



**La construction d'une offre de services publics par
hybridation des ressources, des activités
et des missions des acteurs :
le cas d'un restaurant social municipal**

**Colloque international du CRISES
4^{ème} édition
Montréal**

**La transformation sociale par l'innovation sociale
3 et 4 avril 2014**

**Caroline Urbain, Danielle Pailler, Nathalie Schieb-Bienfait
LEMNA – Université de Nantes
André Lebot
Directeur du restaurant social Pierre Landais**



Séance 4B : Santé, services sociaux et innovation sociale

le cas d'un restaurant social municipal :
d'un repas pour des personnes en situation de pauvreté
à la santé et à la citoyenneté :
quels chemins ?

Pauvreté, santé et citoyenneté...

En France, en 2011, plus de 14% des personnes sont dans une situation de pauvreté (moins de 977 euros par mois pour une pers. seule)
(INSEE - Observatoire des inégalités)

Qui crée une réduction du périmètre de vie, économique, social, psychologique, géographique

D'où des effets sur la santé dans son acception large :

La santé est un état de complet bien-être physique, mental et social, et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité.

La possession du meilleur état de santé qu'il est capable d'atteindre constitue **l'un des droits fondamentaux de tout être humain**, quelles que soient sa race, sa religion, ses opinions politiques, sa condition économique ou sociale.

Constitution de l'Organisation Mondiale de la Santé (1946)

La question de départ

**Comprendre pourquoi et comment
une structure telle qu'un restaurant social municipal
a-t-elle été amenée à faire évoluer,
avec des partenaires d'horizons très différents,
son offre de repas vers un ensemble de services
de mise en relation avec la cité ?**

