

Louvain School of Management

Dans quelle mesure, l'innovation sociale ouverte impacte-t-elle favorablement la diffusion d'une innovation sociale...

Une analyse de cas basée sur l'Asbl Casa Legal et ses partenaires.

Auteure : Lion Alice

Promotrice : Hermans Julie

Année académique 2023-2024

Mémoire en vue d'obtenir le titre de Master (120) en sciences de gestion,
à finalité spécialisée

Horaire de jour

RÉSUMÉ

Notre cas d'étude, l'Asbl Casa Legal, a été fondée par 4 avocates passionnées, spécialisées dans différentes branches du droit : le droit de la famille, de la jeunesse, des étrangers et le droit pénal. L'innovation sociale proposée par l'Asbl s'inspire du modèle des maisons médicales : son but est de mettre à disposition un accompagnement juridique, psychologique et administratif accessible à tous ses bénéficiaires, le tout dans une démarche positive de décroisement du métier d'avocat et d'ouverture à des secteurs professionnels différents. Cette approche holistique interne est combinée à une interdisciplinarité externe, notamment grâce à sa collaboration avec son réseau de partenaires issus de divers domaines professionnels.

Après cinq années d'existence, l'Asbl a déclaré son envie de monter en échelle, d'essaimer son modèle afin de faire profiter un maximum de personnes de ses services, et ce, dans un maximum d'endroits. Les recherches récentes menées sur l'innovation sociale ont mis en évidence que, pour atteindre ce changement d'échelle, deux étapes complémentaires étaient nécessaires : l'évaluation de l'impact social – pris en charge par la SAW-B – et l'analyse des conditions de diffusion, sur lesquelles porte ce travail. Nous mobiliserons également le concept d'innovation sociale ouverte, peu étudié dans la littérature mais qui pourtant, mérite que nous lui accordions de l'intérêt.

Ce mémoire permettra d'étudier dans quelle mesure l'innovation sociale ouverte, via la collaboration avec ses différents partenaires, peut impacter favorablement les facteurs de diffusion de l'innovation sociale de Casa Legal. Nos résultats se sont basés sur une étude qualitative et menée sous forme d'entretiens semi-directs avec les partenaires de Casa Legal.

A l'issue de ce travail, nous aurons non seulement prouvé l'impact de l'innovation sociale ouverte sur sa diffusion mais nous aurons également vérifié certains constats littéraires énoncés dans la revue de la littérature, tels que l'amélioration de l'impact, le rapprochement entre des acteurs de secteurs différents, etc.

Résultats

Mots-clés : économie sociale, innovation sociale, diffusion, innovation sociale ouverte

REMERCIEMENTS

Je souhaite tout d'abord remercier ma promotrice, Julie Hermans, pour le temps consacré à la préparation de mon mémoire et ses suggestions d'amélioration. Je lui suis reconnaissante de l'attention qu'elle a portée à mon plan, ma bibliographie et de m'avoir conseillée et guidée soigneusement dans la structure de mes entretiens.

Je tiens également à remercier l'Asbl Casa Legal et plus particulièrement Clémentine Erbert, mon point de contact, pour le temps qu'elle m'a consacré lors de nos entretiens, son attention et sa gentillesse.

Je remercie ensuite Alexia Stathopoulos de la SAW-B, de m'avoir permis de participer au comité d'accompagnement en recherche d'évaluation d'impact social et de m'avoir transmis son expertise dans ce domaine qu'est l'évaluation de l'impact social.

Enfin, j'aimerais remercier ma famille, mes proches et plus particulièrement Chloé, Phæbé et Clément, dont le précieux soutien n'a jamais cessé durant mon parcours universitaire. Leurs mots et attentions particulières m'ont profondément encouragée dans la rédaction de ce mémoire.

TABLE DES MATIÈRES

RÉSUMÉ	I
REMERCIEMENTS	II
TABLE DES MATIÈRES	III
LISTE DES ABRÉVIATIONS	VII
INTRODUCTION	1
PARTIE I : LA THÉORIE	4
LA REVUE DE LA LITTÉRATURE	4
CHAPITRE 1 : L'ÉCONOMIE SOCIALE	4
1. L'émergence et la définition du concept	4
2. Les quatre principes de l'économie sociale	5
2.1. La finalité de service	5
2.2. L'autonomie de gestion	5
2.3. La démocratie dans le processus de décision	5
2.4. La primauté des personnes et du travail sur le capital dans la répartition des revenus	6
3. Le paysage de l'économie sociale en Région Wallonne et de Bruxelles-Capitale	6
CHAPITRE 2 : L'INNOVATION SOCIALE	7
1. L'innovation sociale	7
1.1. L'émergence et la définition du concept	7
1.3. L'innovation sociale de rupture	9
1.4. Social Readiness Level	9
2. La diffusion	10
2.1. L'émergence et l'objectif de la théorie de la diffusion	10
2.2. Les phases du processus de décision	11
2.3. Les catégories d'adoptants	12
2.4. Les quatre principaux facteurs impliqués dans la diffusion de l'innovation	13
2.4.1. L'innovation	13
2.4.2. La communication	14
2.4.3. Le temps	15
2.4.4. Le système social	15
2.5. La diffusion d'une innovation sociale	16
3. L'innovation sociale ouverte	16
3.1. Dichotomie de l'innovation « fermée » et « ouverte »	16
3.1.1. L'innovation fermée	17
3.1.2. L'innovation ouverte	17
3.1.2.1. <i>Outside-In</i>	17
3.1.2.2. <i>Inside-Out</i>	18
3.1.2.3. <i>Processus couplé</i>	18
3.2. L'innovation sociale ouverte	18
3.3. Importance de l'innovation sociale ouverte	20
LA QUESTION DE RECHERCHE	21

PARTIE II : ANALYSE DE CAS	24
LA METHODOLOGIE	24
1. Le choix de l'échantillon	24
2. Le déroulement de l'entretien	24
3. La retranscription	25
4. Le codage	25
LES RESULTATS	26
CHAPITRE 1 : L'IDENTIFICATION DES ACTIVITES D'OUVERTURE	26
1. La collaboration sur les dossiers	26
2. Les ateliers de décloisonnement	27
3. Les intervisions	27
4. Les lectures	28
5. Les formations	28
6. Le comité d'accompagnement en évaluation d'impact social	28
CHAPITRE 2 : LES IMPACTS DE L'INNOVATION SOCIALE OUVERTE SUR LES FACTEURS IMPACTANT LA DECISION D'ADOPTION FACE A L'INNOVATION	29
1. L'analyse des impacts sur les attributs de l'innovation : facteurs influençant la décision d'adoption de l'innovation	29
1.1. La complexité	30
1.2. L'avantage relatif	30
1.3. La compatibilité	33
1.4. L'observabilité	34
1.5. La testabilité	34
2. L'analyse des impacts sur les autres facteurs influençant la décision d'adoption	35
2.1. Le temps	35
2.2. Les canaux de communication	36
2.3. Le système social	37
CHAPITRE 3 : LA DISCUSSION DES RESULTATS ET IMPLICATIONS MANAGERIALES	37
CONCLUSION	39
LES CONTRIBUTIONS THEORIQUES	39
LES LIMITES DE NOTRE MEMOIRE	40
LES PISTES DE RECHERCHES FUTURES	41
CONCLUSION GENERALE	42
BIBLIOGRAPHIE	44
LES ANNEXES	49
ANNEXE 1 : LE CHANGEMENT D'ECHELLE	49
1. Définition du changement d'échelle	49
2. Stratégies de changement d'échelle	49
ANNEXE 2 : THEORIE RELATIVE A L'IMPACT SOCIAL	51
1. La naissance et définition du concept	51
2. L'évaluation de l'impact social	51
3. La chaîne de valeur de l'impact social	52
ANNEXE 3 : COMPTES-RENDUS DES COMITES D'ACCOMPAGNEMENT	54
1. PV DU 6 FÉVRIER : LES BASES DE L'ACCOMPAGNEMENT	54

2. PV 19 MARS 2024 : CRÉATION DE LA CHAÎNE DE VALEURS AVEC CASA LEGAL	57
3. PV 25 MARS 2024: FOCUS GROUP AVEC LES PARTENAIRES	62
ANNEXE 4 : LE PROCESSUS D'INNOVATION SOCIALE EN SPIRALE	67
ANNEXE 5 : LE CYCLE DE VIE D'UNE INNOVATION SOCIALE	68
ANNEXE 6 : LE GUIDE D'ENTRETIEN	69
ANNEXE 7 : LES PARTENAIRES INTERROGES	74
ANNEXE 8 : LA RETRANSCRIPTION DES ENTRETIENS	76
1. ENTRETIEN AVEC HELENA BOUILLY BORGUES	76
2. ENTRETIEN AVEC MAËLLE PRÉMONT	90
3. ENTRETIEN AVEC BENOIT DU CHAMPS	109
4. ENTRETIEN AVEC APPOLONIA STAPPAERTS	125

LISTE DES FIGURES

FIGURE 1. GRAPHIQUE DE RÉPARTITIONS DES ACTEURS DE L'ÉCONOMIE SOCIALE EN WALLONIE ET À BRUXELLES	6
FIGURE 2. REPRÉSENTATION DE LA GRILLE SRL.....	10
FIGURE 3. LE MODÈLE DES PHASES DE DÉCISION D'ADOPTION D'UNE INNOVATION	11
FIGURE 5. DICHOTOMIE DE L'INNOVATION "FERMÉE" ET "OUVERTE"	16
FIGURE 6. LE MODÈLE CONCEPTUEL DE LA RELATION ENTRE INNOVATION OUVERTE ET INNOVATION SOCIALE ...	18
FIGURE 7. LES QUATRE PHASES DU PROCESSUS D'INNOVATION SOCIALE OUVERTE	19
FIGURE 8. L'OUVERTURE DE CASA LEGAL	23

LISTE DES ABRÉVIATIONS

ES : Économie sociale

IS : Innovation sociale

ISO : Innovation sociale ouverte

SAW-B : Solidarité des Alternatives Wallonnes et Bruxelloises

SRL : Social Readiness Level

INTRODUCTION

Avez-vous déjà entendu parler d'une maison médicale ? Votre réponse est très certainement oui ! Une maison médicale rassemble de nombreux professionnels du domaine médical et paramédical afin de vous offrir une multitude de services médicaux réunis au sein d'un seul établissement.

Maintenant, avez-vous déjà entendu parler d'un cabinet d'avocats fonctionnant selon le même mode d'organisation qu'une maison médicale ? Après la lecture de notre mémoire, vous pourrez répondre affirmativement à cette question, puisque celui-ci explorera l'innovation sociale¹ proposée par le modèle de Casa Legal.

Casa Legal, c'est qui ? C'est quoi ? Casa Legal est une Asbl fondée en 2019 par Clémentine Erbert, Katia Melis, Margarita Hernandez-Dispiaux et Noémie Segers. Ces quatre avocates passionnées, spécialisées en droit des étrangers, droit de la famille, droit pénal et droit de la jeunesse, se sont associées pour proposer à leurs bénéficiaires un accompagnement juridique, psychosocial et administratif innovant, fondé sur une démarche positive de décroisement de la profession d'avocat telle que nous l'imaginons.

Ce décroisement se traduit d'abord, en interne, par une ouverture de la profession d'avocat à des professionnels issus de secteurs différents. Ainsi, Casa Legal fonctionne sur le même principe qu'une maison médicale, à la différence que la porte d'entrée de la consultation n'est pas une problématique médicale mais juridique, relationnelle ou administrative. En effet, Casa Legal offre une approche holistique à ses bénéficiaires en réunissant, au sein d'une même « maison », des assistantes sociales, des médiateurs, des juristes et des avocats, dont l'expertise et les points de vue se complètent. C'est cette collaboration multidisciplinaire, entre professionnels, qui constitue le cœur de la disruption de l'innovation sociale proposée par Casa Legal.

Outre cette collaboration intersectorielle en interne, Casa Legal favorise aussi l'interdisciplinarité en externe. Elle n'œuvre pas en vase clos et s'ouvre au contraire à de

¹ Ce concept d'innovation sociale, que nous pouvons brièvement définir comme une réponse nouvelle à un besoin social mal satisfait, nous guidera tout au long de ce travail.

nombreux partenariats avec des individus et organisations actifs dans les domaines de la santé physique et mentale, de l'aide sociale, de la sécurité, etc. Elle s'entoure ainsi de médecins, de psychologues, de policiers, de travailleurs sociaux spécialisés dans les problématiques liées à la petite enfance, aux violences intrafamiliales, à la traite de l'être humain...

Après cinq ans d'existence, Casa Legal a souhaité voir évoluer ses activités. Lors de notre première rencontre destinée à définir notre problématique de recherche, les membres de l'Asbl ont exprimé leur envie de monter en échelle¹, d'essaimer leur modèle, pour qu'un maximum de bénéficiaires puissent en profiter, peu importe leur zone géographique. Pour atteindre cet objectif, une double analyse préalable était nécessaire. L'échelle SRL² présentée lors d'un comité de recherche et développement accompagnant Casa Legal, auquel nous avons pu assister, a en effet mis en évidence le besoin d'objectiver, d'un côté, l'impact de l'innovation³, d'un autre côté, les conditions de diffusion de l'innovation, pour passer de l'échelon n°8 « Conditions de l'essaimage et de la montée en échelle » à l'échelon n°9 « Intégration au sein de la société dans son ensemble ». De plus, certaines ressources consultées affirment que l'analyse conjointe de l'impact social et des conditions de diffusion permet de mettre en œuvre une stratégie favorisant la montée en échelle (Elly'x, 2022).

L'Asbl ayant précisé entrer dans un processus d'évaluation de son impact social⁴ avec l'aide de la SAW-B, spécialisée dans ce type d'accompagnement, nous avons décidé de focaliser notre travail sur l'étude des conditions de diffusion du modèle innovant de Casa Legal, en nous appuyant sur le témoignage des partenaires issus de différents secteurs, avec lesquels elle collabore.

Nos premières lectures sur la diffusion nous ont conduite à un autre mémoire portant sur la diffusion, qui abordait l'impact de l'innovation ouverte sur les facteurs de diffusion dans le

¹ L'annexe 1 explique cette montée en échelle.

² L'échelle SRL est un nouvel outil d'évaluation de la maturité des projets innovants en sciences humaines et sociale. Celle-ci sera présentée en page 10 de ce travail.

³ L'enjeu de ce type d'évaluation est grand, puisque cette évaluation permettra à Casa Legal et à ses parties prenantes de se rendre compte de l'étendue de leur impact, de la pertinence de leur modèle mais aussi de fournir des preuves de l'impact social positif de leur modèle aux potentiels partenaires désireux d'en recevoir. Dans nos annexes vous pourrez retrouver nos comptes-rendus de certains rendez-vous importants du comité d'accompagnement. Parmi ces comptes-rendus : l'introduction au comité d'accompagnement, la chaîne de valeur de l'impact coconstruite avec les membres de Casa Legal, les résultats du focus group réalisé avec les partenaires de Casa Legal (Annexe 3).

⁴ Nous synthétisons ce concept à l'aide de nos recherches littéraires dans l'annexe 2.

domaine technologique. Il nous est apparu pertinent et innovant d'appliquer ce concept d'innovation ouverte à l'économie sociale, la littérature - francophone surtout mais aussi anglophone¹ - à ce sujet étant peu fournie. Nos recherches ultérieures ont confirmé qu'analyser les facteurs de diffusion à travers, notamment, l'évaluation d'impact social faisait sens (Fontan, 2008 ; Besançon, 2015), d'autant plus en examinant en parallèle les processus de collaboration de l'innovation sociale ouverte, qui permet d'améliorer la diffusion (Chesbrough, 2003 ; Adam-Ledunois, Damart et Rakoston, 2022).

Au fil des pages suivantes, nous tenterons ainsi de répondre à la question de recherche suivante : dans quelle mesure l'innovation sociale ouverte, via la collaboration avec ses partenaires, impacte-t-elle favorablement les facteurs de diffusion de l'innovation sociale de Casa Legal ?

Ce travail s'articulera en deux grandes parties et adoptera une approche qualitative. Dans un premier temps, dans la revue de la littérature, nous replacerons notre cas d'étude dans le cadre théorique de l'économie sociale et nous nous pencherons sur l'historique et la description de trois concepts-clés : l'innovation sociale, la diffusion et l'innovation sociale ouverte. Dans un second temps, nous mobiliserons ces notions dans l'analyse des entretiens semi-directifs menés avec plusieurs partenaires de Casa Legal, afin de dégager les facteurs de diffusion de son innovation mais aussi de confirmer la pertinence ou non de certains constats soulevés dans la partie théorique.

Avec ce mémoire, nous espérons terminer nos études en apportant notre contribution à un projet original, qui a du sens et dont la finalité sociale nous a séduite, mais aussi à la littérature francophone encore pauvre sur le sujet de l'innovation sociale ouverte.

¹ 1ère occurrence de « *innovation sociale ouverte* » dans Google Trends en 2023 ; 1ère occurrence de « *Open Social Innovation* » dans Google Trends en 2010.

PARTIE I : La théorie

La revue de la littérature

La revue de la littérature a pour objectif de définir et expliquer certains concepts mais aussi d'aborder l'état des connaissances dans notre domaine de recherche.

Chapitre 1 : L'économie sociale

Casa Legal étant une Asbl présente dans le paysage de l'économie sociale en Belgique, il nous a semblé important de définir ce secteur au début de notre mémoire.

1. L'émergence et la définition du concept

L'économie est divisée en trois secteurs. Le premier secteur regroupe les organisations privées capitalistes qui visent le profit pour les actionnaires, par la vente de produits et services avec une marge bénéficiaire. Le second secteur inclut les organisations financées par les pouvoirs publics, comme les institutions étatiques et les entreprises publiques. Le troisième secteur concerne l'économie sociale (Lambé, 2016).

C'est dans le courant du XIX^{ème} siècle que ce troisième secteur fait son apparition. Il trouve ses racines dans l'associationisme ouvrier, en réponse aux excès du capitalisme industriel. À l'origine, il ne s'agissait que d'une autre manière de faire de l'économie politique mais un siècle plus tard, à la fin des années 1970, des débats autour de l'économie sociale émergent pour enfin reconnaître ce troisième secteur au début des années 1980 (Defourny et Develtere, 1999).

En Wallonie, le Décret relatif à l'économie sociale de 2008¹ (Décret relatif à l'économie sociale M.B. du 31.12.2008) circonscrit le champ d'application de l'économie sociale aux activités économiques de biens ou de services exercées par des coopératives ou des sociétés à finalité sociale, des associations, des mutuelles ou encore des fondations, suivant quatre principes éthiques tels que nous les définissons ci-dessous : la finalité de service à la collectivité ou aux membres plutôt que la finalité de profit, l'autonomie de gestion, le processus de décision démocratique et la primauté des personnes sur le capital dans la répartition des revenus.

¹ Décret relatif à l'économie sociale M.B. du 31.12.2008 : <https://wallex.wallonie.be/eli/loi-decret/2008/11/20/2008204798/2009/01/01>.

Définissons à présent ces quatre principes.

2. Les quatre principes de l'économie sociale

2.1. La finalité de service

Ce principe permet de distinguer les entreprises capitalistes des entreprises d'économie sociale. En effet, une entreprise d'économie sociale cherche à répondre à un besoin de la société tout en assurant de bonnes conditions de travail. Elle vise une finalité sociale plutôt que de profit, car ses bénéfices sont réinjectés dans l'entreprise afin d'améliorer son impact. Ces bénéfices sont réinjectés au service de la finalité sociale (Mertens, 2007).

Casa Legal poursuit de nombreuses missions qui peuvent être résumées comme suit : « Avec les outils du droit, du plaidoyer, et des sciences humaines et sociales, Casa Legal veut aider les personnes à renforcer leur pouvoir d'action face aux problèmes administratifs, juridiques, sociaux, interpersonnels et psychologiques qu'elles rencontrent, à titre individuel ou collectivement » (Casa Legal, 2024).

2.2. L'autonomie de gestion

Ce principe précise qu'une organisation ne peut être contrôlée par une autre entité, peu importe le lien qu'elle possède avec cette entité. Cette organisation ne doit aucunement dépendre d'une entité même si celle-ci en est à l'origine ou lui accorde certaines sources de revenus (Mertens, 2007). L'assemblée générale et le conseil d'administration de ces organisations restent indépendants, même s'ils reçoivent du soutien de la part d'institutions publiques ou de groupes d'entreprises privées.

Le conseil d'administration de Casa Legal est composé des 4 avocates fondatrices ainsi que de 2 autres avocates (France Blanmailland et Isabelle De Viron) et une coordinatrice de coopérative (Mathilde Leboeuf). L'assemblée générale de Casa Legal est également composée de divers partenaires.

2.3. La démocratie dans le processus de décision

Ce principe d'économie sociale renvoie au concept de « une personne = une voix », par opposition au concept « une action = une voix », qui régit les organisations à visée capitaliste. Ce principe fait référence à la gestion démocratique et participative d'une organisation. Cela

signifie que, peu importe le montant du capital qu'un actionnaire possède dans l'organisation, son vote lors des assemblées générales aura autant de poids qu'un autre. Cette dissociation entre le montant investi dans l'entreprise sociale par un individu et son pouvoir de décision a pour but de favoriser l'enrichissement mutuel et la création de liens durables entre les différents acteurs (Mertens, 2007).

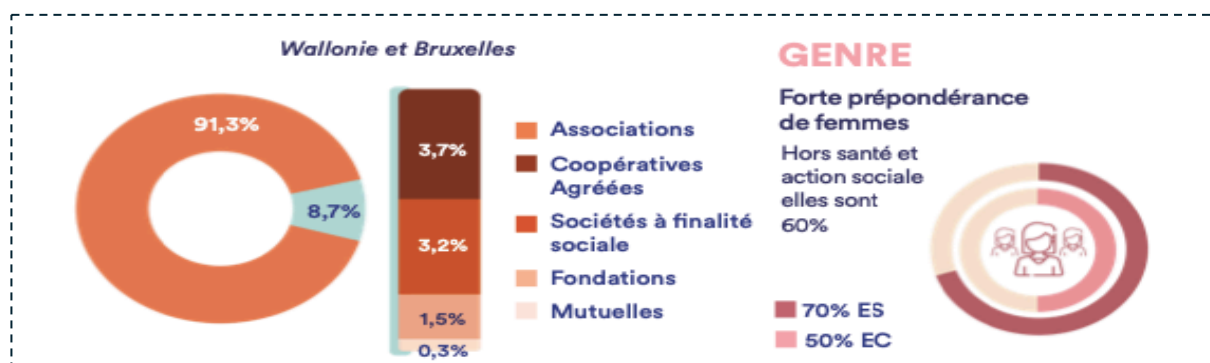
2.4. La primauté des personnes et du travail sur le capital dans la répartition des revenus

Ce principe fixe « une limitation de la rémunération du capital, la répartition des bénéfices entre les travailleurs ou les membres usagers sous la forme de ristournes, la mise en réserve d'une partie du profit pour assurer les investissements futurs ou accorder des avantages sociaux supplémentaires » (Mertens, 2007).

3. Le paysage de l'économie sociale en Région Wallonne et de Bruxelles-Capitale

Chaque année, en décembre, l'Observatoire de l'économie sociale de Belgique publie un état des lieux et une fiche infographique reflétant le paysage de l'économie sociale en Région Wallonne et de Bruxelles-Capitale de l'année précédente. À l'heure actuelle, nous pouvons donc uniquement consulter les résultats de l'année 2022 qui ont été publiés en décembre 2023. Parmi les chiffres-clés disponibles, nous pouvons relever la proportion élevée de femmes (70% de femmes contre 30% d'hommes) mais aussi le fait que les acteurs de l'économie sociale sont en majorité les associations avec 91,3%.

Figure 1. Graphique de répartitions des acteurs de l'économie sociale en Wallonie et à Bruxelles (Observatoire de l'économie sociale, 2022)



Chapitre 2 : L'innovation sociale

Les services proposés par Casa Legal sont perçus comme innovants et poursuivent un objectif social. De ce fait, il est important de définir le champ de recherche qu'est l'innovation sociale.

1. L'innovation sociale

1.1. L'émergence et la définition du concept

L'innovation sociale est un concept assez récent mais dont les premières formes remontent au XIX^{ème} siècle. En effet, mutuelles et coopératives sont fondées dans le but d'améliorer les conditions de vie des travailleurs (Sharra et Nyssens, 2010) et de protéger les intérêts des agriculteurs, sans pour autant être qualifiées d'innovations sociales (Bedrane-Makhlouf, 2022).

La première utilisation de ce terme remonterait au XX^{ème} siècle. Certains l'attribuent à Taylor (Cooperrider et Pasmore, 1991), qui aurait introduit ce concept comme une « nouvelle manière de faire les choses afin de répondre aux besoins sociaux », dans son ouvrage *Introducing social innovation* (Taylor, 1970). D'autres pensent que l'importance de ce terme a déjà été soulevée, en le considérant comme un « élément indispensable au maintien et au développement des innovations technologiques » par Joseph Schumpeter (De Mura et al., 2007 ; Hillier et al., 2004 ; MacCallum et al., 2009).

En raison du flou lié à son origine, il n'existe pas de définition universelle et englobante de l'innovation sociale (Bedrane-Makhlouf, 2022). Des propos sont tenus sur : l'incapacité de trouver un consensus et le cas désespéré de cette recherche de définition (Djellal et Gallouj, 2012), l'instabilité de la définition (Degrave et al., 2015).

Dans ce mémoire, nous nous appuyerons sur la définition de l'innovation sociale proposée par le Conseil Supérieur de l'économie sociale et solidaire¹, puisqu'il s'agit de la définition englobante la plus récurrente dans la littérature : « L'innovation sociale consiste à élaborer des réponses nouvelles à des besoins sociaux nouveaux ou mal satisfaits dans les conditions actuelles du marché et des politiques sociales, en impliquant la participation et la coopération des acteurs concernés, notamment des utilisateurs et usagers². Ces innovations concernent aussi

¹ En France, on utilise plus couramment le terme ESS (Économie sociale et solidaire).

² Dans ce mémoire, nous utiliserons le terme « bénéficiaire »

bien le produit ou service, que le mode d'organisation, de distribution (...). Elles passent par un processus en plusieurs démarches : émergence, expérimentation, diffusion, évaluation. »

1.2. Les dimensions de l'innovation sociale

Dans sa thèse, Bedrane-Makhlouf (2022) identifie cinq dimensions inhérentes au concept d'innovation sociale : la nouveauté, la solution ou l'objectif, la valeur créée, le processus et l'« *empowerment* ».

La dimension « *nouveauté* » suggère que la solution proposée doit être originale et unique. Néanmoins, elle ne doit pas nécessairement être entièrement nouvelle : elle peut résulter d'une combinaison ou hybridation d'éléments existants (Muglan et al., 2007). Dans le cas de Casa Legal, la nouveauté apportée est le décroisement de la profession d'avocat, l'ouverture aux médiateurs et assistantes sociales.

La dimension « *solution ou objectif* » renvoie à la résolution d'un problème social mal satisfait. Le problème mal satisfait perçu par Casa Legal est le fait qu'une personne vulnérable ayant un problème juridique peut avoir besoin d'un accompagnement psycho-social sur le côté pour faire face à ses problèmes.

La dimension « *valeur créée* » exprime le besoin d'apporter une plus-value à la solution. Celle-ci doit servir les intérêts de la société et non un intérêt personnel (Phills et al., 2008). De plus, les organisations visant la finalité sociale et non de profit cherchent généralement à diffuser leur innovation afin qu'elle bénéficie au plus grand nombre, grâce au changement d'échelle (Muglan et al., 2007).

La dimension « *processus* » renvoie un processus de l'innovation qui débute avec la naissance de l'idée et s'achève avec la diffusion ou l'institutionnalisation selon les sources¹.

« *L'empowerment ou mise en capacité* » fait référence au fait que l'innovation sociale a pour objectif d'aider ses bénéficiaires à être acteurs dans la résolution de leurs problèmes. L'innovation sociale les aide à comprendre et leur donne les ressources pour qu'ils acquièrent certaines capacités utiles pour répondre à leurs besoins et donc, une sorte d'autonomie (Hillier

¹ Nous avons rédigé en dans l'annexe 4 une synthèse théorique expliquant le processus de l'innovation sociale.

et al., 2004 ; Lallemand, 2001). Dans le cas de Casa Legal, les bénéficiaires apprennent à devenir acteurs de leur situation et les partenaires montent en compétences.

1.3. L'innovation sociale de rupture

Il existe de nombreuses typologies des innovations¹ dans la littérature mais nous ne nous intéresserons qu'à l'innovation de rupture. En effet, l'innovation de Casa Legal est considérée comme une innovation de rupture par l'ouverture de la fonction d'avocat à d'autres professions de secteurs différents. En raison du caractère disruptif de l'innovation proposée par Casa Legal, la notion d'innovation de rupture mérite d'être transposée au contexte de l'innovation sociale.

Le guide méthodologique sur l'utilisation de l'échelle SRL (Social Readiness Level), en innovation sociale (Elly'x, 2022) définit l'innovation sociale de rupture comme une innovation visant à apporter des changements radicaux et durables dans les pratiques sociales, culturelles, institutionnelles et cognitives. Cette innovation cherche à transformer de manière profonde les paradigmes existants en s'appuyant sur une coopération diversifiée et en visant l'intérêt général. En d'autres termes, grâce à une collaboration entre acteurs de différents secteurs cherchant à proposer des solutions variées, ce type d'innovation vise à transformer de manière fondamentale les approches pour résoudre des problèmes sociaux. En plus d'apporter de meilleures solutions et alternatives pour la société, ce type d'innovation cherche à institutionnaliser, à faire adopter son modèle de manière durable.

1.4. Social Readiness Level

L'échelle SRL, présentée lors d'un comité de recherche et développement auquel nous avons assisté au sein de l'Asbl, est une échelle de maturité de l'innovation sociale inspirée de l'échelle TRL, Technology Readiness Level conçue par la NASA après la guerre. La SRL a vu le jour dans les années 2010 grâce au Danish Innovation Fund. Cette première échelle SRL a connu de nombreuses critiques, car elle perçoit l'innovation sociale comme un « projet » comparable à une innovation technologique plutôt que comme une innovation ambitieuse avec un objectif

¹ Bien qu'ils existent de nombreuses typologies, la plupart sont présentées sous forme de dichotomie. Nous avons relevé deux dichotomie principales : L'innovation incrémentale vs. l'innovation radicale (Norman et Verganti, 2013) ; l'innovation de rupture vs durable (*sustaining*) (Cote, 2022)

transformatif (Elly'x, 2022). Ce constat a été réalisé par l'agence Elly'x qui a par la suite créé sa propre représentation de l'échelle SRL (Elly'x, 2022).

L'importance de cette échelle dans notre mémoire sera démontrée à l'échelon 8. En effet, Casa Legal a exprimé son envie de monter en échelle et d'essaimer son modèle. Afin de mieux comprendre ce qu'est la montée en échelle, le point suivant définira le concept et les différentes stratégies. Cependant, l'étape 8 de l'échelle SRL met en évidence l'évaluation des conditions de diffusions et l'objectivation de l'impact, c'est pourquoi le point suivant traitera de la diffusion - théorie toujours liée à l'innovation.

Figure 2. Représentation de la grille SRL
(Elly'x, 2022)



2. La diffusion

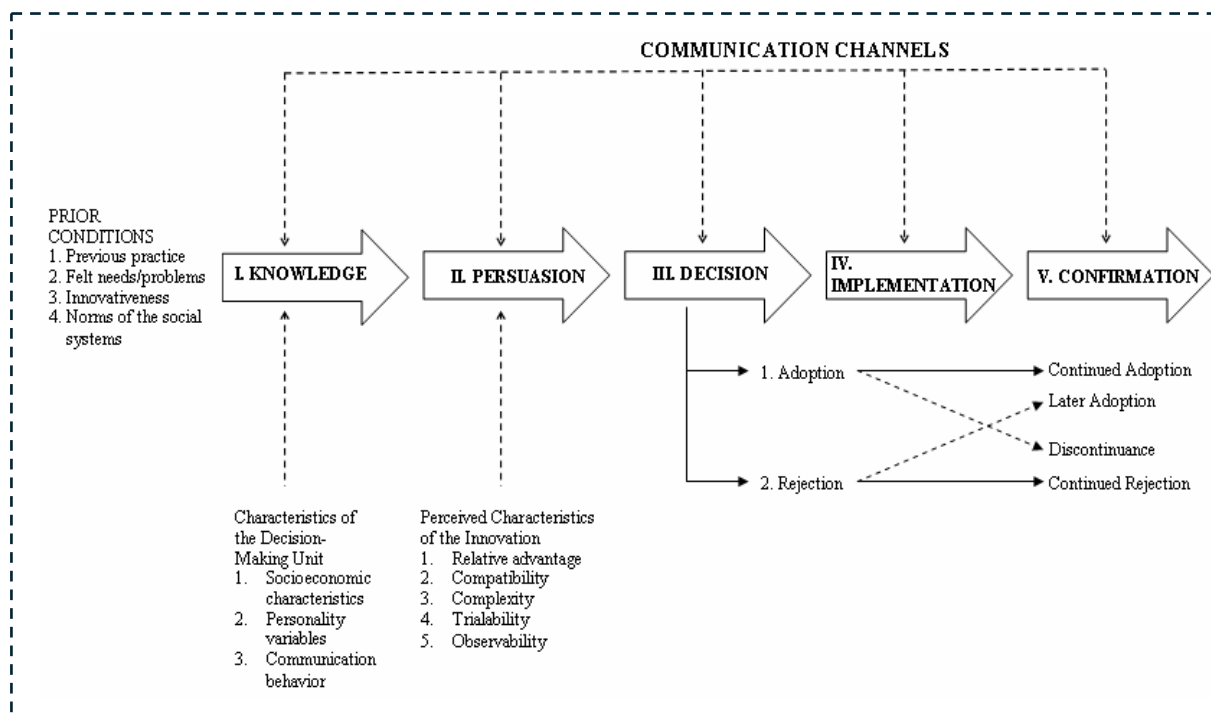
2.1. L'émergence et l'objectif de la théorie de la diffusion

Le paradigme de la diffusion des innovations a été théorisé pour la première fois par Ryan et Gross en 1943, mais la théorie de la diffusion d'une innovation a été formulée en 1962 par Everett Rogers dans son livre *Diffusion of Innovations* (Bedrane-Makloulf, 2022). Cette théorie vise à comprendre comment une nouvelle idée ou un nouveau produit parvient à se disperser et être adopté dans un système social. Elle permet également de conceptualiser des facteurs influençant le processus de diffusion et l'adoption de l'innovation. L'adoption se caractérise par le changement de comportement de l'adoptant : celui-ci réalise quelque chose qu'il n'effectuait pas auparavant. Au sein d'un système social, l'adoption ne se déroule pas en même temps. En effet, certaines personnes sont plus réceptives à l'innovation que d'autres. Rogers

(1983) distingue cinq catégories différentes d'adoptants qui seront développées plus loin de ce travail. Les futurs adoptants doivent par ailleurs passer par les phases du processus de décision face à l'innovation afin d'adopter ou rejeter l'innovation.

2.2. Les phases du processus de décision

Figure 3. Le modèle des phases de décision d'adoption d'une innovation (Rogers, 2003)



La *connaissance* est l'étape où le futur adoptant prend connaissance de l'existence de l'innovation, il apprend à en connaître le fonctionnement et ses caractéristiques. C'est une étape très importante puisque l'absence de connaissance de l'innovation peut affecter l'étape de persuasion. Cette étape est axée sur des aspects cognitifs (Sahin, 2006).

L'étape de la *persuasion* est celle sur laquelle Rogers met l'emphase car elle est cruciale pour l'adoption de l'innovation. À ce stade, l'individu réagit de manière favorable ou défavorable face à l'innovation selon des facteurs d'adoption. Cette étape est concentrée sur des aspects affectifs (Sahin, 2006). En d'autres termes, cette étape est fondamentale car elle détermine l'adoption ou le rejet de l'innovation.

La *décision* est la phase qui précise l'adoption ou le rejet de l'innovation par l'individu. Dans cette étape, bien que la testabilité d'une innovation puisse influencer positivement son adoption, le rejet peut survenir à n'importe quelle étape (Sahin, 2006).

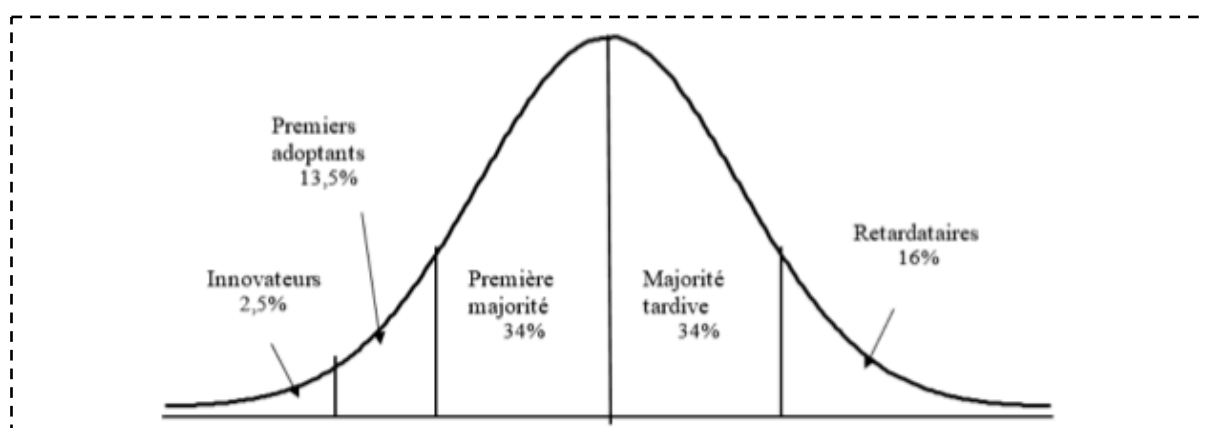
L'*implémentation* est l'étape où l'on doit réduire toutes les incertitudes liées à l'innovation grâce aux autres agents tels que les agents de changement. Cette étape laisse également place à la réinvention, qui possède un impact positif sur la rapidité d'adoption et sur son institutionnalisation (Rogers 2003 ; Bedrane-Makhlouf, 2022).

La *confirmation* est l'étape de renforcement de la décision d'adoption ou de rejet. Elle est conditionnée par l'attitude de l'individu et le soutien qu'il reçoit face à cette décision (Bedrane-Makhlouf, 2022).

Il est important que le futur adoptant passe par toutes les étapes du processus de décision pour que l'adoption soit réussie (Rogers, 2003 ; Bedrane-Makhlouf, 2022).

2.3. Les catégories d'adoptants

Figure 4. Catégorisation des adoptants sur base de l'innovativité (Rogers, 2003)



Dans ces travaux de 2003, Rogers introduit le critère d'innovativité ou « degré selon lequel un individu adopte plus rapidement une innovation qu'un autre individu du même système social » (Bedrane-Makhlouf, 2022). Il utilise ce critère pour définir les catégories d'adoptants comme « les classifications des membres d'un système social sur base de l'innovativité » (Rogers, 2003).

Les *innovateurs* sont les personnes qui adopteront l'innovation dès sa sortie. Ils n'ont aucunement besoin d'attendre les avis de précédents adoptants car malgré l'incertitude que peut représenter l'innovation, ils possèdent une audace et une ouverture d'esprit qui la dépasse. Les innovateurs n'hésitent également pas à partager leur expérience à propos de l'innovation qu'ils viennent de découvrir, malgré le fait qu'ils peuvent ne pas être respectés par les autres membres du système social (Bedrane-Makhlouf, 2022).

Les *premiers adoptants* apprécient la nouveauté et vont eux aussi adopter l'innovation très rapidement et partager leur expérience. Ces adoptants jouent généralement le rôle de leaders puisque les autres membres du système social cherchent à connaître leur avis pour lever leurs incertitudes (Sahin, 2006).

La *majorité précoce* regroupe les personnes qui adoptent l'innovation après y avoir murement réfléchi grâce aux retours de précédents adoptants. Bien qu'ils ne soient pas leaders, les membres de cette catégorie entretiennent de bonnes relations avec les autres membres du système social (Bedrane-Makhlouf, 2022).

La *majorité tardive* n'adopte l'innovation qu'après de nombreux retours et des preuves de performances. Pour cette catégorie d'adoptants, les réseaux interpersonnels des membres du système social jouent un rôle déterminant dans la persuasion de l'adoption malgré l'incertitude de cette catégorie (Sahin, 2006).

Les *retardataires* n'adoptent l'innovation qu'une fois qu'elle est installée, établie. Ils font le choix le plus rationnel, basé sur des faits, des preuves de performance, des avis qui ont permis de rendre cette innovation courante puisqu'ils possèdent des ressources, des connaissances et un réseau limité (Bedrane-Makhlouf, 2022).

2.4. Les quatre principaux facteurs impliqués dans la diffusion de l'innovation

Rogers (2003) définit la diffusion comme « le processus par lequel une innovation est communiquée à travers certains canaux, dans le temps, auprès des membres d'un système social » (Bedrane-Makhlouf, 2022).

2.4.1. L'innovation

Rogers (2003) identifie cinq attributs liés à l'innovation et déterminants dans le processus de diffusion de l'innovation : l'avantage relatif, la compatibilité, la complexité, la testabilité et l'observabilité.

L'*avantage relatif* correspond aux éléments et aux bénéfices qui distinguent positivement cette innovation d'une autre. Cet attribut est positivement lié à la décision d'adoption (Bedrane-Makhlouf, 2022 ; Rogers, 2003).

La *compatibilité* est évaluée par rapport aux expériences, aux besoins et aux valeurs des futurs adoptants. Plus la compatibilité est élevée, plus cet attribut agit en faveur de l'adoption (Bedrane-Makhlouf, 2022 ; Rogers, 2003).

La *complexité* correspond au « degré de compréhension et d'utilisation d'une innovation » (Bedrane-Makhlouf, 2022 ; Rogers, 2003). Une complexité élevée représente un facteur défavorable à l'adoption (Bedrane-Makhlouf, 2022 ; Rogers, 2003).

La *testabilité* correspond à l'essai de l'innovation avant adoption. Ainsi, une innovation qui a pu être testée et évaluée au préalable a plus de chance d'être adoptée.

