



## Produire un diagnostic collectif : retour sur le dispositif déployé

La phase de diagnostic représentait le début d'une collaboration de trois années dont il s'agissait de poser les bases, au-delà du seul travail de production de données concernant les freins réduisant l'accès à des aliments variés et de qualité, tant du côté des publics précarisés que du côté des organismes distributeurs d'aide alimentaire. Conscients de cet enjeu, les partenaires ont décidé de lui accorder près d'une année, pour prendre le temps de réaliser des séances multiples et garantir un cadre général permettant l'expression des expertises de chacun. Cette fiche présente les étapes de réalisation de cette phase de diagnostic ainsi que des points d'attention permettant de garantir une co-production des savoirs.

### LES GRANDS OBJECTIFS DE LA PHASE DE DIAGNOSTIC<sup>1</sup>

1. « Coproduction de savoirs et formalisation d'une expertise partagée » = **Collecter les données nécessaires pour guider l'action !**
2. « Stabilisation et appropriation d'une problématisation commune et d'objectifs partagés » = **S'assurer que le projet fait sens pour tous les partenaires ... et sinon, l'ajuster !**
3. « Initier une dynamique collective et participative » = **Impulser une mise en mouvement, pour que les participants s'engagent !**

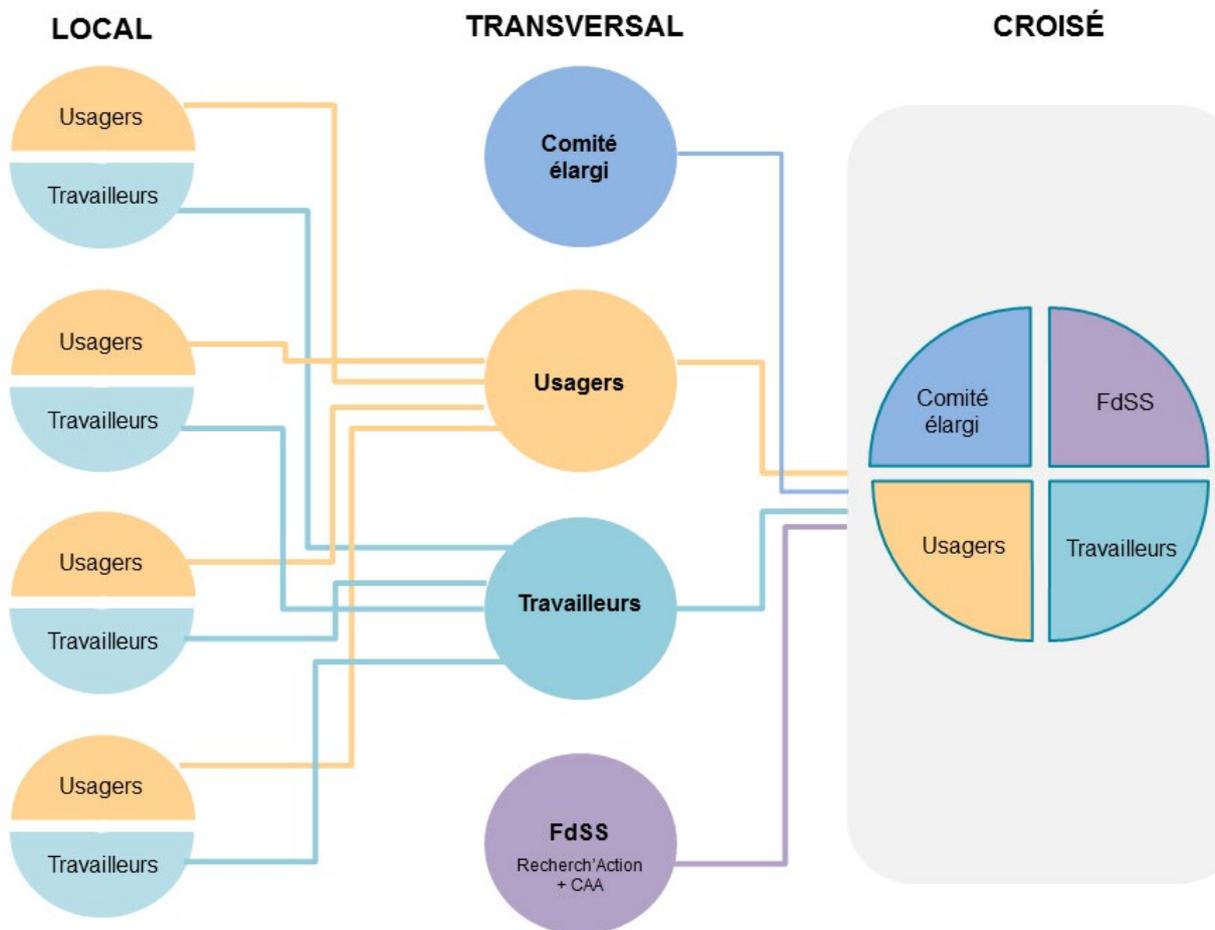
<sup>1</sup> Pour plus de détails sur les enjeux relatifs à ces trois objectifs, voir le rapport scientifique intermédiaire 2016 de la recherche Solenprim (Serré A., Vleminckx J. et al., 2016, pp. 5-9).  
<https://www.fdss.be/fr/publication/solidarites-en-primeurs-solenprim-rapport-scientifique-intermediaire-2016/>



