

PARTIE III

QUELQUES ÉLÉMENTS
D'ÉVALUATION

CONCLUSIONS

QUELQUES ÉLÉMENTS D'ÉVALUATION

1. Le cadre de l'évaluation

Dans la conception de la recherche, il était prévu que le processus serait suivi par un évaluateur. Le Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale a mis un de ses collaborateurs à disposition en tant qu'évaluateur à raison d'1/4 équivalent temps plein. Il faisait partie de l'équipe pédagogique et a participé aux réunions de celle-ci, aux réunions plénières du groupe d'acteurs et à différentes réunions des groupes de travail.

L'évaluation n'a pas pour objectif de porter un jugement pour attribuer un score. Elle a toujours été envisagée comme un instrument permettant de tirer des enseignements de cette initiative dans le domaine de la concertation, du dialogue entre différents partenaires, à savoir des associations de personnes vivant dans la pauvreté, des administrations et des institutions publiques ainsi que des scientifiques.

La rédaction du présent chapitre s'appuie sur différentes sources : observations personnelles de l'évaluateur, comptes rendus des différentes réunions, enquête intermédiaire menée auprès des participants (janvier 2003), autre enquête réalisée auprès des participants lors de la phase finale (octobre – novembre 2003).

Nous présentons, ci-dessous, quelques éléments d'évaluation, en particulier en ce qui concerne la méthode utilisée.

2. «Le projet indicateurs», un projet ambitieux

Ambitieux, il l'était incontestablement, en raison non seulement de la multitude et de la diversité des partenaires engagés mais aussi de la teneur de la recherche. Se demander comment mesurer la pauvreté implique de réfléchir simultanément à la spécificité ou l'essence de la pauvreté. En outre, ce processus de recherche touchait à différents domaines alors que bien d'autres initiatives ne traitent souvent que d'un seul domaine. L'ampleur de la recherche est aussi apparue clairement pendant les échanges eux-mêmes. Un participant a dit à ce sujet: «*Nous devons clairement indiquer que le rapport ne reprendra absolument pas tout ce qui a été dit.*» (militant d'une association, évaluation finale).

Il n'est pas évident non plus d'aborder la problématique des indicateurs avec des personnes vivant dans la pauvreté alors que beaucoup de scientifiques et de groupes de travail techniques se penchent sur la question depuis un certain temps déjà. La spécificité de ce projet était justement d'introduire dans le débat le point de vue des personnes vivant dans la pauvreté.

«Il semble parfois qu'un problème n'est important que s'il peut être mesuré. C'est pourquoi un de mes objectifs est quand même de montrer que la réalité est plus complexe que cela et ne peut pas facilement être traduite en indicateurs.» (délégué d'une administration, évaluation finale).

3. Un groupe diversifié... dans lequel manquaient pourtant certains acteurs

Le propos de la recherche prévoyait que le groupe d'acteurs serait composé de représentants de trois types d'acteurs: des personnes vivant dans la pauvreté déléguées par leurs associations, des délégués d'administrations et d'institutions publiques et des scientifiques. Vu la manière dont ce groupe était composé, il a été possible de mener un dialogue passionnant. La plupart des participants ont également affirmé qu'avoir pu participer à ce projet les avait fortement enrichis.

«Si nous étions plus nombreux, cela deviendrait plus difficile de dialoguer. Si nous étions moins nombreux, cela réduirait la diversité des expériences vécues, et donc probablement la richesse des échanges. Les participants qui vivent dans la pauvreté ont en effet des expériences dans différents domaines (santé, famille, école, CPAS), et ce sont ces expériences qui ont servi de point de départ au travail sur les indicateurs. Le dialogue est facilité par le fait que ces personnes sont membres d'associations, et qu'elles ont donc l'habitude de débattre de ces thèmes. Quant aux représentants des administrations et du monde scientifique, ils ne sont pas très nombreux, mais il s'agit de personnes particulièrement concernées et intéressées par la problématique de la pauvreté, ce qui permet un dialogue plus constructif et sans aucun doute plus facile.» (délégué d'une administration, évaluation finale).

