

Asbl Andage

L'Asbl est née en 1975 de l'initiative de quelques citoyens qui souhaitent créer des services pour des personnes en situation de handicap.

Au départ d'un Centre de jour pour adultes handicapés (actuellement Service d'Accueil de jour pour Adultes), d'autres besoins se sont fait entendre et ont projeté l'Asbl dans divers projets qui vont du développement de nouveaux services et de déploiement sur le territoire de la province du Luxembourg.

Au cours des 40 dernières années, l'Asbl s'est donc impliquée sur St-Hubert, Bastogne, Marche-en-Famenne et Libramont à travers différents projets et services : plusieurs antennes du Service d'Accueil de Jour pour Adultes, un Service Résidentiel pour Adultes, un Service d'Intégration pour enfants et adolescents, des logements supervisés, un Service Répit et un Service d'activités Citoyennes et d'insertion sociale « Renforts » duquel a enfin émergé cette idée de l'Alte-Boutique et son Comptoir.

L'histoire montre que l'Asbl Andage ne s'est pas figée dans le temps d'une mission particulière mais bien lancée à la poursuite d'une vision dynamique de notre société, où des solutions doivent constamment être apportées pour garantir l'inclusion effective des personnes en situation de handicap, et ce, selon leurs perceptions des réalités, leurs envies, leurs besoins.

L'Alter-Boutique, en ce sens, répond à ces envies et ces besoins.

Alter-Boutique

L'Alter-Boutique est donc une émanation de cette vision globale de l'inclusion. En effet, au cours des dernières années, le service Renforts a constaté que le type de « prise en charge » de la personne porteuses de handicap évolue avec l'âge et que découlant de cette réalité, les activités proposées pouvaient à terme être de plus en plus compliquées et complexes pour ces personnes.

A ce titre, l'équipe éducative du Service Renforts a donc choisi d'interpeller directement les bénéficiaires avec la question suivante :

« Selon vous, quelle serait l'activité rêvée que vous souhaiteriez réaliser au sein du service ? »

Au terme d'un brainstorming, les idées de « se rendre utile », « rendre service », et de « rencontres » fortement présentes dans les esprits, le service décide alors d'organiser une journée expérimental « Troc tes trucs » en 2014. Cette seule expérience aura eu l'occasion de montrer son succès totalement inattendus. Organisés avec nos bénéficiaires, plus de 250 objets ont été échangés en une journée, une journée où chaque bénéficiaire aura eu l'occasion d'exercer un rôle particulier et essentiel pour l'organisation générale, une journée où finalement chacun est ressorti grandi par le sens profondément social et sociétal de cette expérience : un échange, un regard, une rencontre, une discussion, une utilité pour tous.

L'idée s'en est suivie alors de créer un magasin de la gratuité qui pouvait offrir un encadrement différent à des bénéficiaires en recherche d'une inclusion maximale dans notre société. Le soutien financier de l'AViQ nous a permis de réaliser notre rêve. (projet pilote pd 3 ans avec un budget de 51000 euros l'an et pérenne à ce jour). Voici l'acte de naissance du projet novateur de l'Asbl Andage dont les objectifs sont les objectifs se résument ainsi :

Pour les personnes porteuses de handicap	Pour la société
<ul style="list-style-type: none">✓ permettre une action concrète et visible grâce à la valorisation d'objets qui retrouvent une utilité✓ offrir un service, montrer ses compétences, être un acteur au niveau social	<ul style="list-style-type: none">✓ offrir un service novateur en changeant le mode de consommation et en proposant un système d'économie collaborative

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ travailler l'inclusion de manière générale, car du statut de personnes ayant besoin d'aide, ils deviennent des personnes répondant à un besoin de société ✓ offrir un nouveau type de service aux bénéficiaires qui n'ont pas trouvé de solution pour participer socialement | <ul style="list-style-type: none"> ✓ proposer un espace convivial de rencontre de l'autre, de rencontre de personnes dans la différence ✓ recevoir un service sous forme d'atelier ponctuel au sein de la boutique ✓ offrir, sur base de l'initiative des bénéficiaires des services citoyens ✓ redynamiser un commerce et une vitrine au sein d'une localité |
|---|---|

Résultats : année 2016 :

Avec une équipe de 13 bénéficiaires (âgés entre 20 et 40 ans, venant l'Asbl et de l'extérieur, répondant aux critères d'accueil de l'AVIQ (anciennement AWIPH), à temps plein ou temps partiel, avec un projet pédagogique individuel et des tâches réparties en fonction des compétences et des valorisations de chacun) encadré de 2 éducateurs, l'Alter-Boutique représente aujourd'hui :

- + de 18500 objets qui y ont transité
- + de 3500 objets en stock
- + de 500 clients enregistrés
- + de 216 jours d'ouverture
- +/- 45 clients par jour

Evaluation (au-delà des chiffres)

Au-delà des chiffres cependant, l'impact au niveau individuel et sociétal de l'action est encore plus présent. Les bénéficiaires le ressentent tous les jours. Notre action menée dans une Ville telle que Marche en Famenne nous renvoie une image positive de notre travail au quotidien, un changement de regard sur le monde du handicap, une réelle collaboration en tant que commerçant malgré une philosophie différente basée sur l'inclusion et la gratuité de l'objet.