L'*observabilité* correspond à la visibilité des effets positifs de l'innovation. Plus ces bénéfices sont facilement identifiables, plus l'adoption sera rapide et facile (Bedrane-Makhlouf, 2022 ; Rogers, 2003).

2.4.2. La communication

Selon Rogers (2003), la communication est un moyen de « créer et partager l'information afin d'atteindre une compréhension mutuelle ». Le processus de diffusion est perçu comme un moyen de communiquer une nouvelle idée ou innovation. Pour ce faire, un individu ayant connaissance de l'innovation va avertir un autre individu grâce à des canaux de communication (Rogers, 2003).

Rogers identifie deux types de canaux de diffusion principaux : les médias de masse et les canaux interpersonnels.

Les premiers servent à communiquer de manière rapide et efficace mais ils ont plus pour objectif d'avertir, d'informer sur l'existence de cette nouvelle idée ou innovation (Rogers, 2003). Les médias de masse sont par conséquent plus utiles lors de la première étape du processus de diffusion : « la connaissance » (Bedrane-Makhlouf, 2022).

Les seconds sont, quant à eux, beaucoup plus efficaces lors de la deuxième et plus importante étape du processus de diffusion : la « persuasion ». En effet, ce type de canal implique une relation directe entre individus, en face à face (Rogers, 2003). Des études ont démontré que pour les catégories d'adoptants suivant les « premiers adoptants », ce type de canal s'avérerait être plus efficace (Rogers 2003). En effet, les futurs adoptants s'appuient sur les avis et les expériences subjectives des « premiers adoptants » et non sur les recherches scientifiques pour

construire leur réflexion et décision face à l'innovation (Rogers, 2003). L'homophilie entre individus est très importante à ce stade : les canaux interpersonnels ont davantage de chance d'être efficaces s'ils relient deux individus partageant les mêmes croyances, normes, valeurs, goûts, éducation, statut social, ... Néanmoins, le plus souvent, les individus sont hétérophiles, ce qui ralentit l'adoption (Rogers, 1983 & 2003).

2.4.3. *Le temps*

La dimension temporelle est prise en compte à différents niveaux dans le processus de diffusion de l'innovation : le temps qu'il faut pour parcourir toutes les étapes du processus de décision de l'innovation, allant de la prise de connaissance de l'innovation à son adoption ou son rejet ; le temps qu'il faut pour adopter une innovation comparé à d'autres innovations ; le nombre de personnes ayant adopté une innovation dans un certain laps de temps (Rogers, 2003).

2.4.4. *Le système social*

La théorie de la diffusion précise que l'adoption ou le rejet d'une innovation dépend également de la structure et des normes du système social dans lequel un individu se situe. Rogers (1983) identifie les « leaders d'opinion » et les « agents de changement » comme des individus influençant la décision d'adoption.

D'un côté, les « leaders d'opinion » sont homophiles par rapport à leur public cible (Rogers, 1983). Ils partagent les mêmes normes et croyances, ce qui leur donne un avantage de persuasion envers ce dernier. Ils font partie du système social et, comme relevé précédemment, ils font généralement partie de la « première majorité » (Bedrane-Makhlouf, 2022). Ils exercent alors leur influence en partageant leurs avis, expériences et connaissances relatives à l'innovation (Rogers, 1983).

De l'autre côté, les « agents de changement » sont généralement des professionnels qui possèdent par conséquent des compétences dans le domaine de l'innovation proposée mais qui possèdent des normes et croyances hétérophiles par rapport à leur public cible (Rogers, 1983). En raison de cette hétérophilie, les agents de changement rencontrent des difficultés à persuader leur public et font donc souvent appel à une aide, des assistants, qui eux, ont un peu moins de compétences mais sont homophiles et permettent un meilleur contact pour contrer le « gap » (Rogers, 1983).

Rogers (1983) explique que l'influence exercée par le système social face à la décision d'adoption ou de rejet d'une innovation se traduit par trois types de décisions : optionnelle, collective et imposée (Bedrane-Makhlouf, 2022 ; Rogers 1983).

La *décision optionnelle*, bien qu'elle soit individuelle, est tout de même influencée par les normes, croyances et le réseau interpersonnel du décideur (Rogers, 1983).

La *décision collective* est une décision prise sous la forme d'un « consensus entre les membres d'un système social » (Rogers, 1983).

La *décision imposée* est une décision prise par un groupe influant au sein du système sans que les autres individus ne puissent y prendre part (Rogers, 1983).

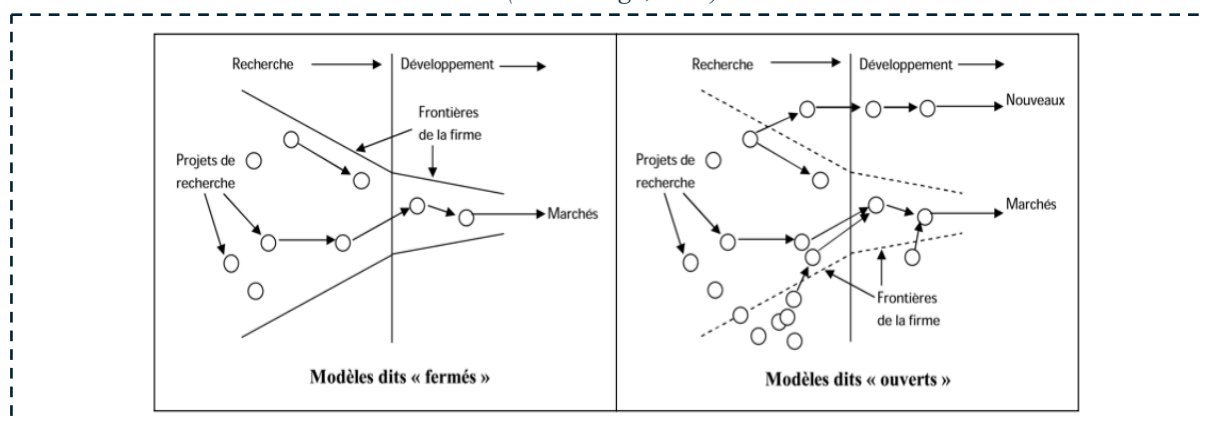
2.5. La diffusion d'une innovation sociale

L'innovation sociale peut être diffusée dans sa globalité ou partiellement (Besançon, 2015). Dans le premier cas, nous parlerons alors d'« essaimage » ou de « traduction » (Richez-Battesti, 2008), alors que dans le second, nous parlerons d'« apprentissage » (Mendell, 2007). Cette seconde approche suggère que les effets de l'innovation sociale sur son environnement constituent des preuves de sa diffusion (Fontan, 2008 ; Besançon, 2015).

3. L'innovation sociale ouverte

3.1. Dichotomie de l'innovation « fermée » et « ouverte »

Figure 4. Dichotomie de l'innovation "fermée" et "ouverte"
(Chesbrough, 2003)



Dans leur analyse critique de l'innovation ouverte, Isckia et Lescop (2011) précisent que la principale différence entre les modèles de gestion « ouvert » et « fermé » réside dans la porosité de leurs frontières. En effet, dans un processus ouvert, les frontières sont poreuses, laissant

places aux interventions avec les acteurs externes, dans un processus fermé, les frontières sont rigides.

3.1.1. L'innovation fermée

Si l'on sait qu'il existe un mode de gestion de l'innovation qualifié d'ouvert, il doit exister, par opposition, un mode de gestion fermé. Ce modèle est caractérisé par une innovation portée sur le marché par un processus interne : l'entreprise gère seule les activités de recherche et développement ainsi que la commercialisation des produits ou services car les idées extérieures sont généralement mal perçues (Isckia et Ilescop, 2011).

3.1.2. L'innovation ouverte

L'innovation ouverte est un phénomène qui a vu le jour suite au raccourcissement des phases du cycle de l'innovation¹ et à la recherche de coûts de moins en moins élevés, tout en améliorant son développement (Gassmann et Enkel, 2004). L'innovation ouverte est un concept né en 2003 dans le domaine de l'innovation technologique et proposé par Henry Chesbrough. Celui-ci introduit ce paradigme en précisant qu'afin de faire progresser leur technologie, les entreprises doivent prendre en compte aussi bien les idées internes qu'externes et élargir leur marché en développant des voies d'accès internes et externes (Chesbrough, 2003). Autrement dit, les connaissances d'une entreprise pourront être exploitées par des tiers, tout comme elle pourra avoir recours aux connaissances développées par d'autres (El Taani, 2013). La visée de cette démarche d'innovation ouverte n'est plus d'atteindre un objectif de primauté (Chesbrough, 2001) mais plutôt de performance (Chesbrough et Bogers, 2014) ou de maximisation de profits pour les acteurs concernés (Chesbrough et al., 2008). Les collaborations menées dans le cadre d'une gestion de l'innovation ouverte permettent de favoriser la diffusion des innovations développées en interne (Chesbrough, 2003 ; Adam-Ledunois, Damart et Rakoston, 2022).

Gassmann et Enkel (2004) ont distingué trois principaux archétypes parmi les processus d'innovation ouverte fondés sur des types de collaboration différents : « outside-in », « inside-out » et « processus couplé ».

3.1.2.1. Outside-In

Ce processus vise l'enrichissement des connaissances grâce à l'intégration des fournisseurs et consommateurs au processus d'innovation. Les connaissances externes sont exploitées en

¹ Nous avons expliqué en annexe 5 le cycle de vie d'une innovation sociale

interne pour contribuer à l'évolution de l'innovation. Dans le domaine technologique, par exemple, des brevets peuvent être achetés (Gassmann et Enkel, 2004).

3.1.2.2. *Inside-Out*

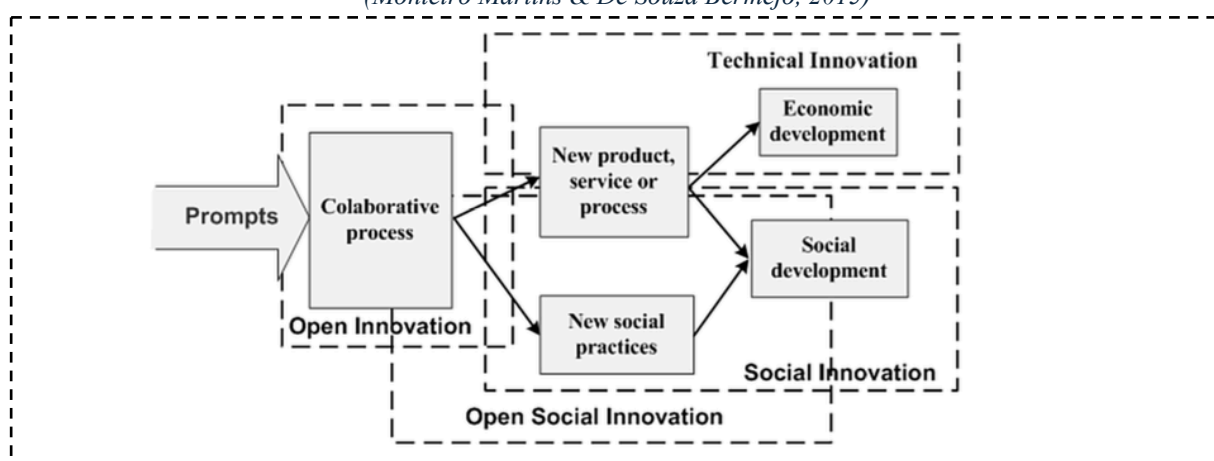
Par opposition au processus précédent, le processus « inside-out » a pour objectif d'amener ses idées sur le marché et de « vendre la propriété intellectuelle, la multiplication du transfert de technologie vers l'environnement extérieur » (Gassman et Enkel, 2004 ; El Taani, 2013). Cette stratégie est utilisée pour accélérer la mise sur le marché ou pour permettre d'améliorer l'innovation développée en interne afin qu'elle soit en phase avec les réalités du marché (Adam-Ledunois, Damart et Rakoston, 2022).

3.1.2.3. *Processus couplé*

Comme son nom l'indique, cette stratégie consiste à mixer les stratégies « outside-in » et « inside-out ». En d'autres-termes, elle donne lieu à des processus d'intégration de compétences externes et d'externalisation de ses propres connaissances (Gassmann et Enkel, 2004). La combinaison de ces stratégies conduit à un processus de co-crédation avec les partenaires (Adam-Ledunois, Damart et Rakoston, 2022). Une alliance où l'on tire profit de chaque acteur (Prahalad, 2012) se crée et le partage des connaissances est un facteur clé de succès pour cette stratégie (El Taani, 2013).

3.2. L'innovation sociale ouverte

Figure 5. Le modèle conceptuel de la relation entre innovation ouverte et innovation sociale (Monteiro Martins & De Souza Bermejo, 2015)



Dans leurs travaux sur l'innovation ouverte, Chesbrough et Di Minin (2014) introduisent le concept d'innovation sociale ouverte en transposant le concept d'innovation ouverte aux organisations d'innovation sociale. Ces deux processus d'innovation se rejoignent lorsque l'innovation ouverte vise un but social – élément principal de l'innovation sociale – et lorsque

l'innovation sociale fait appel à des processus collaboratifs entre différents acteurs – élément inhérent à l'innovation ouverte – et durant tout le processus d'innovation (Monteiro Martins et De Souza Bermejo, 2015).

Le concept d'innovation sociale ouverte permet d'ouvrir les frontières de l'innovation sociale, offrant la possibilité à une multitude d'acteurs de différents secteurs de participer au processus d'innovation.

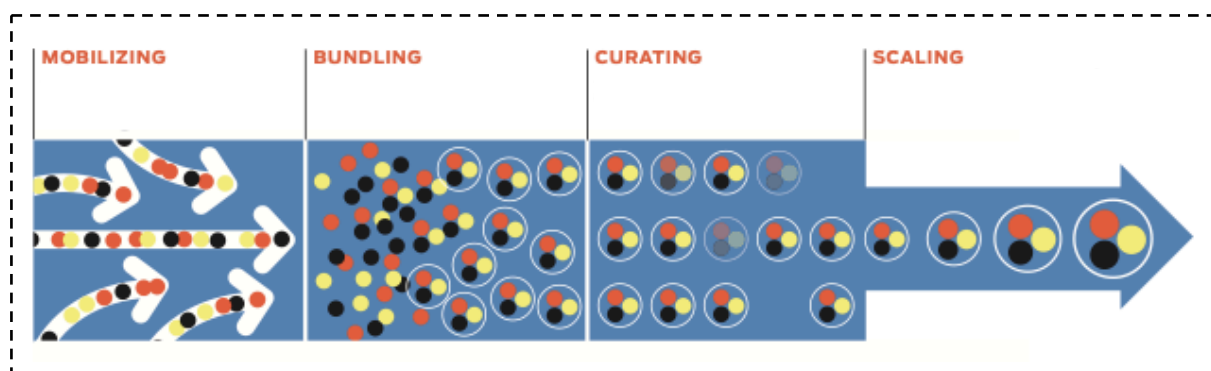
Chesbrough et Di Minin (2014) définit ce concept comme « l'application d'une stratégie 'inbound' ou 'outbound' dans une organisation visant à relever des défis sociaux ».

Leur travail se base principalement sur des études de cas mais, tout comme le processus d'innovation ouverte, on peut en conclure que la stratégie « inbound » vise à intégrer des connaissances tandis que la stratégie « outbound » vise à transmettre des connaissances (Chesbrough et Di Minin, 2014).

Ainsi, la stratégie « inbound » implique une ouverture de l'organisation innovante sur son environnement – partenaires, bénéficiaires et autres acteurs – afin de co-construire des solutions en intégrant leurs savoirs, connaissances et besoins (Adam-Ledunois, Damart et Rakoston, 2022). La stratégie « outbound » renvoie à la notion de « transmission ». La transmission de savoirs et de compétences à travers des formations, des accompagnements, etc., dans un but de diffusion de l'innovation (Adam-Ledunois, Damart et Rakoston, 2022).

Adam-Ledunois, Damart et Rakoston (2022) mentionnent l'existence d'une troisième stratégie introduite par Da Silva et Bitencourt (2019), qui consiste à combiner les deux premières stratégies.

Figure 6. Les quatre phases du processus d'innovation sociale ouverte
(Mair & Gegenhuber, 2021)



Le processus d'innovation sociale ouverte, quant à lui, est composé de quatre phases : la phase de *mobilisation*, qui rallie les différents acteurs ; la phase de *regroupement*, qui permet la

création d'espace de co-création ; la phase de *conservation*, où les idées sont adoptées ou rejetées ; la phase de *mise à l'échelle*, où la diffusion de l'innovation au plus grand nombre est recherchée avec un objectif d'impact (Gegenhuber et Mair, 2023).

3.3. Importance de l'innovation sociale ouverte

Chesbrough et Di Minin (2014) mettent en lumière l'inexistence, à cette époque, de travaux de recherche sur l'innovation ouverte appliquée à un secteur non privé. En effet, ils soulignent la négligence de l'impact à tenir compte de l'avantage social dans les recherches antérieures. Par ailleurs, ils expriment l'importance d'introduire ce concept d'innovation sociale ouverte en précisant qu'elle est « particulièrement utile pour accéder aux prototypes, soutenir les efforts d'innovation et développer les activités dans le cadre du modèle d'entreprise actuel ou d'un modèle d'entreprise potentiellement nouveau afin de répondre aux besoins des populations cibles mal desservies que les mécanismes du marché pur ne sont pas en mesure de satisfaire » (Chesbrough et Di Minin, 2014).

D'autres recherches mentionnent également les avantages de ce type de collaborations, comme le font remarquer Adam-Ledunois, Damart et Rakoston (2022). Premièrement, la combinaison des processus d'innovation ouverte et d'innovation sociale permet un rapprochement d'acteurs auparavant éloignés. Deuxièmement, elle améliorerait l'impact de l'innovation sociale (Murray et al., 2010). Troisièmement, l'implication des communautés locales dans ce processus permettrait, d'une part de surmonter les obstacles à l'innovation (Chalmers, 2013) et d'autre part de proposer des solutions plus pertinentes et adaptées aux besoins des bénéficiaires. Ces solutions sont envisagées de manière évolutive puisqu'elles évoluent en fonction de leur environnement (Erro et Armandia-Muneta, 2020).

Casa Legal utilise autant des stratégies « inbound » que « outbound » dans ses collaborations mais cela sera détaillé dans nos résultats.

La question de recherche

Afin de trouver notre question de recherche, nous nous sommes penchés sur deux points essentiels : les besoins de l'ASBL Casa Legal et l'apport possible à la littérature, autrement dit les *gaps*.

Dans un premier temps, Casa Legal a fait appel à la SAW-B pour les accompagner dans le processus d'évaluation de leur impact. Nous avons eu la chance de pouvoir participer à toutes les séances du comité d'accompagnement réalisées jusqu'à présent. Ces séances nous ont ouvert les yeux sur l'importance de l'évaluation d'impact social mais nous nous sommes également rendu compte que réaliser un mémoire sur l'évaluation d'impact social alors qu'un travail de recherche était déjà en cours par un organisme professionnel n'était pas pertinent.

Nous avons donc trouvé une question de recherche qui pourrait leur être utile et compléter le travail de la SAW-B dans le but de participer à la stratégie de changement d'échelle désirée par Casa Legal.

La *théorie de la diffusion* (Rogers, 1962) nous est apparue comme étant une porte d'entrée intéressante, puisque les recherches sur l'évaluation d'impact social couplées aux travaux de recherches sur les facteurs d'adoption contribuent à la mise en place d'une stratégie d'essaimage et de montée en échelle (Elly'x, 2022).

Dans un second temps, au cours de nos recherches sur les innovations sociales, nous avons pu découvrir et nous intéresser au processus d'ouverture d'une innovation (Chesbrough, 2003) qui a par la suite été couplé au processus d'innovation sociale pour donner lieu au paradigme *d'innovation sociale ouverte* (Chesbrough et Di Minin, 2014). Jusqu'à présent, la majorité des travaux de recherche sur la gestion ouverte de l'innovation porte sur les innovations technologiques et très peu sur les innovations sociales. Bien qu'ils aient augmenté ces dernières années, majoritairement en Europe (Adam-Ledunois, Damart et Rakoston, 2022), un manque de travaux est toujours notable. Ce manquement dans la littérature peut s'expliquer par deux raisons principales : d'une part, le concept est assez récent puisqu'il ne date que de 2014 et d'autre part, le concept d'innovation sociale renvoie déjà à la notion de collaboration et les chercheurs perçoivent par conséquent le concept d'innovation sociale ouverte comme un pléonasme (Adam-Ledunois, Damart et Rakoston, 2022). La spécificité de la collaboration d'une ISO réside dans l'intégration et le transfert des connaissances, des compétences et des idées.

Malgré l'inutilité que peuvent voir certains chercheurs à conduire davantage de recherches sur le sujet, l'utilité du concept est bel et bien présente et démontrée par différents auteurs. En effet, ces auteurs mentionnent ou expriment implicitement que l'innovation sociale ouverte permet... :

1. ... le rapprochement d'acteurs auparavant éloignés (Adam-Ledunois, Damart et Rakoston, 2022) ;
2. ... une amélioration de l'impact (Murray et al., 2010) ;
3. ...de surmonter les obstacles à l'innovation (Chalmers, 2013) ;
4. ... de proposer des solutions plus adaptées aux bénéficiaires et évolutives (Erro et Armandia-Muneta, 2020) ;
5. ... de favoriser la diffusion des innovations développées en interne (Chesbrough, 2003 ; Adam-Ledunois, Damart et Rakoston, 2022) ;

Les avantages 2 à 4 sont énoncés dans les recherches comme étant le résultat d'une approche collaborative ouverte et font implicitement référence au processus d'innovation sociale ouverte. Le fait que cela soit exprimé de manière implicite et que les travaux soient rares ou inexistantes pour démontrer ces constats, nous montre l'existence d'un manquement dans la littérature et nous donne l'envie de vérifier ces dires. Cela nous amène donc à certains questionnements :

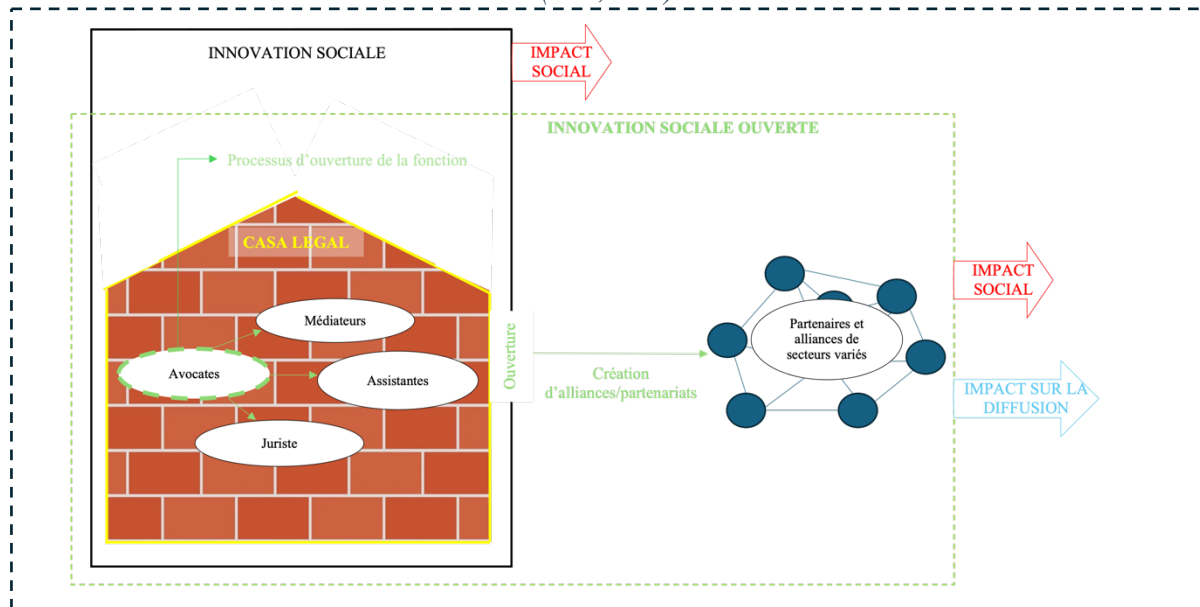
- Comment l'innovation sociale ouverte peut-elle améliorer l'impact ?
- Comment l'innovation sociale ouverte sert-elle à surmonter les obstacles à l'innovation ?
- Comment l'innovation sociale ouverte contribue-t-elle à proposer des solutions plus adaptées aux bénéficiaires ?

L'avantage 1 nous amène quant à lui à nous questionner sur la manière dont l'innovation sociale permet de rapprocher les acteurs.

L'avantage 5 permet d'établir un lien avec la théorie de la diffusion mentionnée au-dessus en s'intéressant aux facteurs de diffusion de l'innovation et aux éléments caractéristiques de l'innovation qui ont un impact sur cette diffusion. Ce lien n'a par ailleurs, à notre connaissance, pas encore fait l'objet d'une recherche dans le domaine de l'innovation sociale. En effet, durant nos lectures, nous avons pu consulter un mémoire en innovation technologique qui traitait d'une relation entre le mode de gestion ouverte et les facteurs de diffusion mais nous n'avons pu trouver de sources abordant ce sujet dans le domaine de l'innovation sociale.

Mener une recherche en sur l'ouverture de l'innovation sociale proposée par Casa Legal a tout son sens. Nous avons réalisé un schéma qui vise à expliquer l'ouverture du processus de Casa Legal.

Figure 7. L'ouverture de Casa Legal
(Lion, 2024)



Pour résumer, dans un premier temps, nous avons identifié que Casa Legal cherchait à essaimer son modèle et pour cela, elle doit analyser l'impact et la diffusion de leur innovation. Par souci de complémentarité au travail de la SAWB qui réalise déjà une recherche en évaluation d'impact social, nous souhaitons nous concentrer sur la diffusion de l'innovation. Dans un second temps, nous avons observé un manquement dans la littérature au sujet de l'innovation sociale ouverte mais nous avons également identifié certains auteurs qui poussent les recherches dans ce domaine. Nos recherches sur Casa Legal nous ont montrés que Casa Legal possède bel et bien un processus d'ouverture.

En conclusion, nous voulons concentrer notre analyse sur la théorie de la diffusion de l'innovation et sur la théorie relative à l'innovation sociale ouverte. Sur ce constat, nous formulons notre question de recherche :

Dans quelle mesure, l'innovation sociale ouverte impacte-t-elle favorablement la diffusion de l'innovation sociale ?

Une analyse de cas basée sur l'Asbl Casa Legal et ses partenaires.

PARTIE II : Analyse de cas

La méthodologie

La méthode utilisée pour répondre à ma question de recherche est basée sur une approche qualitative. En effet, dans le cadre d'une recherche dans le domaine social, il est plus intéressant de réaliser une recherche qualitative pour évaluer les impacts. De fait, certains facteurs ne sont pas quantifiables et les propos tenus par un individu ont plus de sens dans cette analyse.

Nous avons décidé de collecter les données en réalisant des entretiens avec les partenaires de Casa Legal. Ces entretiens suivent des étapes précises : le choix de l'échantillon, le déroulement de l'entretien, la retranscription, le codage.

1. Le choix de l'échantillon

Ma question de recherche traitant de l'innovation ouverte et de la diffusion de l'innovation, il m'a semblé plus intéressant de m'entretenir avec les partenaires de Casa Legal plutôt qu'avec Casa Legal, puisque cela permet de réduire les biais et de mieux comprendre les dynamiques de collaboration, qui constituent l'ouverture de l'innovation. Le choix des partenaires s'est porté sur les partenaires ayant déjà participé au comité d'accompagnement, puisque Casa Legal m'a conseillé de focaliser mon analyse sur ceux-ci. En effet, cela leur permet d'une part, de ne pas divulguer les contacts d'autres partenaires, d'autre part de garder une certaine cohérence avec les résultats du focus group. De plus, comme précisé précédemment, ces partenaires viennent de secteurs différents, ce qui enrichit la recherche et montre des points de vue différents. Ainsi, nous avons mené quatre entretiens avec quatre partenaires aux profils différents¹.

2. Le déroulement de l'entretien

Les entretiens ont tous été menés de manière semi-directive et réalisés sur base d'un guide d'entretien² composé de questions ouvertes et créé sur base des thèmes relatifs à l'innovation sociale ouverte et les facteurs influençant la diffusion d'une innovation. L'objectif de ce type d'entretien est d'interroger les personnes concernées sur des thèmes précis visant à répondre à notre question de recherche. Cependant, un entretien semi-directif se déroule comme une

¹ La liste des partenaires interrogés se trouve en annexe 7

² Le guide d'entretien se trouve en annexe 6

véritable conversation, c'est pourquoi l'écoute attentive est primordiale (ne pas prendre de note mais enregistrer l'entretien) et les digressions par rapport au guide d'entretien sont courantes, sans pour autant constituer un frein au bon déroulement de l'entretien.

3. La retranscription

La retranscription a été effectuée sur base des enregistrements des entretiens. Les enregistrements, quant à eux, ont été réalisés à l'aide du dictaphone de notre ordinateur. L'enregistrement et la retranscription des entretiens ont pour objectif d'être les plus fidèles possibles aux témoignages des partenaires. C'est pour cette raison que « les données brutes ont été intégralement retranscrites sur base des enregistrements vocaux, comme conseillé en sciences sociales (Rioufreyt, 2016) » (Questiaux, 2019).

Afin d'économiser du temps, les données ont été retranscrites à l'aide d'un câble virtuel (VB Cable), qui a permis de retranscrire les enregistrements vocaux sur l'application Word grâce à l'outil de dictée vocale, et ce malgré le fait que le son de l'enregistrement soit dans l'ordinateur même qui retranscrit.

Après cette retranscription, le texte est présenté sous forme brut, sans paragraphe, sans ponctuation. Nous avons par conséquent dû réécouter les enregistrements pour ajouter de la ponctuation, séparer les questions des réponses et supprimer les éventuels doublons ou encore, le plus important, vérifier que les mots écrits soient les mots utilisés lors de l'entretien.

Néanmoins, comme précise Questiaux (2019), la retranscription omet les éléments non verbaux et donc indirectement, une partie de l'entretien n'est pas retransmise (Rioufreyt, 2016)¹.

4. Le codage

Le codage a été réalisé à l'aide du programme « MAXQDA24 », un logiciel spécialisé dans l'analyse de données qualitatives. Ce codage permet d'établir des tableaux comparatifs en fonction des thèmes abordés.

¹ La retranscription des entretiens se trouve dans l'annexe 8

Les résultats

Ce chapitre a pour objectif de montrer les résultats obtenus lors de nos entretiens et répondant à notre question de recherche : dans quelle mesure l'innovation sociale ouverte, via la collaboration avec ses partenaires, impacte-t-elle favorablement les facteurs de diffusion de l'innovation sociale de Casa Legal ?

Ce point permet, dans un premier temps, d'expliquer les différentes activités d'ouverture de Casa Legal ; dans un second temps, d'analyser les impacts du processus d'ouverture relatifs à la diffusion de l'innovation.

Avant d'entrer dans le vif du sujet, il nous semble important de préciser que les résultats obtenus dans ce chapitre sont basés sur les données extraites des entretiens avec les partenaires et ne nous offre par conséquent qu'une vision unilatérale sur les impacts : celle des partenaires.

Chapitre 1 : L'identification des activités d'ouverture

Tout comme la théorie sur l'innovation sociale ouverte le suggère, les activités d'ouverture de Casa Legal consistent en un échange de connaissances, de compétences et d'idées avec leurs partenaires. Grâce à l'intelligence collective, ils cherchent à créer de la valeur ajoutée à leurs services déjà existants, visant ainsi à améliorer l'accompagnement à destination de leurs bénéficiaires.

Dans notre mémoire, nous avons relevé différentes activités d'ouverture de Casa Legal réalisées avec ses partenaires : la collaboration en échangeant des connaissances sur les dossiers, les ateliers de décroisement, les interventions, les lectures, le comité d'accompagnement en évaluation d'impact social.

1. La collaboration sur les dossiers

P2 : Elles posent des questions plutôt psy, alors que nous on leur pose des questions juridiques, pour qu'on puisse s'alimenter. Parce que comme nous, on accompagne aussi des personnes en droit des étrangers etc. et que des fois on fait l'accompagnement socio juridique, ben c'est bien d'être supervisé par des avocates et à l'inverse, qu'elles aient le côté psy. (Retranscription entretiens, Pos. 90)

La collaboration telle que présentée dans l'exemple ci-dessus témoigne d'un échange de connaissances dans leurs domaines respectifs de compétences. Cet échange vise : d'une part, à donner de nouvelles ressources à la personne qui reçoit les informations ; d'autre part, à améliorer le suivi des dossiers.

2. Les ateliers de décroïsonnement

Nous : Pouvez-vous nous expliquer les ateliers de décroïsonnement dont vous nous avez parlé ?

P3 : C'est-à-dire que de faire se rencontrer des personnes aux profils très différents. On parle ici des professionnels qui sont chacun dans leur propre réalité, voire avec leur jargon, voire avec leur vision, avec leurs limites et dire « bah voilà, en fin de compte, pour une victime se retrouver au milieu de ce jeu quilles, bah il faut à un moment donné se décroïsonner, il faut regarder un petit peu ce qui se passe ailleurs ». Dans ces ateliers on a : des juristes, des policiers, des magistrats, des assistants sociaux, des médecins. Je crois que ça c'était vraiment très intéressant comme démarche. Oui ! ça a vraiment répondu à ce besoin-là, de pouvoir comprendre le rôle de l'autre, c'est un petit peu ses réalités. Alors, on ne l'aborde pas de manière frontale puisqu'on a chaque fois un thème qui est choisi pour ces ateliers. Au travers de tous ces ateliers aussi, on démystifie aussi beaucoup de choses pour les professionnels, pour eux-mêmes en fin de compte. Pas tellement par rapport à la victime mais le fait de rencontrer des je sais pas, par exemple les juristes ou les magistrats, ça permet aussi à un moment donné de dire de faire du off, d'évoquer certaines choses, certaines situations et de comprendre les réalités des autres. (Retranscription entretiens, Pos. 236)

Ces ateliers témoignent d'un projet commun entre Casa Legal et ses partenaires. Dans ce cas-ci, Casa Legal a créé ce projet avec la section EVA¹ de la police dans un objectif de décroïsonnement des professions. Ces ateliers permettent de s'ouvrir à l'environnement qui les entoure, comprendre les fonctions des différents acteurs et partenaires et ainsi diminuer les stéréotypes et préjugés liés à certaines professions. Ces stéréotypes peuvent faire obstacles à certaines alliances. Par conséquent, le combat mené par les ateliers de décroïsonnement a toute son importance.

3. Les interventions

Nous : Pouvez-vous m'expliquer votre collaboration sur les interventions ?

P2 : D'une manière générale, il peut y avoir différentes choses. Par exemple, si ça peut être des cas pratiques et donc on va toujours anonymiser, mais donc si par exemple, j'ai une patiente où je sens que la situation juridique est bloquée ou que je ne comprends pas, je vais venir en posant mes questions, en disant « voilà, il y a telle personne qui est dans telle procédure, est-ce que vous pouvez m'éclairer, ça veut dire quoi, qu'est-ce que moi je peux faire, qu'est-ce qu'on peut demander à un avocat, c'est quoi là ? ». Et donc elles vont expliquer au niveau juridique, un peu tout le contexte et donner des conseils, de quoi faire. Donc c'est à la fois des informations, mais aussi le moment sur la pratique de terrain quoi et des informations juridiques. Et alors elles peuvent aussi poser des questions psy et comment ça se passe : « c'est quoi le traumatisme, comment ça se passe ? ». Il y a des questions un peu sur des pathologies etc. ou alors aussi sur des cas qu'on va anonymiser, des questionnements, ou alors ça peut être des questions générales quoi : « c'est quoi un 9 bis ? » et alors elles nous expliquent. Enfin voilà, ça peut dépendre un peu, il y a des cas pratiques, puis les questions générales et puis après comme je disais il y a l'autre partie, on part sur une thématique et ensemble on cherche. (Retranscription entretiens, Pos. 117)

¹ EVA : Emergency Victim Assistance.

Les interventions telles qu'expliquées dans l'exemple ci-dessus consistent également en un échange de savoirs. À la différence d'une collaboration « classique », où Casa Legal et son partenaire concerné partent d'un dossier pour échanger leurs compétences, les interventions sont des moments pris. Nous entendons par « moments pris » le fait qu'ils décident d'un moment pour ces interventions. Bien qu'ils partagent leurs connaissances en se basant sur des cas pratiques, ils anonymisent les cas. En effet, ils ne partent pas d'un cas commun pour établir les interventions, mais plutôt d'une thématique, d'une question sur l'autre profession.

4. Les lectures

Nous : Pouvez-vous nous expliquer les lectures dont vous avez parlé précédemment ?

P2 : Comme on travaille beaucoup avec des personnes qui ont vécu des gros traumatismes, des violences, et qu'elles peuvent aussi être confrontées à ce public-là, surtout qu'elles sont quand même bien spécialisées dans les violences conjugales et puis en droit des étrangers dans l'exil. Et là elles nous demandaient au début si on avait des lectures et après, elles pouvaient nous poser des questions etc., donc on leur a envoyé des articles ou des parties de bouquins qui étaient intéressantes et puis après on en discutait là-dessus, en intervention. (Retranscription entretiens, Pos. 118)

Les lectures, quant à elles, consistent en un échange de ressources basées sur une question de départ. Dans ce cas-ci, Casa Legal se pose une question relative à la profession de psychologue et les psychologues lui renseignent des ressources littéraires pour que l'Asbl acquière de nouvelles connaissances.

5. Les formations

Nous : Pouvez-vous nous en dire davantage sur les formations dont vous avez parlé ?

P3 : Il y avait une formation qui était, je pense, la prise en charge des victimes d'agression à caractère sexuel, qui a été menée par une maison des femmes. Et il y avait plein de professionnels qui étaient présents : ça c'était un exemple. Il y en avait un autre : c'était ben, dernièrement, un colloque au niveau européen, on leur avait demandé d'être présentes pour présenter un projet au niveau d'une ville, au niveau local. On nous a demandé d'être présent également, que c'était notre collaboration qu'elle voulait mettre en avant, donc voilà, c'est déjà arrivé plusieurs fois. (Retranscription entretiens, Pos. 255)

Ces formations ont à nouveau un objectif de partage de connaissances mais aussi de valorisation du modèle et des partenariats de Casa Legal.

6. Le comité d'accompagnement en évaluation d'impact social

Le comité d'accompagnement en évaluation d'impact social organisé par la SAW-B a pour objectif de prouver la pertinence du modèle de Casa Legal. En d'autres termes, il s'agit

d'analyser les impacts de la disruption¹ apportée par Casa Legal. Dans cet objectif d'évaluation d'impact, les partenaires et les bénéficiaires sont mis à contribution pour partager leurs expériences sur leur « utilisation » du modèle.

Chapitre 2 : Les impacts de l'innovation sociale ouverte sur les facteurs impactant la décision d'adoption face à l'innovation

En partant de notre question de départ (dans quelle mesure l'innovation sociale ouverte, via la collaboration avec ses partenaires, impacte-t-elle favorablement les facteurs de diffusion de l'innovation sociale de Casa Legal ?), nous essayons, à travers l'analyse suivante, de prouver que l'ouverture favorise la diffusion de l'innovation sociale (Chesbrough, 2003).

Comme le suggère la littérature (Fontan, 2008), nous allons analyser la diffusion de l'innovation à travers ces impacts. Ainsi, nous analysons les impacts de l'ISO sur la diffusion en repérant à l'aide du logiciel de codage, des impacts (identifiés par des codes) qui peuvent être également perçus comme des facteurs influençant la décision d'adoption de l'innovation.

Dans ce point, nous mobilisons nos connaissances relatives à la théorie de la diffusion (Rogers, 1983). Tout comme Rogers (1983), nous mettons l'accent sur la deuxième étape du processus de décision d'adoption : la persuasion. Bien qu'une adoption ne soit réussie uniquement si le futur adoptant passe par toutes les phases du processus de décision (Rogers, 1983), la persuasion constitue une étape déterminante face à la décision d'adoption ou de rejet de l'innovation. Ce sont donc les impacts sur les facteurs impactant la décision d'adoption, comme nous analyserons dans le point suivant.

1. L'analyse des impacts sur les attributs de l'innovation : facteurs influençant la décision d'adoption de l'innovation

Cette première partie analyse les facteurs influençant la diffusion et lié à l'innovation tels que développés par Rogers (1983) : la complexité, l'avantage relatif, la compatibilité, l'observabilité et enfin la testabilité.

¹ La disruption comme expliqué précédemment est le décloisonnement de la profession d'avocat et par conséquent l'impact de l'apport du SAHO à leurs services

1.1. La complexité

Les résultats observés concernant ce premier facteur indiquent que les activités d'ouverture de l'innovation sociale tendent à diminuer la complexité perçue de l'innovation pour le partenaire, pour le bénéficiaire, mais aussi pour les membres de l'Asbl. Pour rappel, un adoptant potentiel recherche une innovation qu'il perçoit comme peu voire pas complexe.

Les activités d'ouverture de Casa Legal consistent en un échange de connaissances. D'un côté, Casa Legal apporte des connaissances juridiques à ses partenaires, ces connaissances leur permettent de mieux appréhender le cas et d'assurer un meilleur suivi du dossier. D'un autre côté, les partenaires transmettent également leur expertise à Casa Legal et ceci améliore par conséquent la rapidité de leur suivi. Cet échange de connaissances et d'expertise fait partie de l'ADN de l'ISO et contribue à décomplexifier le problème aux yeux de Casa Legal et des partenaires : ils disent que c'est plus « lisible », plus compréhensible et par conséquent, plus simple. Ensuite, les bénéficiaires comprennent également mieux leur situation en faisant appel à Casa Legal. De fait, les membres de l'Asbl prennent le temps d'expliquer pour décomplexifier la situation aux yeux des bénéficiaires.

En conclusion, l'innovation sociale ouverte simplifie la collaboration aux yeux de toutes les parties prenantes. Cette simplification est perçue comme un facteur positif influençant la diffusion.

