

# SONECOM NEWS

SONDAGES, ETUDES ET COMMUNICATION  
N° 14 Juin 2011

## EDITO Liberté en actes...

La crise économique ne fut pas simple à surmonter pour Sonecom. Nous nous sommes restructurés, nos procédures ont été revues, l'équipe resserrée ; des contrats ont ensuite été gagnés et notre redéploiement a pu se réaliser (Namur, Bruxelles et Liège).

Comme l'écrit le philosophe Alain "(...) c'est en avançant que l'alpiniste trouve un appui pour son pied. De même l'homme d'entreprise ne pense point au risque, mais réduit le risque par une continuelle action. Liberté en acte." Nous poursuivons donc plus que jamais notre mission et, ainsi que l'indique son slogan, Sonecom maintient son ambition d'être un réel "analyste du social".

Ce travail continu d'analyses, d'enquêtes, d'études, pour les pouvoirs publics, les associations, les entreprises, s'inscrit dans la perspective d'une plus grande réflexivité. C'est ce que montre Luc Albarello dans son dernier ouvrage *Société réflexive et pratiques de recherche* récemment publié chez Academia-Bruylant. Il y examine la pratique de Sonecom en tant qu'outil de réflexivité.

Les phénomènes sociaux sur lesquels portent les analyses sont d'ordres variés: les pratiques sociales comme l'habitat ou la consommation; la structure de groupes sociaux (les travailleurs, les agriculteurs, les enfants); les représentations de personnes et d'acteurs sociaux par rapport à une situation donnée. Une étude peut aussi concerner ce qu'on appelle

un système expert (évaluer une politique publique, par exemple), porter sur la manière dont une organisation fonctionne ou encore sur les interactions qui naissent et se développent entre des individus ou entre des groupes sociaux.

Dans l'analyse de ces différents types de phénomènes, plusieurs "portes d'entrée" sont possibles. On peut privilégier un angle **microsociologique**: on étudie la situation du point de vue des sujets concernés en examinant les motivations de ceux-ci, le sens qu'ils donnent à leur vie, à leur parcours personnel. On peut pousser la porte

d'entrée **mésosociologique**. Cela signifie que l'objet de l'étude se situe à un niveau intermédiaire, celui d'une organisation, d'un groupe, d'une entreprise. Enfin, beaucoup d'études sont de type **macrosociologique**. Elles se situent alors au niveau d'une politique publique, au niveau de la société dans sa globalité.

Ce sont ces différents niveaux d'analyse du social, ces diverses portes d'entrée, que nous illustrons dans ce nouveau News. Nous vous en souhaitons une bonne lecture.

L'équipe de Sonecom



## Approche microsociologique

### L'exclusion du chômage

La FGTB-ABVV a confié à Sonecom une recherche qualitative concernant l'"activation du comportement de recherche d'emploi" et plus particulièrement le phénomène des sanctions et des suspensions des allocations de chômage. La recherche a été menée dans les régions wallonne, flamande et bruxelloise auprès de trente cinq demandeurs d'emploi ayant été exclus du chômage. Ils ont été rencontrés individuellement durant environ deux heures.

Cette approche ne prétend pas à la représentativité statistique mais bien à la compréhension du processus d'exclusion pour celui (celle) qui le subit. L'angle choisi est microsociologique puisque c'est le sujet en tant que tel qui est placé au centre de l'étude. C'est son point de vue qui est véritablement pris en compte. On peut de la sorte faire émerger les représentations de ces personnes, leurs perceptions personnelles, les émotions éprouvées lors d'une telle exclusion, les stratégies déployées pour y faire face, ainsi que les conséquences sur l'entourage.

Cinq moments clés empruntés à la *Grounded Theory*\* structurent l'analyse. Le premier concerne les réactions immédiates (abattement, révolte, colère) suite à un évènement de vie comme celui-ci-là.

Le deuxième moment renvoie aux éléments de contexte dans lequel l'exclusion s'est déroulée (durée du chômage, marché de l'emploi, niveau de formation). Le troisième renvoie aux conditions d'intervention (rapport à l'avenir, santé, composition familiale) qui influencent les stratégies mises en place en réponse au phénomène (l'exclusion). Le quatrième moment porte sur les stratégies des individus, c'est-à-dire les réactions personnelles visant à gérer la situation. Le cinquième volet touche aux conséquences pratiques qui découlent de ces stratégies et correspondent à des pratiques et comportements variés (soutien familial, travail au noir, aide sociale, formation). De la sorte, se dégage une image tout à fait précise de la manière dont est vécu cet évènement, quelles sont les émotions qu'il génère et comment les individus qui en sont victimes y font face.



