

IV-CARTOGRAPHIER LES RESSOURCES D'UN QUARTIER

Focus sur le travail de porte-à-porte

En multipliant les moments informels, notamment par des campagnes de porte-à-porte, une partie de l'équipe (bénévole et salariée) de la MJC St Michel tente d'avoir une connaissance fine de la population d'un quartier dans lequel elle n'intervient pas jusqu'alors. Pendant presque deux ans, l'équipe va s'aguerrir à ces logiques d'interventions qui permettent de connaître un nombre considérable d'habitants et de saisir mieux les dynamiques propres d'un quartier.

L'idée est ensuite de se servir de ces interconnaissances pour susciter, stimuler ou accompagner des projets. A l'issue de ces deux années d'intervention, les trois salariés qui portaient le projet décident, pour différentes raisons, de quitter la structure, laissant en friche le processus engagé.

J'entreprends avec deux d'entre eux une série d'entretiens, pour qu'ils puissent me livrer ce que cette démarche leur à sembler produire.

TABLE DES MATIERES

Mouvement de départ.....	4
Une envie d’animer autrement	4
Ceux qu’on cherche	6
Fiche technique: le porte-à-porte	8
Rassembler temporairement les habitants	9
Discuter sur les pas de porte	9
Entrer chez les gens	10
User de ses compétences sociales	10
Le quartier en bref.....	11
Les effets de la campagne	13
La détection des habitants	13
Quelques effets repérés dans la relation aux habitants	16

Plan du chapitre

1. **Passer d'une animation « comité des fêtes » à une animation de quartier** : Où l'on découvre comment l'équipe de la MJC St Michel a passé plusieurs années à organiser des événements traditionnels (carnavals, soirées repas) avant de se tourner vers des logiques plus aventureuses, en investissant la cité des poètes.

2. **Ritualiser la rencontre** : Où l'on prend le temps de citer les différentes opportunités que s'est donnée l'équipe pour intervenir dans le quartier de manière rituelle. Nous nous intéressons ici aux différents « prétextes » qui permettent d'être repérés par une partie des habitants.

3. **Le travail de porte à porte** : Où l'on s'intéresse à l'action centrale de l'expérience de ST Michel, qui consiste à pratiquer un porte à porte systématique, de manière à identifier des personnalités sur lesquelles s'appuyer pour réaliser des entretiens (diagnostic social) ou pour développer d'éventuels projets d'habitants.

4. **Changement de statut** : Où l'on s'intéresse à ce que cette pratique développe en termes de connaissances factuelle, sensible, émotionnelle du quartier, à ce que cela modifie dans la relation aux habitants.

- **Matériaux** : Retranscription d'entretien avec Delphine et Adrien, anciens salariés de la MJC St Michel.

UNE ENVIE D'ANIMER AUTREMENT

« Au départ, on avait des habitudes, notamment le fait d'être présent sur des moments publics, lors des fêtes rituelles de la commune, avec l'idée de faire des choses simples et festives, des animations « clés en main », sur un registre voisin de celui d'un comité des fêtes. On faisait Halloween, des défilés, des repas avec 150 personnes, des scènes ouvertes, le carnaval des écoles et de la commune. Dans une telle perspective, la prise de risque semble minimum car « on fait ce qu'on sait faire » et la visibilité de l'action est claire. Seulement, cela a fini par poser problème : on a sollicité le concours de bénévoles sans leur demander leur avis, et avec une quantité de tâches importantes à réaliser, ingrates et épuisantes. Les conséquences, c'est que le public réclame et consomme, et les bénévoles ne sont que des petites mains et nous, des responsables logistiques plus que des animateurs.

Si, dans certains cas, il faut accepter de faire des choses simples et classiques, comme ce genre de fêtes, qui peuvent véritablement enclencher ou relayer une dynamique, il faut aussi savoir reconnaître quand cela n'a plus de sens. Quand tu perds - années après années - tous tes bénévoles, que tu les épouises et qu'ils n'ont pas voix au chapitre et que, toi-même, tu ne vois plus trop de sens - en tant que professionnel - c'est le moment d'essayer autre chose.

