

# La lettre de L'ÉCONOMIE SOLIDAIRE !

2023

N°74

Impliquons  
les usagers  
dans nos projets !

Portrait de territoire :  
Cœur d'Ostrevent



## Impliquons les usagers dans nos projets !

Au-delà de la fourniture d'un service, des acteurs de l'ESS s'attachent à impliquer davantage les usagers dans leur projet. Un chantier fondamental puisque dans leur ADN, il y a le "faire collectif" et la participation à l'intérêt général... Voyons comment ils procèdent pour mettre (encore) plus en adéquation valeurs et pratiques.

Un centre social qui travaille avec les habitants sur la prise en main de leur santé, une amap qui fait participer les consommateurs aux décisions concernant la production, une coopérative proposant à ses clients d'entrer dans le sociétariat...

Ces actions permettent de mieux répondre aux besoins des usagers et d'améliorer les pratiques démocratiques. Avec d'autres effets bénéfiques qui peuvent être multiples : favoriser l'engagement citoyen et le lien social, trouver de nouveaux usagers, élargir sa palette d'activités (en développant d'autres services), enraciner son implantation dans un territoire, revivifier les relations avec les collectivités locales, pérenniser le modèle économique en mobilisant les ressources dans leur diversité, renouer avec le sens du travail pour les salariés...

### Le parcours d'amélioration des pratiques porté par l'Apes

Au départ, ce sont des adhérents du réseau qui se sont questionnés sur leurs pratiques : comment dépasser la posture de consommateurs de leurs usagers ? À partir de cette observation, l'Apes, en s'appuyant sur l'expertise de partenaires concernés, a lancé un parcours d'amélioration des pratiques sur ces enjeux. Ainsi, des organisations de l'ESS, durant une année,

### De quoi parle-t-on ?

Bénéficiaire ? Utilisateur ? Consommateur ? Client ? À l'Apes, nous avons fait le choix d'utiliser le terme « usager » pour définir les destinataires d'un service proposé par les organisations de l'ESS, en réponse à des besoins.

Par « implication des usagers », on entend une démarche qui ne se limite pas à de la concertation. C'est un processus qui vise à faire monter en connaissance les usagers sur les valeurs défendues, à les transformer en acteurs, contributeurs, coproducteurs du service qui leur est destiné. Si cette notion existe depuis longtemps dans le médico-social ou l'insertion, elle évolue également dans d'autres secteurs de l'ESS.

travaillent sur cette thématique de façon collective et individuelle. Le contenu du parcours aborde différents aspects de l'implication des usagers, y compris sa valorisation monétaire, non-monétaire...

Par ailleurs, l'Apes a appliqué ces principes à elle-même : place donnée à la parole, échange d'expériences, transmission d'outils d'animation testés ensemble, apprentissage "en marchant", évaluation qualitative tout au long du parcours...



## Le Coron des arts explore les recoins de l'implication



Crédits : Le Coron des arts

Ce collectif d'artisans d'art et de créateurs (ébéniste, tapissier, vannière, graphiste,...), basé à Lens, organise des ateliers de partage de savoir-faire dans des lieux de proximité (centres sociaux, tiers-lieux,...). L'association met l'accent sur l'entraide, le lien, la contribution.

« Pour nous, les usagers sont à la fois les artisans qui pilotent les ateliers et les habitants qui y participent, explique Émilie Grossemy, cofondatrice. Les deux parties font "usage" de notre projet de manières différentes. »

Depuis le début, l'association s'est demandée comment impliquer les participants aux ateliers. Dans son cheminement, elle a rencontré l'Apes et a participé au parcours "implication des usagers".

« Cela nous a permis de décloisonner la relation entre artisans et participants et de partager plus largement la raison d'être de l'association. »

Ainsi, les habitants sont devenus force de proposition pour initier un nouvel atelier.