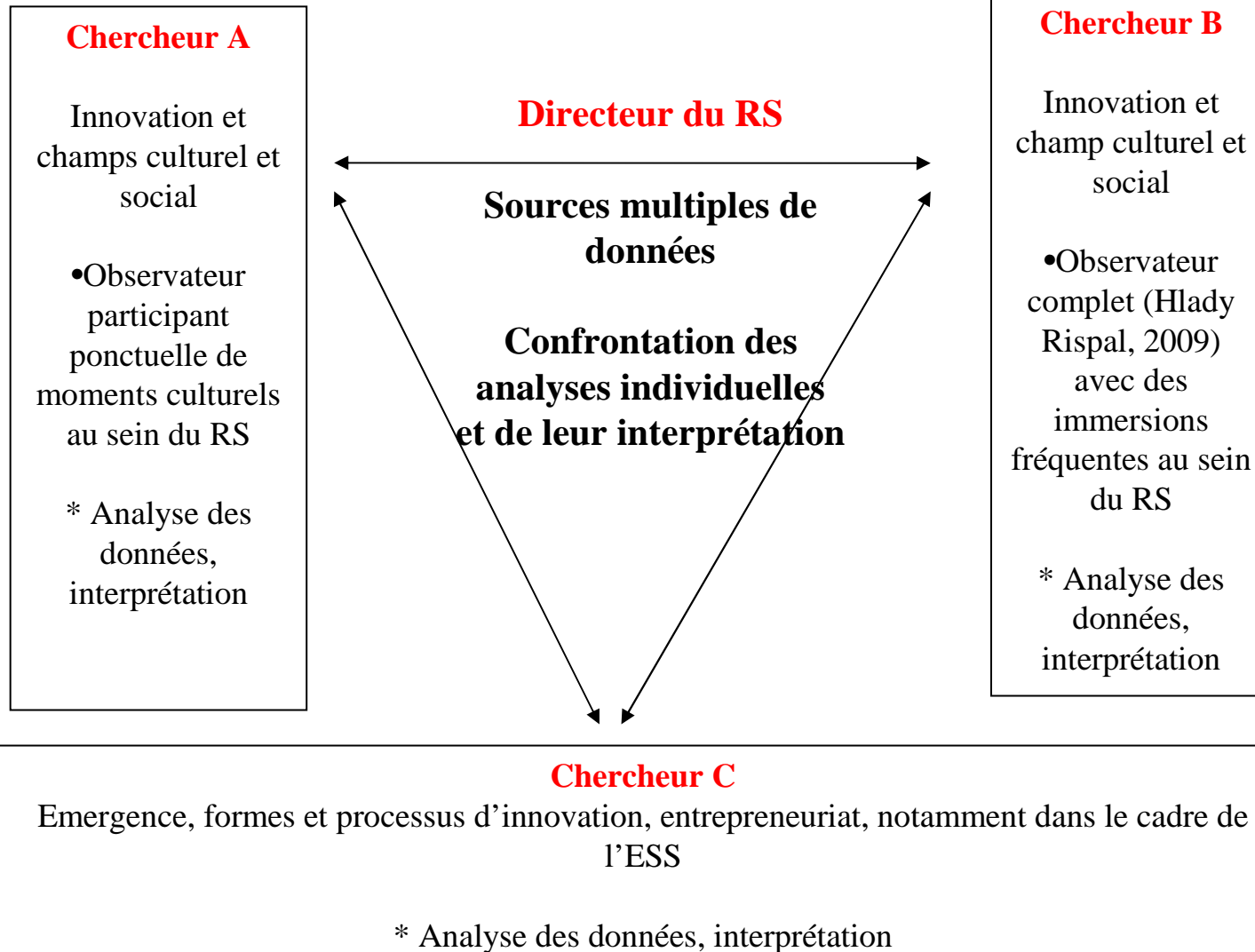


"Entre les cabinets flamboyants neufs de juristes et d'avocats, le vieux bâtiment du restaurant social Pierre Landais offrait bien davantage qu'un simple repas et restait pourtant modeste et insoupçonnable, à l'image de ses pauvres modernes qui ressemblaient tant à vous et à moi."

Jean-Paul Jody, L'absence, 2010



Démarche méthodologique et terrain : étude de cas du restaurant social municipal





Démarche méthodologique et processus de recherche

« une enquête empirique qui étudie un phénomène concernant un système social comportant ses propres dynamiques »

(Mucchielli, 1996)

avec une posture hybride :

juxtaposition d'une distance et d'une empathie ainsi que des modes d'investigation hétérogènes menées par trois chercheurs

(Hlady Rispal, 2009)

Pour **trouver les points convergents ou communs à différentes expériences et dispositifs socialement innovants, tout en repérant leurs spécificités**

Objectif...

contribuer à une modélisation des processus d'innovations sociales

par *induction analytique* qui « voit le chercheur partir de multiples « faits » et en généraliser les propriétés » (Mucchielli, 2007)



Etude de cas d'un restaurant social municipal

Cadre d'analyse

L'hybridation :

« croisement naturel ou artificiel » (Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales) d'entités différentes,

« processus à travers lequel des innovations venues d'un autre espace économique et social sont adaptées et transformées en fonction du contexte local »

(Boyer, 1998, 1997)

L'innovation sociale :

l'idée est nouvelle et elle est sociale, car partagée et reconnue dans l'espace collectif du territoire (Fontan, 2011)

l'offre du restaurant social « est une réponse nouvelle à une situation sociale jugée insatisfaisante » résultant « de la coopération entre une diversité d'acteurs » (Cloutier, 2003)



Résultats : compréhension de l'émergence du projet

Point de départ :

une posture « ouverte » d'une direction de la Ville

une commande dans le cadre de son plan d'orientation, proposée dans une lettre de mission, très générique, à la nouvelle direction du RS (transition par un départ en retraite) :

faire du lieu, un restaurant social dans lequel sont servis des repas aux personnes relevant de l'aide sociale publique, un lieu de lutte contre l'isolement ouvert (10h à 17h)

Le projet porte sur la transformation d'un dispositif social



Résultats : compréhension de l'émergence du projet

Réponse de la nouvelle direction du restaurant social :

**Etablir le lien avec les publics (en grande précarité)
par une entrée « plaisir »**

Construire une confiance envers l'institution

**avec un dispositif s'appuyant sur les pratiques sociales qui
entourent le moment d'un repas**

Des conditions :