La cité des Poètes, ce quartier, ça fait des années qu'il est en discussion. Au départ, c'est la mairie qui nous demande d'intervenir parce qu'il y a beaucoup de plaintes, beaucoup de souci, apparemment. Ils nous demandent si on peut faire des animations pour aller au-devant de la population. La manière dont est situé ce quartier dans St Michel, à l'écart de la ville, fait que c'est une population qu'on ne voit pas beaucoup au centre social. On s'est donc posé la question de la manière dont on pouvait intervenir et donc « aller vers » les habitants. On a commencé par se dire qu'on pouvait travailler sur un espace public numérique, une fois par mois, « on va décentraliser notre EPN » pour rendre les technologies accessibles dans le quartier. On met des affichettes dans les halls, dans les boîtes aux lettres, les gens ne sont pas venus. On se promène avec un thermos de café dans le quartier : « Bonjour, on est le centre social, on vous offre un café !? et on se rend compte qu'on fait peur aux gens. On s'installe aussi à la salle du bas, mise à disposition par Logelia. Là encore, on n'a absolument personne. Aurélie fait des permanences

¹ Coordinatrice enfance-jeunesse ayant participé à l'ensemble de la formation mais qui a quitté la structure depuis. Entretien réalisé par téléphone le 5 novembre 2018.

pour les démarches administratives des familles, et elle n'a personne non plus. Donc on est dans une impasse.

Quand la fabrique des possibles arrive, on est dans cette dynamique, dans ce désir de faire rupture avec une forme d'animation efficace mais qui s'essouffle - pour beaucoup de raisons - et dans la recherche de solutions pour une animation en quartier populaire qu'on ne sait pas faire.

Sauf que, je vais être honnête, la première fois qu'on m'a parlé de ce projet de Fabrique des possibles, je ne comprenais pas bien où on veut en venir ; j'avais du mal à visualiser. Et je peux comprendre qu'au niveau du conseil d'administration, cela a dû rester très vague pour eux. Même nous, en réunion d'équipe, tant qu'on n'en n'était qu'à la discussion, c'était difficile à concevoir. C'était expérimental. Et je crois qu'un des défauts de l'animateur c'est qu'il aime maîtriser et quand on te dit que tu vas essayer quelque chose sans savoir où ça va aller, là c'est dur... Le fait de ne pas quantifier les choses, de ne pas les délimiter, de ne pas cadrer. Et j'avoue que quand on m'a sollicitée pour participer, j'étais sceptique. Et heureusement que j'y suis allé parce qu'une fois entrés dans l'action, ça nous a redonné un souffle, une envie. On a travaillé une telle démarche, on s'est tellement remis en question, qu'on a fini par voir ce vers quoi on voulait aller.

La première fois qu'on retourne ensemble dans le quartier, en prenant le temps d'aller flâner et observer les lieux, on va avoir de premiers entretiens avec des gens qu'on croise dans leurs jardins ou qui rentrent chez eux. C'est là qu'on a cette discussion avec une dame qui nous parle des jeunes du quartier, qu'elle a vu grandir. On se rend compte qu'elle fait partie de ceux qui ont un regard attendri, malgré les problèmes et les plaintes à leur égard. Elle nous dit d'ailleurs, avec une certaine satisfaction, n'avoir jamais perdu le contact avec cette jeunesse et ne pas hésiter à aller les voir pour dire ce qu'elle pense.

On va aussi rencontrer un habitant un peu usé, qui a organisé pas mal de choses en termes d'animation mais qui est extrêmement pessimiste, malade et paraît peu disponible. En faisant un tour du quartier pendant une heure, entre les gens au balcon, ceux sur les parkings avec leurs courses, une femme de ménage, en plus de ces deux-là, on avait déjà rencontré du monde et ça a permis de mettre une réalité sur ce que tu nous racontais : dès qu'on n'est plus « planté à attendre les gens », dès qu'on n'est plus dans « l'attente », les rencontres deviennent plus simple. C'est à la suite de ce premier tour de quartier qu'on a cette discussion sur les habitants qui nous a marqué, quand tu nous précises ce que tu voulais dire par « habitants animateurs ».