«Personnellement, je suis très heureuse de pouvoir participer. Je cherche à avoir un impact au niveau de l'administration et à faire prendre en compte la problématique, à savoir les droits et les différents aspects d'une situation de pauvreté, dans mes

contacts avec d'autres instances. J'aime qu'on travaille en concertation pour éliminer la pauvreté au lieu que chacun travaille dans son coin: d'un côté, les hommes politiques et les administrations, de l'autre les personnes vivant dans la pauvreté actives dans des associations. Je veux travailler à réunir ces deux mondes. Dire que c'est bien que les autres y travaillent ne suffit pas, il faut collaborer». (déléguée d'une administration, évaluation finale).

Toutefois, au cours du processus de recherche, il est apparu que certains acteurs – qui n'avaient pas participé au projet ou seulement de manière temporaire – auraient vraiment pu apporter une contribution au débat; il s'agit des syndicats, des mutuelles, des CPAS néerlandophones. D'autre part, l'absence de professionnels travaillant directement dans des services sociaux a été ressentie comme un manque.

«Toutefois le partage avec des vrais travailleurs de terrain a manqué lorsque des sujets, tels que la mise en œuvre des droits, les actions positives mises en place par les personnes, furent abordés.» (délégué d'une administration, évaluation finale).

«Il manquait les syndicats par exemple... de nombreuses instances sont représentées mais cela ne suffit pas.» (militant d'une association, évaluation finale).

Quelques personnes ont dû mettre fin à leur engagement en cours de projet, pour différentes raisons; d'autres ont rejoint le groupe au début de la deuxième phase du projet (il s'agissait soit d'un remplaçant soit d'un renforcement). Remarquons que les personnes vivant dans la pauvreté qui participaient au projet ont régulièrement été confrontés à des problèmes liés à leurs conditions de vie. Participer à un tel processus

de recherche a exigé de leur part des efforts considérables; ces efforts n'étaient pas seulement consentis par eux-mêmes mais aussi par leur famille.

«C'est plus difficile que ce que je pensais. Entrer dans certains thèmes où je me sentais concerné. Ca demande beaucoup de travail de participer au projet.» (militant d'une association, évaluation intermédiaire).

4. L'importance de l'aspect «collectif» pour la participation des personnes pauvres

Les personnes vivant dans la pauvreté ont participé au projet de recherche en tant que délégués des associations qui les avaient mandatées. Non seulement, ces personnes ont été contactées par leur association qui les a invitées à participer au projet mais en outre, elles ont apporté le résultat des réflexions menées dans les groupes de travail des associations concernées dans les discussions qui ont eu lieu pendant la recherche.

A cet égard, les réunions préparatoires regroupant les différents membres des associations, généralement par langue, participants qui bénéficiaient à chaque fois du soutien de l'équipe pédagogique, étaient essentielles. Cela a permis à ces participants non seulement de préparer les réunions plénières du groupe d'acteurs sur le plan du contenu mais aussi de retransmettre et prolonger les discussions dans leur propre association, jouant ainsi leur rôle de représentant(e).

Lors des évaluations, différents participants ont souligné l'intérêt de ces réunions préparatoires.

«Rencontre avec d'autres associations; on est à trois associations, on n'est pas toujours d'accord, mais on réfléchit ensemble. En se mettant ensemble, on a plus de force pour rencontrer les autres parties.» (militant d'une association, évaluation intermédiaire).

«C'est bien, comme le projet s'est déroulé. D'abord les membres des associations ont pu se préparer : sur les statistiques, sur les pourcentages, etc., c'est bien parce que je ne connaissais rien à tout cela.» (militant d'une association, évaluation finale).

«J'ai appris que les liens de solidarité et l'entraide au sein des associations sont des leviers permettant aux membres de ces associations de poursuivre la lutte tant au niveau individuel que collectif.» (représentant d'une administration, évaluation finale).

La suite du texte montrera clairement aussi que le type de méthode utilisée a un impact considérable sur la manière dont les personnes vivant dans la pauvreté peuvent participer aux discussions et au projet dans son intégralité.