Mais comment pouvons nous l'évaluer, comment pouvons nous la mettre en mot, comment pouvons nous traduire cette réalité pratique d'une action « inclusive » ? Quelques choses s'y passe effectivement, mais quoi, comment mesurer cette chose, voire qu'est qui s'y passe ?

Alors que de nombreux constats nous titillent car nous sommes persuadés que notre action est positive tant pour les bénéficiaires que pour les travailleurs et les citoyens et de l'action elle-même. La question étant :

« Comment évaluer l'impact social de l'Alter-Boutique et son Comptoir ? »

Encore aujourd'hui, la difficulté de l'équipe éducative est bien celle-là : comptabiliser cette réalité autrement. Malgré nos outils d'évaluation et de suivi individuel qui nous permette de dire qu'il y a effectivement un bien-être des bénéficiaires et même des travailleurs, un retour à l'essentiel, au juste, à la place de l'humain, un changement de mentalité, un respect des individualités,... il y a un manque d'indicateurs qualitatifs pour désigner la relation globale entre les bénéficiaires, les clients, les citoyens, les éducateurs, l'AVIQ (AWIPH à l'époque), les autres commerçants, le réseau dans lequel est venu s'insérer l'Alter-Boutique.

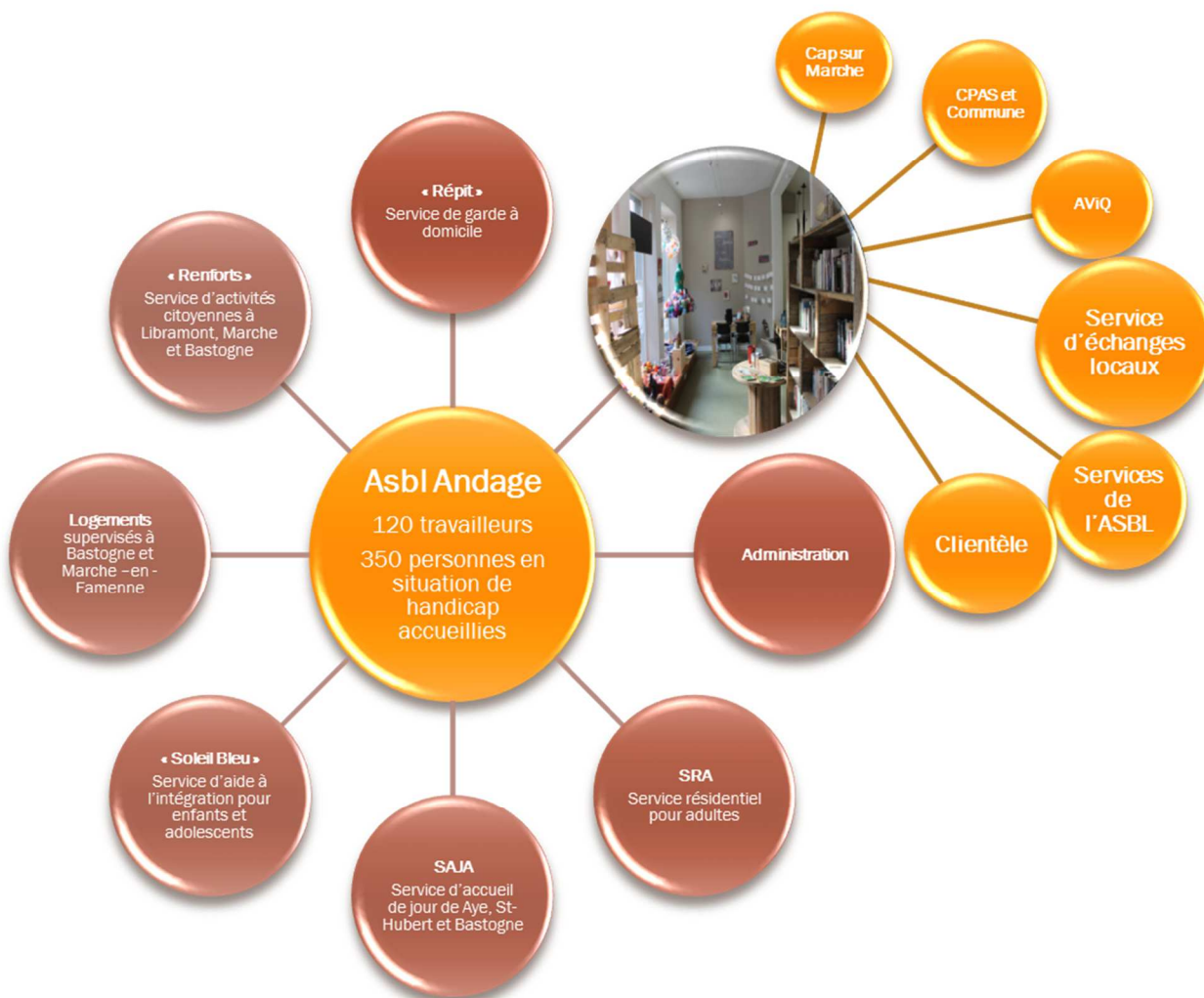
En effet, il faut noter que l'Alter-Boutique s'est insérée dans un réseau complexe (l'un déjà connu, celui de l'Asbl Andage, et l'autre inconnu à l'époque, celui de la vie locale à Marche-en-Famenne) et que les activités qu'elle développe sont multiples :