Pl : Moi, en tant que personne, je rentre dans un cabinet d'avocats lambda, et je rentre dans Casa Legal, tout de suite je vois que ce n'est pas le même traitement des informations et de la situation. Donc c'est très impressionnant hein, les cabinets d'avocats. Même le langage juridique, tout ça là, c'est impressionnant pour n'importe qui. Et donc de pouvoir descendre d'un niveau et de parler d'égal à égal, et de pouvoir se reconnaître c'est beaucoup plus, ça rend les choses beaucoup plus lisibles quoi. (Retranscription entretiens, Pos. 56)

1.2. L'avantage relatif

L'avantage relatif constitue le point présentant le plus de résultats positifs, puisque les activités d'ouverture de Casa Legal réalisées avec ses partenaires visent à créer de la valeur. Parmi les avantages principaux liées à cette ouverture, nous distinguons les avantages pour les bénéficiaires, les avantages pour Casa Legal et les avantages pour les partenaires.

Premièrement, les avantages pour les bénéficiaires résident dans la possibilité, d'un côté pour les bénéficiaires des partenaires de Casa Legal, d'accéder à un accompagnement juridique plus humain et holistique ; d'un autre côté, pour les bénéficiaires de Casa Legal, d'accéder à d'autres

services complémentaires pour les aider à faire face à leurs problèmes. De plus, la collaboration entre Casa Legal et ses partenaires favorise la confiance que les bénéficiaires, personnes vulnérables, octroient aux professionnels du droit et de la police notamment.

P1 : Je pense que et pour nous le la compréhension du travail global c'est vraiment un plus, parce que ça prend en compte l'histoire de la personne de façon entière et complète, avec un prisme les difficultés sociales, des discriminations, de qu'est-ce qu'on peut faire pour améliorer la qualité de vie de ces familles-là. D'autant plus que maintenant, Casa Legal a un partenariat avec le petit jeu vélo jaune et la maison des parents solo. Donc ce sont vraiment des services qui sont là pour soutenir les familles, pour qu'elles puissent sortir de la précarité et ou de l'isolement. Donc ce sont des services solidaires et qui permettent vraiment de donner ce petit plus pour rendre les parents. Parce que souvent ce sont des familles monoparentales hein, pour rendre les parents un peu disponibles et sortir les enfants de la précarité aussi. (Retranscription entretiens, Pos. 20)

P2 : ça crée quelque chose, quand on est ensemble, et qu'on fait des projets, ben ça crée quelque chose de plus, de très holistique parce qu'on a est chacune avec nos compétences et du coup réfléchir sur des thématiques ensemble, ça peut vraiment apporter un plus quoi. (Retranscription entretiens, Pos. 103)

P3 : Et puis parfois, c'est le partenaire qui nous adresse alors spontanément des gens et parfois n'accompagne plus les gens mais savent. Y a une relation de confiance qui s'installe rapidement. Et j'ai le souvenir qu'avec Casa Legal, ça s'est fait assez rapidement au niveau confiance mutuelle. (Retranscription entretiens, Pos. 226)

P2 : J'avais dit à ma patiente « je vais demander, je les connais, j'aurai toute confiance », donc on dit aussi « si j'ai toute confiance, si elle enfin, oui elle », on peut dire ça, et donc ça les rassure quoi. (Retranscription entretiens, Pos. 172)

P3 : Eux ils construisent une relation de confiance, puisqu'ils travaillent aussi à un peu plus long terme avec les bénéficiaires. Donc quand ils arrivent, ils l'avaient rassurée et nous on se rend compte que notre cliente arrive en meilleure condition, même si elle est stressée etc., dans ce local-ci. Le fait qu'ils nous connaissent, qu'ils aient plus rassuré la personne, bah ça se passe beaucoup mieux donc pour nous. (Retranscription entretiens, Pos. 268)

Deuxièmement, Casa Legal et ses partenaires trouvent dans cette collaboration une opportunité d'augmenter leurs compétences en acquérant chacun une partie de l'expertise de l'autre, qu'ils pourront par la suite appliquer dans d'autres dossiers.

P1 : Le fait que, elles ne nous ont pas donné de formation mais quand elles font les dossiers, elles expliquent tellement bien la procédure, elle est bien expliquée aux bénéficiaires et nous on en bénéficie aussi. Voilà, les choses sont expliquées clairement : il y a besoin de tel ou tel ou tel document pour tel type de séjour ou pour refaire une demande de type de séjour que on peut réappliquer. Parfois c'est des situations qui sont similaires et on se resserre de ça oui, cette clarté qui est utile dans le traitement d'un dossier, qui finit par être utile de dans notre savoir à nous, oui tout à fait. (Retranscription entretiens, Pos. 38)

P2 : Casa Legal sont vraiment en demande, de venir sur place, de se former, et ça je crois que c'est la grand plus-value quoi. Et puis ce qu'elles nous apportent aussi. Donc je veux dire que dans le travail de dossier, on travaille très bien avec d'autres avocats et avocates, mais ce travail d'intervision, y a qu'avec elles qu'on le fait. (Retranscription entretiens, Pos. 106)

P4 : Et donc je pense que comme on est un centre, une Asbl qui justement est une des seules qui a une expertise dans les violences conjugales, c'est enrichissant enfin tant pour eux, pour Casa Legal, que pour nous. (Retranscription entretiens, Pos. 303)

Troisièmement, les ateliers de décroisement permettent de diminuer les stéréotypes à l'encontre de certaines professions, stéréotypes qui peuvent être un frein à la collaboration.

P3 : On est chacun avec nos représentations sur le job des autres. Et ces représentations ne sont pas toujours très correctes d'ailleurs. Et ça permet en fin de compte de remettre en question ces représentations. Moi j'ai un j'ai par exemple des présentations sur le métier d'avocat : bon je peux voir en côtoyant Casa Legal qu'elles ne sont que partiellement fondées ; voire grandement infondées. Et donc, ça me permet d'avoir plus de nuances aussi dans l'approche de cette profession et c'est valable dans les 2 sens. De temps en temps, quand on fait la connaissance des gens, on se dit « bah c'est ça la police » et les gens n'imaginent pas du tout que qu'un système comme EVA puisse exister à police. (Retranscription entretiens, Pos. 238)

Quatrièmement, pour les partenaires, le fait de collaborer avec Casa Legal facilite le travail de ses partenaires, car le SAHO permet de retrouver tous les professionnels utiles à un accompagnement de soin au sein d'une même structure. Le partage d'informations au sein d'une même structure s'avère donc être un réel avantage.

P1 : Ils se parlent déjà entre eux, c'est ça la structure, il y a les autres avocats se parlent entre eux mais le fait d'être sur place, qui est le cas de Casa Legal, tout le monde est sur place, ça facilite aussi. Parfois c'est la même avocate, le même avocat, qui peut faire une démarche puisqu'ils ont plusieurs compétences. C'est des compétences complémentaires, donc ils ont souvent toutes les couvertures du droit social, travail, etc. qui sont qui sont prises dans Casa Legal et on n'a pas besoin d'aller vers un autre cabinet se renseigner etc. (Retranscription entretiens, Pos. 24)

P2 : Le fait d'avoir autant les têtes juridiques psy que sociales, parce qu'il y avait aussi une intervenante psychosociale qui est avec nous maintenant dans la supervision, ça permet d'avoir vraiment cette vision holistique et de se dire « OK faut penser à ça, mais faut pas oublier ça, il faut faire attention à ça », et donc pour moi c'est vraiment le côté multidisciplinaire et puis c'est riche aussi de ne pas devoir payer une supervision mais que ce soit du donnant-donnant. Et qu'il y a quelque chose dans l'ordre de l'échange professionnel, ça c'est très riche quoi. (Retranscription entretiens, Pos. 104)

Cinquièmement, l'intégration des partenaires dans le processus d'évaluation d'impact social prouve aussi une volonté de Casa Legal de tenir compte de la voix de ses partenaires et ceux-ci y voient un avantage.

P4 : C'était intéressant de pouvoir amener aussi des questionnements ou dire « qu'est-ce qui peut être amélioré ? » ou « qu'est-ce qui fonctionne bien ? », sachant que c'est un projet pilote aussi comme ça on est, on est tous voilà, je pense que c'était très intéressant pour elle et puis pour nous aussi enfin, chacun dans sa pratique quoi. (Retranscription entretiens, Pos. 315)

P4 : Ça permet de mettre un peu en perspective notre collaboration. Quelquefois on se sent bien dans la collaboration et on ne se pose pas tellement les questions sur le moment de « Ah oui Casa Legal en fait à une approche holistique » et ben avec ce genre d'enquête ça permet de prendre le recul et d'avoir une

vision plus globale de comment Casa Legal accompagne, donc c'est enrichissant des deux côtés en fait. (Retranscription entretiens, Pos. 317)

1.3. La compatibilité

Notre analyse a révélé certains problèmes d'incompatibilités. Dans un premier temps une incompatibilité des pratiques : certaines professions ont des limites qu'elles ne peuvent pas franchir, imposées par leurs professions.

P3 : Dans le cadre du droit des étrangers et nous on a une limite à ce niveau-là, qui est une limite officielle, légale. C'est-à-dire l'obligation de dénonciation de faits. Ici, on est sur le plan administratif mais donc en matière de de séjour illégal, on a une procédure police. Qu'on est théoriquement censé appliquer et qu'on doit appliquer. On les a averties. Alors on essaie de faire ça très intelligemment et je pense qu'on n'a jamais dû priver qui que ce soit de liberté ou faire un triptyque judiciaire. (Retranscription entretiens, Pos. 232)

Dans un second temps, nous constatons une incompatibilité relative à la reprise des dossiers.

P1 : Casa Legal refuse de reprendre des dossiers qui sont déjà entamées. (Retranscription entretiens, Pos. 22)

Dans un troisième temps, nous notons une incompatibilité de temps.

P2 : On doit toujours se coordonner bien à l'avance pour trouver du temps, mais voilà il n'y a pas d'incompatibilité avec elle. (Retranscription entretiens, Pos. 113)

Cependant, les incompatibilités relevées ci-dessus ne témoignent pas selon nous d'un problème lié au modèle même de Casa Legal mais peuvent être le lot de n'importe quel autre avocat.

Néanmoins, le partage des valeurs représente un facteur important synonyme de compatibilité et soulevé lors des entretiens.

P1 : On a toujours eu, je pense que leur modèle déjà, est déjà un modèle qui est un modèle assez social et qui rentre bien dans les valeurs qui correspondent très bien à nos valeurs de solidarité, d'écoute, de justice sociale, de recherche, d'ouvrir des droits aux personnes, à visibiliser de donc c'est se recoupe oui très fort dans ce sens-là. (Retranscription entretiens, Pos. 73)

P2 : Je pense qu'on partage quand même les mêmes valeurs à plusieurs niveaux. C'est vraiment la question de mettre l'humain au centre, et de pouvoir prendre le temps de l'accompagnement et je crois que c'est pour ça qu'elles ont créé Casa Legal. (Retranscription entretiens, Pos. 120)

P3 : Dans les valeurs je crois qu'on les partage, on a toujours été très en cohérence. (Retranscription entretiens, Pos. 124)

1.4. L'observabilité

L'observabilité telle qu'introduite par Rogers (1983), correspond à la visibilité des effets de l'innovation. Dans ce sens, notre analyse doit montrer que les activités d'ouverture ont un impact sur l'observabilité auprès de futurs adoptants.

Notre analyse, réalisée sur les partenaires de Casa Legal, n'a pas révélé que les impacts de l'IS liées à de précédentes collaborations aient eut un impact sur la décision d'adoption des partenaires interrogés. Néanmoins, un propos vient tout de même préciser qu'aux prémices de l'adoption, les partenaires « observent » si leur collaboration fonctionne.

P1 : Dans le sens où, tout de suite quand on en a eu besoin, on a vu que ça marchait bien. (Retranscription entretiens, Pos. 34)

Nous pouvons donc en conclure que c'est le fait de collaborer qui augmente l'observabilité et donc que l'ouverture favorise l'observabilité. De plus, cela établit un lien avec le facteur suivant, *la testabilité*, puisque c'est le fait de tester l'innovation qui rend ses effets observables pour les partenaires.

De plus, nous souhaitons repréciser que l'ISO augmente *l'avantage relatif* (comme démontré précédemment) et par conséquent augmente le nombre d'effets observables pour les futurs adoptants.

1.5. La testabilité

La testabilité renvoie comme son nom l'indique à la notion de « test », il s'agit de tester l'innovation avant de l'adopter. Évaluer l'impact de l'ISO sur la testabilité, c'est évaluer le fait que l'ISO améliore ou non la phase « test » du processus d'adoption, autrement dit que les partenariats contribuent à cette phase de « test ». Notre analyse n'a pas permis de retirer de résultats concernant ce facteur.

Néanmoins, notre analyse a mis en évidence le fait que ce facteur s'avère être peu pertinent. En effet, les partenaires n'ont généralement pas de phase de test, ils décident directement de collaborer avec Casa Legal et se lancent tout de suite dans leurs activités collaboratives.

P1 : Franchement, on n'a pas eu une phase d'essai. Dans le sens où, tout de suite quand on en a eu besoin, on a vu que ça marchait bien. (Retranscription entretiens, Pos. 34)

P3 : Je crois que c'était assez vite, c'est-à-dire que dans un premier temps, souvent le partenaire vient avec une première personne et accompagne la personne dans nos locaux, on voit que ça se passe très bien. On le fait une fois, deux fois. (Retranscription entretiens, Pos. 226)

2. L'analyse des impacts sur les autres facteurs influençant la décision d'adoption

Outre les aspects liés à l'innovation même, d'autres facteurs dans la théorie de Rogers (1983) sont intéressants à analyser selon lui : le temps, les canaux de communication, le système de valeurs. Nous allons à présent démontrer que l'ISO proposée par Casa Legal affecte positivement ces facteurs.

2.1. Le temps

Le facteur temps tel que développé par Rogers (1983) renvoie à une analyse de type plutôt quantitative et donc non observable dans cette analyse. En effet, Rogers (1983) parle de « mesurer le temps », « calculer le nombre de personnes en x temps ». Notre analyse qualitative permet cependant d'obtenir une idée de la rapidité d'adoption sans pour autant la mesurer.

P1 : Dans le sens où, tout de suite quand on a un besoin, on a voilà, on a vu que ça marchait bien. (Retranscription entretiens, Pos. 34)

P2 : Casa Legal, je les ai rencontrées au début quand j'étais ici en 2020. Il me semble qu'elles avaient déjà pris contact avec le centre, c'est elles qui sont venues vers nous en 2019 mais je crois que la collaboration a vraiment commencé en 2020. Elles sont venues, elles avaient une demande de comment pouvoir échanger faire des échanges, entre différentes disciplines. (Retranscription entretiens, Pos. 90)

P2 : Elles ont démarré 2019-2020, on a un peu démarré en même temps au niveau gestion. On s'est toujours soutenu dans l'agrandissement chacune de notre côté de notre centre, on a l'impression qu'on a un peu chacune grandi ensemble toujours en se soutenant, traverser la même galère etc., quoi. (Retranscription entretiens, Pos. 90)

P2 : Au tout début elles ont commencé quoi, en 2000 oui 2019, c'est ça ouais, elles ont assez vite fait part en fait de venir voir chez nous. (Retranscription entretiens, Pos. 108)

P3 : Je crois que c'était assez vite si mes souvenirs sont bons par rapport à d'autres partenaires qu'on a pu avoir. (Retranscription entretiens, Pos. 226)

Ces exemples témoignent d'une certaine rapidité d'adoption. De fait, ils ont rencontré ou entendu parler de Casa Legal et se sont tout de suite rendu compte que leur collaboration aurait un impact, d'où le fait qu'il ne leur a pas fallu longtemps avant d'adopter cette IS. La rapidité d'adoption dans ce cas-ci est liée à l'avantage que représente leur future collaboration et non aux processus collaboratifs déjà mis en place.

Sur base de ce constat, nous pouvons supposer que les activités partenariales influenceront davantage positivement la vitesse d'adoption si les futures partenaires basent également leur décision d'adoption sur *l'avantage relatif*. En effet, comme relevé précédemment, l'ISO contribue à améliorer *l'avantage relatif*.

Bien que nous n'ayons pas pu observer l'impact de ISO sur le temps, et après l'hypothèse énoncée dans le paragraphe précédent, nous avons établi une stratégie pour pouvoir analyser cet impact ultérieurement.

Afin d'analyser le réel impact de l'ISO de Casa Legal sur le facteur temps, il faudrait trouver un partenaire X avec lequel Casa Legal collabore et qui se serait construit grâce à un partenariat Y, que Casa Legal aurait déjà obtenu précédemment. Cependant, ce partenaire X devrait répondre à un autre critère selon nous : Casa Legal devrait avoir tenté de créer un partenariat avec le partenaire X avant d'avoir obtenu le partenaire Y. De cette manière, nous pourrions percevoir si l'adoption de l'IS Casa Legal est plus rapide après création du partenariat avec le partenaire Y.

2.2. Les canaux de communication

L'ISO de Casa Legal alimente les canaux de communication interpersonnels. En effet, les partenaires agissent comme des agents de changement et leaders d'opinion. Les partenaires attirent de futurs adoptants (partenaires et bénéficiaires) en faisant part de leur propre expériences positive.

P1 : S'il y a une famille qui vient, dont les parents n'ont pas de séjour, qui sont en recherche d'un avocat, moi je vais les renvoyer de préférence vers Casa Legal pour qu'ils prennent le dossier depuis le début (Retranscription entretiens, Pos. 18)

P1 : On ne va pas se dire « Ah il faut chercher un avocat », on va se dire « est-ce que Casa Legal est déjà sur le coup ? ». (Retranscription entretiens, Pos. 48)

P4 : J'avais dit à Nicole « voilà c'était mon premier dossier et la dame a besoin d'un suivi juridique ». Elle m'avait conseillé Casa Legal en fait, parce que surtout pour leur approche en fait, leur approche très globale des victimes des violences conjugales. (Retranscription entretiens, Pos. 293)

Les partenaires, quant à eux, ont été influencés par la presse ou bien par leur relation personnelle avec Casa Legal. Dans l'exemple illustrant l'influence de la presse, celle-ci contribue à faire connaître l'innovation mais c'est bien le réseau interpersonnel du partenaire qui impacte sa décision. Dans le deuxième exemple, il demande l'approbation de son réseau personnel.

P1 : Moi par ailleurs, je les ai connus parce que je connais certaines des fondatrices de façon personnelle, donc j'ai connu le projet depuis le début et je trouvais que ça s'inscrivait très bien avec les demandes qui venaient de chez nous. (Retranscription entretiens, Pos. 12)

P3 : Moi je me rappelle d'avoir vu où lu un article : c'était soit à la télé soit au niveau presse écrite, d'en avoir parlé à l'équipe et que les gens dans l'équipe c'était Claire et Ikram m'ont dit « Ah mais on y a déjà pensé » ou « On a déjà pris un premier contact ». Donc ça s'est fait voilà plusieurs dans l'équipe qui ont pensé, je pense que c'est nous qui avons pris contact à ce moment-là. (Retranscription entretiens, Pos. 217)

2.3. Le système social

Pour rappel, ce facteur précise que notre décision d'adoption est souvent définie par le système social qui nous entoure. Rogers (1983) explique que la structure et les normes qui régissent notre système social impactent notre décision. Les exemples suivants illustrent l'impact de ce système sur la décision d'adoption. Les exemples suivants illustrent d'une part l'influence des valeurs partagées et d'autre part la complémentarité des systèmes sur la décision d'adoption mais nous n'avons pas été en mesure de déterminer si l'ISO a un impact sur le système social. Nous constatons néanmoins que le système social a bel et bien eu un impact sur la décision d'adoption.

P1 : Je pense que leur modèle déjà, est déjà un modèle qui est un modèle assez social et qui rentre bien dans les valeurs qui correspondent très bien à nos valeurs de solidarité, d'écoute, de justice sociale, de recherche, d'ouvrir des droits aux personnes, à visibiliser de donc c'est se recoupe oui très fort dans ce sens-là. (Retranscription entretiens, Pos. 73)

P3 : La particularité, enfin on s'est très vite reconnu eux et nous, c'est que on était chacun un peu une forme d'ovni dans notre système respectif. On est un peu particulier au niveau de notre position au sein de la police et je pense qu'eux aussi sur le plan juridique. Et donc je crois qu'il n'a pas fallu longtemps avant qu'on comprenne l'avantage des deux structures. (Retranscription entretiens, Pos. 215)

Chapitre 3 : La discussion des résultats et implications managériales

Notre analyse a permis de répondre à notre question de recherche visant à évaluer l'impact de l'innovation sociale ouverte sur les facteurs reconnus par Rogers (1983) comme impactant la décision d'adoption face à l'innovation. Notre analyse a prouvé que l'innovation sociale ouverte a bel et bien un impact sur la diffusion de l'innovation. En règle générale, nous avons remarqué que l'ISO favorisait la diffusion en améliorant chaque facteur mais nous avons également établi d'autres constats.

Premièrement, les résultats obtenus démontrent l'influence positive de l'innovation sociale ouverte sur les facteurs impactant la décision d'adoption. Elle diminue la complexité, elle

améliore l'avantage relatif et la compatibilité, elle améliore l'observabilité suite à la testabilité. Nous supposons également que l'ISO a un impact positif sur la rapidité d'adoption mais une analyse quantitative serait plus révélatrice. Les canaux de communication sont quant à eux alimentés grâce à l'ISO qui favorise la diffusion d'informations à travers des réseaux interpersonnels. L'impact de l'ISO sur la testabilité et le système social n'a cependant pas pu être démontré.

Deuxièmement, nous avons remarqué que les impacts évoqués par les partenaires pour chacun des facteurs sont généralement similaires et pourraient par conséquent être appliqués à l'ensemble des partenaires.

Troisièmement, nous avons constaté que la décision d'adoption des partenaires était principalement basée sur l'avantage relatif et que l'ISO impactait encore plus favorablement ce facteur.

Enfin, notre analyse vérifie non seulement que l'ISO impacte le processus de diffusion, mais également qu'elle améliore l'impact et rapproche les acteurs auparavant éloignés, principalement grâce aux ateliers de décloisonnement de Casa Legal.

Nos résultats globalement positifs prouvent que l'intégration de processus ouverts dans une organisation d'économie sociale a du sens. D'une part, les organisations doivent s'ouvrir à leur environnement en créant des partenariats dans le but d'intégrer les connaissances et compétences de leurs partenaires dans leurs pratiques courantes. D'autre part, elles doivent transmettre à leurs partenaires des savoirs, afin qu'eux aussi puissent améliorer leurs services. Cet échange leur sera bénéfique à chacun dans leur organisation respective mais aussi dans leurs processus collaboratifs et ainsi fournira à leurs bénéficiaires un accompagnement d'autant plus qualitatif, complet et efficace.

Dans une perspective de montée en échelle et d'essaimage du modèle de Casa Legal, notre analyse permet de prendre conscience de certains impacts. En effet, celle-ci démontre que les activités d'ouverture de Casa Legal impliquent une certaine intelligence collective favorable à la création de valeur et contribuent par conséquent à multiplier les avantages relatifs impactant la diffusion. Nous encourageons fortement Casa Legal à entretenir ses partenariats actuels et à en créer de nouveaux, afin d'impacter davantage sa diffusion et parvenir à essaimer son modèle.

CONCLUSION

Les contributions théoriques

Notre mémoire contribue à combler un manquement dans la littérature concernant la théorie de l'innovation sociale ouverte. Étudiée depuis de nombreuses années dans le domaine technologique, où elle a émergé, l'innovation ouverte s'est progressivement insérée dans les recherches en économie sociale. Inscrit dans cette même démarche scientifique, notre travail nous semble avoir permis de confirmer la pertinence d'utiliser ce concept dans ce secteur. En effet, notre analyse a permis d'appuyer certains constats et vérifier certaines théories relatives à l'ISO.

Dans un premier temps, notre analyse des activités d'ouverture de Casa Legal met en évidence un flux bidirectionnel de compétences, connaissances et idées. Ce constat vient vérifier celui observé par Da Silva et Bitencourt (2019), en complément des stratégies d'intégration et de transfert définies par Chesbrough et Di Minin (2014).

Dans un second temps, notre analyse prouve que l'innovation sociale ouverte a un impact positif sur la diffusion de l'innovation, comme le suggérait Chesbrough (2003), et améliore l'impact social, comme le mentionnait Chalmers (2013). Nous avons également pu attester du rapprochement entre acteurs auparavant éloignés (Adam-Ledunois, Damart et Rakoston, 2022). Ce rapprochement est principalement dû à l'impact que les ateliers de décroisement de Casa Legal ont sur la diminution des stéréotypes vis-à-vis des autres professions.

Dans un troisième temps, notre collecte de données prouve que la diffusion de l'innovation peut être perçue dans ses effets. Ainsi, combiner une analyse d'impact avec une analyse des facteurs de diffusion prend tout son sens.

Dans un quatrième temps, l'utilisation de la théorie de la diffusion d'une innovation (Rogers, 1983) dans une organisation du troisième secteur de l'économie nous a permis de développer un regard critique à l'encontre de cette théorie. En effet, nous estimons que certains facteurs décisionnels tels que définis par Rogers (1983) ne sont pas pertinents dans le cadre de l'adoption d'une innovation sociale. Dans notre cas précis d'étude, la *testabilité* et l'*observabilité* de l'innovation ne représentent en effet pas des facteurs influençant la décision d'adoption.

Dans un cinquième temps, indépendamment de notre question de recherche, notre analyse a révélé non seulement que l'innovation sociale ouverte impacte positivement les facteurs

décisionnels mais que les facteurs décisionnels impactent eux aussi l'ouverture de l'innovation. Ce constat semble logique puisque d'un côté, ces facteurs ont pour objectif d'impacter la décision d'adoption et d'un autre côté, les partenaires représentent des adoptants. Par conséquent, si les futurs adoptants ou futurs partenaires sont influencés positivement par ces facteurs, l'adoption de l'innovation est réussie et un partenariat se crée. Ce nouveau partenariat contribue ainsi à l'ouverture de l'innovation sociale. Ce cinquième point illustre un phénomène bidirectionnel : l'ISO impacte les facteurs de diffusion et les facteurs de diffusion impactent l'ISO.

Les limites de notre mémoire

Dans cette partie, nous détaillerons les limites, biais et contraintes inhérents à notre recherche et identifions deux principales catégories de limites : des limites liées à la méthodologie et une limite liée aux partenaires interrogés.

Nous identifions le *choix de l'échantillon* comme une première limite méthodologique à notre recherche. En effet, notre échantillon est constitué de partenaires suggérés par l'Asbl. Afin de ne pas déroger aux règles de confidentialité des données, Casa Legal nous a renseigné un petit nombre de partenaires à contacter. Il est donc concevable que Casa Legal ait choisi des profils spécifiques, des partenaires avec lesquels tout s'est toujours bien déroulé. De plus, certains profils intéressants ont pu ne pas être pris en compte, comme un partenaire qui a débuté une collaboration avec Casa Legal à la suite d'un partenariat qu'elle avait déjà. Certains profils auraient pu par exemple témoigner d'un impact sur le facteur de testabilité non observé avec les partenaires interrogés. Malgré ce biais, l'échantillon interrogé a permis de constater que les éléments favorisant la diffusion de l'innovation soulevés dans les entretiens sont relativement semblables d'un partenaire à un autre. Ce constat illustre le critère d'échantillonnage de la saturation théorique (Hayashi, Abib, & Hoppen, 2019), qui stipule qu'il existe un moment où un entretien additionnel n'apporte plus de nouveaux résultats (De Moerloose, 2018).

Une deuxième limite méthodologique se situe dans *l'approche qualitative* choisie dans notre travail. Certains facteurs impactant la décision d'adoption sont plus facilement évaluable sur base d'une approche quantitative. De fait, le facteur temporel par exemple, renvoie à une mesure du nombre d'adoptants sur un certain laps de temps. L'analyse quantitative permettrait d'évaluer l'influence de l'ISO sur les facteurs impactant l'adoption et produirait des résultats chiffrés pouvant notamment être illustrés par des graphes.

La troisième limite méthodologique que nous identifions concerne le peu de *ressources disponibles relatives* à l'innovation ouverte et à l'analyse de la diffusion sur base de la théorie de Rogers (1983) dans le troisième secteur.

La quatrième limite identifiée est liée aux partenaires. En effet, les entretiens menés ont mobilisé la *mémoire* des partenaires. Des biais liés à leurs souvenirs sont donc envisageables.

Les pistes de recherches futures

Commençons par envisager les possibilités de recherches futures concernant notre cas d'étude : Casa Legal. Tenant compte des biais mentionnés ci-dessus et du choix de se concentrer sur la vision des partenaires, il serait intéressant de réaliser une analyse de l'impact de l'ISO sur la diffusion, du point de vue des bénéficiaires. Cette première piste de recherche trouvera certainement quelques réponses à la suite de l'évaluation d'impact social menée par Alexia Stathopoulos, de la SAW-B.

À côté de l'analyse, certainement intéressante, de la vision des bénéficiaires, l'étude de l'impact du réseau sur la diffusion pourrait constituer une deuxième piste de recherche à creuser. Les partenaires interrogés n'ont en effet jamais expliqué avoir basé leur décision d'adoption sur la décision d'adoption d'autres partenaires de Casa Legal.

De plus, Casa Legal va très prochainement déménager dans de nouveaux bâtiments pour s'installer avec l'un de ses partenaires : Le Petit Vélo Jaune. Ensemble, ils vont créer la « Maison Jaune ». Nous pouvons considérer comme une troisième piste de recherche potentielle l'impact que cet emménagement pourrait avoir sur leur collaboration.

Sur base des résultats de notre analyse et de celle menée par la SAW-B, une quatrième façon de poursuivre logiquement la recherche serait de construire une stratégie d'essaimage répondant au désir de Casa Lega de monter en échelle. Bien évidemment, d'autres analyses complémentaires doivent être réalisées, mais notre mémoire représente tout de même une ressource.

Enfin, une cinquième et dernière perspective de recherche réside dans une approche quantitative, qui fournirait des résultats chiffrés sur l'importance de chaque facteurs de diffusion, et viendrait ainsi enrichir notre analyse qualitative.

Envisageons à présent les prolongements théoriques de notre mémoire. Notre analyse nous amène à reconsidérer certains facteurs décisionnels proposés par Rogers (1983), comme l'*observabilité* ou la *testabilité* face à la décision d'adoption d'une innovation sociale. Notre analyse se basant uniquement sur le cas précis de Casa Legal, il faudrait par conséquent réaliser une étude dans d'autres organisations pour confirmer ou infirmer notre propos. Bien que cette théorie de la diffusion se soit avérée utile dans notre analyse, la non-pertinence de certains facteurs nous amène à penser que la théorie proposée par Rogers (1983) faire l'objet de modifications pour s'adapter au mieux aux organisation d'économie sociale.

De plus, comme évoqué de précédemment dans ce travail, nous sommes convaincus que les recherches sur le processus d'ouverture en innovation sociale doivent continuer et ont un sens, contrairement à ce que pensent certains chercheurs. La richesse de la collaboration en innovation sociale ouverte réside dans ce partage bidirectionnel de connaissances, compétences et idées.

Conclusion générale

Après cinq années d'existence, l'Asbl Casa Legal a déclaré son envie de monter en échelle, d'essaimer son modèle afin de faire profiter un maximum de personnes de ses services, et ce, dans un maximum d'endroits. Les recherches récentes menées sur l'innovation sociale ont mis en évidence que, pour atteindre ce changement d'échelle, deux étapes complémentaires étaient nécessaires : l'évaluation de l'impact social – pris en charge par la SAW-B – et l'analyse des conditions de diffusion, sur lesquelles porte ce travail. La littérature relative à l'innovation sociale soulève également certains questionnements quant à l'apport de processus ouverts à l'innovation sociale et questionne leur impact sur la diffusion de cette innovation sociale.

Notre travail s'inscrit dans ce contexte et cherche à explorer l'application de la théorie relative à l'innovation sociale ouverte sur les facteurs impactant la diffusion. Ce travail a pour objectif d'apporter une tentative de réponse à la question de recherche suivante :

Dans quelle mesure l'innovation sociale ouverte, peut impacter favorablement les facteurs de diffusion de l'innovation de Casa Legal?

Pour répondre à cette question, nous avons conduit une recherche qualitative et inductive au sein d'un cas d'étude unique, Casa Legal. La collecte des données a été réalisée par des entretiens semi-dirigés avec les partenaires de Casa Legal. Ces entretiens ont été basés sur un guide d'entretien avec des thèmes précis relatifs aux facteurs de diffusion de l'innovation et des

suggestions de questions. S'en est suivi une retranscription effectuée sur bases des enregistrements de ces entretiens afin d'être le plus fidèle possible aux témoignages. Pour terminer, les entretiens ont été codés à l'aide d'un logiciel de codage dédié à l'analyse qualitative, ce qui a permis de mettre en évidence ces thèmes sous forme de codes.

L'apport théorique principal de cette recherche réside dans le caractère novateur de l'application de la théorie de la diffusion développée par Rogers (1983) sur une innovation sociale ouverte.

Notre analyse a répondu à notre question de recherche en démontrant que l'innovation sociale ouverte de Casa Legal a bel et bien eu un impact positif sur la diffusion de son innovation en favorisant, en règle générale, chaque facteur impactant la décision d'adoption. De surcroît, notre étude a répondu à d'autres hypothèses en prouvant d'une part que l'innovation sociale ouverte améliore l'impact et d'autre part qu'elle rapproche les acteurs auparavant éloignés.

Enfin, nous souhaitons clôturer notre mémoire en rappelant qu'il vise à fournir à Casa Legal des résultats concrets dans une perspective d'essaimage de son modèle.

BIBLIOGRAPHIE

- Adam-Ledunois, S., Damart, S., & Rakotoson, L. (2022). Open innovation et innovation sociale : une exploration en terre inconnue ? (Conférence de l'AIMS)
- André, K., Gheerbrant, C., & Pache, A-C. (2014). *Changer d'échelle : Manuel pour maximiser l'impact des entreprises sociales*. Institut de l'Innovation et de l'Entrepreneuriat Social de l'ESSEC Business School et les Fondations Edmond de Rothschild . ESSEC Publishing.
- Avisé. (2022). *Évaluer son impact social*
- Bedrane-Makhlouf, K. (2022). *Les innovations sociales initiées, développées, et/ou accompagnées par les collectivités territoriales : quel processus et quelles particularités ?*
- Besançon, E. (2015). La diffusion de l'innovation sociale, un processus de changement multiforme. *Sociologies pratiques*, 2(31), 31-40. <https://doi.org/10.3917/sopr.031.0031>
- Casa Legal. (2020). *Rapport d'activités 2019*. <https://casalegal.be/wp-content/uploads/2021/09/Casa-legal-RA-2019-version-finale.pdf>
- Casa Legal. (2021). *Rapport d'activités 2020*. <https://casalegal.be/wp-content/uploads/2021/09/RA-Casa-legal-2020.pdf>
- Casa Legal. (2022). *Rapport d'activités 2021*. <https://casalegal.be/wp-content/uploads/2022/07/RA-Casa-legal-2021.pdf>
- Casa Legal. (2023). *Rapport d'activités 2022*. Non publié.
- Casa Legal. (2024). *Rapport d'activités 2023*. Non publié.
- Chalmers, D. (2013). Social innovation: An exploration of the barriers faced by innovating organizations in the social economy. *Local Economy*, 28(1), 17–34. <https://doi.org/10.1177/0269094212463677>
- Chesbrough, H. W. (2001). Assembling the elephant: A review of empirical studies on the impact of technical change upon incumbent firms. Burgelman, R. A., & Chesbrough, H. W., (eds) *Comparative Studies of Technological Evolution*. Emerald Group Publishing Limited (Research on Technological Innovation, Management and Policy), 1–36.
- Chesbrough, H. W. (2003). *Open innovation: The new imperative for creating and profiting from technology*. Première édition. Harvard Business Press.
- Chesbrough, H. W., & Bogers, M. (2014). Explicating Open Innovation(1). Chesbrough, H. W., Vanhaverbeke, W., & West, J. (eds) *New Frontiers in Open Innovation* (Première édition). Oxford University Press, 3–28.
- Chesbrough, H. W., & Di Minin, A. (eds) (2014). Open Social Innovation(9). Chesbrough, H. W., Vanhaverbeke, W., & West, J. (eds) *New Frontiers in Open Innovation* (Première édition). Oxford University Press, 301–315.

- Chesbrough, H. W., Vanhaverbeke, W., & West, J. (2008). *Open Innovation: Researching a New Paradigm: Researching a New Paradigm* (Deuxième édition). Oxford University Press.
- Christensen, C. M. (1997). *The Innovator's Dilemma : When new technologies cause great firms to fail*. Harvard Business School Press. Boston, MA.
- Clark, C., Rosenzweig, W., Long, D., & Olsen, S. (2004). *Double Bottom Line Project Report: Assessing Social Impact in Double Bottom Line Ventures. Methods Catalog*. <https://escholarship.org/uc/item/80n4f1mf>
- Clotuche, J. (2019). *Évaluation d'impact vs. Mesure de résultat*. Saw-b. <https://saw-b.be/publication/evaluation-dimpact-vs-mesure-de-resultat/>
- Cloutier, J. (2003). Qu'est-ce que l'innovation sociale? *Cahier de Crises*. Centre de recherche sur les innovations sociales, Montréal.
- Cooperrider, D. L., & Pasmore, W. A. (1991). The organization dimension of global change. *Human Relations*, 44(8), 763-787. <http://dx.doi.org/10.1177/001872679104400802>
- Cote, C. (2022, 03 février). *Sustaining Vs. Disruptive innovation: What's the difference?* Harvard Business School Online. <https://online.hbs.edu/blog/post/sustaining-vs-disruptive-innovation#:~:text=Sustaining%20innovation%20strives%20to%20create,create%20%20good%20enough%20products.>
- CSESS. (2011). *Rapport d'activité 2011* <http://base.socioeco.org/docs/rapport-dactivite-2011-du-154.pdf>
- Da Silva, S. B. & Bitencourt, C. C. (2019). Open social innovation in living labs. *Revista Pensamento Contemporâneo em Administração*, 13(3), 16–34. <https://doi.org/10.12712/rpca.v13i3.32914>
- Defourny, J., Develtere, P., & Fonteneau, B. (eds) (1999), *L'économie sociale au Nord et au Sud* (première édition). Éditions De Boeck, Paris et Bruxelles.
- Degavre, F., Bourguignon, M., & Calorda Fossati, E. (2015). Les innovations sociales dans l'aide aux personnes âgées en Wallonie. Une analyse de l'hybridation des ressources. *Sociologies pratiques*, 2(31), 41-54. <http://hdl.handle.net/2078.1/154314>
- Djellal, F., & Gallouj, F. (2012). Innovation sociale et innovation de service : Première ébauche d'un dialogue nécessaire. *Innovations*, 2(38), 37-66. <https://doi.org/10.3917/inno.038.0037>
- El Taani, R. (2014). *Le rôle du modèle d'innovation ouverte dans la diffusion des innovations en logiciel: le cas de la technologie MTH* (Doctoral dissertation, Université du Québec à Montréal). <https://archipel.uqam.ca/5885/>
- Ellyx. (2022). Guide méthodologique : Utiliser l'échelle « Societal Readiness Levels » (SRL) pour accompagner les innovations sociales.

