

## Bouche-à-oreilles

### Introduction :

Dans le cadre du module « Multiplication des métiers du social : quelle évolution des pratiques pour les professionnels HES » il nous est demandé de faire un entretien. J'ai décidé de m'entretenir avec Fabienne Muller qui vient de monter sa propre entreprise « Bouche-à-oreilles ».

Ce qui m'a intéressé dans son projet c'est la diversité de son offre qui correspond à l'air du temps de notre société mais en même temps elle intègre des valeurs comme l'écologie et la transmission de savoir. Son projet venant de naître je me suis interrogé sur la manière dont elle l'a monté et d'où lui est venu cette idée. Je me suis informé de comment elle a fait le pas de l'idée qui a germé dans son esprit à la réalisation concrète de son projet.

### Présentation du lieu et sa propriétaire :

Fabienne Muller est une jeune femme de 34 ans et maman de deux enfants. Elle travaille depuis quelques années comme photographe populaire indépendante, elle a régulièrement des mandats pour la ville de Genève. Elle s'est formée sur différents domaines comme la pâtisserie-confiserie et le tourisme. Elle a été responsable de magasins d'éсотérisme et travaillé pour une agence de voyage spécialisé dans les voyages d'affaires. On peut constater qu'elle a déjà un parcours très riche et varié avant de s'être lancée dans la création de son dernier projet « *bouche-à-oreilles* ».

*Bouche-à-Oreilles* est une arcade qui se situe au Grottes qui propose des cours de loisirs pour enfants, adultes et seniors. Des personnes voulant partager leur passion et talents ont ici la possibilité de proposer des cours. Autre particularité : les cours sont donnés sur une courte durée. Pendant les vacances scolaires est proposé un centre aéré. L'arcade peut être aménagée de différente manière suivant les activités. On peut également louer le lieu pour un anniversaire, ou comme studio de photo. La patronne est ouverte à toute proposition, les personnes intéressées peuvent présenter leur projet de cours, et dans la mesure du possible ils seront proposés au public.

*Bouche-à-oreilles* a fait le choix de s'engager dans l'écologie et le développement durable. Les ampoules sont économiques par exemple, et le maximum des déchets est trié ou recyclé. Il est demandé à toute personne qui utilise cette espace de respecter et participer également à cet état d'esprit.

## Particularité du lieu

C'est une structure avec un fonctionnement assez spécial, elle marche comme une entreprise privée. Elle est la patronne de son business et n'a pas d'employés : elle engage des indépendants. C'est elle qui a investi dans son projet, elle doit s'organiser pour la survie et l'autofinancement du lieu. Etant donné qu'elle n'a pas de partenaire financier elle n'a pas de compte à rendre à quiconque. Par conséquent Bouche-à-oreilles n'est pas soumis à des normes, ou des prestations de qualité, par rapport à la fédération et/ou au canton, comme par exemple la Fondation genevoise de l'animation socioculturelle, qui touche des subventions.

La liberté et l'autonomie dont jouit *Bouche-à-oreilles* sont des avantages considérables. Mais Fabienne Muller s'est permise de mettre des limites à cette liberté. Elle s'est notamment renseignée auprès d'autres structures sur les normes de sécurité pour accueillir des enfants. Elle s'est également informée sur les salaires qu'elle donnait. Elle est entrain de créer sa propre charte de travail. C'est un moyen de rendre crédible son affaire qui est en train de s'ouvrir sur le marché.

Elle est également membre de l'association APRES (Chambre de l'économie sociale et solidaire) et s'est engagée à respecter cette charte, également dans l'idée de promouvoir une éthique de travail.

## Le départ

Fabienne Muller voulait ouvrir un espace dans lequel pouvait se transmettre des savoirs, partager des connaissances. Elle cherchait dans un premier temps un atelier dans une zone industrielle dans lequel elle donnerait des cours de photos. Elle tombe par hasard sur une annonce qu'une arcade se libère au Grottes. En Octobre 2007 elle dépose un projet à la ville dans lequel elle étoffe son projet de donner des cours et élargit son idée de base.

De là est né le concept d'offrir des cours à des générations différentes, proposés par divers enseignants. En décembre 2007 elle reçoit une réponse positive pour l'arcade. Il lui restait très peu de temps pour être opérationnel pour la mi-mai. Il fallait mettre en place rapidement tout le côté organisationnel, administratif, trouver un logo, créer un site internet et surtout faire de la publicité pour trouver des enseignants et de la clientèle. Pour ce point elle compte sur un principe très important pour elle : le bouche à oreille.

Le bouche à oreille est un concept très important pour elle. Lorsqu'on recommande un endroit à quelqu'un on met sa parole en jeu. Le fait qu'on conseille un endroit rassure et donne de la fiabilité au lieu. Elle a trouvé la plupart de ses clients par ce moyen.