Fiche-outil

**UNE RÉALISATION EN TROIS TEMPS**

La « phase de diagnostic » du projet avait pour objectif de définir collectivement ce que « bien se nourrir » veut dire, et d'identifier les freins qui réduisent l'accès à des aliments variés et de qualité, tant du côté des publics précarisés que du côté des organismes distributeurs d'aide alimentaire. Elle fût composée de séances locales (étape 1), de séances transversales (étape 2), puis d'une séance finale dite « de diagnostic croisé » (étape 3).



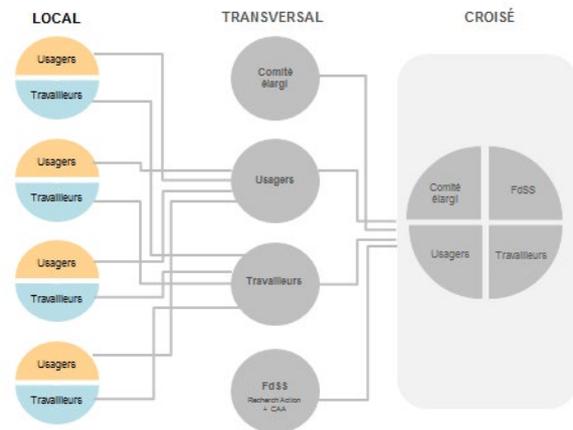


## TEMPS 1 : LES DIAGNOSTICS LOCAUX

### 4 organismes, 8 séances

Le premier temps de cette phase du projet visait la réalisation de 8 séances de diagnostics locaux : deux séances dans chacun des organismes d'aide alimentaire partenaires, l'une avec les intervenants (professionnels et/ou volontaires), l'autre avec des usagers de l'organisme (des bénéficiaires de l'aide alimentaire de préférence mais pas exclusivement)<sup>2</sup>.

Deux principes ont guidé le choix d'organiser cette première étape : l'ancrage à un niveau local et le principe de non-mixité.



### S'inscrire à un niveau « local »

En se déplaçant au sein des organismes, l'impact de certains freins susceptibles de jouer sur la participation des acteurs était réduit ou levé : celui relatif aux problèmes de disponibilité, en particulier du côté des intervenants ; celui relatif aux difficultés de mobilité, touchant plus spécifiquement les usagers<sup>3</sup>. De plus, ce choix autorisait la formalisation d'analyses tenant compte du contexte local spécifique dans lequel les acteurs évoluent, celui d'un quartier, des populations qui y résident, d'un organisme, d'un contexte institutionnel ou encore d'une dynamique d'équipe particulière, etc. Notre hypothèse étant ici que certains freins peuvent dépendre de ces variables spécifiques, et que leur prise en compte allait faciliter la conception d'actions concrètes en phase avec les réalités locales.