5. L'importance d'un mandat clair pour les représentants des administrations et des institutions

Des contacts ont été pris avec ces partenaires pendant la phase préparatoire du projet pour les inviter à participer. Leurs représentants ont reçu un mandat clair du service auquel ils appartenaient, ils ont aussi été autorisés à investir du temps dans ce projet, ce qui est très important pour pouvoir participer à part entière.

Les services ont toujours été représentés par les mêmes personnes, ce qui a aussi clairement constitué une plus-value pour la continuité des discussions sur le contenu.

«C'est la première fois que je participe à une telle concertation dans le cadre de mon travail, avec un mandat explicite. Le fait que je sois témoin direct de cette démarche a comme conséquence que je peux aussi rendre compte avec plus de légitimité à l'intérieur de mon administration. Je suis déléguée par celle-ci, ce qui l'oblige d'une certaine manière à l'égard du travail réalisé dans le groupe. Mais assurer le relais entre les deux instances n'est pas évident et faire entendre les idées reçues et partagées dans le groupe de concertation en vue de produire des changements dans les modes de perception de la réalité peut même relever du combat.» (déléguée d'une administration, évaluation finale).

6. La place des scientifiques dans le projet

On avait explicitement choisi d'impliquer deux scientifiques aussi dans le processus de recherche; ils pouvaient d'une part apporter un savoir scientifique sur le sujet et d'autre part, permettre que le fruit de cette recherche, tant au niveau de sa méthode de dialogue que de ses résultats, soit pris en compte dans le milieu scientifique. Leur position – de scientifiques – était quelque peu différente de la position des autres participants qui étaient délégués d'une association ou représentants d'une administration / institution.

En soi, l'apport des scientifiques ne différait pas de celui des autres puisqu'il s'agissait aussi d'apporter une connaissance spécifique. A divers moments du processus de concertation, les scientifiques ont

apporté des éléments extraits d'études scientifiques, par exemple les données relatives aux sentiments humains provenant de l'enquête de santé.

Toutefois, il est clair qu'il existait quand même, tant parmi les scientifiques eux-mêmes que parmi certains autres participants, des attentes différentes quant à l'apport éventuel des scientifiques. Celles-ci concernaient la possibilité de fournir des informations sur les indicateurs existants alors que l'équipe pédagogique avait choisi de travailler sur le matériau émergeant au sein du groupe de travail lui-même.

«Pour moi, scientifique, il est intéressant de pouvoir discuter d'indicateurs dans un groupe plus large. Je suis toutefois déçu qu'on ait très peu discuté des indicateurs existants. Je trouve cela dommage. Mais c'est bien de traiter différents thèmes, certains éléments s'ajoutent. Il existe par exemple peu d'indicateurs relatifs à l'accès aux droits.» (scientifique, évaluation finale).

7. L'absence de vis-à-vis pour les représentants des administrations / des institutions et pour les scientifiques

Deux accompagnateurs, membres de l'équipe pédagogique, étaient chargés d'apporter leur soutien aux membres des associations mais pour les autres participants, aucun vis-à-vis n'était prévu au sein de l'équipe. Lors de l'évaluation finale, un membre du groupe en question a dit: *«J'ai eu l'impression que les personnes vivant dans la pauvreté bénéficiaient d'un accompagnement très proche alors que les autres participants étaient un peu abandonnés à leur sort. On ne savait pas très bien à qui s'adresser. Personne n'avait été clairement désigné pour accompa-*

gner ces autres participants. J'ai parfois passé des moments difficiles pendant le projet et je ne savais pas à qui en parler.».

8. Une méthodologie où chaque participant est explicitement identifié

Pour constituer le groupe de participants, des personnes ont été choisies parmi trois groupes d'acteurs, à savoir les associations, les administrations et les institutions ainsi que des scientifiques. Les différents partenaires ont été explicitement identifiés tout au long du processus de recherche. A quelques reprises, des réunions séparées ont été organisées «par groupes d'acteurs». Dans les comptes rendus aussi (tout comme dans le présent rapport d'ailleurs), l'origine de l'apport est clairement indiquée. Cette option avait été prise dès le départ par l'équipe pédagogique, d'une part pour expliciter les expériences et savoirs différents et, d'autre part, pour faire émerger plus clairement les différents points de vue lors de la discussion afin de pouvoir ensuite arriver à certains constats à partir des échanges.

