

Pourquoi aller vers les habitants ?

Les réponses à cette question peuvent s'envisager dans deux sens, différents et complémentaires : pour quelle raison allons-nous vers les habitants, au sens de « qu'est-ce qui nous y pousse ? » ; on s'intéresse ici plutôt à ce qui est dysfonctionnel et qu'on souhaite dépasser. Dans un second sens, on s'interroge sur les visées, les objectifs, en privilégiant les démarches plutôt que les constats.

QU'EST-CE QUI NOUS POUSSE A ALLER VERS LES HABITANTS ?

- **Parce que le centre social n'est pas un lieu vivant et habité** par la population : fermé le soir et le week-end sauf exception, il n'est pas un lieu de fête, de retrouvailles, un lieu où l'on passe volontiers à l'improviste, un lieu central de la vie du quartier.
- **Parce que les habitants ne perçoivent pas (plus) très clairement les bénéfices** que leur apportent ce lieu et les professionnels qui y travaillent tout au long de l'année.
- **Parce que seules certaines catégories, limitées, d'habitants fréquentent le centre social** et que cette population, d'usagers d'une part et d'habités d'autre part, nous enferme dans une routine et dans une sorte de vase clos relationnel. A l'enfermement dans les locaux correspond donc un autre enfermement.
- **Parce que nous ne sommes pas donc pas bien connus des habitants** (d'une majorité d'entre eux) **et que, réciproquement, nous ne connaissons pas bien les habitants.** Ce n'est pas propre aux centres sociaux mais à la plupart des équipements dits de proximité. La proximité institutionnalisée s'est muée, dans les faits en distance, en indifférence et parfois en défiance.

QUE VISE-T-ON LORSQU'ON VA VERS LES HABITANTS ?

MIEUX CONNAITRE LA VIE SOCIALE DE SON TERRITOIRE

Avoir toutes les cartes en main

Imaginons que le territoire soit un jeu aux très nombreuses cartes, un jeu de tarot par exemple. Imaginons que les habitants représentent des cartes.

Plus nous connaissons d'habitants, plus nous connaissons la vie sociale de notre territoire, mieux nous connaissons le jeu.

En première instance, par réflexe professionnel, par habitude chez les habitants et parce qu'il faut bien le faire, nous sommes amenés à collecter, à écouter des doléances, des plaintes, à écouter des attentes, à identifier des besoins. Or, s'en tenir aux besoins et aux difficultés des habitants, ce serait d'une certaine manière ne disposer que des cartes mineures dans sa main, une main composée de 7, de 8, de 9, par exemple. Il faut cependant bien faire avec ces cartes et certaines peuvent nous permettre de gagner quelques plis importants. D'ailleurs, tous les plis comptent.

Il semble donc important de chercher quelques cartes maitresses ainsi que des atouts, pour rendre la victoire plus nette et plus assurée. En ce sens, le fait de sonder le quartier, de prendre de temps d'y multiplier les rencontres doit être également l'occasion d'y découvrir des phénomènes de sociabilité et de solidarités informelles, autrement dit les solutions autonomes trouvées par les habitants pour se faciliter la vie. Derrière ces phénomènes, des habitants, animateurs souvent discrets de leur territoire, habitants mais parfois aussi commerçants, gardiens d'immeubles, infirmiers...

Aller vers les habitants, c'est donc faire l'effort, à moyen et long terme, de connaître ce qui se joue sur son territoire, pour conjuguer des faiblesses qu'on cherche à comprendre davantage et des forces jusqu'ici peu ou mal identifiées.

DEVELOPPER DES COMPLICITES QUI PERMETTENT DE REVOIR LES HABITANTS

On ne vient en terre inconnue que pour retrouver des gens connus.

Ce travail relationnel débouche par ailleurs sur un autre phénomène assez simple à comprendre : en multipliant les échanges avec les habitants, on peut multiplier des complicités, des formes, mêmes superficielles, de familiarités. Or, c'est parce que quelqu'un nous connaît, nous tutoie, c'est parce qu'une complicité est née entre nous, qu'éventuellement cette personne souhaitera nous revoir. Dans certains cas même, elle osera franchir les portes du centre, parce qu'elle nous connaît, nous, en tant qu'individu et qu'elle sait qu'elle va nous retrouver dans ce lieu inconnu.

- En créant des proximités avec un grand nombre d'habitants, nous essayons autant que possible de traiter immédiatement des difficultés ou des demandes d'habitants. Qu'il s'agisse de rédiger une demande, de prendre un rendez-vous, de renvoyer vers un partenaire précis, nous nous situons en position d'intermédiation et cherchons à **lutter activement contre le non-recours au droit**¹ (aux aides dont peuvent bénéficier les gens) et plus largement contre le non-recours aux institutions. En ce sens, nous actons et accompagnons la volonté du ministère des solidarités (plan pauvreté 2018²).
- En nous installant de manière rituelle dans les espaces publics, en travaillant notre accessibilité, nous cherchons à moyen et long terme à créer un milieu éducatif ouvert, c'est-à-dire un environnement débarrassé des pesanteurs et des étiquettes institutionnelles, un environnement accueillant et qui se cale en bonne partie sur le rythme et la culture des habitants. Pour autant, il ne s'agit pas de simplement organiser des loisirs mais bien de pouvoir repérer, détecter des besoins comme des ressources et de les travailler. **Cette démarche s'inspire de la pédagogie sociale** et, en France, des réflexions de Laurent Ott.
- En nous intéressant à des ressources humaines peu identifiées, en repérant notamment des habitants particulièrement actifs et bienveillants envers leur voisins ou bien encore certains professionnels particulièrement appréciés (un gardien d'immeuble, un chauffeur de bus, un commerçant, etc.), tous ceux qui fabriquent de la solidarité, de la sociabilité de manière discrète sur un même territoire, nous envisageons de **développer avec eux un travail social communautaire**³.