« La question la plus importante n'est pas ici de trouver des habitants qui puissent, comme par magie, faire naître des projets mais de découvrir leurs initiatives autonomes, spontanées, et de voir en quoi elles vous « parlent », en tant qu'animateurs et en tant qu'individus. Qui, parmi ces gens qu'on va rencontrer, aurez-vous envie de revoir ? On déambule, on cause à certains, on fait du porte-à-porte, on se retrouve à boire un café. A l'arrivée, quand on aura un peu « quadrillé le quartier », la question sera : Quels types d'initiatives, quelles trajectoires, quelles personnalités, avez-vous envie de revoir ? Qu'est-ce qui vous donne envie de « gratter » pour peut-être découvrir une ressource nouvelle : une piste à suivre en termes de projets, un allié futur, une idée décisive ou simplement des informations sur le quartier que vous ne possédiez pas. Il s'agit, à proprement parler, d'un travail de prospection et même de prospecteurs : vous allez à la recherche de petites pierres précieuses, cachées dans votre territoire, à la découverte des organisateurs de soirée au bas de l'immeuble, de ceux qui font du soutien à la parentalité de leur voisine, des jardiniers, des joueurs, des marcheurs, des causeurs, des bricoleurs, les mécaniciens de parkings, les organisateurs de tournois, ceux « qui dépannent » tout le monde, ceux qui n'ont pas peur de s'expliquer et de parler aux jeunes, etc. Ce sont tous ces gens qui, dans leur vie quotidienne, fabriquent de l'activité sociale et culturelle. Ils sont en fait des animateurs « naturels » et, d'une certaine manière, ils sont vos collègues, pas du tout en termes de statut mais dans le sens le plus humain et le plus simple que peut prendre le mot « animation », c'est-à-dire quelque chose qui traverse nos vies : un art de créer de la vie sociale.

Pour vous donner une image plus précise, voilà ce que je pourrai ajouter : à tous les âges et dans tous les milieux, il y a des organisateurs, des gens qui fabriquent les rituels, qui déterminent comment on va se réunir, où, pour faire quoi et de quelle manière. Prenons un exemple simple : on peut dire que mamie, avec son repas du dimanche, elle anime la famille. Sa personnalité, sa manière de rendre ce repas incontournable, ce qu'elle fait à manger, comment elle dresse la table, les remarques qu'elle fait, toujours les mêmes, tout cela participe à créer un rituel. Et au cours de ce repas, il y aura ceux qui animent le repas avec des blagues, certaines discussions, etc. Chacun va plus ou moins contribuer à façonner un langage, des repères, une culture de groupe, des souvenirs, au sein de ce qu'on pourrait appeler une création sociale collective. Ici, l'animation c'est ce qu'on crée ensemble et qui nous rend singuliers en tant que groupe, dont on peut être fiers parce que ça ne ressemble qu'à nous, d'une certaine manière. Et ça traverse toute la vie, depuis l'enfance jusqu'à la tombe. Dans tous les groupes, il y a des animateurs, des gens qui travaillent à créer des identités, des singularités en sculptant des rituels et en les installant, d'où

² Intervention du formateur, lors d'une journée de préparation à la MJC St Michel le 10 avril 2017.

vont émerger des codes, un langage, des expressions, des façons de faire propres au groupe et aux moments concernés.

Et de quoi ont besoin les individus, si ce n'est de se sentir exister à travers ce type de moments ?

On remarque bien ce phénomène, quand on se penche sur la dynamique inverse : il y a des individus et des groupes peu animés, en manque d'animation et d'animateurs. Il y a des gens qui déclinent psychiquement par incapacité à s'animer. Alors souvent, pour compenser ils consomment. Mais la consommation, c'est l'inverse de la création : c'est quelque chose qu'on ne fabrique pas soi-même, c'est quelque chose dont on ne peut pas être fier parce que ça ne demande aucun effort, aucune compétence sociale et, si ça nous rassemble, ça fait souvent de nous une masse et pas un groupe. La plus grande violence de la consommation pour les individus, c'est qu'elle les dépossède de cette créativité sociale dont nous avons psychiquement besoin.