Toutefois, certains représentants des administrations et certains scientifiques ont parfois éprouvé un malaise à l'égard de cette approche car ils avaient l'impression que l'on créait ainsi des divergences d'opinion qui n'existaient pas en réalité: *«Mais j'aurais préféré que l'équipe insiste précisément sur le fait qu'on était tous sur le même pied, qu'il s'agissait bien d'un échange entre des personnes vers un objectif commun, et qu'on évite de marquer les différences et de mettre à chaque fois dans les rapports "un militant a dit que...", "les non-militants estiment que..."»* (représentant d'une administration, évaluation finale). D'autres participants estimaient toutefois que cette façon de travailler présentait une plus-value comme le montrent les propos ci-après: *«La méthode proposée par l'équipe pédagogique laisse de la place à la créativité. Elle permet en*

effet de s'écarter de l'approche traditionnellement utilisée en matière d'indicateurs. Comme chaque moment d'interaction entre les militants et les non-militants est précédé d'une préparation dans les petits groupes, chaque groupe peut délimiter son savoir, savoir qui peut ensuite être "croisé" avec celui d'autres.» (délégué d'une administration, évaluation intermédiaire).

9. Existence, au sein du groupe, d'attentes différentes par rapport aux résultats du projet

Au cours du projet, il est apparu clairement que les attentes vis-à-vis du projet et en particulier des résultats visés (en d'autres termes, le «produit») divergeaient.

Certains participants mettaient fortement l'accent sur la nécessité d'arriver à des propositions concrètes en matière d'indicateurs de pauvreté alors que certains représentants des associations souhaitaient que les propositions ne concernent pas seulement des indicateurs mais aussi des mesures.

«Je participe parce que j'espère pouvoir changer un tas de choses, en collaboration avec les autres. Mais je veux faire plus que mesurer (la pauvreté). Chaque mois, je dois m'en sortir avec peu d'argent; dans ce projet, je ne peux pas me contenter de mesurer, je veux arriver à des solutions. On ne peut pas venir à une telle concertation sans son expérience de vie. Cela demande des efforts incroyables de participer à la concertation et c'est très difficile de venir aux réunions avec le sentiment qu'on ne peut pas parler des mesures qui sont nécessaires.» (délégué d'une association, évaluation finale).

"Que l'on puisse dire notre façon de penser, la vie que l'on mène aujourd'hui et que ça serve à améliorer la vie de nos enfants." (délégué d'une association, évaluation intermédiaire).

«Il y a selon moi deux objectifs. Premièrement, le croisement des savoirs: créer une relation de confiance avec les autres et se laisser former par les autres. Deuxièmement, examiner ce qui existe comme indicateurs, formuler des critiques sur ces indicateurs et construire des indicateurs qui reflètent mieux les situations vécues par les personnes vivant dans la pauvreté» (délégué d'une administration, évaluation finale).

10. Quelques éléments relatifs au déroulement et à la durée de la recherche

Nous tenons d'abord à souligner l'ampleur du travail préparatoire effectué avant que la première réunion du groupe de concertation puisse avoir lieu.

- Mise au point du projet dans le groupe de travail «indicateurs» se réunissant au sein du Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale. Elle a débouché sur la proposition de recherche «proposition d'une nouvelle forme de recherche sur les indicateurs de pauvreté en Belgique» (elle figure aussi dans le premier rapport bisannuel du Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale).
- Juillet - décembre 2001: préparation du projet consistant notamment à contacter les différents acteurs potentiels et à étudier les possibilités de rémunérer les représentants des associations...
- Avril - août 2002: organisation concrète du projet, constitution de l'équipe pédagogique et du groupe de participants, réunions pré-

paratoires avec les représentants des associations.

L'importance de ce travail préparatoire ne doit pas être sous-estimée. Il était important non seulement pour la concrétisation du projet mais aussi pour les possibilités données aux personnes vivant dans la pauvreté de participer (en prévoyant des accompagnateurs pédagogiques par exemple).

