



Communautés bienveillantes : le pouvoir des relations au quotidien

Zoë Ferguson, Collaboratrice au Carnegie



CHANGING MINDS • CHANGING LIVES

REMERCIEMENTS

La liste de toutes les personnes qui ont permis au présent projet de voir le jour, grâce à leur enthousiasme et à leur soutien, serait trop longue à dresser ici. Je souhaiterais remercier toutes les personnes qui ont pris le temps de venir me parler pour m'aider à orienter mes lectures pour trouver des données probantes, et à les relier à la vraie vie. J'ai été réellement surprise et extrêmement touchée par l'ouverture dont les organisations partenaires ont fait preuve en prenant la cause de la bienveillance au sérieux et en y réfléchissant dans le cadre de leur travail. Je les remercie pour leur collaboration, pierre angulaire de la continuité de ce projet. Je remercie également le comité consultatif pour les points de vue, le soutien et la stimulation apportés. Enfin, je suis redevable à Martyn Evans et Jennifer Wallace, du Carnegie UK Trust, car ils ont permis de faire avancer ce projet et ont apporté leur soutien en ce sens.



Ce rapport est imprimé sur du papier certifié FSC.

Table des matières

Avant-propos	1
1. Introduction	3
2. De quoi s'agit-il ?	6
3. En quoi cette démarche est-elle importante ?	10
4. Que savons-nous des moteurs et des obstacles ?	15
5. Quelle est notre mission ?	21
6. Conclusion et étapes suivantes	28
Annexe 1 : Comité consultatif	34
Annexe 2 : Références	35

Avant-propos

Tout le monde ne se sent pas forcément à l'aise lorsqu'il s'agit d'aborder la notion de bienveillance dans un contexte professionnel. Sur le plan personnel, nous craignons de nous impliquer dans des situations compliquées, qu'on nous demande trop d'investissement ou d'être perçu comme faisant preuve de faiblesse. Cette question met la plupart des législateurs mal à l'aise et est souvent tournée en dérision.

Toutefois, de plus en plus d'indices tendent à prouver que les relations positives et la bienveillance sont des éléments essentiels à notre bien-être. Et cela se confirme dans nos vies ; lorsque nous en avons le plus besoin, nos familles et nos amis sont là pour nous apporter réconfort et soutien. Si ces relations sont absentes de nos vies et de celles des autres, c'est l'isolement et solitude qui nous guettent.

Nous ne sommes pas les seuls à affirmer que la solitude est l'un des « grands maux » de notre temps. Les sciences sociales modernes ont porté une attention toute particulière à la déprise sociale et aux conséquences d'une solidarité qui se désagrège. Nous commençons tout juste à comprendre les répercussions d'un tel affaiblissement sur l'ensemble de la société, ainsi que les conséquences au niveau individuel.

On peut comprendre que le gouvernement, sous toutes ses formes, soit réticent lorsqu'il s'agit d'apporter des solutions dans des sphères aussi personnelles de nos vies. Consciemment ou non, il nous entraîne vers des solutions institutionnelles, concentrées sur des équipes de professionnels de plus en plus rémunérés et leurs organisations. Le secteur du bénévolat est autant prisonnier du carcan de la « pensée institutionnelle » que le gouvernement. Un manque d'humanité flagrant empêche la confiance que nous accordons à toutes ces institutions, et des questions importantes sur le rôle de ces organisations dans la réaffirmation de valeurs fondamentales se posent.

Le présent document n'est pas la conclusion, mais au contraire, le début d'un processus. Durant les mois à venir, nous collaborerons directement avec des personnes souhaitant aborder et approfondir la notion de bienveillance dans leur travail, leur vie et leurs communautés. Notre question principale est la suivante : devons-nous et, bien sûr, pouvons-nous, promouvoir l'idée de la bienveillance au sein des communautés ?

Nos expériences seront documentées et nous les partagerons aussi largement que possible, car nous pensons que c'est la bienveillance, un sentiment de responsabilité envers l'autre, qui nous lie les uns aux autres. En permettant de discuter de manière plus ouverte sur l'importance de la bienveillance dans nos vies, nous espérons encourager des comportements et des attitudes qui permettront d'améliorer nos vies à tous.

Martyn Evans
Directeur général
Carnegie UK Trust

Julia Unwin
Directrice générale,
Fondation Joseph Rowntree



Remarquer les gestes de bienveillance « pas si anodins »



Le projet *Liveable Lives* de la JRF nous a permis de relever, entre autres, un élément clé : la participation à une recherche suffit à avoir un impact significatif sur les participants. On a demandé à ces personnes de tenir un journal recensant toutes les interactions impliquant des actes de donner et de recevoir de l'aide comme du soutien. Un grand nombre d'entre elles a constaté que le fait de tenir un journal et de simplement remarquer, dans la plupart des cas, de petits gestes de bienveillance leur a permis d'envisager leurs relations sous un tout nouveau jour. Certains ont réalisé qu'ils étaient plus « liés » qu'ils ne le pensaient, d'autres que les gens auxquels ils pouvaient faire confiance n'étaient pas forcément ceux auxquels ils auraient pensé instinctivement ; d'autres encore donnaient sans rien recevoir en retour ou, dans certains cas, n'avaient aucun contact avec les autres.

U-Lab est une formation en ligne ouverte à tous qui cherche à développer les compétences des gens afin qu'ils soient

en mesure d'initier des changements. Cela implique de faire participer les personnes qui ne sont normalement pas incluses lorsqu'il s'agit de développer des solutions holistiques pour surmonter les défis sectoriels de la vie moderne. Depuis septembre 2016, le gouvernement écossais soutient une nouvelle cohorte. Dans le cadre de la formation, les participants sont invités à participer à un « mois de la joie » en décembre. Pendant ce mois, nous demandons aux participants de tenir un journal et d'y reporter les gestes de bienveillance « pas si anodins » : ceux qui ont lieu dans le cercle des contacts ou des relations de voisinage et qui créent des relations, mais aussi des actes qui ont une réelle signification et impliquent une prise de risque plus importante.

Les participants partageront leurs points de vue et peut-être apporteront-ils les enseignements tirés dans la mise en place de projets.

1. Introduction

La fondation Joseph Rowntree (JRF) et le Carnegie UK Trust ont des intérêts de longue date en lien avec les approches fondées sur des données probantes pour habiliter et valoriser les communautés dans le but de promouvoir la prospérité et le bien-être des individus.

La mission globale de la JRF est de parvenir à rendre le Royaume-Uni prospère et le débarrasser des problèmes de pauvreté, tandis que le Carnegie UK Trust vise à améliorer le bien-être des personnes, et en particulier de celles qui sont défavorisées.

Le travail effectué par le Carnegie UK Trust sur l'État facilitateur a permis de relever le changement de relation entre l'État et les individus et d'établir un guide permettant d'aider l'État à devenir facilitateur, transférant aux communautés et aux individus le pouvoir de façonner et d'améliorer eux-mêmes leur bien-être. Le programme de recherche de la JRF sur le risque, la confiance et les relations s'est intéressé à la manière dont l'aide et le soutien sont apportés quotidiennement dans le cadre de relations informelles entre les individus et au sein des quartiers.

Ce projet commun rassemble ces axes de travail pour tester une théorie du changement sur l'importance des relations de tous les jours et de la bienveillance au sein des communautés.

Les partenariats abordés se limitent à l'Écosse, mais les approches sont applicables à grande échelle.

Notre hypothèse est que les relations et les actes quotidiens de bienveillance sont des prérequis nécessaires à d'autres types d'activités communautaires tels que le bénévolat et l'engagement civique. Si notre vision du fonctionnement des relations quotidiennes est adoptée par diverses parties prenantes, peut-elle permettre d'améliorer le bien-être individuel et de contribuer à la prospérité de la vie communautaire ?

Le projet a pour but :

- d'étudier les données en lien avec l'impact des relations et de la bienveillance quotidiennes sur le bien-être individuel et sociétal, et sur l'émancipation des communautés ;
- de développer une théorie du changement en accordant une attention toute particulière aux personnes défavorisées faisant face à la pauvreté ;



- de tester la théorie du changement par l'intermédiaire de débats et de délibérations entre les intervenants et le public ;
- de développer des approches pratiques pour appliquer la théorie du changement.
- établit une logique qui s'appuie sur des données probantes ;
- propose une théorie du changement ;
- présente 7 partenariats ayant pour objectif le développement d'approches pratiques pour appliquer la théorie du changement ; et
- définit une approche pour recueillir des connaissances.

Le présent document :

Un rapport final pour partager les connaissances sera publié au printemps 2017.





Permission, valeurs partagées et limites

L'étude des témoignages a montré que les gens pensent souvent que s'engager avec autrui, en demandant de l'aide sur le plan relationnel, présente des risques. Cela implique de prendre le risque de se retrouver impliqué dans une situation difficile, que l'investissement demandé soit trop grand, d'être perçu comme faisant preuve de faiblesse, voire d'être rejeté. L'une des études de la Fondation Joseph Rowntree mentionne le commentaire de l'un des participants : « Pourquoi vous ne sortiriez pas de chez vous pour prendre dans vos bras une vieille dame comme moi aujourd'hui ? ». À la réflexion, de nombreuses raisons expliquent pourquoi les gens n'ont pas ce genre de comportement.

Plusieurs facteurs rentrent en ligne de compte lorsqu'on envisage les éléments susceptibles de limiter ces risques liés au fait de s'engager auprès de l'autre en apportant ou en recevant de l'aide. Dans une société de plus en plus individualiste, la première étape semble être d'obtenir la permission de s'impliquer. Ensuite, partager certaines valeurs concernant la nature de la relation semble être un paramètre important. En discutant avec les personnes âgées, on entend souvent des témoignages qui font état de voisins qui s'entraident de manière beaucoup plus poussée que ce qui est aujourd'hui considéré comme



« normal ». Les gens ont peut-être besoin de fixer certaines règles de base pour les interactions sociales. Les limites fixées dans le cadre du programme de sociabilisation Food Train Friends sont importantes pour rassurer les gens en leur garantissant que certaines règles seront respectées.