Par ailleurs, Monique, venue rénover un meuble lui appartenant, a pu discuter avec les autres de son histoire, de sa fabrication et aussi de ses tiroirs cachés. « J'ai aussi pu partager mes nouveaux savoirs à d'autres personnes. »

Odile, quant à elle, a tenu un stand lors de l'anniversaire des 10 ans du Louvre-Lens Vallée. Elle a pu représenter l'association, témoigner de son expérience et elle est devenue ambassadrice du projet.

Pour Émilie, cette action a permis d'étayer le discours porté aux partenaires sur les effets de cette implication.

Aujourd'hui, Le Coron des arts a élargi son périmètre d'action à l'ensemble de la Communauté d'agglomération Lens Liévin et s'ouvre à d'autres partenaires pour créer un réseau du « faire ensemble. »

[lecorondesarts.fr](http://lecorondesarts.fr)

Christine Masse

## Avec Franche / Connexion, les usagers ont le premier rôle !

Franche / Connexion n'est pas une compagnie de théâtre comme une autre. Ici, les spectateurs sont mis à contribution de mille et une manières. Implantée à Montigny-en-Gohelle dans une ancienne école rebaptisée « L'École Buissonnière », elle propose aux usagers de concevoir des spectacles avec des professionnels. Tous les jeudis soir, 35 habitants se réunissent, lisent des textes ensemble, créent... Ils préparent la salle et les décors, fabriquent les costumes, confectionnent des repas pour les acteurs et les spectateurs. Acteurs et amateurs monteront sur scène ensemble. « Ce théâtre de proximité fait "famille" parce qu'ils vivent des choses fortes... », explique Lucile Vincent, chargée de production.

« J'ai pu monter mon propre spectacle »

Marjorie Matuszczak, usagère impliquée

« Lorsque la compagnie s'est implantée, j'ai aidé à peindre la cuisine partagée. Puis j'ai participé à toutes les activités avec les professionnels ; les frontières entre les uns et les autres se sont effacées. Ce qui me plaît encore plus, c'est que j'ai pu monter mon propre spectacle. Avec une copine du collectif, on a travaillé sur les violences faites aux femmes et aux enfants. On a engagé une comédienne professionnelle et on a joué le spectacle à l'École Buissonnière, mais aussi à la médiathèque de Courrières. Je suis actuellement en reconversion professionnelle. Dans mon activité, j'intégrerai du théâtre, d'une façon ou d'une autre. »

Du fait des coopérations actives nouées avec d'autres compagnies du voisinage, les habitants participent à des spectacles dans d'autres lieux.

Ce projet original permet enfin aux « animateurs » de Franche / Connexion de s'impliquer dans la vie de la cité.

[francheconnexion.fr](http://francheconnexion.fr)

Christian Mahieu



## LittleBigWomen, le mentorat à cœur



Crédits : Little Big Women

**F**orte du constat d'une inégalité dans le champ de l'entrepreneuriat, l'association LittleBigWomen a lancé l'accompagnement des femmes dans leurs projets de création ou de reprise d'entreprise. Ses moyens d'action sont multiples : sensibilisation, conseil, formation, club de femmes... et un programme « womentorat » dans lequel des entrepreneures chevronnées accompagnent les usagères novices.

L'engagement de femmes plus expérimentées est donc une ressource essentielle pour l'association. Fatiha Legzouli, directrice, explique : « *On ne vient pas ici par hasard, il y a un partage de valeurs qui est travaillé en*

*amont, dès la 1ère rencontre. La motivation doit être celle de contribuer à l'épanouissement des femmes entrepreneures, dans un esprit de collaboration et de passation. »*

Si attirer les bénévoles est une chose, les garder dans la durée en est une autre ! « *Pour cela, de manière naturelle, on exprime notre reconnaissance, on encourage régulièrement et on reste à l'écoute en cas de besoin... Grâce aux évaluations, on valorise les apports des bénévoles* ». Le bilan annuel qui réunit mentore, mentorée et coordinatrice donne place à cet enrichissement mutuel. « *S'impliquer dans notre association, ça crée du lien, un sentiment d'appartenance fort !* ».