Les fondements tant du processus de dialogue que du contenu ont été jetés lors de la phase allant de septembre 2002 à janvier 2003 (avec le démarrage du groupe d'acteurs). La phase de prise de contact a permis à la confiance de s'établir entre les différents participants; cette confiance a constitué une base solide pour les échanges qui ont eu lieu au cours des mois suivants. Quant à la teneur du projet de recherche, le travail sur les récits et les termes qui en sont ressortis ont servi de point de départ aux discussions sur les différents thèmes.

«Je trouve que nous avons commencé fort. Le travail à l'aide de méthodes bien choisies a certainement permis à la confiance de s'installer entre les différents partenaires. Cela a eu une influence très positive sur la suite du processus. En outre, comme tous les participants sont partis d'une base commune, à savoir les récits et les mots, cela a permis de n'écarter aucune piste de travail a priori. Bien sûr, toutes ces pistes n'ont pas pu être suivies pendant tout le processus, il a fallu faire des choix.» (délégué d'une administration, évaluation finale).

«Il y a d'abord eu clairement une phase destinée à instaurer une relation de confiance, ce que j'ai trouvé très positif. Nous avons pris le temps nécessaire. J'ai trouvé la phase qui a suivi les rencontres en groupes de travail unilingues, c'est-à-dire de mai à juillet, moins réussie. Pour pouvoir avancer, nous avons besoin

d'objectifs plus concrets. Une fois les éléments destinés à alimenter le rapport collectés, c'est-à-dire à partir de septembre 2003, nous avons collaboré de manière très intensive. En fait, il nous manque encore du temps pour l'approfondissement.» (délégué d'une administration, évaluation finale).

«Pour moi, ce n'est qu'en février 2003 que nous avons 'vraiment' entamé le dialogue sur le contenu. Il est donc important de mentionner dans le rapport qu'en fait, les résultats dont il est fait mention ont été obtenus en moins d'un an. En fait, nous avons vraiment bien travaillé en 2003!» (scientifique, évaluation finale).

En réalité, le groupe de concertation a travaillé pendant 16 mois environ au total (de septembre 2002 à décembre 2003). Le rythme de travail adopté jusqu'en septembre 2003 a permis aux différents participants de préparer leur contribution au débat, soit individuellement soit collectivement (préparation par les représentants des associations entre eux et au sein des associations elles-mêmes). A cause des délais à respecter pour les textes destinés au rapport final, la dernière phase (de septembre à décembre 2003) a été trop courte: comme les réunions organisées pour la rédaction des différents chapitres avaient lieu chaque semaine, elles ne pouvaient plus être préparées à partir du compte rendu de la réunion précédente. Remarquons que lors de la réunion de clôture du projet en décembre, plusieurs participants ont dit souhaiter pouvoir continuer à travailler sur les résultats du projet d'une manière ou d'une autre.

11. Une combinaison intéressante de plusieurs méthodes de travail

Pendant le processus de recherche, différentes méthodes de travail ont été combinées pour les échanges: réunions plénières ou groupes de travail (plus petits), travail en deux langues ou par groupe linguistique, dans des groupes mixtes (participants vivant dans la pauvreté, représentants des administrations et des institutions, scientifiques) ou par groupe d'acteurs. Chaque méthode a apporté une plus-value spécifique au processus:

- Les séances plénières sont bien entendu nécessaires pour que tous les participants puissent discuter ensemble mais aussi pour que chacun dispose de suffisamment d'informations sur les discussions en cours.

«Je pense que plus de réunions en grand groupe pourrait enrichir la recherche.» (militant d'une association, évaluation intermédiaire).

- Un des avantages des groupes de travail est qu'on peut travailler intensivement (comme les participants sont peu nombreux, il est d'ailleurs plus facile de trouver des dates de réunions convenant à tous) et que les participants peuvent prendre la parole plus souvent et plus longuement.