- En Région wallonne, l'économie sociale est régie par le décret du 20 novembre 2008 (Décret relatif à l'économie sociale M.B. du 31.12.2008). Voir http://www.concertes.be/joomla/images/documents/decretes_20081120_moniteur20081231.pdf
- Enkel, E., Gassmann, O. & Chesbrough, H. (2009). Open R&D and Open Innovation: Exploring the Phenomenon. *R&D Management*, 39(4), 311–316. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1467-9310.2009.00570.x>
- Erro, A. & Aramendia-Muneta, M. E. (2020). Open Social Innovation: An approach to public organizations. *Handbook of Research on Smart Territories and Entrepreneurial Ecosystems for Social Innovation and Sustainable Growth*, 271–286. <http://dx.doi.org/10.4018/978-1-7998-2097-0>
- Fontan J. M., (2008). Développement territorial et innovation sociale : l'apport polanyien. *Revue Interventions économiques*, 38. <https://journals.openedition.org/interventionseconomiques/369>
- Gassmann, O. & Enkel, E. (2004). Towards a Theory of Open Innovation: Three Core Process Archetypes. *University of St. Gallen*, 6.
- Gegenhuber, T., & Mair, J. (2023). Open social innovation: taking stock and moving forward. *Industry and Innovation*, 31(1), 130-157. <https://doi.org/10.1080/13662716.2023.2271863>
- Helleputte, C. (2023). Évaluation de l'impact social et impact de l'évaluation dans les entreprises sociales : une recherche transdisciplinaire (Thèse de doctorat, Université Catholique de Louvain).
- Hillier, J., Moulaert, F., & Nussbaumer, J. (2004). Trois essais sur le rôle de l'innovation sociale dans le développement territorial. *Géographie, économie, société*, 6(2), 129-152. <https://doi.org/10.3166/ges.6.129-152>
- Isckia, T. (2011). Écosystèmes d'affaires, stratégies de plateforme et innovation ouverte : vers une approche intégrée de la dynamique d'innovation. *Management et Avenir*, 6(46), 157-176. <http://dx.doi.org/10.3917/mav.046.0157>
- Isckia, T., & Lescop, D. (2011). Une analyse critique des fondements de l'innovation ouverte. *Revue Française de Gestion*, 1(210), 87-98. <http://dx.doi.org/10.3166/rfg.210.87-98>
- Lall, S. (2017). Measuring to Improve Versus Measuring to Prove : Understanding the Adoption of Social Performance Measurement Practices in Nascent Social Enterprises. *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 28(2), 2633-2657. <https://doi.org/10.1007/s11266-017-9898-1>
- Lallemand, D. (2001). *Les défis de l'innovation sociale*. Esf Législative.
- Lambé, M. (2016). *Que peut apporter, au sein d'une association féminine d'éducation permanente, une analyse de leurs pratiques de Gestion des Ressources Humaines ?* Université de Liège. <https://matheo.uliege.be/bitstream/2268.2/1691/7/mémoire%20-LAMBE%20M%20M2GRH.pdf>

- Le ou les auteurs, « Titre de la partie », *L'innovation sociale en pratiques solidaires. Émergence, approches, caractérisation, définition, évaluation*. Contribution de l'Institut Jean- Baptiste Godin, Janvier 2013, document en ligne : <http://www.institutgodin.fr/Is- InstitutGodin.pdf>
- Longtin, D. (2021). Outils d'évaluation en innovation sociale : Revue de la littérature et des pratiques sur l'évaluation des innovations sociales.
- MacCallum, D., Moulaert, F., Hillier, J., & Haddock, V., (2009). *Social innovation and territorial development*. Ashgate Publishing [e-book], Ltd.
- Mair, J., & Gegenhuber, T. (2021). Open Social Innovation. *Stanford Social Innovation Review* 16 (4), 26–33. <http://dx.doi.org/10.48558/Q78Z-F094> (pdf: <https://pacscenter.stanford.edu/wp-content/uploads/2021/08/Mair-Gegenhuber-Fall-2021-SSIR-Open-Social-Innovation.pdf>)
- Mendell, M., (2007). Karl Polanyi et le processus institué de démocratisation politique. *Revue du Mauss*, 1(29), 80-109. <https://doi.org/10.3917/rdm.029.0080>
- Mertens, S. (2007) *Définir l'économie sociale*, Les cahiers de la Chaire Cera, Vol. n°2, Centre d'Économie Sociale, Université de Liège
- Monteiro Martins, T. C., & De Souza Bermejo, P. (2015). Open social innovation. *IRMA, Economics: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications*, IGI Global, 361–380. <http://dx.doi.org/10.4018/978-1-4666-8468-3.ch021>
- Moore, G. A., & McKenna, R. (1999). *Crossing the chasm* (Première édition). Harperbusiness.
- Mulgan, G. (2006). The process of social innovation. *Innovations: Technology, Governance, Globalization*, 1(2), 145-162. <http://dx.doi.org/10.1162/itgg.2006.1.2.145>
- Mulgan, G., Tucker, S., Ali, R., & Sanders, B. (2007). *Social Innovation: What it is, why it matters and how it can be accelerated*. Young Foundation.
- Murray, R., Caulier-Grice, J., & Mulgan, G. [Collaborateurs: National Endowment for Science, Technology and the Art.], (2010). *The open book of social innovation*. Nesta.
- Norman, D. A., & Verganti, R. (2014). Incremental and radical innovation: Design research vs. technology and meaning change. *Design issues*, 30(1), 78-96. http://dx.doi.org/10.1162/DESI_a_00250
- Observatoire en économie sociale. (2023). Les cahiers de l'observatoire – Numéro 17. *L'état des lieux de l'économie sociale 2022. Statistiques de l'économie sociale en Région wallonne et en Région de Bruxelles-Capitale*. <https://base.socioeco.org/docs/edl-2021.pdf>
- OECD, Statistical Office of the European Communities. (2005). *Manuel d'Oslo : Principes directeurs pour le recueil et l'interprétation des données sur l'innovation. La mesure des activités scientifiques et technologiques*. OECD Publishing.
- Phills, J. A., Deiglmeier, K., & Miller, D. T. (2008). Rediscovering social innovation. *Stanford Social Innovation Review*, 6(4), 34–43. DOI: 10.48558/gbjy-gj47

- Questiaux, C. (2019). *Le parcours client du couple parent-enfant : identification des comportements attachés de « contrôle » et d' « influence »*. <https://dial.uclouvain.be/memoire/ucl/en/object/thesis%3A18795>
- Richez-Battesti, N. (2008). Innovations sociales et territoires, une analyse en termes de proximité : une illustration par les banques coopératives, dans Zaoual, H. (dir.), *Développement durable des territoires : économie sociale, environnement et innovations*, Paris, L'Harmattan.
- Rioufreyt, T. (2016). La transcription en sciences sociales : enjeux, conseils et manières de faire.
- Rogers, E. M. (1962). *Diffusion of innovations* (Première édition). Free Press of Glencoe.
- Rogers, E. M. (1971). *Diffusion of innovations* (Deuxième édition). Université de Nancy II, Institut de sociologie.
- Rogers, E. M. (1983). *Diffusion of Innovations*. New York: Free Press.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (Cinquième édition). New York: Free Press.
- RQIS. (2022). *Outils d'évaluation en innovation sociale : Grille d'évaluation du niveau de maturité d'un projet d'IS – Version détaillée*.
- RQIS. (2022). *Outils d'évaluation en innovation sociale : Schéma du cycle de vie d'une innovation sociale*.
- Sahin, I. (2006). Detailed review of Rogers' diffusion of innovations theory and educational technology-related studies based on Rogers' theory. *Turkish Online Journal of Educational Technology- TOJET*, 5(2), 14-23. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED501453.pdf>
- Salathé-Beaulieu, G. (2018). Projet sur l'évaluation et la mesure d'impact en économie sociale. Mesure d'impact social : ligne du temps.
- Sharra, R., & Nyssens, M. (2010). Social innovation: An interdisciplinary and critical review of the concept. *Université Catholique de Louvain Belgium*, 1-15.
- Stathopoulos, A. (2024). Casa Legal – Rapport intermédiaire. Non publié.
- Stathopoulos, A. (2024). Focus group partenaires. Non publié.
- Stathopoulos, A. (2024). Publics et services de Casa Legal. Non publié.
- Taylor, J. B. (1970). Introducing social innovation. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 6(1), 69–77. <https://doi.org/10.1177/002188637000600104>
- Van Rijn, M., Raab, J., Roosma, F., & Achterberg, P. (2021). To Prove and Improve: An Empirical Study on Why Social Entrepreneurs Measure Their Social Impact. *Journal of Social Entrepreneurship*, 15(1), 1-23. <https://doi.org/10.1080/19420676.2021.1975797>

Les annexes

Annexe 1 : Le changement d'échelle

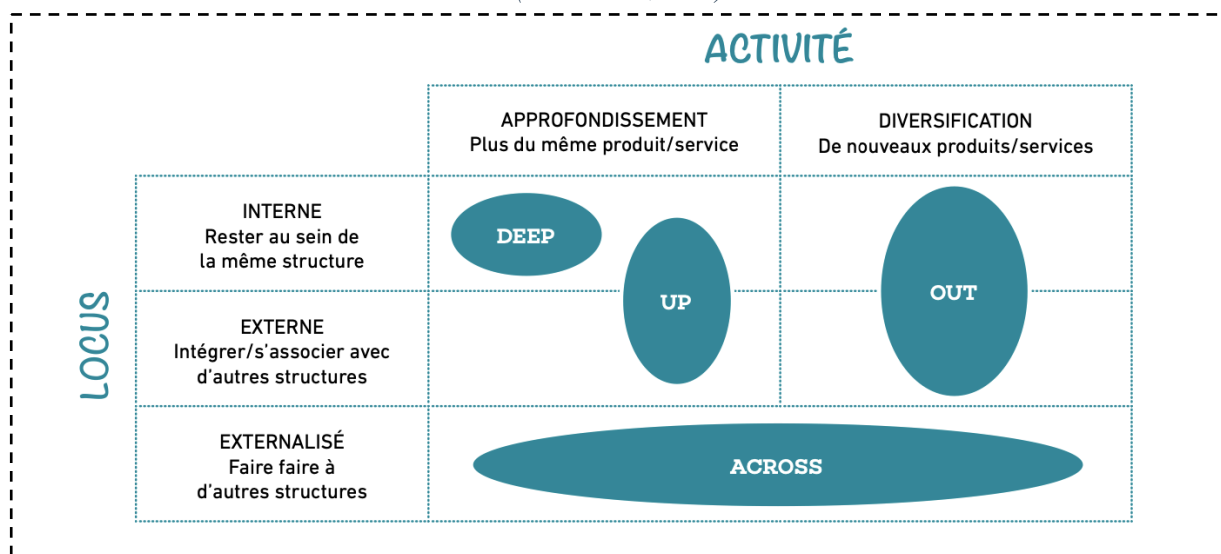
1. Définition du changement d'échelle

Le changement d'échelle ou « scaling », désigne le processus par lequel une organisation, une initiative ou un projet augmente son impact en élargissant la portée de ses activités. Il existe différentes stratégies de changement d'échelle selon le but recherché. Une organisation cherche à changer d'échelle pour acquérir : plus d'impact sur chaque bénéficiaire, plus de bénéficiaires par territoire, de nouveaux bénéficiaires sur de nouveaux territoires (André, Gheerbrant et Pache, 2014).

2. Stratégies de changement d'échelle

Les travaux de la Chaire Entrepreneuriat et Innovation à Impact de l'ESSEC distinguent quatre formes de changement d'échelle (André, Gheerbrant et Pache, 2014).

Figure 8. Typologie des changements d'échelle
(André et al., 2014)



Premièrement, le « *Scale Up* » vise à augmenter le nombre de bénéficiaires ou à étendre le périmètre géographique des activités actuelles. Cette approche consiste à reproduire et à adapter le modèle existant à une plus grande échelle, tout en maintenant la qualité et l'efficacité des services.

Deuxièmement, le « *Scale Out* » implique de diversifier ses activités en introduisant de nouveaux produits ou services tout en s'appuyant sur les compétences et les ressources

existantes afin de répondre à des besoins sociaux non satisfaits ou d'explorer de nouveaux marchés.

Troisièmement le « *Scale Deep* » se concentre sur l'amélioration continue de la qualité et de l'impact des activités existantes. Plutôt que d'augmenter le nombre de bénéficiaires, l'accent est mis sur l'optimisation des processus internes et sur le renforcement de l'efficacité des interventions.

Enfin, le « *Scale Across* » consiste à transférer ou externaliser le modèle d'impact à d'autres organisations. Plutôt que de croître de manière centralisée, l'entreprise sociale partage son savoir-faire et ses ressources avec des partenaires qui peuvent adopter et adapter le modèle. Cette approche favorise une diffusion rapide et étendue des solutions efficaces dans une logique d'open source.

Annexe 2 : Théorie relative à l'impact social

1. La naissance et définition du concept

La notion « d'impact social » trouve son origine dans les années 70, dans le monde philanthropique anglo-saxon (Avisé, 2024). Il se développe par la suite dans le courant des années 90 grâce à l'introduction et l'adoption de concepts de « finance sociale » et « d'impact investing » en Amérique (Avisé, 2024). Ce terme émerge par la suite en France dans les années 2010 grâce aux travaux du Groupe d'experts de la Commission Européenne sur l'entrepreneuriat social. Il vient apporter des nuances au concept d'utilité sociale déjà installé depuis les années 2000 (Avisé, 2024 ; Helleputte, 2023).

Par souci de cohérence avec l'analyse de cas, nous utiliserons la définition de l'impact social proposée par le Conseil supérieur de l'économie sociale et solidaire. En effet, lors de mes rendez-vous avec l'Asbl Casa Legal et la SAWB, nous avons utilisé cette définition :

« L'impact social consiste en l'ensemble des conséquences (évolutions, inflexions, changements, ruptures) des activités d'une organisation tant sur ses parties prenantes externes (bénéficiaires, usagers, clients) directes ou indirectes de son territoire et internes (salariés, bénévoles, volontaires), que sur la société en général. Dans le secteur de l'économie sociale et solidaire, il est issu de la capacité de l'organisation (ou d'un groupe d'organisations) à anticiper des besoins pas ou mal satisfaits et à y répondre, via ses missions de prévention, réparation ou compensation. Il se traduit en termes de bien-être individuel, de comportements, de capacités, de pratiques sectorielles, d'innovations sociales ou de décisions publiques. » (CSESS, 2011 ; AVISE, 2024).

2. L'évaluation de l'impact social

Dans un premier temps il est important de préciser que nous parlons d'évaluation de l'impact social et non de mesure. La SAWB ou encore l'Avisé utilise les termes « évaluer » et « évaluation » que nous retiendrons dans ce mémoire. Ces termes permettent de valoriser aussi bien les effets positifs et que négatifs générés par une entreprise sociale sur ses parties prenantes. Utiliser « évaluer » et « évaluation » permet de n'exclure aucune dimension, qu'elle soit qualitative ou quantitative alors que le terme mesurer renvoie plutôt à une notion de calcul, de quantité. Se concentrer sur des approches qualitatives et quantitatives à beaucoup plus de

sens lors d'une recherche en évaluation d'impact social au sein d'une ASBL ou entreprise sociale car l'approche qualitative permet d'englober un aspect plus humain.

Dans un second temps, comprendre pourquoi évaluer l'impact est important. Les raisons cachées derrière une évaluation d'impact social sont motivées par des facteurs externes dans un objectif de prouver et des facteurs internes dans un objectif d'amélioration (Helleputte, 2023 ; Lall, 2017 ; Van Rijn et al., 2021).

« L'évaluation de l'impact social permet de mettre en lumière la valeur ajoutée d'un projet sur le dynamisme d'un territoire et sa plus-value pour les bénéficiaires, les parties prenantes et l'écosystème local. » (Bouvier, 2022 ; Avise, 2022).

Dans un troisième temps, il est essentiel de connaître les étapes de l'évaluation de l'impact social. Dans ce mémoire, nous présenterons les étapes proposées par la SAWB.

*Figure 1. Les étapes du processus d'évaluation d'impact social
(SAWB, 2024)*



Durant la première étape du processus il s'agit de réaliser un état des lieux et de choisir une question évaluative. L'état des lieux s'effectue généralement en construisant la chaîne de valeurs. De cette manière la ou les questions de recherches peuvent tenir compte du contexte et cela permet de mieux appréhender l'entreprise.

La deuxième étape fait référence à la récolte de données réalisée à l'aide d'outils spécifiques à l'approche qualitative ou quantitative.

La troisième consiste à analyser les données et valoriser l'impact social. L'analyse des données dépend également du type d'approche sollicitée : qualitative ou quantitative.

3. La chaîne de valeur de l'impact social

La chaîne de valeur de l'impact social est perçue comme un point de départ à l'évaluation de l'impact (Avise, 2024) mais aussi comme un élément utile à la compréhension de la définition de l'impact social (Helleputte, 2023).

La chaîne de valeur de l'impact est présentée avec plus ou moins d'éléments selon les auteurs.

Dans sa thèse par exemple, Coralie nous expose le modèle proposé par Clark et al (2004) qui se construit autour de 5 concepts. Dans le modèle de chaîne de valeur que nous allons utiliser dans ce mémoire, nous ajouterons un concept supplémentaire au début de la chaîne tout en conservant les 5 concepts suivants. Cette notion additionnelle est la notion de « besoin » que la

*Figure 2. Les étapes de la chaîne de valeur de l'impact social
(SAWB, 2024)*



SAWB qui accompagne Casa Legal dans son processus d'évaluation d'impact utilise.

L'entreprise sociale fait le constat de **besoins** sociaux et sociétaux non pris en compte et auxquels elle aimerait trouver une solution. C'est ainsi qu'elle poursuit des **missions** en mobilisant des **ressources** et pratiquant des **activités** afin d'obtenir des **résultats**.

Dans son guide pratique pour la mesure et gestion de l'impact, l'EVPA (2015) propose également sa chaîne de valeur. Celle-ci, tout comme celle de Clark et al (2004), ne prend pas en compte la notion de besoin. De plus, elle débute uniquement aux ressources sans relever les missions mais elle insère une nouvelle notion « les réalisations », qu'elle intercale entre les activités et les résultats.

Annexe 3 : Comptes-rendus des comités d'accompagnement

1. PV du 6 février : Les bases de l'accompagnement

Liste des personnes présentes :

- Alexia : Organisatrice de la rencontre
- Accompagnatrice dans la recherche en évaluation d'impact social pour la SAWB. Elle a réalisé des travaux en mesure d'impact social, travaux en milieu carcéral, expériences artistiques en prison, sociologie.
- Clémentine
 - Margarita
 - Noémie: Droit des étrangers/finance
 - Katia: Droit des étrangers/RH/IT
 - Manuelle: Juriste, permanence en droit des étrangers/intervenante psycho sociale

Brainstorming :

Que veut dire évaluer ?

- Définir des indicateurs clés sur fonder une analyse
- Mesurer/comparer
- Photo de la situation/faire le point
- Ce qui fonctionne le +/-
- Tirer des enseignements
- Analyse de l'existant -> s'améliorer, être plus efficient, +quali

Que veut dire impact social?

- Impact positif/négatif pour les individus et pour la société
- Changements sur l'humain/pour l'humain
- Direct/effets multiplicateurs
- Externalités
- Rayonnement
- Résultats : sociaux =/ économique
- Effets actions: quali plutôt que quanti

Évaluer:

- Latin « Valere » : donner de la valeur

Impact social:

- Définition centre économie sociale de paris
- On s'intéresse aux besoins des personnes
- On ne doit pas regarder que le résultat mais on travaille sur le processus et les pratiques pour pouvoir dupliquer

Définir ses propres KPI plutôt que des standardisés qui sont eux basés sur les résultats

Avoir un dialogue commun avec les financeurs, parler en quanti pour rendre des comptes

Pourquoi faire une évaluation d'impact social de Casa Legal ?

- Confirmer/infirmier l'utilité du projet

- Nécessité/Phase pilote
- Mieux évaluer nos pratiques
- Vérifier la plus-value du modèle
- Prendre du recul, de la hauteur
- Objectiver l'interdisciplinaire entre les différentes matières du droit et entre le droit et les intervenants psycho sociaux

Pour quoi ?

- Dupliquer le projet
- Mieux accepté bénéficiaire
- Répliquer modèle
- Légitimer le modèle
- Adapter/rectifier
- Faire évoluer l'accès au droit/loi -> plaider
- Faire bouger les lignes
- Évolution/adaptation sur comment on travaille aujourd'hui en 2021 -> gouvernance, bien-être
- Vérifier sens/pertinence des 3 services (acceptation juridique, ateliers, décroisement, plaider)
- Convaincre de l'utilité sociale
- Pérenniser aspect financier
- Aggrandir Casa Légal
- Aider pour le projet de recherche

Qu'est ce qui serait génial?

- Rendre compte de l'utilité/ nécessité de la prise en charge
- Conclusion finissent par convaincre les pouvoirs publics, partenaires, collègues,...
- Réplication du modèle
- Inspiration/attraction
- Autres idées
- Pouvoir aller encore + loin
- Rapport à produire
- Avancer seule après le suivi/ autonomie
- Voir ce qui distingue l'accompagnement Casa Légal d'un accompagnement avocat classique

Qu'est ce qui serait terrible?

- Si on se rend compte que les gens ne vivent pas aussi positivement
- On ne se comprend pas
- Le suivi ne sert pas
- Pas de api
- Perte de temps

- Non compréhension des enjeux / fondements de Casa légal -> mise en boîte, renvoi vers les même boîtes, besoin non compris
- Être à côté de la plaque
- Manque de temps, qui doit être là, aléas du métier,...
- Adaptation/ flexibilité des 2 côtés
- Impatience

Grande étapes:

Temps: 5-6 jours de travail sur une année (temps de réflexion et d'action)

Démarche inductive: On part des personnes (rencontrer différentes personnes à différents moments)

1. État des lieux:

- Comac - données
- Qu'est-ce qu'est Casa Légal? Chaîne de valeurs
- Quels sont les besoins sociaux, les activités, les résultats, les impacts
- Rencontrer des bénéficiaires
- Qui sont les parties prenantes ? Les personas, quelles sont les nuances?

⇒ Objectif: Identifier une question d'évaluation

- Créer une méthodologie pour répondre à cette question et on entre dans la 2ème phase
- Remise du rapport intermédiaire

2. Construction des outils et récolte des données

- Questionnaires? Entretiens?
- Attention aux biais avec les bénéficiaires

3. Analyse des données et valorisation

4. Réflexion

- Remise du rapport final

1er comité d'accompagnement: 20 février 9H30-> 12H30

A quels besoins sociaux cherchent à répondre Casa Légal

2. PV 19 mars 2024 : Création de la chaîne de valeurs avec Casa Legal

- Comment améliorer nos services? = but de l'évaluation avec swap
- Réaliser une photographie de Casa Légal à présent
- Cristina=AS octobre
- Sarah= Septembre avocate droit de la famille
- Gaëlle= Droit de la famille et des étrangers
- Marie = Office Manager septembre
- Yasmine= AS septembre
- Eleonore = septembre avocate droit des étrangers

Outils: Chaîne de valeurs

-Besoin sociaux/sociétaux auxquels Casa Légal cherche à répondre

- Mission que vous vous fixer pour répondre à ces besoins
- Ressources
 - Activités et pratiques : comment atteint-on les objectifs
- Résultats plus facilement quantifiables que les impacts
- Impacts

Brainstorming de 5 min

Besoin:

- Problématique très complexes et nécessitant plusieurs thématiques juridique
- Le juridique amène un besoin d'accompagnement social
- Personnes en situation vulnérable/exclusion/pauvreté/langue accompagnement
- prise en compte de la globalité de la personne
- Orientation de l'information clair et accessible
- Décloisonnement des problématique
- Moins
- Besoin d'être informé de ses droits
- Besoin d'écoute et d'efficacité
- Décoder ce qui a été fait et ce qui pourrait être fait
- Diminuer la charge mentale en travaillant en équipe
- Tentative de rendre l'égalité des droits effective
- Favoriser un réel accès à la justice
- Non take up

Mission:

- Proposer ce service holistique

- Améliorer leurs conditions de vie
- Rendre l'accès au droit accessible à tous
- Tentative de rendre l'égalité des droits effective
- Favoriser un réel accès à la justice

- Non take up
- En théorie tout le monde à accès au droit mais dans les faits...
- Prise en charge individuelle globale
- Prise en charge individuelle permet de travailler de manière plus collective
- Décloisonnement pour lutter contre des préjugés
- Mise en place de valeurs au sein des équipes
- Etre en accord avec ce que tu défends et ce que tu retrouves réellement au sein de l'équipe (ex: récupération des équipes, congé)
- Innovation sociale: rendre le job attractif
- Création d'un modèle où les assistantes sociales sont au même niveau que les avocates et travailleurs motivés et talentueux de Casa Légal = gouvernance collective, chacun à un rôle à jouer

Resources:

- équipe motivée et interdisciplinaire : en parlant ensemble
- Le réseau, travail en gouvernances
- Ressources juridiques (droit)
- Les formations
- Un local
- Existence dans la presse (communication)
- Les relations avec les partenaires
- créer le droit

Activités:

- Accueil
- Prise en charge
- Gouvernance collective
- Formations
- Ateliers

- Créer des ponts entre les professions

Résultats:

- Il a reçu une défense qu'il n'aurait pas reçue avant
- Débloque des situations
- Propositions de loi
- Changement politique et administratifs

Impact:

-Il se sent valoriser, écouter, il se sent valoriser et humanisé

- Estime de soi
- Réflexion au sein du barreau
- Plaidoyer de la profession
- deconstruction des stéréotypes
- Confiance envers la polic

Extra: prendre le temps, certaines personnes ne se rendent pas aux rdv
LES VIFS; PVCf

CHAINE DE VALEURS:

Besoins sociaux:

- comprendre les situations => se sentir moins passifs, devenir acteurs
- Besoin de solutions à des problématique juridiques et sociales complexes
- Besoin d'un intermédiaire entre eux et les administrations/ institutions juridiques

= besoin d'un interprète du droit : information claire et accessible= décoder le système pour les orienter

= garder une cohérence entre les interlocuteurs

= /\ découragement à activer certains droits et lutter contre le non take up

- guichet unique
- Se sentir - seul, + protégé, faire partie de la société, aller mieux

Besoins sociétaux:

- travailler autrement: pour pallier à l'épuisement professionnel, retrouver du sens, équilibre privé-professionnel

- besoin de collaboration entre les différentes professions

-> se parler / mieux résoudre la situation, avoir une vision holistique de la personne

- le temps dédié à une personne lui fait se sentir valorisée
- Travailler de manière interdisciplinaire permet de diminuer la charge mentale dans les dossiers complexes
- + de motivation au travail de part le travail d'équipe
- Accès au droit -= confiance, se sentir inclus, se sentir sujet de droit, moins démunis, + protéger, prendre sa place, se sentir - seul, répondre au besoin de sécurité
- Cas de violence de genre: fait encore + sens pour elles
- Prise en charge adaptée

Missions:

- Prise en charge individuelle, globale et sur mesure
- Lutte contre le non take up, débloquent l'accès au droit
- Expérience de la prise en charge individuelle permet d'agir sur le collectif = plaidoyer (ex: violences conjugales)
- Plaidoyer pour une meilleure prise en charge des bénéficiaires (sur base expérience/ expertise holistique)
- Lobbying = promouvoir modèle holistique, + durable, + attractif, robuste et une façon de travailler
- Décloisonnement des professions lutter contre les préjugés
- Mise en place de valeurs dans l'équipe

- Expérimenter nouveau modèle = essaie-erreur
- Être intermédiaire/ décodeur entre un individu et une institution (dans les 2 sens) : utiliser un langage clair
- Défense des droits des personnes
- Offrir un espace safe et bienveillant (uniquement victimes = choix)
- Formation/ atelier de décroisement et de formation dans le secteur associatif

Ressources:

- équipe +/- 12,7 temps plein
- Équipe: 16 personnes + indépendants
- Équipe interdisciplinaire
- Subsidés publics et privés
- Bonnes relations avec partenaires
- Réseau
- 1 lieu unique pour tous
- Reconnaissante/ crédibilité/ « notoriété » dans la presse => accélérateur/facilitateur
- Bénéficiaires : situation unique de chaque individu permet de nous adapter, d'acquérir plus d'expériences, apprentissage
- Droit: levier principal, les bénéficiaires viennent par la porte juridique
- Motivation
- Engagement
- Les résultats qui nourrissent la motivation -> engagement
- S'inscrire dans l'innovation sociale = tout est possible (créer le droit, être créatif, sortir du cadre, non conformité: ne pas s'arrêter sur un échec, être créatif pour trouver une solution)
- Multilinguisme
- Outils de la gouvernance collective
- Décroisement = lien avec les autres professions
- Temps

Activité:

- SAHO: serve accompagnement holistique
- entretien individuel
- suivi dossier
- démarches sociales
 - Médiation
 - Formations: ateliers de décroisement, rencontres/réseautage
 - Plaidoyer: bénéficiaire/modèle
 - Accueil téléphonique journalier
 - Réunion/ gouvernance collective
- Interdisciplinarité (interne/externe), faire des ponts entre les professions au sein de l'asbl et avec les autres professionnels extérieur, Réseaux associatifs
- Inscription dans l'innovation sociale

- Gouvernance collective
- Mise en pratique de nos valeurs
- **Notion de militantisme politique (! Perception de la notion différente selon les membres) (?) assumée mais pas affirmé**
- Créativité, ne pas s'arrêter à la facilité, créer des solutions
- Émulation collective
- Ambassadrice avocate

Résultats:

- Accès effectif aux droits (les font valoir)
 - Déblocage des situations complexes (certaines)
 - Accès à un service, analyse de la situation, accompagnement, infos reçues, relais
 - Externalités positives: acceptation des résultats sur le long terme: santé, travail
 - Résultat € pour la société
 - Mise en sécurité de certaines personnes (surtout femmes)
 - Temps (+/-) : Avoir le temps et le prendre
- prendre le temps pour les gens
- prendre le temps pour le projet
- Les bénéficiaires comprennent leur situations
 - **Ils deviennent acteurs car ils comprennent (résultats ou impact? Impact?)**
 - Changements politiques et/ou administratifs
 - Avoir des précédents/jurisprudence
 - Changement législatifs sur modèle
 - Changements de pratiques des autres professions
 - Changements des mentalités
 - Être ambassadrice de la profession, du modèle interdisciplinaire
 - Formation
 - Éviter le turnover

Impacts:

- Acteurs de leur situations : en capacité des personnes
- Changements de pratiques des autres professions et changement de mentalités
- Changement vision profession avocate/travail social
- Déconstruction des stéréotypes
- Bénéficiaires: +estime de soi, + confiance en soi
- + Réflexion barreau = bouger les lignes
- Amélioration de l'Etat de droit
- + dignité
- + mieux-être (besoin primaires)
- Ouvertures de possible
- Prise en charge moins infantilisante? (Travail en collaboration avec eux pour éviter l'infantilisation, les responsabiliser (selon les profils))
- long terme : condition de travail -> + sur équipe, bien être au travail

3. PV 25 mars 2024: Focus Group avec les partenaires

Anna - Pagassa: Centre victime traite être humain (horeca, prostitution) suivi psychosocial, permis de séjour, personne qui ne rentre pas dans le cadre

Benoît Duchamps: Section Eva (Emergency Assistance) victime violence sexuelle et intrafamiliale, victimisation secondaire, triple niveau avec casa légal (bénéficiaires, ateliers de décroisement,

Itenera Iamo- Lena : Famille à la recherche de soutien juridique, famille avec d'autres bagages, aspect psychosocial,

Centre Prévention de violence conjugales: Maison d'accueil et adresses confidentielles

Petit vélo jaune: accompagnement des familles (maman solo), créer du lien, sortir la personne de l'isolement, redirection vers des prbiofessionnel (administratif, juridique, médical), accompagnement d'une année, Casa Légal = point de contact

Cabinet d'avocats holistiques

Quelle est la plus value de Casa Légal ?

Pitcher Casa Légal, pour le duplication du modèle ou à d'autres structure.

- Approche holistique, chez Eva, ils travaillent également avec le CPAS de Bruxelles qui offre aussi une approche similaire et selon eux, c'est une approche nécessaire car une approche seulement juridique n'est pas suffisante. Les personnes ont différents besoins, Casa Légal rassemble donc différents services au même endroit ce qui permet d'avoir moins de perte d'informations ou de temps et un accès facilité. Ce type d'approche permet de d'avoir une meilleure capacité à identifier des problèmes et une meilleure capacité de compréhension plutôt qu'une approche en silo. Cette approche offre un meilleur accompagnement (écoute, posture), influence sur la santé mentale. Autonomie retrouvée de la personne
- Accessibilité: différent jargon, accessibilité symboliquement (les bâtiments ne ressemblent pas à un cabinet d'avocats => moins impressionnant et plus accessible), contacts interpersonnels, plus obligé d'accepter des bénéficiaires, moins hiérarchique et plus horizontal, moins de domination symbolique de l'avocat
- Disponibilité/ temps écoute: vision réaliste des choses = transparence, dire les choses, mêmes non juridiques
- Vision partagée
- Partage valeurs/objectifs -> rapport de confiance qui peut rassurer les bénéficiaires: travail plus qualitatif
- Modèle de Casa Légal: expérimentation de pratiques qui peuvent augmenter reforme processus, essayer d'aller jusqu'au bout trouver une solution, mettre fin à des problèmes ?, limiter les externalités négatives (+ cher mais +rentable pour la société), le modèle fait peur notamment aux avocats
- Proximité géographique

- Si le modèle est dupliqué = +visible, plus d'accès aux droits, droits effectifs augmentent, augmente les solutions pour les personnes => si le modèles dupliqué, on se rend compte d'une réelle utilité sociale, attention si le modèle est dupliqué il y a un danger de perte de maîtrise du modèle et des processus
- Utilité publique

Qu'est ce que ça change?

Dans vos pratiques professionnelles	Dans vos rapports avec d'autres métiers	Dans la prise en charge de vos services	Autre chose?	Dans votre vision du métier d'avocat ?

Diminution des préjugés Police / Casa Légal

- > effets aussi sur les bénéficiaires: les familles ont peur de ne pas être entendues, prises en considération dans leur expertise, peur de se sentir jugé, trouver des solutions ensemble
- > expérience qui réconcilie avec les avocats et la police après une mauvaise expérience auprès de ces professionnels
- > création de liens sécurisants dans des situations vulnérables, relation de franchise
- > sensibles à la question de vulnérabilité et prise en compte de cet aspect là dans le plaidoyer face au juge par exemple, prise en compte d'éléments autrefois non pris en compte et mis en avant (ex en droit de la famille)

Point de contact durable/ durabilité: pas seulement 1 aspect

Etre sur que si il y a un relais vers casa légal, elles iront jusque'au bout et feront ce qu'elles peuvent, elles aident émotionnellement, confiance dans l'acceptation du dossier, dans les niveaux d'aide offert à la personne après

Prendre le temps, possible uniquement si on a les moyens

Aller plus vite dans les équipes, les problématiques semblent moins lourdes, sensation d'être soutenues en tant que professionnelles.

Aller plus vite car on ne doit expliquer le problème qu'une seule fois grâce au fait qu'elles ont plusieurs casquettes: 1 seule interlocutrice pour plusieurs matières = gain de temps pour les partenaires et bénéficiaires.

Bonne communication entre professionnels

On devient plus exigeants avec les autres avocats (ex accueil), manque de formation des avocats (ne savent pas parler à leur bénéficiaires/clients), avoir de l'empathie (pouvoir faire un pas vers l'autre qui n'est pas forcément possible lorsque l'on travaille seul car il se met des barrières pour ne pas avoir trop d'empathie/ affectif afin de se protéger alors qu'en équipe on peut partager ses problématiques lourdes = meilleure qualité de travail). -> Notion de care, soin apporté au dossier -> féministe

Attention à ne pas faire un renvoi systématique car parfois pas pertinent pour le bénéficiaire (géographiquement)

Garder équilibre entre les professions, ne pas perdre d'infos et ne pas perdre le courage d'aller chercher les infos en tant que bénéficiaires

Suivre en terme d'accompagnement social et ne pas faire que du juridique

Le dossier n'avance pas vite car la santé mentale ne suit pas

Question légitimité du SAHO? Diagnostic ou conseil de prévention, lobbying, le fait d'avoir différents professionnels permet d'avoir différents points de vue sur la problématique au delà d'avoir plusieurs (solutions), place privilégiée pour faire ... problématique du terrain

SI VOUS POUVIEZ CHANGER QUELQUE CHOSE A CASA LEGAL?

- un plus gros budget
- Attention à ne pas faire un renvoi systématique car parfois pas pertinent pour le bénéficiaire (géographiquement)
- Question de diversité et équité (genre, minorité, langue), pouvoir être une plus value
- Avoir une adresse ailleurs
- Encore plus de permanent juridique, plus de possibilité d'accueil
- Plus de suivi en présentiel que par mail au delà du premier rendez vous (néanmoins, il y a une bonne communication par mail)
- Augmenter le coté accompagnement psychologique pour faire avancer les dossiers, intégrer un psychologue dans l'équipe (intégrité?) -> question santé mentale = besoin +++
- Question logement = collaboration avec d'autres structure spécialisée car lorsqu'on est menacé de perdre son logement, la santé mentale se dégrade aussi

Public de Casa Légal

- « bien » identifiés ?
- Quelle capacité de prise en charge ?
- Capacité à identifier des problématiques collectives (représenter des intérêts collectifs plutôt qu'individuel = mouvement lawyering)

Questions pour Alexia:

- En moyenne combien de temps dure un accompagnement dans le cadre d'une évaluation d'impact social en général?
-
- Dans l'évaluation d'impact sociale, il y a si je comprends bien 3 niveaux: interne, externe (partenaires) et externe (bénéficiaires): priorité pas en interne, montrer la plus value du modèle,
- Impact social ou utilité social: impact et résultats mesurer effets sur les personnes, internet des processus, multiplication des modèles, les processus font le tout innovation sociale dans les processus, c'est ce qui fait qui a un effet ou pas, la plus value se trouve dans les processus, ceci n'est pas un guide. Finalité prime sur les bénéfices, amener la question d'impact sociale, résultats liés aux missions. Difficultés

- Quels sont les freins lors de l'évaluation d'impact social près des bénéficiaires?

Monter en compétences, questions de temps, de biais, aller à la rencontre, plus simple de toucher les personnes contentes et vraiment pas contentes, insister sur l'anonymat et l'importance d'avoir des critiques, pris spécifiquement le contact de personnes, passer par les structures et montée en compétences, sentiment de confiance, utiliser des cadeaux qui existent déjà, pendant 3 mois poser 1 ou 2 questions en plus,

- Constitution de l'échantillon, plus souple, représentativité par rapport à leur propre publique, questionnaires permet d'avoir plus de bénéficiaires, 10% du public, cela dépend de la taille de l'entreprise vrai enjeu sur la recherche des outils de mesure et diffusion des questionnaires pour pousser les gens à y répondre, questionnaire papier, urne, questionnaire téléphonique biais pas trop fort, accorder sur les bénéficiaires, obliger de s'adapter au public barometres, carnet de bord avec des travailleurs situation de conflits, fonction quelque chose de cohérents
- Impact sur les enfants ? AMO compliqué d'évaluer animatrice qui posent des questions, observations, imagées,
- Casa Légal a souligné que beaucoup de bénéficiaires parlaient l'espagnol ou une autre langue mais pouvaient comprendre l'anglais. Comment les entretiens se passent-ils dans ces cas là ? Faites-vous appel à une traductrice pour discuter avec vous ou pour réaliser les questionnaires ?
- Lors de la rédaction des questionnaires, faites vous plutôt des questions ouvertes où à choix multiples ? Dans le cas où les questionnaires sont à questions ouvertes, comment identifier des outils de mesure similaires entre les bénéficiaires et dans le cadre de questionnaires à choix multiples, comment ne pas exclure certains éléments?

Demarche inductive, focus groupe sert à nourrir la conception d'un outils, principalement QO, évite d'être dans du déductif pur, jamais que sur du quantitatif, principalement qualitatif, divers formats de questions, savoir limiter les questions, pour faire un questionnaire de quantiquali,

hiérarchisation des catégories, questions fermées pour aller vérifier des choses , si oui pourquoi , questions choix multiples, plusieurs fois les mêmes questions sous formes différentes

- Comment créer un véritable outils qui peut être utiliser dans le futur pour pérenniser cette évaluation d'impact ?

Evaluation à un temps T, ou sous forme de suivi, améliorer le logiciel de suivi, reporting plutôt quantitatif, important

- La chaine de valeurs : quelle source ?

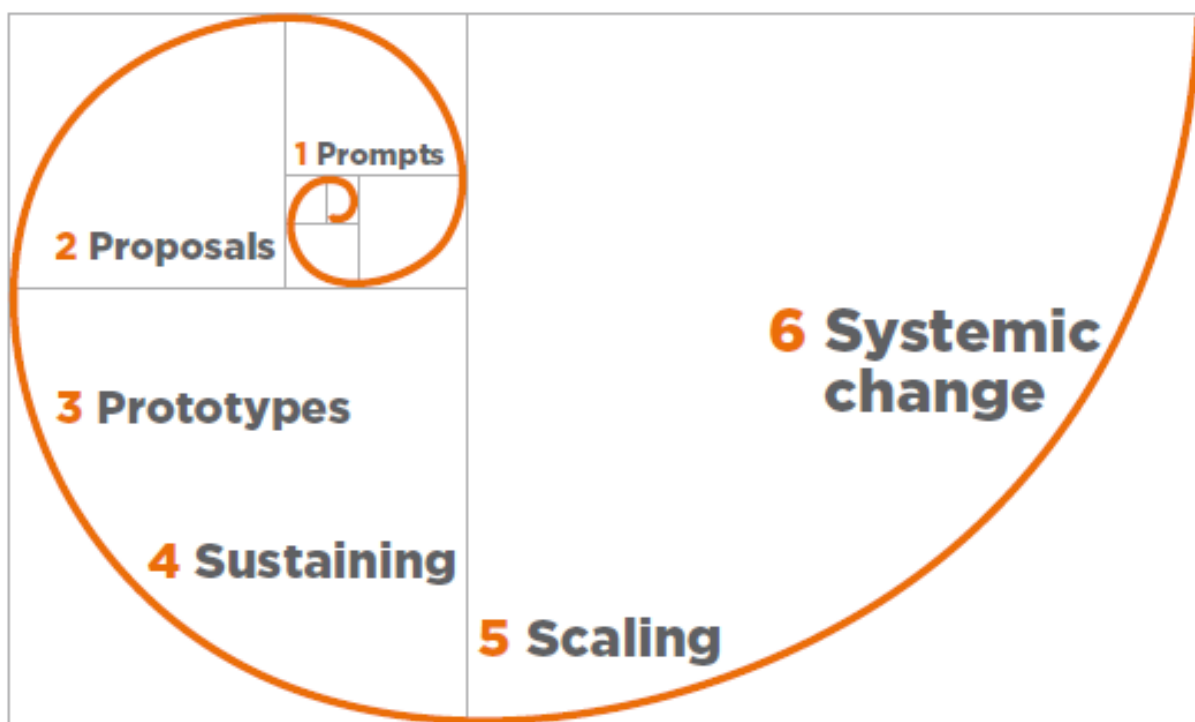
Plusieurs outils, chaine de valeurs plus simple et facile d'accès, outils qui sert aussi aux professionnels, temps, faire les choses ensemble, moins participatifs, outils modulable, animation flexible et en étapes, permet d'avoir plus d'infos en une seule fois, voir qui dit quoi, comment se comporte le groupes évaluation sociologique, comment se positionne tout le monde, temps, même personnes pas dans l'entreprise peuvent se sentir concerner,

- Modèle féminin: est ce que c'est important que ce soit une femme? Utilité de l'évaluation
- Duplication: défendre le modèle pour montrer qu'il a des effets, du poids, CMAJe pas oublier d'aller interroger les processus, pas perdre les valeurs, interroger les processus dès le début les résultats ne seront pas forcément suffisants. - Emmanuelle Debouverie;

Annexe 4 : Le processus d'innovation sociale en spirale

Cette représentation en spirale du processus d'innovation sociale propose six étapes : l'incitations, inspirations et diagnostics ; les idées et propositions ; le prototypage ; la consolidation ; la mise en échelle et diffusion ; le changement systémique.