L'approche pratique suppose de rendre les limites fixées par Food Train Friends accessibles pour tous les membres de la communauté qui souhaitent devenir un « ami ». L'objectif est de voir si le fait de donner la permission à un degré modéré et d'établir des valeurs et des limites rassure les gens et leur permet de nouer des liens et d'interagir entre eux. Les « amis » peuvent s'inscrire sur le site internet de Food Train ou remplir un simple formulaire et doivent « promettre » de promouvoir certaines valeurs et de respecter quelques limites simples. Nous garderons contact avec les participants et étudierons leur expérience.

2. De quoi s'agit-il ?

L'idée centrale de notre hypothèse est que les relations et les actes quotidiens de bienveillance sont importants. Les relations et la bienveillance sont deux notions distinctes qui se renforcent l'une et l'autre.

Le travail de la JRF (Anderson, Brownlie & Milne, 2015) met en évidence que des actes de bienveillance, même à petite échelle, peuvent être significatifs et ont lieu entre des individus dans une infrastructure où le conditionnement moral ou culturel et la réciprocité sont importants. Nous fonctionnons au sein d'une culture où il nous plaît à penser que nous sommes bons envers les autres, tout en restant stoïques face à nos propres difficultés. Plus simplement, lorsqu'il est question de vulnérabilité, notre sens de la dignité l'emporte largement sur notre confort. Créer et entretenir du lien social et agir de manière bienveillante semble banal,

mais c'est une tâche difficile lorsque l'on fait face aux difficultés de la vie, tout particulièrement pour les personnes défavorisées en situation de pauvreté.

Cette notion rappelle clairement le concept de capital social, mais selon nous, elle s'en distingue et mérite qu'on s'y intéresse entièrement. Le travail relatif au capital social se concentre généralement sur la nature des liens et des biens au sein de la société civile, qui sont définis comme l'espace où les gens se rassemblent pour partager des intérêts, des motivations et des valeurs (Hunjan, 2010) ou pour être en communauté (voir encadré 2).

Encadré 1 : La notion de « capacité » de Sen

Cette notion peut être replacée dans le contexte de l'« approche des capacités » de Sen (Brunner & Watson, 2015) qui, au lieu de se concentrer sur des ressources comme la richesse ou les droits légaux, l'accent est mis sur la compréhension de ce que les gens sont réellement capables d'accomplir et de devenir en fonction de ce que Sen appelle les fonctionnements et les capacités. Les fonctionnements désignent l'état des personnes ou des communautés, ce que celles-ci sont en mesure de faire et ce qu'elles sont ; cela peut être leur degré d'alphabétisation, leur état de santé ou leur mobilité. Les capacités sont les libertés ou possibilités réelles : ce sont toutes les choses qu'une personne peut faire et devenir. Ainsi, les relations sont des fonctionnements et la bienveillance est une capacité.

Encadré 2 : Capital social

Malgré les différentes définitions du capital social, la plupart semblent s'appuyer sur quatre notions clés (Dodds, 2016) :

- confiance et réciprocité sociales
- efficacité collective
- participation à des organisations bénévoles
- intégration sociale et avantages mutuels

Les définitions de Putnam de bonding (relations étroites entre des groupes homogènes), de bridging (liens moins forts entre des groupes divers) et de linking (relations inégales pour influencer et diriger) sont familières dans un contexte où l'on admet de plus en plus l'importance de ces types d'atouts en parallèle d'une compréhension plus traditionnelle du capital (Putnam, 2000).

L'espace dans lequel nous constatons des actes de bienveillance est un espace commun aux individus ; cet espace est toutefois sous l'influence des normes de la société ou de la communauté et est dépendant de celles-ci. Notre hypothèse est que ces actes de bienveillance entre les individus sont un pilier de la participation communautaire, ils élargissent la signification du capital social et ils méritent notre intérêt. Il serait également intéressant

d'aborder le fait que le concept de capital social peut être perçu comme problématique, car il implique que si les communautés sont défavorisées, c'est parce qu'elles manquent sévèrement de réseaux et de relations par opposition aux raisons fondamentales qui sous-tendent la pauvreté et les inégalités (Collins, 2015). L'approche adoptée pour ce projet nous permet d'établir clairement que les inégalités se répercutent négativement sur le capital social et qu'il est nécessaire d'éliminer les causes fondamentales des inégalités structurelles, mais également, que quels que soient les autres facteurs, le capital social peut être construit et avoir un impact positif sur les communautés.

Il convient de mentionner le mouvement en plein essor autour des actes spontanés de bienveillance (nipun.servicespace.org, par exemple). Un certain nombre de personnes et d'organisations encouragent les « gestes de dons » (par exemple, payer l'addition de la personne devant vous dans la file d'attente d'un café) et veulent faire de ces petits gestes de bienveillance une pratique quotidienne pour atteindre le bien-être individuel et le changement social. Nous parlons dans ces pages de gestes de bienveillance « pas si anodins » (Anderson & Brownlie, à paraître) qui ont lieu dans une sphère de relations, de voisinage et qui créent des relations. De ce fait, ces gestes sont plus porteurs de sens et présentent également une prise de risque plus importante.

Encadré 3 : Isolement et solitude

L'isolement, c'est l'absence de liens sociaux. La solitude est l'expérience subjective de l'isolement. Il est important de faire la distinction entre les deux. Être seul peut être un facteur de risque concernant la solitude, mais ce n'est pas la même chose que la solitude, tout comme avoir des relations sociales ne constitue pas une garantie d'échapper à la solitude. Être seul peut être recherché, tandis que la solitude s'accompagne de tristesse. La Fondation britannique pour la santé mentale (« Mental Health Foundation ») a découvert que 42 % des personnes se sentaient déprimées, car elles se sentaient seules, et elle a mis en évidence que cette solitude était à la fois une cause et un effet pour les problèmes de santé mentale. L'impact de l'isolement et de la solitude est de plus en plus admis. Cela se ressent à travers les mesures prises par le gouvernement écossais pour créer un fonds contre la solitude, organiser un sommet national et annoncer l'élaboration d'une stratégie de lutte contre la solitude dans le programme de gouvernement.

D'autres concepts tels que la résilience, l'isolement et la solitude sont pertinents et liés, mais distincts. La résilience est la capacité qu'ont les individus, les lieux et les populations à affronter le stress et le défi (McNeice, Yates, & McLean, 2014). Elle peut être vue comme l'expression d'un cercle vertueux de relations et de

bienveillance au sein des communautés. Une inquiétude croissante, et le fait de mentionner l'isolement et la solitude (par exemple, Atrobus, 2014), peuvent être perçus comme l'exact opposé de la résilience et comme l'expression d'un manque de relations et de bienveillance (voir encadré 3).



Façonner des histoires

Le programme « *Inspiring Scotland* » de Link Up a permis de montrer que le manque de liens sociaux, une faible estime de soi et un manque de confiance sont les principales barrières au changement individuel. De plus, lorsque ces facteurs prévalent au sein d'une part importante de la population d'une communauté, les capacités de celle-ci à s'occuper d'autrui, à s'organiser et à mettre en œuvre un changement à grande échelle sont diminuées. Link Up va chercher encore plus loin en amont que beaucoup d'initiatives à ce sujet et se concentre sur la création de nouveaux liens, sur le renforcement de la confiance dans des paramètres sociaux et sur le travail efficace en groupes.

Depuis 4 ans, Link Up fonctionne à Hawkhill, Alloa. Le Village Storytelling Centre s'apprête à s'engager avec un échantillon représentatif de la communauté afin de créer et de partager des histoires représentatives de leurs points de vue, de leurs expériences et de leurs aspirations au sein de leur communauté.



En plus de produire un compte rendu concret, le procédé devrait également améliorer les relations entre les membres de la communauté et agir en tant que catalyseur pour augmenter la participation de la communauté. L'initiative fournit également une occasion d'observer certains facteurs qui semblent importants pour notre examen des données. Les histoires et les mythes sont importants pour la mise en place d'un contexte qui influence en partie la manière dont les gens se comportent. Nous nous intéressons à la manière dont on peut transformer des récits négatifs de manière préventive et aux impacts sur les relations au sein de la communauté.

3. En quoi cette démarche est-elle importante ?

Pour répondre à la question de ce que nous pourrions faire pour encourager les communautés à être plus bienveillantes, nous avons établi des liens entre l'étude Liveable Lives (Anderson, Brownlie & Milne, 2015), une étude de données connexes (Haslewood, 2016) et de plus vastes ressources (écossaises pour la plupart).

Il ne s'agit pas d'un compte rendu systématique des données recueillies, mais plutôt d'une présentation des discussions entreprises avec le comité consultatif (voir Annexe 1), avec les intervenants clés et les représentants de communautés, qui inclut leurs expériences et points de vue afin de compléter les sources publiées. L'objectif était d'intégrer les déductions faites à partir des éléments de données pertinents pour construire la logique d'une théorie du changement, afin de suggérer de nouvelles perspectives et approches potentiellement innovantes.

L'étude des données a montré que les relations et les actes de bienveillances quotidiens sont essentiels au bien-être des individus et des communautés. Même si nous vivons dans un monde de plus en plus virtuel, nos maisons sont réelles, tout comme nos rues et les gens sur lesquels nous comptons dans notre vie. Dans un contexte où l'isolement et la solitude sont de plus en plus répandus (voir encadré 4), nous sommes convaincus qu'il faut mettre en avant l'infrastructure des connexions et des valeurs qui maintient nos rapports,

car elle a tendance à être invisible et considérée comme acquise. En plus de contribuer au bien-être, tout indique que cette infrastructure de relations et de valeurs soutient la cohésion, la participation et l'engagement dans la communauté. Un accent de plus en plus important est mis sur une réelle émancipation de la communauté et nous constatons au sein des communautés une confiance inégale face à l'engagement et à la participation. Aussi, nous pensons que les moyens susceptibles d'encourager les communautés à être plus bienveillantes doivent être envisagés comme point de départ pour augmenter, mais aussi égaliser les capacités d'émancipation des communautés. Nous savons que discuter de lien social et de bienveillance au quotidien dans les quartiers peut en apparence sembler dérisoire en comparaison de l'urgence des situations difficiles liées à l'austérité et des inégalités croissantes. Ces concepts sont néanmoins au cœur même de notre capacité à générer du bien-être et ils constituent les fondations sur lesquelles le pouvoir du changement peut être établi.

