

écho du clps

Label Quality Nights

Le point de vue des responsables des lieux labellisés

Le projet « Quality Nights » dans la Région de Bruxelles-Capitale est mené par Modus Fiesta (Modus Vivendi) en partenariat avec le Centre Local de Promotion de la Santé (CLPS) de Bruxelles, avec la collaboration du Président du Collège de la Commission communautaire française (Cocof) en charge de la Santé et de son Administration.

Si, depuis 2006, le CLPS accompagne le projet Quality Nights afin d'ouvrir le label à la promotion de la santé et du bien-être, en 2008 l'idée est lancée de mener une évaluation qualitative. Récit de ce travail aux effets inattendus !

Rappelons que l'objectif de Quality Nights est d'améliorer le bien-être des personnes qui sortent dans les lieux de fête bruxellois et d'encourager le développement d'un environnement favorable à des nuits de qualités. Le Botanique, le Bulex, le Courant d'air, le Fuse, les Halles de Schaerbeek, les Jeux d'Hiver, le Magasin 4, le Mirano, la Némio, Recyclart, le Ric's Art Boat, Structure Béton et le You sont les 13 lieux festifs bruxellois qui, à ce jour, sont signataires d'une convention avec Modus Vivendi et le Ministre de la Santé de la Cocof.

La parole aux responsables des lieux labellisés

En 2008, le CLPS de Bruxelles met en place une évaluation qualitative du processus de labellisation du point de vue des responsables des lieux labellisés. Dans un premier temps, l'évaluation vise à mieux saisir les principes de base (valeurs, sens, motivations, représentations, normes, etc.) qui ont présidé à la mise en œuvre du projet. Dans un second temps, cette évaluation doit permettre d'améliorer le processus de labellisation et de dégager des pistes de recommandation, de prendre des enseignements du passé pour améliorer le processus futur.

Nous avons identifié en concertation avec Modus Fiesta une série d'objectifs :

- Identifier les conditions d'application des critères d'appartenance au label : comment les critères sont-ils mis en place dans les différents lieux ?
- Identifier les freins et les facilitateurs à la mise en place des critères d'appartenance au label : qu'est-ce qui permet d'améliorer la mise en place de ces critères ?
- Identifier les représentations par rapport au label : qu'est-ce qu'un label de bien-être en milieu festif ?
- Mesurer l'intérêt d'appartenir à ce label : quels sont les avantages et les inconvénients d'être labellisé Quality Nights ?
- Mesurer la réappropriation de la communication autour du label : comment les outils de communication sont-ils utilisés par les lieux de fête ?
- Identifier les freins et les leviers à l'utilisation des outils de communication.
- Mesurer l'implication des lieux festifs dans le label.

Adhérer à Quality Nights, c'est s'engager à respecter 6 critères tenant compte des modes de fonctionnement du milieu festif et de son esprit, tout en encourageant le public des lieux à se préoccuper de sa santé :

1. Sensibilisation d'au moins 50% du personnel en contact avec le public.
2. Accès facile à de l'eau potable gratuite.
3. Accès à des préservatifs à prix modique.
4. Accès à des bouchons d'oreille à prix modique.
5. Mise à disposition de brochures d'information sur la santé en général (sexualité, nuisances sonores, sécurité routière...).
6. Alerte rapide en cas de circulation de produits à hauts risques (early warning).

Certains lieux proposent en outre des bonus : accès aux personnes à mobilité réduite, mise à disposition d'une salle de repos, d'une salle non fumeurs, de stands d'information sur les drogues, mise en place d'un système de retour à domicile et d'un système d'urgence médicale.

En regard de ces objectifs, nous avons mené des entretiens semi-

directifs auprès des responsables de 13 lieux festifs bruxellois labellisés pour être au plus près de leur réalité. Dans l'ensemble, les personnes interrogées se sont montrées satisfaites de pouvoir s'exprimer et de donner leur avis sur la mise en place du label. Nous avons quant à nous été bien reçues par les 13 personnes de référence de ces lieux de fête.