La première étape consiste à diagnostiquer et comprendre le problème lié au besoin social et ses causes mais aussi de trouver des sources d'inspirations pour stimuler la créativité. La deuxième étape comme son nom l'indique vise à générer des éléments de réponses aux besoins insatisfaits constatés. L'étape du prototypage et pilote sert aux essais-erreurs en mettant les idées en pratique. La consolidation sert à développer davantage les idées et identifier les sources de revenus. La mise en échelle et diffusion a pour objectif de répandre l'innovation sociale créée pour être étendue le plus largement possible afin de servir au maximum de bénéficiaires. La dernière étape est celle du changement systémique, cette étape n'est possible que lorsqu'une innovation sociale est fortement adoptée et diffusée. Les changements lors de cette étape sont durables dans le temps et viennent bouleverser l'équilibre de la structure d'un système. (Bedrane-Makhlouf, 2022)

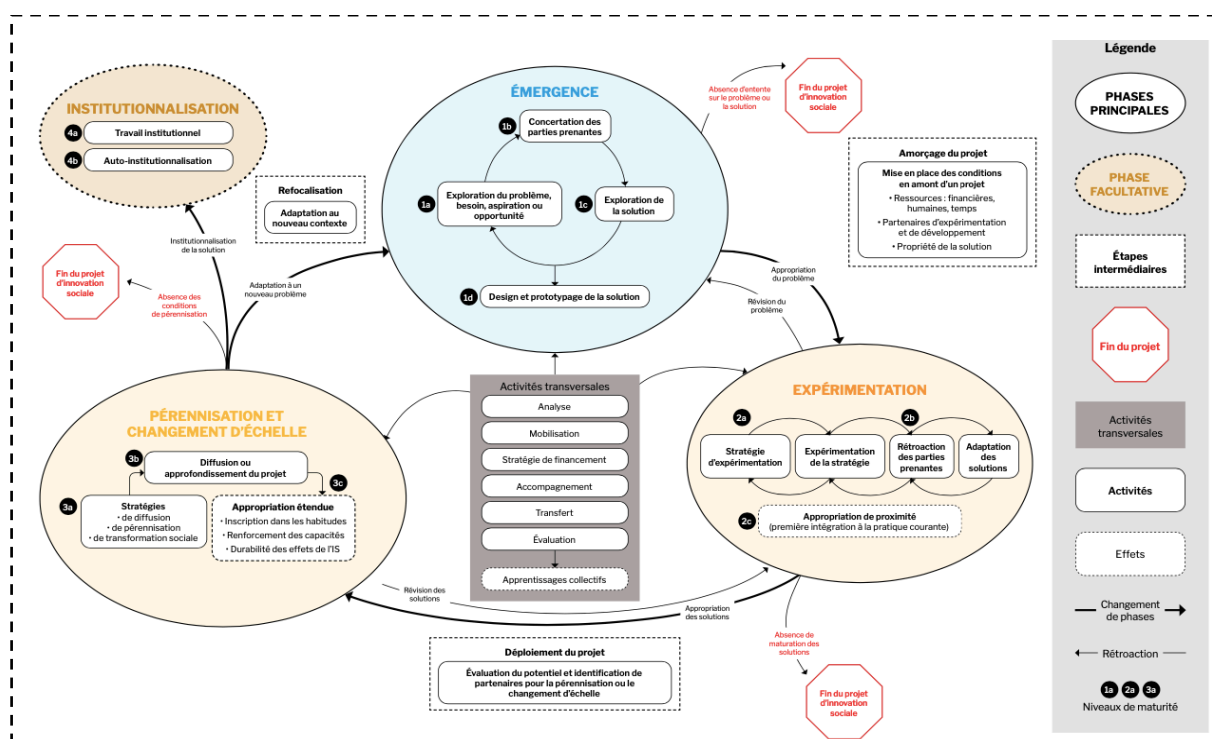


Source : Murray et al. (2010)

Annexe 5 : Le cycle de vie d'une innovation sociale

Le réseau québécois en innovation sociale est l'auteur de nombreux outils en innovation sociale. Ces outils constituent par ailleurs les résultats de leur projet mené en partenariat avec d'autres organisations québécoises et nommé « Outils d'évaluation en innovation sociale » qui vise à mieux comprendre et soutenir les innovations sociales. Parmi tous ces outils, ils proposent en 2022 une grille d'évaluation du niveau de maturité d'un projet et un schéma du cycle de vie d'une innovation sociale. Cette grille, a pour objectif de déterminer la phase de développement d'un projet d'innovation sociale. Elle est subdivisée en quatre niveaux qui constituent les phases du cycle de vie de l'innovation : l'émergence, l'expérimentation, la pérennisation et le changement d'échelle et enfin l'institutionnalisation (

Figure 2. Schéma du cycle de vie d'une innovation sociale
(Réseau québécois en innovation sociale, 2022)



Annexe 6 : Le guide d'entretien

Avant chaque entretien, un email a été envoyé afin de connaître leurs disponibilités, leur préciser l'objectif et la durée de l'entretien. L'email avait aussi pour but de les avertir qu'un enregistrement de la conversation était prévu et pourquoi. Ainsi, ils étaient libres de décliner la proposition. Trois des entretiens ont durés environ 1h et se sont déroulés dans leurs locaux ; le quatrième n'a duré que 30 minutes car il n'apportait pas énormément d'informations pertinentes et s'est déroulé via Teams.

Phase préliminaire

Bonjour, merci d'être présent aujourd'hui pour répondre à mes questions et ainsi m'aider dans mes recherches pour la rédaction de mon mémoire. Mon mémoire se concentre sur l'innovation sociale proposée par Casa Legal ainsi que sur ses partenariats.

Avant de commencer, êtes-vous d'accord pour que j'enregistre cet entretien ?

1. Pourriez-vous vous présenter en quelques mots ?
2. Où travaillez-vous et quelle est votre fonction ?
3. Quel est le projet de votre ASBL/entreprise/... ?

Corps de l'entretien

CONTEXTE DE LA COLLABORATION

1. Depuis combien de temps travaillez-vous en collaboration avec Casa Legal ?
2. A quelle fréquence êtes-vous en contact avec l'ASBL ?

INNOVATION SOCIALE OUVERTE :

Partenariats

1. De quelle nature est votre partenariat avec l'ASBL Casa Legal ? Quelles sont les étapes ?

2. Comment entrez-vous en contact ? De quelles manières les données relatives aux bénéficiaires sont-elles transmises ?
3. Pour quelle(s) raison(s) avez-vous débuté votre coopération avec Casa Legal ?
 - Qu'est-ce qui vous a attiré vers Casa Legal ?
 - Quels étaient vos objectifs en collaborant avec elles ?
5. A présent, quelles sont vos relations avec Casa Legal ? Dans quel cadre travaillez-vous avec Casa Legal ?
6. Avant de découvrir Casa Legal, aviez-vous déjà retrouvé un service similaire autre part ? Pourquoi Casa Legal ?
7. Pensez-vous que Casa Legal présente un service qui se démarque et de quelle manière ?
8. Quels sont les moyens ou activités que Casa Legal a développés qui vont ont permis de connaître cette innovation et de l'adopter ?

Intégration des connaissances :

9. Quelles améliorations avez-vous déjà suggérées à Casa Legal ?
10. Que pensez-vous avoir appris grâce à Casa Legal ?
11. De quelle manière pensez-vous que Casa Legal a pu vous faire changer votre perception de leur métier ?

Transfert des connaissances :

12. Casa Legal organise des ateliers de décroisement, des formations à destination des professionnels, si vous avez déjà pris part à l'un de ces services ou si vous en avez déjà entendu parler, qu'en pensez-vous ?
13. Dans quelle mesure ces services peuvent-ils contribuer à transmettre le savoir de Casa Legal à ses partenaires ?

FACTEURS AXES SUR LE SERVICE DE L'INNOVATION SOCIALE

Passer en revue les 5 facteurs d'adoption d'une innovation liés aux caractéristiques de l'innovation même.

Dans un premier temps les questions portent uniquement sur les facteurs d'adoption et ensuite sur les liens éventuels entre les facteurs d'adoption et les processus d'innovation ouverte.

Complexité :

= complexité du modèle, des services pour les partenaires / futurs partenaires

14. Que pensez-vous de la complexité du modèle proposé par Casa Legal et de ses services ?
15. Vos collègues éprouvent-ils des difficultés à comprendre le fonctionnement des services offerts par Casa Legal ?
16. Dans quelle mesure vos activités partenariales influencent-elles votre perception de la complexité des services de Casa Legal ? Partenariat X Complexité
17. Dans quelle mesure ces activités de formation, ces ateliers, influencent-ils la façon dont vous appréhendez la complexité de Casa Legal ? Transfert X Complexité
18. Dans quelle mesure l'intégration des partenaires à certains processus comme dans le cas du comité d'accompagnement en évaluation d'impact social vous aide à décomplexifier le modèle ? Intégration X Complexité

Avantage relatif :

= avantage social (ou économique)

19. Quels sont, selon vous, les avantages comparatifs de Casa Legal ?
20. En comparaison avec d'autres structures ou professionnels auxquels vous avez pu faire appel par le passé afin de traiter des cas similaires/identiques à ceux que vous traitez en collaboration avec Casa Legal, qu'avez-vous pu remarquer comme avantage ?
21. Dans quelle mesure vos activités de partenariat vous permettent-elles de mieux cerner ces avantages ? Partenariat X Avantage Social
22. Dans quelle mesure vos activités de partenariats contribuent-elles à améliorer cet avantage comparatif ? Partenariat X Avantage Social
23. Qu'apporte votre partenariat comme avantage supplémentaire à cette innovation ? Partenariat X Avantage Social
24. En quoi les services de formations à destination des professionnels peuvent être un avantage ou non ? Transfert X Avantage Social
25. Vous avez pu prendre part au comité d'accompagnement dans le cadre de la recherche en évaluation d'impact social, à quels autres processus ou activités d'intégration avez-vous pu participer ? Intégration X Avantage Social

26. En quoi pensez-vous que cela peut-être un avantage, que d'intégrer ses partenaires à de tels processus ? Intégration X Avantage Social

Compatibilité :

= compatibilité en termes de valeurs par exemple

27. Qu'avez-vous pu rencontrer ou que rencontrez-vous encore comme difficultés au niveau de votre collaboration, comme incompatibilités ? Au début de votre relation avec Casa Legal, avez-vous vécu des moments où vous aviez l'impression que leur manière de fonctionner n'étaient pas en accord avec votre propre manière de faire ?

28. Dans quelle mesure pensez-vous que les services de formations aux professionnels puissent améliorer ou non la compatibilité entre vos manières de faire (ce sera peut-être fonction, mais je m'attends aussi à ce qu'on parle de valeur, de climat de collaboration, ...) ? Transfert X Compatibilité

29. Dans quelle mesure pensez-vous que l'intégration de ses partenaires au processus d'évaluation d'impact social puisse contribuer à une meilleure compatibilité entre vos différentes façons de fonctionner ? Intégration X Compatibilité

30. En quoi pensez-vous que votre collaboration puisse améliorer la collaboration avec d'autres partenaires ? Partenariat X Compatibilité

31. Quels sont des éléments du modèle de Casa Legal qui pourraient être rédhibitoires selon vous pour de potentiels partenaires ? Partenariat X Compatibilité

Essai-erreur :

= la possibilité d'essai

32. Au début de votre collaboration, comment avez-vous pu « essayer » cette collaboration ? Peut-être ne vous êtes-vous pas décidé à devenir partenaires du jour au lendemain, vous avez peut-être eu une phase « test ». Comment s'est-elle déroulée ?

33. Comment cette phase a-t-elle eu un impact sur votre collaboration ? Partenariat X Essai

34. Comment pourrait-on intégrer les acquis de cette phase test ? Intégration X Essai

Observabilité :

= caractère observable de l'innovation

35. Avant d'établir un partenariat avec Casa Legal, comment perceviez-vous cette innovation, ces effets ?

36. Dans quelle mesure avez-vous pu attester de ces effets avant votre partenariat ?

37. En quoi, avec votre expérience de collaboration personnelle, les effets observables de l'innovation de Casa Legal peuvent-ils avoir un impact sur les partenariats et inversement ?

Partenariat X Observabilité

38. Comment les processus d'intégration peuvent-ils favoriser les effets observables ?

Intégration X Observabilité

39. En quoi les formations peuvent-elles améliorer l'observabilité de l'innovation ? Transfert X Observabilité

3. FACTEURS INDIVIDUELS

40. Quelle a été l'attitude vos collègues et de vous-même face à cette innovation avant d'établir un partenariat avec Casa Legal et après ?

41. Avez-vous, vous-même ou l'un ou plusieurs de vos collègues, émis une réticence à créer un partenariat avec Casa Legal par le passé et pourquoi ?

Annexe 7 : Les partenaires interrogés

Prénom + Nom	Explication de leur organisation et fonction
Benoît Du Champ	<i>Benoit Du Champs donc ça s'écrit en deux mots. Je suis policier inspecteur de police, je travaille à la police de Bruxelles-capital Ixelles, dans une section qu'on pourrait qualifier de spécialisée puisqu'il s'agit de EVA (Emergency Victim Assistance). Sauf que ça porte très très mal son nom au niveau de l'acronyme puisqu'on fait pas du tout de l'emergency. On fait de l'accueil spécialisé de 2de ligne pour toute personne où il y a un risque relativement important de victimisation secondaire. Donc des gens qu'il faut un peu plus encadrer choyer accompagner prendre du temps donc qu'on vise principalement des victimes d'agressions à caractère ***** et/ou les victimes de violences intrafamiliales ou ça peut être d'autre chose aussi comme des victimes liées à l'honneur, au genre, des travailleurs du ****, des personnes sans domicile fixe enfin voilà toutes les personnes à priori plus fragilisées. Et alors on ne remplace pas la première ligne donc ni l'accueil du commissariat, ni les patrouilles. Ce qu'on fait c'est que on prend des gens qui en théorie n'aurait pas, ne serait pas venu seul, n'aurait pas poussé la porte du commissariat. Donc on essaie d'aller gratter un tout petit peu le chiffre noir. (Retranscription entretiens, Pos. 213)</i>
Helena Borges	<i>Hélène Bouilly Borges, je travaille à Itinéraires AMO qui est un service qui appartient à l'aide à la jeunesse. Je travaille ici en tant que travailleuse sociale et psychomotricienne. C'est un service ouvert aux familles et aux jeunes de 0 à 22 ans, on reçoit cette tranche de public. Pour la tranche 0-6 ans on a un outil d'intervention, de prévention éducative qui est la psychomotricité relationnelle. Via cet outil on fait du soutien à la parentalité ; on accompagne les familles, on est à l'écoute de la demande. Pour les plus grands on a une salle d'escalade qui est un outil aussi d'intervention éducative, de prévention éducative et on travaille avec les jeunes dans des cadres scolaires et aussi via l'école d'escalade. Via cet outil on fait aussi de l'accompagnement social c'est à dire qu'on reçoit aussi la demande des jeunes et on a un service qui travaille à la demande donc on n'est pas un service mandaté donc on fait alliance avec les familles et les jeunes vraiment pour travailler avec un projet spécifique qui est leur monde, voir comment ils peuvent évoluer pour sortir d'une situation, pour faire des démarches sociales, pour trouver une formation. Donc les demandes sont multiples et variées et on essaie d'accompagner dans le service. Si on n'arrive pas à accompagner, on oriente, parce qu'on est un service assez généraliste. Mais on reçoit toutes sortes de demandes et on essaye d'orienter en fonction, notamment on reçoit des demandes juridiques d'où le lien aussi avec Casa</i>

	<i>Legal qui est venu comme ça via des demandes. (Retranscription entretiens, Pos. 12)</i>
Maëlle Prémont	<i>Donc WomanDo c'est un centre de planning familial qui a une spécialisation dans l'accompagnement de femmes exilées qui ont vécu des violences. Bon on ne peut pas on accompagne quelques hommes aussi toute personne est la bienvenue comme centre de planning mais on est quand même spécialisé. Il y a un service, enfin y a des psychologues, du travail social, un service juridique, un psychiatre, une gynécologue et un accueil. On fait aussi du groupe, de l'EVRAS adultes voilà, je ne sais pas jusqu'à quel détail je vais, mais en gros c'est ça. Il y a aussi une spécialisation dans l'accompagnement psycho-corporel, comme on voit les tables de massage comme ce sont des personnes qui sont très traumatisées très fragilisées souvent qui viennent des femmes qui ont vécu des violences. Ma fonction, mais souvent on a plusieurs casquettes ici, donc je suis principalement psychologue, on a un peu de social qui est intégré, je fais aussi la co-coordination du centre et l'animation. (Retranscription entretiens, Pos. 88)</i>
Appolonia Stappaerts	<i>Je travaille dans une maison d'accueil pour les femmes victimes de violence conjugale pour un peu comprendre leur histoire, les réorienter s'il faut et alors au besoin si y a un danger, alors on peut les réorienter, les mettre sur la liste d'attente pour les maisons d'accueil en fait. On a deux et demi-maisons d'accueil, on a vraiment 2 vraies maisons d'accueil et une 3e dépendante des maisons d'accueil où bah du coup on accueille les femmes victimes de violences conjugales et je travaille dans une de ces maisons d'accueil. J'accompagne donc ces dames quand elles arrivent, tout au long de leur parcours pour en fait stabiliser leur situation. (Retranscription entretiens, Pos. 291)</i>

Annexe 8 : La retranscription des entretiens

1. Entretien avec Hélène Bouilly Borgues

Itinéraires AMO - Hélène Bouilly Borgues
--

Lieu : Itinéraires AMO, Place Louis Morichar 56, 1060 Saint Gilles

Date : Jeudi 4 juillet à 16h00

Phase introduction

En entrant chez Itinéraires AMO, Hélène m'a d'abord fait faire un rapide tour des lieux avant de réaliser notre entretien. C'était l'occasion pour moi d'admirer le magnifique et imposant mur d'escalade qui trône en plein cœur de l'AMO et qui leur sert lors de leurs séances d'accompagnement.

L'ENTRETIEN

Partie non enregistrée

Bonjour et merci d'être présente aujourd'hui, puis-je enregistrer et citer votre nom ainsi que celui d'Itinéraires AMO dans mon mémoire ?

Oui bien sûr, sans souci.

Partie enregistrée

Pouvez-vous s'il vous plaît vous présenter en quelques mots ?

Hélène Bouilly Borges, je travaille à Itinéraires AMO qui est un service qui appartient à l'aide à la jeunesse. Je travaille ici en tant que travailleuse sociale et psychomotricienne. C'est un service ouvert aux familles et aux jeunes de 0 à 22 ans, on reçoit cette tranche de public. Pour la tranche 0-6 ans on a un outil d'intervention, de prévention éducative qui est la psychomotricité relationnelle. Via cet outil on fait du soutien à la parentalité ; on accompagne les familles, on est à l'écoute de la demande. Pour les plus grands on a une salle d'escalade qui

est un outil aussi d'intervention éducative, de prévention éducative et on travaille avec les jeunes dans des cadres scolaires et aussi via l'école d'escalade. Via cet outil on fait aussi de l'accompagnement social c'est à dire qu'on reçoit aussi la demande des jeunes et on a un service qui travaille à la demande donc on n'est pas un service mandaté donc on fait alliance avec les familles et les jeunes vraiment pour travailler avec un projet spécifique qui est leur monde, voir comment ils peuvent évoluer pour sortir d'une situation, pour faire des démarches sociales, pour trouver une formation. Donc les demandes sont multiples et variées et on essaie d'accompagner dans le service. Si on n'arrive pas à accompagner, on oriente, parce qu'on est un service assez généraliste. Mais on reçoit toutes sortes de demandes et on essaye d'orienter en fonction, notamment on reçoit des demandes juridiques d'où le lien aussi avec Casa Legal qui est venu comme ça via des demandes. Parce que c'est un service qu'on a connu. Moi par ailleurs je les ai connus parce que je connais certaines des fondatrices de façon personnelle donc j'ai connu le projet depuis le début et je trouvais que ça s'inscrivait très bien avec les demandes qui venaient de chez nous. Surtout que ce sont des demandes voilà qui sont très larges donc y a des problèmes il y a des questions juridiques de personnes sans papiers ou de personnes sans séjour etcetera mais qui aussi ont besoin d'un encadrement psychosocial et donc voilà on fait on a des synergies qui viennent de par la demande de notre public ici à Itinéraires AMO

C'est vous qui êtes allés les chercher pour pouvoir créer votre collaboration alors ce n'est pas elles qui sont venues ?

C'est nous, c'est un peu c'est ça s'est passé parce que on se connaissait oui et donc en discutant ensemble on a bien vu que nos projets étaient complémentaires. Parce qu'eux ils peuvent nous envoyer aussi du public. Si il y a des jeunes ou des familles qui ont des jeunes ou des jeunes enfants qui veulent être accompagnés par un service AMO que ce soit pour faire des activités que ce soit pour chercher une formation etcetera ils peuvent elles peuvent toujours faire dans ce sens-là. Nous on fait beaucoup appel à elle dans l'autre sens, parce qu'on a on a des demandes souvent juridiques, de démarches juridiques quand on sait pas répondre ou on a besoin d'un conseil ou on a besoin de vraiment un avocat que ce soit pour le droit des étrangers le droit de la famille on fait appel à quand on peut à Casa Legal.

L'accompagnement via l'escalade ça se déroule comment ?

L'accompagnement via l'escalade : il y a la salle d'escalade qui pardon, il y a l'école d'escalade où on crée des groupes qui vont de 6 à 22 ans donc selon les âges. Ce sont des groupes en mixité sociale c'est-à-dire qu'il y a des jeunes qui viennent que pour faire l'activité et il y a des jeunes qui viennent parce qu'ils ont une demande spécifique : soit pour un suivi social soit que à l'école c'est difficile, ils sont en décrochages scolaires par exemple soit parce qu'à la maison c'est difficile. Et donc on fait, on mélange les jeunes pour qu'il y ait une mixité sociale. Et on a un projet où on utilise l'outil d'escalade pour faire du lien avec les jeunes qui sont dans le groupe et pour passer des messages de qu'est-ce que c'est une vie en groupe qu'est-ce que c'est une vie collective comment on crée du lien avec l'autre, comment on crée la confiance. Parce que l'escalade c'est aussi beaucoup d'assurance, de confiance comment on développe ça. Et donc on a des objectifs qu'on travaille avec les jeunes de voilà de communication de vivre ensemble de de communication non-violente de et de sujets variés que qu'on peut amener via cet outil qui est très, comment dire, qui est très flexible. Dans le sens de rentrer en communication avec le jeune parce qu'on n'aborde pas les questions de manière frontale, à moins que les jeunes nous demandent enfin « Ah j'ai un problème à la maison ». Parfois les jeunes ne veulent pas parler, mais de petit à petit le lien se construit et des histoires sont racontées parce que ils viennent toutes les semaines, parce qu'ils nous voient, parce qu'ils ne connaissent, parce qu'on a un cadre bien défini où les jeunes sont en confiance.

Casa Legal du coup c'est dans quel contexte qu'elle va venir vous apportez vous vous dites que c'est pour les thématiques juridiques pour les sans-papiers et cetera

C'est vraiment de l'expertise juridique, en fait de l'expertise juridique, dans droit des étrangers, droit de la famille, accompagnement dans le cadre du dossier. Donc si y a une famille qui vient, dont les parents n'ont pas de séjour, qui sont en recherche d'un avocat, moi je vais me référer, de préférence vers Casa Legal pour qu'ils prennent le dossier depuis le début. Et là ils vont se moi je vais amener la famille là-bas faire un premier entretien, et là la famille va raconter son histoire. Casa Legal va voir s'ils savent recevoir ou pas le dossier et quel type d'accompagnement qu'ils vont pouvoir offrir à la famille. C'est souvent des femmes seules, monoparentales, voilà qui sont en difficulté. Et donc comme c'est un service Casa Legal, un service assez complet, dans la vision globale du suivi. Souvent voilà les personnes sont reçues et il y a aussi une assistance sociale, pour les aider à faire certaines démarches et à pouvoir sortir de d'une certaine précarité quoi.

et justement compte tenu du fait que ce soit une une ASBL complète avec tous ces services est ce que il y a eu un problème au niveau de la compréhension que je de l'accueil global que ce soit pour vous ou bien après pour l'expliquer aux bénéficiaires

On n'a jamais eu de problème à expliquer ça je pense que c'est assez compréhensible. Parce que souvent déjà quand on est dans un parcours migratoire, souvent quand on va chez un avocat, on sait aussi qu'on n'a pas que des problèmes juridiques. Et donc les personnes comprennent assez vite que voilà, que si au même endroit il y a possibilité de parler à un avocat droit des étrangers, droit social, et en plus voir la situation du côté d'une assistante sociale. C'est beaucoup plus pratique que faire 3 rendez-vous se déplacer plusieurs fois dans différents cabinets pour pouvoir avoir un service. Et donc les familles comprennent assez vite que c'est assez c'est assez pratique pour elle. Je pense que et pour nous le la compréhension du travail global c'est vraiment un plus, parce que ça prend ça prend en compte l'histoire de la personne de façon entière et complète avec un prisme les difficultés sociales, des discriminations, de qu'est-ce qu'on peut faire pour améliorer la qualité de vie de ces familles-là. D'autant plus que maintenant Casa Legal à une alliance avec le petit vélo jaune, un partenariat avec le petit jeu vélo jaune et la maison des parents solo. Donc ce sont vraiment des services qui sont là pour soutenir les familles pour qu'elles puissent sortir de la précarité et ou de l'isolement. Donc ce sont des services de solidaires et qui permettent vraiment de donner ce petit plus pour rendre les parents. Parce que souvent ce sont des familles monoparentales hein pour rendre les parents un peu disponibles et sortir les enfants de la précarité aussi.

et par rapport à d'autres professionnels si vous êtes aussi en contact avec des avocats qui travaillent de manière indépendante ou vous passez uniquement par case à légal

Alors oui on travaille avec des avocats de manière indépendante. Ce qui arrive c'est il y a certaines personnes qui arrivent déjà avec un avocat, et donc quand il y a déjà des procédures en cours, avec un avocat en cours. Donc dans ces cas-là c'est plus difficile de changer de cabinet puisqu'il y a déjà une procédure, il y a déjà des attentes d'audience et donc pour changer c'est beaucoup plus difficile et souvent Casa Legal refuse de reprendre des dossiers qui sont déjà entamés. Bien parce que logiquement c'est recommencé le travail c'est trop, c'est trop de temps perdu et donc des dossiers comme ça on en effet on en a et on suit. Ce qui est plus compliqué de faire le suivi de ça c'est parce qu'il y a parfois différents cabinets d'avocats quoi, différents intervenants, pour pouvoir faire lien avec le dossier. Souvent, le travailleur qui fait lien avec plusieurs cabinets d'avocats c'est nous. C'est nous qui faisons le lien, c'est ça, si on n'est pas là, il faut vraiment être voilà, c'est compliqué pour le bénéficiaire d'être en contact avec tous ces cabinets. Et souvent c'est aussi difficile quand on est à 2 (le bénéficiaire et un travailleur social d'itinéraire) c'est plus facile d'avoir accès à certaines informations, de clarification aussi, de compréhension, on essaie de voilà de traduire des termes qui sont assez difficiles et cetera. De notre côté de travailleur social quand on a à faire des démarches sur 3

cabinets et c'est plus difficile bien sûr, il faut aller chercher si on a il y a une situation avec un un cabinet en droit d'étrangers et il y a un il y a 3 différents cabinets parce que dans la même situation on peut avoir droit à des étrangers, droit social, droit de la famille et c'est déjà 3 avocats différents, où il faut aller chercher les informations ou il faut aller compiler et il faut aller être sûr que les gens sont bien parlés.

oui c'est ça il y a des il peut y avoir des pertes d'information ou bien il faut répéter à chaque fois les informations pour qu'il y ait une cohérence tandis que l'on sait avec casa légale tout est au sein de la même structure donc c'est il se parle déjà entre eux pour

Ils se parlent déjà entre eux, c'est ça la structure, voilà il y a les autres les autres avocats se parlent entre eux mais le fait d'être sur place qui est le cas de Casa Legal, tout le monde est sur place, ça facilite aussi. Parfois c'est la même avocate, le même avocat qui peut faire une démarche puisqu'ils ont plusieurs compétences. C'est des compétences complémentaires donc ils ont souvent toutes les couvertures du droit social, travail, et cetera qui sont qui sont prises dans Casa Legal et on n'a pas besoin d'aller vers un autre cabinet se renseigner et cetera.

donc vous à chaque fois quand vous pouvez quand vous avez l'opportunité de conseiller un cabinet vous allez toujours les rediriger vers casa légale

S'il n'y a pas d'avocat oui ouais oui ! S'il n'y a pas d'avocat et si un avocat ou si c'est une situation qui vient de démarrer et qu'on qui n'est pas très clair ou que l'avocat ne répond pas. Parce que ça peut arriver hein de pas avoir de réponse ou pas comprendre et de donc on essaie de renvoyer vers Casa Legal et on leur expose le dossier et elles peuvent regarder si elles savent prendre le truc, le cas en cours ou pas.

et mis à part le fait que le le fait d'avoir une seule structure aide à gagner du temps et ne pas avoir de perte d'information ce que vous voyez d'autres avantages à votre collaboration avec casa légales plutôt qu'avec des avocats indépendants

L'avantage c'est qu'il y a un soin à la personne qui est beaucoup plus juste, parce que ces situations ne sont pas que liées aux ce n'est pas juste lié, oui c'est un problème de séjour mais souvent ce n'est pas que ça. Donc c'est quelque chose qui est beaucoup plus humain, donc ça l'avantage est clairement là que que c'est l'humain qui est mis en en avant et pas juste le problème de séjour.

oui parce que du coup quand ils ont un avocat indépendant ils ont quand même aussi un suivi à côté psychosocial ou pas forcément

Ca dépend, des pas forcément c'est pas c'est pas du tout le cas quand on a un avocat pro droit des étrangers, c'est pas du tout le cas, que on va avoir une assistante sociale qui va pouvoir nous aider. Devoir aller dans un autre service et chercher une assistance sociale parfois pour

pouvoir aider. Et les avocats droit des étrangers, souvent ils ont pas le temps, ils ont plein de dossiers à traiter, ils ont pas le temps de voir si le CPAS a fait telle ou telle démarche, ou s'il y a une telle telle démarche qui est faite, ou telle difficulté qui a été traitée. Parce qu'ils ont pas le temps et on peut pas leur lancer la pierre, c'est juste parce que voilà ils n'ont pas le temps, ils ont juste un autre travail à faire.

Et au niveau de des incompatibilités ou des difficultés à travailler avec Casa Legal, parce que vous avez dit que par exemple Ben voilà quand il y a déjà un un cas qui est chez un autre avocat et que vous aimeriez bien qu'il soit pris en charge par la suite par casa légal est-ce que vous avez d'autres rencontré aussi d'autres difficultés ou problèmes

Non parce qu'ils sont très, c'est un cabinet qui est assez accessible, donc dès qu'on envoie un email, ou des heures de permanence on peut appeler, et on peut discuter de manière assez informelle. Donc l'accessibilité c'est vraiment quelque chose qui est très positif parce que souvent quand on appelle un cabinet d'avocat, l'accessibilité est pas toujours facile ils ne sont pas toujours disponibles, c'est que via l'écrit parfois. C'est pas systématique, mais voilà l'accès est plus difficile. Chez Casa Legal, je ne vois pas, je vois moins de freins que d'avantages. Le frein, c'est le frein c'est vraiment que s'il y a une procédure déjà en cours ; ce qui est normale hein si y a une procédure en cours c'est beaucoup plus compliqué. Même chez un autre cabinet, de pouvoir se replonger dans toute la procédure. Voilà parfois elles analysent, elles voient essayent de voir quand même avec l'avocat qui est en cours si telle chose peut être prise en main. C'est vraiment si on n'a plus de nouvelles du tout de l'avocat et qu'on est sur le carreau, et là à ce moment-là si une possibilité, je pense qu'elles prendront et écouteront la demande en fait. Je pense qu'elles écoutent beaucoup la demande, elles analysent la situation en équipe, elles reviennent et dise « écoute ça ça va pas être possible, ça ça va être possible ».

et est-ce que vous avez eu une phase d'essai de votre partenariat d'abord ou bien ça ça s'est vraiment construit et c'était déjà

Franchement non, on n'a pas eu une phase d'essai. Dans le sens où, tout de suite quand on a un besoin, on a voilà, on a vu que ça marchait bien. Quand on est allé en entretien chez Casa Légal c'était quelque chose de très humain, donc ils parlaient en termes très accessibles aux personnes, expliquaient la situation de façon claire et honnête aussi, de tous les risques encourus, essayer de parler à la personne de façon accueillante, une écoute active. Et c'est toujours étonnant parce que quand on a des bénéficiaires, on les amène là-bas on a souvent le cas en lien « mais ça ne ressemble pas à un cabinet d'avocats ici ». J'ai eu ça de manière très systématique d'avoir des bénéficiaires dire « mais c'est bien et pas un cabinet d'avocat ici » mais

donc voilà, parce qu'il y a une accessibilité comme ça qui et une écoute aussi. Donc elles prennent le temps aussi de soigner ça.

et est-ce que vous avez déjà participé aux ateliers de décroisement ou formation quels organisaient

Non on a été invité, mais on n'a pas eu le temps de participer malheureusement. J'ai juste fait l'atelier avec la SMART avec Alexia mais les autres ateliers on a vu passer les invitations mais on n'a pas pu participer.

Est-ce que vous trouvez que vous êtes monté en compétence en on collaborant avec casa légal qui vous ont appris sur le côté juridique mais aussi sur votre vision du métier d'avocat peut être aussi

Je pense que oui. Le fait que, elles ne nous ont pas donné de formation mais quand elles font les dossiers, elles s'expliquent tellement bien la procédure, elle est bien expliquée aux bénéficiaires et nous on en bénéficie aussi. Voilà les choses sont expliquées clairement il y a besoin de tel ou tel ou tel document pour tel type de séjour ou pour refaire une demande de type de séjour que on peut réappliquer. Parfois c'est des situations qui sont similaires et on se resserre de ça oui, c'est clarté qui est utile dans le traitement d'un dossier, qui finit par être utile de dans notre savoir à nous, oui tout à fait.

et vous de votre côté est-ce que vous pensez que vous apportez aussi une de nouvelles compétences à l'asbl à Casa Legal

Je pense que ce qu'on apporte c'est aussi la possibilité, à leur à leur suivi de pouvoir faire autre chose par exemple, une activité pour sortir de de l'isolement, en venant à itinéraire pour soit faire une activité d'escalade, soit faire une activité de psychomotricité relationnelle, soit faire un stage. Mais je pense que Casa Legal mais on ne voit pas systématiquement ici mais voilà je pense qu'elles en parlent quand elle voit que c'est ça pourrait être un lieu pour leur suivi, pour venir, un lieu d'accueil à itinéraire, un lieu d'accueil pour que d'autres démarches sociales qui se fassent qui se en fait, qui ait plus de liens dans la vie des gens. Parce qu'ici on peut faire une démarche sociale, si on a une demande mais même on peut juste venir pour l'activité pour passer un bon moment. C'est aussi ça sortir de l'isolement, de parler à d'autres personnes on n'est pas obligé de venir avec une demande sociale. On peut juste venir « Ah j'ai envie d'apprendre à faire une escalade »

et c'est un changer votre vision du métier d'avocat ou pas spécialement

Oui ça a changé, ça a humanisé dans le sens, le bien sûr le métier d'avocat c'est un métier humain avant tout mais c'est que les procédures ont été, il y a une vision plus du « care » de la théorie du « care » de soin envers la personne de mettre l'humain au centre et ça change ça change

beaucoup. Et ça permet aussi de le faire avancer les situations, parce que on voit tous les angles, il y a tous les prismes, on voit tous les prismes de la personne donc ça permet de faire avancer la situation de la personne, je pense que de manière plus humaine et plus comment dire, bénéfique pour elle. C'est une situation vraiment où on se sent isolé, seule avec quand il y a plusieurs intervenants, on se sent moins seuls, moins isolés et plus disponible. Parce que souvent il y a des enfants aussi hein faut pas oublier que dans les demandes, dans les familles, il y a souvent des enfants qui eux subissent de plein fouet la précarité, des adultes, des parents qui ne sont pas vraiment disponibles pour leurs enfants parce qu'ils ont plein de problèmes de démarche, plein de choses. Donc de pouvoir avoir une vision plus globale ça permet de faire sortir les enfants de la précarité plus vite. Parce que ce qu'on voit aussi, c'est que dès que ces personnes ont une situation de séjour régulières, ces personnes tout de suite elles veulent travailler hein elle va être actives, elles veulent avancer dans la vie, elles veulent que leur vie aille mieux. Elles ne veulent pas rester dans le marasme et donc dès qu'il y a ça, on voit que plein de choses se mettent en route pour eux. Voilà y a une énergie qui vient comme ça je vais pouvoir travailler, je vais pouvoir faire telle chose. Elles voient de l'espoir et la disponibilité assez rare. Ça c'est bon, maintenant je vais pouvoir voilà avancer, m'occuper de, être plus disponible, à l'écoute de mes besoins, des enfants quoi. Parce que quand on est plein de soucis, plein de démarches, sans papier, c'est compliqué. On n'a aucun droit et voilà on n'a pas trop de disponibilité pour se dire tiens « je vais chercher un stage pour mon enfant », ça change beaucoup.

et et casa légal euh c'est dans quelles conditions qui vous envoient du coup c'est sur la demande des bénéficiaires ou bien

Oui, c'est sur la demande des bénéficiaires, c'est vraiment dans le sens où un bénéficiaire qui veut sortir de l'isolement aussi. Mais une famille très isolée, c'est aussi pour ça qu'ils sont mis avec le petit vélo jaune. Avec des familles monoparentales isolés, le petit le jaune permet ce soutien et nous on ouvre aussi une porte de socialisation, et de pouvoir accéder à des services, qu'ils ne pourraient pas accéder par ailleurs. Peut-être que dans un cabinet d'avocats lambda on ne va pas parler d'itinéraire. On n'a déjà pas beaucoup de partenariats et peut-être qu'ils voient pas que, ça fait partie de leur métier et de se dire « tiens une personne a besoin de tel de soutien ailleurs ou même plus une activité pour sortir ses enfants de la maison » quoi tout simplement.

et vous êtes-vous travaillez aussi en collaboration avec le petit vélo jaune ou et le petit vélo oui oui on est pas puis a parce que vous les avez rencontrés via casa légal où vous travaillez déjà avec déjà avec eux avant

On travaillait déjà avec eux avant.

et y a des partenariats qui se sont formés suite à votre partenariat avec casa légal ou non
 Non parce que en fait on travaillait déjà avec la maison des parents solo, le petit vélo jaune, non on n'a pas d'autres, ça me vient pas en tête, une autre assos qu'on a pu connaître via Casa Legal.
et votre collaboration avec le petit vélo jaune par exemple a évolué depuis que vous avez grâce au fait que vous avez une collaboration en commun avec Casa Legal

Surtout sur les sujets de juridiques, oui, parce que on a un intervenant pour les questions juridiques et du droit social qui est Casa Legal qui est commun. Donc on n'est pas en train de se dire « Ah il faudrait oui on discute d'une famille, Ah oui mais comment coincer son type de séjour elle commence à coincer avec cette question de séparation et cetera » on ne va pas se dire « Ah il faut chercher un avocat » on va se dire « est-ce que Casa Legal est déjà sur le coup ». C'est déjà un interlocuteur en commun, ou et donc bon ça rend aussi plus disponible, nous en tant que travailleur, à apporter de la valeur ajoutée humaine au suivi. Pouvoir proposer autre chose que faire passer du temps à chercher un avocat, donc on peut passer du temps à proposer un autre suivi.

ouais et vous avez aussi des contacts avec la police ou pas du tout

Non, seulement si le jeune ou la famille demande qu'on les accompagne parce que voilà ils ont un PV ou une plainte à poser à la police, ça peut arriver. Mais sinon on n'a pas de contact direct avec la police. Parce que on est un service aussi non mandaté, donc les gens viennent vraiment parce qu'ils sont demandeurs.

oui et on a discuté aussi lors du focus Group du fait que casa légal était composée actuellement uniquement de femmes est-ce que pour vous ça représente un avantage ou un désavantage pour votre collaboration mais aussi pour les bénéficiaires

Je crois que c'est presque une réalité, ça reflète la société que dans tous les métiers du « care » et Casa Legal est une Asbl qui fait du droit mais qui fait aussi du « care ». Et donc dans tous les métiers du « care », proportionnellement, ce sont des métiers qui sont plus féminins. Donc ce n'est pas étonnant qu'il y ait plus de femmes dans Casa Legal. Je pense qu'elles essayent de de d'avoir plus d'hommes mais je pense que tout ce qui est autour du métier de « care » attire moins. Je ne sais pas pourquoi, c'est dommage, attire plus les femmes. C'est vraiment une structure, c'est vraiment liée au système patriarcal de se dire que voilà, on est dans une société où malheureusement c'est construit comme ça, que c'est des métiers qui sont pas très valorisés qu'on voit pas la valeur ajoutée, qu'on ne sait pas, c'est pas de la productivité, donc ce n'est pas valorisé, alors que c'est une valeur ajoutée humaine qui est immense. Donc je pense que ça serait très chouette d'avoir plus de mixité, ça c'est sûr mais voilà. Je pense que c'est, un jeune avocat qui sort du barreau jeu ils ne sont pas forcément attirés par ce type de de projet. Et voilà

c'est un reflet de la société en général, de comment ça fonctionne, mais oui mais elles essayent, je pense que ça serait très bénéfique d'avoir plus de mixité. Mais oui surtout d'avoir plus de mixité que ce soit de genre, mais sociale et culturelles aussi, c'est riche.

et pour les bénéficiaires aussi vous pensez que c'est en tout cas pour vos bénéficiaires vous pensez que c'est important justement qui qui arrive à avoir une meilleure mixité

Oui je je pense que c'est important pour qu'ils puissent avoir aussi avoir une identification. Dans le sens de se dire, voilà que la personne se sente représentée. Qui ait, voilà différentes personnes qui peuvent parler de différents endroits, que la personne puisse se situer différemment, que le bénéficiaire puisse se situer différemment et qu'on n'ait pas tous une casquette de « sachant ». Ce soit plus quelque chose, plus il a de mixité, plus il y a de partage d'expérience. Et oui vis-à-vis de Casa Legal je ne sais pas, mais ici, on essaie d'avoir une posture où on apporte du soutien, mais on n'est pas, on n'est pas « sachant » de tout. Donc on construit les projets ensemble, et on doit créer une alliance, sinon on ne sait pas avancer. Donc on propose des choses, et c'est à voir si les personnes acceptent ou pas quoi.

et vous pensez du coup que dans certains cas les bénéficiaires se sont moins sentis comment dire ce sont moins bien sentis que si justement ils avaient eu une identification avec

Ben ça c'est difficile à dire, ce que je pense que c'est vraiment quelque chose qui, c'est peut-être plus facile de demander aux personnes concernées directement : aux bénéficiaires directement, demander leur témoignage de ça. Mais je pense que juste, moi, en tant que personne je rentre dans un cabinet d'avocats lambda, et je rends dans Casa Legal, tout de suite je vois que ce n'est pas le même traitement des informations et de la situation. Donc c'est très impressionnant hein, les cabinets d'avocats. Même le langage juridique, tout ça là, c'est impressionnant pour n'importe qui. Et donc de pouvoir descendre d'un niveau et de parler d'égal à égal, et de pouvoir se reconnaître c'est beaucoup plus, ça rend les choses beaucoup plus lisibles quoi.

mais c'est vrai que je pense que les cabinets d'avocats classiques on va dire ils ont justement cette envie de montrer un peu la fin il y a une sorte de limite entre le bénéficiaire et enfin les clients là dans en l'occurrence que les clients et eux-mêmes tandis que chez casa légales c'est voulu justement d'avoir cette cette proximité

Il y a une sorte de distance, qui est peut-être, qui mettent, que les cabinets d'avocats traditionnels mettent en place, une certaine distance, pour pouvoir travailler aussi parce que c'est leur mode de fonctionnement, dans leur mode de fonctionnement, eux. S'ils ont cette distance, elle leur permet de aussi de gérer les dossiers, parce que souvent ils sont seuls, ou à 2 ou à 3 et que voilà, faut mettre un peu de distance, aussi pour pouvoir travailler. Casa Legal, cette distance elle est

moins problématique parce que leur fonctionnement, n'est pas pareil. Ils travaillent en équipe et se soutiennent et cetera. Et donc le côté humain peut ressortir, parce que le côté humain est énergivore. Énergivore de temps, d'émotions et donc il ne faut pas on veut pas laisser tomber toutes les barrières dans un cabinet d'avocat ordinaire parce que on n'a pas aussi les fils, les filets de sécurité derrière pour pouvoir accompagner la situation. Si on commence à ouvrir toutes les boîtes euh, ce n'est pas, on ne sait pas venir derrière, dire « OK je peux vous épauler dans telle situation ». Mais souvent dans les cabinets ordinaires ils disent « voilà je peux faire ça mais je vais pas pouvoir faire autre chose ». Casa Legal, ils peuvent proposer.