Encadré 4 : Augmentation de l'isolement et de la solitude

Un grand nombre d'évolutions bien comprises ont pour causes sous-jacentes l'augmentation de l'isolement et de la solitude :

- une population vieillissante et une augmentation du nombre de foyers avec une personne seule (dont on a estimé qu'ils représentaient une majorité), qui composeront 55 % de la population à Glasgow d'ici 2037 (Dodds, 2016) ;
- une augmentation de la part des femmes sur le marché du travail : ce qui est positif à bien des égards, mais comme le remarque Harrop, met à mal la conception de l'État providence selon Beveridge, basée sur l'hypothèse que les travaux gratuits dans une société incombent à la femme mariée. Tandis que ce point de vue devient archaïque, la question de comment compenser ces travaux représente un véritable défi (Wallace, 2013) ;
- une professionnalisation des soins. Une caractéristique de la manière dont les services publics ont évolué est la recherche du professionnalisme et la crainte des risques. Alors qu'auparavant la mentalité des voisins, même s'ils ne possédaient pas grand-chose, les poussait à s'entraider, par exemple en cuisinant ou en partageant des repas, nous en sommes maintenant arrivés à penser que l'aide fournie par un prestataire de services serait préférable puisque celui-ci serait en mesure de garantir le respect de normes d'hygiène, etc.
- une augmentation de l'individualisme et une destruction des familles causée par notre volonté de réussite professionnelle, une plus grande mobilité sur le marché du travail et le déclin des groupes religieux ;
- une technologie encourageant des vies toujours plus remplies ; si dans certains contextes, elle permet d'entretenir des relations, dans d'autres cas, elle contribue à renforcer l'isolement (envoyer des SMS au lieu de téléphoner ou de rendre visite en personne (Telfer, 2015)).

Bien-être

Nous savons que les relations sont une condition essentielle du bien-être. Des rapprochements importants et bien documentés ont été faits entre un fort capital social et une faible mortalité. Une méta-analyse récente montre que sur une période de huit ans, la probabilité de décès, tous âges confondus, due à des situations de solitude, d'isolement social et

de personnes vivant seules augmente respectivement de 26 %, 29 % et 32 % (Holt-Lunstad et al., 2015). Les relations ont un impact significatif sur la santé physique et mentale. L'étude GoWell montre qu'à Glasgow, les résidents de 3 quartiers composés de tours d'habitation attribuent fréquemment leurs problèmes de santé à des relations sociales négatives ; s'ils acceptent

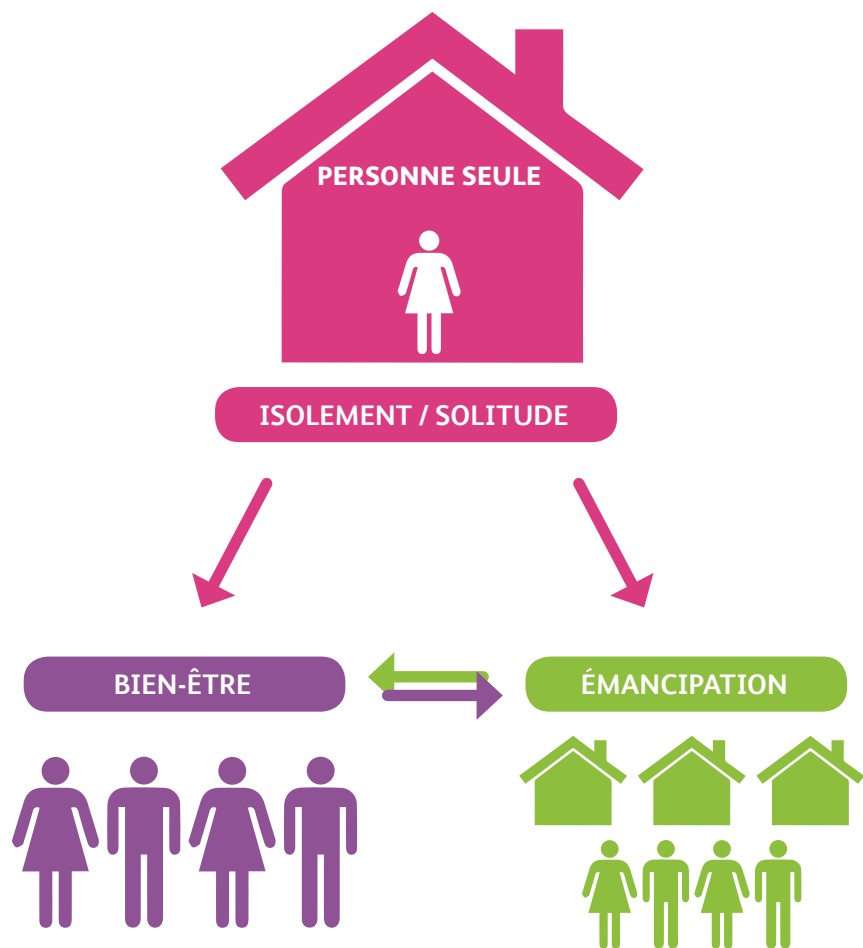
volontiers des changements relatifs à leurs conditions de vie physiques, ils pensent que l'amélioration des relations au sein de leur communauté aurait un impact plus important (Egan & Lawson, 2012). L'ONS (Office of National Statistics, Bureau des statistiques nationales britannique) a montré que les personnes qui connaissent leurs voisins et parlent avec eux régulièrement sont plus heureuses sur le plan personnel, et que la satisfaction des gens concernant leur lieu de vie dépend plus des rapports qu'ils entretiennent avec leurs voisins que de la qualité de leur logement (ONS, 2015). Sur la base d'un engagement public important, l'Indice canadien du mieux-être (uwaterloo.ca) identifie que parmi huit domaines du bien-être, la communauté est le plus important. En revanche, dans notre « cadre écossais de performance nationale » (Scottish National Performance Framework, NPF), il est établi que nous n'avons encore pas d'indicateurs suffisamment bons pour mesurer l'importance des relations dans nos communautés. Il est de plus en plus admis que l'évaluation du bien-être est un indicateur plus pertinent pour mesurer les avancées sociétales que le PIB. En effet, dans la société post-industrielle, l'augmentation du niveau de richesse a de moins en moins d'impact sur la qualité de vie (Wallace & Schmucker, 2012).

Émancipation

L'ONS identifie également que les relations positives avec les voisins

jouent un rôle important dans l'amélioration de la cohésion sociale, du niveau de confiance et du sentiment d'appartenance (ONS, 2015). De ce fait, elles peuvent être considérées comme un prérequis pour l'État facilitateur (Elvidge, 2014) puisque la cohésion communautaire et la participation sociale sous-tendent notre capacité à s'éloigner d'une dépendance aux aides sociales pour aller vers une véritable émancipation communautaire, ce qui constitue une transformation clé. Il est important de noter que le concept d'État facilitateur n'implique pas la transformation de l'État en État « fantôme » qui se retire de la vie des communautés en les laissant à leur propre sort. Il est admis que le niveau de confiance des communautés est inégal en vue de construire un pouvoir de changement. L'État facilitateur (Wallace, 2013) reconnaît l'importance de la culture et des valeurs en tant que facteur clé du changement, au même titre que les difficultés financières, les tensions intergénérationnelles et les limites environnementales pour la croissance. Nous avons plus tendance à agir selon des valeurs dominantes plutôt que selon des informations nouvelles. L'un des défis pour faire de l'État facilitateur une réalité est de réussir à développer des valeurs intrinsèques (telles que la communauté et l'entraide), mais la confiance inégale face à l'engagement rend cette tâche plus difficile dans certains domaines que dans d'autres.

GRAPHIQUE 1 : L'IMPORTANCE DE LA BIENVEILLANCE



Des espaces à ciel ouvert

L'étude des données a souligné l'importance de la nature des endroits dans lesquels nous devons être en contact et interagir au sein de notre communauté. Les données suggèrent que nous devrions envisager des lieux auxquels nous n'avons pas tendance à penser, et être conscient que des lieux inclusifs pour certaines personnes, mais qui en excluent d'autres, sont potentiellement facteurs de stigmatisation ; nous devons aussi garder à l'esprit le sentiment de confort et de sécurité que les différents membres de la communauté ressentiront dans différents lieux.

Au cours de nos réunions à Maryhill, des représentants de la communauté ont fait remarquer que les événements qu'ils organisent en plein air attirent souvent plus de monde que les événements ayant lieu en intérieur. En extrapolant sur les raisons de ce constat, ils expliquaient avoir l'impression que les migrants ont tendance à ressentir plus d'appréhension s'ils doivent se rendre dans un endroit qu'ils ne connaissent pas. Comme le remarque Arnade (Arnade, 8 juin 2016), il y a peut-être aussi un sentiment de défiance vis-à-vis des lieux gérés par le secteur public ou caritatif.

L'association de locataires a récemment



apporté des améliorations au parc voisin, qui comporte désormais des tables de pique-nique. Nous pensons qu'il serait intéressant d'encourager une utilisation plus intensive de cet espace, avec l'idée de valoriser l'intérêt pour les espaces extérieurs et de partager des repas.

L'association de locataires organisera régulièrement des pique-niques pour tous ceux qui souhaitent apporter leur repas ainsi que quelque chose à partager, s'ils en ont envie. L'objectif est de voir s'il est possible de créer un esprit communautaire en incitant, sans donner l'impression que cela est organisé ou proposé par une organisation.

4. Que savons-nous des moteurs et des obstacles ?

En examinant des données pertinentes, nous cherchions à comprendre quels facteurs pourraient permettre ou au contraire empêcher l'établissement et le maintien de relations au quotidien, et la capacité à agir de manière bienveillante.

Ces facteurs peuvent être regroupés dans trois domaines : les inégalités sociales, l'histoire, la culture et l'expérience individuelle. Au regard de ces données, il convient de noter que s'il existe des facteurs qui influencent les relatives inégalités de notre lieu de vie, les différents vécus et les histoires propres façonnent la nature de nos quartiers ; il semble qu'à des conditions de vie très similaires, les communautés peuvent avoir différentes infrastructures, valeurs et ambiances. Ce constat se vérifie avec l'expérience des donateurs. La fondation pour l'Écosse Lloyds TSB (la « Fondation »), en partenariat avec d'autres donateurs caritatifs, a pu identifier des « zones de froid » lors de sa recherche de fonds pour des activités communautaires. Des régions présentant des désavantages et des besoins similaires font preuve d'un degré de motivation différent en ce qui concerne l'accès aux financements. À l'appui de l'analyse ci-dessus, nous pouvons émettre l'hypothèse qu'il est possible d'encourager les infrastructures, les valeurs et les atmosphères qui sont les plus favorables au bien-être et à l'émancipation des individus et de la communauté.