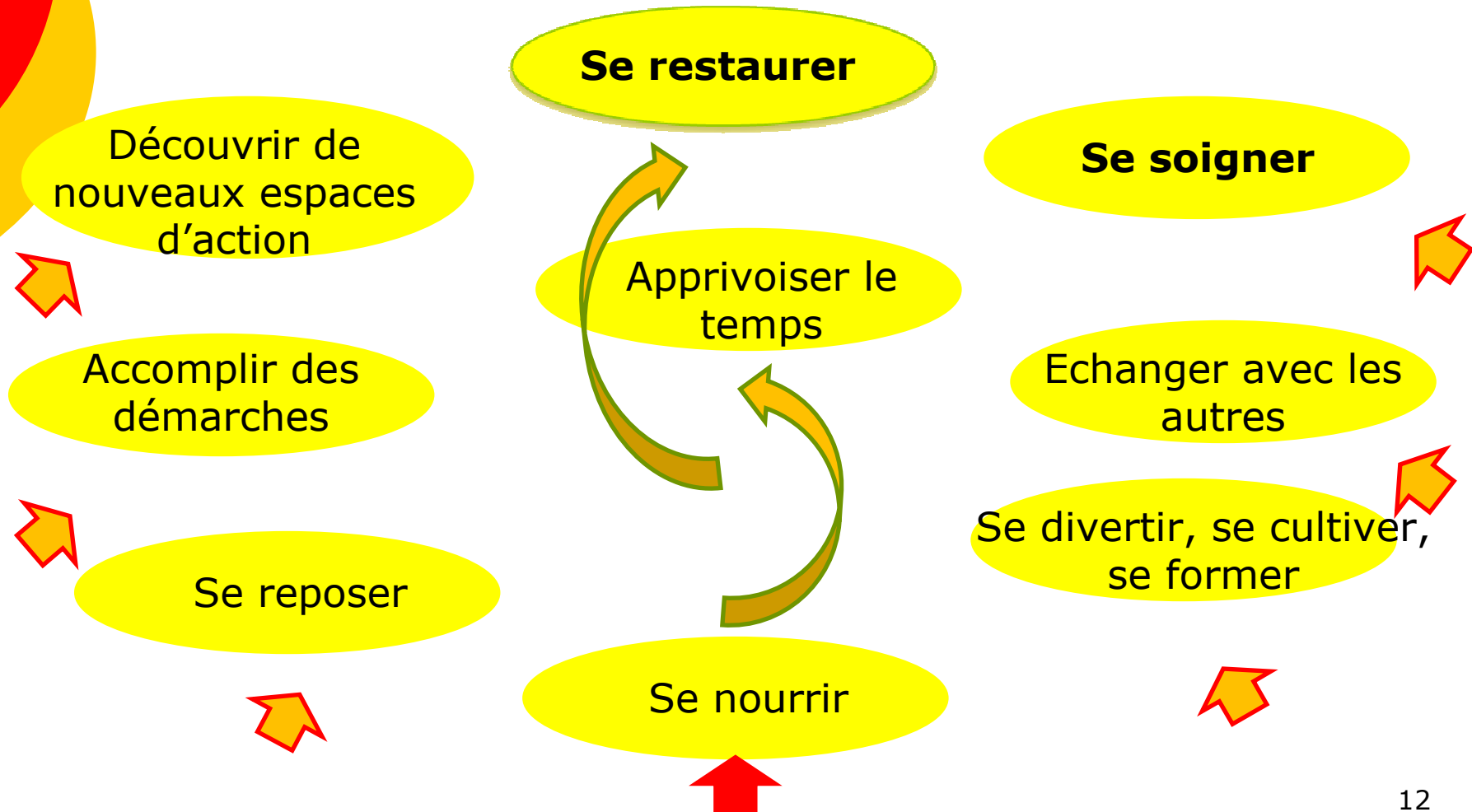
Accès au téléphone sans justification

Accès informatique

Un travailleur social permanent TP

Résultats : depuis le repas, se restaurer...

