réaction à ce commentaire].

« *La salle de sport, prendre l'air ...* ».

⁴² Le mécanisme consiste à identifier ses sensations et ses sentiments, de comprendre les besoins non-comblés qui se cachent derrière, et d'agir en conséquence pour venir combler ses besoins et retrouver un équilibre dans son bien-être.

« *Frapper dans un punchingball* ».

D'autres participants par contre, sublimaient leurs pulsions agressives par des activités plus socialement acceptables telles que l'écriture, comme en témoigne cet extrait :

« *Ah moi, j'ai une énorme colère contre mon ancienne belle fille, parce que je ne vois pas ma petite fille à cause d'elle [Réactions de compassion de la part des autres participants] et ce qui m'aide par moment c'est d'écrire. C'est pour moi, hein ... je ne donnerai pas le papier à personne* ».

Ce même participant a continué à s'exprimer alors qu'émotionnellement il allait mal. Il semble que le cadre de l'atelier et la confiance qui régnait dans le groupe lui ont permis de pouvoir déposer ses émotions comme en témoigne cette interaction entre l'animatrice, ce participant et le groupe :

« *Je me souviens qu'à la Noël l'année dernière, bah, bien sûr j'allais très mal et bah oui j'avais préparé tout un mail, comme ça. Je m'excuse [NDLR : le participant se met à pleurer]* ».

Animatrice : « *Vas-y, vas-y. Il n'y a pas de soucis. C'est tout à fait bienvenu* ».

Autre participant : « *Bah, tu as tes droits* ».

Animatrice : « *L'émotion est là, c'est normal* ».

« *Et puis après je l'ai [NDLR : son mail] supprimé parce que je ne pouvais pas l'envoyer* » [NDLR : on entend l'émotion dans sa voix et son nez qui coule à cause des pleurs].

Animatrice : « *Mais est-ce que ça t'a fait du bien quand même de pouvoir l'écrire ? Parce que c'est ça l'idée, c'est de te soulager un peu pour retrouver un équilibre. Ça n'arrange pas tout, ce n'est pas la solution à tout, hein. Parce que malheureusement, tu ne revois quand même toujours pas ta petite fille [NDLR : réactions des autres participants qui compatissent] Mais donc, écrire c'est pouvoir s'exprimer, c'est extérioriser ce qu'on a à l'intérieur de soi, cette colère qu'on a, il faut la sortir* ».

Au niveau du **mode d'émergence des ressources**, nous voyons dans cet extrait comment l'animatrice arrivait à ce que les participants partagent des moments difficiles de leur vie. Elle les amenait ensuite à faire le lien entre ces moments, les solutions qu'ils trouvaient pour s'en sortir et le type de ressources internes qu'ils mobilisaient pour cela. Les participants ont ainsi pu comprendre qu'ils mettaient déjà en place des solutions trouvées par eux-mêmes et qu'ils les utilisaient déjà dans leur quotidien mais de manière inconsciente. **L'Atelier 3 leur a ainsi permis de prendre conscience du fait qu'ils mobilisaient déjà des ressources internes au quotidien.**

Pour finir, nous listons ci-après des **exemples d'actions ou réactions identifiées par les participants comme mises en place à partir de leurs ressources internes** pour satisfaire leurs besoins :

- Se poser, respirer, prendre de la distance ;
- Ecouter de la musique ;
- Ecrire ;
- S'exprimer ;
- Dormir ;
- Caresser le chat ;
- Faire des mots croisés, des puzzles ;
- Faire du tricot ;
- Trouver des activités pour se procurer du plaisir ;
- Anticiper ;
- Faire du sport ;
- Etc.

D'autres **réactions étaient plus émotionnelles** dans leur expression :

- Pleurer, crier ;
- Casser, frapper ;
- S'isoler.

D'autres actions ou réactions encore, énoncées par les participants, témoignaient de la **reconnaissance du besoin de contact, nécessitant de pouvoir mobiliser des ressources externes** (objectif de l'Atelier 4) :

- S'entourer de proches ;
- Participer à des groupes, faire partie d'un groupe, reprendre des contacts ;
- Trouver une personne de confiance ;
- Trouver des alternatives aux contacts ;
- Faire le tri dans les personnes de contacts ;
- S'extérioriser ;
- Faire appel à un soutien.

4.5.3.3 Activités conclusives de l'Atelier 3

Evaluation par les participants

De manière générale, les participants ont manifesté leur enthousiasme quant aux **apprentissages** qu'ils ont pu réaliser à l'occasion de cet atelier, quant à l'importance de les

mettre en pratique, et quant à l'intérêt d'avoir pu **identifier certaines ressources personnelles**.

« C'était super génial. En fait, ça m'a, comment je vais expliquer ça ... Ça m'a appris à mieux comprendre les ressources que j'ai en moi ».

« On est désormais capable d'identifier des ressources personnelles ».

« Franchement, ça m'a boosté, moi ! ».

« J'ai bien aimé ... mais si on ne met pas en pratique tout ce qu'on a appris, ça ne sert à rien ».

« Je pense qu'on est plus fort que ce qu'on ne pense ... on peut avoir une force en nous incroyable ».

« C'est se conscientiser davantage par rapport à nos propres besoins ».

Cela a permis à certains participants de percevoir qu'il y avait bien autre chose que du vide ou du négatif en eux et qu'ils disposaient bien de **ressources préexistantes**, révélées par l'exercice réalisé pendant cet atelier, qui a permis de mettre en évidence une **évolution** :

« J'ai adoré la séance d'aujourd'hui et je me rends compte que pour certaines ressources qui n'étaient pas très négatives chez moi, j'ai quand même bien évolué. Parce qu'en fait, balancer des meubles, balancer des vases à la figure des gens. Prendre des tables en verre et les balancer dans la figure des gens. Je me rends compte que j'ai bien évolué ».

D'autres participants ont également exprimé avoir pu mobiliser des **ressources « intellectuelles »** (CPS cognitives) à des rythmes différents :

« On a compris ce qui se passe [NDLR : lien avec la crise COVID] on sait désormais ce dont on a besoin ».

« J'ai cherché à comprendre, à me faire une opinion [NDLR : sur le vaccin] ... il faut chercher la bonne information et faire le tri ».

« On est désormais capable de se faire sa propre opinion ».

« Toujours contente d'être ici. Bon, le souci que j'ai moi c'est de ne pas retenir [...] J'ai une mémoire ... [NDLR : à court terme] Ce qui se dit tout de suite là ... c'est après que je m'en rappelle, que je regarde mes notes, que je réfléchis à qu'est-ce qu'on a dit ».

Quant aux participants qui avaient peur de s'exprimer en public au départ, ils ont pu souligner que d'entendre les autres s'exprimer leur redonnait **confiance en eux**.

« Ça m'a donné confiance en moi [réaction enjouée/content] Entendre les autres parler et tout ce qu'on a exprimé. Je me dis que je peux avoir confiance en moi parce que je peux faire tout ce qu'on a dit ».

« Tous les mots sont proches les uns des autres, que choisir ? ... Cela permet de s'exprimer. Moi j'ai peur de m'exprimer et j'aimerais entendre plus les autres aussi ».

Pour d'autres, le fait de pouvoir communiquer ensemble, de s'écouter créait une **forme d'entraide** qui permettait de trouver des solutions ensemble plus concrètes et applicables comme le souligne ce participant :

« Moi je trouve que c'était intensif quand même, mais moi je vais rester d'un point de vue social, où on apprend à s'écouter, à s'entraider et à communiquer ensemble et à trouver plein de solutions justement ensemble. Et des solutions forcément auxquelles nous-mêmes on n'aurait pas pensé ».

D'autres participants encore, ont évoqué **le cheminement qui s'opère d'un atelier à l'autre** ainsi que le lien qu'ils peuvent faire avec les ateliers qu'ils suivent déjà au sein des Espaces Citoyens, et les bienfaits que cela leur procure :

« Oui, avec l'art thérapeute, on avait travaillé, en fait, avec les petits pas qui peuvent déjà amener vers la solution en fait. Donc réfléchir en forme d'étapes, finalement ».

« Petit à petit, l'oiseau fait son nid ». [Acquiescements]

« Parce qu'avant, je reculais beaucoup et quand on a suivi. Et comme ici, avant je reculais beaucoup avant de venir chez vous. Et maintenant, j'avance ».

L'évaluation satisfaisante des 2 référentes qui ont participé au groupe 1 est également à souligner car elle reflète l'intérêt qu'a suscité notre dispositif d'ateliers tant au niveau des outils utilisés, des activités mises en place, que des données récoltées. Elles ont trouvé que c'était très intéressant de relever les ressources des participants car cela pourrait leur servir dans leurs propres ateliers.

« Moi, je reste vraiment sur ta balance, en fait. Ça m'a vraiment permis de visualiser cette idée d'équilibre et je trouve ça très déculpabilisant de dire qu'à tout moment il peut y avoir un déséquilibre, qu'on n'est pas des robots, qu'on est humain et ce n'est pas grave ».

« Moi, j'ai trouvé ça super intéressant, je me dis qu'il faudrait plus d'ateliers avec toi. J'ai pris conscience de pas mal de choses à activer aussi dans les ateliers. Que, du coup, je me dis c'est super intéressant parce que, en fait, ça me permet de relever les ressources chez chacun en fait. Et je trouve que c'est un exercice qui prend, qui permet vraiment de mettre en perspective les choses et prendre

du recul. Et c'est très pratico-pratique, donc chacune des étapes a du sens. Je trouve ça vraiment très très très très intéressant. C'est aussi très déculpabilisant et, et très riche. Donc je suis vraiment satisfaite plus plus plus ».

Il est à noter que quelques participants ont cependant exprimé une certaine **frustration liée à la difficulté de faire des choix face à la multiplicité et la diversité des vécus et des priorités**, qui n'ont pas permis de tout travailler au cours de l'atelier.

« C'est normal qu'on n'ait pas tous les mêmes idées ... il n'y a pas qu'une vérité, tout le monde a son vécu ... J'ai appris des choses ».

L'image de la balance qui a été proposée sera rappelée par les participants lors des autres ateliers, de manière spontanée, ce qui laisse penser que l'exercice les a marqués.

Atteinte des objectifs de l'Atelier 3

Sur base de ce qui précède, nous estimons avoir atteint nos objectifs dans la mesure où nous avons réussi à faire émerger des compétences psychosociales, qui ont été travaillées avec les participants. La bienveillance et l'écoute entre tous les participants ont été des éléments clés de la progression constatée au cours de cet atelier.

Cet atelier a marqué une étape, qui a permis aux participants de se décentrer du contexte de la crise sanitaire. L'animatrice a eu à cœur en effet que le processus éprouvé au cours de l'atelier puisse être étendu à d'autres problématiques que pourraient rencontrer les participants à tout moment de leur quotidien. Pour soutenir cette possibilité de transfert, l'animatrice faisait régulièrement le lien entre les exemples apportés par les participants et d'autres situations du quotidien offrant une possibilité de transfert des apprentissages.

Pour une majorité des participants, le déclic s'est fait à partir de cet atelier même si certains se sont davantage attardés sur les besoins et les sentiments, car ils n'avaient pas encore compris le mécanisme (voir note de bas de page n°42) vers lequel l'animatrice voulait les amener.

La nouvelle technique d'animation expérimentée, qui visait à engager les participants dans un processus de co-construction (ex. la « Balance ») a facilité l'atteinte des objectifs tant par le gain de temps que cela amené que par l'appropriation des concepts théoriques par les participants. A partir des sentiments/besoins/ressources nommés par les participants eux-mêmes, l'animatrice faisait des propositions de CPS pertinentes, que les participants pouvaient valider.

Les participants sont repartis avec de nombreux apprentissages. Ils ont compris comment réagir face à une situation qui engendre un débordement émotionnel, et quels outils mobiliser pour retrouver un équilibre. Ils ont pris conscience de leurs ressources internes et en ont acquis de nouvelles grâce aux échanges avec les autres participants. Cependant, de tels apprentissages nécessitent un temps de digestion afin d'être exploités au mieux. Pour assimiler cette importante quantité d'informations accumulées, les participants devaient prendre du recul. Comme l'a relevé une référente d'un des Espaces Citoyens : *« A l'image d'un vase rempli de terre et d'eau qui lorsqu'il est agité, le contenu devient trouble. Il faut pouvoir*

le laisser au repos afin que la boue se dépose au fond du vase et qu'il laisse place à la clarté de l'eau. »

4.5.4 ATELIER 4 – Identification des ressources externes

4.5.4.1 Déroulement de l'Atelier 4 : objectifs, présentation de l'activité et des outils utilisés, ajustements⁴³

L'objectif général de l'Atelier 4 était **d'identifier et de mobiliser des ressources externes sur lesquelles s'appuyer lorsqu'on est en difficulté**. Les objectifs spécifiques étaient **de le faire collectivement et individuellement, ainsi que d'identifier les freins et les leviers à la mobilisation de ces ressources**.

Identification collective des ressources externes mobilisables

L'animatrice, faisant toujours le lien avec l'atelier précédent, a d'abord rappelé que nous avons tous des ressources internes de différents types (sociales, émotionnelles, cognitives) mobilisables dans la vie de tous les jours. Elle a ensuite introduit la notion de ressources externes, invitant les participants à identifier quelles étaient les ressources externes auxquelles ils pouvaient faire appel.

Outil du Mind Map⁴⁴

Toujours dans l'idée de prendre du recul par rapport à la crise sanitaire et d'ouvrir le champ des possibles, l'atelier a démarré par une réflexion et un brainstorming sur la notion générique de « problème ». L'animatrice a posé cette question aux participants : « *Quand vous êtes face à un problème, quel qu'il soit, à quelles aides extérieures, pouvez-vous faire appel ?* » En ouvrant la réflexion à d'autres problèmes que ceux spécifiquement liés à la crise sanitaire, cet exercice avait pour objectif d'amorcer une prise de recul face à la crise sanitaire, pour soutenir la transférabilité des apprentissages à d'autres situations difficiles. Le but était de permettre aux participants de trouver des solutions à différentes formes de difficultés, en les questionnant sur les aides extérieures qu'ils pourraient solliciter lorsqu'ils se trouvent face à une situation problématique.

Collectivement l'exercice a été un succès. Les participants ont su nommer diverses ressources extérieures, auxquelles ils pouvaient faire appel. L'outil du Mind Map a permis aux participants de se l'approprier, certains l'ont même recopié, ce qui tend à prouver que cette activité a suscité leur intérêt.

⁴³ Pour mémoire, les Ateliers 4 des 3 groupes ont eu lieu les 4, 14 et 17 novembre 2022.

⁴⁴ Un Mind Map, appelé aussi carte cognitive, carte mentale, carte des idées est un schéma supposé refléter visuellement le cheminement de la pensée et des associations d'idées, en lien avec un objet déterminé.

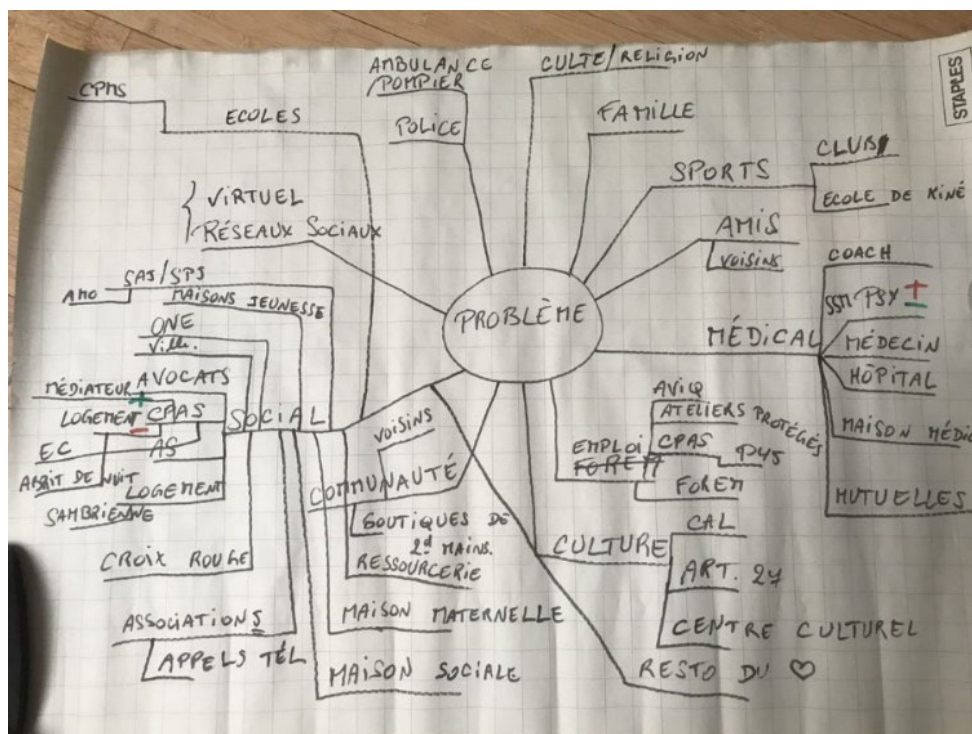


Illustration 7 – Ressources externes identifiées par un des groupes.

→ Ajustement

Il est à noter que pour un groupe, l'équipe de recherche a convenu que l'animatrice adapte le cadre de l'activité au nombre de personnes car ils étaient trop nombreux pour la réaliser en un seul groupe. Elle a ainsi travaillé en deux sous-groupes pour faciliter les échanges et permettre à chacun de s'exprimer.

Identification individuelle des ressources externes mobilisables

Dans un second temps, l'atelier a été consacré à faire le même exercice, mais cette fois de manière individuelle. Pour ce faire, l'animatrice avait préalablement préparé un Mind Map (voir Annexe 15) format A4, qu'elle a distribué à chacun des participants, contenant quelques suggestions de ressources externes (ex. amis, famille, culte-religion...) pour amorcer la démarche, et des bulles vierges à remplir par les participants.

Les participants avaient un certain temps pour compléter leur Mind Map personnel durant l'atelier, et/ou pouvaient le compléter chez eux avec uniquement les ressources qui leur étaient utiles. Par exemple, tout le monde n'a pas la possibilité de solliciter sa famille en cas de difficulté (famille inexistante, rupture de liens avec la famille, famille toxique, etc.). Ils avaient donc ainsi la possibilité de le personnaliser en fonction de leur situation.

L'outil Mind Map était intéressant car très représentatif visuellement. L'animatrice a d'ailleurs utilisé un dessin⁴⁵ qu'a réalisé un participant du premier groupe comme base pour les suivants.

⁴⁵ Vu que c'était le Mind Map d'un participant avec lequel il est rentré chez lui, nous ne pouvons pas insérer de photo de celui-ci pour illustrer sa toile d'araignée.

Ce dernier avait relié les bulles de son Mind Map personnel entre elles, illustrant la mise en réseau possible entre les ressources. Ainsi, si une ressource n'est pas mobilisable (par exemple durant les confinements successifs, beaucoup de services n'étaient plus joignables), il est possible de s'appuyer sur d'autres. Ce n'est pas parce qu'un fil casse que la toile ne tient plus.

Le travail collectif s'est révélé extrêmement enrichissant. Le mode collectif permettait néanmoins une certaine dynamique rappelant celle de l'Atelier 3. Les échanges, les idées, les partages étaient de mises, et les participants se stimulaient les uns les autres. A l'inverse, le travail en mode individuel a été plus laborieux pour un nombre de participants. Certains ont profité toutefois de ce moment pour se poser et faire l'exercice très consciencieusement.

Une dernière partie de l'atelier était consacrée à identifier les freins et les leviers à la mobilisation des ressources identifiées. Nous n'avons pu le faire que très succinctement, le temps étant trop court.

→ Ajustement

L'exercice sur les leviers et les freins s'est poursuivi durant l'Atelier 5, qui devait initialement être dédié à l'évaluation du cycle d'ateliers. En effet, un événement de clôture spécifique a été organisé le 12 décembre 2022, pour permettre à l'ensemble des participants des 3 groupes de se réunir pour évaluer collectivement le cycle d'ateliers. Cela a permis de consacrer l'Atelier 5 aux freins et aux leviers rencontrés dans la mobilisation des ressources externes.

4.5.4.2 Données récoltées et résultats

Un grand nombre de **ressources externes** ont été identifiées par les participants. Nous les avons regroupées au sein des **axes principaux** cités par les participants :

- **Education/formation** : écoles, Centre Psychomédicosocial ;
- **Culture/loisirs** : Article 27⁴⁶, danse, musique, cinéma, tricot/crochet, dessin, lecture et écriture, bibliothèques, activités artistiques (collectives), centre culturel, théâtre, créatives, le Centre d'Action Laïque (CAL)⁴⁷, cuisiner ;
- **Famille/proches** : voisinage, amis, conjoint, animaux de compagnie ;
- **Médical, paramédical, santé** : médecin traitant, hôpital, maisons médicales, Service de Santé Mentale, soutien psychologique, psychologues privés, pharmacie, soins de santé, thérapie douce (relaxation, méditation, etc.) ;
- **Activités physiques** : sports, promenades dans la nature ;
- **Institutions** : soutien à la jeunesse, Office Nationale de la naissance et de l'enfance, Aide en Milieu Ouvert, Service d'Aide à la Jeunesse, Service de Protection Judiciaire ;

⁴⁶ L'asbl Article 27 se donne la mission de sensibiliser, de faciliter la participation culturelle pour toute personne vivant une situation sociale et/ou économique difficile. Elle agit sur le coût de l'offre via un ticket modérateur valable à Bruxelles et en Wallonie et elle mise sur l'accompagnement pour encourager l'expression critique et/ou artistique. Son travail se développe en réseau avec des partenaires sociaux, culturels et les publics.

⁴⁷ Le Centre d'Action Laïque est une asbl dont l'objectif est de promouvoir la laïcité mais également de « coordonner les actions des associations membres et de représenter la laïcité auprès des pouvoirs publics ».

- **Protection civile** : pompier, ambulance, police, agent de quartier, secouristes ;
- **Soutien local** : aide alimentaire par la Croix-Rouge, boutique de deuxième main, invendus du marché, restaurant du cœur ;
- **Réseaux sociaux** : Facebook, virtuel ;
- **Social/Secteur associatif** : bénévolat, aides à domicile, mutuelles, le CPAS, la Commune, aides juridiques, avocats, asbl Nemesis⁴⁸, maisons sociales, maisons maternelles, logements sociaux, aide familiale, aide-ménagère, assistants sociaux, les Espaces Citoyens, et autres Espaces de collectivité ;
- **Culte** : religion, traditions (Noël, Carnaval, etc.) ;
- **Emploi** : Agence pour une Vie de Qualité AVIQ, ateliers protégés, le CPAS, le Forem, le Passage 45⁴⁹.

« Le sport, les promenades, tu peux aller à la piscine, tu peux aller courir ».

« Moi je suis suivie par un psychologue dans une maison médicale ».

« La chaleur d'un café, un morceau de chocolat ... pendant les périodes de fêtes, ils organisaient un petit bol de soupe ».

« L'Espace Citoyen ... La porte est ouverte à tout le monde ».

« Moi, je suis allée au cinéma grâce aux tickets Article 27 ... c'est à moitié prix car on ne va pas te le donner gratuitement ».

« Pharmacie aussi ... parce que parfois quand on connaît bien son pharmacien, ça peut être une ressource ».

Lorsqu'une ressource était nommée, telle que les institutions (qui peuvent être du secteur social, de l'associatif, apportant un soutien individuel, collectif, etc.), l'animatrice venait compléter/exemplifier/nuancer les propos. Ceci était possible dans la mesure où elle connaissait bien le réseau associatif et social de Charleroi en sa qualité de psychologue au CPAS de Charleroi depuis 14 ans.

Un certain nombre de **freins à l'activation des ressources externes ont été nommés**. Parmi ces freins, il y avait des aspects qui dépendaient de la personne et d'autres étaient d'ordre structurel, sociétal. Un des freins importants relevé par les participants était celui de **la honte** : les personnes ne mobilisaient pas certaines ressources, par exemple s'adresser au CPAS, parce qu'ils en avaient honte. Le **regard des autres** était également nommé comme un frein.

« Le regard des autres peut être un très grand frein, le « qu'en dira-t-on ».

« Il faut avoir la force car cela peut arriver à tout le monde ... je ne suis pas moins bien que les autres [...] quand tu vas dans une association, tu entends les critiques ».

⁴⁸ L'asbl Nemesis Charleroi est un Centre de Service Social, de Service de Médiation de dettes et un Service d'Insertion Sociale agréés et subsidié par la Région Wallonne et le Service Public de Wallonie.

⁴⁹ Le Passage 45 est l'organisme d'insertion sociale et/ou professionnelle du CPAS de Charleroi.

D'autres exemples de freins sont encore identifiés comme **la peur, la peur des préjugés** (exemple : si on va voir un psy c'est qu'on est fou), être dans le déni face à ses besoins, etc.

Il est donc important parfois de d'abord faire un travail sur soi avant de pouvoir mobiliser d'autres ressources.

« Pour finir, on s'en fout d'être traité de ... pour finir, ça passe au-dessus de la tête, on s'en fout. C'est le déclic ... j'ai fait un travail sur moi-même car pour finir, cela ne devient plus possible ... il faut toujours s'occuper de tout le monde ... on devient fou ».

Il a été noté et discuté aussi qu'il existe des freins qui viennent de l'extérieur sur lesquels nous avons très peu de marge de manœuvre (crise sanitaire COVID, accident, agressions, perte d'emploi, décès d'un proche, mesures sanitaires, traumatismes, etc.).

Il était intéressant de constater que certains freins pouvaient également être de **potentiels leviers** et vice-versa. Par exemple, **la communication** peut être un frein si elle est mauvaise et un levier si elle est bonne. De même, si un levier est mal utilisé/exploré/exploité, il peut devenir un frein.

« Il y en a certains ... on va dire une petite chose, ils vont raconter autre chose et ça dérange la personne aussi ... Il y en a qui disent qu'ils connaissent tout et ils racontent n'importe quoi ».

Quelques exemples de **leviers** ont été relevés, tels que faire appel à des personnes de confiance, se faire accompagner, développer un esprit « rebelle », ne pas se laisser faire, insister même face à un échec.

La discussion a également permis de faire apparaître l'importance de s'adresser aux ressources qu'on utilise déjà, même si ne sont pas les bonnes du premier coup, car elles peuvent ouvrir l'accès à d'autres ressources, et/ou préciser l'existence d'un problème. Comme l'a souligné un participant, il peut arriver qu'on ne perçoive pas un éventuel problème existant :

« On ne sait même pas qu'on en a besoin et quand on en a vraiment besoin ben on se dit haaa ouiii ».

Les participants ont ainsi souligné l'intérêt qu'il peut y avoir à aller consulter son médecin traitant, par exemple, même lorsqu'on ne se sent pas malade, parce qu'il peut aider à identifier un problème et orienter vers la bonne aide extérieure. Toutefois, les participants ont souligné ne pas être toujours prêts à enclencher une certaine ressource. L'animatrice a souligné que les êtres humains sont en perpétuelle évolution et qu'ils traversent parfois des moments où ils sont prêts à agir, et d'autres où ils se sentent plus immobilisés.

Un autre élément qui est ressorti de ces discussions est la **peur du changement**, lié à une forme d'habitude aux difficultés, qui peut freiner l'initiation d'un changement pour un mieux-

être : **« On n'est pas prêts d'aller mieux parce qu'on est habitués à ne pas aller bien ... et donc on a peur du changement ».**

4.5.4.3 Activités conclusives de l'Atelier 4

Evaluation par les participants

Nous relevons toujours un bien-être et une motivation à participer aux ateliers :

« *Moi ça va, du moment où je suis ici, ça va !* ».

« *Si je viens ici, c'est que j'aime bien* ».

« *Quand je suis aux ateliers, je fais abstraction de ce qui ne va pas bien ... Je me concentre sur le moment présent* ».

Les participants ont relevé la richesse des échanges, avec beaucoup de dialogue et d'écoute. Ils ont eu le sentiment que beaucoup de pistes avaient été énoncées.

« *On a lancé plein de pistes ... un en a donné une et puis un autre en a donné une autre* ».

Nous avons assisté à une émulation d'idées et à la mise en mouvement de la co-construction, au point qu'il est parfois devenu difficile pour l'animatrice d'organiser en séance toutes les idées qui étaient exprimées.