«C'est difficile de prendre la parole. En plus petits groupes, ça va mais en grand groupe, j'ai beaucoup plus de mal à prendre ma place.» (délégué d'une association, évaluation intermédiaire).

- D'une part, les réunions en deux langues offrent la possibilité de rassembler les expériences et les approches des différentes régions et communautés et, d'autre part, elles permettent aux personnes vivant dans la pauvreté par exemple de signaler les aspects «fédéraux» des situations de pauvreté.

«Il aurait été préférable de toujours travailler en groupe bilingue, même si pour cela, on a toujours besoin de traduction. Nous avons trop de choses en commun. La discussion est plus riche maintenant. Après coup, je me dis qu'il est dommage d'avoir travaillé en groupes unilingues.» (délégué d'une association, évaluation finale).

- Si les participants se réunissent par groupe linguistique, aucune interprétation n'est nécessaire (or elle rend la réunion souvent plus difficile à suivre pour certains participants).

«Je continue à penser que les réunions unilingues se sont déroulées beaucoup plus facilement que les réunions bilingues mais je dois admettre que les réactions des francophones au travail effectué par les néerlandophones ont été très utiles.» (scientifique, évaluation finale).

- Pour un dialogue, une interaction suffisante entre les représentants des différents groupes est bien entendu indispensable.

«Pour avoir des informations plus grandes, il nous faudra nous rencontrer plus avec les scientifiques, les professionnels, les pauvres etc.» (délégué d'une association, évaluation intermédiaire).

- Mais il est également très important que les participants puissent, à certains moments, préparer ensemble, par groupes d'acteurs, leurs prises de position.

«Il est important pour nous de nous retrouver entre représentants d'associations uniquement.» (délégué d'une association, évaluation finale).

Il est d'ailleurs aussi opportun de souligner ici l'importance des moments informels pendant les réunions : l'accueil (avec le petit déjeuner), les pauses, les repas pris en commun...

«Merci pour toutes ces bonnes choses! Chaque fois, cela contribue à créer une bonne ambiance et, en même temps, nous sommes certains que personne n'entamera la réunion le ventre creux. Le plat froid surtout était une excellente idée : il était délicieux et surtout facile à digérer. Cela peut sembler insignifiant mais ainsi l'attention ne baisse pas pendant l'après-midi (...).» (scientifique, évaluation finale).

12. Quelques exemples de moyens nécessaires pour permettre la participation de tous

- Les comptes rendus ont fait l'objet de beaucoup d'attention. Les textes des discussions qui ont eu lieu lors de la plupart des réunions ont été intégralement dactylographiés. Les participants – et en particulier les délégués des associations - devaient absolument disposer de ces comptes rendus pour les relire (et dire s'ils étaient d'accord ou non avec la manière dont leur intervention était rendue) et préparer correctement la réunion suivante.

«On devrait (...) avoir les dates et les écrits à temps. Pour nous tous, c'est plus qu'important.» (délégué d'une association, évaluation intermédiaire).

- Parfois, des termes compliqués étaient employés pendant les réunions. Or il est important que le langage soit compréhensible pour que chacun puisse participer pleinement aux échanges.

«Au début, beaucoup de mots difficiles étaient utilisés et je n'osais pas toujours demander ce qu'ils signifiaient. (...) Entre temps, j'ai appris beaucoup de mots compliqués et maintenant, je commence à les utiliser aussi, comme me le font remarquer les autres membres de l'association.» (délégué d'une association, évaluation finale).

Les conditions évoquées dans ces exemples sont nécessaires mais elles ne sont pas suffisantes. Ce qui est remarquable dans ce projet, c'est que les scientifiques et les représentants d'administrations ont accepté de ne pas être les moteurs qui tiraient le projet. Cela n'a pas empêché, à certains moments, des représentants d'administrations et des scientifiques d'exprimer leur souhait d'aller plus rapidement et leur regret de ne pas être arrivés à plus de propositions concernant les indicateurs en fin de programme.