### Des rencontres « non-mixtes »

Débuter le diagnostic dans « des espaces de paroles homogènes dits de non-mixité » (Gelineau et al., 2012, p.48) a permis d'anticiper les difficultés (voire les violences symboliques) que peut produire une mise en présence d'acteurs issus de mondes sociaux différents, qui ne se (re)connaissent pas.

La littérature scientifique souligne la pertinence de ce type d'approche lorsqu'il s'agit de favoriser l'expression d'une expertise portée par des personnes précarisées : « Dans ces espaces [non mixtes], des personnes en situation de pauvreté se retrouvent entre elles – il en est de même pour les praticien(ne)s, afin de nommer, d'asseoir, de consolider leurs savoirs. Ces espaces de paroles non mixtes sont aussi

<sup>2</sup> En pratique, dans l'un des organismes (le CPAS de Berchem-Sainte-Agathe), une seule séance a eu lieu, celle rassemblant des bénéficiaires.

<sup>3</sup> Pour une analyse compréhensive de l'ancrage des populations précarisées dans leur quartier et la tendance de ces publics à privilégier des ressources de proximité, voir notamment : FOL (2010)



des espaces d'analyse, car ils favorisent le classique passage du « je » au « nous » : c'est-à-dire la (re)connaissance qu'une personne n'est pas seule à vivre une expérience et à tenter de la résoudre, créant ainsi un *momentum* pour explorer collectivement les mécanismes d'exclusion et de discuter des pistes de solution. » (Gelineau et al., *op.cit.*).

### Partir des représentations des participants

Une animation quasi-identique a été proposée aux groupes composés d'intervenants de l'organisme et aux groupes composés d'usagers.

Elle était structurée autour de 3 axes de travail :

- Les représentations de chacun concernant l'aide alimentaire.
- Les représentations de chacun concernant ce que recouvre l'expression « bien se nourrir ».
- L'identification et l'analyse des freins qui empêchent l'accès aux différents critères du « bien se nourrir » (selon la co-définition élaborée au cours de l'étape précédente).

### Les étapes et le déroulé de l'animation

Après une brève animation permettant de faire connaissance et de rappeler les objectifs de la séance, un brainstorming sur l'aide alimentaire visait à mettre à plat la manière dont chacun se représente cette réalité sociale, au départ de sa propre expérience. Le brainstorming visait également à poser le contexte qui servirait de fil rouge à la réflexion. L'exercice suivant avait quant à lui pour but de faire émerger les visions subjectives de chacun sur ce que recouvre le concept de « bien se nourrir », et d'obtenir un tableau collectivement construit (une co-définition) offrant une vue d'ensemble de tous les critères (quantitatifs, qualitatifs, contextuels, etc.) susceptibles d'influencer des attentes en la matière, au-delà du seul « contenu de l'assiette ». Prenant pour point de départ les données produites au cours des étapes précédentes, une animation s'inspirant de la méthode d'Ishikawa (Ishikawa, 2007) permettait ensuite d'identifier les freins et difficultés qui empêchent les personnes précarisées d'accéder à la possibilité de « bien se nourrir ». Avec les équipes d'intervenants, la question des freins qui empêchent les organismes de proposer à leurs publics précarisés des dispositifs allant dans ce sens était également posée. Les freins estimés « les plus bloquants » (identifiés par vote, à l'aide de gommettes) ont fait l'objet d'un approfondissement en sous-groupes et de synthèses présentées sur posters.

Un déroulé d'animation des séances de diagnostic local<sup>4</sup> détaille sous forme de tableau les outils méthodologiques déployés, les formulations utilisées et le timing suivi. Il a été utilisé de manière standardisée avec tous les groupes rencontrés.