Ils propose déjà des solutions ou des aides ou voilà ou des voilà

Ils proposent des chemins

et au niveau aussi de vu que vous avez participé au processus d'évaluation de d'impact social est-ce que vous pensez que ça va vous même ou à votre à itinéraire rameau est-ce que ça va vous aider aussi sur le plan personnel qui est pas uniquement un casa légal

Euh le l'évaluation que Casa Legal a fait si ça peut aider dans d'autres projets sociaux ? Je pense que oui, le fait que Casa Legal se maintienne et que ce système d'accompagnement se maintienne, c'est clair que pour nous c'est bénéfique. Parce que c'est quelque chose de très complémentaire et très global, on a besoin de ça pour pouvoir faire de la, pas que de la prévention, mais un meilleur accompagnement. C'est moins usant pour le bénéficiaire, c'est moins usant pour les travailleurs, et à long terme, les choses avancent plus vite, même si c'est très difficile de prouver. Donc c'est ça qui est compliqué hein, prouver l'efficacité du modèle, c'est le nerf de la guerre : de prouver l'efficacité du modèle. Et donc c'est des preuves qualitatives, qu'on peut fournir, c'est le témoignage des gens, c'est le témoignage des travailleurs sociaux, c'est le fait qu'on voit que la famille est plus disponible. Pourquoi elle est plus disponible ? Parce que voilà, elle a eu ses papiers, elle doit pouvoir faire autre chose de sa vie, elle va pouvoir travailler. Et donc, c'est cette disponibilité-là, elle est qualitative et c'est très difficile de quantifier tout ça. Et donc avoir des services qui travaillent comme Casa Legal, ça ne peut être que bénéfique. Même si c'est très difficile de se dire comment tout cela va être financier ? Parce que faut se dire comment tout cela va être financer ? Mais voilà, je trouve qu'il faut trouver les chemins pour ça, que c'est une manière humaine de travailler et je pense que sur le long terme, efficace.

Mais c'est pour ça que la duplication du modèle aussi c'est une question qui et qui envisage qui se pose et mais c'est vrai que voilà on passe plus sur une approche qualitative sauf que les personnes qui veulent bien fournir des subsides Ben elles veulent plus quelque chose de quantifiable et c'est là que qu'elle la difficulté aussi l'évaluation d'impact

Oui, peut être que, voilà à voir si Casa Legal arrive à clôturer des dossiers plus vite que les autres avocats. Parce que si on voit de manière globale la situation, parfois on peut clôturer un dossier plus vite, parce que on a cette vision globale des choses. Donc ça c'est une manière de voir est-ce que ça c'est efficace dans la clôture des dossiers, est-ce que les suivis sont plus courts. Mais il y a tellement de choses autour, de paramètres, que voilà. Après les avocats, c'est tout un milieu et tout un fonctionnement qui est presque un monde à part. Et donc de vouloir changer ce fonctionnement qui établit depuis des décennies et des décennies ce n'est pas évident sur un modèle de maison médicale, ce n'est pas vraiment leur manière de fonctionner et donc c'est ça crée désaccords, ça c'est sûr. Mais que d'un point de vue du bénéficiaire, et partenaires je pense qu'il y a une valeur ajoutée, je pense même qu'il y aurait que des dossiers sont cloturés plus vite, parce qu'ils ont cette vision globale, parce que les gens ont plus pensé, les situations sont plus réfléchies.

parce que justement ils disait que parfois Ben quand on parlait justement du du du fait qu'il fallait quantifier quelque part tout ça ils disaient que justement ils prenaient plus le temps pour les dossiers et que peut-être ils allaient clôturer un dossier moins vite qu'un autre avocat parce qu'il voulait prendre le temps et avoir justement cette approche plus humaine du coup c'est c'est un peu de d'un côté ils peuvent clôturer plus vite mais de l'autre côté ils ont envie de prendre le temps de faire bien les choses et d'avoir justement cette approche plus plus globale donc que d'autres avocats justement se se se ferment donc c'est ça aussi la difficulté

et est-ce que vous avez-vous des suggestions à faire à la SBL au niveau de la collaboration ou même au niveau général

Mais je pense qu'elles ont déjà mis beaucoup de choses en place, et elles sont en train de mettre des horaires de permanence, il y a plus d'horaire de permanence. Dans ce genre de travail mine de rien, c'est un travail où aussi si tu as plus de personnel, tu as plus de capacités à... Parce que ce n'est pas un travail à la chaîne, donc c'est un travail d'écoute, on ne peut pas rationaliser c'est ça de manière fordiste. Donc c'est essayer de faire du productivisme sur quelque chose qui, on n'est pas dans du travail à la chaîne, c'est du cas par cas. Donc c'est ce qui, ce que je trouve dommage, c'est que on essaie de mettre un modèle, de faire passer une un schéma productiviste sur un modèle qui n'est pas du tout productiviste, mais qui rapporte une valeur ajoutée de soins d'attention et voilà quoi. Mais donc je pense que dans le sens de ta question, de savoir si Casa Légal, s'il y a des améliorations. Donc déjà être ouvrir des horaires de permanence, oui. Peut-être plus de mixité, mais je pense que ces choses-là sont travaillées. Moi je dirais l'amélioration c'est de faire plus de Casa Legal. C'est qu'ils aimeraient bien faire voilà. Mais c'est voilà c'est

vraiment essayer de les aider de trouver comment faire pour que ce modèle marche dans un système capitaliste et productiviste. C'est pas évident de trouver les clés qui puissent, pour essayer de convaincre, les décideurs, convaincre ceux qui ont l'argent.

et justement vu que dans la perspective de duplication du modèle est ce que parce que on sait qu'il y a des risques pour que l'essence même du du projet puissent être enfin pas l'essence même mais qui est certains points qui sont importants mais qui ne sont pas le ils ne font pas partie on va dire du modèle de base à casa légale qui puisse se perdre justement dans la duplication mais est-ce que vous vous avez vraiment un élément que vous trouvez très important lié à la SBL et que vous pensez qu'il y a un instant de notifier pour pour la duplication

Je pense que c'est de garder, euh l'importance de se mettre au niveau bénéficiaire, de bien expliquer sa situation à la personne concernée, que la personne concernée comprenne ce qui lui arrive, comprenne les chemins qui vont être pris, comprenne les risques, comprenne les avantages, comprenne les inconvénients. Parfois ça on peut expliquer sur un rendez-vous, normalement dans un cabinet d'avocat ordinaire on explique ça une fois, mais souvent on a besoin de répéter, d'avoir plus d'un rendez-vous, de revenir sur certaines choses, de réexpliquer. Et ça, c'est très important, de pouvoir garder ça, pour que les personnes puissent s'emparer de leur situation. Aussi de comprendre c'est très compliqué hein, de comprendre des situations juridiques et donc de donner et je pense que Casa Legal fait ça très bien, de donner des, d'éduquer le bénéficiaire à certaines choses.

et d'un point de vue des de la collaboration

Du point de vue de la collaboration, c'est vraiment comprendre ce qu'on fait, et s'intéresser à ce que le partenaire fait. Le voir pour discuter de temps en temps des points en commun, des synergies, c'est vraiment garder un lien du réseau, ça c'est important aussi, d'être à l'écoute des autres personnes autour de l'Asbl, des autres partenaires.

et du coup au niveau de vos valeurs il y a jamais eu de vous avez toujours été en accord aussi sur nos valeurs y a jamais eu de

On a toujours eu, je pense que leur modèle déjà, est déjà un modèle qui est un modèle assez social et qui rentre bien dans les valeurs qui correspondent très bien à nos valeurs de solidarité, d'écoutes, de justice sociale, de recherche, d'ouvrir des droits aux personnes, à visibiliser de donc c'est se recoupe oui très fort dans ce sens-là.

Oui et pour terminer ce que vous avez mais je pense que c'est la question la plus difficile des points négatifs

Peut-être que le point négatif serait c'est de la question de de la mixité, et voilà d'essayer de d'injecter plus de mixité.

Mais du coup surtout culturel avant mixité genre

Je pense que les 2 hein je pense que les 2 c'est toujours un plus d'avoir ça. Alors au niveau de la langue aussi mais je pense que je ne sais pas précisément mais certainement qu'ils ont déjà accès à beaucoup d'interprètes et beaucoup de services dans ce sens-là. Mais point de vue négatif, c'est je pense que moi j'ai jamais eu des points négatifs vraiment à relever.

Je pense que le négatif c'est vraiment le côté de la société qui q veut qu'on prouve par A plus B de manière quantitative que c'est un système qui fonctionne ça c'est le gros.

mais c'est vrai qu'il y a mais avec les autres partenaires trucs que j'ai rencontrés ils ne trouvent pas vraiment de point négatif c'est

Le point négatif vient vraiment de la vision des autres, des gens qui subsidient.

C'est difficile de trouver des failles à notifier, des pistes à améliorer.

Certainement si tu poses cette question du côté financier des choses il y aura peut-être des des choses qui vont sortir que du côté financier il y a tel point qui ne tient pas la route peut-être. Et d'un côté de quantification de l'efficacité. Mais que d'un point de vue de bénéficiaire, un point de vue humain, et un point de vue de déblocage de situation, je ne vois pas de négatif. Peut-être oui on prendra un peu plus de temps à voir, comme tu disais tout à l'heure, passer plus de temps peut être sur un dossier, qu'on veut bien faire et vraiment utiliser tous les outils. Après c'est fort possible qu'elle puisse clôturer par exemple un dossier d'un point de vue de séjour, et donc la personne a un séjour et ça c'est une question à poser à Casa Legal, est-ce qu'elles clôturent un dossier dès qu'il y a une obtention de séjour ou est-ce que le dossier est encore ouvert dans droit de la famille, droit social et cetera. C'est peut-être ça le cas aussi que les il y a des volets du dossier qui sont clôturés plus vite que d'autres ce qui ne passerait pas dans un cabinet d'avocat droit d'étranger si elle le séjour le dossier est clôturé et les autres volets sont pas considérés.

ouais ça voilà merci beaucoup en tout cas je

2. Entretien avec Maëlle Prémont

Maëlle Prémont

Bonjour tout d'abord et merci du coup de m'accorder ce petit temps pour mon mémoire donc il va traiter de l'innovation sociale apportée par Casa Legal et du coup ça va être un focus sur les partenariats et tout le processus de partenariat donc je fais management.

Est-ce que c'est possible de vous présenter en quelques mots, votre fonction ?

Ok ma fonction, l'association ?

L'association et la fonction.

Donc WomanDo c'est un centre de planning familial qui a une spécialisation dans l'accompagnement de femmes exilées qui ont vécu des violences. Bon on ne peut pas on accompagne quelques hommes aussi toute personne est la bienvenue comme centre de planning mais on est quand même spécialisé. Il y a un service, enfin y a des psychologues, du travail social, un service juridique, un psychiatre, une gynécologue et un accueil. On fait aussi du groupe, de l'EVRAS adultes voilà, je ne sais pas jusqu'à quel détail je vais, mais en gros c'est ça. Il y a aussi une spécialisation dans l'accompagnement psycho-corporel, comme on voit les tables de massage comme ce sont des personnes qui sont très traumatisées très fragilisées souvent qui viennent des femmes qui ont vécu des violences. Ma fonction, mais souvent on a plusieurs casquettes ici, donc je suis principalement psychologue, on a un peu de social qui est intégré, je fais aussi la co-coordination du centre et l'animation.

d'accord merci beaucoup euh ensuite maintenant on va se focaliser du coup sur la partie de la collaboration avec casa légale et du coup depuis combien de temps est-ce que vous collaborez avec casa légale et pourquoi est-ce que cette collaboration a été mise en place dans un premier temps

Casa Legal, je les ai rencontrées au début quand j'étais ici en 2020. Il me semble qu'elles avaient déjà pris contact avec le centre, c'est elles qui sont venues vers nous en 2019 mais je crois que la collaboration vraiment commencée en 2020. Elles sont venues, elles avec une demande de comment pouvoir échanger faire des échanges, entre différentes disciplines. C'est à dire que, elles ont plus que le côté juridique comme elles sont avocates et donc à la base en 2020, elles étaient 4 puis Eugénie qui arrivait mais donc au tout début quand les a rencontrés il n'y avait pas encore la grande équipe actuelle. Pour voir comment pouvoir faire, elle pouvoir être un peu, faire des interventions avec des psychologues, pour des quand il y avait des questions psy qui se posaient pour leur accompagnement. Et donc en fait depuis lors, on a mis en place plusieurs

types de collaboration on va dire des formels et des informels. On fait des interventions, quelques-unes par an, tous les 3 mois entre elle et - ça a un peu évolué qui vient de leur côté avec l'équipe qui a évolué - nous les psys de l'équipe et puis des fois à un moment la juriste venait. Ça, ça dépend un peu de notre côté. L'idée enfin, il y a plusieurs choses qui sont faites, c'est qu'elles posent des questions plutôt psy et que nous on leur pose des questions juridiques, qu'on puisse s'alimenter. Parce que comme nous on, accompagne aussi des personnes en droit des étrangers et cetera et que des fois on fait l'accompagnement socio juridique, ben c'est bien d'être supervisé par des avocates et à l'inverse qu'elles aient le côté psy. Donc ça c'est une première partie des supervisions. L'autre partie c'est que des fois on a fait des projets ensemble par exemple on a créé une checklist d'accompagnement des personnes qui sont demandes d'asile, à quoi faire attention, comment bien les préparer, et de prendre toutes les disciplines sociales, juridiques, et psy ensemble. Là on a fait ça récemment pour les violences conjugales, enfin ça fait 9 mois et ici on va travailler ensemble sur le secret professionnel. Donc à chaque fois on prend des thématiques aussi on travaille ensemble, on se dit que c'est plus riche d'avoir tous nos cerveaux et nos disciplines. Donc voilà, principalement on fait ça. Après on peut aussi avoir des dossiers en commun, par exemple si j'ai besoin d'une avocate je peux appeler Casa Legal sur un dossier du coup, on veut vraiment collaborer ensemble sur ce dossier, à l'inverse elles nous envoient des personnes qui puissent être suivies au niveau psy. Donc ça c'est au niveau formel et enfin un format informel mais c'est-à-dire que nous on a repris le projet à plusieurs en 2020 ici et elles ont démarré 2019-2020, on a un peu démarré en même temps au niveau gestion. On s'est toujours soutenu dans l'agrandissement chacune de notre côté de notre centre, on a l'impression qu'on a un peu chacune grandi ensemble toujours en se soutenant, traverser la même galère et cetera quoi. Donc on les adore puisque du coup on sent qu'il y a eu un truc en miroir dans la voilà bah ça c'est plus le côté personnel. Mais voilà ça fait partie aussi puisque c'est comme ça qu'il fait qu'on s'entend très bien maintenant aussi, qu'on se comprend dans le fait d'être un peu différent dans le secteur, voilà nous on a nos spécificités, elles ont les leurs on. Du coup on doit se battre aussi pour des projets, donc on soutient aussi dans la gestion alternative, la coordination et cetera. C'est toujours bon de faire des échanges de pratiques, ça peut être officiel en vrai parce que c'est vrai qu'on fait des échanges de pratique à ce niveau-là aussi quoi.

et du coup à quelle fréquence vous travaillez c'est assez régulièrement alors que vous êtes en contact

Il y a 2 choses y a bah si on a des contacts pour des patients, mais ça va dépendre, il y a des fois on a plusieurs clients ensemble, des fois on en a pas, donc ça va dépendre des périodes, et les

interveisions, je te dirais qu'il y en a 4 par an, un truc comme ça, c'est tous les 3 mois qu'on essaye voilà, on en a moins mais voilà on essaie tous les 3 mois.

OK aussi du coup au début de votre collaboration est-ce que vous avez remarqué des incompatibilités au niveau des justement des processus de gestion ou le fait voilà que leur Asbl n'était pas encore totalement formé est-ce que vous avez rencontré des difficultés justement instaurer ce partenariat là

Non aucune. Ben non parce que je les ai toujours trouvés très au clair sur leur projet, elles savaient où est ce qu'elles voulaient aller, très en confiance, je trouve qu'elles se sont toujours battues pour leur projet, que ça a quand même porté ses fruits. Ah oui on est dans l'AG aussi, maintenant depuis cette année-ci, l'assemblée générale. Non moi n'y a rien où je me suis dit qu'il y a un truc qu'il ne faudrait pas, plutôt le contraire, au contraire juste pour admirer de bien gérer le bazar.

Donc il n'y avait pas ce n'était pas complexe pour vous au niveau de ce qu'elle recherchait à l'avenir le justement tout l'accompagnement holistique et cetera pour vous y avait pas de Attends je ne comprends pas bien ta question je croyais que c'était enfin redis-moi donc c'est par rapport à quand je les ai rencontrés si c'était clair le projet

Même par la suite s'il y a eu des problèmes à un moment donné justement d'incompatibilité avec l'évolution de leur de leur projet le fait que justement elles intègrent de plus en plus de de personnes au sein de leur Asbl par exemple

Bah je ne dirais pas qu'il y a eu des problèmes ou que c'est incompatible, maintenant je crois que c'est un chemin dans lequel elles sont, mais je ne les ai jamais vues se retrouver dans un mur quoi. Pour moi ça a toujours avancé, évolué, maintenant je crois que c'est un chemin donc que ça marche et ça ne marche pas, on va plutôt faire comme ça.

Mais donc c'est vraiment avec des essais erreurs que du coup vous avez pu avancer dans la collaboration

En, fait je ne comprends pas bien ta question, c'est par rapport à la collaboration.

Oui

Non, ben il n'y a pas eu d'erreur, je dirais que ça a toujours été clair, parce qu'en fait on est des règles parties sur ce truc psy juridique et donc la collaboration il n'y a pas eu, de ça a toujours été ouais, assez clair quoi.

Pour vous quel est l'avantage principal du coup de votre partenariat avec Casa Legal qu'est-ce que

Ah l'aspect holistique, c'est super riche quoi, en fait de voir des avocats s'intéresser au côté psy ce n'est pas tous les jours non plus. Enfin y en a d'autres avec qui on travaille, mais vraiment le

côté holistique c'est hyper riche. Et puis nous de pouvoir être supervisés aussi de notre côté par des personnes compétentes comme ça. Donc je dirais et du coup, ça crée quelque chose, quand on est ensemble, et qu'on fait des projets, ben ça crée quelque chose de plus, de très holistique parce qu'on a est chacune avec nos compétences et du coup réfléchir sur des thématiques ensemble, ça peut vraiment apporter un plus quoi.

Donc eux ils vous apportent des connaissances et vous en apportez aussi réciproquement

Il y a vraiment un côté supervision des 2 côtés, où si on a des questions juridiques, elles nous répondent, si elles ont des questionnements aussi on leur répond. Au début on faisait des lectures et tout ça, maintenant un peu moins. Et puis après y a le côté comme je disais, par exemple l'été dernier, on a travaillé sur les violences conjugales, et c'était : « OK quand on a une personne qui est dans une situation actuelle de violence conjugale à quoi on doit faire gaffe ». Et en fait là, d'avoir autant les têtes juridiques psy que sociales, parce qu'il y avait aussi une intervenante psychosociale qui est avec nous maintenant dans la supervision, tu vois de de leur côté. Mais ça permet de, d'avoir vraiment cette vision holistique et de se dire OK faut penser à ça, mais faut pas oublier ça, il faut faire attention à ça, et donc pour moi c'est vraiment le côté multidisciplinaire et puis c'est riche aussi de ne pas devoir payer une supervision mais que ce soit du donnant-donnant. Et qu'il y a quelque chose dans l'ordre de l'échange professionnel de l'intervision ça c'est très riche quoi.

Et aussi vous avez travaillé avec d'autres professionnels qui s'intéressaient quand même aussi aux côtés psychologiques euh est-ce qu'il y avait une différence notable justement entre ces avocats là et Casa Legal

Ben je travaille avec d'autres avocats et avocates euh, qui demande dans un cadre de droit des étrangers, procédures d'asile et cetera, où on doit écrire les attestations, donc le côté psy doit être pris en compte. Donc y en a beaucoup qui y sont quand même attentive, certaines plus que d'autres. Mais la différence c'est qu'on ne fait pas de l'intervision, y a pas d'échange sur des thématiques, comme avec Casa Legal, qui sont vraiment en demande, de sur place, de venir, de se former, et ça je crois que c'est le grand plus-value quoi. Et puis de ce qu'elle nous apporte aussi. Donc je veux dire que dans le travail de dossier, on travaille très bien avec d'autres avocats et avocates, mais ce travail d'intervision, y a qu'avec elle qu'on le fait ouais. Enfin on a d'autres types d'intervision, mais pas avec des avocats directement quoi.

et avant votre partenariat vous aviez déjà entendu parler de casa légal avant qu'elle vienne vers vous vous aviez

Pas du tout, au tout début elles ont commencé quoi en 2000 ou 2019, c'est ça ouais, elles ont assez vite fait pars en fait de venir voir chez nous puis chez Ulysse aussi qu'elles ont été, je sais pas si tu les as rencontrés.

Non parce que pour l'instant je m'étais focalisée sur les personnes qui avaient participé déjà à la partie sur l'évaluation d'impact social

Moi je l'ai fait au téléphone donc je n'étais pas oui

Oui c'est ça il y avait oui c'est ça parce que j'ai reçu les contacts des personnes qui avaient participé et du coup oui il y avait deux Maël donc voilà

Vous m'avez dit qu'il y avait aucun souci d'incompatibilité

Au niveau de leur travail n'y en a pas. Trouver du temps, mais c'est ouais impossibilité des 2 côtés quand on a beaucoup de travail des 2 côtés, on doit toujours se coordonner bien à l'avance pour trouver du temps, mais voilà il n'y a pas d'incompatibilité avec elle.

ouais et aussi est-ce que vous avez déjà des fois suggéré de des éléments pour qu'ils améliorent leurs modèles ou des nouvelles initiatives à intégrer

Ben disons pas de nous-mêmes, parce que on n'est pas de l'intérieur donc on ne va pas venir dire, vous devez faire ceci ou cela. Maintenant elles nous ont déjà demandé des conseils par exemple, intégrer des psychologues et cetera, donc ça c'est des elles nous ont déjà demandé des conseils en fait c'est dans le cadre de l'intervision on va dire dans des réflexions et alors là on a pu discuter avec elle mais, quand on n'est pas de l'Intérieur, pour moi je n'ai pas de jugement à donner. Tu vois je ne connais pas assez, voilà, ce que je vois, c'est plutôt positif quoi de ce que j'observe, de chez elle, n'y a rien où je me dis ça devrait être amélioré. Mais si on a pu parler d'amélioration, en soi ce n'est pas tellement d'amélioration, mais de réflexion sur l'avenir peut-être par rapport aux côtés psy, c'est plus dans le cadre des interventions quoi, où là on va en discuter, mais c'est elle qui font nous poser des questions et on discute ensemble.

et je vous pouvez brièvement m'expliquer ou même plus en détail aussi vous pouvez les interventions de manière générale

De manière générale, ben alors d'une manière générale, il peut y avoir différentes choses. Par exemple, si ça peut être des cas pratiques et donc on va toujours anonymiser, mais donc si par exemple j'ai une patiente où je sens que la situation juridique est bloquée ou que je ne comprends pas, je vais venir en posant mes questions en disant « voilà il y a telle personne qui est dans telle procédure, est-ce que vous pouvez m'éclairer, ça veut dire quoi, qu'est-ce que moi je peux faire, qu'est-ce qu'on peut demander à un avocat, c'est quoi la ». Et donc elles vont expliquer au niveau juridique, un peu tout le contexte et donnent des conseils, de quoi faire. Donc c'est à la fois des informations, mais aussi le moment sur la pratique de terrain quoi et des

informations juridiques. Et alors elles peuvent aussi, poser des questions psy et comment ça se passe « c'est quoi le traumatisme, comment ça se passe ». Il y a des questions un peu sur des pathologies et cetera ou alors aussi sur des cas qu'on va anonymiser des questionnements, ou alors ça peut être des questions générales quoi « c'est quoi un 9 bis » et alors elles nous expliquent. Enfin voilà ça peut dépendre un peu, il y a des cas pratiques puis les questions générales et puis après comme je disais il y a l'autre partie, on part sur une thématique et ensemble on cherche. Mais comme je disais, une femme victime de violence conjugale, ici c'est le secret professionnel où on c'est très important dans les équipes mais en même temps y a travail multidisciplinaire et donc on a envie de retravailler là-dessus pour qu'on soit bien euh, bon niveau légal, au niveau secret professionnel. Donc elles vont apporter le côté juridique et puis nous dans notre profession de psy on a aussi toute la déontologie. Enfin voilà je réponds à ta question.

oui merci et vous avez aussi mentionné les lectures que vous ne faites plus maintenant

C'est peut être une question de temps, mais au début par exemple, elle nous avait demandé c'était parce que comme on travaille beaucoup avec des personnes qui ont vécu des gros traumatismes, des violences, et que elles peuvent aussi être confrontées à ce public-là, surtout qu'elles sont quand même bien spécialisées dans les violences conjugales et puis en droit des étrangers dans l'exil. Et là elles nous demandaient au début si on avait des lectures et après elles pouvaient nous poser des questions etcetera, donc on leur a envoyé des articles ou des parties de bouquins qui étaient intéressantes et puis après on en discutait là-dessus, en intervision. Mais ça, on le faisait au début, pour être honnête là maintenant je crois que c'est qu'une question de temps, on le fait moins, mais ça pourrait revenir. Donc on est plus parti dans des échanges de thématiques, parce qu'on trouve ça riche aussi de créer quelque chose ensemble, et qu'un produit en ressorte. Par exemple ce qu'on a fait avec la demande d'asile, moi je m'en sers quand j'accompagne les personnes, je reprends notre checklist et je vérifie tout et je sais que du coup il y a des avocats qui ont travaillé derrière aussi ça et du coup c'est intéressant quoi.

ok aussi est-ce que au niveau des valeurs par exemple et du climat de collaboration avec elle légale vous avez des éléments à soulever positifs ou négatifs

Je pense qu'on partage quand même les mêmes valeurs à plusieurs niveaux. C'est vraiment la question de mettre l'humain au centre, et de pouvoir prendre le temps de l'accompagnement et je crois que c'est pour ça qu'elles ont créé Casa Legal. C'est parce que malheureusement, une avocate, en en tout cas indépendante, c'est compliqué de donner beaucoup de temps. En plus du côté multidisciplinaire qu'on partage aussi dans les valeurs, il y a le côté vraiment je sais pas de prendre le temps pour chaque personne, et que du coup l'accompagnement va vraiment être

meilleur quoi parce que la personne va se sentir plus en sécurité, plus en confiance, ça on partage à fond. Parce qu'elles le font et nous on est très fort là-dessus surtout pour des personnes comme des situations de fragilité psychologique, et c'est important de prendre le temps pour qu'elles se sentent bien. Donc ça c'est quand qu'on partage ouais, je n'ai rien d'autre qui me vient comme ça.

euh et du coup il y a 0 il n'y a pas du tout de frein non plus

Non parce que j'ai l'impression qu'on a assez en cohérence

eu de de souci euh problème ou quoi

On se ressemble en fait j'ai l'impression dans la manière, enfin on est quand même différent parce que nous on a un agrément de planning familial et qu'il y a quelque chose de plus fixe, et elles ont dû créer leur truc à partir de rien donc leur challenge est bien plus gros. Mais non sinon dans les valeurs je crois qu'on les partage, on a toujours été très en cohérence.

Aussi est-ce que vous avez déjà participé aux ateliers de décroisement qui ont été organisés par casa légal

Oui, j'en ai fait un et des collègues qui en ont fait d'autres.

et quand vous pensez du coup de ces ateliers

Très chouette, super intéressant, c'est leur manière d'apporter le côté multidisciplinaire et je pense que dans le social aussi, enfin ce qui était chouette hein, pour là où j'ai été c'est que nous, elles avaient amené des personnes aussi du CGRA tu vois, et donc des personnes avec qui on travaille mais jamais avec qui on discute, y a jamais dans le contexte professionnel, de alors qu'en fait c'est hyper intéressant et donc elles ont réussi à vraiment amener des gens de tous les secteurs mais des personnes avec qui on collabore déjà. Puis surtout ce qui est intéressant c'est des personnes avec qui on ne collabore pas, parce qu'on se connaît pas, et du coup de travailler sur des thématiques en intelligence collective dessus, c'est super riche ouais, ça c'est top. Et je sais qu'il y en a eu d'autres et mes collègues étaient toujours ravis de cet atelier-là. Donc ouais c'est vachement plus-value que tout le monde n'organise pas quoi.

et du coup vous avez eu Alexia au téléphone pour l'évaluation d'impact social qu'est-ce que vous pensez du coup de ce processus dans lequel casa légal a décidé

ouais attends donc juste que je vois bien que je me rappelle bien donc si elles font ça c'est pour faire un peu un bilan euh de leurs projets et de l'impact qu'elles ont dans le réseau social quoi

dans oui c'est ça avec leurs partenaires leurs bénéficiaires

Avec les partenaires et les bénéficiaires. Bah de nouveau ça montre bien qu'en fait c'est une asso qui ne croit pas tout savoir, mais qui est en permanente évolution, qui travaille sur elle, qui veut s'améliorer. Chapeau quoi, trouver le temps pour faire tout ça, alors avec tout le travail de

terrain, il y a peu de d'asso qui se lancent là-dedans j'ai l'impression à cause de ça. Donc pour moi, on eut que leur jeter des fleurs par rapport à cette démarche qui est de vérifier leur impact pour s'améliorer et pour se pérenniser à mon avis aussi quoi.

et du coup le fait que elle intègre leur leur partenaires dans ce processus d'évaluation que ce que vous pensez le fait de vous même être intégré dans le processus

Assez honnête comme démarches, c'est-à-dire, de ne pas juste se vendre en disant, on est super, on est différent, plutôt de se dire, « Ben regardez les personnes avec qui on travaille elles vont vous parler de nous et c'est peut-être elles qui sont plus à même d'avoir un regard externe aussi sur ce qu'on fait quoi ». Puis j'imagine qu'en rencontrant différents types de partenaires, enfin ce que nous notre partenariat avec Casa Legal, j'imagine qu'il y en a d'autres qui sont complètement différents. Donc c'est très intéressant en vrai. Je serais curieuse de voir après l'évaluation, parce que ça donne plein de petits bouts du travail qu'elles font. Moi j'ai que un petit bout et que ma vision avec les interventions etcetera. Mais j'imagine qu'il y a plein d'autres visions, donc je trouve ça hyper intéressant, moi je me suis dit « Waw » aussi si un jour on a le temps de faire un truc comme ça, franchement c'est super quoi.

Ben oui c'est mais même pour elle c'est gratifiant c'est intéressant du coup non point de vue de pour vraiment vérifier les impacts c'est voir la cohérence entre ce qu'elles imaginent et

Ce qu'elles font et l'impact réel. Je me dis, ça doit être très intéressant d'avoir les retours, peut-être qu'elles apprennent des choses, « OK on pense peut-être avoir cet impact là, mais finalement on a cet impact là aussi, ou pas tout à fait celui-là » enfin ouais ça doit être super intéressant.

Ben oui elles ont déjà eu un retour du coup des partenaires lors du focus Group et elles étaient super heureuses de pouvoir voir déjà il y avait oui un peu un miroir entre ce qu'elles imaginaient et ce que les partenaires ressentaient aussi donc donc oui non elles étaient super heureux

Ouais c'est, je dirais que c'est assez authentique, c'est pas des personnes qui sont juste en train de dire « on fait ceci on fait cela », elles incarnent leurs valeurs ça se sent quand on travaille avec elles quoi et quand elles accompagnent des personnes, je le vois bien, elles se battent pour. Enfin ouais, donc je n'ai pas grand-chose de négatif à dire sur Casa Legal parce que franchement je trouve qu'elles bossent super bien, elles se donnent, mais c'est super ce qu'elles font quoi.

Mais c'est vrai que c'est le même dans le cadre d'évaluation d'impact c'est le plus difficile c'est d'essayer de voir un peu les failles pour pouvoir améliorer c'est un peu un voilà c'est un peu difficile de détecter les potentiels failles

Surtout quand tu ne viens pas de l'intérieur. Moi je ne me sens pas dans une posture légitime, de venir juger un projet que je ne connais pas de l'intérieur en fait c'est que de l'extérieur. Donc c'est dur de pouvoir observer des failles alors qu'on n'en sait rien, je veux dire, pour pouvoir dire « OK ça c'est une faille », il faut connaître le truc. Limite c'est peut-être elles qui sont le plus à même, ou des partenaires vraiment proches quoi, pour pouvoir cibler ça quoi.

et du coup maintenant que vous avez intégré l'assemblée générale ce que ça change pour vous en fait d'intégrer l'assemblée générale

Bah justement, peut-être ce que je viens de dire, d'être plus de l'intérieur. Bon après, une assemblée générale, on n'est pas, c'est une à deux fois par an quoi, donc ce n'est pas énorme. Mais en tout cas, pour nous, c'était, on était ravi qu'elles le proposent. C'était justement, comme on a une bonne collaboration, le fait qu'on a un peu grandi ensemble, comme je t'expliquais qui fait qu'elles nous ont proposé. Donc pour nous, ça faisait complètement sens, que WomanDo intègre leur assemblée.

qu'est-ce que ça vous a apporté du coup d'intégrer

Quand même d'apprendre des choses, parce que, comme je disais, ben nous on est ciblés notre intervention sur certaines thématiques, sur certains trucs, mais en fait ça a tellement grandi Casa Legal, qu'il y a plein de choses et plein d'autres travailleuses avec lesquelles on travaille pas spécialement. Et du coup, ce que ça m'apporte, c'est de prendre conscience de tout le projet, enfin je dirais même au niveau financier, de comment elles gèrent ça au niveau RH, au niveau personnel, au niveau service, de comment petit à petit ça évolue. Ça a quand même pas mal changé, enfin comme je disais quand on les a connues elles étaient 4 quoi, puis 5, elles sont 15 maintenant et donc ça m'apporte ça. Et puis je crois que ça renforce la collaboration, parce que ça veut dire qu'on peut rencontrer les autres personnes et pas toujours celle avec laquelle on travaille. Enfin voilà, donc moi c'est plutôt chouette quoi.

et le fait justement de rencontrer ces autres personnes avec lesquelles vous ne travaillez pas directement est-ce que ça vous a aussi apporté ou appris quelque chose

Mais en tout cas ce qui était chouette c'est que à l'assemblée générale, toutes les travailleuses ont pu présenter les différents services, donc moi j'en ai appris sur des personnes que je n'avais jamais vues, puis des services que je ne me rendais pas compte qu'elles avaient. Et donc de voir « ah ok elles font aussi ça », de voir à quel point ça s'élargit quoi.

Donc ça vous a appris aussi bien sur leurs partenariats que vous ne connaissez pas que sur des professions ou que vous connaissez déjà mais vous n'aviez pas l'idée réellement de
Les services quoi, concrètement les services qu'elles proposent sont quand même élargis, j'ai l'impression. Et donc de voir ça. Et alors je parlais pas des partenaires, mais de l'équipe

vraiment, de l'évolution de l'équipe vu que je ne connais pas tout le monde dans l'équipe, vu que là elles sont passées quinzaine et que nous on travaille pas avec tout le monde, on travaille que avec un petit pôle de personne dedans. Les interventions ne se font pas à 15, elles se font juste avec les personnes plus liées par rapport à nos thématiques communes quoi. Donc ce n'est pas tout le monde, et j'imagine que tout le monde ne sait pas toujours se déplacer non plus. Donc là, de voir qu'il y a aussi ces services là aussi cette fonction-là, cette personne là je ne la connaissais pas, et elles font ces services-là, ces services là ça j'avais pas capté, enfin voilà.

et du coup vous êtes plus en collaboration avec qui personnellement de la

Clémentine ça a quand même toujours été le cas même si elle a pas toujours, enfin tout le monde sait pas toujours être là à toutes les interventions, mais au début, enfin ça a évolué en fait, donc au début c'était les 4 créatrices. On faisait des interventions nous avec 3 psy ici puis petit à petit, Clémentine j'ai l'impression qu'elle est quand même, enfin je dirais actuellement, ça a bougé entre temps, mais actuellement Clémentine vient encore aux interventions, Eugénie et Manuelle beaucoup, on bosse beaucoup avec elle 2. Eugénie est tout le temps-là, donc on travaille beaucoup avec Eugénie et Manu aussi. Et puis il y a aussi maintenant l'AS, Christina oui qui vient aux interventions. Katia, je l'ai quand même encore vu de temps en temps, mais voilà, comme nous c'est beaucoup le droit des étrangers, ça va, tu vois, ça va plus être les personnes concernées en droit des étrangers. Donc voilà en gros les gens qui on travaille euh.

et est ce que vous auriez maintenant actuellement au niveau des partenariats des suggestions à faire pas sur le comportement interne à l'entreprise mais vraiment au niveau des partenariats de

De nous qui sommes partenaires avec Casa Legal et suggestions pour améliorer de leur côté, de notre côté ?

Des 2 côtés, pour que le partenariat puisse encore mieux évoluer

Je réfléchis hein, faut que je réfléchisse. Mais je dirais vraiment, pouvoir donner la place à ces interventions-là, pour être sûr que ça puisse continuer. Qu'un maximum de membres qui sont concernés des 2 côtés, parce que chez nous aussi des fois on est à 2, comment faire pour que ça puisse concerner un maximum de personnes de l'équipe et de pouvoir donner du temps à ça. Bon, je veux dire, on le fait déjà mais voilà, le faire encore plus. Je ne sais pas, je me dis que des fois que ce soit de notre côté ou leur côté, ben c'est normal, il y a plus de place. Donc récemment j'avais des personnes et je me dis « Oh j'aimerais bien que ce soit quelqu'un de Casa Legal qui les accompagne » parce qu'on doit changer d'avocates, et que je sais qu'elles vont faire ça très bien mais elles ont plus de place. Et à l'inverse, des fois, nous aussi ben on est full quoi. Ouais et donc je ne sais pas ce qu'il faudrait penser à une question de priorité quand on a

un partenariat déjà là, c'est une question qui est ouverte, ce n'est pas une suggestion parce que en même temps toute personne a autant droit d'aller dans un service que dans un autre donc. Mais je me dis, pouvoir comme, peut-être réfléchir à cette question de « comment faire pour pouvoir prioriser que nos services puissent travailler ensemble, sachant qu'on collabore bien » et en même temps on se pose la question que ce soit juste pour tout le monde. Si quelqu'un vient d'ailleurs, ne connaît pas Casa Legal, mais aussi le droit de venir chez nous à l'inverse. tu vois J'ai pas de truc type.

Mais c'est vrai que même lors du focus Group qui avait été fait en mars ce sont les points principaux qui revenaient. C'était le temps consacré, du temps mais bon voilà c'est difficile aussi de consacrer énormément de temps à tout le monde et ce n'est pas facile.

Si on veut que l'argent rentre.

Le temps c'était le problème principal mais bon en même temps.

Dans leur temps elles font déjà beaucoup de trucs à on a beaucoup de trucs.

Ouais elles consacrent beaucoup de temps, ben moi, je suis souvent en contact avec Clémentine et elle est multi casquettes.

Elle est super, elle est toujours présente, répond très rapidement et ouais c'est vrai. C'est vrai que le plus difficile ici c'est vraiment de soulever des problèmes.