Un participant a révélé lors de la prise de météo qu'il repartait chez lui, à chaque fin d'atelier, en continuant à réfléchir à ce qui avait été dit lors de l'atelier et que d'ailleurs les réflexions se prolongeaient au-delà de la journée. Ceci l'avait amené au démarrage d'une séance à revenir sur les propos d'un participant lors de la séance précédente. Il exprimait en effet son empathie face à la frustration de ce dernier dont le choix du besoin d'amour, énoncé lors de l'atelier précédent, n'avait pas été retenu par l'animatrice car il n'était pas partagé par tous, ou moins pertinent pour répondre au sentiment sélectionné. Cette remarque démontrait la capacité cognitive et émotionnelle que ce participant avait développé d'une séance à l'autre. Par ailleurs, ce même participant appréciait de pouvoir mettre des mots sur des sentiments :

« *Parce qu'on a tendance à dire des choses globales et ça je trouve vraiment très important* ».

Lors de cet atelier les participants ont donné l'impression de ressortir avec un « bagage », du « contenu » (identification de ressources externes mobilisables en cas de nécessité et identification des freins et leviers à l'activation potentielle de ces ressources) à explorer et exploiter, même après l'atelier.

Ils ont évoqué également le fait qu'ils engrangeaient des connaissances, que cela leur permettait, en complément de leurs activités en Espace Citoyen, d'apprendre la vie en communauté, la vie citoyenne. Cela leur permettait de mieux s'organiser dans leur vie personnelle. Ils trouvaient, semble-t-il, les ressources et les mots pour exprimer leurs émotions

et apprendre, « comme à l'école », pour ne pas tout refouler. Ils énonçaient la capacité à connecter un vécu ressenti dans le corps avec un vécu/question/enjeu qui trotte dans la tête ainsi que des préoccupations mentales et des périodes de stress ou de rumination.

« On a des outils, cela nous sert ... c'est l'école de la vie. C'est ça qui va nous servir plus que ce qu'on apprend à l'école. C'est comme les émotions, on n'en parle pas ... on en parle un peu chez les enfants [...] On prend ce qu'il y a à prendre, on avance à notre rythme ».

« J'en ai plein le dos ».

Le cadre amené par les ateliers et la confiance qui y régnait ont été vécus comme sécurisants, parfois plus que dans les autres activités des Espaces Citoyens pourtant suivies depuis longtemps :

« Moi, c'est un problème car je suis protestante ... donc la prière. J'ai peur de le dire ... j'ai déjà eu la blague dans des autres groupes qu'on me disait « ha mais ici, il ne faut pas parler du seigneur » ... mais moi quand j'ai du mal dans un passage de ma vie, je vais rechercher ... et avec une prière, tu dirais que je suis toute nouvelle ».

Cette sécurité s'est vue renforcée par toutes les ressources échangées. Les participants ont pris conscience qu'ils n'étaient pas seuls, qu'il y existait beaucoup d'institutions :

« On a retenu qu'on n'est pas seul, qu'on est entouré d'institutions et que si on a un problème, il ne faut pas hésiter à y aller ... il ne faut pas avoir peur ».

D'autres soulignaient leur prise de conscience et de recul grâce notamment aux apprentissages d'un atelier à l'autre :

*« Contente d'être là, d'apprendre des choses, ce n'est pas que je me sens bien ou pas bien, non ... j'essaie de prendre du recul, d'analyser. Par exemple avant, il y aurait un petit truc qui ce serait passé ce matin ben j'aurais dit aujourd'hui que je ne suis pas bien, que je suis dégoûtée ... mais maintenant j'arrive à prendre de la distance ... il ne faut pas non plus refouler le fait d'être pas bien ... après je m'exprime et tout mais après la journée elle continue mais avant ... un petit événement, il aurait son importance sur toute la journée ... et après le fait de « dire » qu'on n'est pas bien, on dirait que toute la journée après ce ne sera pas bien ... et là je me rends compte de l'importance des mots et alors, tout mon apprentissage, toutes mes lectures. C'est vrai que je lis beaucoup de livres sur la psychologie, je vais à la bibliothèque [...] On peut quand même essayer de changer les choses, pas du jour au lendemain mais petit à petit et de savoir qu'on a ce pouvoir-là, ça change beaucoup de choses ... la vie elle a un autre regard ... **je suis la même mais je ne suis plus la même en fait** ».*

Atteinte des objectifs de l'Atelier 4

L'objectif général de l'atelier a été globalement atteint. A partir d'un seul « mot », un grand nombre de ressources externes ont été identifiées et avec plus de facilité que pour les ressources internes à l'Atelier 3. L'atelier a permis d'identifier qu'il y avait aussi une série de structures, d'associations (autres que le CPAS) qui peuvent venir en soutien, pour aider et venir en complémentarité de ce qui est proposé aux participants dans le cadre des Espaces Citoyens et du CPAS.

Les personnes ont participé activement pour remplir le flip-chart collectif et l'ont fait de manière coopérative, en ajoutant au fur et à mesure des catégories de ressources externes mobilisables lorsque l'on a un problème. Le groupe permet de partager des ressources mobilisées par chacun. Au-delà de nommer des organisations, les échanges offrent aux participants l'occasion de se donner des trucs et astuces pour accéder aux ressources. Un participant par exemple, qui reçoit des colis alimentaires, est fier de pouvoir partager aux autres sa connaissance des ressources pour y accéder. Il brise un tabou, dans la mesure où avant, il avait honte de le dire. L'animatrice souligne qu'il est possible de trouver des solutions à condition d'exprimer clairement son besoin. Cet exemple illustre le rôle primordial des pairs au sein du groupe. Il permet de donner une légitimité à la parole échangée. Les participants utilisent la force les uns des autres pour se donner une force propre et s'instaurer soi-même comme une ressource en tant que pair pour les autres.

Même si la partie individuelle a moins bien fonctionné, elle permettait néanmoins de démontrer qu'il n'y a pas de ressource universelle, ce qui convient à l'un ne convenant pas forcément à l'autre. Et si une ressource ne répond pas à notre demande, nous ne devons pas hésiter à en solliciter d'autres ou d'une autre manière (en se faisant accompagner par exemple).

Comme déjà indiqué, l'Atelier 4 a constitué un atelier « charnière » où les participants, se sont appropriés non seulement des outils, mais également un processus de réflexion. En effet, **les moments de météo et d'évaluation ont permis à chacun de s'exprimer, mais aussi de devenir une ressource pour les autres.** À titre d'exemple, on a vu un participant s'inquiéter de l'état émotionnel d'un autre suite à la séance précédente ; un autre participant, qui avait failli être victime d'une arnaque téléphonique, a profité de l'atelier pour prévenir les autres afin qu'ils ne tombent pas dans le piège.

Il semble encore y avoir eu une évolution dans la dynamique de groupe, dans l'appropriation du sens du cycle d'ateliers. Les participants ont compris qu'ils pouvaient ramener à la maison ce qui était travaillé dans les ateliers, qu'ils étaient en mesure de le construire en partie seuls (mobilisation des ressources internes) et de l'utiliser de manière autonome.

Là où cette évolution avait déjà été acquise ou amorcée à l'Atelier 3, elle l'était pour presque tous à l'Atelier 4.

4.5.5 ATELIER 5 – Freins et leviers à la mobilisation des ressources et mise en situation

4.5.5.1 Déroulement de l'Atelier 5 : objectifs, présentation de l'activité et des outils utilisés, ajustements⁵⁰

→ **Ajustement**

Par rapport au canevas qui était initialement prévu, l'équipe de recherche a convenu que l'Atelier 5 serait modifié pour les 3 groupes. Celui-ci devait initialement porter sur l'évaluation des ateliers. Cependant, un événement de clôture et d'évaluation ayant été programmé, les objectifs initiaux de l'Atelier 5 ont été modifiés pour prolonger les Ateliers 3 et 4 afin d'aborder plus en profondeur les freins et les leviers à la mobilisation des ressources.

L'objectif général de l'Atelier 5 a donc été de **soutenir la prise de conscience des freins et des leviers rencontrés dans la mobilisation des ressources**. L'objectif spécifique de l'activité principale quant à lui, était **d'identifier si les ressources étaient davantage mobilisables suite aux apprentissages des 5 ateliers dans le cas d'une nouvelle crise**. En d'autres termes, de savoir si les participants parvenaient à consolider les apprentissages des ateliers précédents, de confirmer qu'ils étaient capables de mobiliser les outils appris durant le cycle.

Au début de l'activité principale, l'animatrice est repartie des ressources internes et externes ainsi que des quelques freins et leviers identifiés lors des ateliers précédents, rappelant que même lorsque nous les connaissons, nous sommes parfois bloqués dans leur mobilisation. L'idée était ici de poursuivre la réflexion sur ce qui peut bloquer cette mobilisation ou ce qui peut au contraire peut la favoriser. Elle a pour ce faire, utilisé des images de l'outil « Enjeu santé : les déterminants de la santé⁵¹ » afin d'identifier de nouveaux freins et leviers et prolonger la discussion. Les participants devaient collectivement expliquer ce qui était un frein ou un levier en fonction de ce que leur inspiraient les cartes. Elle souhaitait également les amener à identifier qu'un frein identifié pour les uns pouvait être un levier pour d'autres.

Dans un second temps, l'animatrice les a invités à répondre individuellement aux questions suivantes : *dans l'éventualité d'une nouvelle crise où on nous imposerait de nouvelles contraintes qui nous mettent à mal, comment réagiriez-vous ? Que feriez-vous ? Que changeriez-vous ? ou pas ? Que mobiliseriez-vous comme ressources pour mieux vivre cette nouvelle crise ? Quelles seraient vos difficultés à les mobiliser ?* Le but était d'amener les participants à se projeter dans un contexte difficile et contraignant ; qu'ils opèrent un changement dans la gestion de la crise en utilisant les outils amenés durant les ateliers et de vérifier qu'ils se sont approprié ces outils et qu'ils utilisent leurs acquis. Chacun s'est exprimé à tour de rôle.

⁵⁰ Pour mémoire, les Ateliers 5 des 3 groupes ont eu lieu les 28 novembre, 1 et 2 décembre 2022.

⁵¹ « Enjeux santé » est un outil d'animation qui propose d'explorer et d'interroger les déterminants de santé. Il s'inscrit dans le prolongement de « La santé c'est aussi » ... kit pédagogique, édité il y a plus de 10 ans par Cultures&Santé et qui proposait une vision multifactorielle de la santé.

L'outil « Enjeu santé : les déterminants de la santé sous la loupe »

Cet outil est composé de 78 cartes représentant les différents déterminants de la santé. Il est complété par un guide d'accompagnement expliquant la signification de chaque carte et donnant accès à plusieurs manières de les utiliser en animation. Comme déjà expliqué lors des ateliers précédents, il était impossible de travailler à partir de tous les déterminants de la santé. C'est pourquoi, l'animatrice en avait sélectionné une quinzaine (logement, mobilité, média, âge, scolarité, situation financière, etc.) en fonction des profils des participants.



Illustration 8 – Cartes sélectionnées par l'animatrice de l'outil « Enjeu santé ».

Alors que les images de cet outil semblaient accessibles, elles se sont révélées à l'usage peu adaptées aux participants. Ceux-ci ont trouvé les cartes « froides » car elles ne leurs évoquaient rien, ce qui a rendu l'exercice particulièrement difficile vu qu'ils devaient s'en inspirer. Ils étaient tellement bloqués et perplexes que l'animatrice a dû donner la signification des cartes elle-même pour remobiliser leur réflexion et relancer la dynamique de groupe.

→ Ajustement

Pour les groupes suivants, l'équipe de recherche a convenu que l'animatrice utilise toujours les mêmes cartes mais en donnant directement la signification des représentations graphiques aux participants.

4.5.5.2 Données récoltées et résultats de l'Atelier 5

L'animatrice a rappelé les freins et leviers déjà identifiés par les participants à la fin de l'Atelier 4, qui étaient notamment : **la peur du jugement des autres, le manque de confiance en soi, la communication (qui peut être à la fois un frein et un levier) et le déni face à ses besoins ; se faire accompagner, ne pas se laisser faire, insister, avoir un esprit « rebelle »,** etc. Elle s'est ensuite appuyée sur les cartes sélectionnées (voir Illustration 8 ci-dessus) de l'outil pour en évoquer d'autres.

Par exemple, l'utilisation des **médias dont Internet**, peut être à la fois un frein et un levier, comme l'a exprimé ce participant :

« Parce que parfois on a une ressource mais elle n'est pas tellement bien ... moi j'ai marqué Internet mais moi je vais aller sur Internet pour tout ».

Un des freins principaux est qu'Internet n'est pas accessible pour tout le monde. Certains participants sont dépourvus d'Internet à leur domicile ou n'ont pas le matériel pour l'utiliser. D'autres, du fait de leur âge ou d'un défaut de littéracie numérique, éprouvent des difficultés à l'exploiter. D'autres encore ont du mal à faire le tri dans la multitude d'informations qu'ils

peuvent trouver sur Internet, même s'il reste un outil vraiment pratique. Cela ne les a pas empêché d'identifier des leviers qui pouvaient les aider à surpasser ces difficultés tels que : faire appel à des personnes compétentes, utiliser d'autres médias (journaux), demander de l'aide à des amis, à l'entourage, à des pairs, échanger sur des « bonnes pratiques » pour garder un regard critique, participer aux ateliers de l'Espace Citoyen qui portent sur les médias, etc.

Un autre exemple illustré par une carte de l'outil était la question de **l'estime de soi** qui pouvait être un frein mais qui pouvait cependant être amélioré.

Un autre point de discussion a été celui du **logement** où l'animatrice a expliqué qu'il pouvait être un frein quand il était trop petit, mal situé, sans jardin, etc. Mais où à nouveau, des alternatives pouvaient être trouvées comme profiter d'un parc à proximité.

Le parcours scolaire, le faible niveau d'études pouvaient être considérés comme des freins, pour accéder notamment à l'emploi mais aussi pour s'exprimer oralement et par écrit. Il a cependant été relevé qu'être trop qualifié pouvait aussi être désavantageux car cela pouvait être trop coûteux pour un employeur. Par ailleurs, le marché de l'emploi est en demande de personnel moins qualifié. Plusieurs ont également évoqué des formations pour adultes qui leurs permettaient de dépasser ce frein.

La précarité financière était un frein car cela restreint l'accès aux besoins de base, au logement, etc. Mais elle pouvait, étonnement être, considérée comme un levier dans la mesure où certains avantages sociaux ne sont accessibles qu'aux personnes précarisées (exemples d'une réduction de tickets pour des activités culturelles et de loisirs, d'une intervention du CPAS pour les factures énergétiques, etc.).

Les moyens de transports, la mobilité pouvaient être un frein car le réseau est mal desservi (à Charleroi) et pas toujours efficace (retards voire suppressions, etc.). Mais posséder une voiture n'est pas forcément avantageux ni souhaitable, compte-tenu de tous les coûts que cela engendre (essence, entretiens, assurances, taxes, etc.).

Une même situation pouvait être vécue comme un frein ou un levier en fonction **des représentations sociales** (croyances, stéréotypes, valeurs personnelles, collectives, la culture d'un groupe, etc.) de chacun. Par exemple, si une personne est mal accueillie lorsqu'elle se présente dans une institution, elle aura tendance à garder une représentation négative de son accueil. Ceci pourrait la freiner à faire une nouvelle tentative. Un levier aurait été de se faire accompagner par un professionnel et/ou ne pas hésiter à s'adresser à un autre service, une autre institution, ou simplement une autre personne. Nous pouvons noter que les représentations sociales sont en chacun de nous. C'est donc aussi la responsabilité du bénéficiaire d'activer un levier en renvoyant une image positive de lui s'il veut susciter une réaction positive de l'autre.

Lors de la deuxième partie, les participants ont été invités à imaginer qu'ils vivaient une nouvelle situation de crise afin d'observer s'ils étaient en mesure de pouvoir mobiliser les compétences psychosociales qui avaient été travaillées tout au long des 5 ateliers. Nous ne pouvons retranscrire les réponses des 25 participants, mais nous proposons ici quelques exemples parlant de certains d'entre eux.

Un participant a exprimé qu'il essaierait de s'informer davantage même si ce n'est pas évident de trouver la bonne information :

« Mais si on n'a pas le choix ... enfin ... si on n'a pas le choix, on n'a pas de contrôle là-dessus [...] Je poserais un petit peu plus de réponses, plus de précisions sur ce qu'est la COVID ... et des fois on dirait que c'est géopolitique, il y a des endroits où il y en a moins ... je me demande s'il n'y a pas de manipulation et si c'est vrai ce qu'on nous raconte [...] je ne sais pas où j'irais chercher l'information car je ne sais pas qui est compétent car il y en a ils disent ça et d'autres disent autre chose [...] le problème n'est pas forcément la COVID mais autre chose comme la pollution ».

Un autre participant est revenu sur plusieurs ressources internes qu'il utiliserait pour sortir de l'isolement, maintenir des contacts et augmenter son sentiment de bien-être personnel :

« Avoir plus de contacts, ne pas rester seul chez soi parce que c'est la grosse déprime comme j'ai fait et que je suis toujours [...] pour ne pas rester seule, j'ai fait la connaissance à la méditation, j'ai connu une personne qui habite dans ma cité et qui fait de la méditation aussi et je vais l'appeler demain et elle m'a fait un programme sur mon net ».

D'autres participants ont également mis en avant le fait qu'ils continueraient à mieux s'informer, à trier les informations, à prendre de la distance à tous les niveaux, à faire le tri dans leurs contacts en ne gardant que des personnes positives dans leur entourage (famille, amis, voisins), à s'accrocher aux situations positives, à partager leurs créations :

« Je n'étais pas seule mais j'ai sombré quand même ... c'est vrai que se relever c'est difficile et qu'il y a encore des choses qui restent, je me dis que rien que prononcer le mot COVID, c'est quelque chose d'épouvantable, les flèches que je vois au sol dans les magasins pour guider, ça me touche encore mais voilà, je me dis que si ça arrive encore, nous ne sommes plus dans la même situation, j'essaierais de voir des choses positives [...] j'essaie de dédramatiser, et on n'est plus dans les mêmes conditions où toutes les informations nous venaient comme ça et on ne savait plus s'y retrouver et pour finir on se soumettait ... qu'elles soient bonnes ou mauvaises [...] Ne plus écouter les informations quotidiennes contradictoires car même des informations de médecins ... on ne savait plus quoi ... quand on analyse ... ce qui était dit, ce n'était quand même pas si négatif que ça ce qu'ils disaient ... la science a évolué aussi à ce niveau-là [...] Garder le contact avec des personnes positives [...] J'ai vraiment l'impression de pousser les murs, j'avais l'impression d'être vraiment dans une prison enfermée et c'est de pousser ces murs que je ferais par petites touches ».

Dans l'extrait suivant, un autre participant témoigne de sa capacité à mobiliser des compétences psychosociales, ainsi que d'autres ressources, internes et externes :

«[...] On n'avait pas de recul quand cela est arrivé, on a été pris au dépourvu, qu'est-ce qu'il faut faire, comment il faut réagir ... évidemment, je suis les infos sur la télévision car je ne vais pas sur les réseaux sociaux, j'essaie de comprendre, j'ai plus confiance aussi car je suis vaccinée, j'ai eu la COVID, j'ai été fatiguée malgré que j'ai eu les 4 vaccins, je l'ai subi comme tout le monde cette période de confinement ... mais quand j'entends vos réactions houla ... ça a quand même touché les gens vraiment moralement, je l'ai encore relativement bien accepté ... je suis plutôt optimiste [...] J'ai pris internet à ce moment-là, j'ai communiqué ... et je me suis mise à colorier, je ne sais pas dessiner, j'ai pris des cartes postales et j'essaie de reproduire ... j'ai des mandalas, des couleurs, des couleurs, ça égayait ... même à la télévision, il y avait des émissions plus divertissantes, j'allais les chercher, les infos bien sûr. Je veux savoir, je demande malgré tout l'avis autour de moi ... s'ils ne sont pas d'accords ... L'avis du médecin aussi. J'essaie de voir si l'Espace Citoyen s'il est ouvert et si on peut faire des activités car c'était important et de voir si on peut continuer certaines activités ... ça compte aussi beaucoup, il faut essayer d'étendre son réseau de connaissances ».

Un participant nommait la tranquillité d'esprit qu'il se sentirait maintenant capable d'avoir, le fait qu'il s'occuperait un peu plus de son chez-soi, vivant différemment l'obligation d'être confiné :

« Ça me serait moins pesant de moins sortir de chez moi ».

Un autre participant encore, témoignait d'une capacité à relativiser l'importance des contraintes imposées, face à d'autres problèmes plus importants :

« La vie continue, je me protège, masque et vaccin, et je m'occupe à l'intérieur et je sortirais quand même tout en me protégeant. La première fois j'étais plus angoissé, maintenant je serais plus calme. [...] J'ai perdu ma meilleure amie la semaine dernière [NDLR : elle se met à pleurer] ».

Les notions de se protéger des sources d'anxiété, de multiplier les liens pour éviter un éventuel isolement, ou profiter de l'isolement autrement, de mieux gérer ses émotions sont revenues chez beaucoup de participants :

« La première idée qui m'est venue est de couper la télé ... multiplier les contacts. De manière générale, je le prendrais de manière plus zen et plus positivement que la première fois ».

« Moi je le prendrais plus calmement car cela m'a stressé, vite rentrer parce qu'on avait peur ... garder des contacts et ne pas rester isolé, j'étais bien dans ma bulle, je ne voulais plus sortir, je me plaisais bien dans ma chambre carrément ... on a plus de mal à parler après avec les gens, c'est ça qui nous freine ».

« Si ça arrivait là maintenant tout de suite, dans l'état où je suis ... Autrement si je suis mieux, ce qui m'embarrasserait surtout moi, c'est le manque de liberté, de me déplacer ... Avec ma petite Poupette [NDLR : chien], je serais déjà mieux, j'essayerais d'avancer dans certains retards de certains ateliers [NDLR : des Espaces Citoyens] comme je suis une rapide, je n'arrive jamais à terminer le travail commencé, là j'aurais du temps, la seule chose qui me dérangerait, je devrais encore me cacher pour garder contact ».

« Je profiterais un peu plus de la nature ».

« Moi, j'étais trop fier de moi car je trouve que j'ai su utiliser mes ressources. Un bête exemple de ce matin avec le médecin où j'avais acheté un paquet de masques et je l'ai mis dans ma voiture car on ne sait jamais ... et donc j'ai anticipé ... et je suis allé chez le médecin et zut je n'avais pas de masque et donc je suis retourné à ma voiture les chercher et cela m'a déstressé. Ce sont des petits trucs qui font que ... autrement ma journée aurait mal commencé. On n'est pas responsables de tout ce qui nous arrive mais on peut diminuer le stress. Avec la COVID, c'était choquant, je me suis senti vulnérable, comme un enfant, tout ce que j'avais appris, tout a été faussé, la confiance, mes repères mais si ça recommençait, j'aurais plus l'esprit critique parce que je regardais trop le journal et comme le journal le disait, c'était que c'était vrai mais non ... mais maintenant je fais plus d'analyse. Cela m'a traumatisé car je regardais beaucoup le journal, je savais bien que c'était mauvais mais à la fin c'est comme si j'aimais bien le mauvais, c'est un peu sadique ... ça faisait peur mais j'aimais avoir peur, j'étais attiré par ça mais après on ne voit pas toutes les conséquences de ces images mais après on fait des cauchemars et maintenant j'aurais plus l'esprit critique dans ce qu'ils disent ... et cela m'a permis de casser mes croyances et apprivoiser l'inconnu, parler de la mort, cela m'a armé pour plus tard. C'est parfois important de vivre parfois des choses dures pour en tirer un enseignement et donc toutes les formations sur la confiance en soi et l'estime de soi m'ont aidé à aller mieux mais celle-ci [NDLR : cet atelier] elle a débloqué beaucoup de choses parce qu'elle a été ciblée sur ça et j'ai pu déposer, parce que parfois, on ne sait pas où déposer ça. Qui va nous écouter ? ».

4.5.5.3 Activités conclusives de l'Atelier 5

Evaluation par les participants

Au moment de l'évaluation de l'atelier qu'ils venaient de vivre, les participants se sont exprimés sur l'Atelier 5 mais aussi spontanément sur l'ensemble du cycle des 5 ateliers. Les participants semblent avoir apprécié l'atelier en manifestant leur satisfaction comme l'illustrent ces différents extraits :

« Très intéressant, j'ai bien aimé ».

« A chaque fois, il y a quelque chose de nouveau ».

« Tout le monde a quelque chose à dire ».

« On apprend beaucoup de trucs et beaucoup de clés ».

Certains participants ont également exprimé le fait qu'ils souhaiteraient que les ateliers se poursuivent :

« On pourra continuer des ateliers comme cela ».

« J'ai difficile de m'exprimer en public, ici on est bien, on n'est pas jugé ... J'espère qu'il y aura encore des ateliers ».

« Y a encore à creuser ».

D'autres ont exprimé le fait qu'ils étaient en mesure de stocker toutes les informations, de les digérer et de continuer à réfléchir quand ils étaient rentrés chez eux afin de pouvoir les remobiliser pour la suite dans leur quotidien :

« Il faut maintenant stocker ».

« Bien et moins bien, mes ateliers cela a abouti car maintenant je pense que j'ai les ressources ... et puis j'ai vraiment eu mal au dos et j'ai essayé de comprendre car avant je n'avais pas mal ... J'ai acheté un livre qui expliquait donc quelle émotion se cachait derrière ... parce qu'il faut toujours passer par un médecin, et donc j'ai pris RDV au médecin, et en même temps, je lis beaucoup aussi, et il m'a dit la même chose que ce que je pensais, il disait que, voilà, quand on en a plein le dos, c'est toutes mes émotions que je n'avais pas exprimées et que j'étais resté raide comme ça, ... C'était ce matin, j'avais mal au dos aussi, mais c'est une douleur à la colonne vertébrale, comme un mal de dent mais dans le dos et en fait c'était parce que tout était figé, je savais pas quoi faire, mes problèmes étaient là, j'avais les solutions, mais c'était comme si je ne savais pas bouger et alors il m'a débloqué [NDLR : le médecin] Maintenant j'ai un outil en plus, ... à chaque fois que j'aurai mal quelque part, je vais essayer de trouver pourquoi j'ai mal, pourquoi je réagis comme ça et après, ben je pourrai mettre des choses en place pour me soigner, ... Donc d'un côté, content, mais c'est des émotions et voilà, après on gratte, on gratte, on gratte et voilà. Mais quand il nous arrive

quelque chose et qu'on réalise comme ça, il faut essayer de voir aussi plus loin, pourquoi cet événement nous touche et tout ça, comme ça on va se soigner en profondeur. Je veux dire maintenant on a quelques pistes avec tous les ateliers sur les émotions, l'estime de soi, au début c'est beaucoup d'informations donc moi je posais plein de questions et c'est un peu vaste, mais après quand on regarde, ça a toujours un but, et donc maintenant je pense que tout ce que j'ai mis en place, ça apporte ses fruits, donc content ».

« J'ai fait des choses mais j'ai encore à les renforcer à l'issue de ces ateliers ».

Selon certains participants, les compétences psychosociales étaient peut-être déjà travaillées au sein des Espaces Citoyens mais de manière moins évidente. Il semblerait que ce soit au terme des ateliers de la recherche-action qu'ils en aient pris conscience :

« C'est complémentaire car on a parlé des freins et des leviers qui peuvent exister dans chaque situation. On les a identifiés [NDLR : sous-entendu que dans les Espaces Citoyens, on ne le fait pas] ».

« On se retrouve dans certains mots de certaines personnes, on y pense en les entendant ».

« Je retiens qu'il y a beaucoup de ressources externes et internes et comment les exploiter ».

*« La prise de parole à tour de rôle [NDLR : sous-entendu ça ne se fait pas au sein des autres ateliers des Espaces Citoyens auxquels il participait], on a la possibilité de s'exprimer et cela m'a aidé à reprendre confiance en moi [...] Je me suis retrouvé à prendre la parole dans un groupe [NDLR : autre] de 40 personnes [NDLR : sous-entendu, avec la crise sanitaire, je n'en étais plus capable] ... **Il y a des choses qui se remettent en place** ».*

Il est même ressorti de cette évaluation que les participants avaient trouvé des réponses, à leurs besoins exprimés lors de l'atelier exploratoire et des 2 premiers ateliers, ils semblaient apaisés :

« Cela m'a rassuré ».