«C'est vrai qu'au départ du projet je me suis senti frustré et un peu désorienté par la méthode utilisée et son déroulement (et je ne crois pas avoir été le seul). Je m'attendais à ce que l'on discute, voire légitime partiellement, ces divers ensembles d'indicateurs, ce qui dans mon esprit impliquait (en tant que partenaire scientifique) de présenter les indicateurs existants et de voir à travers un dialogue avec les personnes pauvres comment les

compléter. J'ai changé d'avis au cours du projet car je crois que finalement ce n'était pas ce qu'il y avait de mieux à faire. Les difficultés et la lenteur d'un tel processus participatif rassemblant des gens d'horizons (et de langues) divers avec des attentes différentes et parfois contradictoires nous aurait empêchés d'aller au delà de la simple présentation et discussion des indicateurs existants. Il a fallu du temps pour qu'un dialogue et une confiance mutuelle s'instaurent.» (scientifique, évaluation finale)

13. Ce que ces échanges ont apporté

Nous laisserons essentiellement la parole aux participants:

a) Les participants connaissent davantage la pauvreté

«Mais cette fois, cela porte spécifiquement sur les indicateurs. J'ai beaucoup appris en ce qui concerne les situations concrètes, comment on arrive à cumuler les problèmes en situation de pauvreté, l'importance des dettes dans certains domaines.» (scientifique, évaluation finale).

«J'ai appris quelques petites choses, plutôt des détails... par exemple pourquoi la politique ne fonctionne pas bien dans la pratique, à savoir parce que les personnes ont une réaction donnée par rapport à des mesures ou des réglementations. Pourquoi quelqu'un ne se présente pas à un rendez-vous par exemple... l'aspect «sentiments» dans une situation de pauvreté : la peur, la honte...» (délégué d'une administration, évaluation finale).

«J'ai appris un peu plus sur la façon dont les usagers ressentent les politiques d'aide sociale, la façon dont ils sont traités, le

contrôle exercé par les travailleurs sociaux, la nécessité de mentir, de dissimuler, de prendre des risques pour parvenir à faire valoir ses droits.» (délégué d'une administration, évaluation finale).

«A ce point du projet, j'ai l'impression que c'est plutôt moi qui ai bénéficié de l'apport du savoir des militants que l'inverse. Je ne sais pas si j'ai acquis de nouvelles notions car bien des problèmes évoqués ne m'étaient pas inconnus mais j'ai acquis une plus grande conscience de l'importance de la souffrance exprimée et dénoncée qui se retrouve derrière chacune des expériences individuelles, ainsi que de la manière dont tout cela était ressenti comme une profonde injustice, ce qui me conforte dans ma vision de la pauvreté comme atteinte aux droits fondamentaux.» (délégué d'une administration, évaluation intermédiaire).

«Ne pas seulement parler de la pauvreté en terme de manque mais aussi en matière de richesse.» (délégué d'une administration, évaluation finale).

- b) Les résultats en termes de contenu (cf. les autres chapitres du rapport final) touchent également plusieurs domaines : les thèmes eux-mêmes tels qu'ils ont été retenus (par exemple le choix tout de même remarquable d'un thème tel que «les sentiments humains», l'accent mis sur «l'exercice des droits»), les différents échanges d'éléments de connaissance et d'arguments (à cet égard, il est aussi intéressant de voir quels arguments ont été invoqués pour ne pas retenir certaines propositions), certains aspects de la pauvreté, quelques propositions concrètes en termes d'indicateurs.

«Je vois comme résultats:

- de nouveaux indicateurs ont effectivement été proposés;
- des conditions annexes ont effectivement été définies et des recommandations formulées;
- les participants ont une connaissance meilleure et plus grande de la complexité de la pauvreté;
- les participants ont une plus grande expertise en matière d'indicateurs.» (délégué d'une administration, évaluation finale).

«Les indicateurs: selon moi, les recommandations concrètes sont parfois restées un peu trop vagues. Pourtant, beaucoup de recommandations peuvent être utiles aux personnes élaborant des indicateurs même s'il ne s'agit pas de recommandations concrètes pour de nouveaux indicateurs. Par ailleurs, on peut difficilement attendre du projet qu'il débouche sur une batterie complète d'indicateurs techniquement et scientifiquement au point. Cette tâche incombe aux spécialistes. Si ce projet permet de formuler des recommandations aidant les scientifiques à améliorer les indicateurs existants, il aura servi à quelque chose. Selon moi, c'est le cas mais en fin de compte, c'est aux personnes élaborant des indicateurs d'en décider.» (délégué d'une administration, évaluation finale).