Et toi ton mémoire c'est quoi c'est sûr Casa Legal ou c'est de manière générale, des assos enfin. **Non c'est sur Casa Legal, mais du coup c'est pour voir un peu comment les partenariats se créent et si justement il y a des facteurs qui influencent les partenariats avec Casa Legal, justement auprès des partenaires et pas auprès de Casa Legal, si il y a des éléments du modèle de Casa Legal qui attirent réellement les partenaires, et puis après comment se déroule les partenariats en tant que tels et si ça aide à mieux comprendre le modèle de Casa Legal puisque il peut paraître un peu complexe pour certaines personnes. Mais bon là, c'est vrai que si vous avez grandi ensemble vous avez appris petit à petit aussi à comprendre le modèle.**

On a toujours partagé les questionnements, en termes de gestion. Elles nous ont toujours partager « tiens est-ce, que c'est que ce que vous pensez du fait d'avoir des psys sur place, des AS, de mélanger ». Donc ce sont des choses en tout cas, ce qui est sûr, c'est qu'elles réfléchissent, elles ne font pas juste comme ça. Je veux dire, s'il y a un nouveau service, il a été réfléchi. Je reviens dans le positif hein, mais en vrai euh je dirais tu cherches des suggestions, ben voilà c'est vrai qu'une expansion enfin, nous enfin, c'est une question. Parce que je ne sais pas comment ça se passe chez elles, mais nous on a aussi vécu quand même une expansion de services et de personnes pour répondre voilà, à des pouvoirs subsidiant etcetera. Donc on n'a

pas vraiment le choix, et puis c'est très riche (nouveaux services et tout) mais de notre côté, c'est pas toujours facile d'assumer la gestion parce que l'équipe double, mais après faut assumer la RH, c'est une autre gestion d'équipe, c'est une autre coordination. C'est plus de travail et tout. Donc en fait une expansion rapide, de notre manière de vivre, maintenant on est stable, on s'en sort, mais ça n'a pas toujours été facile. Tu vois à gérer en termes de gestion de « ok en fait là on doit s'améliorer sur ça », j'imagine que c'est quelque chose de, je ne les ai pas entendus se plaindre de ça ni rien, donc. C'est juste un questionnement tu vois un peu en similaire, je me dis « bah c'est sûr que, plus grosse équipe, plus de travail. La personne qui fait le RH, ben elle a plus, ça fait 3 fois plus de taf, la gestion de toute l'équipe, ça fait plus de travail donc il y a tout le côté positif mais à côté ce qui peut être plus complexe, c'est d'assumer toutes ces transitions permanentes quoi. Je sais parce que, j'en parle de l'intérieur parce qu'on le vit aussi quoi. Maintenant je ne peux pas juger ça sans leur poser la question mais ça peut être une piste de leur demander de toi comment est-ce qu'elles vivent cette expansion, je ne sais pas si vous en avez déjà parlé.

Mais là, pour l'instant ce qu'elles aimeraient bien faire non pas là dans l'immédiat mais elle aimera bien du coup dupliquer leur modèle dans d'autres zone géographique vu que elles ne peuvent pas accueillir tout le monde et même là sur Bruxelles

Qu'ils y aient des personnes qui créent ça en fait ailleurs, mais ce serait super franchement. Moi j'y vois vraiment la plus-value. Pour les gens je me dis ça doit être top quoi, ils arrivent à une permanence socio juridique, ils ont une avocate, il y a une AS qui est là, enfin plusieurs même puisqu'elles travaillent avec des services externes, Caritas les assistantes sociales, elles sont beaucoup plus dans l'intérieur que nous.

quoi je sais pas après si je comprends bien toute base sur l'impact social ils y peut-être pas elles elles n'étaient pas là non mais je peux quand même parce qu'en fait de base en fait mon mémoire a évolué évidemment à mesure des recherches et comme elles ont déjà un processus de recherche d'évaluation d'impact auquel je participe mais qui n'est pas emmener enfin qui est déjà mené par une par la SA et B de son côté donc ça ne servait pas à grand chose de refaire le travail 2 fois et comme elles ont cette envie du coup de duplication du modèle autant l'évaluation d'impact social que justement ce qui peut favoriser les partenariats sont un intérêt du coup pour pouvoir après demander à du coup dupliquer le le le modèle

Oui en fait, elles ça va leur servir à pouvoir justement dire, mais je pense, j'imagine que les autres partenaires, elle a beaucoup de positifs aussi, elles ont un impact super positif. C'est dur de trouver du négatif, parce que je trouve qu'elles franchement, elles font du bon taf et ce

qu'elles font, c'est super, c'est hyper innovant. Et puis ce qui compte, ce sont les bénéficiaires ça aide quoi, bien donner du temps. Le nombre de personnes qui ont des avocats qui ont pas de temps, je vais pas jeter la pierre sur les avocats parce qu'ils peuvent rien, ils font ce qu'ils peuvent, c'est galère d'être indépendants, d'être tout seul, de pas avoir de soutien. Y en a beaucoup qui quittent le métier d'avocat à cause de ça en fait. Donc finalement ce qu'elles font, je veux dire en termes de bien-être au travail, c'est aussi plus on se rassemble, plus peut-être on va tenir sur le long terme. Donc il y a quand même cet avantage là aussi, je trouve. Et du coup ben oui des bénéficiaires qui disent « mon avocat ne répond pas, elle n'a pas pris beaucoup de temps, je n'ai pas osé lui dire ça ». Enfin nous on voit bien dans les consults psy, on a peut-être la chance d'avoir plus de temps. Mais du coup Casa Legal répond quand même à ces manquements qui peuvent exister ailleurs quoi. Donc ouais c'est clair que leur modèle est.

Mais déjà répond aux manquements, mais aussi au sein d'une même structure ça c'est aussi peut-être un avantage peut être un gain de temps aussi au niveau du suivi des dossiers d'avoir vraiment tout au même endroit ?

Ah ouais c'est clair, oui bah ça a dû sens quoi côté multidisciplinaire, nous on le voit bien. Enfin, je parle de nous parce que on sait mieux parler de soi. Nous c'est pareil, on a gynéco, psychiatre psy, juriste et ça va être beaucoup plus simple d'orienter en interne, de discuter des dossiers en interne et la personne elle se sent toujours, c'est plus cohérent. Parce que quand on lui qui dit « ceci à gauche, l'autre droite », qu'on l'envoie là-bas, et on lui dit des trucs différents, elle ne comprend rien, elle est perdue. On fait la même chose à 2 endroits, mais personne ne prend en charge l'autre côté. Donc oui, ça a vraiment plein de sens.

C'est au niveau de la compréhension, pour les bénéficiaires mais aussi au niveau au niveau du dossier le suivi du dossier, quand il faut l'envoyer à des personnes qui ne font pas partie de la même structure, c'est aussi plus compliqué.

Puis du coup, y a une vision commune, donc c'est beaucoup plus facile. Parce que ça les bénéficiaires ressentent quand ils ont des professionnels différents, qui fonctionnent différemment. Ça peut être compliqué. C'est comme quand nous on va chez un médecin puis chez un autre, qui nous disent l'inverse, c'est galère. Tandis que si y a une cohérence avec différents intervenants, ça rassure quoi. Puis comme ce sont souvent des personnes qui sont dans des situations de précarité et de fragilité ou autre, qui ont encore plus besoin que ça, que quelqu'un de tout venant quoi. Ouais, c'est encore plus nécessaire. Puis le temps, prendre le temps avec les gens ça elles le font. Je vois bien quand elles préparent les personnes en demande d'asile, elles vont vraiment prendre du temps. Et ça, ça va tout changer, parce que du coup, les résultats même juridiques seront meilleurs fatalement, je dirais. En plus de « c'est plus sécuritaire »,

c'est plus confortable, ben le résultat est mieux aussi quoi en termes d'efficacité finalement. Donc ouais, franchement, c'est très bien ce qu'elles font.

Même au niveau de la confiance je pense que les bénéficiaires, ils ont du mal aussi à faire confiance aux professionnels et du coup-là le fait que tout soit au sein d'une même structure enfin même ici chez vous je présume quand ils sont redirigés en interne ils ont que j'ai facilité à aller oui

Ils ont la confiance, parce qu'on les rassure, et on dit « Oh c'est ma collègue, tu verras elle est gentille, ça va bien se passer » enfin de déjà un peu rassurer en interne quoi.

et du coup aussi quand ça passe du planning familial à casa legal il vos bénéficiaires je résume ils sont aussi rassurés du fait que c'est vous qui les conseillez

C'est pour ça que là, récemment je me dis « merde elles ont plus de place », j'avais dit à ma patiente « je vais demander, je les connais, j'aurais toute confiance », donc on dit aussi. Si j'ai toute confiance, si elle enfin, oui elle, on peut dire ça, et donc ça les rassure quoi. Puis nous, de savoir qu'on est en collaboration, ben ouais c'est plus facile. Après voilà, on a d'autres avocates avec qui ça marche super bien, qui sont en indépendant et qui sont super aussi, donc je vais pas diaboliser le reste du monde, parce qu'il y en a plein super mais malheureusement pour elle, travaille seule, et ça doit être plus dur que pour Casa Legal quoi. Ben oui pour les bénéficiaires ça c'est bien d'avoir les 2. Puis même des fois, on peut, ça nous est déjà arrivé de, tu vois que nous on accompagne la personne lors de son premier entretien à Casa Legal pour directement même faire le lien physiquement, d'être ensemble avec la personne quoi et ça on ne peut pas faire partout.

Et ouais mais c'est aussi je présume, en fonction des cas peut-être

Oui pour des personnes super traumatisé, que ça va être super compliqué bah des fois ça peut être utile que le psychologue soit là, juste la première à faire le lien puis à l'autre fois y a pas besoin enfin voilà, plus ça dépend de ça ouais.

Et quand elles sont traumatisées du coup c'est parce qu'elles ont peur de la fonction d'avocat

En fait non, c'est spécifiquement, nous on va travailler dans l'exil, et donc des personnes qui sont en demande d'asile, et donc souvent ce sont des personnes qui ont vécu plein de violences avant, donc ce n'est pas spécialement une peur de la fonction d'avocat. Ça peut l'être mais c'est pas spécialement ça, c'est plus que l'avocate, elle a besoin qu'on lui raconte l'histoire. Pour pouvoir accompagner, il faut connaître. Quand on a vécu des choses violentes, les raconter c'est hyper dur, les gens ils revivent leur trauma, il y a plein d'émotions et tout et donc ça peut être

très difficile. Et donc, c'est dans ces cas-là que ça peut être utile que le psy qu'ils connaissent et qu'il soit là pour apaiser les émotions et cetera, soit là avec.

donc vous les racontez quand même en sa présence même si ça peut lui faire revivre

Ben on va toujours faire gaffe sur quoi il y a moyen. Même des fois, pour des gens, même ce n'est pas raconter les violences, mais raconter le contexte. Ca peut déjà être plein d'émotion, quand on a vécu des traumatismes, et que c'est des phases aiguës trauma bref. Et des fois, il faut quand même passer par là, pour les dossiers juridiques tu vois. Donc ou alors on va dire on attend. Si on sent vraiment que la personne n'est pas prête, nous on va faire une attestation psy et l'avocate va défendre ça auprès du CGRA en disant « elle est pas prête, elle a besoin de temps » et du coup elle va, ou à l'inverse. C'est déjà arrivé qui a des patients, j'ai eu une patiente où Casa Legal avait préparé le CGRA et elle avait dit « écoute si je vois que c'est trop compliqué, à trop d'émotion, est-ce que tu peux faire une atteste ». Et alors du coup ben moi, je vais travailler petit à petit avec la personne, tu vois, pour qu'elle soit prête, avant de retourner chez l'avocate. Donc c'était vraiment cette collaboration-là, et du coup c'est super d'avoir des avocats qui vont faire gaffe « OK là on sent que c'est trop, est-ce que tu peux évaluer ça » et puis et voilà, c'est la personne qui décide de toute façon au final et on lui repose la question. Mais voilà, on essaie de ne pas faire violence aux gens quoi. On essaie de trouver l'équilibre pour les aider mais des fois faut un peu quand même aller creuser. C'est là que le côté psy et juridique en fait est complètement utile à travailler ensemble parce que c'est les 2 quoi qui sont là quoi.

et donc vous travaillez aussi avec des avocates qui sont indépendantes mais avec qui le suivi se passe bien est-ce que le suivi se passe aussi bien on va dire qu'avec casa légales parce que les problématiques

Ça dépend, on a une super avocate et qui le vivent très bien, leur travail. Il y a d'autres avocates dans le réseau avec qui on travaille beaucoup, en qui on a toute confiance, qu'on peut aussi aller sur place et tout. Donc on va travailler aussi bien qu'avec Casa Legal par contre, il n'y a pas l'avantage d'avoir l'AS et tout ouais et le juridique et Christina et tout ça en interne et d'avoir peut-être autant de temps. Mais il y a quand même d'autres avocates qui sont top avec qui on collabore super bien et ça, je ne peux pas cracher du venin sur tout le reste comme je disais. Par contre y en a d'autres avec qui on a très peu de contacts qui collaborent moins avec des psys. Ca va dépendre d'une ou un avocat à l'autre quoi.

et du coup les avocats les avocates qui travaillent en tant qu'indépendant c'est pour des problématiques différentes peut être que vous allez les voir ou

C'est quand même beaucoup de droit des étrangers, je dirais quasi toutes les personnes qu'on reçoit son en demande d'asile, donc ça va être dans ce contexte-là. Ou alors droit des étrangers de manière plus générale, les régularisations, les regroupements familiaux et tout ça mais c'est quand même souvent pour ça. On a un peu des fois le droit de la famille ou autre mais c'est beaucoup de droit des étrangers. Donc ça va être finalement les mêmes thématiques Casa Legal ou à l'extérieur quoi.

et j'ai une question qui avait été aussi soulevée enfin vous n'étiez pas là mais lors du du focus Group c'est le fait que l'asbl était uniquement composée de femmes est-ce que pour vous ça peut être un problème

C'est pas voulu, je sais bien que ce n'est pas voulu que ce soit uniquement des femmes mais que pour vous ça peut être un problème.

Il faut savoir que dans le social de manière générale, c'est comme ça, donc partout où j'ai travaillé, dans les contextes sociaux, il y a un mec pour 10 femmes quoi. Donc je veux dire c'est un peu une réalité de terrain qui fait qu'à mon avis les femmes sont plus intéressées à travailler avec des populations plus précaires, dans le social, un côté un peu psy etcetera. C'est toujours comme ça dans le social, donc ça représente la réalité. Et en vrai, par rapport à notre public, elles elles ont un public plus large, donc je vais parler que des nôtre mais ce sont des femmes qui ont vécu des grandes violences et se retrouver dans un environnement féminin, c'est sécurisant. Alors je ne dis pas qu'il ne faut pas diaboliser l'homme etcetera, par exemple nous on a un médecin psychiatre homme et c'est hyper utile parce que justement ça permet de redonner confiance que les hommes peuvent aussi être secure, et de se reconstruire à travers une relation sécurisante avec un homme. Mais par exemple nous ici à WomanDo, le fait qu'on accompagne principalement des femmes c'est aussi pour qu'elles se sentent dans un contexte plus sécurisant au début, un environnement féminin. Ça fait du bien, c'est vraiment pas exclure l'homme, parce que les hommes sont les bienvenus ici. Les travailleurs et les travailleuses on se base sur les compétences et pas sur base de genre mais l'impact féminin n'est pas anodin. Donc le fait de finalement qu'elle soit des femmes pour notre public, ben moi je vais plus chercher des avocates femmes pour une femme, parce que c'est parler de mutilation génitale, de violence *****, de mariage forcé. Il n'y a rien à faire, quand on a vécu des violences de genre, liées au fait d'être une femme, on se sentira plus en confiance. Je dirais 96% préfèrent, font mettre plus à l'aise de, parce qu'elles vont devoir raconter leur histoire, c'est hyper intime. Donc pour moi ce n'est pas un problème, c'est même un avantage. Maintenant à un moment, il y a quand même un mec à un moment, je me souviens un avocat, il y a un an ou deux,

Mais je pense qu'il n'est pas resté longtemps parce que en tout cas je pense qu'elles m'ont dit qu'il y a une seule fois où elles ont essayé d'intégrer un homme dans leur équipe et que ça ce n'était pas spécialement hyper passé, qu'ils étaient un peu incompatible

J'étais pas au courant, ouais donc moi ça ne me choque pas, c'est toujours comme ça dans le social et qu'en plus je me dis « bon pour nos femmes ». Maintenant c'est toujours bien de réfléchir à ces questions-là. Mais bon si tu poses la question c'est que ça fait réfléchir. C'est toujours bien de penser à la parité aussi et tout. Mais voilà.

Mais ça a été soulevé surtout ben parce que lors du focus Group il y avait comme partenaire il y avait majoritairement il y avait juste un homme et du coup bah ça a été soulevé par oui ça avait été soulevé par cet homme là

Dans l'AG, il y a plusieurs hommes, il me semble que j'en avais vu au moins 3-4. Donc en tout cas bon, c'était majoritairement féminin comme d'habitude mais y avait bien 4 hommes dans le tas sur 20, c'est déjà ça. O

uais oui oui bah oui mais c'est vrai que pour vu qu'ils accompagnent principalement quand même s'ils ont différentes thématiques ils accompagnent aussi ça principalement des des femmes c'est vrai que les femmes qui avaient des violences oui c'est ça Ben ils mettent à chaque fois lors de ma rencontre ils mettent énormément l'accent sur les femmes victimes de violences donc s

Là qu'est ce que tu veux. Moi personnellement je vais toujours chercher des médecins femmes quoi : si je vais voir une psy je vais choisir la psy plutôt femme mais ça c'est personnel. Il y en a ça dérange pas du tout les hommes enfin ça c'est différent. Mais du coup dans le cas de violences, nous on leur demande ce que vous préférez et elles disent toujours « oui je préfère une femme » sinon des fois alors avec les hommes elles n'osent pas parler quoi. Commencer à parler de mutilation c'est pas facile quoi, c il faut encore plus de courage et tout. C'est pas que les hommes sont pas empathiques et tout, parce qu'ils peuvent totalement l'être. C'est vraiment juste la question de si c'est une femme elle va me comprendre parce qu'on a un corps de femme quoi. On sait c'est quoi d'être une femme, de pouvoir être, de vivre des violences de femmes.

Mais aussi parce que voilà les violences ont été faites par des hommes

Des fois aussi par des femmes

Majoritairement ouais

Ouais donc ça peut représenter ça. Voilà après je crois qu'au niveau psychologique, dans la reconstruction ça peut être important hein. Comme on dit nous, on voit que retisser des relations de confiance avec un homme, ça peut être vraiment thérapeutique aussi quoi. Mais dans un

premier temps, pour tout lâcher, pour l'avocate et tout, pour sécuriser, c'est pas mal que ce soit des femmes quoi. Après on a des dossiers avec des avocats hommes voilà, ça arrive.

Et là y a une différence au niveau bah, c'est de l'accompagnement

C'est difficile à dire, mais en tout cas, nous si on va proposer par exemple, si elle cherche un avocat, clairement on va demander elle préfère femme quoi.

Donc y a pas de différence au niveau même psychologique des bénéficiaires quand ils sont accompagnés par un homme

Je pense que c'est quand même mieux par une femme, maintenant comme je suis pas à l'intérieur tu vois, je suis pas dans le bureau avec les hommes, mais y en a en vrai y en a pas beaucoup. J'en ai eu, ben quoique y en a, tu vois parce que là, on parle de ça. Mais une autre manière par exemple, j'avais un homme de culture rwandaise avec une femme rwandaise et là c'est chouette parce qu'ils ont la même langue, c'est une autre manière de se rapprocher. Tu peux te rapprocher dans la féminité mais se rapprocher aussi sur la culture. Et là je trouve que c'était un chouette avocat. Je trouvais pas du tout besoin de changer vers une femme parce que je me dis « allez c'est cool », ça se voit qu'ils partagent des choses, le gars il connaît le contexte, il parle la langue. Parler la même langue que la personne comme avocat c'est quand même top. Donc tu vois, y a d'autres avantages, c'est du cas par cas donc je ne peux pas juger de manière générale les hommes non les femmes oui, il y a plus de trucs complexes. Mais oui en général on va orienter vers des femmes pour une question de féminité.

Parfait je pense qu'on a fait un peu le tour

Mais c'est sûr que Casa Legal elles auront plein de retours

Ben aujourd'hui j'ai 3 entretiens déjà, j'ai commencé cette semaine et vous étiez tous disponible le même jour donc c'était parfait pour moi parce que je ne viens pas d'ici, j'en ai encore 2 cet après-midi enfin un sur le dans le 12h00 et l'autre

Voilà mais en tout cas enfin, je ne sais pas ce qu'elles t'ont dit, mais je sais que les assistantes sociales de Caritas, depuis le départ tu vois elles vont travailler chez Casa Legal, et si tu veux avoir un regard de l'intérieur, je me dis elle ça peut être utile pour toi.

Moi je suis tout le temps en contact avec Clémentine donc mais moins avec du coup les AS

Oui mais les AS ici sont externes, oui ce n'est pas comme Christina qui elle travaille à l'intérieur donc là c'est différent. Mais Caritas, elles depuis le départ, Caritas gratuitement, permet à 2 AS je ne sais pas c'est toujours le cas aujourd'hui aussi vu que maintenant Christine est là y a plus besoin. Mais au départ elle voulait directement que soit multidisciplinaire et elles ont fait un partenariat avec Caritas qui ont des assistantes sociales qui venaient un jour par semaine faire des entretiens sociaux à l'intérieur même de Casa Legal. Mais donc ça c'est assez

révolutionnaire et en plus c'était Caritas mettais à disposition 2 AS. Et donc ces AS là ont vu Casa Legal alors et elles ont été les premières à être multidisciplinaires, si tu veux. C'est pour ça que je me dis que ça peut être intéressant.

Ah non c'est c'est super et du coup vous travaillez aussi avec Caritas alors que ou c'est juste en travaillant à la case légale que vous aurez appris que des Caritas

On connaît Caritas, c'est un acteur enfin, c'est un partenaire, maintenant on ne travaille pas blindé pas comme avec Casa Legal. Mais il y a une AS là qui travaille chez Casa Legal, de Caritas qui est super, je sais plus son nom, mais je l'avais rencontré quelques fois très chouette.

Ben je vais demander les coordonnées alors de de Caritas à Casa Legal. Je pense qu'on a fait un peu le tour des questions

N'hésite pas si tu as besoin d'autres choses.

Merci beaucoup

3. Entretien avec Benoit Du Champs

Benoit Du Champs

Mais Alexia s'occupe déjà de l'évaluation d'impact social ça ne servait un peu à rien de faire de faire la même chose donc je participe toujours au comité de l'accompagnement post d'un point de vue personnel je trouve ça hyper intéressant mais du coup de mon côté je vais m'intéresser plus du coup au mode de gestion vu que je fais un master en gestion donc plus au mode de gestion de l'innovation sociale de casa légal et surtout sur ces partenariats donc voilà.

Voilà pourquoi et c'était plus simple pour moi d'abord de contacter dans un premier temps les personnes que j'avais déjà rencontrées même si c'était brièvement lors du Focus Group donc voilà je ne sais pas si ça va pour vous qu'on commence donc bah comme je l'ai dit merci d'être là aujourd'hui et de m'octroyer ce temps.

Pouvez-vous m'expliquer brièvement votre position, vous présenter et m'en dire un peu plus sur la section EVA ?

Benoit Du Champs donc ça s'écrit en deux mots. Je suis policier inspecteur de police, je travaille à la police de Bruxelles-capitale Ixelles, dans une section qu'on pourrait qualifier de spécialisée puisqu'il s'agit de EVA (Emergency Victim Assistance). Sauf que ça porte très très mal son nom au niveau de l'acronyme puisqu'on fait pas du tout de l'emergency. On fait de l'accueil spécialisé de 2^{de} ligne pour toute personne où il y a un risque relativement important de victimisation secondaire. Donc des gens qu'il faut un peu plus encadrer choyer accompagner prendre du temps donc qu'on vise principalement des victimes d'agressions à caractère ***** et/ou les victimes de violences intrafamiliales ou ça peut être d'autre chose aussi comme des victimes liées à l'honneur, au genre, des travailleurs du ****, des personnes sans domicile fixe enfin voilà toutes les personnes à priori plus fragilisées. Et alors on ne remplace pas la première ligne donc ni l'accueil du commissariat, ni les patrouilles. Ce qu'on fait c'est que on prend des gens qui en théorie n'aurait pas, ne serait pas venu seul, n'aurait pas poussé la porte du commissariat. Donc on essaie d'aller gratter un tout petit peu le chiffre noir. Et pour y arriver on a décidé de placer par des partenaires qu'on appelle nous des passerelles et ce sont des gens de la vie associative, la vie locale, enfin sont des civils active au niveau local sur le territoire de notre zone de police et qui s'occupe de ce type de public là aussi. Et on s'est dit qu'on pouvait être enfin il pouvait être un relais mais on peut être un relais aussi pour eux dans les 2 sens pour qu'ils nous adressent des personnes qui souhaitent porter plainte et qui sont fragilisés. Et de

même, comme nous on reçoit des gens on peut aussi les adresser chez eux quand on voit que les besoins exprimés par les personnes, les bénéficiaires, bah ça correspond à leur activité ou leur secteur d'activité. Et donc EVA a été créée il y a maintenant tout juste 4 ans il y a 3 jours c'était il y a 4 ans et depuis lors il y a une section Eva qui s'est ouverte dans chacune des zones de police à Bruxelles. Et voilà le modèle à mon avis va continuer à s'exporter gentiment vers l'extérieur.

Comment en êtes-vous arrivés à créer un partenariat avec Casa Legal ? Est-ce vous qui avez été vers eux ou l'inverse... ?

C'était un des tout premiers partenariats qu'on a eus je pense, ils ont été créés je crois à peu près un tant que nous, ils ont à peu près la même date de création que nous et je pense que c'est nous qui avons fait une première démarche vers eux. Je pourrais plus le certifier à 100%. La particularité, enfin on s'est très vite reconnu eux et nous, c'est que on était chacun un peu une forme d'ovni dans notre système respectif. On est un peu particulier au niveau de notre position au sein de la police et je pense qu'eux aussi sur le plan juridique. Et donc je crois qu'il n'a pas fallu longtemps avant qu'on comprenne l'avantage des 2 structures. Mais je pense c'est nous qui avons fait la démarche quand ils ont été créés, il y a eu des articles de presse il y a eu je pense des reportages et on est tombé dessus assez rapidement. Et c'est vraiment la période où on avait opté pour ce système passerelle et on cherche à le développer donc tout ce qui passe à portée de main et tellement pour nous.

Vous avez parlé d'article de presse ; c'est donc la presse qui vous a donné l'envie de travailler avec eux ou y avait-il d'autres canaux ? Avez-vous pu observer les effets de Casa Legal via la presse ?

Moi je me rappelle d'avoir vu où lu un article c'était soit à la télé soit au niveau presse écrite d'en avoir parlé à l'équipe et que les gens dans l'équipe c'était Claire et Ikram m'ont dit « Ah mais on y a déjà pensé ou on a déjà pris un premier contact ». Donc ça s'est fait voilà plusieurs dans l'équipe qui ont pensé je pense que c'est nous qui avons pris contact à ce moment-là.

Et la police avant vous travaillait déjà à Bruxelles avant que la section ne soit créée, la section Eva ?

Oui

Y avait-il déjà une collaboration avec Casa Legal ?

Non, je pense que Casa Legal n'existait pas beaucoup avant.

Elle existe depuis 2019.

Voilà et ça date de juillet 2020 et je ne suis pas en 2019 15 elle égale le c'est c'est pas la date exacte donc c'était

C'était vraiment sensiblement la même période voilà.

Est-ce que vous avez eu un peu une phase pilote, une phase test dans votre collaboration au début ? Comment se sont déroulés les premiers moments de votre collaboration ?

Non, je crois que c'était assez vite je crois que c'est ouais c'est assez j'ai trouvé que c'est assez similaire si mes souvenirs sont bons par rapport à d'autres partenaires qu'on a pu avoir. C'est à dire que dans un premier temps souvent le partenaire vient avec une première personne et accompagne la personne dans nos locaux, on voit que ça se passe très bien. On le fait une fois, 2 fois. Et puis parfois c'est le partenaire qui nous adresse alors spontanément des gens et parfois de n'accompagne plus les gens mais savent. Y a une relation de confiance qui s'installe rapidement. Et j'ai le souvenir qu'avec Casa Legal ça s'est fait assez rapidement au niveau confiance mutuelle. Et puis on a collaboré sur un projet aussi assez vite et je pense que l'année suivante puisqu'ils ont dit enfin on a obtenu un financement commun pour organiser des ateliers de décroisement. Et donc ça, ça a permis vraiment à ce qu'on on a dû se rencontrer on a dû faire quelques réunions pour préparer ces journées et je crois que ça ça a vraiment mis le pied à l'étrier comme quoi enfin sur les relations interpersonnelles. Et ça c'est ce qu'on s'est rendu compte même plus largement qu'avec Casa Legal c'est qu'à partir du moment où on a des relations interpersonnelles bah sur le plan professionnel ça passe beaucoup mieux, y a une confiance qui s'installe. On a les canaux de communication presque prioritaires qui existent et donc c'est vraiment de nature à mettre de l'huile dans les rouages et a fait en sorte que le processus fonctionne bien.

Mais c'est ça et du coup là, y a du coup des connaissances de casa légales qui vous sont apportées et inversement ? et puis après du coup vous rencontrez aussi d'autres partenaires c'est ça lors des ateliers de décroisement ?

Alors via les ateliers on en a eu quelques-uns, des partenaires on l'a recherché par ailleurs. Enfin c'est quelque chose qui a grandi assez naturellement pour nous, les partenaires passerelles. Mais on est aujourd'hui par exemple, on n'est même pas forcément à la recherche de nouveaux partenaires parce que dans l'équipe on était que 5 à la base on est passé à 7 et on a énormément de travail. Autrement dit on ne peut plus aujourd'hui chercher de nouveaux canaux d'entrée parce que parce qu'on serait débordés.

et du coup vous avez dit que vous aviez aussi d'autres personnes enfin que ce soit partenaire ou des personnes individuelles on va dire avec qui vous travaillez est-ce que vous remarquez un avantage à travailler avec casa légal plutôt qu'avec d'autre

Oui je pense sur le bah sur la spécificité de Casa Legal, le fait qu'il soit, qu'ils s'attaquent à plusieurs domaines et pas uniquement strictement juridiques. Donc on travaille aussi avec d'autres cabinets d'avocats spécialisés en matière d'agression à caractère ***** qui nous adresse certaines de leurs clientes ou clients. Mais avec Casa Legal, il y a cet élément en plus que on sait qui a la prise en charge qui peut être faite de manière plus large. Donc dans des situations plus complexes, je pense que c'est plus facile aussi avec Casa Légal en fonction de la matière. Si c'est une personne qui dépend du droit des étrangers ou qui est dans une situation administrative compliquée, ou en matière de violence intrafamiliale ou cette personne a une situation complexe. On sait qu'avec Casa Legal ça pourrait être plus facile et que ce sera pris en charge de manière plus large, que simplement l'aspect dépôt de plainte et suivis d'une plainte pénale.

et ce que vous avez pu remarquer aussi des soucis d'incompatibilité point de vue du fonctionnement ou des difficultés à collaborer

Fonctionnement non, mais on sait qu'elles sont actives ben comme je viens d'en parler dans le cadre du droit des étrangers et nous on a une limite à ce niveau-là, qui est une limite officielle, légale. C'est-à-dire l'obligation de dénonciation de faits. Ici on est sur le plan administratif mais donc en matière de de séjour illégal on a une procédure police. Qu'on est théoriquement censé appliquer et qu'on doit appliquer. On les a averties. Alors on essaie de faire ça très intelligemment et je pense qu'on n'a jamais dû priver qui que ce soit de liberté ou faire un triptyque judiciaire. C'est sur le plan administratif donc empreinte photo mais je sais que si le jour devait fin, si cette situation devait être devait se rencontrer, ben on a aussi une façon particulière de travailler on essaierait d'avoir contact avec l'office des étrangers pour préciser l'objet du contrôle étranger en quelque sorte. Mais donc ça, ça pourrait nous poser un problème et ils sont au courant on leur a dit aussi clairement que on a des obligations qu'on essaie de remplir intelligemment mais y a vraiment un problème de cadre légal à ce niveau-là où certaines personnes sont visiblement un peu moins victimes que d'autres. Légalement, on les empêche d'être victimes parce qu'il y a une suite sur le sur l'aspect administratif qui est compliqué.

et au niveau de la complexité du du modèle est-ce que le le votre collaboration a été difficile à mettre en place à cause justement du fait que il y a pas mal d'acteurs différents au sein de la structure

Moi j'ai toujours trouvé que c'était très simple je suis quasiment égal c'est vrai qu'on a de bons contacts directs avec les fondatrices de Casa Legal et donc non comme on se voit encore régulièrement, je pense aujourd'hui puisque on a continué les ateliers de décroisement bah non je crois que c'est plutôt de nature à enfin c'est très facile je trouve, le contact avec Casa Legal, plus que dans certaines structures où il y a du changement de personnel où on ne sait plus qui fait quoi, où on perd un peu la trace alors de temps en temps on nous envoie encore des gens mais ceux qui nous les envoient on les connaît plus et donc c'est plus compliqué comme ça. Avec Casa Légal y a une certaine constance dans le temps au niveau du personnel en tout cas celui avec lequel nous on avait un contact et c'est, je l'ai dit ce sont plus des relations interpersonnelles qui favorisent les choses.

et du coup parce que vous reparliez des ateliers de décroisement est-ce que vous pensez que les ateliers de décroisement à part justement parce que on en avait parlé lors du focus Group que la vision du policier ou même de l'avocat et perçue différemment par les bénéficiaires ce que vous pensez que ces ateliers que vous avez créés en commun puisse aussi améliorer les relations avec les autres partenaires entre partenaires ou avec les bénéficiaires

Complètement, je suis convaincu et c'est d'ailleurs un des objectifs, je pense de ces ateliers. C'est à dire que de faire se rencontrer des personnes au profil très différent on parle ici des professionnels qui sont chacun dans leur propre réalité voire avec leur jargon voire avec leur vision avec leurs limites et dire bah voilà enfin de compte pour une victime se retrouve mieux de ce jeu qu'il faut bah il faut à un moment donné se décroiser il faut regarder un petit peu qui se passe ailleurs. Dans ces ateliers on a : des juristes, des policiers, des magistrats, des assistants sociaux, des médecins, je crois que ça c'était vraiment très intéressant comme démarche. Oui ! ça a vraiment répondu à ce besoin-là, de pouvoir comprendre le rôle de l'autre c'est un petit peu ses réalités. Alors, on ne l'aborde pas de manière frontale puisqu'on a chaque fois un thème qui est choisi pour ses ateliers. Au travers de tous ces ateliers aussi ont démystifié aussi beaucoup de choses pour les professionnels, pour eux-mêmes en fin de compte ; pas tellement par rapport à la victime mais le fait de rencontrer des je sais par exemple les juristes ou les magistrats ça permet aussi à un moment donné de dire de faire du off de d'évoquer certaines choses, certaines situations et de comprendre les réalités des autres. Donc ça c'est intéressant ça.

Selon vous, cela aide-t-il à décomplexifier la collaboration ?

Alors plus que décomplexifier je pense que ça, y a un autre terme qu'on pourrait trouver. On, je pense qu'on est chacun avec nos représentations sur le job des autres. Et ces représentations ne sont pas toujours très correctes d'ailleurs. Et ça permet enfin de compte de remettre en

question ces représentations. Moi j'ai un j'ai par exemple des présentations sur le métier d'avocat : bon je peux voir en côtoyant Casa Legal qu'elles ne sont que partiellement fondées ; voire grandement infondées. Et donc, ça me permet d'avoir plus de nuances aussi dans l'approche de cette profession et c'est valable dans les 2 sens. De temps en temps quand on fait la connaissance des gens. On se dit bah c'est ça la police et les gens n'imaginent pas du tout que qu'un système comme EVA puisse exister à police. Et puis quand on leur dit qu'en fin de compte OK on a un système enfin on est un service spécialisé mais qu'en première ligne y a des gens extrêmement compétents qui sont, qui ont leur bâtie, et cetera. Donc ce n'est pas alors oui y a de parfois de mauvaises personnes, au mauvais endroit mais c'est un anti-profession bah ça permet aussi de modifier un petit peu la vision qu'on a sur la profession de policier.

**Existent-ils d'autres sections EVA ailleurs qu'à Bruxelles ou bien des sections similaires ?
Pouvez-vous m'en dire un peu plus à ce sujet ?**

Si, il y a des sections dans d'autres... C'est compliqué ! Il y a des sections dans toutes les zones de police bruxelloises, il y a une dénomination EVA qu'on va retrouver dans chaque zone de police à Bruxelles pour l'instant. Euh il y a certains endroits on va retrouver physiquement une section, avec des gens qui la composent par exemple le cas de midi, la zone de police midi. Il y a d'autres zones où ce sont en fait des services qui existaient déjà qui faisaient du travail de 2nde ligne souvent c'étaient des services judiciaires rattachés à la protection des personnes ou à des phénomènes comme les mœurs où on va leur mettre cette casquette en plus. En fait c'est juste une autre façon, c'est une autre porte d'entrée dans le système police. Et c'est ça en plus de ce qu'ils faisaient déjà par ailleurs. C'est plus un moyen de contact. Ça peut être une adresse mail, un numéro de téléphone direct. Maintenant on a une première réunion avec l'ensemble des acteurs d'EVA donc la finalité de l'approche aux victimes, on essaye qu'elle soit la plus proche possible entre guillemets, sur la base des principes mais la déclinaison pratique la familière dont les gens s'organisent s'ils font de la première ou la 2e ligne ça c'est propre à chaque section. C'est un peu ce qu'on retrouve au niveau de la police, pour la police on a les fonctionnalités de base comme le fait d'avoir des commissariats qui permettent l'accueil, le fait d'avoir des patrouilleurs, de s'occuper du trafic, d'avoir une section judiciaire ; ce sont des obligations légales. Donc c'est plié il faut les faire mais la manière de faire cette pilier bah ça dépend fortement. Paul brut c'est une très grosse zone de police et elle est urbaine ; bah si on compare le fonctionnement de Paul Bru avec une zone de police rurale au fin fond du Luxembourg ben ils n'ont pas la même manière de présenter ces fonctionnalités. Ils auront une patrouille qui sera en même temps de l'accueil du trafic et de l'intervention bah ça c'est leur réalité de l'organisation vu la taille de leur zone de police. Ben c'est la même chose pour Eva on va avoir une

fonctionnalité d'accueil victime, et la déclinaison pratique dans chacune des zones va être différente. Mais on retrouve la terminologie EVA normalement partout et ce qui est intéressant c'est qu'on ait une réunion il y a quelques semaines maintenant avec les différentes sections Eva de Bruxelles. On s'est réuni à 6 en 6 sections et on a signé une charte commune de qualité, de façon d'accueillir les victimes, et à peu près toute développe maintenant un système de collaboration au niveau local. Donc ce que nous on appelait les « passerelles » qui peuvent décliner avec le mot qu'ils veulent hein, « collaboration » « partenaire ». Nous on appelle ça passerelle et ça, ça fait partie vraiment de l'ADN de l'approche Eva : c'est d'essayer de développer ce réseau local de partenaires.

Lors du focus group, vous aviez relevé le fait que lors de la duplication du modèle, l'essence même peut être perdue, que vouliez-vous dire par là ?

Notre crainte c'était qu'on enfin, qu'on aille chercher le nom Eva parce que ça se passe bien et puis voilà je pense que les gens tout doucement ... Enfin certains l'ont déjà entendu, mais que derrière ce qu'on met en place avec EVA ne correspondent pas à la philosophie que nous on voulait, qu'on comptait développer. Donc imaginons que des gens soient systématiquement, je ne dis pas que c'est le cas, loin de là, un exemple fictif, que les gens soient mal reçus systématiquement dans une section EVA. Bah ça rejetterait de l'ombre sur l'ensemble du système qui existe donc ça on voulait s'en prémunir et c'est pour ça qu'on a créé la charte d'accueil.

Au niveau de votre collaboration avec Casa Legal, « l'envoi » des victimes si je peux dire se passe dans les deux sens c'est bien ça, comment est-ce que cela se passe ?

C'est ça, ça c'est pour ça que nous on a choisi l'appellation « passerelle » c'est vraiment créer un pont entre une structure et nous, mais dans les 2 sens. C'est à dire qu'il y a des gens qui peuvent très bien s'adresser à nous directement. Alors, déontologiquement il faut aussi faire attention. On peut difficilement renvoyer, par exemple pour un cabinet d'avocats on ne peut pas renvoyer vers un cabinet d'avocats en particulier mais on peut dire que les cabinets d'avocats spécialisés et certains ont des approches qui sont un peu particulières. Et donc si on constate que la personne, le besoin qu'elle exprime ce serait de type Casa Legal bah parmi d'autres on peut renseigner Casa Legal voilà.

Il y a des victimes qui te demandent spécifiquement casa légale ou pas

Non je n'ai jamais entendu si quelqu'un qui venait de sa propre initiative et qui a ensuite demandé un relais vers Casa Legal.