« J'ai pu parler de ce qui ne va pas, de ce que j'avais besoin d'évacuer, ... c'est une souffrance que je n'ai plus ... ».

Il en est ressorti également tout l'intérêt de la dynamique de groupe et la stimulation qui s'est créée tout au long du cycle d'atelier :

« C'est intéressant car quand on est en groupe, on a une autre énergie aussi que quand on est tout seul, on a sa propre énergie et là notre énergie elle est multipliée ... et puis c'était bien de voir les ressources des autres personnes ... dans le groupe, on va l'écouter mais on va l'intégrer aussi ... en groupe, on retient plus ».

Pour certains participants, les ateliers proposés, ainsi que d'autres ateliers au sein des Espaces Citoyens ont occupé et occupent toujours une place plus qu'importante dans leur vie, comme le souligne cet extrait qui va bien au-delà d'un apprentissage. Les ateliers viennent combler un manque, rompre un sentiment de solitude profond, un mal-être, et ont permis de venir déposer des choses très difficiles :

« Moralement, ça ne va pas trop bien ... j'ai beaucoup de choses à gérer mentalement, moralement ... je voulais dire quelque chose mais autrement ça va peut-être plomber l'ambiance ... je le dis, je ne le dis pas ... l'au-delà m'appelle ... et donc merci aux ateliers, merci à l'Espace Citoyen, heureusement que ça existe, heureusement que ce mois-ci c'est overbooké ... j'étais dans mon cocooning ce matin et puis je me réveille, Ah, faut pas que je le rate [NDLR : l'atelier], j'avais vraiment pas envie de le rater, sinon je suis contente d'être là aujourd'hui ».

Atteinte des objectifs de l'Atelier 5

L'objectif principal d'une prise de conscience des freins et des leviers semblait atteint. Même si c'est davantage l'animatrice qui en a amené de nouveaux, l'outil d'animation n'ayant pas aidé l'expression spontanée, les freins ont été reconnus et acceptés comme tels. Les participants en tiraient des leçons de vie et énonçaient leur désir de les appliquer au quotidien :

« Cette formation-ci était spécifique et je vous en suis reconnaissant parce qu'on a pu déposer le trauma du COVID et on a pu être écouté et pas juste par des professionnels qui vous disent que c'est normal et que ce n'est pas dans notre tête et si c'est dans notre tête, on a le droit de s'exprimer ... c'est aussi grâce à cet atelier qu'on analyse nos émotions, je vais prendre tout ce que j'ai appris là, même s'il n'y a plus de COVID, quelque chose d'autre, je suis plus armée car je suis plus consciente donc je trouve que c'était super ! Et je vais l'appliquer pour d'autres choses. Comment se sortir d'un événement douloureux et maintenant je suis plus en alerte ... pas tout le temps mais je le suis ».

Les participants ont pu énoncer les **apprentissages qui avaient été permis par les ateliers : prendre du recul par rapport aux informations, avoir confiance en soi, prendre le temps pour soi, utiliser des ressources dont les participants ne soupçonnaient pas l'existence et qu'ils se découvraient maintenant capables d'identifier.**

Les participants ont pris conscience que durant la crise sanitaire ils avaient fait preuve d'inventivité en mobilisant de nouvelles ressources intérieures justement parce qu'il y avait absence d'un grand nombre de ressources extérieures. Les extraits cités plus haut témoignent du fait que ce qui est initialement perçu comme un frein, par exemple le fait d'être isolé chez soi, peut dans certains cas devenir finalement un levier de lien social, de lien culturel et d'ouverture, par le média de la créativité. Certains participants avaient déjà utilisé des ressources et les exploiteraient encore mieux à l'avenir, face à une nouvelle crise. C'est ainsi qu'un participant a mentionné la découverte de certains réseaux sociaux durant la COVID, qui

lui ont permis de rencontrer de nombreuses personnes. Un autre parlait de photos du ciel qu'il faisait de la fenêtre de sa cuisine, et qu'il essaierait de partager avec d'autres, voire d'éditer.

Les participants ont, pour la majorité d'entre eux, avancé progressivement au long de ces 5 ateliers, chacun à son rythme. Même sur les choses qu'on ne maîtrise pas, ils se sont montrés en mesure de pouvoir changer le contexte social en y apportant leur pierre à l'édifice.

Certains participants ont déclaré utiliser les outils qui leur avaient été présentés :

« Le fait d'avoir une feuille avec nos ressources et de la ressortir quand il y a un problème ... c'est un peu comme un aide-mémoire ».

Confronté à une situation difficile, un participant évoque avoir su se montrer déterminé et persévérant, démontrant une capacité à mobiliser une compétence psychosociale telle que l'assertivité :

« J'ai empoigné le garde, je m'en fous mais je l'ai empoigné et ils m'ont mis dehors parce qu'il [NDLR : le radiologue] m'a mal parlé, à mon fils aussi et je n'ai pas supporté ... autant j'essaie de me calmer autant là hier ... whaaaaa ... je suis partie en life ... il a refusé de faire une radio à mon fils alors qu'on suspectait une cassure de la malléole et il m'a dit de dégager ... je suis alors passée par l'autre côté de l'hôpital et là je suis tombée sur un gars super, un jeune et qui a été d'une gentillesse avec le gamin ».

Les participants ont travaillé sur leurs croyances, ils ont appris à se connaître eux-mêmes et à ne plus faire attention aux jugements des autres. Certains craignaient d'être en groupe et ont trouvé des solutions pour surpasser ces peurs et ainsi sortir de chez eux et rompre l'isolement.

Les participants ont osé s'exprimer en groupe, ils sont sortis de leur zone de confort, ils ont osé un premier pas vers un changement en s'inscrivant à un cycle d'ateliers. Ils ont pu le faire grâce à des leviers tels que la connaissance de personnes de confiance (référente de l'Espace Citoyen), qui ont pu les aider à créer des liens. C'est le signe d'une évolution, qui leur a permis de mobiliser et renforcer des ressources personnelles.

L'exercice s'imaginer dans une crise future a permis aux participants de prendre conscience qu'ils avaient déjà mis en place certaines compétences durant le confinement, sans le savoir.

Chacun des participants a avancé à son rythme, à sa façon, pas à pas, tout petit pas étant bon à prendre, en collectif et en individuel. Tout en prenant conscience que même s'il pouvait leur arriver encore de « dégringoler », les participants se sentaient désormais mieux armés, plus outillés pour faire face.

Le « fil conducteur » des ateliers semble avoir été bien intégré et avoir fait sens pour les participants. Des liens se sont faits entre les 5 ateliers, et ainsi, de nombreux besoins nommés lors des premiers ateliers ont été travaillés dans les suivants. Ainsi, **les besoins tels que l'écoute, la compréhension, le sentiment de sécurité, la possibilité de se confier, d'être soutenu, etc. ont pu être vécus, comme expliqué dans le cas du partage de la honte : des questions qui**

n'auraient pas pu émerger, ou très difficilement, sans un sentiment de sécurité, une sensation d'être écouté et d'être compris, des qualités d'échanges qui ont en grande partie pu être mises en place grâce aux techniques d'animation employées par l'animatrice et de sa posture contenant. L'animatrice était elle-même soutenue par l'équipe de recherche et les nombreux échanges en préparation des ateliers et entre deux ateliers, avec les chercheurs, qui se voulaient également « contenant ».

De manière générale, il y a eu des apprentissages pour la grande majorité des participants et une évolution de la mobilisation de leurs CPS. Cependant, 2 participants sur 25 ne semblent pas avoir connu cette évolution, probablement du fait de l'existence de trop grandes difficultés personnelles, vécues comme envahissantes; ou d'un déficit de capacité cognitive ou d'introspection.

Au terme de ce cycle d'ateliers, certains participants ont exprimé avoir envie d'aller à la rencontre des autres groupes,⁵² de savoir si le processus s'était déroulé de la même manière pour les participants des autres groupes. Pour d'autres, c'est l'envie de savoir ce qui allait être fait de leurs productions qui a été exprimée, avec le souhait que cela puisse servir à d'autres, à l'image de ce que cela leur avait apporté.

4.6 Événement de clôture : ce que les participants ont retenu du cycle d'ateliers collectifs et ce qu'ils aimeraient communiquer aux décideurs politiques

Pour mémoire, les 25 participants aux trois cycles d'ateliers ont été invités à participer à un événement de clôture le 12 décembre 2022. Au total, 32 personnes étaient présentes à cette journée :

- Vingt participants⁵³ aux cycles d'ateliers ;
- La psychologue du CPAS qui avait animé les ateliers,
- Les 4 chercheurs de l'équipe du RESO dont 3 avaient observé les ateliers ;
- La coordinatrice d'un des Espaces Citoyens ;
- Une chargée de Projet du CLPS-CT ;
- Deux professionnels des Espaces Citoyens sur les 4 faisant partie du COMAC ;
- Deux psychologues de 2 SSM (Gosselies et Charleroi) ;
- Le directeur administratif de ces SSM (présent sur le temps de midi uniquement).

C'est lors de cette activité de clôture (voir point 3.2.3.7), que les participants ont pu s'exprimer « une dernière fois » au sujet de ce qu'elles avaient vécu et appris. Bien qu'ils aient pu nommer spontanément lors de l'évaluation collective à la fin de chaque atelier des éléments qui les avaient marqués ou des « coups de cœur » qu'ils rapportaient chez eux, l'activité de clôture permettait d'inviter les participants à s'exprimer avec davantage de recul et dans l'interaction avec les participants des autres cycles d'ateliers sur ce que ces ateliers leur avaient apporté et

⁵² Ce qui a été rendu possible lors de l'événement de clôture, auquel tous les participants des trois cycles d'ateliers ont participé.

⁵³ Lors de l'événement de clôture, 5 participants étaient absents et excusés pour cause de maladie ou retenus par d'autres obligations.

ce qu'ils souhaitaient en transmettre. Pour mémoire, cet atelier de clôture (voir programme Annexe 12) a été organisé autour de trois tables de discussion sur 3 thématiques différentes, abordées lors d'un « World café ».

4.6.1 Table 1 Les récoltes pour soi : ce qui reste

Un apport manifeste pour l'ensemble des personnes participantes a été l'identification de ressources intérieures qui peuvent être mobilisées face à une diversité de situations, et particulièrement en période de crise. En les nommant précisément, parfois pour la première fois, et « à voix haute », en les redécouvrant pour certains, cela permettait à la fois d'en reconnaître l'existence pour soi et d'interpréter de ce qu'elles signifiaient pour les autres membres du groupe. Les ressources extérieures ont par ailleurs été nommées et appréciées par l'ensemble des groupes, en ce qu'elles étaient nombreuses, diversifiées, parfois « insoupçonnées » et, surtout, mobilisables pour accompagner l'expérience de futurs moments difficiles, qu'ils soient liés à une crise sanitaire ou d'un tout autre ordre (crise géopolitique, crise énergétique, difficultés familiales). Un autre élément, et non le moindre, a été exprimé à l'unanimité : même si une certaine forme de perplexité/méfiance au tout début du premier atelier habitait plusieurs des personnes participantes, cette dernière a vite fait place à une expérience riche en rencontres et en découvertes, où la confiance et le partage prenaient le dessus sur la méfiance. Se rencontrer, ensemble, se rencontrer mieux, se rencontrer en toute liberté, ont été les mots prononcés par l'une des participantes qui s'est vue un applaudissement de ses camarades.

Plusieurs participants ont également évoqué l'idée qu'ils et elles avaient trouvé du réconfort et de la bienveillance dans les ateliers, deux sensations qui avaient été fort absentes au plus fort de la crise sanitaire. Prendre conscience que plusieurs hommes et femmes ont vécu des situations similaires, mais aussi que plusieurs ont vécu « la même crise » avec d'autres émotions, d'autres ressources : chaque événement pouvait ainsi affecter « différemment », chaque situation pouvait révéler une panoplie de vécus qui sont interprétés avec ce qui est disponible et accessible pour chaque personne. Si cette prise de conscience n'était pas si nouvelle pour plusieurs personnes, elle a entraîné un processus différent ici : augmenter la tolérance et l'ouverture interindividuelle. Comme si les vulnérabilités ayant émergé à la suite (et avec) des mesures sanitaires qui obligeaient de modifier « drastiquement » son mode de vie, pouvaient générer plus d'empathie face à la diversité des expériences avec « la crise ».

Nombre de personnes participantes de « l'espace-temps » généré par l'atelier en groupe ont pu également exprimer qu'elles avaient apprécié de pouvoir se déposer auprès de personnes parfois connues, parfois inconnues, et surtout, différentes de la famille ou des proches. De leur point de vue, cela a contribué à augmenter le sentiment de liberté de parole et de non-jugement, tout autant que le souci de l'autre et du respect de son expérience, de son « opinion ». L'espace-temps de parole reconstitué a pu être vécu comme restaurateur du lien social et d'une certaine façon, comme un facteur d'humanisation. Le souci du lien, de la relation, le sentiment d'appartenance, quelles que soient les références de chacun, a commencé à se reconstruire au travers de ce processus. Le groupe a donc pu (co)-engendrer un lieu de reconstruction d'un lien qui avait été abîmé. La parole, en tant que médiateur, permettait de

se dégager d'une méfiance de l'autre et de soi pour retrouver progressivement (à différents degrés et niveaux) un espace de confiance. Redonner d'une certaine manière à la parole son caractère soignant. «*Parler, exprimer nos pensées et nos expériences, qu'elles soient corporelles, psychiques, sociales, m'a permis d'éviter de transformer des événements en trauma*», a dévoilé une jeune femme ayant contribué activement tout au long des ateliers collectifs.

Un autre point de vue sur le récit vécu pendant ces quelques semaines révèle un apprentissage social assez partagé par les trois groupes : il a été possible d'exprimer des points de vue divergents sans pour autant déboucher sur des tensions interpersonnelles. La mise en discussion d'expressions individuelles était possible, voire encouragée : construites sur des perceptions du réel qui se juxtaposent aux événements de vie et au vécu de ceux-ci, à une croyance, une pensée, « propre à soi » qui « parle de sa propre vie ». Bien que les différences de points de vue puissent parfois compliquer les relations, ici, au cours des cycles d'ateliers, cela a été vu et vécu comme une richesse. «*Quel apprentissage constructif et riche pour la suite*», s'est empressée de dire l'animatrice qui présentait ces résultats lors de la plénière de clôture.

Qui plus est, les espaces d'échanges développés dans le cadre du dispositif ont mis en valeur ou ont permis de faire émerger des compétences et des ressources insoupçonnées, des clés en soi qui permettront d'aller plus loin pour sortir de ses propres difficultés, quelles qu'elles soient. Et c'est le groupe, le fait collectif qui a permis de l'observer ensemble, de le visibiliser.

Des espaces de réalisation de soi, de reconnaissance de soi, voire de reconnexion à soi. Enfin, ces ateliers collectifs, en tant que creuset, ont pu contribuer à permettre aux liens abîmés de se dire, aux relations malmenées de se transformer, un creuset où peut se construire le lien à soi, à l'autre, aux autres.

4.6.2 Table 2 Des éléments pour la poursuite et la transférabilité du dispositif d'ateliers collectifs

Les discussions proposées à la table 2 touchaient pour leur part aux points-clés du dispositif d'ateliers collectifs pouvant être réutilisables par d'autres acteurs ou institutions. En d'autres mots, les personnes participantes étaient amenées à réagir, à donner les points forts et les points faibles, sur différents aspects liés aux modalités de mise en œuvre des cycles d'ateliers collectifs : posture de l'animatrice, techniques et outils d'animation, type d'activités, durée, nombre d'ateliers, etc.

D'abord, un consensus s'est dégagé assez rapidement pour les trois groupes lors de leur « passage » à la table 2 : le désir exprimé de pouvoir poursuivre ou répliquer ces ateliers de groupe sur d'autres thématiques, que ce soit au sein des Espaces Citoyens ou d'un autre espace autonome. Pas seulement pour trouver des « solutions » liées à l'expérience d'une crise sanitaire comme la pandémie de COVID-19, mais également pour aborder des petites et grandes difficultés du quotidien, parce que ces dernières nous concernent toutes et tous, et qu'elles continueront de nous arriver, de nous toucher dans notre existence.

Ce « nouveau » parcours en collectif, bien qu'un peu plus de la moitié des participants ait déjà participé à ce genre de dispositif dans le passé (en Espaces Citoyens ou en milieu associatif), et les modalités de déploiement des actions ont été fort appréciées. Le fait de renouer avec « l'extérieur », de s'exercer en toute sécurité à être partie prenante au sein d'un groupe, de sortir de l'isolement, de retrouver pied dans le monde « réel », de redévelopper des compétences sociales, semble avoir été au cœur du vécu des personnes participantes. Il faut néanmoins d'emblée préciser que pour la plupart des personnes, la posture et la présence de l'animatrice y a fortement contribué : dès le premier atelier, l'animatrice a su créer un cadre et un environnement bienveillants, sécurisants, dynamiques, et surtout, respectueux à la fois des individualités de chacun et du processus de « faire groupe » qui se mettait lentement en place. Les participants ont particulièrement apprécié les éléments suivants, en les considérant comme fondamentaux pour l'éventuel transfert, durable et pérenne, d'un tel dispositif :

- L'importance de la clarté des explications en début d'atelier pour comprendre « ce qui allait se passer » et « pourquoi l'activité allait se dérouler ainsi ». L'animatrice a amélioré cet aspect tout au long du cycle d'atelier et cela a rassuré les personnes participantes. C'est un moment crucial qui peut être très stimulant, mais qui peut aussi « démotiver » s'il est mal amené ;
- La plupart des outils d'animation ont été appréciés : la balance (majorité), le Mind Map, les cartes émotions, le photolangage. Certains auraient apprécié avoir des outils qui sont moins « dans la tête » et peut-être plus dans le jeu, les aspects manuels, etc. Les techniques utilisées ont été vectrices de discussion, ont permis de stimuler le partage en individuel et en groupe, de donner la parole à chacun tout en donnant la juste place à chaque personne. La construction d'une charte de participation au premier atelier a été un vrai ancrage pour les groupes dans leur rapport les uns aux autres ;
- La transparence dans le processus de recherche-action : savoir pourquoi cette recherche avait lieu, connaître et comprendre le rôle du chercheur qui se positionnait en observateur, comprendre la finalité de la recherche, sentir que les personnes ne sont pas que des « objets » de la recherche, mais qu'ils et elles peuvent s'exprimer sur ce même processus de recherche. En effet, du point de vue de la gouvernance de nos actions, nous avons ainsi fait le choix de la clarté. Nous avons en quelque sorte une autonomie dans nos actions, nos choix, nos décisions ; mais nous avons rendu clairs tout ce qui nous anime, tous nos moyens, tous nos efforts, toutes nos difficultés, toutes nos observations, toutes nos réflexions ;
- Les ateliers ont permis à la fois de réfléchir à son propre positionnement afin de le partager dans un premier temps pour ensuite l'analyser et en tirer des apprentissages.

4.6.3 Table 3 Ce que les participants aimeraient adresser aux politiques

Lors de l'événement de clôture, nous avons demandé aux participants de formuler des recommandations qu'ils souhaiteraient communiquer aux décideurs politiques concernant la gestion de la crise sanitaire et la place des citoyens dans cette gestion. Voici les

recommandations qui seraient à formuler aux autorités, telles que les participants les ont énoncées :

En termes de communication :

- Plus de clarté, de transparence et de cohérence dans la communication ;
- Éviter la sur-information ; diffuser l'information essentielle et utile ;
- Outiller les personnes à pouvoir faire le tri parmi les informations diffusées ;
- Amener une communication plus « positive ».
- Centrer les informations sur la crise mais ne pas négliger les autres niveaux d'information.

En termes de prise de décisions :

- Être à l'écoute des attentes et des besoins de la population ;
- Tenir compte des spécificités/diversités de la population (tranches d'âge : personnes âgées, jeunes, etc.), public précarisé, milieux de vie, milieux professionnels, etc.) ;
- Prendre des décisions cohérentes, pérennes, plus sécurisantes et plus stables dans la durée ;
- Éviter les prises de décisions précipitées ;
- Être plus concret dans les prises de décisions ;
- Cohérence à l'échelle régionale et nationale ;
- Être dans l'anticipation.

Au niveau des services/infrastructures :

- Maintenir les services sociaux et de santé ouverts ;
- Avoir un meilleur accès aux ressources extérieures (par exemple la Croix Rouge) ;
- Avoir un meilleur accès au matériel (masques, gel hydroalcoolique), matériel adapté aux besoins et aux spécificités de la population ;
- Privilégier plutôt 1 interlocuteur/représentant car trop d'intervenants divers dans le domaine de la santé ;
- Mieux valoriser et reconnaître le rôle des soignants, des acteurs de la 1^{ère} ligne.

PARTIE 5 SYNTHÈSE DES PRINCIPAUX RESULTATS, DISCUSSION ET CONCLUSION

« (...) je suis la même mais je ne suis plus la même en fait ».

« (...) Il y a des choses qui se remettent en place ».

Ces extraits, entendus de participants au terme du cycle d'ateliers auquel ils avaient participé, sont illustrative de la contribution des ateliers au processus d'*empowerment* des personnes participantes. Ils indiquent en effet la prise de conscience d'un changement en train de se faire, permis par le cycle d'ateliers. Voici une autre phrase, émanant d'un participant et illustrative de ce processus d'*empowerment* ou renforcement du pouvoir d'agir :

« En fait, on a le chemin, pour nous montrer le chemin, mais c'est nous qui faisons ... Ça c'est juste le chemin et on est maître de ... de la direction. On prend les conseils, mais c'est nous qui faisons tout le reste. Et ça c'est valorisant, puisque on ne peut pas toujours compter sur les autres et c'est ça que vous essayez de faire, à mon avis, dans les ateliers. C'est pour travailler notre autonomie. On a besoin à certains moments d'avoir, euh, besoin des autres personnes, mais il faut se débrouiller tout seul, quoi ».

Dans les parties suivantes, nous détaillons les effets du dispositif sur le **renforcement des compétences psychosociales**, d'une part, et sur la **diminution du sentiment d'isolement**, qui sont les deux déterminants non médicaux de la santé, sur lesquels notre dispositif se proposait d'agir.

5.1 Contribution des ateliers au renforcement des compétences psychosociales⁵⁴

Le déterminant non médical de la santé travaillé dans le cadre de ce projet était le **renforcement des compétences psychosociales** pour faire face aux impacts durables que la crise COVID-19 a pu laisser, en particulier chez les personnes les plus vulnérables.

Comme exposé dans la partie introductive de ce rapport, plusieurs problèmes touchant à la santé mentale sont, pour la plupart, des conséquences des problématiques sociales qui ont émergé, ont été renforcées ou révélées lors de la crise sanitaire liée à la COVID-19 (Santomauro

⁵⁴ Certains passages de cette partie ainsi que de la partie 5.2 reprennent des éléments d'évaluation qui ont été communiqués à ESPRIst en date 2 février 2023.

et al., 2021)⁵⁵. C'est en ce sens qu'il nous a semblé pertinent de travailler le concept de compétences psychosociales⁵⁶, telles que définies et expliquées au point 2.5.2.

Les activités qui ont été menées dans le cadre des ateliers collectifs portaient principalement sur le concept de CPS, qui ont été présentées et expliquées au public cible (personnes précarisées) comme des ressources internes à découvrir et mobiliser pour faire face aux situations difficiles. Les ateliers ont été conçus pour donner l'occasion aux participants d'identifier, développer, renforcer leurs CPS, qu'elles soient sociales, émotionnelles ou cognitives. Pour soutenir le travail autour des CPS, les thématiques successivement abordées avec les participants concernaient le vécu pendant la crise sanitaire et les traces laissées ; l'expression des sentiments et des besoins ; l'identification des ressources internes et externes, ainsi que les freins et les leviers à la mobilisation de ces ressources.

Dans le cadre de notre recherche-action, ce sont donc 3 cycles de 5 ateliers, qui ont été organisés dans 3 Espaces Citoyens différents sur le territoire de Charleroi, rassemblant au total 25 personnes réparties en 3 groupes de respectivement 6, 7 et 12 personnes. Les participants étaient régulièrement présents aux ateliers ce qui témoigne du fait que les ateliers proposés, dans leur format et leur contenu, ont suscité de l'intérêt et l'engagement de ce public pour le projet de recherche-action.

Au cours des ateliers (réalisés entre fin septembre et décembre 2022) et lors de l'événement de clôture (réalisé le 12 décembre 2022), les CPS qui ont été plus particulièrement travaillées et à propos desquelles les participants ont pu s'exprimer sont **les compétences liées à :**

- **La prise de conscience de l'existence de ressources internes ;**
- **La conscience d'avoir la capacité de les mobiliser et d'être capable de les « exploiter » ;**
- **La reprise de confiance en soi ;**
- **L'apprentissage de « nouvelles choses » dans la durée ;**
- **La découverte de ressources dont les participants n'avaient pas connaissance ;**
- **La prise de conscience de la manière de gérer ses émotions.**

En particulier, les participants ont souligné pour eux l'importance de « résultats » en lien avec la participation aux cycles d'ateliers :

- **Le fait d'avoir vécu une expérience riche en rencontres et en découvertes où la confiance et le partage ont pris le dessus sur la méfiance ;**
- **La prise de conscience que chacun dispose de ressources internes qui peuvent être mobilisées à tout moment (particulièrement en période de crise), plus particulièrement les CPS ;**

⁵⁵ Santomauro D.F. et collaborateurs (COVID-19 Mental Disorders Collaborators) (2021). Global prevalence and burden of depressive and anxiety disorders in 204 countries and territories in 2020 due to the COVID-19 pandemic, *Lancet*, S0140-6736(21)02143 Doi: [http://dx.doi.org/10.1016/S0140-6736\(21\)02143-7](http://dx.doi.org/10.1016/S0140-6736(21)02143-7) <https://www.thelancet.com/action/showPdf?pii=S0140-6736%2821%2902143-7>

⁵⁶ Le court article suivant disponible dans la revue «La Santé en Action» offre un résumé des compétences psychosociales : <https://www.santepubliquefrance.fr/docs/les-competences-psychosociales-definition-et-etat-des-connaissances>. Également, un dossier préparé par Cultures&Santé asbl en 2016 traite de façon exhaustive des compétences psychosociales des adultes et promotion de la santé.

- **La découverte de nombreuses ressources externes nommées et appréciées par les participants, parfois nouvelles et « insoupçonnées ».**

Lors de l'activité de clôture des cycles d'ateliers, en présence des participants, ceux-ci ont pu s'exprimer avec davantage de recul et de « réflexivité » au sujet de ce qu'ils avaient vécu et appris lors de ces ateliers. **Au cours de cet événement, les participants ont communément dit et souligné le fait que les ateliers en groupe avaient permis d'augmenter leur sentiment de liberté, de parole et de non-jugement. De même, ils ont rapporté qu'ils avaient pu y partager leurs vécus auprès de personnes parfois connues, parfois inconnues, et surtout, différentes de la famille ou des proches, tout en respectant l'expérience et l'opinion des autres participants.**

5.2 Contribution des ateliers à la diminution de l'isolement social

Le dispositif d'ateliers collectifs a permis de confirmer **l'isolement social**, qu'il soit individuel ou axé sur un groupe/une collectivité, comme l'une des conséquences des mesures sanitaires de gestion de la crise liée à la pandémie de COVID-19. Pour une part non négligeable de participants, l'isolement social, à différents degrés certes, **était préalable à la crise sanitaire**, en raison de situations aussi diverses que les profils des participants aux ateliers. Les facteurs d'isolement les plus courants peuvent néanmoins être décrits, ces derniers peuvent agir de pair et se renforcer mutuellement :

- Les faibles revenus entraînant un faible accès à des espaces diversifiés de loisirs, de socialisation, de rencontres ;
- L'isolement relationnel, dû à la réduction du champ des contacts ;
- La fragilisation des liens de filiation (famille) et des liens sociaux élargis (amis, pairs, etc.) ;
- L'habitation isolé géographiquement ou relationnellement parlant ;
- Le déni de reconnaissance provoqué par des conditions socioéconomiques précaires ;
- Les difficultés physiques ;
- Les ressources temporelles inégales et « compressées » ;
- La fracture numérique.