Pour Audrey Lecompte, facilitatrice numérique, qui est passée d'usagère à mentore puis administratrice de l'association, LittleBigWomen est un réseau aux ressources infinies ! « *Il y a une belle énergie qui se dégage de chaque événement, de chaque atelier. On apprend aussi beaucoup sur soi et sur la place des femmes dans le monde économique.* »

[littlebigwomen.com](http://littlebigwomen.com)

Magali Nayrac



## DU CÔTÉ DES ADHÉRENTS

*Copteria facilite l'action publique de demain.*

Bientôt 2 ans que ces 5 amis, salariés un temps dans la fonction publique territoriale, ont créé leur cabinet de conseil qui intervient sur le quart nord-ouest de la France.

À l'origine, le partage d'une même envie, celle d'intensifier la construction de politiques publiques locales résilientes et soutenables. Pour cela, Copteria intervient sur trois champs : l'innovation organisationnelle et managériale, la coconstruction de stratégies territoriales et la participation citoyenne.

Sortir des fonctionnements traditionnels pour aller vers plus d'émulation collective, de transversalité, voilà l'enjeu ! Il convient alors de recentrer les projets autour des attentes des usagers, de conjuguer la motivation des agents avec le changement de posture des élus pour plus d'efficacité de l'action publique.

Copteria a choisi le statut coopératif pour s'appliquer à elle-même les valeurs qu'elle prône. Coopération et mise en récit font partie de leur ADN, le rapprochement avec l'Apes était inévitable !

[copteria.fr](http://copteria.fr)

Julien Boidin

## Le pouvoir d'agir dans les centres sociaux du Valenciennois

À l'Association des Centres Sociaux et socioculturels de la Région de Valenciennes, la question du pouvoir d'agir des usagers est centrale. Les activités organisées sont des occasions pour les habitants de s'impliquer dans la vie de leur quartier et de créer du lien social: accueil de loisirs, épicerie solidaire... Et ça porte ses fruits : les habitants rejoignent le comité d'usagers, prennent des responsabilités, représentent l'association au niveau régional...

### Interview de Tony Di Matteo, président du comité d'usagers à la Maison de Quartier des Briquettes de Marly

#### Comment êtes-vous devenu président du comité d'usager ?

*J'ai toujours vécu dans le quartier et, enfant, j'ai beaucoup fréquenté le centre. Il y a 3 ans, une salariée m'a proposé de participer au comité d'usagers. Deux ans après, j'ai été élu président.*

*Les usagers et les salariés élaborent ensemble les projets, il n'y a pas de hiérarchie entre nous.*

#### D'après vous, que faut-il pour que les usagers s'impliquent ?

*Nous organisons des chantiers participatifs pour que les jeunes voient le travail qu'il y a derrière les projets mis en place.*

*Bientôt aura lieu une sortie conviviale entre usagers et bénévoles engagés : cela peut donner envie à certains de s'impliquer et récompense ceux qui s'impliquent déjà !*

## Les budgets participatifs de l'association ACTION

**A**CTION ! Le film se tourne depuis 40 ans à Avesnes-les-Aubert. Le scénario est une success story. Cet organisme de formation permanente a mis au monde nombre d'initiatives : 3 ateliers-chantiers d'insertion, un espace de vie sociale, des cybercentres, une auto-école sociale, une web-radio, une école des consommateurs... En haut de l'affiche, 20 salariés permanents, 75 personnes-usagers en contrats d'insertion et des dizaines d'administrateurs bénévoles. «À la dernière AG de l'association, un grand nombre de participants étaient présents», raconte fièrement Pascal Laby, son directeur. Et ils ne sont pas venus faire de la figuration. En effet, ACTION a affecté 29 000 euros de ses fonds propres à des projets qu'ils ont choisi via un budget participatif. Cette opération est renouvelée chaque année. Parmi les projets plébiscités dans le passé, notons la mise à



Crédits ACSRV

#### Quels sont les effets que vous observez ?

*Il y a beaucoup plus de projets humanitaires qu'avant. Comme nous avons davantage de bénévoles, nos événements sont réussis et attirent plus de monde.*

*Les habitants se mélangent davantage, malgré les différences d'âge, de religion, de genre... La buvette du tournoi de foot des jeunes sera tenue par des habitants qui ont plus de 80 ans !*

acsrv.org

Propos recueillis par Karine Attinault



disposition de vélos et de trottinettes électriques pour les salariés, un service gratuit de garde d'enfants ou la création d'une ressourcerie qui aujourd'hui emploie une vingtaine de personnes.