Inégalités structurelles

L'impact de la pauvreté et des inégalités sur les niveaux de capital social est bien connu. De même, la mauvaise qualité des logements et le coût des loisirs empêchent de créer et d'entretenir des liens (Dodds, 2016). La séparation géographique des individus et des familles en situation de pauvreté concentre les inégalités et les stigmatisations, ce a pour conséquence que les personnes vivant dans les zones les moins défavorisées sont presque deux fois plus enclines à déclarer faire confiance aux gens par rapport à celles vivant dans les zones les plus défavorisées (respectivement 61 % et 34 %, Social Attitudes Survey, 2013). D'autres types d'inégalités ont un impact à la fois sur la capacité à créer et entretenir des relations et sur la nature de l'isolement et de la solitude qui en découlent. Par exemple : les différences entre les expériences des hommes et des femmes, la question des migrants, des jeunes, des familles monoparentales et des personnes âgées. Les impacts évidents des inégalités sur le capital social n'expliquent toutefois pas toutes les différences. L'étude réalisée par la JRF a mis en évidence la nécessité de nuancer la compréhension

des différences entre les quartiers qui, en apparence, semblent similaires en matière d'indices d'inégalités (Batty & Cole, 2010). Cette étude suggère que le logement, les transports et le marché du travail peuvent présenter des différences qualitatives. L'étude menée par le GCPH (« Glasgow Centre for Population Health », le centre pour la santé de la population de Glasgow) relative à la surmortalité à Glasgow (Walsh, McCartney, Collins, Taubault, & Batty, 2016) a aussi trouvé des raisons très politiques à ces différences. Elle en déduit que des décisions destinées à « sélectionner » les habitants de la ville afin de ne reloger que les « meilleurs » dans des villes nouvelles ont laissé la ville avec « les personnes âgées, les personnes en situation de très grande précarité et quasiment inemployables », ainsi qu'avec un héritage de mort prématurée.

Histoire et culture

Le GCPH, dont l'étude portait sur trois villes (Seaman & Edgar, 2015), a ensuite recherché les différences de capital social dans les zones aux conditions socio-économiques similaires, en examinant :

- le point de vue psychologique, par exemple, les aspirations et les préférences pour une satisfaction immédiate ou ultérieure
- l'individualisme
- la vie de famille, par exemple, l'expérience d'une rupture familiale
- la mobilité sociale
- la distribution et la forme des liens de réseau.

Les découvertes ont mis en évidence des différences en partie liées aux expériences distinctes (par exemple, la désindustrialisation a été vécue de différentes façons, ce qui a donné lieu à d'importantes séparations géographiques en matière d'opportunités d'embauche à Glasgow) et à des événements définitoires qui façonnent l'histoire d'une ville (la tragédie d'Hillsborough est par exemple perçue à Liverpool comme un événement source de solidarité sociale très forte qui transcende les classes). Les différents vécus façonnent les cadres culturels et moraux dans les communautés.

On sait que les réseaux sociaux jouent un rôle important dans le contexte actuel, car ils influencent la manière dont les relations se créent et sont entretenues. Ils peuvent contribuer positivement à l'augmentation des relations en présence d'« isolement dans un contexte d'urbanisation » (Tufekci, 2012). Les données ne démontrent pas qu'un type de conversation (en ligne) se substitue à un autre (dans la vie réelle), mais plutôt que les personnes qui utilisent les réseaux sociaux sont aussi plus sociables « hors ligne » ou bien qu'elles se servent des réseaux sociaux pour créer du lien avec des personnes qu'elles n'auraient pas rencontrées autrement. Les personnes interrogées à Glasgow déclarent utiliser les réseaux sociaux principalement, car c'est un bon moyen de rester en contact avec leur famille et leurs amis (White, 2013). Toutefois, nos discussions ont également

mis en évidence des inquiétudes concernant l'utilisation des réseaux sociaux dans le cadre de relations dysfonctionnelles ; lors d'un conflit de voisinage, par exemple, ce type de médias, qui implique un certain détachement, donne aux personnes l'utilisant le sentiment d'être couvertes ou leur permet de relayer facilement des comportements agressifs, ce qui aggrave les relations au sein de la communauté. Bien que la vraie vie et les relations de proximité soient au centre de nos préoccupations, nous chercherons à étudier le rôle positif ou négatif des réseaux sociaux dans la bienveillance dans les communautés.

Expérience individuelle

Les individus vivent des événements et réagissent différemment aux circonstances. La littérature traitant de la résilience (Seaman, McNeice, Yates, & McLean, 2014) souligne les caractéristiques clés des individus résilients : avoir au moins une relation émotionnelle forte ; pouvoir bénéficier d'un soutien plus large ; avoir des expériences et des dispositions communautaires positives. Les récits relatés dans l'étude *Liveable Lives* (Anderson, Brownlie et Milne, 2015) montrent que la « disposition » n'est pas nécessairement une qualité intrinsèque, mais est au moins partiellement façonnée par le vécu personnel. L'étude pSoBid du GCPH (Glasgow Centre for Population Health, 2013) a montré que les personnes qui sont dans des circonstances plus favorables présentent un meilleur état de santé, quelles que soient les caractéristiques relatives

à la personnalité. En revanche, pour les personnes dont la situation est moins favorable, les traits de caractère sont significatifs et constituent des indicateurs importants permettant d'anticiper leur état psychique et les comportements liés à la santé mentale. Dans une certaine mesure, un bien-être psychique et un caractère extraverti (sociabilité, optimisme et impulsivité) aident à protéger contre les conséquences découlant de mauvaises conditions. Telfer, qui a participé au projet de la JFR, a tenu un journal dans le cadre de sa tentative de devenir une « bonne voisine » et remarque : « lorsque tout va pour le mieux, être agréable avec ses voisins ne pose aucun problème, mais quand quelque chose d'affreux vous arrive, parler avec les autres est vraiment la dernière chose que vous avez envie de faire » (Telfer, 2015). La manière dont nous nous percevons par rapport aux personnes qui nous entourent est également importante. Nous serions tentés de nous identifier à notre communauté, ce qui mènerait à une cohésion positive, mais certaines raisons peuvent également faire que nous nous distançons de celle-ci. Le GCPH, dont l'étude portait sur trois villes (Seaman & Edgar, 2015), identifie une stratégie de « stigmatisation » (« othering ») ; les individus prennent leurs distances avec les communautés qu'ils considèrent comme problématiques pour maintenir une image de personne respectable, travailleuse et méritante. On retrouve ce processus à Fife, où l'on constate que des individus ayant

bénéficié des services de Fife Gingerbread sont plus enclins à se porter volontaires pour aider d'autres familles. En revanche, ils ont tendance à faire preuve de moins d'empathie envers leurs voisins immédiats et à prendre leurs distances par rapport aux problèmes de ceux-ci (d'après un entretien avec Rhona Cunningham, directrice stratégique, Fife Gingerbread). La manière dont les individus choisissent d'agir en fonction de leur situation est importante, et on sait qu'apporter son soutien peut se révéler tout aussi important pour le bien-être que d'en recevoir (Dodds, 2016). On sait aussi qu'apporter de l'aide à autrui peut bien sûr être un déclencheur et amener les autres à faire preuve de bienveillance. Telfer (Telfer, 2015) remarque : « une chose à laquelle je ne m'attendais pas, c'est qu'être une bonne voisine repose autant sur le fait de donner que de recevoir ».

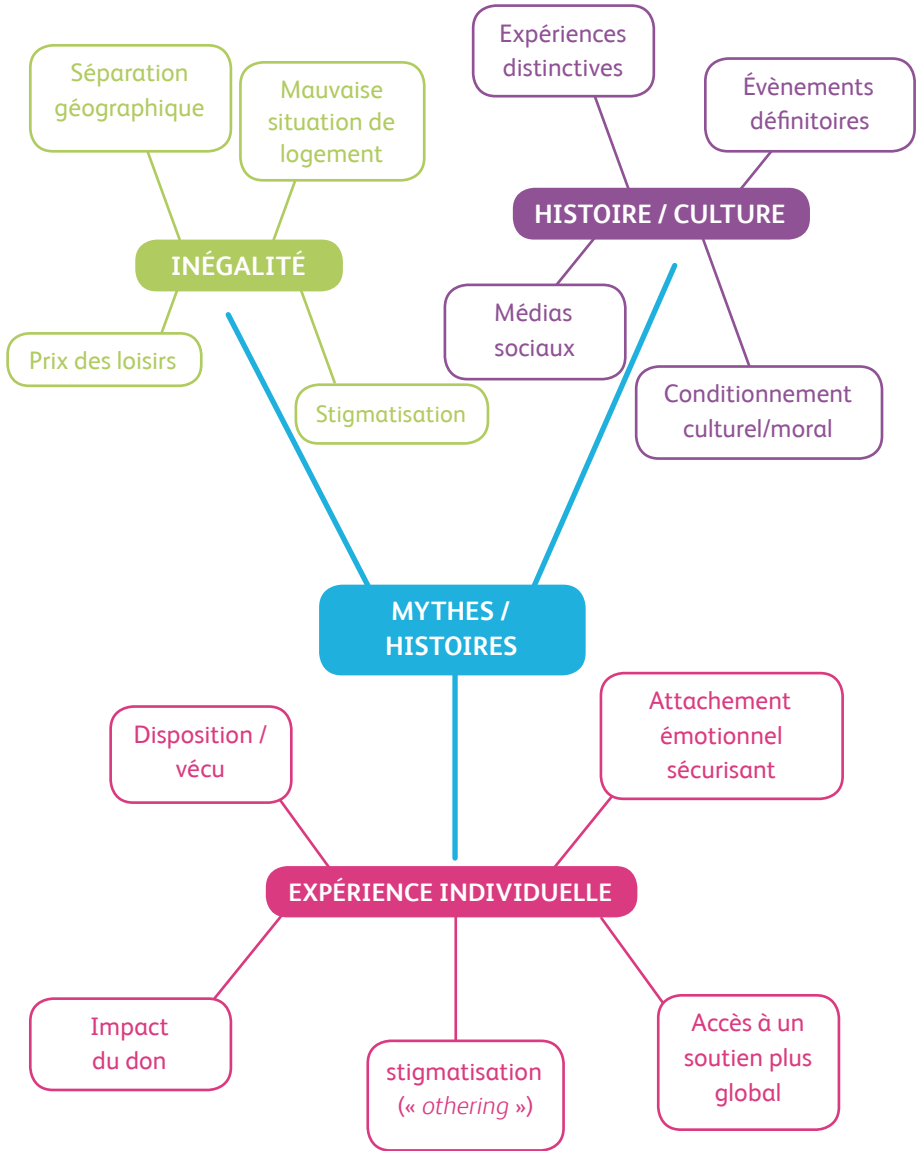
Histoires

Les histoires qui prennent vie autour des lieux permettent à la nature des inégalités, aux passés respectifs et à nos vécus individuels de se côtoyer. Ces récits façonnent à leur