Si les caractéristiques décrites précédemment ne sont pas intrinsèquement synonymes d'exclusion, elles augmentent néanmoins le risque d'être des éléments clés dans les enchaînements biographiques qui peuvent conduire à un réel décrochage, autant des formes collectives de protection que vis-à-vis de soi-même.

Notre projet de recherche-action s'adressait à un public précarisé cumulant différents impacts négatifs de la crise sanitaire, susceptibles de renforcer un isolement social souvent préexistant. Il s'agit du type de public qui a habituellement recours aux services du CPAS. Comme décrit dans la partie « Résultats » de ce rapport (voir partie 4), ce sont au total 25 personnes qui fréquentent les Espaces Citoyens appartenant au CPAS de Charleroi qui ont participé à nos ateliers. Bien que très hétérogène du point de vue des caractéristiques personnelles (mixte femmes/hommes, âges variant de 40 à 86 ans, situations familiales variées), notre échantillon était relativement homogène pour ce qui concerne le profil socio-économique, dans la mesure où tous les participants provenaient de la classe ouvrière et avaient un niveau d'études ne

dépassant pas le Certificat d'Enseignement Secondaire Supérieur (CESS). En ce qui concerne les sources de revenus, 2 personnes bénéficiaient d'une intervention de la Mutuelle, 2 de la Vierge Noire⁵⁷, 9 du revenu d'intégration sociale, 4 du chômage. Sur base de ces critères, tous les participants peuvent être considérés comme étant vulnérables sur le plan socio-économique. Tous les participants vivaient sur le territoire de Charleroi et tous fréquentaient déjà les services du CPAS.

Le groupe de participants ainsi constitué, issu des publics fréquentant habituellement les Espaces Citoyens participant au projet, s'est rapidement révélé demandeur de plus de liens sociaux, ce qui a certainement contribué à la motivation initiale pour participer au projet, et au réel engagement qui a pu être observé au fur et à mesure des séances. Il en a été de même pour les séances exploratoires organisées en juin 2022 dont le but était d'annoncer les ateliers et d'impliquer les futurs participants dans la co-construction des ateliers. Les travailleurs sociaux ont ainsi rapporté qu'ils n'avaient pas constaté un taux de participation aussi important depuis la reprise de leurs activités.

Il y a donc des indices qui démontrent que notre projet a en partie participé à la réduction de l'isolement social. Bien que les publics cibles (publics fréquentant les Espaces Citoyens avant la crise sanitaire) étaient déjà sortis de leur isolement en participant aux activités hebdomadaires organisées par les Espaces Citoyens dès qu'ils ont pu rouvrir, notre projet a toutefois contribué à leur donner une motivation supplémentaire pour sortir de chez eux. De plus, même s'il y eu un long temps d'attente entre la séance exploratoire (juin 2022) et le début des ateliers (septembre 2022), ce taux de participation n'a pas diminué lorsque les ateliers ont commencé. Cet indicateur (taux exceptionnel de participation) nous fait penser que la mise en place de nos ateliers a pu répondre à un besoin chez les participants de pouvoir se rencontrer et s'exprimer. Ces ateliers ont probablement participé à la diminution de leur sentiment d'isolement social, qu'ils avaient d'ailleurs énoncé parmi leurs attentes lors des séances exploratoires.

Lors du dernier atelier, un participant a exprimé que ces ateliers étaient pour lui complémentaires à d'autres auxquels il participait déjà à l'Espace Citoyen : « [...] *car ici [NDLR : dans ces ateliers de recherche-action] on a parlé des freins et des leviers alors que dans d'autres ateliers on dit qu'il y a des freins et des leviers mais sans en parler plus* ».

Enfin, comme développé au point 4.6, lors de l'événement de clôture organisé en décembre 2022, les participants ont pu exprimer que l'espace-temps de parole reconstitué lors de ces ateliers avait été vécu comme restaurateur du lien social et d'une certaine façon, comme un facteur d'humanisation. Le souci du lien, de la relation, le sentiment d'appartenance à une même communauté, quelles que soient les références de chacun, a commencé à se reconstruire au travers de ces différents ateliers. Le groupe a donc pu (co)engendrer un lieu de reconstruction d'un lien qui avait été mis à mal pour certains par la crise sanitaire. La parole, en tant que médiateur, a permis de se dégager d'une méfiance

⁵⁷ La Vierge Noire est une aide destinée aux personnes en situation de handicap. <https://mes-aides-financieres.be/handicap/vierge-noire/>

de l'autre et de soi pour retrouver progressivement (à différents degrés et niveaux) un espace de confiance.

5.3 Forces et limites du dispositif de recherche-action : quels éléments de transférabilité ?

Les points d'attention par rapport à notre dispositif et à sa transférabilité sont listés ci-après. Il est important de rappeler que la transférabilité est à penser dès la conception d'un dispositif, parallèlement à l'évaluation de ses effets et de son efficacité. Dans le cadre de ce projet, la transférabilité n'était pas inscrite précisément dans les objectifs de recherche, mais le fait d'identifier des repères pour que le dispositif soit « partageable » avait émané dès le tout début de la planification du dispositif. Il va sans dire qu'il existe des critères à documenter, qui décrivent à leur tour des types de facteurs susceptibles d'influencer la transférabilité. Cambon et ses collaborateurs (2014) les organisent en quatre catégories⁵⁸ :

- La population : critères descriptifs de la population ;
- L'environnement : facteurs environnementaux susceptibles d'influencer les effets ;
- La mise en œuvre : éléments d'implantation de l'intervention notamment en référence aux aspects de planification, aux types de collaborations et de partenariats ;
- L'accompagnement au transfert : éléments qui permettent d'accompagner le transfert de l'intervention et contribuent notamment à l'adaptation de cette dernière au nouveau contexte.

Dans la suite de cette partie, nous nous efforçons d'identifier les facteurs de succès et les points d'attention en lien avec ces 4 catégories de critères, susceptibles d'influencer la transférabilité de notre dispositif. Ce faisant, les forces et limites de notre recherche-action sont identifiées.

Il est à noter cependant que le temps dont nous avons disposé pour l'analyse du processus et des résultats du dispositif de recherche-action nous permet de rendre compte fidèlement, dans le cadre de ce rapport, de ce que nous avons eu l'intention de faire, de ce que nous avons fait et de ce qui s'est passé pour les participants, mais nous ne pouvons qu'esquisser à ce stade les perspectives, notamment en termes de transférabilité pour de futures recherches et/ou actions.

5.3.1 Les éléments concernant la population

Pour mémoire, les publics ciblés pour la participation aux ateliers étaient les citoyens bénéficiaires du CPAS et fréquentant habituellement les Espaces Citoyens du CPAS de Charleroi. Ce public se caractérise par une grande vulnérabilité socio-économique, encore aggravée par la crise sanitaire. Nous espérions au départ du projet toucher un public plus large qui ne bénéficierait ni d'un soutien collectif ni d'un Espace Citoyen sur son territoire. Les Espaces Citoyens sont en effet limités géographiquement. De ce fait, ils ne permettent donc pas de couvrir l'entièreté du territoire du grand Charleroi (15 anciennes communes). C'est

⁵⁸ Il peut être intéressant d'aller consulter la Grille ASTAIRE coconstruite par Cambon et al.(2014) : ASTAIRE : Outil d'Analyse de la Transférabilité et d'accompagnement à l'Adaptation des Interventions en promotion de la santé. Santé Publique, 26, 788-794. <https://www.cairn.info/revue-sante-publique-2014-6-page-783.htm>

pourquoi, nous désirions constituer un quatrième groupe, qui aurait été composé de personnes n'ayant pas habituellement accès aux ateliers collectifs organisés par les Espaces Citoyens, mais toujours pour un public précarisé, en faisant appel aux 14 Antennes sociales. Faute de temps et de moyens suffisants, nous n'avons cependant pas pu mettre en place de stratégies d'action spécifiques afin de toucher un public plus isolé. De ce fait, nous avons pris la décision de mener les ateliers collectifs avec des participants qui fréquentaient déjà, pour la grande majorité, les Espaces Citoyens. Nous espérons cependant que la collaboration initiée avec les professionnels de d'autres services que ceux qui ont activement collaboré au projet, puisse constituer un facteur favorable pour la transférabilité du dispositif aux territoires non couverts de la région de Charleroi.

L'échantillon des 25 personnes qui ont participé à l'un des 3 cycles d'ateliers se caractérise par une similitude dans l'expérience d'une forme de précarité économique, mais par une grande hétérogénéité relative aux autres caractéristiques socio-démographiques (sexe, âge, situation familiale, etc.). Il est à noter également que l'ensemble des participants ont déclaré être de nationalité belge. Même si certains d'entre eux sont probablement issus de l'immigration, il y avait de ce fait une grande homogénéité culturelle au sein des groupes, du fait de l'absence de représentants d'autres cultures pourtant présentes sur le territoire de Charleroi. Au moment de la rédaction de ce rapport, nous nous interrogeons sur les raisons de la participation d'un public exclusivement belge et sur la représentativité de notre échantillon de participants par rapport à la population des publics fréquentant habituellement les Espaces Citoyens, et de manière générale, l'accessibilité culturelle des ateliers ou de la communication qui a été faite autour de ces ateliers. Les éléments de transférabilité discutés ci-dessous ne concernent donc qu'un public de nationalité belge, précarisé, et ne peuvent pas être extrapolés à d'autres groupes culturels.

Par ailleurs, le fait que les participants fassent déjà partie des Espaces Citoyens et aient l'habitude de fréquenter des ateliers de groupe avant d'intégrer un cycle d'atelier a certainement été un facteur favorisant leur engagement dans la durée. La mixité des groupes et l'hétérogénéité en termes d'âges et de situations familiales n'a pas constitué un frein à l'expression des participants. Au contraire, cette hétérogénéité a certainement soutenu la découverte et l'acceptation de la richesse des différences de vécu et de stratégies face à des situations similaires, telles que les ont exprimées les participants à différents moments d'évaluation.

La taille des groupes entre 6 à 12 personnes a permis une bonne dynamique, avec la possibilité de travailler ponctuellement en 2 sous-groupes dans le cas du groupe de 12 personnes. Nous soulignons par ailleurs l'importance de travailler avec des groupes fermés. C'est en effet une condition importante d'engagement et de confiance mutuelle et vis-à-vis des animateurs, de la part des participants.

Comme cela a été souligné dans les résultats, les personnes qui se sont engagées à participer à un cycle d'ateliers ont été très régulièrement présentes et prévenaient en cas d'empêchement. Cette régularité au sein d'un groupe fermé est un facteur de succès essentiel. Nous formulons l'hypothèse que le sentiment d'engagement au sein du groupe a été soutenu

par le fait de s'engager dans une recherche, qui demandait un consentement écrit, valant engagement. Les participants ont pu se sentir valorisés par l'importance accordée à leur vécu et à leur parole pour produire des connaissances qui seraient utiles à d'autres. Enfin, la rédaction d'une charte coconstruite en début de cycle et rappelée à chaque atelier aura également contribué à soutenir l'engagement des participants.

5.3.2 Les éléments liés à l'environnement, susceptibles d'influencer les effets

Dans cette partie, nous distinguons les éléments de l'environnement physique et ceux liés aux personnes impliquées dans le projet de recherche-action, qui constituent les éléments de l'environnement social. Nous terminons par quelques éléments de réflexion sur les enjeux et les défis liés à la construction d'un partenariat de qualité dans le cadre d'une recherche-action

En ce qui concerne **l'environnement physique**, le fait que les lieux soient déjà connus des participants et proches de leur domicile est un facteur de succès important. Les locaux étaient aménagés de manière chaleureuse, avec un café et des biscuits à l'accueil des participants et pendant les pauses. Notons cependant qu'un des groupes s'est réuni au sein d'un SSM et non dans l'Espace Citoyen, les locaux prévus initialement étant trop petits (voir point 4.1.2). Alors que les déplacements, même restreints, sont souvent un problème à différents niveaux pour le public précarisé, cela n'a pas été le cas ici. Les participants sont venus malgré ce changement notable. Les locaux mis à disposition par les autres Espaces Citoyens n'étaient pas toujours idéaux en termes de confort et d'espace. Certains participants l'ont souligné, exprimant que lorsque les conditions sont meilleures, on se sent plus à l'aise et que cela participe à favoriser la prise de parole. D'autres y voyaient un environnement sécurisant qu'ils pouvaient s'approprier.

En ce qui concerne **l'environnement social**, la permanence d'un même binôme animatrice-chercheur au sein d'un même cycle d'ateliers a été déterminante pour soutenir la capacité des participants à « faire groupe » entre eux mais aussi dans l'interaction avec le binôme de co-chercheurs présents à chaque atelier⁵⁹. Au-delà des moments d'interaction avec les groupes, il est à noter que ce binôme faisait partie d'une équipe de recherche plus large, permettant des échanges réguliers autour des questions émergeant des groupes et justifiant le cas échéant, comme cela est normal dans le cadre d'une recherche-action, de réaliser des ajustements en cours de processus. Cette équipe de recherche était elle-même en interaction avec des partenaires plus extérieurs au projet, membres du comité d'accompagnement du projet ou consultés ponctuellement pour une expérience ou une expertise particulière. Nous notons à ce propos l'importance de la collaboration avec le CLPS de Charleroi-Thuin, notamment pour le choix des outils lors des ateliers.

Si la présence d'une équipe élargie autour d'un binôme de co-chercheurs peut être vue comme un facteur clé de réussite de ce genre de dispositifs, elle peut toutefois aussi être un facteur de

⁵⁹ Compte-tenu de contraintes qui ne pouvaient pas être prévues à l'avance (liées notamment à l'absence pour maladie de la personne initialement recrutée comme chercheuse principale de l'équipe de recherche), le travail d'observation des ateliers a dû être distribué sur trois chercheurs au lieu d'un. Si cette répartition n'a pas impacté négativement le déroulement des ateliers, elle a -pour une recherche d'aussi courte durée- pu compliquer le travail d'analyse et de rédaction du rapport de recherche-action, en obligeant l'ensemble des membres de l'équipe élargie de recherche à se réunir à de nombreuses reprises et à partager des documents d'analyse provisoire, qui ont complexifié le processus.

fragilisation du processus, dans un contexte où le temps manque pour organiser des réunions en nombre suffisant, et les préparer en amont, dans le cadre d'un processus itératif de collecte et d'analyse de données comme le veut le processus de recherche-action. Deux facteurs clés de la réussite d'un dispositif de recherche-action sont en effet la solidité du partenariat au sein de l'équipe de recherche élargie et l'adaptabilité méthodologique, qui sont rendues possibles uniquement par le dialogue dans le cadre de réunions de concertation, analyse, etc. Dans le cadre de notre projet, le temps nécessaire à la construction du partenariat en amont de la réalisation des ateliers avait probablement été sous-estimé, ce qui a conduit à une réalisation des cycles d'ateliers en un temps très court, limitant les possibilités d'analyse et de réflexivité collective dans le temps de réalisation des ateliers (septembre-décembre 2022). Un élément clé de transférabilité pour créer un environnement propice au bon déroulement d'une recherche-action est donc un temps financé suffisant, pour co-construire le dispositif de recherche-action en amont, l'ajuster tout au long du processus et l'évaluer⁶⁰.

Outre l'équipe de recherche élargie et le comité d'accompagnement déjà mentionnés, il est à noter que l'animatrice, en tant que psychologue intervenant habituellement auprès des publics précarisés, était insérée elle-même au sein d'un réseau de professionnels. Il était prévu qu'en cas de besoin, elle puisse orienter les participants qui exprimeraient ponctuellement une demande individuelle que le cadre du groupe ne permettait pas de traiter.

La dynamique de réalisation des ateliers s'insérait donc dans un environnement social « contenant », de nature à assurer la légitimité et la pertinence des activités proposées, en créant un climat de sécurité psychologique pour les participants comme pour l'animatrice.

5.3.3 Éléments de transférabilité en lien avec la mise en œuvre

Les éléments de partenariat et de collaboration ayant été discutés dans le point précédent comme contributifs d'un environnement social favorable au succès du projet, nous nous arrêtons ici sur les éléments de transférabilité liés aux aspects de planification et d'animation des ateliers.

En ce qui concerne les **éléments de planification**, l'importance de la fonction de coordination d'un projet de recherche-action tel que le nôtre mérite d'être souligné. Comme le temps nécessaire à la construction d'un partenariat de qualité, le temps qui a été nécessaire à la coordination d'un projet de cette ampleur, dont le succès dépend aussi de la qualité de la planification et de la communication, a probablement été sous-estimé et donc sous-financé dans le cadre de notre projet.

En ce qui concerne la planification des actions (ici les ateliers), indépendamment de la dimension de recherche déployée dans le cadre de ces ateliers, il est à noter que celle-ci a requis également un investissement important, en termes de communication et de mobilisation des partenaires institutionnels et des participants, bien en amont du démarrage des ateliers. Ce travail de communication et de mobilisation a pu se faire de manière

⁶⁰ Il est à noter que dans le cadre de notre projet, les deux personnes qui l'avaient initialement porté au moment de l'appel d'offres, tant du côté du CPAS que du côté du RESO, avaient quitté leurs fonctions au moment de la mise en œuvre du projet.

satisfaisante et efficace, dans la mesure où la psychologue du CPAS, animatrice des ateliers et membre de l'équipe de recherche élargie, était parfaitement intégrée et connue du terrain. Dans la mesure où l'équipe de recherche s'engageait sur un terrain qui ne lui était pas familier, la collaboration avec une co-chercheuse déjà présente sur le terrain avant le démarrage de la recherche-action (et donc pas recrutée spécifiquement pour la réalisation de celle-ci) s'avère un élément de transférabilité crucial.

Un autre élément à discuter en lien avec les éléments de planification concerne le nombre et le rythme des ateliers au sein d'un même cycle. Un juste équilibre est à trouver pour avoir un nombre suffisant qui permette l'engagement et la participation régulière des participants, sans être trop important, pour ne pas décourager cette participation justement, dans l'éventualité où les participants s'essoufferaient. Dans le cadre de notre projet, un cycle complet comprenait 5 ateliers, qui ont été complétés d'un événement de clôture destiné à rassembler l'ensemble des participants dans le cadre d'un moment convivial et destiné à compléter l'évaluation de ce que leur participation au cycle d'ateliers leur avait apporté (voir point 4.6). Même si certains participants ont exprimé être dans l'attente d'une suite, l'équipe de recherche est d'avis que le nombre de 5 ateliers était suffisant pour l'atteinte des objectifs assignés aux ateliers au départ. Si une suite était envisagée, celle-ci serait probablement plus pertinente à construire sous la forme d'un second module, prolongeant le premier cycle d'ateliers, pour approfondir l'un ou l'autre aspect ou travailler d'autres types de compétences que celles travaillées lors du premier cycle. La condition d'entrée dans le second module serait d'avoir participé au premier cycle.

En ce qui concerne le rythme des ateliers (pour mémoire, les participants au sein d'un même groupe se sont réunis toutes les deux semaines environ pendant la période des ateliers), celui-ci a semblé adéquat aux participants, qui ont pu témoigner pendant les ateliers, du travail mental qui se poursuivait pour eux entre deux ateliers et de leur attente de l'atelier suivant, dans l'intervalle entre deux ateliers. L'intervalle de deux semaines entre deux ateliers était indiqué pour maintenir le lien, la motivation et la pertinence des sujets en lien avec l'objectif du dispositif. Toutefois, cette fréquence qui a été importante pour favoriser la régularité de la participation, ne permettait pas toujours un temps suffisant entre deux ateliers, pour permettre des temps d'analyse, de réflexion et de discussion entre les membres de l'équipe de recherche. Cela s'explique en partie par le fait que, compte-tenu de la durée réduite du projet (9 mois de financement, dont 3 mois de réalisation effective du projet), compte-tenu des activités à réaliser en amont du démarrage des ateliers : construction du partenariat de recherche, mobilisation des professionnels et des participants, soumission du projet au comité d'éthique, rédaction d'une convention de collaboration qui a nécessité des allers-retours avec les services juridiques des deux institutions porteuses du projet. Dans une perspective de transférabilité, les cycles auraient mérité d'être pensés dans une logique plus séquentielle que parallèle, qui aurait permis des ajustements aussi entre deux cycles et pas seulement entre deux ateliers.

En ce qui concerne les **éléments relatifs à l'animation des ateliers**, nous soulignons une nouvelle fois l'importance d'une animatrice (ou d'un animateur) qui connaisse bien son public cible, ainsi que le territoire, les institutions, les personnes, etc., pour apporter des réponses concrètes, voire orienter le cas échéant. La présence d'un chercheur en tant qu'observateur s'est révélé un élément important du dispositif, à des fins de recherche bien sûr, mais aussi

dans le cadre de l'action. En effet, dans ce type de dispositif d'ateliers collectifs, il est important que l'animateur puisse s'appuyer sur la présence d'une personne connue et de confiance pour le partage de certaines tâches et les décisions d'ajustements en cours d'atelier ou d'un atelier à l'autre. En ce qui concerne la finalité de recherche, qui justifiait la participation d'un chercheur en tant qu'observateur, les séances de « débriefing à chaud » (voir point 3.2.3.4) et le travail réalisé en amont sur la grille d'observation (voir Annexe 10) ont été un atout, et certainement un élément transférable, dans le cadre de cette recherche-action. Tout ce travail préparatoire et les moments de débriefings à chaud se sont en effet révélés au service de l'analyse dans la phase de rédaction du présent rapport de recherche. Ce dispositif de collecte d'informations intégré à la réalisation des ateliers par la présence du chercheur qui prenait des notes d'observation et les partageait à chaud à l'animatrice, puis un peu plus à distance à l'ensemble de l'équipe de recherche, aurait pu être amélioré par la formalisation d'un écrit, même sommaire, immédiatement après l'atelier, tant par le chercheur que par l'animatrice. Le temps entre deux ateliers s'est cependant révélé insuffisant pour permettre ce passage par l'écriture pendant la période de réalisation des ateliers. Cela a pu être compensé en partie par l'enregistrement audio des séances de débriefing et des ateliers. Ces enregistrements ont été d'une grande aide pour la rédaction du rapport. Il est à noter que contrairement à ce que certains membres de l'équipe de recherche avaient pu craindre au départ, ces enregistrements n'ont pas constitué un frein à l'expression des participants, car la confiance entre les membres du groupe et entre le groupe, l'animatrice et le chercheur⁶¹ a été rapidement établie, comme nous le décrivons au point 4.3.

Parmi les autres éléments à souligner dans une perspective de transférabilité de notre dispositif, nous soulignons le recours à des outils concrets qui facilitent la prise de parole sans solliciter le langage écrit. Il convient toutefois de bien s'appropriier les outils en amont d'un atelier, en les « testant » sur soi-même et en les discutant avec des représentants du public cible avant de les proposer aux participants, pour éviter autant que faire se peut que les outils ne se révèlent inappropriés au public (voir point 4.5.5.1). Alternativement, s'agissant d'une recherche-action, la vérification par le public de l'adéquation des outils utilisés pourrait être affichée d'emblée comme une des objectifs de la recherche-action, pour lequel leur contribution est activement sollicitée. Enfin, nous soulignons l'importance que les apports théoriques (dans notre cas, l'explicitation de ce que sont les compétences psychosociales) n'interviennent que dans un second temps et au départ de l'expression et des questions des participants, dans une démarche constructiviste des apprentissages. Il est également important de s'assurer et de se donner les moyens d'une bonne compréhension partagée des notions théoriques entre membres de l'équipe de recherche élargie.

⁶¹ Il est à noter que la présence de deux professionnelles des Espaces Citoyens lors d'un cycle d'ateliers (groupe 1) ne semble pas avoir posé de problème, ni constitué une ressource à l'égard de la dynamique de groupe et des contenus échangés. Comme mentionné au point 4.1.1.1, celles-ci ont adopté une posture de participantes la plupart du temps, répondant aux questions et consignes de l'animatrice au même titre que les autres participants, ou assumant très ponctuellement une responsabilité de coanimatrices, lorsque le groupe a été divisé en deux sous-groupes.

Un autre point de réflexion concerne l'alternance de moments de travail collectif et de réflexion individuelle. Dans l'Atelier 4, par exemple, les participants ont eu du mal à investir le moment de travail individuel qui leur était proposé (voir point 4.5.4.1). Nous formulons deux hypothèses (non mutuellement exclusives) pour tenter d'expliquer cette difficulté. Une première hypothèse est que les objectifs étaient peut-être trop nombreux pour un seul atelier. De fait, les objectifs initialement prévus pour le seul Atelier 4 se sont finalement poursuivis sur deux ateliers, puisqu'ils ont été retravaillés dans le cadre de l'atelier 5⁶². De manière générale, la gestion du temps s'est révélée un défi constant tout au long des cycles d'ateliers. Une seconde hypothèse concerne un possible manque de préparation des participants à réaliser un exercice individuel qui sollicitait leur capacité d'introspection et demandait du temps de réflexion et d'écriture. Un ajustement qui n'a pas pu être réalisé dans le cadre de notre dispositif mais qui pourrait se révéler utile dans la perspective d'une reconduction de ce type de dispositif pourrait consister à prévoir d'emblée que l'exercice sur l'identification des ressources externes et des leviers pour les mobiliser (tel que prévu initialement pour l'Atelier 4) puisse se faire collectivement au cours d'un atelier et se poursuivre à titre individuel au cours de l'atelier suivant. Cela pourrait se faire sur base d'une explication et d'un document (voir Annexe 15) remis aux participants à la fin de l'atelier pour servir de support au travail individuel à réaliser à l'atelier suivant. Il est à noter que nous n'avons pas envisagé, dans le cadre de notre dispositif, d'inviter les participants à réaliser une tâche ou un exercice entre deux ateliers. La faisabilité et la pertinence de ce type de démarche pour ce public serait à évaluer.

Pour mémoire, en ce qui concerne la durée des ateliers, chaque atelier était prévu pour une durée de 3 heures (dans l'après-midi). La durée a semblé satisfaisante aux participants. Face aux contraintes de temps mentionnées plus haut, la solution consiste plutôt à revoir les objectifs plutôt qu'à rallonger la durée d'un atelier, qui serait difficilement compatible avec les capacités de concentration des participants et des animateurs, et qui pourrait entrer en conflit avec d'autres priorités des participants. La durée de 3 heures est apparue à l'équipe de recherche comme idéale, pour permettre un temps d'accueil et des pauses pendant l'atelier, tout en permettant la réalisation d'un travail de fond avec les participants. Le fait que le temps a semblé passer vite et s'arrêter trop tôt témoigne aussi de l'intérêt et de l'investissement des participants. Certains aspects logistiques pourraient cependant contribuer à une meilleure gestion du temps, notamment que l'animatrice et le chercheur soient présents suffisamment tôt pour que la salle soit prête dès l'arrivée des participants, et qu'un temps d'accueil d'un quart d'heure soit prévu avant le démarrage de l'atelier. Une bonne gestion du temps est également garante d'un temps d'évaluation suffisant en fin d'atelier, ce qui n'a pas toujours été le cas lors de nos ateliers. En particulier, le souhait d'utiliser l'outil « météo », non seulement en début mais aussi en fin d'atelier n'a pas pu se concrétiser.

⁶² Cela a été possible parce que l'évaluation de l'ensemble du cycle d'ateliers, qui avait initialement été prévue pour l'Atelier 5 a pu se faire finalement dans le cadre de l'événement de clôture qui a rassemblé les participants (voir point 4.6)

5.3.4 Les éléments relatifs à l'accompagnement au transfert

Comme mentionné plus haut, tous les outils qui sont prévus en amont pour documenter en temps réel comment se passe le processus de recherche-action et ce qu'il produit (grilles d'observation, optimisation des moments de débriefing entre les membres de l'équipe de recherche élargie) sont d'une importance capitale pour soutenir le processus d'analyse et saisir les éléments de transférabilité. L'accompagnement du transfert passe donc par une anticipation rigoureuse et planifiée, qui rappelle l'importance de la fonction de coordination pour ce type de projet.