L'association applique cette démarche hors de son champ d'action traditionnel. À la demande du Conseil départemental du Nord, elle anime dans le Cambrésis le forum permanent de l'insertion qui a déjà réuni jusque 380 allocataires du RSA et d'autres participants volontaires. Lors de ces rencontres organisées 2 fois par mois sur une douzaine de lieux, ceux-ci décident de monter des projets favorisant leur insertion sociale et citoyenne. Ils peuvent aussi interpellier les élus et les pouvoirs publics. Aujourd'hui, malgré des incertitudes sur le financement de ces forums, l'envie de poursuivre est forte : chez ACTION, la dimension citoyenne active et si possible engagée, c'est « Plus belle la vie. »

association-action.org

Pascal Desreumaux



# Cœur d'Ostrevent s'engage pour le renouveau !

**La communauté de communes Cœur d'Ostrevent, située à l'est du Douaisis, met en œuvre nombre d'actions pour le développement de l'emploi et la cohésion sociale.**

Avec ses 21 communes et ses 72 000 habitants, Cœur d'Ostrevent couvre une partie du Bassin Minier et du Parc naturel régional Scarpe Escaut, dont la forêt de Marchiennes. Le territoire offre à la fois des services publics de qualité et un cadre naturel privilégié.

L'ESS représente 15% des emplois, ce qui est supérieur à la moyenne française. Le soutien à l'ESS se traduit dans de nombreuses politiques de la collectivité.

Cœur d'Ostrevent encourage les déplacements doux, les sports de nature et mène des actions de préservation de ses réservoirs de biodiversité. Elle a repris en gestion la base sports nature des Argales à Rieulay. Les sentiers de randonnée ainsi que des espaces naturels sont entretenus par le centre de formation et d'insertion géré par la collectivité, Ostrevent Insertion, qui emploie une centaine de personnes par an.

Face aux problèmes de santé des habitants (un quart de la population ne se soigne pas), cette collectivité développe des actions de prévention. Pour favoriser une alimentation plus saine, elle encourage le développement du bio : implantation de maraîchers sur des terrains communaux avec l'association Terre de liens, partenariat avec A Probio pour l'approvisionnement en bio des cantines du territoire...

Cœur d'Ostrevent s'appuie également sur ses chantiers d'insertion pour entretenir les équipements publics de son territoire. La réhabilitation des cités minières avec le programme « Engagement pour le Renouveau du Bassin minier » a notamment permis d'effectuer la rénovation énergétique de 1 200 logements. Dans ce cadre, la collectivité a développé dans les marchés de travaux des clauses sociales d'insertion qui constituent un véritable levier pour l'accès à l'emploi des publics les plus éloignés ou fragilisés. Elle souhaite davantage aider les organisations de l'ESS à se professionnaliser, favoriser



Crédits Emmanuel Cancare

la mutualisation de moyens entre communes et mieux faire connaître cette économie. L'objectif est aussi d'amener plus de transversalité et de cohérence dans les actions menées.

[Coeurdostrevent.fr](http://Coeurdostrevent.fr)

**« Nous devons unir nos forces au service de la résilience du territoire »**

**Frédéric Delannoy, président de la communauté de communes**

« Notre territoire a été durement marqué par la fin de l'industrie métallurgique et de l'extraction minière. Dans certains quartiers défavorisés, le chômage atteint 20 %. Aujourd'hui Cœur d'Ostrevent est redevenu attractif : les zones d'activités économiques sont pleines et la population est en augmentation.