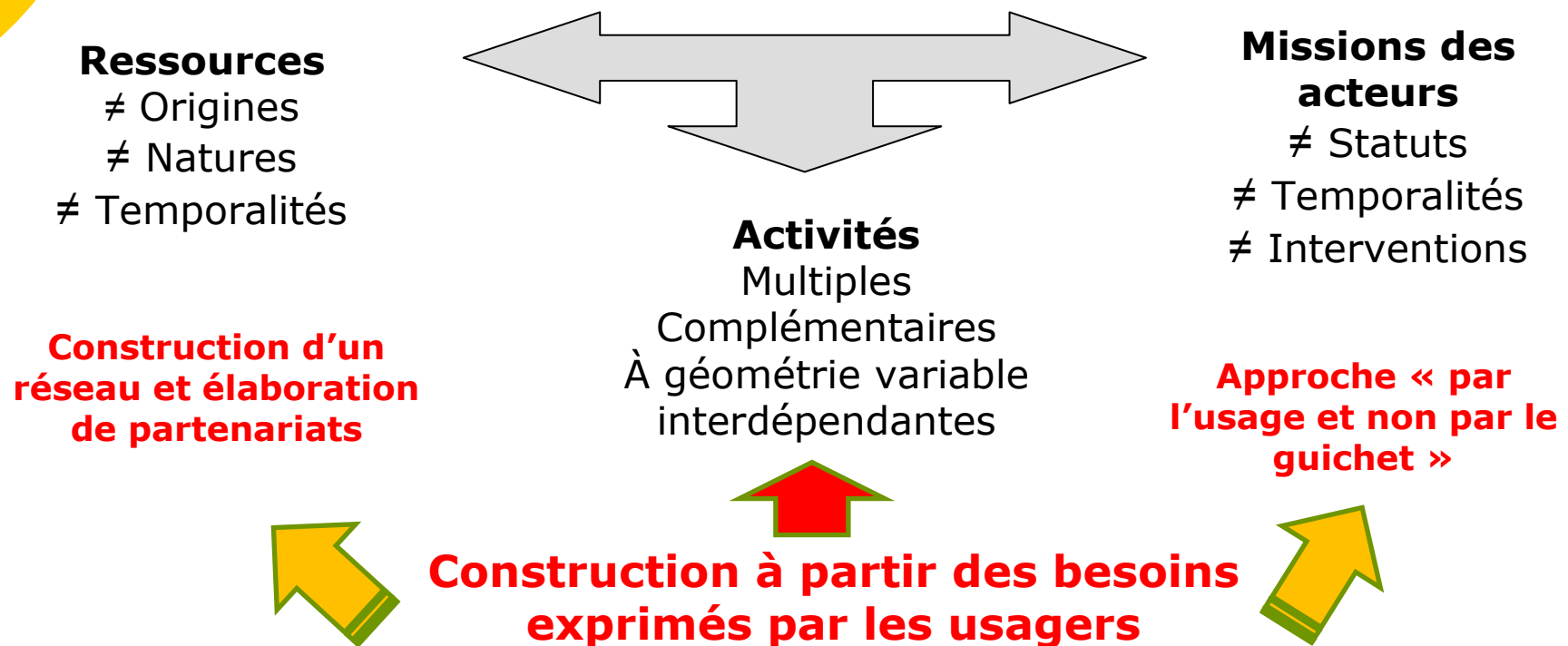
Retrouver sa place dans la cité



Résultats : un regard « théorique »

Un objectif : une lutte contre l'isolement social

Une combinaison dynamique de ressources, d'activités et de missions d'acteurs interdépendantes et évolutives





Résultats en chiffres : en 2013...

583 personnes différentes

6406 sacs sandwiches

23 359 plateaux-repas

1425 paniers repas

31190 prestations alimentaires

et surtout

**Plus d'1 personne sur 5 chaque jour en moyenne
poursuit le repas avec une proposition d'activité hors de
l'établissement**

Des propositions qui contribuent à la santé et au bien-être

.....



Résultats : une lutte contre le non-recours... en 2013

Des activités de prévention de la santé :

141 offres pour 1032 participations

- ✓ Groupes de paroles « café expression » (thèmes : changement, respect, addictions) avec les Apsyades
- ✓ Permanence écoute individuelle chaque semaine avec les Apsyades
- ✓ Atelier Feldenkrais avec un praticien certifié
- ✓ Atelier sport avec la fédération EPMM
- ✓ Atelier « Alimentaire, mon cher Watson » avec une diététicienne
- ✓ Entretiens individuels avec une diététicienne
- ✓ Salon de coiffure avec une coiffeuse professionnelle
- ✓ Optique solidaire, séances de diagnostic et d'équipement de lunettes
- ✓ Vaccinations et dépistage avec le CHU



Résultats : une lutte contre le non-recours : en 2013...

Des activités autour de l'expression de soi :

96 offres pour 1499 participations

- ✓ Atelier « Image et son » avec un réalisateur documentariste
- ✓ Atelier Informatique avec Espaces-formation
- ✓ Atelier musical avec « association corps pluriels »
- ✓ Rencontres et participations collectives dans et hors de l'établissement (invitations de personnalités extérieures, conseils de vie sociale, débats thématiques...)