L'accompagnement du transfert passe aussi par la compréhension de ce qui soutient le partenariat et la compréhension mutuelle au sein d'une équipe de recherche élargie, composée de membres issus d'une équipe de recherche et de membres du terrain. C'est tout l'enjeu des recherches participatives et collaboratives d'arriver à la production de savoirs utiles et pertinents, tant sur le plan académique que pour le terrain. Or, la coproduction de tels savoirs au départ d'un dispositif coconstruit, requiert de nombreux ajustements, de nombreuses explications mutuelles, des concessions parfois, pour résoudre les incompréhensions inévitables dès lors que l'on évolue habituellement dans des univers conceptuels différents. L'accompagnement de la transférabilité passe donc également par le partage d'une vision commune, d'un même engagement répété au service d'un enjeu perçu comme important pour les différentes parties prenantes et d'une clarification des valeurs partagées qui sous-tendent le projet commun. Dans le cas de notre dispositif, les valeurs qui habitaient l'ensemble des membres de l'équipe de recherche étaient inspirées de la finalité de réduction des inégalités sociales de santé, telles que définies notamment par la promotion de la santé en référence à la charte d'Ottawa, avec une préoccupation partagée pour plus de justice sociale et d'*empowerment* individuel et collectif des publics vulnérables.⁶³

L'accompagnement de la transférabilité passe aussi par des moments d'évaluation participative, en amont de la mise en œuvre de l'intervention (dans notre cas les cycles d'ateliers), pendant le déroulement de l'intervention, à la clôture de celle-ci et à distance. En amont de la mise en œuvre des ateliers, comme expliqué au point 1.3, différentes parties prenantes ont pu être rencontrées pour participer au diagnostic de situation et à la contextualisation de la démarche. Par ailleurs, outre les chercheurs eux-mêmes et les membres du comité d'accompagnement, les participants eux-mêmes ont été invités à la fin de chaque atelier et lors de l'événement de clôture à s'exprimer sur la pertinence des objectifs poursuivis et l'adéquation de la démarche et des outils proposés en regard de ces objectifs. Il est à souligner également que des rencontres exploratoires, organisées par l'animatrice des ateliers, dans le cadre de son rôle de psychologue en contact avec ces publics au CPAS (et donc en amont de la démarche de recherche) avaient permis de faire émerger et consolider les

⁶³ Pour aller plus loin, le lecteur pourra se référer aux « *11 Fondamentaux de Promotion de la santé* », dans un recueil édité par le RESO, en collaboration avec deux institutions françaises, à savoir la Fédération nationale d'éducation pour la santé (FNES) et Promotion de la Santé Normandie. La publication peut être consultée via le lien suivant: <https://uclouvain.be/fr/instituts-recherche/irss/reso/actualites/synthese-de-connaissances.html>

thématiques à travailler lors des ateliers, en même temps que de susciter l'engagement des futurs participants.

Enfin, l'accompagnement de la transférabilité, dans le cadre de notre projet passe aussi par son inscription, avant même son démarrage, dans une dynamique de concertation régionale dans le cadre des Stratégies Concertées COVID-19, et par les collaborations instaurées dans le cadre du projet avec différents partenaires de la région wallonne, en particulier le CLPS-CT. L'accompagnement de la transférabilité passe en outre par l'information et la communication instaurées en direction de différents services et Antennes sociales dépendant du CPAS, et susceptibles de s'approprier la démarche pour pérenniser le projet et toucher d'autres publics. Au moment de la rédaction de ce rapport, il reste à organiser une réunion de clôture ou transition avec les membres du comité d'accompagnement pour leur présenter les résultats finaux du projet et les associer à un plan de diffusion des enseignements du projet en vue d'en faciliter l'appropriation et la transférabilité. Dans cette perspective, une synthèse de quelques pages de l'ensemble de la démarche à partir du présent rapport sera rédigée par l'équipe du RESO, tandis que la psychologue qui a animé les ateliers tentera d'associer les professionnels des Espaces Citoyens à une nouvelle évaluation des cycles d'ateliers, par les participants y ayant participé, pour explorer les effets de ceux-ci à distance de leur mise en œuvre.

5.3.5 En bref : synthèse des principales difficultés rencontrées dans l'exécution du projet

Tant au RESO qu'au CPAS, les personnes ayant porté l'écriture du projet au moment de sa soumission n'étaient plus là au moment du démarrage du projet. Il a fallu du temps pour que la nouvelle « équipe », constituée des personnes recrutées dans les deux institutions, s'approprie le projet et en redéfinisse les objectifs opérationnels. En outre, la personne initialement recrutée comme chercheuse principale au RESO a rapidement été en arrêt maladie, ce qui a obligé d'autres membres du RESO à compenser en attendant un nouveau recrutement. Celui-ci a pu se faire en septembre 2022, au moment du démarrage de la mise en œuvre des ateliers. L'Administration a régulièrement été informée des difficultés rencontrées. En ce qui concerne le CPAS, la personne en charge du projet, qui connaissait très bien le public ce qui a été un atout majeur du projet comme mentionné plus haut, n'avait jamais participé à une recherche auparavant. Il a fallu des ajustements mutuels, tout au long du projet, pour bien se comprendre. De manière générale, le temps nécessaire à l'élaboration d'un partenariat de qualité a été largement sous-estimé dans le projet.

Par ailleurs, de nombreuses complications administratives liées à la nature de la recherche et du partenariat dans le cadre de ce dispositif de recherche-action ont été rencontrées. L'équipe de recherche s'est trouvée confrontée à des questions et exigences non anticipées de la part du comité d'éthique hospitalo-facultaire de l'UCLouvain qui a examiné notre protocole de recherche-action, qui ont retardé le démarrage effectif des ateliers (fin septembre 2022) dans la mesure où ce démarrage était conditionné par l'approbation du protocole par le comité d'éthique compétent.

De manière générale, le manque de temps a été probablement la difficulté principale à laquelle l'équipe de recherche élargie s'est trouvée confrontée tout au long du projet. En effet, le temps nécessaire à la construction du partenariat, à la précision du protocole, à l'obtention de l'avis favorable du comité d'éthique, à la mobilisation et l'engagement des professionnels et des

publics participants n'a laissé que 3 mois pour la réalisation de 15 ateliers répartis sur 3 cycles de 5 ateliers. Cela a rendu difficile le travail de réflexion, d'analyse et d'ajustement, qui devait se faire de manière concomitante et collaborative dans le cadre d'un processus itératif de collecte et d'analyse des données.

5.4 En guise de conclusion ...

Au terme de cette recherche-action, malgré les difficultés rencontrées, nous pouvons conclure que certains besoins, tels que le besoin de se sentir écouté et d'être compris, de comprendre, d'être apaisé, de reprendre confiance en soi, d'être formé, de s'exprimer, de donner du sens, d'être en contact, d'avoir des liens sociaux, etc. ont obtenu une réponse satisfaisante dans le cadre de l'expérimentation des cycles d'ateliers, grâce notamment au fait d'avoir constitué des groupes fermés, qui se sont dotés de leur propre charte de fonctionnement au départ du cycle d'ateliers, précisant notamment l'importance de se sentir engagé à participer régulièrement aux ateliers et à prévenir en cas d'absence (exceptionnelle).

A la lumière des constats et enjeux identifiés, nous pouvons confirmer que soutenir l'exercice des compétences psychosociales permet d'augmenter le pouvoir d'agir en faveur de sa santé, de celle de sa famille ou de ses proches, voire de sa communauté ou de la collectivité, en fonction de ses choix, de ses attentes, contribuant ainsi à une promotion de la santé effective. L'idée de la compétence doit néanmoins être examinée et relativisée afin de la resituer dans le contexte social, politique, économique et culturel d'actualité, ici une période qui peut être qualifiée de post-crise sanitaire, un contexte où les inégalités sociales de santé se font particulièrement sentir (Bambra *et al.*, 2021). La santé se construit aussi dans les relations sociales. Comme l'ont démontré Richard Wilkinson et Kate Pickett (2013), les inégalités sociales ont des conséquences étendues que nous ne percevons pas toujours, et qui touchent tous les membres de la société.

Par ailleurs, outre le besoin de renforcement de certaines compétences psychosociales, certains participants ont exprimé des besoins en matière de compétences liées à la parentalité, celle-ci ayant été mise à l'épreuve aussi pendant la crise (« *Comment expliquer aux enfants ce qui se passe ? Comment les aider à faire sens ?* »), à l'accès au numérique et à l'accès à la culture et aux loisirs. Le renforcement des compétences psychosociales constitue donc une piste intéressante, mais pas unique, pour contribuer au renforcement du pouvoir d'agir et à la promotion de la santé des publics rendus vulnérables par la crise sanitaire en Wallonie. D'autres pistes d'actions pertinentes pour le type de public avec lequel nous avons travaillé peuvent être consultées dans le rapport des Stratégies Concertées COVID-19 en Wallonie⁶⁴.

⁶⁴<https://www.fwpsante.be/synthese-strategies-concertees-covid/>

Bibliographie

- Agier, M. (2020). La pandémie du Covid-19 est un « fait social total ». Podcast. France Culture. rencontre enregistrée en 2020, <https://www.radiofrance.fr/franceculture/la-pandemie-du-covid-19-est-un-fait-social-total-8871469>
- Alla, F., & Kivits, J. (2015). La recherche interventionnelle en santé publique : partenariat chercheurs-acteurs, interdisciplinarité et rôle social. *Santé Publique*, 27(3), 303-304. <https://doi.org/10.3917/spub.153.0303>. <https://www.cairn.info/revue-sante-publique-2015-3-page-303.htm>
- Audoux, C. & Gillet, A. (2011). Recherche partenariale et co-construction de savoirs entre chercheurs et acteurs : l'épreuve de la traduction. *Revue Interventions économiques*. 42. [En ligne], <http://interventionseconomiques.revues.org/1347>
- Bambra, C., Lynch, J., & Smith, K. E. (2021). The Unequal Pandemic : COVID — 19 and Health Inequalities. Policy Press. <https://doi.org/10.47674/9781447361237>
- Buetti, D., Taylor, S., & Lapierre, S. (2019). Interventions fondées sur les déterminants sociaux de la santé : quelles implications pour le travail social structurel ? *Service social*, 65 (1), 40–53. <https://doi.org/10.7202/1064589ar>
- Cambon, L., Minary, L., Ridde, V., & Alla, F. (2014). ASTAIRE : Outil d'Analyse de la Transférabilité et d'accompagnement à l'Adaptation des Interventions en promotion de la santé. *Santé Publique*, 26, 788-794. <https://www.cairn.info/revue-sante-publique-2014-6-page-783.htm>
- Cambon, L., Bergeron, H., Castel, P., Ridde, V., & Alla, F. (2021). Éditorial : Quand la réponse mondiale à la pandémie de COVID-19 se fait sans la promotion de la santé. IUHPE. *Global Health Promotion*, 28(2). <https://doi.org/10.1177/17579759211015131>
- Chauvin, P., & Estecahandy, P. (2010). Inégalités sociales de sante et précarité. *Actualité et dossier en santé publique (ADSP)*, Haut Conseil de la Santé Publique, 73. <https://www.hcsp.fr/explore.cgi/adsp?clef=113>
- Chevalier, F., & Stenger, S. (2018). Chapitre. 5. L'observation. Dans F. Chevalier, M. Cloutier, N. Mitev (dirs.), *Les méthodes de recherche du DBA* (p.94-107) EMS Editions. <https://doi.org/10.3917/ems.cheva.2018.01.0094>
- Cultures&Santé asbl. (2016). Compétences psychosociales des adultes et promotion de la santé. *Focus Santé*, 4. <https://cultures-sante.be/nos-outils/les-focus-sante/item/410-focus-sante-n-4-competences-psychosociales-des-adultes-et-promotion-de-la-sante.html>
- Fassin, D. (2020, 16 avril). L'illusion dangereuse de l'égalité devant l'épidémie. Chaire de Santé Publique, Collège de France. <https://www.college-de-france.fr/site/didier-fassin/L-illusion-dangereuse-de-legalite-devant-lepidemie.htm>

Faulx, D., & Danse, C. (2015). Principes pratiques de l'animatique des groupes. Stratégies d'animation en vue d'un apprentissage expérientiel. *Les Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale*, 108, 683-718. <https://doi.org/10.3917/cips.108.0683>

Fédération Bruxelloise de Promotion de la Santé (FBPS) (2020). *Apports de la démarche communautaire en santé en situation de COVID 19*. Document de travail du Groupe de Travail (GT) Démarche communautaire à la FBPS. <https://www.fbpsante.brussels/wp-content/uploads/2021/06/apports-de-la-demarche-communautaire-en-sante-en-situation-de-covid-19.pdf>

Ferron, C. (2021). Agir en promotion de la santé, Dans H. Lambert (coord.), *Onze Fondamentaux en promotion de la santé : des synthèses théoriques*. (p. 6-10). Bruxelles : UCLouvain/IRSS-RESO & Promotion Santé Normandie & Fnes. <https://cdn.uclouvain.be/groups/cms-editors-reso/publications/syntheses/2022/Onze-fondamentaux-en-promotion-de-la-sante.pdf>

Ferron, C., Breton, E., & Guichard, A. (2013). Recherche interventionnelle en santé publique : quand chercheurs et acteurs de terrain travaillent ensemble. *La santé en action*, 425, 10-12.

Ferron, C. (2011). Savoirs révélés, savoirs tacites : le point de rencontre entre chercheurs et acteurs de terrain. *Santé publique*, 23 (5), 343-344.

Fèvre, V., Gumuchian, H., & Marois, C. (2000). *Initiation à la recherche en géographie : Aménagement, développement territorial, environnement*. Éditions Economica. Les presses de l'Université de Montréal, Paris.

Fondation Roi Baudoin. (2006). Méthodes participatives. Un guide pour l'utilisateur. Le World Café. Nikki Slocum (United Nations University – Comparative Regional Integration Studies), 173-183. https://www.afci.asso.fr/wp-content/uploads/2014/09/guide_world_cafe.pdf

Gaille, M., & Terral, P. (2021). *Pandémie. Un fait social total*. CNRS.

Gauthier, B. (1997). *Recherche sociale : De la problématique à la collecte de donnée*. Québec, Presses de l'Université du Québec.

Geurts, F., & Favresse, D. (2022) . Services médico-sociaux de première ligne à Bruxelles : impact de la crise sanitaire et recommandations. [En ligne], Centre Bruxellois de Promotion de la Santé, Bruxelles. <https://www.cbps.be/telecharger/6>

Gisle, L., Berete, F., Braekman, E., Bruggeman, E., Charafeddine, R., Demarest, S., Drieskens, S., & Van der Heyden, J. (2021). Septième enquête de santé COVID-19 : résultats préliminaires. Sciensano. <https://www.sciensano.be/en/biblio/septieme-enquete-de-sante-COVID-19-resultats-preliminaires>

Greenwood, D. J., & Levin, M. (2007). *Introduction to action research: social research of social change* (2e éd.). Thousand Oaks, CA. Sage

Greindl, I. (2009). *Initiation à la recherche action*. UNI4COOP.

Grignon, M., Couffinhal, A., Dourgnon, P., Jusot, F., & Naudin, F. (2004). Rapport de recherche réalisé dans le cadre du Programme Sciences biomédicales, santé et société CNRS (SHS-SDV) — INSERM — MIRE-DREES Thème 3 : Déterminants sociaux de la santé, <https://www.irdes.fr/Publications/Rapports2004/doc1571bisMesureImpactDetermNonmedicalex.pdf>

Khalatbari-Soltani, S., Cumming, R.C., Delpierre, C., & Kelly-Irving M. (2020). Importance of collecting data on socioeconomic determinants from the early stage of the COVID-19 outbreak onwards. *J Epidemiol Community Health*. 74(8), 620-623. <https://doi.org/10.1136/jech-2020-214297>. Epub 2020 May 8. PMID : 32385126; PMCID : PMC7298202.

IFRC & RCS Reference Centre for Psychosocial Support. (2014). *Psychosocial support for youth in post-conflict situations: A trainer's handbook*. <https://reliefweb.int/report/world/psychosocial-support-youth-postconflict-situations-trainers-handbook>

IFRC Reference Centre for Psychosocial Support (2010). *Psychosocial interventions—A handbook*. Copenhagen, Denmark: IFRC Reference Centre for Psychosocial Support. http://pscentre.org/wp-content/uploads/PSI-Handbook_EN_July10.pdf

Institut National de Santé Publique Québec (INSPQ). (2002). *La santé des communautés : perspectives pour la contribution de la santé publique au développement social et au développement des communautés*. <https://www.inspq.qc.ca/publications/82>

Lecourt, É., & Bass, H. (2020). Introduction. Comment faire du groupe un soin ? *Revue de psychothérapie psychanalytique de groupe*, 75, 11-13. <https://doi.org/10.3917/rppg.075.0011>

Mangrulkar, L., Whitman, C.V., & Posner, M. (2001). *Life skills approach to child and adolescent healthy human development*. Washington DC : Pan American Health Organization. http://hhd.org/sites/hhd.org/files/paho_lifeskills.pdf

Marmot, M., & Wilkinson, R. (2004). *Social Determinants of Health, 2nd Edition* Oxford : Oxford University Press, 376 pages, <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/107343/9789289023702-fre.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Micheletti, P. (2017). La précarité à l'extrémité du gradient des inégalités sociales de santé : comprendre pour agir, Dans C. Adam, V. Fauchere, P. Micheletti & G. Pasca (dirs), *La santé des populations vulnérables* (p. 31-42). Éditions Ellipses.

Morin, M., Terrade, F., & Préau M. (2012) Psychologie communautaire et psychologie de la santé : l'implication de la recherche psychosociale dans la promotion de la santé. *Psychologie française*, 57, 111-118.

Morrisette, J. (2013). Recherche-action et recherche collaborative : quel rapport aux savoirs et à la production de savoirs? *Nouvelles pratiques sociales*, 25 (2), 35.

<http://id.erudit.org/iderudit/1020820ar>

Nizet, I., & Laferrière, T. (2005). Description des modes spontanés de co-construction de connaissances : Contributions à un forum électronique axé sur la pratique réflexive.

Recherche et Formation, 48, 151-166, <http://ife.ens-lyon.fr/publications/editionelectronique/recherche-et-formation/RR048-11.pdf>

Observatoire de la Santé du Hainaut. (2020). *Quand le masque tombe... La crise de la pandémie COVID-19 dans l'aggravation des inégalités sociales de santé*. Courtage en connaissances scientifiques, https://observatoiresante.hainaut.be/wp-content/uploads/2020/05/2020_05_13_COVID-19_et_ISS.pdf

Organisation mondiale de la santé (OMS). (1997). *Life skills education in schools*. Geneva : WHO. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/63552>

Paillé, P. (2009). Qualitative. Dans A. Mucchielli (dir.), *Dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines*, (3e éditions, p.202-203). Paris : Armand Colin.

Paugam, S. (2009). *Le lien social*. Paris, PUF, « Que sais-je ».

Rea, A., & Racapé, J. (2021a, 13 janvier). *Inégalités sociales et COVID-19* (Présentation Powerpoint). Séminaire « Vivre avec la COVID : dialogues interdisciplinaires ». Observatoire du Sida et des Sexualités ULB. [En ligne], <https://www.observatoire-sidasexualites.be/wp-content/uploads/Observatoire-Sida-et-sexualites-130121.pdf>

Rea, A., & Racapé, J. (2021 b). *Inégalités sociales et COVID-19* (Présentation). 24^e Congrès des économistes. <https://www.congresdeseconomistes.be/wp-content/uploads/2021/11/Andrea-Rea.pdf>

Rens, E., Smith, P., Nicaise, P., Lorant, V., & Van den Broeck, K. (2021). Mental Distress and Its Contributing Factors Among Young People During the First Wave of COVID-19. : A Belgian Survey Study. *Frontiers in Psychiatry*, 12, 35. <https://doi.org/10.3389/fpsy.2021.575553>

Roy, M., & Prévost, P. (2013). La recherche-action : origines, caractéristiques et implications de son utilisation dans les sciences de la gestion. *Recherches qualitatives*, 32 (2), 129-151.

[http://www.recherche-qualitative.qc.ca/documents/files/revue/edition_reguliere/numero32\(2\)/32-2-roy-prevost.pdf](http://www.recherche-qualitative.qc.ca/documents/files/revue/edition_reguliere/numero32(2)/32-2-roy-prevost.pdf)

Santomauro, D.F., & COVID-19 Mental Disorders Collaborators. (2021). Global prevalence and burden of depressive and anxiety disorders in 204 countries and territories in 2020 due to the COVID-19 pandemic. *Lancet*, 398, 1700-1712. [https://dx.doi.org/10.1016/S0140-6736\(21\)02143-7](https://dx.doi.org/10.1016/S0140-6736(21)02143-7)

<https://www.thelancet.com/action/showPdf?pii=S0140-6736%2821%2902143-7>

Van Damme, W., Dahake, R., Delamou, A., Ingelbeen, B., Wouters, E., Vanham, G., van de PAS, R., Dossou J-P., Abimbola, S., Van der Borght, S., Narayanan, D., Bloom, G., Van Engelgem, I., Ahmed, M.A.A., Kiendrébégo J.A., Verdonck, K., De Brouwere, V., Bello, K., Kloos, H., ..., Assefa, Y. (2020). The COVID-19 pandemic: diverse contexts; different epidemics— how and why? *BMJ Glob Health*, 5 (7). <https://gh.bmj.com/content/5/7/e003098>

van Kemenade, S. (2003). Le capital social comme déterminant de la santé Comment le définir ? *Santé Canada : La série de documents de travail pour la recherche sur les politiques de santé*. <https://publications.gc.ca/collections/Collection/H13-5-02-7F.pdf>

Wilkinson, R., & Pickett, K. (2013). *Pourquoi l'égalité est meilleure pour tous*. Paris. Editions Les petits matins; Institut Velben & Etopia.

Liste des annexes

Annexe 1	Composition du Comité d'Accompagnement (COMAC)
Annexe 2	Calendrier des réunions du COMAC
Annexe 3	Concept de Compétences Psychosociales (CPS)
Annexe 4	Carte des territoires de la recherche-action
Annexe 5	Calendrier détaillé de la recherche-action
Annexe 6	Document d'information et de consentement (DIC)
Annexe 7	Formulaire informations sociodémographiques confidentielles des participants
Annexe 8	Canevas des ateliers collectifs
Annexe 9	Folder de communication vers les publics cibles, les Institutions et les Espaces Citoyens
Annexe 10	Grille détaillée pour l'observation participante des ateliers collectifs
Annexe 11	Questions pour guider le débriefing à chaud entre l'animatrice et le chercheur
Annexe 12	Programme de l'activité de clôture
Annexe 13	Catégories des thématiques utilisées pour le codage et l'analyse des données
Annexe 14	Affiche « Opération » utilisée pour l'activité de l'Atelier 2
Annexe 15	Mind Map individuel distribué aux participants lors de l'Atelier 4

Annexe 1 Composition du Comité d'Accompagnement (COMAC)

PRÉNOM	NOM	ORGANISATION	TERRITOIRE	FONCTION	TYPE FONCTION
Nicole	Santarone	Service de santé mentale de Gosselies à Charleroi	Charleroi	Psychologue et co-coordinatrice de la recherche-action, responsable du COMAC	Pratique/de terrain
Léa	Champagne	UCLouvain/IRSS/RESO	Bruxelles	Chercheuse et co-coordinatrice de la recherche-action	Recherche/stratégie
Charlotte	Thibaut	Centre local de promotion de la santé	Charleroi-Thuin	Chargée de projets/point d'appui COVID	Stratégie/vision
Caroline	Vancoillie	Espace citoyen de Dampremy à Charleroi	Dampremy-Lodelinsart-Charleroi	Assistante sociale/communautaire	Pratique/de terrain
Séverine	Nonis	Espace citoyen de la Docherie à Charleroi	Marchienne Docherie-Partie de Jumet	Assistante sociale/communautaire	Pratique/de terrain
Maureen	Libioule	Espace citoyen de Gosselies à Charleroi	Gosselies-Jumet-Ransart	Agent communautaire	Pratique/de terrain
Maureen	Martinot	Service de santé mentale de Gosselies à Charleroi	Tout Charleroi et même au-delà	Psychologue	Pratique/de terrain
Isabelle	Van De Vyvere	Service de santé mentale de Charleroi	Tout Charleroi et même au-delà	Psychologue	Méta/analyse/vision
Nathalie	Piette	Espace Citoyen Porte Ouest à Charleroi	Marchienne au Pont	Référente/animatrice	Pratique/de terrain
Laurence	Vereecke	Service action collective CPAS de Charleroi	Charleroi	Sous-directrice – Coordination des 4 Espaces Citoyens	Stratégie/vision

Annexe 2 Calendrier des réunions du COMAC

Réunion de démarrage (28 juin 2022)	Réunion de suivi (4 octobre 2022)	Réunion pré-activité de clôture (15 novembre 2022)	Réunion préparation activité clôture (6 décembre 2022)	Réunion de clôture (Mars 2023)
<p>Rôles du COMAC, organisation des futures réunions</p> <p>Discussion autour du protocole de recherche</p> <p>Avis du COMAC sur choix méthodologiques</p>	<p>Discussion sur les résultats intermédiaires qui émergent des cycles d'ateliers</p> <p>Discussion sur les retours des participants au sein des Espaces Citoyens</p>	<p>Discussion sur les résultats intermédiaires qui émergent des cycles d'ateliers</p> <p>Préparation de l'événement de clôture</p>	<p>Rôles du COMAC pendant l'événement de clôture (facilitation et prise de notes)</p> <p>Préparation réunion de clôture (janvier)</p>	<p>Retour sur rapport de recherche</p> <p>Organisation de la diffusion des résultats</p> <p>Appropriation des résultats dans la pratique</p>

Annexe 3 Concept de Compétences Psychosociales (CPS)

Source : Luis Elisabeth, Lamboy Béatrice. Les compétences psychosociales : définition et état des connaissances. La Santé en action, 2015, n°. 431, p. 12-16

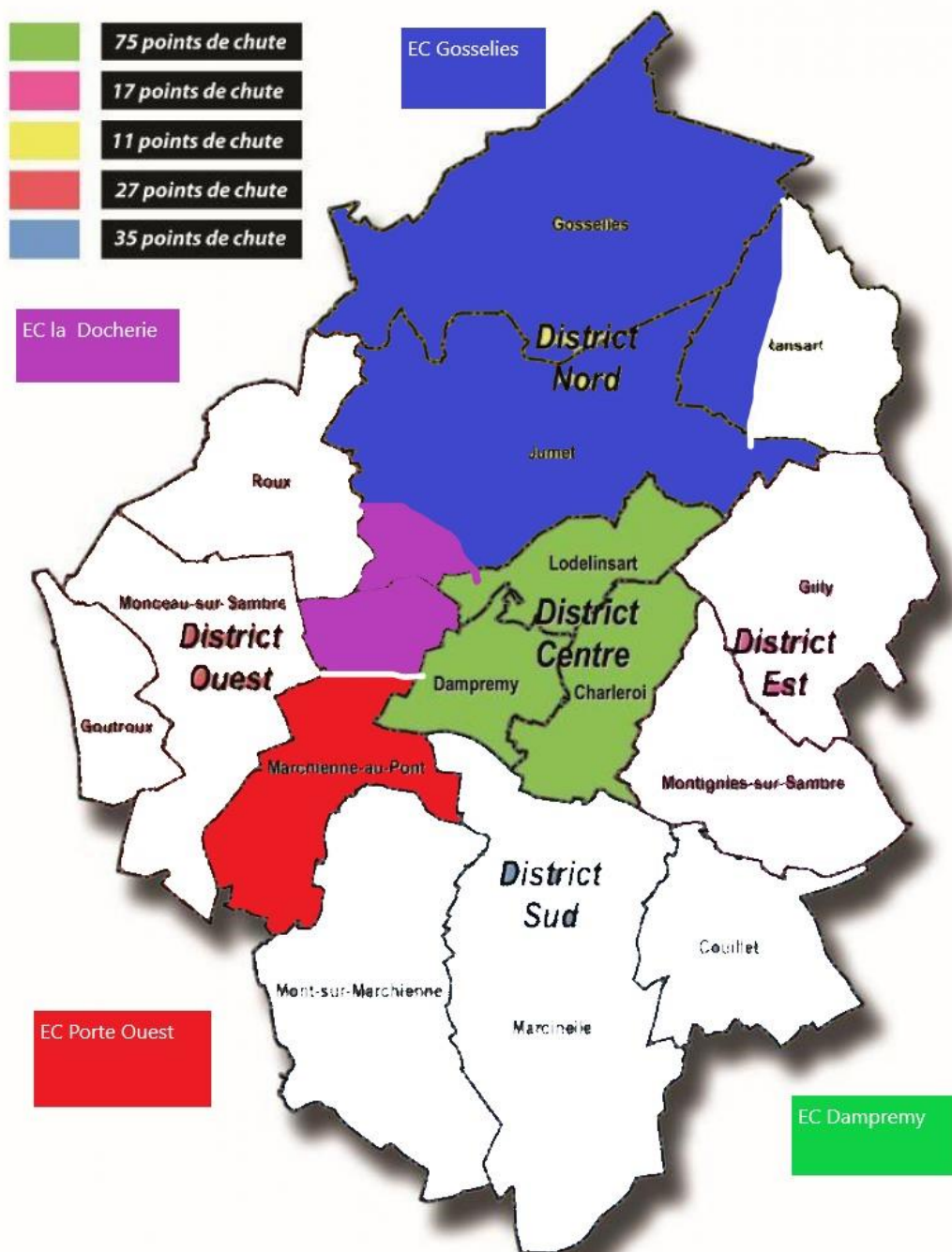
COMPÉTENCES SOCIALES, COGNITIVES, ÉMOTIONNELLES : DE QUOI PARLE-T-ON ?