4 <https://www.fdss.be/fr/publication/rapport-final-le-portfolio-solidarite-en-primeurs/>



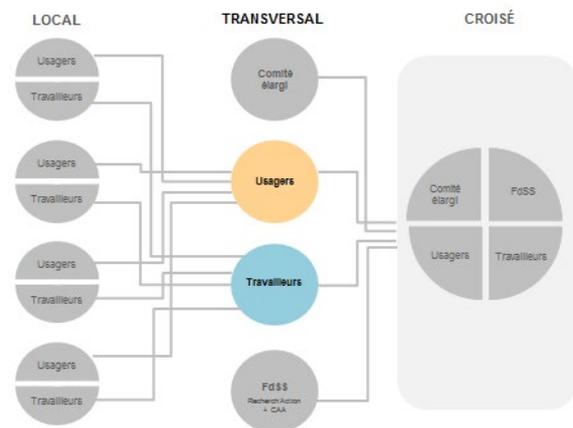
## 2 TEMPS 2 : LES DIAGNOSTICS TRANSVERSAUX

Le deuxième temps de cette phase du projet fût consacré à la réalisation de 4 séances de diagnostics transversaux.

### Mutualiser les analyses locales

Les deux premières séances visaient à poursuivre le travail engagé par les intervenants et les bénéficiaires en maintenant, à ce stade, une logique de non-mixité. Des représentants des bénéficiaires de toutes les organisations partenaires ont été invités à partager leurs productions au cours d'une séance commune. Des représentants des équipes de toutes les organisations partenaires également.

Le dispositif d'animation de ces séances transversales<sup>5</sup> a été construit dans le but de répondre à deux grands objectifs, à savoir : d'une part mutualiser les analyses produites dans les diagnostics locaux, afin de disposer d'une vue d'ensemble des freins identifiés par les usagers (/ par les intervenants) et d'autre part approfondir leur analyse et leur compréhension via un travail de pondération qui se concrétisait dans l'identification des freins (1) les plus « empêchant », (2) sur lesquels il est possible d'agir.

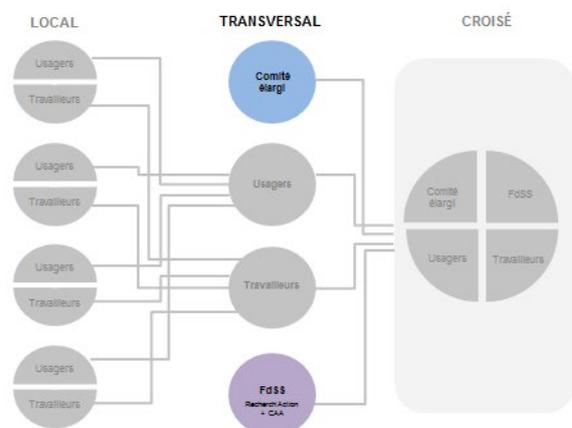


<sup>5</sup> Pour consulter le déroulé d'animation mobilisé, voir : Serré, Vleminckx et al., 2016, p.22-25. <https://www.fdss.be/fr/publication/solidarites-en-primeurs-solenprim-rapport-scientifique-intermediaire-2016/>



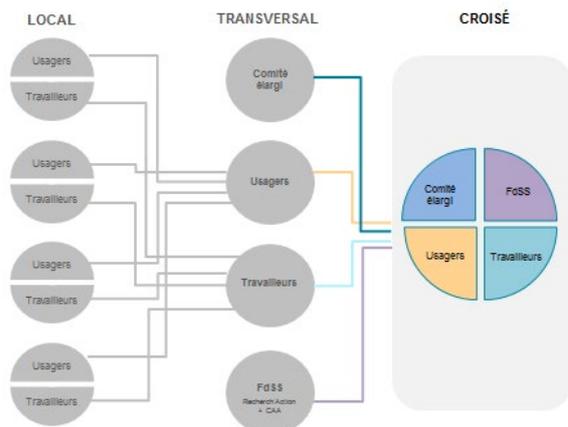
### Diversifier les regards

En plus des séances « usagers » et « travailleurs », deux autres séances de diagnostic transversal ont été organisées : un « diagnostic FdSS », réunissant la Cellule recherche'action et la Concertation Aide Alimentaire (CAA) ; un diagnostic « comité élargi », planifié afin de recueillir l'expertise d'acteurs périphériques au projet, intéressés et concernés de près ou de loin par les questions soulevées dans le cadre de Solenprim (RABAD, Banque alimentaire, service social généraliste,...).<sup>6</sup>



