

Module 846

L'évolution et la transformation du métier du travail social nous interroge sur les enjeux de nos futures pratiques professionnelles. La création de nouveaux métiers comme les assistants sociaux éducatifs et l'arrivée des CFC sur le marché du travail, remet en question le sens des pratiques en travail social. En tant que HES, nous sommes exposés à une sous-enchère salariale liée aux logiques de qualifications et des compétences. Selon nous, la posture à adopter doit être plus critique, analytique et vigilante. La collaboration et la complémentarité entre les différents professionnels du travail social sont nécessaires dans l'accomplissement de leurs missions. Au niveau institutionnel, les travailleurs sociaux ont et développent des compétences qu'ils adaptent à la réalité du terrain. La baisse et l'inégalité des subventions ont des impacts directs sur les institutions en général et créent des rapports de force entre les acteurs. Pour dépasser ces tiraillements, certains travailleurs, qu'ils soient dans le travail social ou non, n'hésitent pas à se montrer plus créatifs en montant leur propre projet.

C'est pour cette raison que nous avons choisi de mener notre enquête au **Café-Librairie Livresse**. Le Café-Librairie Livresse est décrit comme un lieu d'animation et de culture plutôt alternatif. Comme le décrivent les deux responsables, Véronique Gendre et Véronica Jud : « Pour nous ça allait de soi d'allier goût de la lecture et du breuvage et d'amener par ce mélange toute une possibilité d'ambiance et de rencontres. » L'inauguration a eu lieu le 14 décembre 2007, d'ailleurs le site Internet est en cours de réalisation.

Question générale de recherche : Quelles sont les idées et les motivations qui les ont poussées à créer le Café-Librairie Livresse sous cette forme ?

Questions pour l'entretien :

1. Comment l'idée vous est venue de créer à la fois un café et une librairie ?
2. Pouvez-vous nous raconter votre parcours professionnel ?
3. Quelles sont les démarches que vous avez entreprises et avec quels moyens (financiers, administratifs et logistiques) ?
4. Quelles sont les difficultés que vous avez rencontrées pour mener votre projet à terme ?
5. Avez-vous été soutenues pour l'aboutissement de votre projet ?
6. Selon vous, quelles sont les compétences requises pour créer un lieu similaire ?

7. Pensez-vous que Genève connaît un manque de lieux d'échanges, de rencontres et de cultures ?
8. Par la création de *Livresse*, pensez-vous répondre à un besoin ?
9. Comment faites-vous pour faire connaître votre activité ?
10. Quelles sont les indices qui vous font penser que *Livresse* connaîtra du succès ?

Rencontre avec Vera et VG, au Café-Librairie *Livresse*, le 24 janvier 2008.

Nous avons été toutes les deux heureuses d'avoir rencontré les deux responsables de *Livresse*. Lors de notre entretien, nous avons été très bien accueillies par Vera et VG qui nous ont consacré du temps, environ une heure et demie, afin d'échanger autour de la réalisation de leur projet. Il est important de souligner que nous avons mené un entretien semi-directif, basé sur la grille d'entretien ci-dessus. Nous allons tout d'abord synthétiser les informations récoltées puis analyser et interpréter les résultats.

Pour Vera, l'idée de départ a émergé lors de voyages aux Etats-Unis où le concept Café-Librairie est très répandu. Vera et VG se sont connues par le biais d'un cercle d'amis. Le projet de créer un Café-Librairie a été pour Vera et VG la concrétisation d'un rêve partagé, qui a vu le jour au bout de deux ans et demi. Pour Vera, la réalisation de ce projet nécessitait la connaissance de la littérature et un apport financier non négligeable. La passion partagée par ces deux femmes est le monde des livres, d'ailleurs, Vera travaillait comme bibliothécaire et VG était libraire. La passion des livres, l'envie de transmettre et de créer un lieu de rencontres les a motivées tout au long de leur projet.

Les démarches entreprises ont nécessité une connaissance mutuelle des deux associées. Toutes les deux trouvent qu'elles se complètent aux niveaux de leurs compétences. Vera dit être plus douée au niveau de l'aspect administratif (informatique, comptabilité), quant à VG, elle a plus de connaissances littéraires et elle connaît les ficelles du métier de libraire.

Parmi les difficultés rencontrées, la recherche d'un local qui répond à leur besoin a été le plus difficile. Pour l'aménagement du local, elles ont eu recours à des autorisations spécifiques et très complexes. En ce qui concerne la réalisation des travaux, elles ont *mis la main la pâte*, fait appel à des connaissances et des artisans. De plus, il était nécessaire que Vera et VG suivent une formation pour obtenir la patente de cafetiers, ce qui prend du temps (environ trois mois à plein- temps).

Dès le départ, elles ont été soutenues par leur entourage (amis, famille). Quant aux compétences requises pour créer un lieu similaire, il faut de l'expérience dans les deux domaines (café et librairie), être déterminé et « une grande dose d'enthousiasme ». Leur objectif n'est pas de palier au manque de lieux de rencontres, d'échanges et de cultures, mais la volonté de créer un lieu d'animation, où règne une ambiance intime et de se sentir « comme à la maison ».