Compétences sociales (ou interpersonnelles ou de communication)	Compétences cognitives	Compétences émotionnelles
Compétences de communication verbale et non verbale : écoute active, expression des émotions, capacité à donner et recevoir des <i>feedback</i> .	Compétences de prise de décision et de résolution de problème.	Compétences de régulation émotionnelle : gestion de la colère et de l'anxiété, capacité à faire face à la perte, à l'abus et aux traumatismes.
L'empathie , c'est-à-dire la capacité à écouter et comprendre les besoins et le point de vue d'autrui et à exprimer cette compréhension.	Pensée critique et l'auto-évaluation qui impliquent de pouvoir analyser l'influence des médias et des pairs, d'avoir conscience des valeurs, attitudes, normes, croyances et facteurs qui nous affectent, de pouvoir identifier les (sources d') informations pertinentes.	Compétences de gestion du stress qui impliquent la gestion du temps, la pensée positive et la maîtrise des techniques de relaxation.
Capacités de résistance et de négociation : gestion des conflits, capacité d'affirmation, résistance à la pression d'autrui.		Compétences d'auto-évaluation et d'auto-régulation qui favorisent la confiance et l'estime de soi.
Compétences de coopération et de collaboration en groupe.		
Compétences de plaidoyer qui s'appuient sur des compétences de persuasion et d'influence.		

Source : La figure provient du site de Cultures & Santé ASBL. (2016). Compétences psychosociales des adultes et promotion de la santé, Focus Santé, n° 4, juin 2016, <https://cultures-sante.be/nos-outils/les-focus-sante/item/410-focus-sante-n-4-competences-psychosociales-des-adultes-et-promotion-de-la-sante.html>



Annexe 4 Carte des territoires de la recherche-action



* Source : S.I.G. Ville de Charleroi

Annexe 6 Document d'information et de consentement (DIC)

Document d'information et de consentement (DIC)

Dernière mise à jour 08-09-2022

Lettre d'information destinée aux participants des ateliers collectifs de la recherche-action dans le cadre des Stratégies concertées Covid en Wallonie 2022

« Comment soutenir sur le plan psychosocial les citoyens précarisés cumulant différents impacts négatifs de la crise sanitaire liée à la COVID-19 ? »

Projet coordonné par le CPAS de Charleroi — Service de santé mentale Gosselies et l'UCLouvain/IRSS-RESO — Service universitaire de

Titre de la recherche-action : « Comment soutenir sur le plan psychosocial les citoyens précarisés cumulant différents impacts négatifs de la crise sanitaire liée à la COVID-19 ? »

Promoteur	UCLouvain Place de l'Université 1 1348 Louvain-la-Neuve	
Représentante du promoteur :	Isabelle Aujoulat	Professeure, UCLouvain/IRSS-RESO, Responsable académique du projet de recherche-action
Investigatrice principale :	Nicole Santarone	Psychologue et chargée de projet, CPAS de Charleroi Co-chercheuse dans le cadre u projet
Co-investigateur/Co-investigatrices :	Léa Champagne	Chercheuse, UCLouvain/IRSS-RESO
	Grégory Dallemagne	Chercheur, PhD., UCLouvain/IRSS-RESO
	Dominique Doumont	Chercheuse, UCLouvain/IRSS-RESO

Vous êtes invités à participer de façon volontaire à un cycle d'ateliers collectifs de soutien psychosocial destinés aux citoyens résidant sur le territoire de Charleroi et ayant cumulé différents impacts négatifs de la crise sanitaire liée à la COVID-19. Avant d'accepter d'y participer, il est important de lire ce formulaire qui en décrit les objectifs et les modalités pratiques. Vous avez le droit de nous poser à tout moment des questions en rapport avec cette recherche.

Description et objectifs de la recherche

La crise sanitaire est venue exacerber des problèmes préexistants, que ce soit en matière d'accès au logement, aux soins de santé et aux services sociaux, à l'emploi et la formation, en matière de solidarité et de liens sociaux, mais elle a aussi créé de nouvelles formes de détresses psychologiques. Les troubles anxieux et dépressifs ont notamment considérablement augmenté, et ce, surtout chez les personnes déjà fragilisées. Les personnes et les groupes cumulant différents impacts négatifs de la crise (perte d'emploi, isolement, logement et environnement précaires, comorbidités, etc.), associés à des facteurs de vulnérabilité

préexistants auraient le plus souffert. Enfin, la rupture de liens sociaux aurait entraîné diverses conséquences sur le bien-être et la santé de manière générale, considérant que le capital et le support social sont des déterminants sociaux essentiels au maintien d'un bon état de santé, à tous les niveaux.

Face à ces difficultés relevées, le CPAS de Charleroi et son service de santé mentale de Gosselies et l'UCLouvain/IRSS-RESO Service universitaire de promotion de la santé ont répondu à un appel à projets des [Stratégies concertées Covid en Wallonie](#), sous la forme d'une recherche-action qui inclut la planification, l'expérimentation et l'évaluation d'ateliers collectifs. Pour le CPAS, la chargée de projet responsable de la recherche est Nicole Santarone, psychologue au Service de santé mentale (SSM) de Gosselies. Du côté du RESO, deux chercheuses, Léa Champagne et Dominique Doumont, et un chercheur, Grégory Dallemagne, collaborent au projet.

La démarche de recherche-action (RA) retenue dans le cadre de ce projet se caractérise par la mise en œuvre concomitante d'ateliers collectifs et d'une recherche autour de ces ateliers. Cette démarche vise à documenter les conditions de réussite et les effets des ateliers collectifs, dans le cadre d'une démarche contextualisée, participative et itérative, où acteurs de terrain et chercheuses sont en dialogue constant. Ainsi, le projet cherche à faire émerger des connaissances sur la mise en place et l'expérimentation d'un cycle d'ateliers collectifs en santé communautaire auprès de groupes de personnes mixtes ayant cumulé divers impacts de la crise liée à la COVID-19. Le processus permet également d'évaluer collectivement les ateliers afin de poser les repères nécessaires à la transférabilité et la pérennisation d'un tel dispositif.

Nous pensons que des ateliers collectifs de type communautaire coconstruits à la fois par les publics visés, les professionnels du terrain et les chercheurs permettent d'apporter un soutien psychosocial aux populations précarisées. Notre recherche vise à comprendre avec vous ce qui est aidant ou non dans le type de soutien qui peut vous être apporté au travers des ateliers. Ainsi, notre question de recherche est la suivante : « Comment soutenir sur le plan psychosocial les citoyens précarisés cumulant différents impacts négatifs de la crise sanitaire liée à la COVID-19 ? ». Concrètement, si vous participez à cette recherche-action, vous serez amenés à participer à 5 ateliers collectifs qui seront enregistrés sur un support audio (description générale ci-dessous), en présence d'autres personnes qui seront toujours les mêmes :

Atelier 1 : se rencontrer pour partager et échanger sur nos vécus ;

Atelier 2 : poursuivre les échanges et préciser ses besoins pour développer ses compétences ;

Atelier 3 : analyser, identifier et mobiliser ses ressources intérieures en lien avec les compétences à travailler ;

Atelier 4 : analyser, identifier et mobiliser les ressources extérieures (services et ressources collectives, plaidoyer, etc.) ;

Atelier 5 : évaluer ensemble le cycle d'ateliers et coconstruire des recommandations pour les poursuivre.

Votre avis et votre vécu sur les modalités et le contenu des ateliers nous seront précieux. Nous prévoyons aussi un temps pour que vous puissiez nous faire part de votre ressenti, que ce soit par écrit (questionnaire) ou lors d'une session d'évaluation collective, et ainsi participer à l'évaluation de ces ateliers collectifs.

Participation volontaire

Votre participation à cette recherche et aux ateliers collectifs est entièrement volontaire et vous avez le droit de refuser d'y participer. Si vous acceptez d'y participer, vous êtes aussi libre de vous retirer du projet à tout moment sans avoir à vous justifier. En acceptant de participer à cette recherche, vous consentez à ce que les résultats de cette dernière soient utilisés à des fins de la présente recherche (rapports de recherche, séminaire de clôture, autre dossier ou publication relative à l'étude) dans le respect total de la confidentialité et de l'anonymat, à savoir qu'aucun élément permettant l'identification du participant ou de la participante n'est divulgué.

Bénéfices

Le dispositif étant en cours de construction, nous ne pouvons vous assurer que si vous acceptez de participer aux ateliers collectifs, vous en tirerez personnellement un bénéfice direct. Nous faisons néanmoins l'hypothèse que les ateliers contribueront à diminuer certains des impacts négatifs de la crise sanitaire, en vous permettant de créer du lien social, et d'augmenter votre bien-être en renforçant certaines compétences, comme la confiance en ses capacités. Il n'y a pas de risque d'inconfort majeur quant à votre participation à cette recherche. Cependant, nous jugeons possible que les questions qui vous sont posées lors des ateliers ravivent chez vous des émotions désagréables relatives à une situation passée vécue difficilement. Vous êtes libre de refuser de répondre à une question sans avoir à vous justifier. L'animatrice et la chercheuse veilleront à respecter la volonté de ne pas répondre à l'une ou l'autre question en arrêtant le questionnement. Nous précisons que si vous êtes demandeurs d'un soutien, vous pourrez être réorienté vers le service compétent du CPAS de Charleroi par l'animatrice des ateliers.

Protection de la vie privée

Votre identité et votre participation à cette recherche demeureront strictement confidentielles. Vous ne serez pas identifiés par votre nom ni votre prénom ni d'aucune autre manière reconnaissable dans aucun des dossiers, résultats ou publications en rapport avec l'étude.). Les catégories de données sont des données sociodémographiques non nominatives recueillies et traitées de façon confidentielle par l'investigatrice principale pour caractériser le profil de l'échantillon : âge, sexe, lieu de résidence (nom de la ville), nationalité, situation familiale, enfant(s) (si applicable), niveau d'étude atteint, situation professionnelle/occupation, profession (si applicable). Les données sont conservées jusqu'à la fin de la recherche et seront détruites au plus tard le 31 mars 2023. Afin d'assurer la protection des données, elles seront conservées sur un serveur sécurisé (UCLouvain) et accessibles uniquement aux membres de l'équipe de recherche, ces derniers disposant d'un mot de passe.

Les données personnelles sont traitées conformément à la législation applicable en matière de protection des données à caractère personnel, et plus particulièrement à la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel et au Règlement Général sur la Protection des Données (Règlement [UE] 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données ou RGPD). Ces droits sont également garantis par la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient.

Selon le RGPD, vous disposez de différents droits au sujet de vos données à caractère personnel.

*Information (Art 13 et 14 du RGPD)>plusieurs informations doivent être communiquées. Il s'agit notamment des finalités du traitement, des catégories de données traitées ou encore des droits de la personne concernée.

*Droit d'accès (Art 15 du RGPD)>droit d'obtenir la confirmation que les données sont traitées ou non, et si oui, l'accès à ces données.

*Droit de rectification (Art 16 du RGPD)>rectification des données inexactes, et que les données incomplètes soient complétées.

*Droit à l'effacement (Art 17 du RGPD)>l'effacement de ses données, lorsqu'elle a retiré son consentement au traitement, lorsqu'elle s'y oppose, lorsque les données ne sont plus nécessaires au regard des finalités du traitement, lorsqu'elles ont fait l'objet d'un traitement illicite, ou lorsqu'elles doivent être effacées en vertu d'une obligation légale, sauf dans certains cas. Si le responsable du traitement a rendu publiques les données, il devra informer les autres responsables du traitement qui les traitent qu'il faut effacer ces données ainsi que toutes reproductions de celles-ci.

*Droit à la limitation du traitement (Art 18 du RGPD)>droit d'obtenir la limitation du traitement lorsqu'elle s'y est opposée, lorsqu'elle conteste l'exactitude des données, lorsque leur traitement est illicite, ou lorsqu'elle en a besoin pour la constatation, l'exercice ou la défense de ses droits en justice.

*Droit à la portabilité (Art 20 du RGPD)>lorsque le traitement est fondé sur le consentement ou sur un contrat, et effectué à l'aide de procédés automatisés, la personne concernée a le droit de recevoir les données dans un format structuré, couramment utilisé, lisible par machine et interopérable, et de les transmettre à un autre responsable du traitement sans que le responsable du traitement initial y fasse obstacle.

*Droit d'opposition (Art 21 du RGPD)>droit de s'opposer à tout moment au traitement des données, lorsque celui-ci est nécessaire à l'exécution d'une mission d'intérêt public ou aux fins des intérêts légitimes du responsable du traitement. Elle peut également s'opposer au traitement fait à des fins de prospection.

*Prise de décision automatisée (Art 22 du RGPD)> droit de ne pas faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé, y compris le profilage, produisant des effets juridiques la concernant ou l'affectant, sauf lorsque cette décision est nécessaire à la conclusion ou à l'exécution d'un contrat, est autorisée légalement, ou est fondée sur son consentement.

Assurance sans faute

Si vous ou vos ayants droit (famille) subissez un dommage lié à cette recherche, ce dommage sera indemnisé par le promoteur de l'étude conformément à la loi relative aux expérimentations sur la personne humaine du 7 mai 2004. Vous ne devez prouver la faute de quiconque.

Nom et coordonnées de l'assureur : Ethias Assurance – Rue des Croisiers, 24 4000 Liège

Numéro de police : 45 399 955

Comité d'éthique

Cette expérimentation a fait l'objet d'une approbation par le Comité d'éthique hospitalo-facultaire des Cliniques Universitaires Saint-Luc-UCLouvain, qui a émis un avis favorable le 8 septembre 2022.

Personnes à contacter si vous avez des questions à propos de la recherche

Si vous vous posez des questions ou si vous voulez donner un avis ou exprimer des craintes à propos de cette recherche ou à propos de vos droits en tant que participant, maintenant, durant ou après votre participation, vous pouvez contacter les membres de l'équipe du projet aux adresses email suivantes :

Mme Nicole Santarone : Nicole.Santarone@cpascharleroi.be

Mme Léa Champagne : lea.champagne@uclouvain.be

Mme Dominique Doumont : Dominique.doumont@ucouvain.be

M. Grégory Dallemagne : gregory.dallemagne@uclouvain.be

Coordonnées du DPO (Data Protection Officer) de l'UCLouvain :

Michèle Remy, Service d'analyse, de stratégie et de prospective

Place de l'Université 1/L0.01.07

1348 Louvain-la-Neuve

privacy@uclouvain.be

Vous avez également le droit d'introduire une plainte concernant le mode de traitement de vos données auprès de l'autorité Belge de contrôlé chargée de veiller au respect de la législation sur la protection des données : Autorité de protection des données (APD) — Rue de la Presse 35 - 1000 Bruxelles — e-mail : contact@apd-gba.be Site web : <https://www.autoriteprotectiondonnees.be>

Et le Comité d'éthique hospitalo-facultaire des Cliniques Universitaires Saint-Luc-UCLouvain :

E-mail : commission.ethique-saintluc@uclouvain.be

Téléphone : 02/764.55.14

Afin de formaliser votre accord, nous vous demandons de remplir le formulaire de consentement éclairé joint à ce document. Nous vous remercions de votre participation.

**Formulaire de consentement éclairé destiné
aux participants des ateliers collectifs de la
recherche-action dans le cadre des
Stratégies concertées Covid en
Wallonie 2022**

Titre de la recherche-action : « Comment soutenir sur le plan psychosocial les citoyens cumulant différents impacts négatifs de la crise sanitaire liée à la COVID-19 ? »

Promoteur	UCLouvain Place de l'Université 1 1348 Louvain-la-Neuve	
Représentante du promoteur :	Isabelle Aujoulat	Professeure, UCLouvain/IRSS-RESO, Responsable académique du projet de recherche-action
Investigatrice principale :	Nicole Santarone	Psychologue et chargée de projet, CPAS de Charleroi Co-chercheuse dans le cadre u projet
Co-investigateur/Co-investigatrices :	Léa Champagne	Chercheuse, UCLouvain/IRSS-RESO
	Grégory Dallemagne	Chercheur, PhD., UCLouvain/IRSS-RESO
	Dominique Doumont	Chercheuse, UCLouvain/IRSS-RESO

Résumé de la recherche : l'UCLouvain/IRSS-RESO Service universitaire de promotion de la santé et le CPAS de Charleroi se sont associés pour mettre en œuvre un projet de recherche-action dans le cadre des Stratégies concertées Covid en Wallonie. La démarche de recherche-action (RA) se caractérise par la mise en œuvre concomitante d'un cycle de 5 ateliers dans plusieurs espaces liés au du CPAS de Charleroi et d'une recherche autour de ces ateliers. Cette démarche vise à documenter les conditions de réussite et les effets des ateliers collectifs visant le soutien psychosocial des citoyens précarisés cumulant différents impacts négatifs de la crise sanitaire liée à la COVID-19.

Objectifs des ateliers collectifs : Les ateliers collectifs dans le cadre de la recherche-action visent les objectifs suivants : Permettre aux participants d'avoir accès à un espace collectif de parole pour échanger sur leur vécu de la période de crise sanitaire liée à la COVID-19 ; Accompagner les participants dans l'identification de leurs besoins et aspirations ; Soutenir les participants à identifier et mobiliser leurs ressources intérieures (savoirs, compétences psychosociales, etc.) et extérieures (personnes, structures, réseaux, etc.) pour favoriser leur bien-être psychosocial. Les ateliers collectifs accueilleront entre 6 (minimum) et 12 participants (maximum). La durée prévue des ateliers est de trois heures incluant une pause-café.

Enregistrements des ateliers collectifs sur un support audio externe : le fait de consentir ou non à l'enregistrement des ateliers ne constitue pas un critère d'inclusion. L'accès aux enregistrements est réservé aux les co-chercheurs et à la jobiste travaillant sous la responsabilité de l'UCLouvain. La jobiste se charge de retranscrire les passages repérés par les co-investigateurs durant les ateliers. Elle travaillera dans le respect total de la confidentialité des données auxquelles elle a accès, en signant par ailleurs un accord de confidentialité. Ces enregistrements servent uniquement à préciser et clarifier les notes d'observation des co-chercheurs. Ils permettent de reprendre tels quels les propos (anonymisés) des participants afin de

s'assurer d'être au plus proche des discours et expériences. Les enregistrements sont détruits à la fin du projet de recherche-action, à savoir le 31 mars 2023 au plus tard. L'enregistrement est confirmé pour l'ensemble des 5 ateliers du cycle seulement si la totalité des participants consentent à être enregistrés. Dans le cas contraire, les chercheurs s'en remettent uniquement à leurs notes d'observation.

Le consentement :

1. Je soussigné (NOM, PRÉNOM) déclare avoir pris connaissance du document d'information et accepte de participer aux cinq ateliers organisés aux dates suivantes : dans le cadre de cette recherche.
2. J'ai reçu une information claire et détaillée concernant l'objectif, la méthodologie et la durée de la recherche ainsi que mon rôle à jouer dans cette étude.
3. Une copie du consentement éclairé, daté et signé m'a été remise. Celui-ci était précédé du résumé et de l'objectif de la recherche.
4. En tant que participant, je suis libre de répondre aux questions qui seront abordées durant les ateliers et de quitter l'étude à n'importe quel moment sans devoir justifier mon choix et sans que cela entraîne de conséquences à mon égard.
5. Les données utilisées dans le cadre de cette étude sont les réponses apportées par les participants lors des ateliers, leur identité avec leur accord et l'enregistrement de ces données avec leur accord également.
6. J'accepte que les données soient utilisées ultérieurement à des fins scientifiques, en lien direct avec les objectifs de la recherche citée ci-dessus, conformément à la législation applicable en matière de protection des données à caractère personnel.
7. Je donne mon accord pour que les résultats de cette étude soient utilisés à des fins scientifiques en respectant les règles déontologiques de la communauté scientifique.
8. J'ai le droit de demander sans frais la consultation des données à caractère personnel collectées ou leur rectification. Ces données sont conservées jusqu'à leur analyse avec une durée maximum de 10 ans.
9. Les responsables du traitement des données sont Léa Champagne et Isabelle Aujoulat, ces dernières peuvent être contactées aux adresses suivantes : lea.champagne@uclouvain.be ou isabelle.aujoulat@uclouvain.be
10. Je donne mon accord volontaire de participation à cette recherche.
11. J'accepte l'enregistrement des séances.
12. Je refuse l'enregistrement des séances.

PAGE DE SIGNATURE

«En signant ce document, j'autorise l'utilisation des données me concernant dans le respect de la loi belge du 30 juillet 2018 relative à la protection et la vie privée et à la réglementation européenne (réglementation générale européenne sur la protection des données à caractère personnel [RGPD] du 25 mai 2018) en vigueur, de la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient et de la loi du 7 mai 2004 relative à l'expérimentation humaine.»

Date (jour/mois/année) : Mention « Lu et approuvé », Nom (en lettres capitales), prénom et signature du participant :	Date (jour/mois/année) : Nom (en lettres capitales), prénom et signature de la personne qui a donné l'information : Je confirme que j'ai expliqué la nature, le but et la durée de la recherche à la personne mentionnée ci-joint.
---	--

Annexe 7 Formulaire sur les informations sociodémographiques confidentielles des participants

Informations sociodémographiques confidentielles

à destination de l'animatrice afin de caractériser le profil de l'échantillon

Âge :

Sexe : M F X

Nationalité :

Lieu de résidence (nom de la ville) :

Situation familiale :

Couple

Couple cohabitation légale

Couple mariée

Monoparentale

Célibataire

Divorcé

Autre

Précisez :

Enfant(s) (spécifier le nombre d'enfants et leur âge) :

Niveau d'étude atteint :

CESS (Certificat d'Enseignement Secondaire Supérieur)

Promotion sociale

Universitaire

Haute-école

Autre

Précisez :

Situation professionnelle/occupation :

Chercheur d'emploi (chômage)

Allocataire social

Revenu d'intégration

Salarié

Au foyer

Aidant proche

En situation d'insertion socioprofessionnelle

Indépendant

Autre Précisez :

Profession (si applicable) :

Annexe 8 Canevas des 5 ateliers collectifs¹

CANEVAS D'ANIMATION — ATELIER COLLECTIF 1				
OBJECTIFS GÉNÉRAUX DE L'ATELIER 1 :				
<ul style="list-style-type: none"> • S'informer et s'engager dans la recherche-action • Se rencontrer afin de partager et échanger sur le vécu des participants 				
ACTIVITES INTRODUCTIVES (45 MINUTES)				
OBJECTIFS SPÉCIFIQUES DES ACTIVITES INTRODUCTIVES DE L'ATELIER 1 :				
<ul style="list-style-type: none"> • Se présenter • Créer un climat de confiance • Confirmer son engagement dans la recherche-action par la signature du formulaire de consentement 				
TEMPS	ACTIVITÉ	QUI	MATÉRIEL	DOCUMENTATION DU PROCESSUS (pourquoi, résultats attendus, effets anticipés sur les participants)
10 minutes	Activité brise-glace « s'attacher aux autres » + météo : Brève explication du jeu : lancer la pelote de laine vers un autre participant en prononçant son propre prénom. Chacun donne sa météo personnelle lorsqu'il/elle reçoit le bout de ficelle. Veiller à tenir le bout de ficelle. <i>Comment je me sens aujourd'hui ? Quelles sont mes attentes ? Nommer une attention « importante ».</i>	Animatrice	Pelote de laine ou de ficelle	Pourquoi ? Choix de matériel accessible et simple. Ne demande aucune compétence préalable. Cela rend le premier contact plus ludique. Résultats attendus par rapport à la recherche : se présenter et retenir les prénoms de chacun facilement ; tisser un lien symbolique entre les participants pour engager une première amorce de dynamique de groupe. Effets anticipés sur les participants : pour les personnes qui ne se connaissent pas et/ou qui n'ont jamais participé à un atelier de groupe, cela leur permet une prise de parole non risquée (simplement, énoncer son prénom).
5 minutes	Introduction : - Plan de l'atelier ; - Présentation du chercheur du RESO ; - Rappel des rôles du chercheur.	Chercheur Animatrice		- Préciser les rôles de Nicole et du chercheur du RESO ; - Rappel des rôles du chercheur : observation participante, interactions via des questions d'approfondissement, de précision pendant l'atelier et restitution en fin d'atelier sur ce qui s'est passé, ce qu'il a retenu (feedback situé).
10 minutes	Demande de consentement éclairé : - Parcourir les points essentiels de la lettre d'informations liée à la recherche-action et au consentement éclairé ; - Parcourir le formulaire de consentement éclairé à proprement parlé	Chercheur	Formulaires et lettres pour tous les participants en deux exemplaires Enregistreur	

¹ Les canevas d'animation ont été produits par la responsable de l'animation des cycles d'ateliers. La version du canevas mise à disposition dans le présent rapport de recherche est la dernière version utilisée par la responsable de l'animation.