tour les réponses que nous donnons aux individus dans ces lieux. Par exemple, l'AHRC (AHRC, 2016) s'est intéressé à la manière dont les habitants de Dennistoun, un quartier situé à l'est du centre-ville de Glasgow, perçoivent la relation entre les histoires inhérentes à un lieu et les récits personnels. Huit tropes sont identifiés : violence, amitié, culture, maladie, déconnexion, classe ouvrière, mâle dominant, beauté. L'étude Liveable Lives (Anderson, Brownlie et Milne, 2015) fait également ressortir l'importance du « mythe » au niveau d'une ville dans le conditionnement de la manière dont nous envisageons les relations. La réputation de Glasgow de ville « amicale » conditionne en partie la manière dont ses habitants se comportent. Il est intéressant de noter que, d'une certaine façon, ce comportement est vu comme superficiel et distinct de l'amitié. Les organisations à la recherche de ressources relatives à la région et de visibilité dans les médias peuvent être perçues comme relayant des récits négatifs par l'intermédiaire d'une utilisation de statistiques.



GRAPHIQUE 2 : LES MOTEURS ET LES OBSTACLES



Valoriser la bienveillance du personnel



L'un des rapports de la JRF (Anderson, Brownlie et Milne, 2015) s'intéresse au rôle de la « couche intermédiaire » qui se situe entre les services interpersonnels et formels. Cette « couche intermédiaire » comprend les groupes informels, les loisirs, l'activisme communautaire, les secteurs public et caritatif et les organisations commerciales. Dans ce rapport, l'accent est mis sur le fait qu'il ne serait pas pertinent de voir l'univers du travail et des organisations comme séparé de la bienveillance quotidienne entre les individus ou en conflit avec cette dimension. Il est suggéré que lorsque les employés transcendent leurs rôles habituels, cela laisse plus de place aux gestes de bienveillance et à l'émergence de relations de soutien. Si ce comportement peut être considéré comme risqué et susceptible de détourner les prestataires de leur objectif principal, il est également en accord avec de bons services.

L'étude montre que Tesco est un « nœud » communautaire important à Maryhill, zone située au nord-est du centre-ville de Glasgow, et

que les membres du personnel sortent souvent de leur rôle en aidant et en apportant leur soutien à la communauté en faisant preuve d'une grande bienveillance.

Nous souhaitons travailler avec Tesco afin d'étudier :

- la manière dont Tesco Maryhill perçoit et valorise la bienveillance au sein de son personnel ;
- dans quelle mesure le personnel du supermarché de Maryhill identifie les avantages des actes bienveillants ;
- les risques réels et perçus (c'est-à-dire la législation en matière de santé et de sécurité) liés au fait d'encourager la bienveillance, la manière de surmonter ces obstacles ;
- dans quelle mesure Tesco valorise la bienveillance à l'échelle de l'Écosse ;
- comment Tesco peut encourager les actes de bienveillance à l'échelle de l'Écosse ;
- les enseignements susceptibles d'être partagés avec d'autres organisations des secteurs privé, public et caritatif.

5. Que faisons-nous ?

La question suivante est évidemment de savoir si nous sommes en mesure d'identifier une situation actuelle afin de renforcer les relations quotidiennes et la bienveillance des communautés.

Il n'est pas évident de trouver des données probantes, car il semble y avoir un décalage entre ce que nous évoquons, à savoir les expériences relationnelles dans les communautés, et les origines, qui se focalisent sur le transactionnel, c'est-à-dire l'évaluation de l'impact des interventions. On pourrait interpréter cela comme un décalage temporel entre la direction prise par les politiques de développement et les approches basées sur les données qui soutiennent ce développement (Ferguson, 2015). D'autres se sont investis dans une hiérarchie des données établie que vous pourriez comparer à n'importe quelle politique de développement (Mulgan & Halpern, 2015). La valeur relative que vous attribuez aux différents types de données (par exemple, les essais contrôlés randomisés ou les recherches conduites par la communauté) ainsi que le critère de réussite défini (par exemple, la croissance économique ou le bien-être de la communauté) amènent à des conclusions différentes concernant ce que vous pourriez faire, et si les relations et la bienveillance sont importantes. Ces tensions et contre-exemples n'entrent pas dans le cadre de ce projet.

Les éléments des approches existantes peuvent se révéler importants lorsqu'il

s'agit d'encourager la bienveillance dans les communautés. En revanche, ils tendent à vouloir atteindre directement l'émancipation communautaire sans considérer la force, dont la communauté fait preuve pour s'occuper les uns des autres, en tant que résultat ou fondement en tant que tel. Des thèmes pertinents ont été mis en évidence ci-dessous.

Développement de la communauté

Ces 25 dernières années, des ressources destinées à soutenir le développement de la communauté ont été supprimées. L'apprentissage et le développement communautaire se sont éloignés du modèle à l'échelle des quartiers pour se concentrer principalement sur l'apprentissage et l'employabilité (Garven, Grimes, Mitchell, & Whittam, 2014). Comme la main-d'œuvre est moins importante, l'attention a été portée sur la prestation d'un service fondé sur des projets ou des interventions plutôt que sur un développement territorial de la communauté. Fiona Garven, directrice du centre écossais de développement communautaire (« Scottish Community Development Centre »), souligne que le développement des communautés est souvent perçu comme une démarche de soutien aux projets communautaires

(des groupes ou des organisations qui s'intéressent à des résultats spécifiques), plutôt que comme une approche plus large reposant sur les quartiers, où les communautés travaillent ensemble pour s'engager dans une action collective et cherchent à faire basculer l'équilibre du pouvoir. Si la première démarche permet de limiter les pires conséquences des inégalités, elle n'est pas en mesure de résoudre les problèmes, contrairement à la deuxième.

En prenant plus largement en compte le besoin et la nature d'un développement communautaire, nous pensons que la présente analyse démontre la nécessité de penser aux connexions et à la nature des relations au sein des communautés, au-delà des organisations communautaires.

En regardant les données, un paradoxe manifeste apparaît : ce qui est considéré comme une réussite dépend des organisations et ce dont nous parlons existe en dehors de ces organisations. C'est peut-être là le reflet de notre tendance à aller directement vers les solutions institutionnelles ou, du moins, vers des solutions définies par notre contexte institutionnel. Toutes les organisations que nous avons consultées mettent en évidence des travailleurs clés comme facteur notable de leur réussite. Link Up a analysé ce qui fait de leurs travailleurs clés une réussite et identifie les caractéristiques suivantes : alignement des objectifs personnels et des valeurs avec ceux de l'entreprise, c'est-à-dire encourager à aider les autres et contribuer

au changement ; avoir une conscience de soi élevée ; et avoir une attitude sociable, calme et stable. Si les relations entre les organisations communautaires et les communautés sont de mieux en mieux comprises, les relations au sein de la communauté le sont de moins en moins. L'évaluation réalisée dans le cadre des programmes Chance to Thrive (Kennedy, Watt, Jaquet, & Wallace, 2015) et Our Place (Curry & Reid, 2015) met également en évidence un certain nombre d'autres problèmes inhérents aux approches actuelles :

- des groupes qui se chevauchent / sont en conflit, concentrés sur des fonctionnements « cloisonnés »
- une gestion non locale
- une difficulté à s'en remettre aux bénévoles
- des attentes de services fournis par les communautés et les organisations

Étant donné que pour agir, nous avons besoin d'un certain niveau d'organisation, il serait bien de réfléchir à la manière dont ce paradoxe manifeste pourrait être dépassé. Il peut s'avérer contre-productif de réfléchir trop longtemps pour savoir s'il est possible ou non de renforcer les communautés sans l'aide des organisations ; il faut plutôt se demander : Quels types d'organisations soutiennent les relations dans les communautés et comment s'y prennent-elles ? Comment pouvons-nous faire pour garantir une intervention réduite au minimum pour le renforcement des

communautés ? Comment pouvons-nous faire pour nous assurer que la durabilité dépend bien de la force de la communauté et pas seulement des organisations ?

Relations avec les services publics

L'étude de la JRF (Anderson, Brownlie et Milne, 2015) met en évidence l'importance d'une « couche intermédiaire » qui se situe entre les services interpersonnels et les services formels. Les auteurs remarquent que « les organisations partent souvent du principe que la confiance que le public leur accorde sera renforcée par un contrôle étroit du risque et par le respect des procédures démontrables », mais qu'« une approche très procédurale peut également engendrer une réduction de la portée du développement de la confiance sociale ». Ils suggèrent que « lorsque les individus transcendent leurs rôles habituels », cela laisse plus de place aux gestes de bienveillance et à l'émergence de relations. Ils se demandent où les organisations placent le curseur entre procédure et flexibilité sur le plan de la réaction humaine, et si elles seraient en mesure de déplacer ce curseur en toute conscience. Les travaux sur l'État facilitateur (Wallace, 2013) mettent en évidence un changement dans les services publics, qui s'engagent auprès du public en tant que coproducteurs plutôt que destinataires ; ils mettent en évidence des obstacles tels que : la conscience et les compétences, l'intérêt de la part du public, les ressources, la culture organisationnelle et la comptabilité. Des études de cas (Brotchie, 2013) indiquent qu'une vraie gestion de la part des services

publics ainsi qu'un revirement culturel des valeurs intrinsèques sont nécessaires afin de changer la nature de la relation entre la population et les services publics. Le rôle des organisations dans la promotion de la bienveillance au sein des communautés nous intéresse, et en particulier les enseignements que pourraient en tirer les services publics. Quel est l'impact de la bienveillance dans l'engagement auprès d'organisations ? Pouvons-nous créer des conditions où le fait d'agir avec bienveillance n'implique pas de transcender un rôle formel ? Comme présenté simplement à Maryhill, quelle différence cela peut-il bien faire de demander « comment allez-vous ? », de sourire et de montrer l'exemple ?