## Répondre à une demande

Son projet de proposer un éventail de cours vient d'une longue réflexion de Fabienne Muller. Pour elle c'est un moyen de transmettre et partager un savoir. Le fait de proposer des cours de 2 heures sur seulement quelques semaines répond à une demande de la société. C'est un reflet de celle-ci. En effet dans notre société de consommation nous avons l'embarras du choix sur tout. On proposant de pouvoir découvrir beaucoup de nouvelles techniques : apprendre le poker, couture, confectionner des produit nettoyant, etc., elle répond à un phénomène de la société. Pour les enfants de suivre un cours sur une année peu paraître long. De cette manière on peut découvrir de nouvelle passion ou au contraire se dire qu'il y a des choses pour lesquelles on n'est pas fait.

Du fait que ce soit une petite structure, elle est flexible et peut rapidement s'adapter à une nouvelle sollicitation. Cela permet de travailler dans la spontanéité Par rapport à d'autres structures ou il faut présenté sa proposition à différent niveau de la hiérarchie. Dans le cas de *Bouche-à-oreilles* il suffit de contacter Fabienne Muller est de proposer ses idées, et assez rapidement une nouvelle activité peut être mise en route. Mais attention elle n'est pas prête à tout accueillir dans son lieu.

## Les limites

Durant notre entretien Fabienne Muller me confie qu'il y a des ateliers comme la musique et le sport qu'elle n'aimerait pas avoir dans son lieu. Elle n'y est pas complètement fermée cela dépendra de comment la personne défend cette idée. Mais elle s'est laissée cette liberté de pouvoir mettre des limites et un cadre dans son lieu.

## Le côté finance :

C'est un thème qui est peut apprécié dans le monde du travail social, mais c'est un sujet auquel nous sommes souvent confrontés. Fabienne Muller a pu elle-même financer son projet grâce à un héritage. Mais elle a quand même du faire un budget plan pour le dossier de demande de l'arcade. Egalement pour elle-même afin de s'en sortir financièrement dans le futur.

Dans l'idéal elle aimerait atteindre la liberté financière, afin de proposer des postes de travail payer correctement par rapport au marché actuel du travail. Elle aimerait trouver le moyen de gagner de l'argent sans exploiter un tiers.

## Le lien social :

C'est un lieu qui permet de créer des échanges. On visant d'enseigner des cours à plusieurs générations, *bouche-à-oreilles* essaie de créer du lien entre jeunes et senior. C'est un espace qui veut communiquer avec les gens et les rendre curieux. La patronne prend soin de créer un espace familial, chaleureux et accueillant.

Pour certaines personnes c'est un moyen de revenir vers le monde du travail en venant proposé un cours. En effet de venir faire une demande auprès de Fabienne Muller peut être plus facile que d'envoyer sa candidature auprès des ressources

humaines d'une grande structure. Actuellement deux personnes qui vivent en rupture social ont fait cette démarche auprès de *bouche-à-oreilles*. Pour la patronne du lieu il est important que ce soit la personne qui fasse la demande afin de pouvoir venir à sa rencontre. Dans l'autre sens elle aurait l'impression d'imposer quelque chose à la personne et de peut-être la mettre en situation d'échec.

Pour les centres aérés elle engage des personnes formées dans ce domaine, pour l'instant elle a fait le choix de prendre des gens qui ont suivi la formation HES. Dans l'équipe elle prend également des jeunes stagiaires mineurs afin qu'ils puissent mettre un premier pas dans le monde du travail.

## Conclusion :

Personnellement cet entretien était très enrichissant pour moi. J'ai découvert une compétence du travailleur social, lequel à mon avis, on n'aime pas en parler, c'est le business et le terme d'entreprise. J'ai l'impression que c'est un terme qui n'est pas dans le vocabulaire social. L'argent un sujet plus ou moins tabou, ou avec lequel nous n'avons pas envie de nous y confronter.

Fabienne Muller m'a rapporté qu'il est important de savoir être patron. Il faut oser prendre des décisions et porter les responsabilités de ceux-ci, que cela soit au niveau de l'humain et du financier.

Le social et le monde du business sont compatibles. On peut gagner de l'argent en tout en exerçant dans un domaine social. Particulièrement en ce moment, où les subventions se font au compte gouttes, il faut être inventif et trouver des moyens de produire de l'argent par soi-même dans la mesure du possible. Je veux dire par là d'être autonome financièrement. Mais il faut être réaliste, et je pense que cela se limite à de petites structures.

Nous sommes dans une période où nous demandons de créer de nouvelles structures ou de prendre en charge. Effectivement la société est en perpétuel changement et par conséquent les offres doivent être adaptées. Mais il faut avoir la carrure pour oser lancer son propre projet et il est important de savoir trouver des points de repères. Je pense notamment à l'association APRES qui peut donner des pistes sur comment gérer une entreprise sociale.

Cet échange avec Fabienne Muller m'a encouragé à réfléchir sur la direction que j'aimerais donner à mon travail dans le futur. C'est très stimulant et terrifiant en même temps. Elle vient de lancer son projet il peut très bien marcher comme il peut tomber à l'eau.