Des activités culturelles par des médiations multiples et

complémentaires : 237 offres différentes d'accès à la culture pour

2771 participations individuelles : plus d'1 personne sur 10

dont 1067 places réservées pour des spectacles



Septembre 2013

RESTAURANT PIERRE LANDAIS

RESTAURATION
2 475 déjeuners
678 sacs de sandwiches
145 paniers repas

USAGERS ACCUEILLIS :
37 nouveaux dont 3 femmes
et 10 jeunes de moins de 25 ans
TRAVAIL SOCIAL
Entre 150 et 200 personnes suivies

FAIT MARQUANT DU MOIS

Intervention du restaurant social à différentes rencontres organisées par le Conseil Régional, le Conseil Général et l'Université de Nantes autour de la question de l'accès à la culture en direction des personnes en précarité.

Actions	Séances	Participations
Loisirs, vie sociale	14	189
Feldenkrais (activité corporelle)	4	22
Informatique	4	60
Atelier Image	2	4
Ciné-club + séances usagers	4	103
Médiations culturelles	21	269
UDCCAS / cultures et solidarités	3	14
Cultures du cœur	7	28
Festival UTOPIALES / science fiction	1	30
Atelier des initiatives	3	12
Répétitions Atelier musique	3	21
Salle VASSE	1	11
REPAS ITALIEN / dimanche	1	8
Lectures de poésies. BIP BIP intervention motorisée au restaurant	1	65
Artistes pendant le repas	1	80
Actions de prévention	10	84
Diététique	1	9
« SANTE VOUS VIVRE »	1	12
Sport hebdomadaire	4	32
Écoute individuelle et groupes de parole	2	11
Salon de Coiffure	1	9
Opticien mensuel	1	11
Total	45	542

RESTAURANT PIERRE LANDAIS

RESTAURATION
2 503 déjeuners
512 sacs de sandwiches
99 paniers repas

USAGERS ACCUEILLIS :
23 nouveaux dont 2 femmes
et 6 jeunes de moins de 25 ans
TRAVAIL SOCIAL
Entre 150 et 200 personnes suivies

FAITS MARQUANTS DU MOIS

Une projection du film d'animation réalisé par les usagers du restaurant social a eu lieu dans le cadre du festival "Spot", porté par le Cam'art, présent sur le site à cette occasion,

Actions	Nombre séances	total participations
Feldenkrais (activité corporelle)	4	22
Informatique	3	60
Atelier Image	0	0
Ciné-club + séances usagers	4	108
Médiations culturelles	10	160
UDCCAS / cultures et solidarités	1	7
Médiation carte blanche	1	2
Cultures du cœur	1	10
Participation usagers salle Vasse	1	11
Atelier des initiatives	0	0
Répétitions Atelier musique	2	17
FCNA	2	20
Haï Ku art d'écriture japonais	1	18
Présentation saison Grand T	1	75
Actions de prévention	9	79
Diététique + B.Alimentaire	4	42
Sport hebdomadaire	3	28
Écoute individuelle et groupes de parole	2	9
Opticien mensuel	0	0
Total	30	429

Juillet 2013



Etude de cas d'un restaurant social municipal

Conclusions provisoires et discussion

**Une première étape qui regarde
la notion d'innovation sociale :
périmètre, genèse, processus et obstacles**

**qui introduit
la notion de co-hybridation**

**qui interroge les notions
l'entrepreneuriat/l'intrapreneuriat social**

qui suscite plusieurs questionnements :

Qui est l'entrepreneur ? Quel est le projet ? Pour quelle action collective ?

Quelle création de valeur ? Pour qui ? Pour quoi ? Comment la mesurer ?

Merci de votre attention





Annexes

- Nos ressources pour interagir
 - Préambule de la Constitution du 27 octobre 1946
13. La Nation garantit l'égal accès de l'enfant et de l'adulte à l'instruction, à la formation professionnelle et à la culture.
- « La culture, dans son sens le plus large, est considérée comme l'ensemble des traits distinctifs, spirituels et matériels, intellectuels et affectifs, qui caractérisent une société ou un groupe social. Elle englobe, outre les arts et les lettres, les modes de vie, les droits fondamentaux de l'être humain, les systèmes de valeurs, les traditions et les croyances.» (définition de la culture par l'UNESCO, Mexico, 1982).
 - « La culture, c'est la circulation du sens » (Patrice Meyer-Bisch, coordonnateur de l'Institut interdisciplinaire d'éthique et des droits de l'homme, et chaire UNESCO des droits de l'homme et de la démocratie, Université de Fribourg, Suisse).