Nous entendons ici par communauté le sens élargi et apaisé qui prévaut dans le monde anglo-saxon et non le sens problématique qui lui est donné en France : la communauté est ici une communauté de destin partagé, communauté de voisins, de parents, de jeunes, communauté de ceux qui prennent le bus, comme communautés d'origines ethniques ou religieuses.

¹ On peut s'intéresser aux expériences menées à Grenoble [ici](#)

² Voir la mesure 18 dans [ce document](#)

³ On peut lire [cet article](#) qui décrit le travail social communautaire en Allemagne et esquisse des comparaisons avec la France.

Il paraît cependant difficile de passer soudainement d'une situation à une autre, et on ne peut raisonnablement pas demander aux équipes de passer d'une culture de l'encadrement, de la prise en charge des publics à une animation centrée principalement sur la relation, cela sans étapes, sans sas, sans progression.

Après avoir accompagné de nombreuses équipes, aussi bien en contexte urbain que rural, un ensemble d'objectifs gradués par ordre croissant d'ambition (et d'implication) peut se décliner. Nous les présentons ici à l'aide d'un exemple, celui de la présence d'une équipe le jour du marché.

- **Faire de la veille sociale** : une fois par mois sur le marché, salariés et bénévoles offrent le café (acheté à pris de gros au bar du marché) et prennent la température du territoire, sur le stand ou en déambulation, en direction du public de chalands comme auprès des commerçants. L'idée est d'écouter, d'observer, de sentir ce qui se joue pour ces publics, et de marquer sa présence.
- **Communiquer autrement** : dans une démarche orientée communication, on affirme et on assume l'ambition, avec un objet (un thème, un évènement, un service à la population) sur lequel on a envie de communiquer, avec un ou des procédés spécifiques. Si le marché est un bon endroit, par exemple pour un porteur de paroles ou pour tout procédé qui sort de l'ordinaire, le simple fait de parler en direct de ce que l'on fait, de façon chaleureuse et régulière constitue déjà une alternative intéressante par rapport aux habitudes (affichages + flyers + PQR).
- **Lutter contre le non recours (aux institutions)** : ici il s'agit d'offrir une réponse de première ligne par rapport à un service ou un droit spécifique, si possible en lien avec le marché : concernant la dimension alimentaire, le portage de repas, la possibilité d'adhérer à l'épicerie sociale, à la coopérative d'achat, etc.... Globalement, cela prend du sens si on produit ce moment avec l'ensemble des partenaires qui peuvent être touchés par notre angle d'attaque. Dans la mesure du possible, on fait anime le dispositif avec ces partenaires, en ayant la possibilité pour le public de s'inscrire ou de prendre rdv in situ. Dans tous les cas, notre présence permet de mettre un premier pied dans une des institutions en jeu.

Par rapport à ces trois premiers enjeux, il y a possibilité de les articuler entre eux, (Veille + communication, Communication + non-recours, les trois ensemble) mais cela repose la question des moyens : fréquences du rituel et nombre de personne disponibles d'un point de vue qualitatif (on entend donc ici des gens qui peuvent faire de cette activité un aspect central et non périphérique de leur travail) et quantitatif.

- **Créer un milieu éducatif ouvert** : La présence sur le marché n'est qu'un aspect de la présence du centre sur le quartier le week-end (ou le samedi). On commence par un café et un bon moment sur le marché, il y a ensuite le repas partagé du midi puis le samedi famille, qui se délocalise dans les jardins publics, éventuellement la soirée en plein air ou devant le centre.
- **Faire du travail social communautaire⁴** : comment allons-nous nous associer et produire quelque chose de nouveau avec les commerçants, les personnes âgées qui fréquentent le marché, les parents, les familles, les jeunes que l'on croise le samedi après-midi ? Qui allons-nous repérer parmi les différentes communautés d'usage, de pratiques, qui fréquentent ce marché ? Que pouvons-nous inventer qui puisse devenir un rituel porté par les publics eux-mêmes, à moyen ou long terme ?

→ *On voit également ici la porosité des ambitions, la possibilité de les articuler entre elles ou d'en prendre « des bouts » pour les recombinaison. Il ne s'agit pas d'une démarche « pure » mais bien souvent également de bricoler. Cependant, cela ne doit pas empêcher d'être clair sur notre manière de nommer vos ambitions : savoir ce qu'on cherche à faire a minima et ce qu'on rêverait de produire à maxima, nommer les choses précisément, les décider ensemble.*

⁴ On entend ici par communauté le sens le plus large qui peut lui être donné, tel que le propose **Joan Stavo-Debaugue** dans l'introduction de sa thèse « Venir à la communauté : une sociologie de l'hospitalité et de l'appartenance » (EHESS 2009): « Nominale, le terme communauté renvoie à ce qui est fait ou est vécu en commun, sans plus. Il ne fait rien d'autre (et c'est déjà beaucoup) que de ratifier le partage d'une situation. Mais, en indiquant la participation des êtres qui y prennent part, il signe du même coup leur manière d'y appartenir et leur façon de se rapporter les uns aux autres, en tant qu'ils tiennent compte de ce partage (qui peut être tout à fait circonstanciel et résolument ponctuel) et se doivent des choses les uns aux autres ».