Créer des liens

Un certain nombre d'organisations cherchent à redynamiser le travail directement auprès des quartiers afin de stimuler et débloquer les biens. La plupart se concentrent sur les lieux ou les opportunités ou les raisons qu'ont les gens pour créer des liens. Les raisons pour faire l'éloge des approches comme Link Up (Inspiring Scotland) et des lieux tel que Resonate Together (Alloa) sont nombreuses, notamment pour leur contribution au bien-être et les bases posées pour un plus grand développement communautaire. L'évaluation réalisée dans le cadre de Link Up (ODS Consulting, 2014) identifie les impacts, notamment ceux des réseaux sociaux, de la confiance et des compétences, de l'activité communautaire, de l'intégration, du pouvoir d'influence, du sentiment de bonne santé,

de la capacité à faire face aux difficultés de la vie, et également ceux liés au fait de voir la communauté comme un lieu de vie confortable et de travailler ou de chercher un emploi.

Dans la littérature (Price, 2015, par exemple), on suppose que créer des liens suffit à renforcer l'entraide au sein des communautés. Néanmoins, cette analyse suggère que les relations et la bienveillance sont deux choses distinctes, et que la bienveillance ne va pas forcément de soi lorsqu'une relation se crée. Dans le cadre du projet, lors de réunions avec la communauté de Maryhill, il était frappant d'entendre les témoignages de personnes âgées qui s'entraident d'une manière bien plus poussée que ce que l'on considère aujourd'hui comme normal. Nous avons essayé de comprendre les raisons pour lesquelles ces valeurs communautaires se sont perdues. Et ce qui est ressorti de ces réunions et des autres discussions que nous avons pu avoir est que cet esprit communautaire manque largement. Cela se confirme dans les discussions menées dans le cadre de Fairer Scotland (gouvernement écossais, 2016) : les gens aimeraient avoir plus de confiance et de respect les uns envers les autres. Sans devenir inutilement nostalgique, il semblerait pourtant bien de réfléchir à la manière avec laquelle nous réaffirmons les valeurs de souci de l'autre au sein des communautés.

Il convient de noter que si les migrants utilisent davantage les lieux publics tels que

les parcs, les bibliothèques et les maisons de quartier, ils ont moins confiance dans le contrôle social informel dans les quartiers, dans les discussions et les échanges avec leurs voisins, dans le soutien disponible et dans le sentiment d'appartenance (GoWell, 2015). Tout cela suggère que nous devons réfléchir attentivement pour définir quels types de lieux permettent le rapprochement et à qui ils sont destinés.

Avoir un objectif et le sentiment de faire partie de quelque chose de plus important est lié avec un bien-être subjectif plus grand. Selon le projet des Communautés reliées du RSA (Morris & Gilchrist, 2015), ce n'est pas nécessairement le nombre de relations sociales qui est important, mais c'est d'être capable de trouver un sens à ces relations. Le manque de diversité dans les réseaux est également mis en évidence comme dommageable. Nous devons donc réfléchir à la tension créée par des objectifs communs qui rassemblent les gens, mais qui en excluent d'autres et créent des réseaux fondamentalement faibles.

Un grand nombre d'initiatives cherchent à établir des réseaux de soutien (par exemple, Time banks, Participle, VolunteerNet), qui se créent plus facilement grâce aux supports numériques. Ces initiatives ont pour but de réunir les gens dans une optique de soutien mutuel, avec des participants qui donnent de leur temps bénévolement et acquièrent des compétences spécifiques en échange de l'implication de l'autre. En pratique, certaines (Participle, par exemple) ont constaté

que la demande d'accompagnement pratique était trop importante. Pour faire face à cette demande, ces initiatives ont dû embaucher du personnel et sont par conséquent devenues prestataires de services plutôt que réseau (Cottram, 2014). Cette évolution naturelle est vécue par un grand nombre d'organisations du secteur du bénévolat. Elle illustre l'équilibre subtil entre le besoin d'une organisation (si vous voulez faire quelque chose de significatif) et l'évolution de l'organisation qui étouffe l'accompagnement interpersonnel très informel recherché au départ. Andrew McCracken, directeur de la Fondation communautaire pour l'Irlande du Nord (« Community Foundation for Northern Ireland »), désigne l'explosion des financements communautaires qui a suivi l'accord du Vendredi saint (« Good Friday Agreement ») et le transfert de pouvoir vers les responsables politiques locaux, qui a eu pour conséquence de retirer le pouvoir à la société civile. Ce pouvoir avait jusqu'alors été très actif et jouait un rôle très important dans la société.

Befriending crée des liens individuels entre deux personnes, entre les gens qui ont besoin de soutien et ceux qui veulent apporter leur aide. Food Train identifie les avantages pour leurs clients et pour leurs bénévoles lorsque des relations se créent. Les « limites » qu'ils établissent par le biais de l'organisation, ils les définissent comme une caractéristique clé, très estimée des bénévoles. Ils ont des lignes directrices à suivre et disposent d'une « porte de sortie » s'ils sentent que le partenaire se sert d'une

relation à son avantage ou que celle-ci ne fonctionne pas. Un grand nombre de bénévoles qui, de leur propre chef, apportent leur aide à d'autres personnes déclarent préférer travailler dans le contexte du Food Train justement parce qu'il existe des limites qui réduisent le risque d'implication sur le plan personnel.

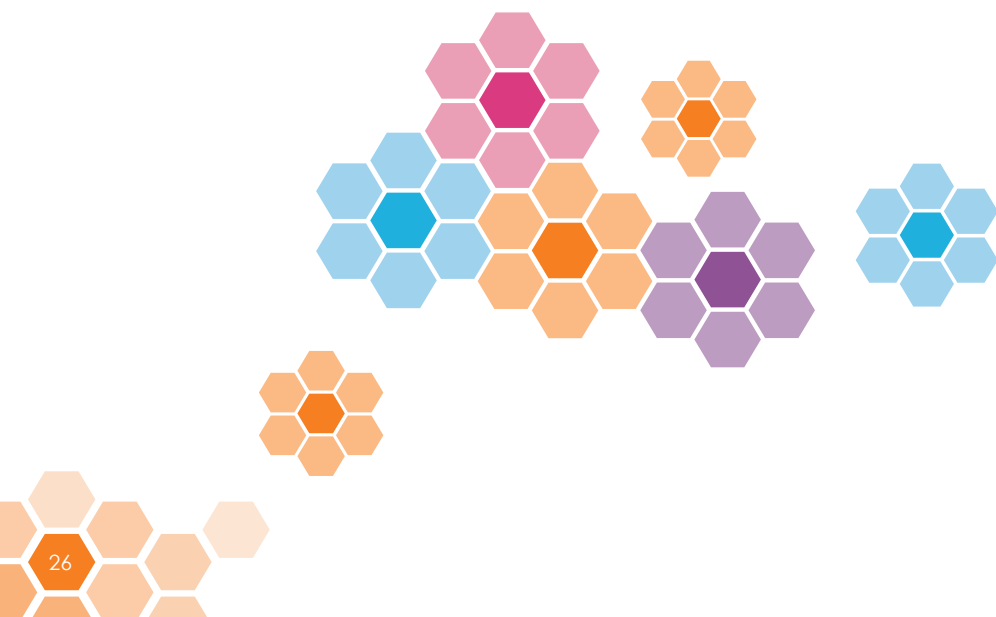
Approches basées sur les biens

La théorie de la « salutogenèse » (littéralement l'origine de la santé), est un élément essentiel et un moteur des approches fondées sur les biens. Ces approches sont actuellement utilisées en Écosse et servent à identifier ce qu'il se fait de mieux et à encourager l'implication des autres. Les travaux du GCPH et du SCDC sur l'animation des biens (Glasgow Centre for Population Health, 2015) créent, entre autres, des approches où la manière de faire les choses importe autant que le résultat. Il faut apprendre à : reconditionner la pensée, utiliser une approche positive, prouver qu'un changement est possible, se fixer un objectif commun, identifier ce que les personnes attendent de l'approche, créer des relations et des liens. Les approches basées sur les biens peuvent constituer l'une des méthodes pour parvenir à un État facilitateur. Comme nous l'avons relevé dans ce document, les relations quotidiennes et la bienveillance sont un point de départ important. Existe-t-il un élément dans le travail de développement qui mériterait que l'on s'y intéresse en premier lieu, avant le transfert de pouvoir réfléchi et organisé envisagé dans cette approche ?

Psychologie individuelle

Les travaux relatifs à la résilience mettent en évidence que si l'on ne s'intéresse pas à la capacité sociale et psychologique des communautés, les approches sont limitées en matière d'application (Seaman, McNeice, Yates, & McLean, 2014). De même, on peut s'attendre à ce que toute tentative de renforcement de la capacité sociale qui ne prendrait pas en compte l'aspect psychologique ne rencontre qu'un succès limité. Chen, 2006 (Seaman, McNeice, Yates, & McLean, 2014), propose un programme : de développement malgré la douleur ; de connexion corps-esprit ; d'appréciation de la nature ; de réévaluation cognitive ; d'accompagnement social et d'application

d'un principe d'aide charitable. Un grand nombre d'initiatives, dont Link Up et Includem, reconnaissent qu'un soutien individuel important est nécessaire pour la conscience de soi, la compréhension et la gestion des relations ; dans le cas d'Includem, cela se fait grâce à un vademecum sur le comportement cognitif. Ces deux initiatives mettent en évidence que des relations négatives pendant l'enfance et un manque d'attachement émotionnel sécurisant ont, sur le long terme, un impact sur la capacité des individus à créer et entretenir plus largement des liens positifs.