- Service au Comptoir
- Accueil des clients

- Gestion des stocks et choix des objets
- Tâches polyvalentes (entretien, rangement)
- Participation à la vie commerciale et associative
- Entretien du réseau
- Veille de la vie marchoise
- Vitrine d'Andage
- Communication de et autour de l'Alter-Boutique
- ...

Ces activités demandent aussi aux éducateurs :

- D'accueillir les bénéficiaires, de les préparer et d'adapter constamment le travail aux compétences et besoins
- De veiller à maintenir le cadre du travail
- D'être un moteur pour les bénéficiaires et de les activer à être imaginatif
- D'analyser les demandes des clients et les réaliser grâce aux bénéficiaires
- De mettre en place une pédagogie globale entre bénéficiaires et clients
- ...



Grâce à la proposition d'un appel à projet (projet Interreg VISES) lancé par l'Unipso, nous avons la chance d'avoir été sélectionné pour travailler cette question.

C'est une chance énorme que nous avons saisi au bond pour nous permettre de prendre du recul mais surtout d'avoir un regard extérieur sur notre pratique et la confronter avec d'autres expériences.

C'est à ce moment que nous faisons la connaissance de Joanne Clotuche du SAW-B (Solidarité des alternatives wallonnes et bruxelloises), que nous remercions encore.

Plusieurs journées de travail nous ont réunies avec pour premier objectif l'imprégnation de notre milieu d'action et de sa compréhension. C'est dans l'Alter-Boutique que Joanne nous rencontre, nous écoute, se nourrit de notre quotidien.

En plus d'apprendre à nous connaître, elle nous interpelle sur notre fonctionnement ce qui nous permet un travail de réflexivité sur nos pratiques, nos valeurs, nos missions et nos actions au quotidien.

Nos discussions tournent pratiquement toujours autour de l'inclusion.

Vision de l'inclusion

L'idée de cette démarche est importante au sens où nous pourrions aussi mettre des mots et des idées sur notre vision de l'inclusion telle qu'elle est développée à travers l'Alter-Boutique.

Nous savons y mettre des mots nous travailleurs mais la société devrait pouvoir analyser ce que nous vivons. Il est donc nécessaire d'apporter une vision théorique axée sur l'aspect sociologique de notre démarche.

En finalité, l'idéal serait de pouvoir créer notre propre définition de l'inclusion de la personne en situation de handicap dans un micro environnement et que cette définition soit compréhensible par tous.

Pour nous aider à cheminer dans la réponse à cette question, Joanne nous propose de travailler selon une méthodologie précise. A savoir :

- 1) établir un état des lieux au départ d'un brainstorming d'où sont sorties des hypothèses et des questionnements mis en musique par le SAW-B
- 2) définir les données à récolter, à savoir le choix des questions par rapports à la définition des mots, des objectifs,...
- 3) énoncer une méthode de récoltes des données :
 - Un questionnaire à destination du bénéficiaire reprenant 3 questions (Comment te sens-tu par rapport à cette demande (de t'impliquer dans l'Alter-Boutique)? – Comment c'était la première fois (que tu es intervenu à l'Alter-Boutique) ? – Comment vis-tu ce chemin (à travers l'Alter-Boutique) ?) dans 4 situations (avec le Client – avec lui-même – avec d'autres commerçants – avec les éducateurs).
 - Une grille d'Observation participante de la relation client-bénéficiaire

Concrètement :

1. Récolte de données avec les bénéficiaires :

- Nous faisons le choix de questionner les 13 bénéficiaires travaillant à l'Alter-Boutique à ce jour.
- C'est toujours la même personne qui interroge dans le même contexte qui est celui de notre Alter-Boutique. Le questionnaire est identique pour chaque personne.
- Les bénéficiaires connaissent l'objectif de ce questionnaire, sont placés au maximum dans une situation sécuritaire par notre présence.
- La récolte d'information se fait par écrit via le questionnaire

Constats : sur les 5 bénéficiaires interrogés à ce jour : l'objectif du questionnaire est compris. Il ne provoque pas une source de stress et les personnes sont soucieuses de participer à une enquête chouette pour notre Alter-Boutique.

Difficultés : le bénéficiaire, à partir du moment où il est dans une relation face à face avec un questionnaire, il se positionne dans un rôle d'évalué. Difficile pour lui de prendre de la hauteur en se disant qu'il n'y a pas de mauvaise réponse et que c'est uniquement son avis qui nous intéresse. Nous devons « gratter » pour avoir une vraie réponse et non la réponse qu'il pense que nous attendons