### 3 TEMPS 3 : LE DIAGNOSTIC CROISÉ

La phase de diagnostic s'est clôturée par une séance de « diagnostic croisé »<sup>7</sup> au cours de laquelle les différents acteurs ayant participé aux étapes précédentes (bénéficiaires, intervenants, FdSS, Comité élargi) ont été invités à se rassembler afin de partager leurs réflexions et de réunir la matière nécessaire pour produire collectivement un « carnet de bord<sup>8</sup> ». Cette publication, qui présente les méthodes utilisées ce jour là pour croiser les regards, réunit les enseignements et pistes d'action nés de cette phase « diagnostic ».



<sup>6</sup> Toutes deux se sont déroulées en mobilisant un dispositif d'animation hybride, conçu à partir des déroulés utilisés localement et transversalement avec les groupes d'usagers et d'intervenants.

<sup>7</sup> Pour consulter le déroulé d'animation mobilisé, voir : Serré, Vleminckx et al., 2016, p.28-32. <https://www.fdess.be/fr/publication/solidarites-en-primeurs-solenprim-rapport-scientifique-intermediaire-2016/>

<sup>8</sup> <https://www.fdess.be/fr/publication/rapport-final-le-portfolio-solidarite-en-primeurs/>



## Fiche-outil

**Quelques principes ayant contribué au succès de cette séance « croisée »**

- Toutes les analyses produites au cours des séances précédentes ont été, d'une manière ou d'une autre, valorisées (a minima comme ressources à remobiliser pour alimenter la réflexion lors des travaux en sous-groupes).
- Les participants ont eu la possibilité de partager et valoriser, au sein de sous-groupes mixtes, les analyses issues des séances locales et/ou transversales auxquelles ils étaient présents.
- Cette séance a donné l'impulsion du travail à mener au cours de la phase suivante : la phase de prospective.
- L'ambition de réunir la matière nécessaire pour alimenter un « carnet de bord du diagnostic » a représenté un objectif concret et fédérateur autour duquel structurer les séquences collectives de travail.

**CONCLUSION**

L'ensemble des données produites à toutes les étapes de la phase de diagnostic constitue le socle sur lequel le partenariat s'est appuyé pour co-construire avec les groupes locaux les projets pilotes développés dans le cadre de Solenprim. Ces projets se sont tout particulièrement appuyés sur les différentes dimensions du « bien se nourrir » pour cibler les enjeux en termes d'accès à l'alimentation qu'ils souhaitaient aborder. Spécifiquement élaborée dans le cadre d'une recherche-action sur l'alimentation, cette méthodologie de « diagnostic co-construit » peut s'avérer pertinente et facilement transposable pour approcher d'autres thématiques ou enjeux.

- 
- Fol, S. (2010), « Mobilité et ancrage dans les quartiers pauvres : les ressources de la proximité », *Regards Sociologiques*, n°40, p. 27-43
  - Gélineau L., Dufour E., Belisle M. (2012), « Quand recherche-action-participative et pratiques AVEC se conjuguent : enjeux de définition et d'équilibre des savoirs », *Recherches qualitatives*, Hors-série, numéro 13, p. 35-54.
  - Ishikawa K. (2007), *La gestion de la qualité : Outils et applications pratiques*, Paris, Dunod.
  - Serré A., Vleminckx J., Ayadi A., Rousseau C. (2016), *Solidarité en primeur(s). Rapport scientifique intermédiaire*, Bruxelles, FdSS.