Quelqu'un avec qui partager un repas

Nous avons organisé deux réunions avec la communauté de Maryhill, l'une des zones où l'étude « Liveable Lives » de la Fondation Joseph Rowntree a été réalisée, afin de partager les résultats et étudier ce qui pourrait être fait pour encourager la bienveillance au sein des communautés. Au cours de ces réunions, le partage de repas a été identifié comme une manière utile de nouer des liens et comme une manifestation concrète du fait de se soucier des autres.

L'année dernière, les Cyrenians ont étudié le rôle de la nourriture dans la réalisation de leurs objectifs : aider les personnes coupées de leur famille, de leur foyer, du travail ou de la communauté. Leurs activités, notamment une ferme et des jardins communautaires, des cours de cuisine et la distribution équitable des invendus alimentaires à Édimbourg et dans la région des Lothians présentent potentiellement des liens avec beaucoup d'aspects du système alimentaire (pour encourager la bienveillance). Les conversations avec les utilisateurs des services ont cependant révélé l'existence de priorités bien établies : ce qui revêt le plus d'importance pour les personnes les plus en marge de notre société, c'est d'avoir une assiette pleine et quelqu'un



pour partager son repas. Ce qui ressort vraiment de ces histoires n'est pas seulement le besoin physique de se nourrir, c'est aussi le besoin de lien social et de convivialité à travers le partage avec les autres.

C'est en gardant cela à l'esprit que les Cyrenians sont en train de créer deux projets qui proposent de distribuer les aliments issus de la distribution équitable cuisinés par les bénévoles des cours de cuisine. Un des projets est destiné à renforcer le statut de cafés existants ; l'autre sera dédié à la mise en place de clubs de cuisines communautaires à Édimbourg pour permettre aux communautés de se réunir pour préparer et partager des repas.

Nous suivrons ces projets et étudierons leur impact au sein des communautés où ils sont implantés.

6. Conclusion et étapes suivantes

L'analyse présentée ici suggère qu'en dépit de facteurs sous-jacents importants qui influencent les relations et la portée de l'esprit de communauté dans les quartiers, il existe des étapes pratiques qui pourraient encourager des comportements plus bienveillants dans les communautés.

Ces étapes se concentrent sur la nature des « tiers-lieux », qui constituent des occasions de créer du lien et de porter des valeurs intrinsèques (voir le diagramme 3). En discutant avec le comité consultatif, les parties prenantes clés et les représentants des communautés, nous avons identifié un grand nombre d'organisations qui sont intéressées par notre problématique de la bienveillance au sein des communautés et qui s'engagent dans les secteurs concernés pour établir tout une gamme d'approches pratiques destinées à étudier ces facteurs. Ces partenariats sont très largement axés sur des mesures que les communautés pourraient prendre elles-mêmes. Ils ne sont pas présentés comme des solutions : il est important d'avoir une vision plus large des obstacles et de permettre que les communautés et le public, ainsi que les organisations des secteurs privé et bénévole, puissent communiquer.

Tiers-lieux

Les « tiers-lieux » (Oldenburg, 1999) sont les lieux autres que le domicile et le lieu de travail, où il est possible de créer des liens. Sur le plan des politiques, ce qui

nous vient à l'esprit en premier sont les lieux publics, tels que les maisons de quartier. Toutefois, l'étude menée par la JRF a montré que Tesco avait son importance à Maryhill puisqu'il constitue un lieu d'interactions régulières. Cela fait écho à un article récent évoquant le rôle de McDonald's aux États-Unis (Arnade, 8 juin 2016). Ce que suggère Arnade est que, contrairement aux Américains les plus aisés, qui ont recours à des thérapeutes en cas de problème, les plus modestes se tournent vers leurs pairs ; les restaurants McDonald's, en plus de fournir des repas rassasiants à bas prix, sont préférés aux associations à but non lucratif, car ils offrent un espace rassurant et libre. Le personnel de ces lieux joue un rôle important de pivot entre les parties formelles et informelles de la société. À Maryhill, nous avons relevé un certain nombre d'exemples relatifs au personnel de Tesco. En effet, celui-ci a tendance à agir avec une grande bienveillance, en passant régulièrement voir les personnes âgées en dehors du magasin et en faisant cadeau aux enfants de migrants du minimum de matériel scolaire nécessaire pour aller à l'école, par exemple.

Encadré 5 : Ce qui unit les communautés

Si de nombreux Américains aux revenus modestes se sentent isolés par l'uniformité engourdissante des choses, par des emplois vides et par les médias, ils aspirent néanmoins à nouer du lien par le biais de réseaux sociaux physiques. Ce n'est pas dans les centres de services communautaires gérés par le gouvernement qu'ils créent ce lien, ni grâce aux nombreux programmes d'aide sociale caritatifs et bien-intentionnés. Ils créent ces liens par leurs propres moyens et de manière naturelle à l'échelle du pays, chez McDonald's. (Arnade, 2016)

À Maryhill, les réunions de la communauté ont également mis en évidence l'importance des espaces extérieurs. Des représentants des organisations de la communauté ont remarqué que les évènements à ciel ouvert qu'ils organisent attirent plus de monde que ceux en intérieur, ce qui pourrait indiquer que certaines personnes voient le seuil d'une porte comme une barrière.

Occasions de nouer des liens

Outre un lieu, la création d'un lien peut également nécessiter une raison. De nombreux projets communautaires proposent des objectifs en lien avec des centres d'intérêt particuliers (le tricot,

par exemple), des caractéristiques personnelles (le statut de mère seule, par exemple) ou s'organisent pour concrétiser le changement. L'analyse présentée dans cette partie suggère que nous devrions réfléchir au potentiel que représentent les intérêts ou les caractéristiques spécifiques susceptibles d'exclure certains et, dans une certaine mesure, de créer des réseaux plus faibles et d'établir les limites au développement des communautés au sein desquelles les relations sont faibles. Nous souhaitons étudier des moyens « doux » pour permettre l'engagement et pour définir des limites susceptibles de réduire le risque perçu relatif à un investissement personnel. Nous nous intéressons également à l'idée que des expériences amusantes et motivantes sont susceptibles de constituer un bon moyen pour créer du lien.

Valeurs intrinsèques

Des indices probants suggèrent qu'au lieu de considérer que la création de liens suffit à construire un capital social, comme c'est le cas dans le cadre de beaucoup d'activités organisées dans ce but, nous devons réfléchir aux valeurs intrinsèques sous-jacentes à ces relations. Les expériences pratiques menées lors de l'étude de la JRF montrent que les gens tendent à réfléchir et à éventuellement changer de comportement lorsqu'ils remarquent des relations et des interactions. Elles explorent également le concept selon lequel nous pourrions activement choisir de changer les histoires

qui nourrissent en partie le comportement au sein des quartiers. Si nous prenons l'exemple des énormes changements observés dans les valeurs sociétales autour de la communauté LGBT, on constate qu'ils ont eu lieu en partie grâce à des campagnes contre les préjugés. Les évolutions des attitudes sociales, de la législation et des politiques qui ont suivi, prolongées par de profonds changements, montrent clairement que nous sommes capables de changer l'histoire de notre vie.

Étapes suivantes

L'étape suivante consistera en une démarche d'apprentissage auprès des communautés et des organisations impliquées dans la création d'approches pratiques relatives aux thèmes présentés ci-dessus, avec un accent spécifique sur :

- le fait de remarquer des relations et des comportements ;
- la permission de s'engager et les limites de nos relations ;
- les histoires de nos quartiers et la manière dont elles nourrissent nos comportements ;
- les lieux de rapprochement et plus particulièrement ceux en extérieur ;
- le rôle du personnel entre le formel et l'informel ;
- le fait de partager un repas ; et
- le passage de la bienveillance et de l'amusement à l'émancipation communautaire.

L'objectif sera de répondre à un certain nombre de questions fondamentales en lien avec chaque partenariat :

- dans quelle mesure des données probantes étayent la théorie du changement ?
- comment devons-nous faire pour entretenir des conditions favorables à la bienveillance et quels sont les obstacles ?
- quel impact ont les différents lieux et contextes (à la fois personnels et externes), non seulement lorsque les choses vont pour le mieux, mais également en situation de difficulté (entre voisins lors d'un conflit de voisinage, en cas de clients mécontents, de personne souffrant d'une maladie affectant le comportement, par exemple) ?

Lorsque cela sera approprié ou possible, nous chercherons également à étudier :

- les composants de la bienveillance
- le rôle des préjugés
- le rôle moteur ou négatif des réseaux sociaux dans la création de conditions favorables à la bienveillance
- le rôle des organisations et du leadership.

L'approche aura pour objectif d'apprendre auprès des communautés et des organisations concernées, de comprendre la situation pour chaque cas, d'écouter les expériences et les opinions, et d'en extraire

des données et des indices lorsque cela est possible.

Nous avons créé une page Facebook pour partager les histoires en temps réel et les connaissances générées <http://bit.ly/2bBiYtP>.

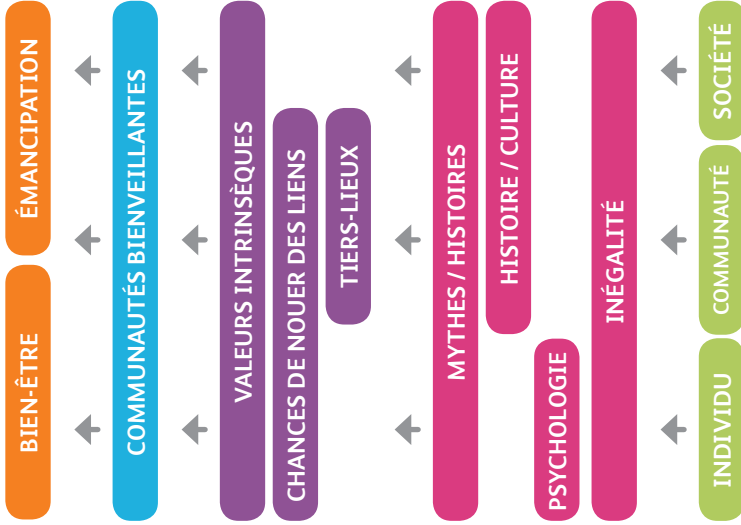
Comme nous l'avons mentionné, les approches pratiques ne sont pas présentées comme des solutions. Le comité consultatif (voir Annexe 1), en

partenariat avec certains intervenants clés, envisagera d'apprendre en même temps qu'il communique avec les secteurs public, privé et caritatif.