\*CRESWELL J.W., *Qualitative Inquiry and research design - Choosing among five approaches*, University of Nebraska, Lincoln, 2007, Sage Publications



## Le vécu de la pauvreté par les enfants de 6 à 12 ans



En 2010, Année européenne de Lutte contre la Pauvreté, Sonecom a mené une recherche tout à fait originale sur la situation des enfants qui subissent la pauvreté en Communauté française de Belgique. La pauvreté est souvent examinée du point de vue des intervenants sociaux ou à partir d'un regard extérieur, statistique ou macrosociologique. L'originalité de l'approche souhaitée par l'Observatoire de l'Enfance, de la Jeunesse et de l'Aide à la Jeunesse (OEJAJ) résidait en un parti pris très clair: adopter l'angle de vue des enfants eux-mêmes. C'est ainsi que Sonecom a animé puis analysé une série de rencontres avec des dizaines d'enfants appartenant au groupe cible (identifiés grâce à des associations partenaires). A titre comparatif, un groupe témoin (enfants en situation de non pauvreté) a également été analysé.

A partir d'une approche microsociologique s'intéressant au vécu subjectif des enfants, on a pu cerner les conséquences de ces situations sur leur existence mais aussi les stratégies qu'ils mettent en place pour conserver une certaine emprise sur leur vie. Le matériau a été collecté auprès des enfants à partir d'apports verbaux et non verbaux. Il s'est avéré incroyablement riche et a permis de dégager des tendances significatives et contrastées. En plus des contraintes matérielles subies dans ces situations de pauvreté, de nombreux enfants prennent souvent à leur compte les soucis des adultes. Ils en assument la coresponsabilité, au détriment de l'insouciance qui caractérise généralement leur tranche d'âge. Leur environnement de vie est souvent âpre. Ils connaissent fréquemment des brisures relationnelles et leur rapport à l'école est plus tendu que chez les autres enfants. Sur la base de cette étude empirique, le rapport de Sonecom formule des recommandations (nourries aussi par le Comité d'Accompagnement dont le Réseau wallon de Lutte contre la Pauvreté) à l'adresse d'organismes publics à même d'améliorer le devenir des enfants concernés. Le rapport est en ligne à l'adresse: [www.oejaj.cfwb.be/index.php?id=7282](http://www.oejaj.cfwb.be/index.php?id=7282)

## Approche mésosociologique

### L'action du Centre Tricontinental

Le CETRI (Centre Tricontinental) est un centre d'étude, de documentation, de publication (*Alternatives Sud, État des résistances dans le Sud, Actualité des mouvements sociaux du Sud*) et d'éducation permanente portant sur le développement et sur les rapports Nord-Sud. Son objectif principal est de diffuser des informations et des analyses qui contribuent à une meilleure compréhension des causes de la pauvreté et des inégalités, et de proposer des dynamiques alternatives.

L'objectif de l'évaluation confiée à Sonecom par le Centre Tricontinental était de contribuer à améliorer l'impact des activités que celui-ci mène dans le cadre de son programme triennal. L'évaluation s'est située au niveau mésosociologique puisqu'elle a spécifiquement analysé l'action de l'organisation en tant que telle (les brochures et les productions écrites, leur notoriété, leur efficacité).

Le dispositif méthodologique mis en place comportait un volet qualitatif (entretiens approfondis) et un volet quantitatif (questionnaire standardisé). Le premier a mis en lumière des opinions, des avis, des souhaits. Le second a mesuré des

tendances en termes d'utilisation des supports et en termes de satisfaction auprès de lecteurs et d'abonnés. Ces derniers correspondent essentiellement à un public averti, que l'on peut qualifier de "fiseurs d'opinion". Le questionnaire avait été mis en ligne et c'est sur une base volontaire que les usagers y ont répondu. Les résultats concernent donc des personnes particulièrement intéressées, impliquées et touchées par le CETRI et les valeurs qu'il véhicule.

L'évaluation a montré que les différentes productions du Centre permettent aux utilisateurs de prendre connaissance de "points de vue du Sud" et d'informations originales concernant les pays en développement. Le sentiment exprimé par les usagers interrogés est globalement positif, notamment en termes d'utilisation des analyses et des productions du Centre. Bien qu'il soit illusoire de prétendre mesurer l'effet net d'activités de sensibilisation de ce type, en les isolant d'autres messages, on a pu réunir un matériau tout à fait dense et fournir des indications stratégiques importantes pour l'avenir de cette organisation.