«Emergence de consensus au sein du groupe sur une série de notions souvent multidimensionnelles comme: emploi stable, respect, dignité qui pourraient faire l'objet de mesure en matière de pauvreté.» (délégué d'une administration, évaluation finale).

c) La formation personnelle des participants

«Le regroupement des mots, ça m'a permis de préciser ma façon

de penser sur certains mots... J'ai aussi pu reprendre confiance en moi-même.» (membre d'une association, évaluation intermédiaire).

«J'ai surtout appris à écouter les autres. J'ai plus de respect pour moi-même et pour les autres.» (membre d'une association, évaluation intermédiaire).

«Maintenant j'ai moins peur d'aller au CPAS par exemple. Je sais que maintenant, je peux mieux dialoguer avec le personnel du CPAS.» (membre d'une association, évaluation finale).

«Il me semble que le résultat principal, c'est la formation dont ont bénéficié les différents partenaires en participant au projet.» (délégué d'une administration, évaluation finale).

«Je ne retrouve pas d'exemple concret maintenant mais j'ai effectivement appris de nouvelles choses au cours du projet. Je peux vraiment dire que ce projet m'a ouvert de nouveaux horizons de réflexion. Je trouve cette expérience très belle sur le plan humain aussi: j'ai rencontré des personnes fantastiques, tant parmi les militants que les non-militants et l'équipe d'encadrement. Ce projet a toutefois demandé beaucoup d'énergie et des interventions actives.» (scientifique, évaluation finale).

d) Les échanges en eux-mêmes

«Oui, maintenant je sais que la pauvreté est aussi envisagée autrement. Les sentiments des personnes vivant dans la pauvreté sont pris en compte. Je trouve aussi positif que différents groupes travaillent ensemble car nous pouvons ainsi mettre les différents

points de vue côte à côte puis expliquer pour qu'on comprenne mieux.» (membre d'une association, évaluation intermédiaire).

«Je vis cela comme une expérience positive. C'est pour moi une aubaine de pouvoir échanger nos savoirs et nos impressions, mais c'est aussi une bonne chose que de pouvoir prendre du recul par rapport à ses propres jugements, ses pensées, préjugés, ...» (délégué d'une administration, évaluation intermédiaire).

«Je suis un peu déçue : ce serait mieux d'avoir un matériau plus concret. Les résultats se situent plutôt sur le plan du croisement des savoirs que sur celui des indicateurs.» (délégué d'une administration, évaluation finale).

e) La connaissance relative à l'organisation d'un tel projet de recherche et de concertation

«Mieux connaître et mieux comprendre les personnes vivant dans la pauvreté, se rendre compte des nombreux obstacles à franchir pour pouvoir participer, de la difficulté à travailler de manière trop abstraite, des nombreuses raisons pour lesquelles les enquêtes sont si difficiles, de la richesse et en même temps de la fragilité du dialogue (...).» (délégué d'une administration, évaluation finale).

«J'ai appris que le dialogue était sûrement possible mais qu'un encadrement de qualité était loin d'être un luxe.» (délégué d'une administration, évaluation intermédiaire).

«Pour moi, la concertation avec les différents partenaires s'est

bien passée. J'ai trouvé cette collaboration très riche. Je pense que nous avons acquis une grande expérience par rapport à la manière dont une concertation de ce type doit être organisée pour être fructueuse.

Une ambiance constructive a été créée, ambiance que parfois, je n'ai pas retrouvée dans d'autres concertations avec des associations de personnes pauvres. Je pense que pour créer cette ambiance constructive, il convient de se réunir régulièrement avec les mêmes personnes, d'appliquer une méthodologie très rigoureuse pour veiller à ce que chacun puisse contribuer et il faut se réunir dans des groupes relativement petits.» (délégué d'une administration, évaluation finale).