Ces entretiens, retranscrits intégralement, ont été relus et avalisés par les personnes interviewées. Ensuite, nous avons réalisé une analyse descriptive des diverses réponses apportées en les rassemblant par thèmes, ainsi qu'une analyse compréhensive permettant de tirer des conclusions en référence aux objectifs de l'évaluation. Pour finir, nous avons mis en évidence quelques recommandations, suggestions voire perspectives pour l'évolution et l'avenir de Quality Nights à Bruxelles. Ces recommandations et perspectives sont le fruit des réflexions des personnes interviewées mais également des personnes qui, depuis 2006, accompagnent ce projet du côté de la méthodologie (CLPS de Bruxelles).

Des pistes pour améliorer Quality Nights

La communication autour du label

De manière générale, la communication fonctionne mais elle est à améliorer. Elle reste tout au long des interviews une question centrale et récurrente. Les responsables des lieux sont unanimes : le label Quality Nights manque de visibilité auprès de son public, il n'est pas assez « fort », il n'est pas une évidence. La plupart d'entre eux reconnaissent que, pour visibiliser Quality Nights, il est souhaitable d'injecter des

moyens financiers supplémentaires ; de la même manière, ils reconnaissent leur manque d'investissement dans la communication.

Les critères de Quality Nights

Les critères d'appartenance au label n'ont pas le même degré de pertinence pour tous les lieux. Ce sujet est vaste et nécessite un temps de discussion avec d'un côté les responsables des lieux, et de l'autre, le promoteur du projet et le pouvoir public. Il ressort des interviews que Modus Fiesta doit être plus ferme quant à la mise en place et au respect des critères dans tous les lieux, tout en tenant compte des spécificités de ces lieux. D'autres thématiques comme les questions de la mobilité la nuit, l'environnement du lieu de sortie pourraient également être réfléchies.

De la concertation

Les 13 lieux ont marqué un vif intérêt et le souhait de participer à des rencontres par la mise en place d'une plate-forme. Il semble que cette plate-forme de concertation, d'échange d'idées et d'informations serait un lieu privilégié où certaines questions, dont celle de la communication par exemple, mais également celle des critères d'appartenance au label, pourraient se discuter et se réfléchir ensemble.

Et le public dans tout ça ?

Il est remarquable que la question de la représentation du label Quality Nights et de la notion de bien-être en milieu festif pour les personnes interrogées, les renvoie d'emblée à parler de leur public. Les responsables des lieux préconisent d'interroger le public afin d'évaluer leur degré de connaissance du label

et ce qu'il en pense. Est-ce un plus ? Cela change-t-il quelque chose en termes de choix du lieu pour le public, de confort lors des sorties, de réassurance ?...

Les effets inattendus d'une démarche d'évaluation qualitative

Une évaluation de type qualitatif par le biais d'entretiens laisse une place à l'imprévu et à l'inattendu. Chaque responsable de lieu a pu prendre un temps pour s'exprimer sur le label, y réfléchir, apporter des pistes, ce qui en soi constitue une manière de participer à l'évolution, à l'amélioration du label, apporte une plus-value au processus et est indicateur d'une certaine appropriation par les responsables des lieux.

Par exemple, en ce qui concerne la communication, plus de la moitié d'entre eux n'avaient pas pensé communiquer de leur propre initiative sur leur appartenance au label. Le logo n'est repris dans aucune communication vers le public : site internet, newsletter, affiches... Toutes ces personnes de référence se sont engagées à le faire. Dans le même ordre d'idées, les deux tiers des intervenants ne connaissent pas le critère d'alerte précoce (early warning). Après explication, tous sont prêts à l'afficher.

L'été 2009 aura donné l'occasion au CLPS de Bruxelles de présenter, en présence de Modus Vivendi, les résultats de l'évaluation aux responsables des lieux de fête. Le label Quality Nights a encore de belles nuits en perspective...

Pour le CLPS de Bruxelles
Dominique Werbrouck et
Catherine Végaïrginsky