## La stratégie d'acteurs économiques

Les compétences multi disciplinaires des chargés de missions de Sonecom sont aussi mobilisées par des acteurs privés dans une perspective de développement économique. Notre bureau réalise des études pour des entreprises, des fédérations d'entreprises ou des secteurs d'activité qui se questionnent et qui appuient leurs décisions sur des analyses rigoureuses. On se situe alors au niveau mésosociologique : quelle ligne stratégique les entreprises doivent-elles adopter compte tenu de leur activité et compte tenu de l'état du marché ? Quels atouts, quels services, quelle image est-il opportun de développer ? A quelles attentes de leurs clients doivent-elles pouvoir mieux répondre ? Sonecom réalise ainsi des enquêtes de positionnement et de satisfaction auprès de la clientèle d'entreprises (nous ne les nommons pas par souci de confidentialité).

Pour ce type de projet, Sonecom dépasse la simple enquête de satisfaction pour introduire des indicateurs de comparaison avec les concurrents. De nombreux aspects de la relation commerciale sont abordés, de sorte à dresser un panorama objectif et complet. L'enquête est réalisée sans importuner les clients sélectionnés plus de quelques minutes par téléphone. La force des conclusions tient aux traitements statistiques effectués. Une analyse importance/performance permet d'identifier clairement les axes de travail prioritaires pour l'entreprise ou le secteur.

## Approche macrosociologique

### Les dispositifs d'aide à l'emploi en Wallonie

En Wallonie, la Déclaration de Politique Régionale de 2009 prévoyait l'évaluation des dispositifs APE (Aide à la Promotion de l'Emploi) et PTP (Programme de Transition Professionnelle). Chargés de cette mission, Sonecom et son partenaire, le CRIS de l'ULg, ont opté pour une approche "cumulative" intégrant les acquis de rapports antérieurs, les points de vue institutionnels actuels et des données originales recueillies auprès des acteurs (gestionnaires, partenaires sociaux, employeurs, travailleurs). L'APE, programme d'aide à l'emploi, "traverse" les politiques sectorielles tout en renforçant celles-ci. Les conclusions de l'étude confirment que les réalités de l'APE divergent fortement selon le secteur. Dans le non-marchand, après 8 ans de mise en œuvre, l'APE n'est plus vécu comme un sous statut par les travailleurs concernés; leurs éventuelles difficultés sont dues à d'autres paramètres (notamment liées au subventionnement du secteur). Au

niveau des pouvoirs locaux, l'APE permet l'embauche et le déploiement d'activités mais crée une différence entre les travailleurs APE et les autres (statutaires). Dans le secteur marchand, les employés APE ont souvent un profil hautement formé; c'est là que l'insertion durable sur fonds propres se concrétise le plus après l'arrêt de l'aide.

Quant au PTP, il insère des personnes réellement très éloignées de l'emploi; son grand mérite est de leur faire recouvrer un statut et une reconnaissance sociale. Si ce système est maintenu tel quel, son caractère de tremplin devra être renforcé en incitant les travailleurs eux-mêmes, leurs employeurs et les structures d'accompagnement à mieux préparer l'avenir professionnel au-delà du PTP.

Les recommandations de Sonecom pour l'avenir des deux mesures ont été débattues au CESRW (Conseil Economique et Social de la Région Wallonne) et au Parlement wallon.

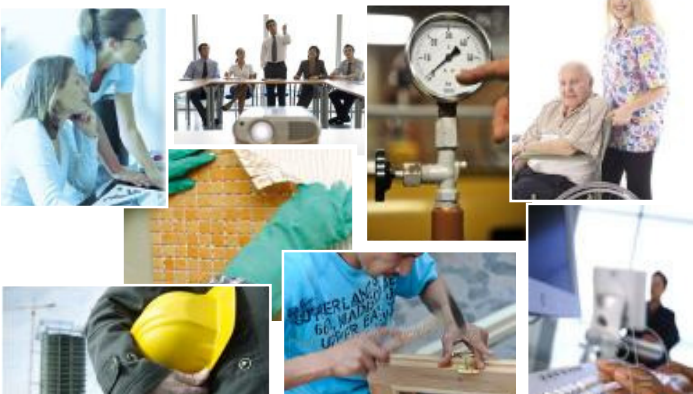
## Approche mixte

### La gestion des discriminations dans les communes

Dans le cadre de leur protocole de collaboration, le Service Public de Wallonie (SPW) et le Centre pour l'Egalité des Chances et la Lutte contre le Racisme ont confié à Sonecom la réalisation d'une étude portant sur la perception et la gestion des discriminations par les acteurs communaux. Il s'agissait d'identifier la perception qu'ont ces acteurs des enjeux soulevés par la discrimination, de mesurer leur connaissance des outils législatifs, de cerner les politiques communales en matière de diversité. Sonecom a ainsi interrogé 432 agents des administrations communales et des CPAS via un questionnaire en ligne, parvenant à un taux de participation de 80% des communes wallonnes.