Si nous nous appuyons sur les nombreuses PME du territoire et l'essor de la logistique pour développer l'emploi, l'ESS n'est pas en reste. Elle est d'ailleurs inscrite dans nos statuts. L'ESS permet de lutter contre l'exclusion et de renforcer le lien social. Les besoins de développement des services à la personne peuvent être une opportunité pour cette économie. Nous utilisons aussi la clause d'insertion dans les marchés publics pour favoriser l'emploi des personnes en difficulté du territoire. »

## ⊕ Ecaillon Solidarité insertion fait œuvre de tout bois !

Cette association d'Insertion basée à Masny accompagne des personnes en difficulté. Actuellement, une quarantaine de personnes sont employées dans les espaces verts ou la recyclerie spécialisée dans les jouets et le bois, nommée la Fabrik ESI. « On y récupère des palettes ou du bois chez les menuisiers, pour fabriquer des pièces uniques, c'est valorisant pour ces personnes », explique la présidente, Edith Flinois. Des meubles anciens sont également donnés par des particuliers pour être restaurés et vendus au public. Chose rare, les personnes travaillant dans cet atelier sont en majorité des femmes. Certaines se découvrent une vocation et passent un CAP menuiserie. D'autres s'orientent vers le commerce ou les services à la personne.

Ayant constaté les problèmes de mobilité des salariés, l'association a monté une activité de garage solidaire. Deux mécaniciens s'y activent pour réparer les véhicules à des tarifs accessibles. Le garage est ouvert aux salariés en insertion et à des personnes non imposables.

⊕ EcaillonSolidariteinsertion – LaFabrikESI



Les salariés de la Fabrik ESI ont fabriqué un jeu "Puissance 4" géant !  
Crédits : Patricia Hanssens

## ⊕ L'Etang présent au service du bien-être et de la nature

C'est sur ce terrain de 3 hectares doté d'un étang et de bâtiments spacieux à Hornaing que ce couple s'est installé il y a deux ans. « Notre projet est d'en faire un lieu ouvert à diverses activités qui s'imbriquent les unes dans les autres », explique Anne-Gaële Lichosiek. Au programme : la location d'un gîte labellisé Accueil paysan, des prestations autour du bien-être (naturopathie, réflexologie...), la location d'une yourte et d'une salle à des thérapeutes ou entreprises pour des séjours ou séminaires. Constituée en SCIC, L'Etang présent a séduit 18 personnes ou organisations, dont la mairie d'Hornaing, qui sont devenus associés. Le couple, qui est par ailleurs membre du « réseau Ambassadeurs du CERDD », a déjà pris langue avec les associations locales : pourquoi ne pas œuvrer ensemble pour sensibiliser le public à la biodiversité ? « Chacun peut agir à son niveau, nous semons des graines. »

letangpresent.fr

## ⊕ L'Etabli, manufacture de pouvoir d'agir

Cette association facilite la participation des habitants de quartiers populaires aux décisions qui les concernent. Elle accompagne aussi des « coopératives jeunesse de services » : durant un été, des jeunes proposent des prestations aux particuliers, collectivités, entreprises... Ce faisant, ils sont formés à la coopération et s'auto-organisent.

« Ils reprennent confiance en eux, constate Deniz Erdogan, chargé de projet. Certains décrocheurs retournent à l'école, d'autres trouvent un job d'été. On aimerait faire des ponts avec des organisations de l'ESS par des visites ou du mentorat. Cela peut inciter des jeunes à créer leur activité. »

L'association envisage de développer une maison des initiatives. Son président, Mustafa Benherrat, en explique l'esprit : « Elle doit être ouverte aux habitants de l'ensemble du territoire, à la fois lieu-ressources, d'échanges, d'appui aux initiatives citoyennes, d'ESS... »

letabli.eu

## APES EN BREF !

### Des collectivités soutiennent les plateformes solidaires

Accompagnées dans le cadre du projet Plateformcoop, des collectivités se sont lancées dans le soutien à des projets de ce type. Parmi celles-ci, la ville d'Hellemmes, qui souhaitait favoriser le bien-manger accessible à tous, étudie des plateformes permettant aux habitants de faire leurs achats auprès de producteurs locaux. La ville de Lomme, sensible aux transitions, va appuyer sur une plateforme (développée par l'Apes) facilitant les échanges de biens entre particuliers.