	- S'assurer de leur bonne et pleine compréhension de la lettre d'information et du formulaire de consentement - Signature par l'ensemble des participants en deux exemplaires.			
VALIDER LE LANCEMENT DE L'ENREGISTREMENT				
DEBUT ENREGISTREMENT DE L'ATELIER 1 - PARTIE 1				
20 minutes	Création d'une charte de groupe (climat, valeurs, prise de parole, gestion des conflits, etc.) <ul style="list-style-type: none"> • <i>Comment et de quelle façon prendre la parole ?</i> • <i>Comment accueillir les idées qui sont contraires aux nôtres, à nos valeurs, nos vécus ?</i> • <i>Comment écouter ? Quel est le climat propice aux débats, à la prise de recul et la mise en perspective ?</i> • <i>Quels sont les conventions et les énoncés que nous souhaitons respecter tout au long des séances de discussion ?</i> • <i>Que faire lorsqu'une personne manifeste un inconfort par rapport à un vécu ? Ou lorsqu'un propos ravive certains souvenirs douloureux ?</i> 	Animatrice	Tableau (Flip-chart) ; marqueurs ; Post-it ; stylos Le Flip-chart ainsi produit est conservé pour chacun des ateliers, pour s'y référer au besoin.	Pourquoi ? Permettre le bon déroulement des activités. Pouvoir se référer à un document pensé et rédigé ensemble en cas de problème. Résultats attendus : les participants se mettent d'accord sur une charte commune ; renforcer l'appartenance au groupe. Effets anticipés : sécuriser les participants via un cadre de référence commun.
ARRETER ENREGISTREMENT DE L'ATELIER 1 - PARTIE 1				
PAUSE (15 MINUTES) — CAFÉ				
RELANCER ENREGISTREMENT DE L'ATELIER 1 - PARTIE 2				
ACTIVITÉ PRINCIPALE : PHOTOLANGAGE (80 MINUTES)				
OBJECTIFS SPECIFIQUES DE L'ACTIVITÉ PRINCIPALE DE L'ATELIER 1 :				
<ul style="list-style-type: none"> • Faire émerger l'expression de vécus en lien avec la crise sanitaire • Identifier les impacts de celle-ci sur les participants (les traces laissées) pour permettre ensuite l'expression de besoins spécifiques 				
20 minutes	Préambule à l'activité : Rappel des attentes énoncées lors des séances exploratoires.	Animatrice	Flip-chart, marqueurs Schéma des CPS en grand format et en format A4 à distribuer aux participants	Pourquoi ? Ce préambule permet de faire le lien entre les séances exploratoires et l'atelier 1. Lors de ces séances, nous avons parlé des attentes de chacune. Nous survolons ici les compétences psychosociales (CPS) qui peuvent être renforcées en regard de ces attentes. Cependant, au vu du temps imparti (5 séances) il nous sera impossible de travailler le

	<p>Présentation et explication simplifiée des compétences psychosociales (CPS) : Les CPS sont les capacités d'une personne à répondre avec efficacité aux exigences et aux épreuves de la vie quotidienne. C'est la capacité d'une personne à maintenir un état de bien-être physique, psychique et social.</p> <p>3 catégories de CPS :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compétences sociales : Communication, résistance et négociation, empathie, coopération, plaidoyer. • Compétences émotionnelles : Gestion émotionnelle, gestion du stress, favoriser la confiance et l'estime de soi. • Compétences cognitives : Prise de décision et résolution de problèmes, pensée critique et auto-évaluation. <p>Faire le lien entre les CPS et le reste des ateliers : Après sélection, les autres ateliers vont servir à préciser ce qui est à renforcer et qui peut servir de manière individuelle et à la collectivité, et comment les renforcer (mobilisation des ressources internes et externes).</p>		<p>et à mettre dans leurs fardes qui seront alimentées tout au long des séances.</p>	<p>renforcement de toutes les CPS. L'exercice va donc être de sélectionner une ou deux CPS en regard des attentes énoncées, de leur mise en commun et des priorités choisies.</p> <p>Résultats attendus : Sélection par le collectif de manière participative des CPS à travailler.</p> <p>Effet anticipé : Amorce de travail de coopération et donc du renforcement des compétences sociales.</p>
60 minutes	<p>Photolangage pour l'identification du vécu et des besoins associés</p> <p>Consignes : Choisir 2 ou 3 images et noter leurs numéros sur un post-it en répondant aux questions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Qu'est-ce qui a été le plus difficile pour moi pendant la crise ?</i> • <i>Qu'est-ce qui est resté marqué après la crise ?</i> • <i>Quelle trace cette crise a-t-elle laissée ?</i> • <i>Quelles sont les conséquences positives et les conséquences négatives dans ma vie ?</i> 	Animatrice Chercheur (questions d'approfondissement)	<p>Post-it, stylos</p> <p>Questions notées sur un tableau blanc ou sur une grande feuille collée au mur.</p> <p>Photolangage du Centre Local de Promotion de la Santé de Charleroi-Thuin (CLPSCT) « Covid-19 & Nous ».</p> <p>Trier les photos au préalable en fonction des attentes énoncées lors de la séance exploratoire.</p>	<p>Pourquoi ? Le choix d'un photolangage se justifie par le fait qu'il ne demande pas de lecture ou d'écriture de la part des participants. Pour un premier outil, il peut aider les participants à exprimer leurs vécus plus facilement. Il laisse la place à l'interprétation de chacun et donc ne biaise pas les réponses et ouvre le champ des possibles. La notation d'un numéro est plus simple et moins stigmatisante que l'écriture d'une phrase.</p> <p>Résultats attendus : expression de son vécu durant la crise et après. Analyse et mise en commun des vécus + identification des compétences à renforcer.</p> <p>Effets anticipés : renforcement des compétences de communication en leur demandant de faire des choix et en favorisant l'expression individuelle + renforcement des compétences de coopération et de collaboration en groupe.</p> <p>Les participants expérimentent le passage de l'individuel au collectif en prenant conscience qu'ils ne sont pas seuls à avoir vécu des difficultés et en visualisant les points communs qu'ils ont entre eux.</p>

- *Quelle compétence devrait être renforcée pour retrouver un bien-être ?*

Déroulement de l'activité :

Chaque participante choisit ses images mentalement (afin que des photos puissent être choisies par plusieurs personnes) et note le numéro des photos choisies sur un post-it (un post-it par question) (20 MINUTES)

Tour de table pour que chacun s'exprime sur son choix (40 MINUTES).

En fonction de ce qui est exprimé, nous collons le post-it dans l'une ou l'autre catégorie de CPS sélectionnée préalablement par les participants, en ajoutant les capacités à renforcer.

Une colonne vide sera laissée au cas où nous ne parvenons pas à classer certains choix de photo. La possibilité est donc ouverte d'ajouter une CPS.

NS retranscrit toutes les réponses sur le tableau en les catégorisant — feedback systématique de la personne qui s'exprime et du groupe pour accord.

ARRETER ENREGISTREMENT DE L'ATELIER 1 - PARTIE 2

PAUSE (10 MINUTES)

REPRISE DE L'ENREGISTREMENT DE L'ATELIER 1 - PARTIE 3 – FEEDBACK CHERCHEUR VERS GROUPE

ACTIVITES CONCLUSIVES (35 MINUTES)

OBJECTIFS GENERAUX DES ACTIVITES CONCLUSIVES DE L'ATELIER 1 :

- Récolter l'appréciation collective de l'atelier
- Faire une synthèse de l'atelier (du point de vue du chercheur mais aussi des participants et de l'animatrice)
- Annoncer le prochain rendez-vous/atelier

OBJECTIFS SPÉCIFIQUES DES ACTIVITES CONCLUSIVES DE L'ATELIER 1 :

- Renforcement de l'appartenance collective
- Avoir un feedback immédiat des participants pour ajuster au mieux le prochain atelier

5 minutes	Restitution à chaud par le chercheur Questions-guide pour le chercheur : - Ce qui m'a frappé - Ce que j'en ai retenu - Ce qui est encore « flou » - Coup de cœur/coup de massue	Chercheur		Pourquoi ? Cela permet de poser un premier regard situé du point de vue de l'observateur-chercheur. Regard, recul « critique », qui cherche à rendre compte, via une approche plus « méta » des propos, du vécu, et du travail des participants. Résultats attendus : Résumé de l'atelier 1 avec ses points forts, du point de vue du chercheur. Effets espérés : confronter un point de vue à celui des participants et provoquer une éventuelle réaction.
10 minutes	Feedback des participants et de l'animatrice sur base de la restitution du chercheur	Animatrice		Pourquoi ? Poursuite de l'expression de soi, de son vécu. Résultats attendus : renforcement des compétences de la capacité à donner et recevoir des feedbacks. Effets espérés : interaction avec les participants pour qu'ils s'affirment, rectifient le tir. Préparation de l'atelier suivant.
10 minutes	Évaluation/appréciation de l'atelier — évaluation collective « spontanée » (courte et réactive pour ce 1 ^{er} atelier) (voir note conceptuelle pour idées de questions) <i>Quel a été votre coup de cœur/coup de massue ?</i>	Animatrice	Coup de cœur/coup de massue	Pourquoi ? Elle permet à chaque participant de donner son appréciation de la séance, elle lui permet de s'engager un peu plus loin dans la démarche, en soumettant collectivement ce que l'atelier a révélé chez lui/elle. Résultats attendus : que chaque personne puisse exprimer un point fort et un point faible en toute confiance ; que cet exercice puisse permettre une prise de parole par tout un chacun. Effets espérés : expression en collectif ; recentrage, opinion
5 minutes	Attentes sur la prochaine activité : <i>quelles seraient vos attentes pour le prochain atelier ?</i>	Animatrice		Permet de faire le lien d'une activité à l'autre. Permet d'ajuster le tir et d'être au plus proche des attentes des participants. Maintenir une dynamique de co-construction avec les participants.
5 minutes	Conclusions et annonce prochaine séance : poursuite du travail d'expression des besoins : <i>De quoi j'aurais besoin pour aller mieux ?</i>	Animatrice	Envisager une ligne du temps symbolisée par un fil de laine (pelote de laine du brise-glace) sur lequel on vient accrocher une feuille A4 avec la thématique de l'atelier 1, puis l'atelier 2, et ainsi de suite à chaque atelier.	Permet de visualiser le lien d'une activité à l'autre, d'anticiper l'activité suivante et d'avoir à l'esprit la précédente. Permet de visualiser le processus de co-construction.
*ARRETER ENREGISTREMENT DE L'ATELIER 1 - PARTIE 3 *				
LANCER ENREGISTREMENT DU DÉBRIEFING UNIQUEMENT ENTRE L'ANIMATRICE ET LE CHERCHEUR				
Entre 20 et 30 minutes	Débriefing à chaud entre animatrice et le chercheur	Animatrice Chercheur	Prise de notes Enregistrement sur un support audio	Voir questions pour orienter la session de débriefing (voir Annexe 11)

CANEVAS D'ANIMATION — ATELIER COLLECTIF 2

OBJECTIF GÉNÉRAL DE L'ATELIER 2 :

- Identifier les besoins des participants

ACTIVITES INTRODUCTIVES (20 MINUTES)

OBJECTIF SPÉCIFIQUE DES ACTIVITES INTRODUCTIVES DE L'ATELIER 2 :

- Faire réfléchir les participants sur la notion de « faire groupe »

DEBUT ENREGISTREMENT DE L'ATELIER 2 - PARTIE 1

TEMPS	ACTIVITÉ	QUI	MATÉRIEL	DOCUMENTATION DU PROCESSUS (pourquoi, résultats attendus, effets anticipés sur les participants)
5 minutes	Rappel de la règle du temps de parole dans la charte !	Animatrice	Charte	Avoir toujours la charte à vue afin de pouvoir s'y référer au moindre souci. Le temps de parole ayant déjà été un peu problématique à l'atelier 1, il est bon de rappeler le cadre fixé ensemble.
5 minutes	Météo Comment je me sens aujourd'hui ?	Animatrice		Permet de déposer son émotion du moment sans être parasité par elle. Permet aux autres de comprendre dans quel état d'esprit est la personne pour la suite.
10 minutes	Restitution 1 sur les impressions, sur la dynamique de l'atelier 1 : - Des propos d'un chercheur sur l'impression de ne pas encore « faire groupe ». - Du recul de l'atelier 1 dans les trois groupes. Chacun est venu avec son vécu personnel et individuel. <i>Comment va-t-on faire pour que le vécu de chacun serve à tous ?</i>	Animatrice		Pourquoi ? Pour donner un feedback de la dynamique du groupe, une impression générale. Amener une réflexion sur le processus et non le contenu. Résultats attendus : une réaction des participants, les faire réfléchir sur ce qu'est le processus de faire groupe. Effets anticipés : un ajustement de leur participation et de leur investissement dans le groupe.

ACTIVITÉ PRINCIPALE : EXPRESSION DES BESOINS (80 MINUTES)

OBJECTIFS SPECIFIQUES DE L'ACTIVITÉ PRINCIPALE DE L'ATELIER 2 :

- Faire émerger l'identification et l'expression des besoins et sentiments des participants en regard des vécus et des sentiments exprimés lors de l'Atelier 1
- Renforcer l'appartenance collective et la co-construction

20 minutes	<p>Restitution sur le contenu de l'atelier 1 :</p> <p>Préambule à l'activité « Mes sentiments, mes besoins ».</p> <p>Rappeler la progression du processus en s'appuyant sur la ligne du temps : vécus et sentiments que cela a provoqués.</p> <p><i>Quel est le besoin derrière ce sentiment ? Que faudrait-il renforcer pour combler ce besoin ? Que faut-il mobiliser en interne et en externe pour retrouver un équilibre et venir s'appuyer si le vécu vient encore être fragilisé ?</i></p> <p>Illustrer par des exemples surtout si cela n'a pas été fait à l'atelier 1.</p> <p>Préparation de l'activité :</p> <p>Remettre tous les sentiments/vécus énoncés à l'atelier 1 sur un flip-chart. Les relire. Voir si d'autres s'ajoutent.</p> <p>Travail de groupe pour se mettre d'accord sur les sentiments énoncés : inscrire toute une série de sentiments/émotions sur un flip-chart pour les aider et les soutenir + s'appuyer sur l'affiche « Opération ».</p>	Animatrice	<p>Ligne du temps</p> <p>Schéma des CPS en grand format et en format A4 à distribuer aux participants et à mettre dans leurs fardes qui seront alimentées tout au long des séances.</p> <p>Flip-chart avec expression des vécus et sentiments de l'atelier 1, marqueurs</p> <p>Liste d'émotions à titre d'exemples.</p> <p>Affiche « Opération ».</p>	<p>Pourquoi ? La ligne du temps permet de visualiser l'évolution, où nous en sommes dans le processus de recherche-action et vers où nous allons.</p> <p>Au vu des modifications d'un groupe à l'autre, va permettre de revoir l'explication donnée sur les CPS, surtout pour le 1^{er} groupe.</p> <p>Donne une explication aux personnes absentes à l'atelier 1.</p> <p>Résultat attendu ? Que les participants comprennent le processus vers lequel nous tentons de les amener. Qu'ils comprennent le lien entre les émotions, leur ressenti/leurs besoins/les CPS à renforcer pour retrouver un équilibre dans leur bien-être.</p> <p>Effets anticipés : visualisation, compréhension et intégration du processus de recherche-action.</p> <p>Pourquoi ? Rappeler le contenu de l'atelier 1. Partir de tout ce qui a été dit, sans distinction des individualités.</p> <p>Résultat attendu : Identifier et nommer ensemble les sentiments qui priment dans ce qui a été dit individuellement. Mise en commun, accord sur ce qui va être travaillé.</p> <p>Effets anticipés : Que tous s'expriment sur ce que les autres ont dit. Construction commune. Généraliser les sentiments et sortir du contexte COVID.</p>
60 minutes	<p>Cartes « mes sentiments, mes besoins »</p> <p>Les cartes sont étalées sur la table. Les participants repèrent les sentiments qui se sont dégagés.</p> <p>Consignes : répondre à la question suivante :</p> <p><i>De quoi pourrait-on avoir besoin pour aller mieux, pour sortir de ce sentiment désagréable ?</i></p>	Animatrice Chercheur (questions d'approfondissement)	Cartes « Mes sentiments, mes besoins »	<p>Pourquoi ? Les cartes sont faciles d'utilisation, car même si la personne a des difficultés à lire, elle peut se référer à l'illustration.</p> <p>Les cartes servent de support pour inspirer les participants en cas de besoin. Permet de donner des exemples ou d'illustrer pour une meilleure compréhension. L'identification des besoins est loin de couler de source. L'outil peut aider à faire émerger l'identification et l'expression des besoins.</p> <p>Résultats attendus : expression de ses besoins lorsqu'il y a un déséquilibre dans notre bien-être. Analyse et mise en commun des besoins + identification des compétences à renforcer.</p>

	Faire le lien avec les CPS à renforcer : <i>Que pourrait-on venir renforcer dans les compétences psychosociales pour répondre à ce besoin ?</i>			Effets anticipés : renforcement des compétences de coopération et de collaboration en groupe.
* ARRET ENREGISTREMENT DE L'ATELIER 2 - PARTIE 1*				
PAUSE (10 MINUTES)				
RELANCER ENREGISTREMENT PARTIE 2 DE L'ATELIER – PARTIE 2				
ACTIVITES CONCLUSIVES (35 MINUTES)				
OBJECTIFS GENERAUX DES ACTIVITES CONCLUSIVES DE L'ATELIER 2 :				
<ul style="list-style-type: none"> • Récolter l'appréciation collective de l'atelier • Faire une synthèse de l'atelier (du point de vue du chercheur mais aussi des participants et de l'animatrice) • Annoncer le prochain rendez-vous/atelier 				
OBJECTIF SPÉCIFIQUE DES ACTIVITES CONCLUSIVES DE L'ATELIER 2 :				
<ul style="list-style-type: none"> • Avoir un feedback immédiat des participants pour ajuster au mieux le prochain atelier 				
5 minutes	Restitution à chaud par le chercheur Questions-guide pour le chercheur : - Ce qui m'a frappé - Ce que j'en ai retenu - Ce qui est encore « flou » - Coup de cœur/coup de massue	Chercheur		Pourquoi ? Cela permet de poser un premier regard situé du point de vue de l'observateur-chercheur. Regard, recul « critique », qui cherche à rendre compte, via une approche plus « méta » des propos, du vécu, et du travail des participants. Résultats attendus : Résumé de l'atelier 2 avec ses points forts, du point de vue du chercheur.
10 minutes	Feedback des participants et de l'animatrice sur base de la restitution du chercheur	Animatrice		Pourquoi ? Poursuite de l'expression de soi, de son vécu. Résultats attendus : renforcement des compétences de la capacité à donner et recevoir des feedbacks. Effets espérés : interaction avec les participants pour qu'ils s'affirment, rectifient le tir. Préparation de l'atelier suivant.
10 minutes	Évaluation/appréciation de l'atelier — évaluation collective « spontanée » (courte et réactive) (voir note conceptuelle pour idées de questions) <i>Quel a été votre coup de cœur/coup de massue ?</i>	Animatrice	Coup de cœur/coup de massue	Pourquoi ? Elle permet à chaque participant de donner son appréciation de la séance, elle lui permet de s'engager un peu plus loin dans la démarche, en soumettant collectivement ce que l'atelier a révélé chez lui/elle. Résultats attendus : que chaque personne puisse exprimer un point fort et un point faible en toute confiance ; que cet exercice puisse permettre une prise de parole par tout un chacun. Effets espérés : expression en collectif ; recentrage, opinion.

5 minutes	Attentes sur la prochaine activité : <i>quelles seraient vos attentes pour le prochain atelier ?</i>	Animatrice		Permet de faire le lien d'une activité à l'autre. Permet d'ajuster le tir et d'être au plus proche des attentes des participants. Maintenir une dynamique de co-construction avec les participants.
5 minutes	Conclusions et annonce prochaine séance : poursuite du travail sur le renforcement des CPS : <i>Que devrait-on renforcer pour aller mieux ?</i>	Animatrice	Ligne du temps	Permet de visualiser le lien d'une activité à l'autre, d'anticiper l'activité suivante et d'avoir à l'esprit la précédente. Permet de visualiser le processus de co-construction.
<p>*ARRET DE L'ENREGISTREMENT DE L'ATELIER 2 – PARTIE 2*</p> <p>*LANCER ENREGISTREMENT DU DÉBRIEFING UNIQUEMENT ENTRE L'ANIMATRICE ET LE CHERCHEUR*</p>				
Entre 20 et 30 minutes	Débriefing à chaud entre animatrice et le chercheur	Animatrice Chercheur	Prise de notes Enregistrement sur un support audio	Voir questions pour orienter la session de débriefing (voir Annexe 11)

CANEVAS D'ANIMATION — ATELIER COLLECTIF 3

OBJECTIFS GÉNÉRAUX DE L'ATELIER 3 :

- Identifier et mobiliser les ressources internes des participants pour mieux faire face aux difficultés rencontrées

ACTIVITES INTRODUCTIVES (25 MINUTES)

OBJECTIF SPÉCIFIQUE DES ACTIVITES INTRODUCTIVES DE L'ATELIER 3 :

- Donner accès à la restitution de l'atelier 2

DEBUT ENREGISTREMENT DE L'ATELIER 3 - PARTIE 1

TEMPS	ACTIVITÉ	QUI	MATÉRIEL	DOCUMENTATION DU PROCESSUS (pourquoi, résultats attendus, effets anticipés sur les participants)
5 minutes	Rappel de la règle du temps de parole dans la charte !	Animatrice	Charte	Rappeler le cadre à chaque séance.
5 minutes	Météo <i>Comment je me sens aujourd'hui ?</i>	Animatrice		Permet de déposer son émotion du moment sans être parasité par elle. Permet aux autres de comprendre dans quel état d'esprit est la personne pour la suite.
15 minutes	<p>Restitution de l'atelier 2 :</p> <p>Dynamique : meilleures interactions. Respect de la charte. Plus de recul par rapport au COVID, généralisation des concepts.</p> <p>Contenu : <i>Qu'est-ce qu'on a appris lors de l'atelier 2 ? Qu'est-ce que vous avez retenu ? Qu'est-ce que vous avez compris ? partir de ce qu'ils disent.</i></p> <p><i>(Est-ce que certains participants ont eu d'autres réflexions/questionnements entre l'atelier 2 et 3 ?)</i></p> <p>On a appris à connaître les sentiments qui ont provoqué un déséquilibre dans notre bien-être. Puis on a repéré ce dont on a besoin pour retrouver l'équilibre.</p>	NS	<p>Ligne du temps</p> <p>Sentiments — Besoins écrits et regroupés par couleurs sur 2 feuilles Flip-chart distinctes</p>	<p>Pourquoi ? Pour faire le lien avec les ateliers précédents.</p> <p>Résultats attendus : une prise de conscience du travail déjà entamé.</p> <p>Effets anticipés : donner l'envie aux participants de refaire l'exercice régulièrement, de manière autonome, individuellement ou en groupe.</p>

ACTIVITÉ PRINCIPALE : IDENTIFICATION DES RESSOURCES INTERNES (60 MINUTES)

OBJECTIF SPÉCIFIQUE DE L'ACTIVITÉ PRINCIPALE DE L'ATELIER 3 :

- Arriver à une meilleure compréhension des compétences psychosociales et de leur fonction dans notre équilibre

15 minutes	<p>Préambule à l'activité :</p> <p><i>Maintenant, comment fait-on pour combler ces besoins identifiés ?</i></p> <p>En mobilisant ses ressources internes/externes. On a tous des forces/ressources/capacités en nous. Certaines sont développées, d'autres pas.</p> <p>Faire un parallèle avec la voiture et la jauge d'essence : la voiture ne démarre pas, problème/jauge d'essence allumée, signal/que faut-il faire, de quoi a-t-on besoin ? Mettre de l'essence, agir. Comment procéder ? Que mobilise-t-on pour agir ?</p> <p>Explication théorique des CPS illustrées par plusieurs exemples concrets + tableau engrenages.</p>	Animatrice	<p>Ligne du temps</p> <p>Deux tableaux CPS à distribuer</p>	<p>Pourquoi ? Pour amener les participants à énoncer par eux-mêmes des exemples de CPS.</p> <p>Résultat attendu ? En partant de l'illustration de la voiture, faire émerger la théorie des CPS par les participants</p> <p>Effets anticipés : Compréhension du mécanisme en jeu lorsqu'une personne est face à un problème.</p>
45 minutes	<p>Se mettre d'accord pour choisir les sentiments et besoins les plus forts (coopération). <i>Combien de sentiments et de besoins doivent-ils choisir ? Est-ce un exercice de priorisation ?</i></p> <p>Faire le même exercice avec sentiments et besoins choisis.</p> <p>Temps de réflexion et brainstorming sur :</p> <p><i>Qu'est-ce qu'on a comme ressources internes ? Dans les solutions amenées, identifier avec les participants ce qui est du registre des compétences sociales, émotionnelles, cognitives mobilisées.</i></p> <p><i>Quelles ressources mobiliser et comment les mobiliser ?</i></p> <p>3 ensembles vides côté droit de la balance avec les 3 catégories de CPS. Noter sur post-it à venir coller</p>	<p>Animatrice</p> <p>Chercheur (questions d'approfondissement)</p>	<p>Revenir aux deux feuilles avec les sentiments et les besoins.</p> <p>Dessiner une balance sur une 3e feuille sur laquelle on vient placer des Post-its,</p> <p>D'un côté les sentiments choisis, au milieu les besoins, à droite toutes les solutions amenées par les participants.</p>	<p>Pourquoi ? Pour travailler la coopération.</p> <p>Résultats attendus : Que les participants prennent conscience qu'ils ont des solutions et des ressources internes. Qu'ils se partagent ces ressources, qu'ils échangent, qu'ils s'inspirent les uns des autres.</p> <p>Effets anticipés : Que les participants comprennent et s'imprègnent du mécanisme en jeu afin qu'ils puissent le reproduire lors d'autres situations problématiques.</p>
* ARRET ENREGISTREMENT DE L'ATELIER 3 - PARTIE 1*				

PAUSE (15 MINUTES) Demander de compléter le document « fiche d'informations » durant la pause***RELANCER ENREGISTREMENT DE L'ATELIER 3 - PARTIE 2*****ACTIVITES CONCLUSIVES (20 MINUTES)****OBJECTIFS GENERAUX DES ACTIVITES CONCLUSIVES DE L'ATELIER 3 :**

- Récolter l'appréciation collective de l'atelier
- Faire une synthèse de l'atelier (du point de vue du chercheur mais aussi des participants et de l'animatrice)
- Annoncer le prochain rendez-vous/atelier

OBJECTIF SPÉCIFIQUE DES ACTIVITES CONCLUSIVES DE L'ATELIER 3 :

- Avoir un feedback immédiat des participants pour ajuster au mieux le prochain atelier

5 minutes	Restitution à chaud par le chercheur Questions-guide pour le chercheur : - Ce qui m'a frappé - Ce que j'en ai retenu - Ce qui est encore « flou » Coup de cœur/coup de massue	Chercheur		Pourquoi ? Cela permet de poser un premier regard situé du point de vue de l'observateur-chercheur. Regard, recul « critique », qui cherche à rendre compte, via une approche plus « méta » des propos, du vécu, et du travail des participants. Résultats attendus : Résumé de l'atelier 2 avec ses points forts, du point de vue du chercheur.
5 minutes	Feedback des participants et de l'animatrice sur base de la restitution du chercheur	Animatrice		Pourquoi ? Poursuite de l'expression de soi, de son vécu. Résultats attendus : renforcement des compétences de la capacité à donner et recevoir des feedbacks. Effets espérés : interaction avec les participants pour qu'ils s'affirment, rectifient le tir. Préparation de l'atelier suivant.
10 minutes	Évaluation/appréciation de l'atelier — évaluation collective « spontanée » (courte et réactive) <i>Qu'avez-vous retenu de cet atelier ?</i>	Animatrice	Coup de cœur/coup de massue	Pourquoi ? Pour permettre à chaque participant de donner son appréciation de la séance, elle lui permet de s'engager un peu plus loin dans la démarche, en soumettant collectivement ce que l'atelier a révélé chez lui/elle. Résultats attendus : que chaque personne puisse exprimer un point fort et un point faible en toute confiance ; que cet exercice puisse permettre une prise de parole par tout un chacun. Effets espérés : expression en collectif ; recentrage, opinion, bonne compréhension de l'atelier du jour

*** ARRET ENREGISTREMENT DE L'ATELIER 3 - PARTIE 2******LANCER ENREGISTREMENT DU DÉBRIEFING UNIQUEMENT ENTRE L'ANIMATRICE ET LE CHERCHEUR***

Entre 20 et 30 minutes	Débriefing à chaud entre animatrice et le chercheur	Animatrice Chercheur	Prise de notes Enregistrement sur un support audio	Voir questions pour orienter la session de débriefing (voir Annexe 11)
-------------------------------	--	-------------------------	---	--

CANEVAS D'ANIMATION — ATELIER COLLECTIF 4

OBJECTIFS GÉNÉRAUX DE L'ATELIER 4 :

- Identifier et mobiliser les ressources internes des participants pour mieux faire face aux difficultés rencontrées

ACTIVITES INTRODUCTIVES (20 MINUTES)

OBJECTIF SPÉCIFIQUE DES ACTIVITES INTRODUCTIVES DE L'ATELIER 4 :