J'ai pas entendu parce que je me rappelle aussi aux focus groupe on avait soulevé le fait que c'était une ASB uniquement composée de de femmes et du coup est-ce que vous pensez que c'est un avantage ou un désavantage

Je crois que la question du genre au niveau du professionnel, je ne dis pas que c'est un problème qui n'existe pas, mais c'est un problème qui est surfait. Bon, je fais de l'accueil de victimes d'agression ***** enfin caractère ***** depuis 2017 et le CPES l'ouverture CPS de Bruxelles j'ai dû avoir 2 voir 3 demandes particulières concernant le genre de l'auditionneur et sur les 2 - 3 que j'ai dû avoir, je crois que ça doit être 3 j'en ai 2 qui venaient d'hommes, qui demandaient que ce soit spécifiquement un homme. que c'est encore la cité et .La dernière c'était il y a pas si longtemps, c'était il y a 2 semaines qui m'a dit qu'on a pris rendez-vous par téléphone, elle a pris rendez-vous un téléphone, mais c'est moi qui avait qui avait pris l'appel. Elle m'a dit : « Est-ce qu'il n'y a pas moyen d'avoir une collègue ». J'ai fait le tour, n'y a personne disponible à ce moment-là. Je dis « bah voilà on va commencer, on commencera et puis si ça vous pose un problème, on changera, mais si ça se passe bien et je suis sûr que ça se passera bien ». Pour finir c'est moi qui l'ai auditionné, ça s'est très bien passé. Donc oui, de temps en temps - mes collègues ça doit être à peu près dans le même ordre d'idée - temps en temps, il y a des demandes liées au genre du professionnel qui est exposé mais je crois que ce que voit la personne c'est essentiellement la qualité professionnelle. Que ce soit un homme ou une femme je crois que ça change très peu au final pour cette personne-là.

d'accord et donc au niveau de de la collaboration avec vous ou bien avec d'autres partenaires vous pensez pas non plus que ce soit mon avantage en davantage

Homme ou femme non.

de et vous est-ce que vous pensez que il faudrait justement intégrer des hommes dans l'équipe de casa legal

A voir, moi je crois que c'est bien d'avoir une représentation plus large, mais chez nous je vais dire que ce qui est le plus important plutôt que de veiller homme femme. Naturellement dans l'équipe de 5 et à l'équipe initiale chez Eva on avait 3 femmes 2 hommes en fait ce qui nous a surtout manqué au départ c'était d'avoir une représentation au niveau linguistique. Donc c'était pas du tout le problème de genre. Chez Casa Legal, je n'ai jamais eu de souci, enfin de souci, je ne pense pas que ça ait joué maintenant, maintenant, le jour où il y a des hommes qui travailleront chez Casa Legal ce sera très bien aussi. Je ne pense pas que ça réponde à un besoin mais par contre ça peut être bénéfique, qui ait effectivement une pluralité au niveau du genre.

euh après au niveau du coup vous avez donc les ateliers de décroisement est-ce que vous avez aussi d'autres collaborations juste au niveau partenaire

C'est déjà arrivé qu'on, c'est plus elles d'ailleurs, quand elles ont une demande pour présenter lors d'un colloque ou par rapport à un public. Je me rappelle une formation par exemple bah j'avais demandé que quelqu'un d'EVA soit présent parce que c'était dans un domaine commun. Quand on touche à la violence ***** ou au genre et cetera, c'est arrivé à plusieurs fois que ils me disent bah tiens que ça vous plairait de le présenter en même temps que nous et donc on y va à 2 on y va à 3. Au total donc une personne Casa Legla et une personne EVA et on a fait plusieurs représentations comme ça et ça c'est assez intéressant donc on a eu d'autre collaboration.

et du coup c'était dans quel but ces formations

Il y avait une formation qui était je pense la prise en charge des victimes d'agression à caractère ***** qui a été menée par une maison des femmes et il y avait plein de professionnels qui étaient présents ça c'était un exemple. Il y en avait un autre c'était ben dernièrement un colloque au niveau européen : on leur avait demandé d'être présentes pour présenter un projet au niveau d'une ville, au niveau local. Et nous a demandé d'être présent également que c'était notre collaboration qu'elle voulait mettre en avant donc donc voilà c'est déjà arrivé plusieurs fois.

et du coup comme vous avez pu participer aussi donc au processus d'un d'évaluation d'impact social parce que selon vous le faites de d'intégrer justement ces partenaires dans ce cette recherche d'évaluation d'impact c'est intéressant et pour les partenaires donc et pour vous et pour casa légale et de ne pas uniquement faire en en surface et de de d'aller voir près de bénéficiaires mais aussi de contacter justement les partenaires

C'est intéressant d'avoir une vision la plus large possible si vous voulez évaluer un impact. Maintenant ça ne dépend pas de l'évaluation, je ne sais pas ça, dépendra du résultat qui sortira du chapeau de savoir. Mais nous, ça nous intéresse de savoir, tiens comment est évalué cet impact par rapport à par rapport à Casa Legal oui

et de pour vous pour votre profession en tant que telle ce que ça change aussi quelque chose pour vous de pouvoir participer à ce type de processus ou enfin pas plus que ça

compatible vous avez vu l'heure ça fait 26 min seulement oui Ben oui mais elle l'entretien d'avant ça a duré plus longtemps ça a duré une ça a duré 1 h mais c'est juste que vous dites déjà dans dans des questions globales vous touchez déjà d'autres d'autres sujets donc parce que voilà la complexité on en a discuter les avantages et aussi

Je pense que ce qui est intéressant de mettre en évidence, c'est une limite par rapport à notre collaboration. C'est tout ce qui touche au niveau évidemment du secret professionnel et donc là ça reste, et alors une limite sans en être une. C'est à dire que on c'est une gymnastique intellectuelle mais en tout cas il faut être conscient que ça existe, qu'il faut respecter de part et

d'autre. Puisqu'on a chacun en plus, les 2 partenaires sont soumis au secret professionnel. Mais donc c'est devenu aussi une habitude, ce n'est pas plus dérangeant que ça si il nous adresse quelqu'un ben c'est sûrement mandat de leur part de leurs clients de dire « bah voilà il y a un processus » et donc elles peuvent nous donner des informations par rapport à ces personnes. Ça fait l'objet d'une démarche approuvée par leurs clients. Mais parfois il y a des demandes d'info sur des personnes qui hésitaient encore ou dans des cas peut-être plus complexes et là il faut faire super attention c'est une des limites du système. Nous ce qu'on a pris le l'habitude de faire c'est de parler de manière théorique c'est anonymiser le cas évidemment, ça fait en sorte qu'on ait aucune information qui nous obligera à ouvrir procès-verbal puisqu'on a on a une obligation de rédaction là aussi. Donc voilà nous ça nous ça nous est déjà arrivé je pense l'une ou l'autre occasion de discuter théoriquement de cas qui pourrait arriver et on savait très bien que c'était un cas réel de leur part pour lequel il n'y a pas encore de mandat avec nous à pour lequel elles se posent des questions et donc on peut débattre. Ca c'est assez intéressant aussi comme exercice puisque bah ça nous oblige nous à réfléchir et aide à réfléchir et ça nous permet enfin ce je t'apporte un bon on discute d'un avec anonymisé mais en tout cas c'est intéressant comme processus. **et donc elles font ça pour éviter justement de quand elle t'en parle directement qui justement a une suite en justice**

C'est un cas de figure qu'on rencontre aussi, donc c'est peut-être plus facile à jouer là-bas quelqu'un qui serait dans le bureau de l'infirmière qui se dit j'hésite à porter plainte et l'infirmière dis ben il y a des inspecteurs qui sont là si tu as des questions on va les chercher. Attention dans les questions qui sont apposées faut pas nous dire quelque chose du style « Ben voilà assez enfin j'ai été agressé hier dans une société de bagagerie pour l'aéroport de zaventem et le chef de personnel qui est qui est barbu et Roux ». Ben parce que voilà, j'ai déjà beaucoup trop d'éléments en tant que policier, j'ai l'obligation d'ouvrir un procès-verbal à ce niveau-là. Mais si la personne se pose des questions, elle me dit : « Dans l'hypothèse ou sur le lieu de travail y a un responsable qui fait à tel type de comportement, tiens que se passerait-il pour lui si je l'énonce les faits. Est-ce qu'il va aller en prison ? ». Donc là il y a moyen de rassurer la personne et de lui permettre de faire un choix. Ben hein je sais qu'à Casa Legal, alors ce n'est pas arriver si souvent que ça mais c'est déjà arrivé une fois ou 2 je pense. Où il y a ce qu'on a abordé et cette manière souvent informelle, c'est-à-dire que c'est dans le cadre d'une autre activité, où il y a quelqu'un qui vient mais on a ce cas-là pour l'instant et imaginons que... Et donc on sait qu'elle ce, cet écueil enfin, cette limite du secret professionnel et il faut la garder à l'esprit en tout cas, même si on se connaît. **et est-ce que vous avez déjà aussi fait des recommandations à casa légal pour ces partenariats ou**

Pas nous envoyer tout le monde ahaha. Non c'est vrai, je dis ça en rigolant. C'est une limite qu'on a posée aussi très rapidement chez nous. Alors le l'aspect légal des choses c'est que toute personne peut porter plainte où elle veut en Belgique pour quelque fait que ce soit. Euh donc si le fait se déroule à Arnaud et que j'habite à Ostende et que je vais venir porter plainte à Bruxelles où je travaille ou même je ne travaille pas ; c'est mon droit le plus strict et je peux le faire. Et donc vu la nature d'EVA, au départ il était assez tentant d'envoyer toute les personnes chez nous, en sachant que donc ça nous arrive parfois d'acter et je dis pas ici Casa Legal en particulier mais pour des faits où change une personne comme ça qui est d'une origine européenne les faits se déroulent en Italie et il est actuellement en Belgique elle vient porter plainte et les faits ne sont pas déroulés en Belgique donc c'est que ça devient compliqué d'accueillir tout le monde. Et donc on avait demandé, on demande à nos partenaires que soit la victime ait un lien avec notre zone de police soit les faits se sont déroulés sur notre zone de police ou l'auteur habite sur notre zone de police. Mais et que si tout se déroule à Wolluwe Saint-Lambert ben de s'adresser plutôt à la zone ontique qui en plus maintenant a aussi quelque chose qui s'appelle EVA. Je sais qu'au départ il y avait comme un réflexe assez rapide de nous envoyer quand même systématiquement les gens. Et donc à l'une ou l'autre occasion on a dû rappeler cette règle parce que, parce qu'on n'est pas nombreux et on ne sait pas accueillir tout le monde.

euh est-ce que vous avez des recommandations justement pour à part ça non des améliorations

De nous adresser si possible les bonnes personnes et de viser d'autres partenaires ou développer d'autres partenariats si, si ça nous concernait moins au niveau géographique mais à part ça non. Si en fait, peut-être une chose mais alors c'est quelque chose de général pour les avocats, ce n'est pas que Casa Légal en particulier. Je crois que chez les personnes qu'on accueille chez elles ça ne s'est pas remarqué mais il y avait pour nous et c'est peut-être un préjugé qu'on a sous la profession d'avocat, on avait peur d'avoir un discours formaté lorsque la personne passe par un entretien avec son avocat en vue de venir à la police pour déposer plainte. Parfois on avait un peu peur que le professionnel du droit formate le discours en en disant : « tu n'oublieras pas de dire ceci, cela et cetera » et d'avoir un discours qui est très construit. Or pour nous, on sait très bien qu'il y a énormément biais quand qu'on a un discours qui est qui est construit comme ça. Nous on travaille beaucoup sur le récit libre. Donc c'est une remarque qu'on a fait aux avocats en règle générale donc Casa Legal en fait partie donc de ne pas construire et de laisser le discours spontané. Ça c'est une recommandation qu'on avait déjà donnée aussi, oui.

et donc vous vous avez remarqué que au début dans votre collaboration le discours était formaté

Alors non, je ne me rappelle pas qu'on l'a constaté chez Casa Legal en particulier. Mais je sais que vis-à-vis des avocats ou vis-à-vis d'autres professions, que ce soient les psychologues que ce soient les assistants sociaux, c'est la même chose. Bien souvent ils essayent, enfin il peut y avoir parfois ce discours qui est formaté, ou qui est préparé « tu diras ça, tu ne diras pas ça » et ça se sent au moment de l'audition. Mais je ne pense pas qu'on ait eu beaucoup le cas chez Casa Legal mais je sais que c'est une consigne générale notamment via les professionnels du droit.

et vous avez remarqué une différence du coup entre les personnes accompagnées par casa légal à ce niveau-là et les personnes accompagnées par des avocats

Non pas forcément, en fait nous ce qui nous importe, et ça se voit chez Casa Legal, ça se voit chez d'autres partenaires. Eux ils construisent une relation de confiance, puisqu'ils travaillent aussi à un peu plus long terme avec les bénéficiaires. Donc quand ils arrivent, ils l'avaient rassuré et nous on se rend compte que notre client arrive en meilleure condition, même si elle est stressée et cetera, dans ce local-ci. Le fait qu'ils nous connaissent, qu'ils aient plus rassuré la personne bah ça se passe beaucoup mieux donc pour nous. Je sais qu'il y a des collègues qui par rapport aux avocats par exemple sont très suspicieux, n'aiment pas trop la présence d'un avocat pendant l'audition et cetera même la victime. Moi je suis à 100%, je suis 100% preneur, parce que je sais que ça se passera beaucoup mieux quelle que soit la personne de confiance présente et si possible si c'est un professionnel c'est encore mieux. Donc ça se passe bien. Chez Casa Legal, c'est le cas aussi quand ils accompagnent quelqu'un, ça se passe bien aussi. **on avait soulevé lors du focus Group le fait que casa leya souhaitait aussi à l'avenir dupliquer son modèle ce que vous pensez**

C'est très bien parce que en fait, c'est assez particulier, c'est ce que j'ai dit au début entretien. Ils sont monde du droit ce que nous on est à la police : les ovnis. On est né à peu près ensemble, enfin en même temps. C'est assez rapidement qu'on a collaboré ensemble donc je veux dire que si nous on a on a un petit peu essaimé et c'est bien malgré nous parce que ça a été spontanément sur notre zone de police et puis y en a d'autres qui ont repris le concept et puis y a eu du politique qui s'est mêlé de financement et donc quand on a eu le pognon ça aide les choses aussi. Donc y en a d'autres qui se sont créées et donc c'est bien. Je pense que quand on on résout à tous les problèmes qu'on gagne Je pense que quand le modèle est positif autant qu'il s'exporte. Je pense que Casa Legal est un modèle positif qui ne convient certainement peut-être pas à tout le monde et à toutes les situations mais en tout cas ce pourquoi ils travaillent ça serait positif qu'il y en ait d'autres.

quand vous dites qu'il ne convient pas forcément à tout le monde vous avez des exemples

Je pense qu'il y a des gens qui s'adressent à la police et qui veulent et qui seraient beaucoup

mieux reçus par l'accueil avec un temps de rédaction ou un temps d'audition très court. Ce qu'ils veulent, ils veulent déposer et puis ils ont autre chose à faire de leur journée. Ils veulent une approche plus classique des choses. Leur public spécifique est un public plus fragilisé qui a besoin de beaucoup de temps, qui a besoin d'être rassuré, qui a besoin d'un local qui ne soit pas trop de type administratif. Voilà, on s'adresse à presque un public de niche en quelque sorte et je pense que Casa Legal s'adresse aussi à un public de niche. Je ne suis pas convaincu que le modèle Casa Legal est un modèle à exporter à 100% pour toute pour toute personne qui ait besoin d'un avocat à un moment donné, voilà.

Vous y avait déjà dupliqué du coup votre modèle est-ce que vous avez un conseil à donner

Alors ça reste symbolique chez nous mais c'est cette histoire de charte. En tout cas s'assurer que si le fonctionnement est différent si les réalités des équipes sont différentes, néanmoins, le fait de partager un socle commun de valeurs et c'est surtout là-dessus, ça c'est super important pour moi. Et donc si un jour ils doivent exporter le modèle ben qui s'assure que le modèle ne soit pas, changé, modifié ou évolué c'est un peu le problème des modèles qui évoluent chacun de leur côté. Ils peuvent devenir très différent in fine. Nous on a de notre côté aussi tenté et on va continuer à se revoir avec l'ensemble des sections EVA bah une à 2-3 enfin une 2-3 fois par an. Euh bah ça peut être de nature à essayer de garder un modèle plutôt cohérent. Donc si eux ils passent leur journée Casa legal au pluriel.

et du coup vous avez parlé de valeur est-ce que vous avez aussi avec Casa legal eu des divergences au niveau de vos valeurs

Non franchement, que des convergences. On se trouve dans le même type d'approche même si le monde professionnel est différent chez eux de chez nous. Clairement on a une approche s'il faut sortir un mot je dirais « humaniste » des choses. Clairement on s'est retrouvé dans leurs valeurs elles se sont retrouvées dans nos valeurs, donc parce qu'elles étaient fort proches. **pour l'instant tout le monde dit la même chose par rapport à ça je pense que c'est un peu le le but**

Je pense que le fait de partager des valeurs ce n'est pas c'est pas juste tarte à la crème hein c'est con est vraiment du fond. Si je sais, enfin si je perçois quelqu'un partage mes valeurs, il y a un capital de confiance qui va devenir plus grand, il y a il y a plus de collaboration et d'échanges aussi, enfin ça entraîne des tas de choses que si au départ on se dit mais non -et c'est un peu le le stéréotype de la police en disant que la police a d'autres façons d'agir elle sont d'autres personnes un peu bizarre bah les on est sur la défensive et c'est moins évident de collaborer avec. Donc les valeurs c'est quand même un socle très intéressant.

mais c'est vrai que c'est ça qui va faire que la collaboration va être bonne pendant la par la suite c'est que le l'accompagnement va être meilleur aussi

Le reste ce n'est que de la tuyauterie.

Vous participez aussi à vous faites aussi partie de l'assemblée générale de casa légal

Je ne pense pas mais je sais qu'il y a une demande envers ma chef pour alors je sais pas si c'est je pense que c'est même pas pour l'assemblée générale c'est pour le Conseil d'administration. Mais là il risque d'y avoir un conflit, on va en discuter. Je ne sais pas si c'est officiel donc je préfère pas en parler.

d'accord ça va pas de souci pas de souci

Par rapport à l'assemblée générale je dirais, parce qu'il y a eu une demande, je le sais vis à vis de ma chef. Mais je pense que ça serait difficile, parce qu'on représente comme 2 mondes différents et je sais qu'au niveau de la police ils sont extrêmement prudents par rapport à des demandes de cet ordre-là. Donc on ne pourra pas le faire spontanément, faudrait le faire sous l'autorisation des hiérarchies et je ne suis pas convaincu qu'ils accepteraient.

et du coup c'est quoi qui pourrait poser problème

Un exemple très simple qui n'a rien à voir comme ça on peut l'exporter. Il y a des gens qui font du bénévolat dans leur vie privée et imaginons que la personne souhaite devenir ambulancier bénévole à la Croix-Rouge. C'est très généreux de ça part et à priori ça ne pose pas trop de problèmes. Mais en fait oui il y a un problème parce que le jour en tant qu'ambulancier il rentre chez quelqu'un et il voit une plantation de cannabis même si la casquette ambulancier à ce moment-là, ben dans l'avenir qui suit, il est de nouveau policier et il reste policier 24 h sur 24. Je ne dis pas qu'il y a une plantation de cannabis chez Casa Legal mais ça veut dire aussi qu'un conflit à un moment donné, potentiel en tout cas, parce qu'on occupe 2 fonctions différentes dans un système judiciaire en tant que représentant de leurs clients et nous plutôt du côté parquet puisqu'on est un peu une rareté du Parquet. Donc c'est délicat il ne faudrait pas faire de confusion de genre non plus.

Je pense qu'on a fait un peu le tour de toutes les questions puis le tour un peu de toutes les questions c'est ça l'intégration et cetera des connaissances c'est un peu à chaque fois que ce soit les au niveau de l'intégration des connaissances et du transfert c'est toujours vis-à-vis des mêmes activités au final il y a pas vraiment de d'activité distincte c'est vraiment toujours un échange mutuel au final des des connaissances

Je pense que ce qui nous a très fortement aidé au niveau échange connaissances, c'est les ateliers de décloisonnement. Alors autant, on les a organisés pour les autres, mais ça nous a fait beaucoup de bien aussi entre Casa Legal et Eva. Où on s'est rendu compte que le modèle dans

lequel on était aujourd'hui, pour les victimes, est un modèle inadapté et donc on a nourri notre réflexion chez Eva par rapport au modèle judiciaire. Mais je pense que Casa Legal a aussi développé sa propre réflexion par rapport à ce modèle là et on est sur la même longueur d'onde. Encore une fois on a évolué dans le même sens, en disant que le système pénal ne résout pas tout, n'apporte pas toutes les réponses, à tous les besoins et toutes les demandes des victimes et cetera. Mais ça c'est quelque chose qui a été, alors pas co-construit mais qui a été construit dans un temps, dans un temps voisin pour eux pour nous ; où on avance aussi dans le même... enfin les évidences sont les mêmes pour eux et pour nous et ça s'est fait via les ateliers de décroisement parce qu'on aborde des thèmes et puis ça nous permet de réfléchir. Et donc c'était pas juste à destination de tierce personne ou de tierce association mais je crois que même en interne de chez eux et de chez nous, ça nous a quand même nourri de faire ces ateliers.

et et donc par la suite vu que ça vous permet du coup d'avoir une vision différente du métier d'avocat et du coup du métier de policier ça en quoi ça contribue à améliorer l'accompagnement des bénéficiaires

Mais je pense qu'il y a moyen de dire enfin de leur part et je ne parle pas en leur nom mais s'ils ont quelqu'un qui souhaite porter plainte et qui se pose des questions c'est vrai que la première personne à pouvoir rassurer cette personne à pouvoir le leur expliquer et comment ça va se passer parce qu'ils ont déjà aussi assisté à des auditions chez nous. Et donc c'est ce que je disais tantôt, c'est vraiment une nature à rassurer la personne qui arrive un peu plus sereine au moment de cette audition, toujours avec des craintes mais en tout cas en de meilleures conditions. Et même nous, si on doit les adresser à un avocat ; l'avocat aussi c'est cette image très austère un peu grippe-sou que tout ce qu'il fait est calculé à la seconde. Mais c'est caricatural et pas tant parce qu'il y a un avocat qui fonctionne comme ça et donc nous on sait que s'il y a autre chose à faire que simplement la défense en justice bah ça peut être aussi pris en charge chez Casa Legal et donc on peut aussi expliquer aux gens un petit peu à quoi ça correspond. Donc c'est intéressant de bien se connaître afin de bien renseigner les bénéficiaires.

Et pour vous parce que vous disiez que du coup ce modèle-là ne pouvait pas correspondre à tout le monde selon vous le décroisement de la fonction d'avocat présenté par Casa Legal est intéressant mais ne doit pas être l'unique modèle du coup existant ?

C'est plus large que simplement ça, c'est je pense dans la prise en charge de victimes, chaque victime a des besoins différents à des moments différents et donc il faut trouver la bonne chaussure à son pied. Au temps x auquel elle fait cette demande il y a des gens qui peuvent avoir besoin de Casa Legal à certains moments ou d'EVA et puis à des moments où il y a des gens qui n'ont pas du tout besoin et ils ont besoin d'autres choses. Et ça moi je pense chez nous

en tout cas et je pense chez elles aussi, on commence à être convaincu qu'il ne peut pas y avoir une réponse unique. En fait à une telle multiplicité de situation et EVA comme Casa Legal, c'est une des nombreuses réponses possibles. Et tant mieux si ça convient à un grand nombre de personnes mais il est tout à fait légitime et normal que ça ne convienne pas à certaines personnes parce que parce qu'il y a d'autres canaux, et il y a d'autres façons de faire merci.

de rien Ben là je pense que on a vraiment fait le tour merci beaucoup en tout cas

4. Entretien avec Appolonia Stappaerts

Appolonia Stappaerts

Violence conjugale pour un peu comprendre leur histoire, les réorienter s'il faut et alors au besoin si y a un danger, alors on peut les réorienter, les mettre sur la liste d'attente pour les maisons d'accueil en fait. On a deux et demi-maisons d'accueil, on a vraiment 2 vraies maisons d'accueil et une 3e dépendante des maisons d'accueil où bah du coup on accueille les femmes victimes de violences conjugales et je travaille dans une de ces maisons d'accueil. J'accompagne donc ces dames quand elles arrivent, tout au long de leur parcours pour en fait stabiliser leur situation.

voilà d'accord merci beaucoup et du coup c'est dans quel cadre ou depuis combien de temps que vous avez un partenariat avec casa légal

Avec Casa Legal, alors moi quand je suis arrivée, il faut savoir que je travaille dans mon poste, c'est mon premier boulot déjà, il faut se dire ça et puis ça fait quasi un an, pas encore mais quasi un an. Donc quand je suis arrivée euh, ma collègue Nicole, qui était là depuis qui travaille depuis 4 ans dans la même fonction que moi, parce qu'il faut savoir qu'on est 3, en fait à accompagner les dames selon leur parcours en maison d'accueil, et donc elle m'a dit « Ah je parce que je venais de, ». On fonctionne par référence aussi de dossier donc moi je suis référente d'environ 4 dossiers à la fois, et donc une fois que j'ai eu ma première référence de dossier j'ai dit à ma enfin, il y avait besoin d'un suivi juridique en fait pour la dame. Parce que c'est toujours des personnes où c'est important, ce n'est pas toujours le cas pour toutes les dames, ça dépend un peu de si elles ont envie, et on, c'est leur choix au final mais on leur met quand même l'importance sur le fait que c'est important pour leurs enfants et pour elle de mettre un cadre juridique en fait. Et donc et donc pour protéger elle et leurs enfants hein. Et du coup j'avais dit à Nicole voilà c'était mon premier dossier et la dame a besoin d'un suivi juridique elle m'avait conseillé Casa Legal en fait, parce que surtout pour leur approche en fait, leur approche très globale des victimes des violences conjugales. Et donc j'ai trouvé ça très intéressant et donc je pense que je connais Casa Legal maintenant depuis le début de mon ..., enfin donc je suis arrivée un, peut-être un ou 2 mois après, donc ça fait quoi cette 7 mois environ que je les connais et que j'ai des dossiers majoritairement avec Casa Legal, en fait tous mes dossiers jusqu'à présent ça a été avec Casa Legal, à peu près, à peu de chose près.

et du coup il y avait déjà un partenariat installé avec casa légal et le centre donc avant que que tu ne viennes alors et est-ce que t'as déjà entendu est-ce que tu as déjà pu entendre

comment se passait le partenariat auparavant ou bien comment ça s'était déroulé au début ou tu n'as pas de d'échos

Comment ça se déroulait au début, bah après je, enfin maintenant je fais partie de l'AG aussi de Casa Legal, donc je sais que Casa Legal c'est un projet un peu pilote aussi. Donc ça ne fait pas longtemps, ça fait 3 4 ans qui sont là, depuis 2019 maintenant. Je n'ai pas vraiment, non, de détails par rapport à avant, mais je sais que ils sont toujours, enfin mes collègues, ils ont toujours donc que c'était, surtout pour les dames en tout cas, qui ont besoin d'une approche globale holistique, c'est pas toujours pour tous les cas, bon, on prend aussi au cas par cas, il y a des dames qui ont besoin de suivi juridique mais qui vont vers d'autres avocates, mais c'est le suivi aussi global et holistique que propose Casa Legal et l'approche plus sociale qui, en fonction des dossiers, ben voilà, on oriente vers Casa Legal. C'est ça que ma collègue m'avait dit au début et je trouvais très chouette pour les dossiers de référence que j'avais. Elle avait déjà collaboré donc elle, avec Casa Legal, je ne sais pas combien de temps avant moi, mais elle trouvait qu'elles étaient super chouettes les avocates, avec une super bonne approche, donc c'est pour ça qu'elle m'a conseillé ça.

et au-delà de l'accompagnement holistique est-ce que vous trouvez des d'autres avantages comparés à d'autres services pour casa légal

J'ai déjà fréquenté d'autres enfants j'ai déjà accompagné des dames chez d'autres avocates et avocats dans d'autres dossiers, et je trouve que chez Casa Legal, on a une approche plus humaniste je ne sais pas si je peux le dire. On est plus, enfin les avocates de Casa Legal sont plus humaines face à une face à la problématique d'une personne, elles ont plus de compréhension, plus humanité dans l'approche, plus patiente aussi je trouve. Enfin vraiment il y a une approche beaucoup plus, et surtout il faut savoir que les victimes de violences conjugales c'est des personnes, c'est enfin quand tu as vécu un trauma pareil, tu, c'est un peu complexe, tu peux être souvent dans l'ambivalence par rapport à tes choix, tu peux être souvent dans, enfin tu voilà, tu es indécise, t'as pas toujours un discours cohérent, et cetera, t'as du mal à te structurer, à envoyer les documents et tout. Du coup chez Casa Legal, je trouve que les avocates sont très patientes et très compréhensives de tout ça. Euh et donc c'est ça que je trouve très chouette aussi en fait, leur accueil et leur accompagnement vraiment aussi, elles accompagnent les dames tout au long de leur parcours juridique vraiment enfin, l'accompagnement est très présent en fait. Parce qu'il y a beaucoup d'autres avocats où ils n'organisent jamais des rendez-vous ou juste un seul au début et puis après c'est par téléphone et c'est juste un suivi de papier et on se voit qu'à l'audience et tout donc voilà. Je trouve que c'est ça aussi c'est très chouette.

Et du coup tu disais que tu faisais partie maintenant de l'assemblée générale qu'est-ce que ça a changé pour toi ou pour le centre de pouvoir faire partie du coup de cette assemblée ?

Pour le centre je ne sais pas, parce que, de toute façon je le fais à titre personnel, après je trouve que c'est toujours c'est toujours enrichissant pour moi et ma pratique, et aussi pour la collaboration, parce que je trouve qu'on a une très bonne collaboration en tout cas moi, j'ai une très bonne collaboration avec Casa Legal, dès le début. Aussi je trouve, que pouvoir, je trouve que le fait d'être impliqué euh maintenant dans l'AG et de suivre Casa Legal, ça me permet aussi de mieux comprendre, de mieux orienter les dames aussi pour moi dans ma pratique, et voilà. Puis c'est un enrichissement pour moi sur le plan personnel aussi hein, c'est ma première AG, il faut le dire, c'est le début aussi de ma carrière, donc je n'ai pas aussi énormément d'expérience non plus, donc pour moi c'était surtout enrichissant. J'ai un très bon contact avec Casa Legal et pour les dames aussi et donc c'est une très bonne collaboration enfin.

Pour l'accompagnement avec Casa Legal c'est plutôt vous alors qui allez vers Casa Legal pour avoir des renseignements juridiques ou bien ils viennent aussi vers vous

C'est nous très principalement, mais dernièrement il y a aussi une avocate qui est venue vers nous, pour nous poser une question concernant enfin, elle avait besoin d'un conseil en fait, pour une dame qui commence... ben en fait, c'est aussi une dame victime de violences conjugales ou autre, je ne sais pas très bien, victime en tout cas, de quelque chose et elle est, son monsieur est suivi en pénal en fait et donc ils vont demander pour la dame une expertise au juge pour qualifier les faits de plus grands, de plus importants, de plus graves mais ils ont besoin pour ça de différentes preuves et cette dame n'a pas assez de preuves. Du coup, ils nous ont appelés pour nous demander, enfin, pour nous demander comment est-ce qu'on peut éventuellement voilà trouver des preuves pour cette dame, pour qu'elle puisse demander une expertise quoi. Donc une fois, Casa Legal est venue vers nous pour un conseil mais depuis le début c'était surtout moi.

D'accord et vous pensez que vous vous apportez aussi une plus-value à casa légal ou bien c'est juste ça reste une collaboration

Bien sûr, je pense parce que Casa Legal, bon c'est un projet pilote, donc ils ont eu, ils ont beaucoup de victimes de violences conjugales, ils accompagnent la majorité, enfin la majorité je ne sais pas, mais en tout cas beaucoup de leur public, beaucoup de leurs clientes, sont des femmes victimes de violences conjugales. Et donc je pense que comme on est un centre une Asbl qui justement est une des seuls, qui a une expertise dans les violences conjugales, ben c'est c'est enrichissant enfin tant pour eux, pour Casa Legal que pour nous aussi.

Vous avez entendu parler des ateliers de décroisement que qu'organisait Casa Legal ou

Ça me dit quelque chose, mais maintenant j'avoue je ne sais pas très bien, je n'ai pas participé. **Votre rôle dans l'assemblée générale est-ce que ça vous a permis de d'en connaître un peu plus sur d'autres partenariats de casa légales ou bien de d'améliorer justement des partenariats avec des collaborateurs que vous aviez déjà**

En tout cas bon comme j'ai dit c'était ma première AG, donc j'étais surtout enfin j'étais principalement observatrice. Euh... maintenant j'ai vu que, j'ai vu que par exemple casa légale propose des médiations bon j'ai appris des choses pour leur collaboration que je savais pas c'était aussi le but de c'est pour ça que je voulais aussi faire partie de leur AG parce que j'aime bien le projet j'aime bien les avocates, j'aime bien leur façon de faire et donc voilà, j'ai vu qu'ils proposent différentes collaboration avec des avocates externes qui font de la médiation, elles collaborent avec des avocates néerlandophones pour les dossiers néerlandophones. J'ai rencontré d'autres personnes aussi, d'autres ASBL que Casa Legal accompagne. Voilà, c'est. Maintenant je ne sais pas si je réponds à la question.

Si en partie mais du coup vous aviez déjà des partenariats avec des ASBL qui ont-elles mêmes déjà un partenariat avec Casa Legal ou pas du tout ?

Euh, je ne saurais pas vraiment répondre à cette question, peut-être mes collègues sauront plus y répondre parce qu'ils travaillent à l'Asbl depuis longtemps, plus longtemps que moi mais en tout cas nous on, toute de façon, je sais que, étant une des seules Asbl avec une expertise dans le domaine des violences conjugales, on collabore avec beaucoup d'Asbl. Enfin, on collabore beaucoup avec des autres Asbl, maintenant je ne sais pas précisément.

Et au début de votre collaboration du coup personnellement, toi et Casa Legal, est ce que le modèle de Casa Legal, cet accompagnement holistique t'a semblé complexe à comprendre et du coup à interagir avec eux peut être ?

Pas du tout, pas du tout, je trouvais justement que c'était justement ça qui était intéressant. Euh c'était ça qui était super intéressant, et super. Les dames se sentent confortables, ce qu'il faut savoir c'est que quand une dame victime de violence conjugale qui a été isolée à peu près toute sa vie qui, on lui a dit qu'elle n'a jamais un avis à dire sur quoi que ce soit ou elle n'est pas actrice de sa vie. Ben c'est très important d'avoir une approche comme Casa Legal propose et que les dames se sentent bien dès le début, comprises, elles prennent le temps pour chaque rendez-vous, elles prennent le temps de bien suivre, si les dames ont des questions, des craintes, des peurs, elles sont toujours présentes soit par téléphone soit sur place. Moi je trouve que c'était

pas complexe à comprendre non, et c'est quelque chose qui permet de mettre à l'aise les dames aussi.

ouais et au niveau de la compatibilité est-ce qu'il y a eu des soucis de compatibilité dans vos processus ou bien ou bien dans dans vos valeurs enfin je pense connaître déjà la réponse mais de s'il y a eu des des des incompatibilités au niveau de vos modes de fonctionnement ou bien vos valeurs des fois il y a eu des problèmes peut-être dans les dossiers

Euh pas du tout non, pas du tout non, pas me répondre non, c'est toujours très clair entre les, enfin moi je suis là pour accompagner les dames, mais elles sont aussi actrices de leur vie, donc elles peuvent communiquer directement avec les avocats, je respecte tout à fait le choix des dames. Si elles souhaitent ça ou moi je fais aussi l'entre-deux s'il faut mais j'ai toujours une très bonne relation avec les avocates. Euh, on est toutes enfin, je trouve que j'aime beaucoup les, comme j'ai dit, le côté très réactif aussi. Donc si une dame a une crainte bah, elle ça va être vite répondu par les avocates, je suis réactive aussi de mon côté donc non ça fonctionne très bien.

D'accord et maintenant au niveau de comment de plutôt ce que vous avez pu pardon j'ai perdu le fil de mes idées euh Ah oui voilà est-ce que vous avez déjà est-ce que vous aviez déjà fait des suggestions à Casa Legal sur la manière dont ils pourraient améliorer leur processus ou bien votre collaboration

Moi directement je pense pas, moi directement non, mais je sais que comme j'avais participé euh je sais pas comment on appelle ça, j'avais participé à l'accompagnement pour la recherche d'évaluation d'impact, oui là on avait suggéré différentes choses, mais moi personnellement aux avocates je n'ai pas conseillé, c'est quelque chose non.

et du coup justement par rapport à cette cette recherche d'évaluation d'impact selon vous est-ce que ça peut vous apporter quelque chose personnellement d'avoir participé à ce processus là

Je pense que c'est important parce que, comme on avec Casa Legal, j'ai beaucoup collaboré, et on va beaucoup continuer à collaborer, et eux aussi ils vont hein, et bah leur public c'est beaucoup de femmes victimes de violence conjugales, je pense que c'est toujours intéressant, c'était intéressant de pouvoir amener aussi, des questionnements ou dire qu'est-ce qui peut être amélioré ou qu'est-ce qui fonctionne bien, sachant que c'est un projet pilote aussi comme ça on est, on est tous voilà, on je pense, que c'était très intéressant pour elle et puis pour nous aussi enfin chacun dans sa pratique quoi. Je ne sais pas si c'est clair mais ma réponse.

Si mais du coup ça ça leur rapporte autant à eux qu'à vous aussi parce que ça peut ça vous permet d'avoir aussi un peu un retour sur vos sur vos processus sur votre collaboration c'est bien ça

En fait, ça permet de, en fait de mettre un peu en perspective notre collaboration, ça a permis de mettre en perspective notre collaboration ça oui. et Quelquefois on se sent bien dans la collaboration et on se on se pose pas tellement les questions sur le moment de de « Ah oui Casa Legal en fait a une approche holistique » et ben avec ce genre d'enquête ça permet de prendre le recul et d'avoir une vision plus globale de comment Casa Legal accompagne, donc c'est enrichissant des 2 côtés en fait.

Mais c'est ça va vous permettre de vraiment réfléchir à votre collaboration et de pouvoir vous poser un peu là-dessus plutôt que de vivre la collaboration enfin c'est ça et du coup on arrive bientôt à la fin euh mais hop pendant le justement pendant le processus d'évaluation d'impact on avait soulevé le fait que Casa Legal cherchait à dupliquer son modèle je sais pas si vous vous en souvenez euh Que pensez-vous de cela vaguement honnêtement de dupliquer son modèle je sais plus ce que ça impliquait ça c'était que il voulait répliquer en fait casa légal dans d'autres zones géographiques

Ah oui ça peut être très intéressant clairement, parce que pour l'instant pour l'instant, bah ils sont que à Bruxelles, donc je pense que dans d'autres régions peut-être les problèmes sont encore plus grands, ou en tout cas ce genre d'approche, pour moi, c'est très intéressant en tout cas pour les personnes que moi, le public j'accompagne, c'est extrêmement important pour elle et on le voit, et bénéfique. Donc je pense que ce genre de d'approche plus humaine doit être répandue en fait.

et du coup selon vous quel est le l'élément essentiel que Casa Legal ne devrait pas perdre si elle dupliquait si elle répliquait son modèle

Alors là

Un élément qui fait partie de votre collaboration par exemple pas forcément le fait Ben du coup pas l'accompagnement holistique vu d'office ils répliquent leur modèle l'accompagnement holistique en fera partie mais un point qui pour vous et c'est essentiel et peut-être qu'ils n'y feront pas attention dans un premier temps

Je n'ai pas compris si ça doit être un point qui est important qui n'oublie pas ou si c'est un point qui ne doivent pas nécessairement dupliquer

Non c'est justement un point important à dupliquer par exemple le temps qui prenne pour chaque dossier c'est pas forcément un élément de leur de leur modèle mais c'est quelque

chose qui fait partie de leur personnalité et qui a pu servir du coup à certaines collaborations

Mais c'est très important de pouvoir garder enfin, de pouvoir je pense dans si on duplique un modèle comme ça de pouvoir garder des avocates qui ont aussi une bonne lecture de violence conjugale ou qui ont par exemple tu vois.

Et du coup la dernière question pour clôturer ça un peu une question bonus on va dire on l'avait aussi soulevé lors du processus de recherche d'évaluation d'impact c'était le fait que l'Asbl était composée uniquement de femmes est-ce que selon vous c'est un frein au modèle ou bien justement ça c'est plutôt un avantage

Complexe comme question, j'y ai pensé il y a 2 min. Euh les 2 peut-être, je ne sais pas euh. Ca peut être un avantage, je pense que c'est important, je pense que c'est important d'être inclusif mais comme ils ont dit, comme elles ont dit pardon, ce n'est pas fait intentionnellement. Je pense que ça peut être un avantage dans le sens où si t'as des victimes de violences conjugales et on te parle par exemple d'agression ***** je sais que les femmes sont plus, les dames sont plus à l'aise à parler de ce genre de choses avec une avocate femme. Euh donc je pense qu'il y a, je pense en tant que, les femmes victimes de violences conjugales, ben peut être qu'elles se sentent plus à l'aise avec des femmes avocates, peut-être mais après ce n'est pas le cas pour toute non plus et je pense que c'est intéressant. J'allais le dire pourquoi pas quand on duplique le modèle d'inclure des hommes avocats en fait, qui ont une très bonne lecture des violences et de ce genre de problématique et une approche humaine, pourquoi pas, ça pourrait permettre d'être encore plus inclusive.

Mais du coup lors de votre collaboration est-ce qu'il y a des femmes qui ont vraiment demandé expressément d'avoir une avocate femme également ou bien c'est juste

Moi dans ce que j'ai vu, pas nécessairement, enfin pas, elles n'ont pas dit « je veux une avocate femme » mais tu le vois et elles l'expriment autrement par moment, donc elles peuvent dire « Ah j'aurais aimé que ça soit une femme qui m'accompagne pour parler des violences ***** que j'ai subies » donc elles l'expriment comme ça. Ils vont pas dire « je veux voir un homme ou une femme » et encore quand elles font des recherches pour aller vers une avocate, c'est souvent vers des femmes aussi.

Vous le remarquez aussi qu'elles préféreraient quand même avoir une femme

Peut-être inconsciemment oui, en quelque sorte, mais je trouve ça pourrait ça, je ne sais pas si ça pourrait être une plus-value, je pense que comme maintenant Casa Legal est c'est déjà super. Pourquoi pas un homme, je pense que ça pourrait être super aussi mais le fait qu'il n'y en a pas je ne pense pas que ça soit négatif en fait d'accord.

Ca dépend certainement du coup des thématiques comme tu dis pour le pour les violences conjugales en général c'est plus facile avec une femme

Oui peut-être, enfin je crois, je pense moi maintenant ça peut ne pas être le cas pour tous.

Merci beaucoup en tout cas pour ce petit entretien merci de m'avoir accordé ce temps

Voilà pas de souci, si t'as d'autres questions qui reviennent que t'as pas posée, pas de souci j'y réponds que ce soit par mail ou autre d'accord

Merci beaucoup en tout cas bonne journée au revoir

Oui au revoir au revoir merci

UNIVERSITÉ CATHOLIQUE DE LOUVAIN
Louvain School of Management

Place des Doyens, 1 bte L2.01.01, 1348 Louvain-la-Neuve
Boulevard Emile Devreux 6, 6000 Charleroi, Belgique
Chaussée de Binche 151, 7000 Mons, Belgique

www.uclouvain.be/lsm