La Métropole Européenne de Lille initie une conciergerie solidaire et la communauté d'agglomération Hénin-Carvin planche sur une solution pour mettre en lien entreprises et particuliers sur le thème du réemploi des matériaux de déconstruction. Quant à la ville de Libercourt, elle travaille à la mise en place d'une plateforme pour permettre l'échange non-monnaire d'heures de garde d'enfants contre d'autres compétences.

Enfin, la plateforme « Rustine libre » (également développée par l'Apes) va permettre la prise de rendez-vous entre les clients et les réparateurs de vélo sur l'ensemble du territoire régional.



## ILS/ELLES PARLENT DE NOUS

Isabelle Descatoire, directrice du service emploi, insertion et innovation sociale de GrandSissoons Agglomération



Notre territoire a une réelle volonté politique de développer l'innovation sociale, notamment l'ESS. Notre partenariat avec l'Apes nous permet de renforcer l'accompagnement et le développement de structures dans la création d'emplois, l'insertion ou encore l'achat responsable... L'implantation d'une antenne locale de l'Apes dans l'Aisne nous permet un échange direct et plus efficace. En octobre dernier, GrandSissoons a coporté avec l'Apes, la BGE et la Cress une rencontre dans le cadre de la conférence régionale de l'ESS. Nous nous sommes rendu compte de la force de frappe du réseau. 90 personnes étaient présentes ! Pour une première, nous en sommes ravis. Cela a permis de faire rayonner l'ESS. Des acteurs sont venus de Saint-Quentin, de Thiérache, de toute l'Aisne, et également de départements voisins. Nous rencontrons les mêmes problématiques. Nous avons parlé déchets, mobilité durable, redynamisation des villages, alimentation... Nous avons des projets pour 2024 et nous comptons bien poursuivre le partenariat avec l'Apes.

## UN PAS EN AVANT

### SEWEP ET SES VÉLOS DE L'INSERTION



Confrontée aux problèmes de mobilité de ses salariés dans les Weppes, l'association intermédiaire de services à la personne Sewep, a acquis une vingtaine de vélos à assistance électrique qu'elle met à leur disposition pour leurs trajets professionnels. Par ailleurs, elle partage une partie de cette flotte avec des habitants du territoire orientés par les partenaires de l'emploi. Désirant aller plus loin, elle a acheté une voiture électrique. Deux chauffeurs accompagnent les salariés d'un client à l'autre, ce qui leur permet d'élargir leur champ d'intervention et leur clientèle. Enfin, l'association aide ces personnes à devenir plus autonomes : passage du permis de conduire, stages de remise en selle...

[sewep.fr](http://sewep.fr)



**ACTEURS POUR UNE ÉCONOMIE SOLIDAIRE**

Apes, Maison de l'Économie Sociale et Solidaire,  
235 Boulevard Paul Painlevé, 59000 Lille  
Tél. 03 20 30 98 25  
contact@apes-hdf.org  
www.apes-hdf.org

**Directeur de la publication** Luc Belval, Président de l'Apes

**Coordination et rédaction** (sauf mention autre) : Patricia Hanssens

**Comité de rédaction bénévole** Nathalie Bardaille, Luc Belval, Julien Boidin, Gérard Dechy, Pascal Desreumaux, Dominique Dupont, Anne-Marie Flandrin, Joackim Lebrun, Christine Masse, Magali Nayrac, Fanny Obled, Christian Mahieu, Carine Ollive-Carlier, Olivia Ruel-Mailfert, Laureline Vallat, Magali Bruyant, Marie-Charlotte Woëts.

**Création graphique** Fanny Falgas

**Illustrations** Fanny Pinel

**Gravure – Impression** : La Monsoise – tirage à 550 exemplaires

L'Apes est le réseau des acteurs de l'économie solidaire des Hauts-de-France. Ses adhérents se reconnaissent dans des valeurs et des pratiques solidaires, ils se placent dans une démarche d'amélioration continue.