- Donner accès à la restitution de l'atelier 3

DEBUT ENREGISTREMENT DE L'ATELIER 4 - PARTIE 1

TEMPS	ACTIVITÉ	QUI	MATÉRIEL	DOCUMENTATION DU PROCESSUS (pourquoi, résultats attendus, effets anticipés sur les participants)
5 minutes	Rappel de la règle du temps de parole dans la charte !	Animatrice	Charte	Rappeler le cadre à chaque séance.
5 minutes	Météo <i>Comment je me sens aujourd'hui ?</i>	Animatrice		Permet de déposer son émotion du moment sans être parasité par elle. Permet aux autres de comprendre dans quel état d'esprit est la personne pour la suite.
10 minutes	<p>Restitution de l'atelier 3 :</p> <p>Dynamique : meilleure participation de chacun. Travail de coopération, de groupe plus abouti. On sentait les résonances des uns pour les autres.</p> <p>Contenu : <i>Qu'est-ce qu'on a appris lors de l'atelier 3 ? Qu'est-ce que vous avez retenu ? Qu'est-ce que vous avez compris ? partir de ce qu'ils disent.</i></p> <p>Nous savons que les sentiments trop envahissants provoquent un déséquilibre en nous. Pour venir rééquilibrer les choses, nous avons des ressources à l'intérieur de nous que nous pouvons mobiliser : des ressources émotionnelles, des ressources cognitives, et des ressources sociales. Rappeler la définition des CPS.</p>	Animatrice	Ligne du temps Feuille avec la balance	<p>Pourquoi ? Pour rappeler et faire le lien avec l'ateliers précédents.</p> <p>Résultats attendus : une prise de conscience du travail déjà entamé.</p> <p>Effets anticipés : donner l'envie aux participants de refaire l'exercice régulièrement, de manière autonome, individuellement ou en groupe.</p>

ACTIVITÉ PRINCIPALE : IDENTIFICATION DES RESSOURCES INTERNES (70 MINUTES)

OBJECTIF SPECIFIQUE DE L'ACTIVITÉ PRINCIPALE DE L'ATELIER 4 :

- Construire un Mind Map représentant les ressources externes mobilisables collectivement et individuellement
- Identifier les freins et les leviers à la mobilisation de ces ressources

5 minutes	<p>Préambule à l'activité :</p> <p>Comme nous l'avons vu la fois passée, pour combler nos besoins lorsqu'il y a un déséquilibre en nous, nous devons mobiliser nos ressources intérieures, mais également les ressources extérieures sur lesquelles nous pouvons nous appuyer.</p>	Animatrice	Ligne du temps	<p>Pourquoi ? Pour recontextualiser l'activité du jour dans le processus complet.</p> <p>Effets anticipés : Compréhension du mécanisme en jeu lorsqu'une personne est face à un problème.</p>
50 minutes	<p>Sur une grande feuille flipshart, inscrire en son centre le mot « problème ». À partir de ce centre, dessiner des branches afin de créer un Mind Map. Chaque branche correspond à une sphère de vie pour donner des pistes à différents niveaux (famille, sociale, culte, amis, médical, alimentaire, communauté ...). Des branches restent libres au cas où des participants penseraient à d'autres sphères.</p> <p>Parallèlement, on distribue à chacun une version vierge format A4 du même Mind Map.</p> <p>Nous compléterons pour et avec le groupe la version Flip-chart, et les participants compléteront leur Mind Map individuel en fonction de ce qui est pertinent pour eux. En effet, si par exemple la famille n'est pas une ressource pour l'un ou l'autre (parce qu'inexistante, toxique ou autre), il ne la note pas sur sa version personnelle.</p> <p>La question posée est : « <i>sur quelles ressources extérieures peut-on s'appuyer</i> »</p>	<p>Animatrice</p> <p>Chercheur (questions d'approfondissement)</p>	<p>Feuille flipshart</p> <p>Marqueurs</p> <p>Mind Map version A4 à distribuer + bics</p>	<p>Pourquoi ? Pour travailler la coopération.</p> <p>Résultats attendus : Stimuler les participants à la coopération et à la participation. Que les participants prennent conscience des ressources extérieures disponibles et mobilisables en fonction de leurs besoins.</p> <p>Effets anticipés : Echange de trucs et astuces. Que les participants rebondissent les uns sur les autres. Démontrer qu'il n'y a pas de ressource universelle, ce qui convient à l'un ne convient pas forcément à l'autre.</p>

	quand on a un problème ? vers qui peut-on se tourner ? qui peut nous aider ? ».			
ARRETER ENREGISTREMENT DE L'ATELIER 4 - PARTIE 1				
PAUSE (15 MINUTES)				
RELANCER ENREGISTREMENT DE L'ATELIER 4 - PARTIE 2				
15 minutes	<p>Poursuivre l'exercice :</p> <p>A partir de leurs exemples, nous allons inviter les participants, de manière collective et individuelle, à identifier les freins (-) et les leviers (+) afin de comprendre ce qui peut bloquer lorsqu'une ressource est potentiellement disponible, mais qu'on ne parvient pas à l'activer.</p> <p><i>« Si ça ne fonctionne pas, pourquoi ? est-ce un frein externe ou est-ce que c'est nous qui freinons ? Si ça fonctionne, qu'est-ce qui favorise ça ? »</i></p>		Feuille flipshart Marqueurs Mindmap version A4 à distribuer + bics	Résultats attendus : stimulation des participants à identifier les freins et les leviers à partir de leurs propres exemples.
ACTIVITES CONCLUSIVES (20 MINUTES)				
OBJECTIFS GENERAUX DES ACTIVITES CONCLUSIVES DE L'ATELIER 4 : <ul style="list-style-type: none"> • Récolter l'appréciation collective de l'atelier • Faire une synthèse de l'atelier (du point de vue du chercheur mais aussi des participants et de l'animatrice) • Annoncer le prochain rendez-vous/atelier 				
OBJECTIF SPÉCIFIQUE DES ACTIVITES CONCLUSIVES DE L'ATELIER 4 : <ul style="list-style-type: none"> • Avoir un feedback immédiat des participants pour ajuster au mieux le prochain atelier 				
5 minutes	Restitution à chaud par le chercheur Questions-guide pour le chercheur : <ul style="list-style-type: none"> - Ce qui m'a frappé - Ce que j'en ai retenu - Ce qui est encore « flou » Coup de cœur/coup de massue	Chercheur		Pourquoi ? Cela permet de poser un premier regard situé du point de vue de l'observateur-chercheur. Regard, recul « critique », qui cherche à rendre compte, via une approche plus « méta » des propos, du vécu, et du travail des participants.
5 minutes	Feedback des participants et de l'animatrice sur base de la restitution du chercheur	Animatrice		Pourquoi ? Poursuite de l'expression de soi, de son vécu.

				<p>Résultats attendus : renforcement des compétences de la capacité à donner et recevoir des feedbacks.</p> <p>Effets espérés : interaction avec les participants pour qu'ils s'affirment, rectifient le tir. Préparation de l'atelier suivant.</p>
10 minutes	<p>Évaluation/appréciation de l'atelier — évaluation collective « spontanée » (courte et réactive)</p> <p><i>Qu'avez-vous retenu de cet atelier ?</i></p>	Animatrice		<p>Pourquoi ? Pour permettre à chaque participant de donner son appréciation de la séance, elle lui permet de s'engager un peu plus loin dans la démarche, en soumettant collectivement ce que l'atelier a révélé chez lui/elle et ce qu'il/elle en a retenu.</p> <p>Résultats attendus : que chaque personne puisse exprimer sa compréhension de l'atelier ; que cet exercice puisse permettre une prise de parole par tout un chacun.</p> <p>Effets espérés : expression en collectif ; recentrage, opinion, bonne compréhension de l'atelier du jour</p>
<p>*ARRETER ENREGISTREMENT DE L'ATELIER 4 - PARTIE 2*</p> <p>*LANCER ENREGISTREMENT DU DÉBRIEFING UNIQUEMENT ENTRE L'ANIMATRICE ET LE CHERCHEUR*</p>				
Entre 20 et 30 minutes	Débriefing à chaud entre animatrice et le chercheur	Animatrice Chercheur	Prise de notes Enregistrement sur un support audio	Voir questions pour orienter la session de débriefing (voir Annexe 11)

CANEVAS D'ANIMATION — ATELIER COLLECTIF 5

OBJECTIF GÉNÉRAL DE L'ATELIER 5 :

- Soutenir la prise de conscience des freins et des leviers rencontrés dans la mobilisation des ressources

ACTIVITES INTRODUCTIVES (20 MINUTES)

OBJECTIF SPÉCIFIQUE DES ACTIVITES INTRODUCTIVES DE L'ATELIER 5 :

- Donner accès à la restitution de l'Atelier 4

DEBUT ENREGISTREMENT DE L'ATELIER 5 - PARTIE 1


TEMPS	ACTIVITÉ	QUI	MATÉRIEL	DOCUMENTATION DU PROCESSUS (pourquoi, résultats attendus, effets anticipés sur les participants)
5 minutes	Rappel de la charte	Animatrice	Charte	Rappeler le cadre à chaque séance.
5 minutes	Météo <i>Comment je me sens aujourd'hui ?</i>	Animatrice		Permet de déposer son émotion du moment sans être parasité par elle. Permet aux autres de comprendre dans quel état d'esprit est la personne pour la suite.
10 minutes	<p>Restitution de l'atelier 5 :</p> <p>Dynamique : exercice de repasser du collectif à l'individuel. Beau travail de brainstorming en collectif. Difficulté peut-être pour certains à s'appropriier les choses en individuel ?</p> <p>Contenu : <i>Qu'est-ce qu'on a appris lors de l'atelier 4 ? qu'est-ce que vous avez retenu ? qu'est-ce que vous avez compris ? partir de ce qu'ils disent :</i></p> <p>Nous savons que les sentiments trop envahissants provoquent un déséquilibre en nous. Pour venir rééquilibrer les choses, nous avons des ressources à l'intérieur de nous que nous pouvons mobiliser : des ressources émotionnelles, des ressources cognitives, et des ressources sociales. Et la fois passée nous avons vu que nous avons</p>	Animatrice	Ligne du temps	<p>Pourquoi ? Pour rappeler et faire le lien avec l'atelier précédent ainsi qu'avec l'atelier 3.</p> <p>Résultats attendus : une prise de conscience du travail déjà entamé.</p> <p>Effets anticipés : donner l'envie aux participants de refaire l'exercice régulièrement, de manière autonome, individuellement ou en groupe.</p>

	également toute une série de ressources externes. Nous pouvons jongler entre ces différentes ressources. Nous appuyer tantôt sur l'une, tantôt sur l'autre.			
ACTIVITÉS PRINCIPALES : FREINS ET LEVIERS À LA MOBILISATION DES RESSOURCES ET MISE EN SITUATION (85 MINUTES)				
OBJECTIF SPÉCIFIQUE DES ACTIVITES PRINCIPALES DE L'ATELIER 5 :				
<ul style="list-style-type: none"> Identifier si les ressources étaient davantage mobilisables suite aux apprentissages des 5 ateliers dans le cas d'une nouvelle crise 				
60 minutes	<p>Poursuivre l'exercice en collectif : partage des freins et leviers en groupe.</p> <p>Cartes fixées par aimant sur tableau. Deux colonnes freins (-) /leviers (+)</p>	<p>Animatrice</p> <p>Chercheur (questions d'approfondissement)</p>	<p>Outil « enjeux santé » sur les déterminants de la santé</p> <p>Tableau blanc. Aimants</p>	<p>Pourquoi ? Pour ramener le travail individuel en collectif. Les cartes du jeu peuvent être déplacées d'une colonne à l'autre.</p> <p>Résultats attendus : Démontrer que ce qui peut être un frein pour les uns peut être un levier pour les autres.</p> <p>Effets anticipés : que les participants s'inspirent des leviers énoncés pour les utiliser et lever leurs propres freins</p>
ARRETER ENREGISTREMENT DE L'ATELIER 5 - PARTIE 1				
PAUSE (15 MINUTES)				
RELANCER ENREGISTREMENT DE L'ATELIER 5 - PARTIE 2				
5 minutes	<p>Préambule à l'activité :</p> <p>Mise en situation : « imaginons que nous soyons à nouveau face à une grosse crise qui nous touche tous ! On nous impose encore des contraintes qui nous mettent à mal ».</p>	<p>Animatrice</p>	<p>Flipsharts A3 et A4 ressources intérieures et extérieures</p>	<p>Pourquoi ? Pour replonger les participants dans un contexte difficile et contraignant.</p>
20 minutes	<p>Travail d'abord en individuel.</p> <p>« <i>Qu'est-ce que vous faites ? Comment vous réagissez ? Qu'est-ce que vous changeriez ? Ou pas ? Qu'est-ce qui changerait par rapport à la première fois ? Qu'est-ce que vous mobiliserez comme ressources pour mieux vivre cette nouvelle crise ? Qu'est-ce qui serait encore difficile à mobiliser ?</i> »</p>	<p>Animatrice</p> <p>Chercheur (questions d'approfondissement)</p>	<p>Feuille flipshart A3 et A4</p> <p>Marqueurs. Tableau blanc.</p> <p>Outils « enjeux santé » sur les déterminants de la santé</p>	<p>Pourquoi ? Pour se concentrer d'abord sur une phase individuelle. Les cartes du jeu sont là à titre d'inspiration.</p> <p>Résultats attendus : Que les participants se remettent en situation de crise et anticipent leur manière de réagir en utilisant les outils amenés en ateliers. Modification de comportements.</p> <p>Effets anticipés : qu'un changement s'opère dans la gestion de la crise par les participants. Qu'ils s'approprient et utilisent les acquis.</p>

	Repartir des flipsharts de l'atelier 3 et 4. Temps de réflexion de 5 min avec les cartes du jeu étalées sur la table. Puis tour de table pour que chacun s'exprime et donne au moins un exemple de ce qu'il ferait. L'animatrice note sur un tableau blanc			
ARRETER ENREGISTREMENT DE L'ATELIER 5 - PARTIE 2				
ACTIVITES CONCLUSIVES (20 MINUTES)				
OBJECTIFS GENERAUX DES ACTIVITES CONCLUSIVES DE L'ATELIER 5 :				
<ul style="list-style-type: none"> • Récolter l'appréciation collective de l'atelier • Faire une synthèse de l'atelier (du point de vue du chercheur mais aussi des participants et de l'animatrice) • Annoncer l'événement de clôture 				
OBJECTIF SPÉCIFIQUE DES ACTIVITES CONCLUSIVES DE L'ATELIER 5 :				
<ul style="list-style-type: none"> • Avoir un feedback immédiat des participants pour ajuster au mieux le prochain atelier 				
RELANCER ENREGISTREMENT DE L'ATELIER 5 - PARTIE 3				
5 minutes	Restitution à chaud par le chercheur Questions-guide pour le chercheur : - Ce qui m'a frappé - Ce que j'en ai retenu - Ce qui est encore « flou » Coup de cœur/coup de massue	Chercheur		Pourquoi ? Cela permet de poser un premier regard situé du point de vue de l'observateur-chercheur. Regard, recul « critique », qui cherche à rendre compte, via une approche plus « méta » des propos, du vécu, et du travail des participants. Résultats attendus : Résumé de l'atelier 5 avec ses points forts, du point de vue du chercheur.
5 minutes	Feedback des participants et de Nicole sur base de la restitution du chercheur	Animatrice		Pourquoi ? Poursuite de l'expression de soi, de son vécu. Résultats attendus : renforcement des compétences de la capacité à donner et recevoir des feedbacks. Effets espérés : interaction avec les participants pour qu'ils s'affirment, rectifient le tir. Préparation de l'atelier suivant.
10 minutes	Évaluation/appréciation de l'atelier — évaluation collective « spontanée » (courte et réactive) <i>Qu'avez-vous retenu de cet atelier ?</i>	Animatrice		Pourquoi ? Pour permettre à chaque participant de donner son appréciation de la séance, elle lui permet de s'engager un peu plus loin dans la démarche, en soumettant collectivement ce que l'atelier a révélé chez lui/elle et ce qu'il/elle en a retenu. Résultats attendus : que chaque personne puisse exprimer sa compréhension de l'atelier ; que cet exercice puisse permettre une prise de parole par tout un chacun.

				Effets espérés : expression en collectif ; recentrage, opinion, bonne compréhension de l'atelier du jour
ARRETER ENREGISTREMENT DE L'ATELIER 5 - PARTIE 3				
LANCER ENREGISTREMENT DU DÉBRIEFING UNIQUEMENT ENTRE L'ANIMATRICE ET LE CHERCHEUR				
Entre 20 et 30 minutes	Débriefing à chaud entre animatrice et le chercheur/la chercheuse	Animatrice Chercheur	Prise de notes Enregistrement sur un support audio	Voir questions pour orienter la session de débriefing (voir Annexe 11)

Annexe 9 Folder de communication vers les publics cibles, les Institutions et les Espaces Citoyens



**CPAS
CHARLEROI**

GROUPE "SOUTENONS-NOUS BIEN"
**ATELIERS COLLECTIFS DE
SOUTIEN POST-COVID**
RECHERCHE-ACTION PARTICIPATIVE DANS
LE CADRE DES STRATÉGIES CONCERTÉES
COVID EN WALLONIE 2022

Projet coordonné par le CPAS de Charleroi
Service de santé mentale Gosselies et
l'UCLouvain/IRSS-RESO – Service universitaire de
promotion de la santé

CECI VOUS PARLE ?

Vous avez souffert de la pandémie liée à la COVID-19 et de toutes ses conséquences négatives (séparation, deuil, isolement, perte de repères, anxiété, dépression, perte de motivation, de confiance en soi, ...)?

Vous avez souffert des restrictions imposées ? Vous vous êtes senti-es seul-es et démun-i-es face à ces décisions ?

Cela a provoqué des changements qui sont venus bouleverser votre bien-être ?

Vous parvenez difficilement à remonter la pente ?

Vous vous demandez si d'autres ont vécu la même chose et vous souhaiteriez partager vos ressentis ?

C'EST QUOI ?

Dans le cadre de notre projet de recherche-action, une équipe composée d'une psychologue du CPAS de Charleroi et d'une chercheuse de l'UCLouvain/IRSS-RESO vous invite à participer à des ateliers collectifs. Durant ces ateliers, nous allons partager nos expériences, nous soutenir les un-es et les autres. Nous chercherons ensemble à réfléchir aux impacts de cette crise sanitaire, à mieux les comprendre afin de trouver et co-construire des outils pour y faire face. Grâce à cette analyse et cette création collectives, nous espérons que vous serez mieux à même d'anticiper d'autres crises, d'autres éventuelles ruptures, ...

Ensemble, nous serons plus fort-es pour faire face à ces difficultés et pour chercher des pistes de solutions communes !

COMMENT ÇA SE PASSE ?

Notre équipe accompagnera 3 groupes différents pour un cycle de 5 ateliers collectifs d'une durée de 3 heures (espacés de 2 ou 3 semaines), où nous évaluerons ensemble le processus de mise en œuvre d'actions en santé communautaire pour être au plus proche de vos besoins et aspirations, et ainsi le réajuster et l'améliorer au fur et à mesure.

QUAND ?
De septembre à novembre 2022

OÙ ?

Dans l'un des lieux suivants :

À MARCHIENNE LES JEUDIS APRÈS-MIDI
rue Jean Ester 169 à 6030 Marchienne Docherie

À GOSSELIES LES VENDREDIS APRÈS-MIDI
Faubourg de Charleroi 7 à 6031 Gosselies

À DAMPREMY LES LUNDIS APRÈS-MIDI
place de Crawhez 40 à 6020 Dampremy

Si vous voulez vivre l'expérience de ces ateliers collectifs dans le cadre de cette recherche-action avec nous, ou si vous désirez plus d'informations, vous pouvez vous adresser à votre référent habituel, ou à : **Nicole Santarone au 071/26.32.61**



Projet coordonné par le CPAS de Charleroi et l'UCLouvain
RESO/IRSS – Service de promotion de la santé

 CENTRE PUBLIC D'ACTION SOCIALE CHARLEROI  

Nos partenaires institutionnels

Avec le soutien de

Stratégies concertées Covid Wallonie 

Editeur responsable : Olivier Jusniaux, Directeur général du CPAS de Charleroi - 13 boulevard Joseph II - 6000 Charleroi

Annexe II Questions pour guider le débriefing à chaud entre l'animatrice et le chercheur

Questions pour guider le débriefing à chaud

Amont — lors de l'élaboration et de la validation du canevas d'animation de chacun des ateliers

- Pour quelles raisons ai-je choisi cet outil d'animation ?
- A quelles préoccupations/aspirations/constats répond ce choix de méthode? (le pourquoi du choix)
- Quels sont les résultats attendus pour l'animatrice? Et les données attendues par la co-chercheuse? Expliquer le comment et le pourquoi.
- Quels sont les effets anticipés sur les participants? Expliquer le comment et le pourquoi.
- Comment adapter l'animation en cours en cas de non-participation ou d'événements imprévus?

Aval — lors de la période de débriefing des ateliers et de la période des ajustements/évolutions

- En quoi cet outil d'animation a-t-il été un bon/mauvais choix? Expliquer le comment et le pourquoi.
- A-t-il permis d'atteindre l'objectif global de l'atelier? Expliquer le comment et le pourquoi.
- A-t-il permis d'atteindre l'objectif spécifique de l'activité (dans l'atelier)? Expliquer le comment et le pourquoi.
- A-t-il permis d'atteindre d'autres objectifs qui n'avaient pas été identifiés en amont? Expliquer le comment et le pourquoi.
- A-t-il permis de créer les effets attendus chez les participants? Expliquer le comment et le pourquoi.
- A-t-il permis de produire les résultats attendus par l'animatrice? Expliquer le comment et le pourquoi.
- A-t-il permis de produire les données attendues par la co-chercheuse? Expliquer le comment et le pourquoi.
- Quels auraient été les ajustements nécessaires pour que l'atelier atteigne ses objectifs et ses résultats attendus par les trois parties prenantes (animatrice, co-chercheuse, participants)?
- Quels sont les ajustements et les évolutions sont nécessaires pour le prochain atelier et de manière plus générale pour le cycle de la recherche-action?

Annexe 12 Programme de l'activité de clôture

11 h - 11 h 30	Accueil de tous les participants
11 h 30 - 12 h 30	Lunch
12 h 30 - 12 h 50	<p>Introduction</p> <p>Infos sur le projet, son processus, ses ateliers, ses prochaines étapes à venir Support : PowerPoint</p>
12 h 50 - 12 h 55	<p>Explication du déroulement de l'après-midi et du «World Café»</p> <p>Disposition des 3 groupes dans 3 salles différentes pour aborder 3 questions principales</p>
13 h - 13 h 25	<p>Round 1</p> <p>Table 1 + Table 2 + Table 3</p> <ul style="list-style-type: none"> • Thématique de la table 1: <i>Les récoltes et apprentissages des participants</i> • Thématique de la table 2: <i>Satisfaction par rapport au processus de recherche/action. Évaluer le fait qu'on puisse reproduire ce type d'atelier en termes techniques.</i> • Thématique de la table 3: <i>Recueillir l'avis des participants sur les recommandations à faire remonter à nos politiques.</i>
13 h 25 - 13 h 30	Changement de table pour les participants
13 h 30 - 13 h 55	Round 2 Table 1 + Table 2 + Table 3 (mêmes thématiques)
13 h 55 - 14 h 00	Changement de table pour les participants
14 h - 14 h 25	Round 3 Table 1 + Table 2 + Table 3 (mêmes thématiques)
14 h 30 - 14 h 50	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pause pour les participants ✓ Préparation par les animatrices/animateur et les rapporteurs du rapportage par thématiques sur base des travaux par groupe
14 h 50 - 15 h 05	<p>Retour en plénière par les 3 rapporteurs des groupes</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Rapportage de la Table 1 (5 minutes) ✓ Rapportage de la Table 2 (5 minutes) ✓ Rapportage de la Table 3 (5 minutes)
15 h 05 - 15 h 20	<p>Questions/échanges</p> <p>Prise de questions par Nicole Prise de tour de parole par Léa (au besoin)</p>
15 h 20 - 15 h 30	<p>Clôture de la séance</p> <p>Remercier tous les participants et offrir les ballotins de praline Annonce des suites du rapport</p>

Annexe 13 Catégories des thématiques utilisées pour le codage et l'analyse des données

INDICATEUR (S)	SOUS-INDICATEURS	CRITERES
Déterminants non médicaux de la santé (ou déterminants sociaux de la santé)²	- Compétences psychosociales - Capital ou réseau social - Déterminants sociaux plus larges qui ont été indirectement abordés : logement/habitation, environnement physique et social, accès aux services sociaux et de santé	- En quoi les activités ont-elles permis la réduction des impacts négatifs de la crise sanitaire sur les déterminants non médicaux de la santé? - évolutions relatives face aux déterminants sociaux de la santé?
Isolement social	-isolement individuel -isolement en tant que collectif/groupe -facteurs d'isolement : avant, pendant et après la crise sanitaire liée à la COVID-19	-Les activités collectives ont-elles permis de réduire l'isolement social?
Vécu de la crise liée COVID-19	-émotions/sentiments -traumas/souffrances -rapports sociaux	
Besoins des publics ciblés par le dispositif d'ateliers collectifs	-Mode d'émergence des besoins <ul style="list-style-type: none"> • Mise en évidence par les individus du groupe • Mise en évidence par le groupe/le collectif • Mise en évidence par l'animatrice (par diverses méthodes) 	
Compétences mobilisées	-Compétences émotionnelles -Compétences de communication -Compétences de coopération	
Mode/niveau de participation aux ateliers	-langage verbal -langage non-verbal -Nature de la démonstration d'intérêt pour les activités -Type d'interactions entre les participants	
Réponses données aux besoins identifiés par les participants	-Types de réponses données par les participants -Ressources intérieures/individuelles -Ressources extérieures/collectives/sociétales -Aspirations	-Les participants estiment-ils que leurs besoins ont obtenu une réponse satisfaisante au travers du cycle d'ateliers?

² Voir la définition et les exemples de déterminants sociaux de la santé disponibles en ligne dans le Glossaire des principaux concepts liés à l'équité en santé du Centre de collaboration nationale des déterminants de la santé (CCNDS) de l'Agence de la santé publique du Canada : <https://nccdh.ca/fr/learn/glossary/>

	-Niveau de satisfaction par rapport à ces réponses -Contraintes ou obstacles par rapport à ces réponses	
Posture de l'animation et de l'animatrice	-quelles pratiques d'animation? -quel cadre et quelles attitudes/comportements?	
Modalités de mise en œuvre du cycle d'ateliers collectifs	-Co-construction de la charte de participation - Suivi du canevas - Contenu et format détaillés des ateliers	
Effets du dispositif d'ateliers collectifs	-apprentissage (ou non) -ce qui reste/ce qui est transférable dans le quotidien	
Adaptations et motifs d'adaptations	-ajustements transversaux -ajustements spécifiques	

Annexe 14 Affiche « Opération » utilisée pour l'activité de l'Atelier 2

OPÉRATION

MIEUX TE CONNAÎTRE POUR MIEUX AGIR

Situation

- » Peux-tu expliquer ce qui s'est passé ?
- » Peux-tu me dire qui était présent ?
- » Où et quand cela s'est déroulé ?

Comportement

- » Qu'est-ce que tu as fait ?
- » Peux-tu me décrire les actions que tu as posées pendant la situation ?

Conséquences

- » Peux-tu expliquer ce qu'il y avait de différent à la suite de cette situation ?
- » Peux-tu me décrire qu'est-ce qui a changé pour toi-même ? Pour les autres ?

PAROLES

Est-ce que tu t'es exprimé(e) pendant la situation ?
À qui as-tu parlé pendant la situation ?
Qu'est-ce que tu as dit ?
Quel ton de voix as-tu utilisé ?

PENSÉES

Peux-tu nommer à quoi tu pensais pendant la situation ? Quelles idées avais-tu dans ta tête ?
Quel était ton opinion par rapport à la situation ?
As-tu toujours les mêmes pensées par rapport à cette situation ou as-tu maintenant des nouvelles pensées en lien avec cette situation ?

ÉMOTIONS

Comment te sentais-tu « dans ton cœur » pendant la situation ?
Peux-tu identifier et nommer la ou les émotions que tu as ressenties [colère, joie, tristesse, peur, etc.] ?

PLAN D'ACTION

Ce que j'ai appris :
Que retiens-tu de plus important de cet exercice ?

Ce que je vais continuer de faire :
Peux-tu identifier ce que tu as fait de positif dans cette situation ? Est-ce que tu vas pouvoir réutiliser à nouveau cet aspect dans une autre situation ?

Ce que je vais essayer de changer :
Peux-tu identifier ce que tu devrais tenter de faire différemment ? Est-ce que tu auras essayé ce changement durant la semaine à venir ?

Ce que l'on va faire pour t'accompagner :
Comment pouvons-tu aider à effectuer le changement souhaité ?

Annexe 15 Mind Map individuel distribué aux participants lors de l'Atelier 4