L'objectif est de produire, au printemps 2017, un rapport final qui, au regard des questions présentées, concentrera les enseignements tirés et présentera un certain nombre de problématiques et de questions relatives au rôle des secteurs public, privé et caritatif.



GRAPHIQUE 3 : THÉORIE DU CHANGEMENT



PARTENARIATS

U-Lab : Remarquer les gestes de bienveillance « pas si anodins »

Food Train Friends : permission, valeurs partagées et limites

Link Up : façonner des histoires

Glenavon Tenants Association : des espaces à ciel ouvert

Tesco : valoriser la bienveillance du personnel

Cyrenians : quelqu'un avec qui manger

Fondation pour l'Écosse Lloyds TSB : de la bienveillance à l'émancipation des communautés

Clé :

- Résultats
- Résultats intermédiaires
- Approches pratiques
- Facteurs sous-jacents
- Niveaux

De la bienveillance à l'émancipation des communautés

La Fondation a identifié les communautés qui n'ont pas bénéficié d'aide, ou très peu, de la part de la communauté indépendante de financement pendant de nombreuses années, et qui sont en situation de grave besoin. Elle a créé un programme ancré dans la localité avec des donateurs qui travaillent main dans la main avec les communautés et d'autres partenaires pour pouvoir apprécier la particularité de chaque localité, comprendre les envies des communautés locales et fournir un panel d'approches qui correspondait à ces envies. L'approche dépend d'un engagement entre la communauté, la Fondation et les autorités locales, et promet des relations identiques, respectueuses, et qui se renforcent mutuellement.

Des données probantes indiquent que des liens forts, des interactions et des relations entre les individus au sein de la communauté sont des prérequis pour que la communauté puisse s'émanciper. Si ces facteurs sont limités dans les « zones de froid », il sera important que l'approche prenne le temps nécessaire à leur développement, au lieu de vouloir aller trop vite pour organiser le changement effectif. Les données montrent également que de la solidarité peut souvent se créer à partir d'évènements difficiles (Hillsborough, par



exemple). Beaucoup d'animateurs au sein de communauté l'ont d'ailleurs reconnu lors des discussions que nous avons pu avoir dans le cadre de ce projet, mais ont également souligné l'importance du partage d'expériences positives. Il va de soi que personne ne voudrait créer des évènements négatifs afin d'encourager la solidarité. Lors de notre quête pour l'émancipation, nous devons faire attention à ne pas rajouter de fardeau inutile aux communautés déjà en difficulté. De nouvelles idées et une énergie nouvelle pour organiser et mettre en action le changement peuvent-elles émaner de liens et d'un certain sens de l'amusement ?

Le programme ancré dans la localité sera très prochainement lancé à Fernhill, South Lanarkshire et tentera d'utiliser les connaissances amassées dans le cadre du projet Communautés bienveillantes pour mettre en place le processus d'engagement avec la communauté.



Annexe 1 : Comité consultatif

- **Jennifer Wallace** – Responsable des politiques, Carnegie UK Trust
- **Jim McCormick** – Directeur, Fondation Joseph Rowntree Scotland
- **Fiona Garven** – Directrice générale, Centre écossais de développement communautaire (*Scottish Community Development Centre*)
- **Iona Haslewood** – Directrice suppléante des politiques et de la recherche, Fondation Joseph Rowntree
- **Calum Irving** – Directeur, *See Me*
- **Angela Leitch** – Directrice générale, *East Lothian Council*
- **Scott McGill** – Chef de projet, *Food Train Friends*
- **Steven Marwick** – Directeur, *Evaluation Support Scotland*
- **Elinor Mitchell** – Directrice Agriculture, *Food and Rural Communities*, gouvernement écossais
- **Carol Tannahill** – Première conseillère en matière de politique sociale, gouvernement écossais, directrice du *Glasgow Centre for Population Health*
- **George Thomson** – Président-directeur général, *Volunteer Scotland*

Annexe 2 : Références

AHRC. (2016). *Representing Communities: Developing the Creative Power of People to Improve Health and Wellbeing, Emergent Findings 2013-2016*. AHRC.

S. Anderson, J. Brownlie et E. J. Milne (2015). *The Liveable Lives Study: understanding everyday help and support*. Fondation Joseph Rowntree.

S. Anderson & J. Brownlie (à paraître) Sociologie.

S. Anderson, J. Brownlie et E. J. Milne (2015). *Between Kith and Kin and Formal Services: Everyday Help and Support in The 'Middle Layer'*. Fondation Joseph Rowntree

C. Arnade (8 juin 2016). *McDonald's: you can sneer but it's the glue that holds communities together*. The Guardian.

S. E. Atrobus (2014). *Alone in the Crowd: loneliness and diversity*. Fondation Calouste Gulbenkian et Campaign to End Loneliness.

E. Batty et I. Cole (2010). *Resilience and recession in six deprived communities: Preparing for worse to come?* JRF.

J. Brotchie (2013). *The Enabling State: From Rhetoric to Reality*. Carnegie UK Trust.

R. Brunner et N. Watson (2015). *What can the capabilities approach add to policy analysis in high-income countries? What Works Scotland*.

C. S. Collins (2015). *Tea in the Pot: Building 'social capital' or 'great good place' in Govan?* Université de l'Écosse de l'Ouest – partenariat Oxfam.

H. D. Cottram (2014). *Learning from London Circle*. Participle.

H. Curry et M. Reid (2015). *Our Place Learning Report*. Big Lottery Fund.

S. Dodds (2016). *Social Contexts and Health: a Glasgow Centre for Population Health*. Glasgow Centre for Population Health.

- M. Egan et L. Lawson (2012). *Residents' lived realities of transformational regeneration: Phase 1 findings*. GoWell.
- J. Elvidge (2014). *A Routemap to an Enabling State*. (« Guide pour un État facilitateur ») Carnegie UK Trust.
- Z. Ferguson (2015). What is the Scottish Approach? *Alliance for Useful Evidence Blog*.
- F. Garven, A. Grimes, J. Mitchell et G. Whittam (2014). *Community Engagement and CoProduction*. rapport provisoire pour le National Community Planning Group.
- Glasgow Centre for Population Health. (2013). *Psychological, social and biological determinants of ill health (pSoBid) in Glasgow: a cross-sectional, population-based study*. Glasgow Centre for population Health.
- Glasgow Centre for Population Health. (2015). *Positive conversations, meaningful change: learning from Animating Assets*. Glasgow Centre for Population Health.
- GoWell. (2015). *Briefing Paper 23: Migrant social integration in Glasgow*. GoWell.
- I. Haslewood (2016). *A summary of recent research on everyday relationships and kindness*. Carnegie UK Trust.
- Holt-Lunstad et al. (2015). *Loneliness and Social Isolation as Risk Factors for Mortality: A Meta-Analytic Review*. *Perspectives on Psychological Science*, vol. 10 (2) pages 227-237
- R. K. Hunjan (2010). *Power and Making Change Happen*. Carnegie UK Trust.
- J. Kennedy, G. Watt, S. Jaquet et D. Wallace (2015). *Final Evaluation of the Chance to Thrive Programme*. Church of Scotland.
- D. Morris et A. Gilchrist (2015). *Connected Communities: Inclusion, Participation and Common Purpose*. RSA.
- G. Mulgan et D. Halpern (2015). The case for an international clearing house for what works. *Alliance for Useful Evidence Blog*.
- ODS Consulting. (2014). *Evaluation of the Link-Up Programme*. Inspiring Scotland.

R. Oldenburg (1999). *The Great Good Places*.

ONS. (2015). *Measuring national wellbeing: An analysis of social capital in the UK*. ONS.

L. Price (2015). *Incidental connections: an analysis of platforms for community building*. Community Links.

R. Putnam (2000). *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*. New York : Simon and Shuster.

Centre écossais de développement communautaire. (2015). *SCDC briefing no. 2/15 The Community Empowerment (Scotland) Act*.

Gouvernement écossais. (2016). *Creating a Fairer Scotland: What Matters to You? A summary of the discussion so far*. Gouvernement écossais.

P. Seaman et F Edgar (2015). *Communities dealing with change: an exploration of socio-cultural explanations of Glasgow's excess mortality in comparison with Liverpool and Manchester*. Glasgow Centre for Population Health.

P. Seaman, V. McNeice, G. Yates et J. McLean (2014). *Resilience for Public Health*. Glasgow Centre for Population Health.

S. Telfer (2015). *How well do you know your neighbours?* Fondation Joseph Rowntree.

Z. Tufekci (2012). *Social Media's Small, Positive Role in Human Relationships*. *The Atlantic*.

J. Wallace (2013). *The Rise of the Enabling State A Review of Policy and Evidence across the UK and Ireland*. Carnegie UK Trust.

J. Wallace et K. Schmueker (2012). *Shifting the Dial*. Carnegie UK Trust.

W. Walsh, G. McCartney, C. Collins, M. Taubault et G. Batty (2016). *History, politics and vulnerability; explaining excess mortality*. Glasgow Centre for Population Health.

D. White (2013). *Across the Divide: Tackling Digital Exclusion in Glasgow*. Carnegie UK Trust.

Le Carnegie UK Trust œuvre pour améliorer la vie des gens au Royaume-Uni et en Irlande, pour changer les mentalités en influençant les politiques et pour transformer des vies grâce à des pratiques innovantes et des partenariats. Le Carnegie UK Trust a été créé par le philanthrope écossais-américain Andrew Carnegie en 1913.

Andrew Carnegie House
Pittencrieff Street
Dunfermline
KY12 8AW

Tél : +44 (0)1383 721445
Fax : +44 (0)1383 749799
Courriel : info@carnegieuk.org
www.carnegieuktrust.org.uk

Le présent compte rendu a été rédigé par Zoë Ferguson, Collaboratrice au Carnegie

Octobre 2016


CarnegieUK
TRUST
CHANGING MINDS • CHANGING LIVES

Carnegie United Kingdom Trust
Association caritative écossaise SC 012799 opérant au Royaume-Uni et en Irlande
Établie en vertu de la charte royale (*Royal Charter*) de 1917

ISBN 978-1909447455



9 781909 447455