Le Café-Librairie *Livresse* a été inauguré le 14 décembre 2007. Pour faire connaître le lieu à Genève, elles ont contacté des associations, ont créé un site internet et, comme elles le relèvent, *le bouche à oreille* fonctionne bien. L'ambiance de *Livresse* et le mélange d'atmosphère touchent une clientèle très variée.

Analyse

Comme nous l'avons déjà relevé, l'entretien s'est déroulé au Café-Librairie Livresse. Durant cette rencontre, Vera et VG se sont levées à plusieurs reprises, soit pour servir des clients, soit pour encaisser ou conseiller la clientèle sur les différents livres. Lors de ces interruptions, nous ne sommes pas senties mal à l'aise car elles faisaient leur travail de manière très spontanée.

En analyse du travail, nous pouvons dire qu'elles utilisent de multiples compétences. Tout au long de l'entretien, elles devaient se concentrer sur nos questions, servir les clients, les accueillir, encaisser les consommations, les conseiller et répondre au téléphone. Par ces multiples actions, nous avons remarqué qu'elles répondaient simultanément aux diverses demandes que la clientèle pouvait avoir, sans omettre notre présence ni perdre le fil de nos questions. Nous avons trouvé que ces femmes sont passionnées par leur métier.

De plus, les deux associées travaillent à plein temps dans le Café-Librairie. Vera continue de même son activité d'indépendante à mi-temps. Nous avons remarqué que ces deux femmes sont investies par leurs emplois. Vera nous a raconté sa journée. Elle a commencé à 9 heures du matin et va terminer vers 23 heures ce soir.

Pour créer un projet comme Livresse, Vera et VG ont pris deux ans et demi jusqu'à sa concrétisation. Les compétences qu'elles ont développées sont la patience, la rigueur et surtout la détermination. D'ailleurs, elles avaient l'envie que Livresse soit un lieu d'échanges de savoirs, de culture, d'intimité et de détente à la fois.

La question de partage peut-être selon nous, assimilée à des compétences que Vera et VG ont acquises tout au long de leur vie et de leur formation professionnelle. Nous sommes convaincues que le *livre* est un excellent support. Le client a la possibilité de se documenter, et il peut échanger ses impressions, ses sentiments autour d'un café, s'il le désire.

Pour en revenir aux compétences, Vera et VG ont elles-mêmes aménagé Livresse. Elles ont peint le local, construit les bibliothèques en bois avec l'aide d'une amie menuisière. Elles désiraient que ce lieu soit confortable, que *l'on s'y sente comme à la maison*. Elles ne voulaient rien d'industriel et que les prix soient raisonnables, afin que tout le monde puisse y avoir accès.

La concrétisation du projet a pris environ deux ans et demi. Vera et VG ont bien soulevé qu'il faut de la patience et l'envie d'aller jusqu'à la réalisation de ses souhaits. Maintes fois, elles ont été confrontées à des situations imprévisibles où elles ont réussi à donner des réponses adéquates, comme par exemple, suivre la formation de cafetier, trouver le local et réussir à obtenir tous les accords nécessaires.

Actuellement, lorsque Vera se remémore le début du projet, elle qualifie sa manière d'être comme de l'inconscience. Inconscience, car si le projet arrivait à terme, elle serait satisfaite, sinon elle laissait place à l'imprévu. Les compétences que toutes les deux disent avoir développées sont la connaissance et le fonctionnement de l'autre,

la complémentarité des différentes formations qu'elles ont (libraire, bibliothécaire) et la réussite à identifier laquelle a plus de compétence dans un domaine plutôt qu'un autre.

Liens avec le cours :

Nous sommes convaincues que chaque personne a des compétences qu'elle acquiert et que d'autres peuvent se développer tout au long de la vie. La formation en travail social que nous suivons toutes les deux, nous a permis de développer notre esprit analytique, ce qui peut nous donner, des clés de réflexions. En outre, il ne faut pas omettre le fait qu'une personne peut être très qualifiée mais totalement incompetente. L'analyse de l'expérience de Livresse le prouve.

La réalisation de ce projet qualifié de « rêve partagé » par Vera et VG, illustre bien l'attitude proactive de cette nouvelle génération de travailleurs amenés à évoluer dans une société en mouvement. Avec l'émergence des nouveaux métiers, Vera et VG ont fait le choix de se lancer dans une expérience dans une ultime recherche de sens et d'épanouissement personnel, deux aspects qui à l'époque actuelle; avec la montée du chômage et l'accroissement des inégalités, ne sont pas à la portée de tout le monde.

Certes elles ont bénéficié de soutien de leur entourage familial et amical pour le financement en prenant des risques chacune de son côté, (dans le cas de Vera qui s'est investie à 100% et VG qui s'y consacre à 50%.) tout en exprimant une certaine appréhension quant à la pérennité de leur projet. A priori c'est une réaction logique et mesurée puisque dans leur situation, chacune arrive avec ses propres compétences, pour les mettre en œuvre dans l'idée d'agir en tant qu'acteur et de faire évoluer les pratiques dans le but de produire du sens, dans cette action on peut parler de fusion ou de complémentarité des compétences, qui dans le cadre de leur collaboration, vont développer et valoriser d'autres savoir-faire.