Une des particularités de cette étude, réalisée en collaboration avec le centre universitaire CIRTES, se situe dans la multiplicité des angles d'analyse déployés afin d'appréhender la question des discriminations sous ses différentes facettes. Un premier angle d'analyse (niveau microsociologique) s'est penché sur les agents des pouvoirs locaux eux-mêmes. Comment envisagent-ils les questions de discrimination au sein de leur commune? Se sentent-ils suffisamment formés pour y répondre adéquatement? Un second angle (mésosociologique) concernait les institutions communales: administrations et CPAS. Ces structures ont-elles amélioré l'accessibilité de leurs services? A quelle fréquence sont-elles en contact avec les associations locales promouvant la diversité? Enfin, les résultats obtenus ont été regroupés dans une perspective macrosociologique. De la sorte, des tendances générales ont été tracées en comparant les politiques menées dans les communes de différents types (selon leur taille, leur localisation).

Le concept de discrimination se réfère à des actes individuels, mais également à des pratiques institutionnelles ainsi qu'à des mécanismes sociétaux. C'est pourquoi les différents niveaux d'analyse (micro, méso et macro) se sont révélés complémentaires. Gageons que l'approche développée par Sonecom dans cette étude permettra aux pouvoirs publics de cerner la problématique de la gestion des discriminations (âge, handicap, genre, nationalité, religion) dans toute sa complexité sociologique.





# L'apport du Programme Junior de l'Agence belge de Développement

Depuis 2006, le Programme Junior offre la possibilité à des jeunes d'acquérir une première expérience professionnelle dans le domaine de la Coopération au développement. Cette initiative a plusieurs visées: apporter une réponse au sentiment de solidarité des jeunes en fournissant un encadrement qui leur permet de se mettre à la disposition des pays en développement; procurer une première expérience professionnelle sur le terrain et contribuer à une nouvelle génération de coopérants; sensibiliser la population belge à la Coopération au développement par le biais des expériences des assistants juniors. Depuis 2010, Sonecom est chargé par l'Agence belge de Développement (CTB-BTC) du suivi évaluatif du programme et collabore dans ce contexte avec DRIS, bureau de conseil indépendant agissant prioritairement dans le domaine de la prévention des conflits et de la gouvernance dans les pays du Sud. Tout comme Sonecom, DRIS fait partie du réseau EIDOS qui réunit des compétences variées au service des organisations et des collectivités (aménagement de l'espace, formation, environnement, mobilité, participation). L'étude est longitudinale; elle observe durant plusieurs années l'expérience vécue par les jeunes au sein du Programme Junior: avant le départ, après un an sur le terrain et après deux années d'ex-

périence. Nous avons privilégié Internet comme vecteur de récolte (questionnaire standardisé en ligne). Les analyses comparatives mettent en exergue l'évolution des attentes et des projets des assistants juniors. Les résultats aident la CTB à préparer les

différents briefings de suivi avec les jeunes. L'étude permet d'évaluer, à l'aide d'indicateurs précis, la perception qu'ont les assistants juniors de cette expérience de travail et de vie, et de mesurer les facteurs de réussite ou d'échec de ce programme.



## Partenariats et collaborations

Nous avons cité le Groupement d'Intérêt Economique EIDOS qui réunit des bureaux de conseil avec lesquels Sonecom travaille très fréquemment. Nous collaborons également, pour de très nombreuses missions, avec des centres de recherche universitaires. Citons le CIRTES (étude "discriminations") ou le GIRSEF avec lequel nous réalisons actuellement l'évaluation du Décret de 2003 sur l'Education permanente. On peut également mentionner le CREAT (évaluation des Plans communaux de Développement rural) et le CRIS, avec lequel nous avons évalué une partie du Plan Marshall et, tout récemment, les mesures APE et PTP. Les collaborations avec les universités ont toujours été fructueuses et nous nous réjouissons de ce type de partenariat où chacun apporte sa spécificité et sa compétence.

L'équipe de Sonecom en 2011:



Pour nous contacter:

Siège social: Place l'Illon, 15 - 5000 Namur - 081 234 460

Siège d'expl.: Chée de Charleroi, 49 - 1060 Bruxelles - 02 539 38 90

sonecom@sonecom.be - www.sonecom.be