Donc, si l'animation, c'est « l'art de faire groupe » et que c'est donc de la créativité sociale au sens modeste du terme, ça veut déjà dire que ça existe sans nous et heureusement ! Ça veut aussi dire que l'animation n'est pas qu'une activité professionnelle ou bénévole, mais que c'est d'abord une aptitude à vivre ensemble et à fabriquer du collectif et des rituels... Pour prendre un dernier exemple, aux antipodes de celui que j'ai pris tout-à-l'heure avec mamie : vous souvenez-vous dans votre adolescence, alors que vous sentiez autour de vous (et même en vous) toute la violence psychologique du collège, de la classe et de l'institution, vous souvenez-vous de ces premiers moments où vous avez découvert le bonheur de la bande ou même celui d'avoir un complice, un seul mais celui de tous les jours, celui qui aide à passer les heures difficiles ? Eh bien voilà, c'est de ça dont tout le monde a le plus fondamentalement besoin pour exister : sentir qu'on compte pour quelqu'un et qu'on peut compter sur lui et réciproquement. Et avec ceux-là, grâce à eux, sentir qu'on est unique, singuliers, en tant qu'individus comme en tant que groupes. Quand on a ces sentiments en quantité suffisante, que ce soit avec sa famille, ses amis, ses amours, où même ses voisins, on peut affronter le reste et on n'a pas besoin d'animateurs professionnels pour nous « animer ».

Et donc, pour revenir à ce qui nous intéresse dans ce quartier, ce qu'on va chercher ce n'est pas de repérer la liste de tous ceux qui vont mal mais d'abord de ceux qui vont suffisamment bien pour être animateurs, pour mettre de la vie dans leur environnement, pour fabriquer du collectif, même de manière limitée, simple et discrète. Car ce sont sur eux qu'on devra éventuellement s'appuyer pour fabriquer - à une autre échelle - une vie de quartier autonome, et non pas sur ceux qui, déjà dans leur vie personnelle, n'y arrivent pas, même s'ils auront évidemment un rôle à jouer. Et c'est pourquoi je vous invite à entrer dans ce qu'on pourrait appeler une « campagne relationnelle », qui sera aussi une campagne de détection de ces habitants animateurs. »

Il me semble important, pour finir cette tentative de description d'une approche stratégique nouvelle, d'évoquer la place singulière du porte-à-porte. Cette démarche est généralement redoutée par les animateurs et j'ai moi-même été particulièrement réticent face à cet exercice que je jugeais - comme beaucoup - à l'aune de mes propres expériences, toutes négatives. Par ailleurs, dans un centre social, l'usage veut que les porte-à-porte soient réservés à deux types d'activité souvent vécues de manière assez pénibles : la recherche de « clients » pour répondre aux questions d'un diagnostic de territoire d'une part, et d'autre part la publicité pour des événements qui se déroulent dans le centre social. Dans chacun de ces cas, les animateurs ont le sentiment d'être intrusifs et, pour le dire de manière extrêmement triviale, de « faire le tapin ». Avec des résultats décevants et une défiance souvent ténue rencontrée chez la population, chaque situation de refus, plus ou moins polie, renforçant la pénibilité de l'exercice.

C'est en essayant d'engager le porte-à-porte dans un autre contexte, que nous avons pu obtenir des résultats pour le moins étonnants. La proposition de base est la suivante : nous nous installons dans un espace public à l'occasion d'une fin de journée, de manière à proposer un goûter ou un apéro aux habitants. A cette occasion, nous faisons du porte-à-porte pour avertir les gens et, tels des voisins, leur annoncer : « Bonjour, on est le centre social X ; nous sommes installés en bas pour le goûter / l'apéro, on voulait juste vous avertir au cas où vous seriez intéressés. » L'idée est ici de se comporter comme des gens qui ne « font que passer » et ont une proposition simple, sans attente de réponse : « On vous donne juste l'info... ». En enlevant tout enjeu et toute attente de réponse, on transforme les choses : on passe d'une situation où on vient avec une demande dans laquelle pèse l'attente et l'espoir d'une réponse favorable, à une autre dans laquelle on fait sentir, « qu'au fond, si vous venez, très bien, sinon, pas de problème, nous on passera un bon moment », ce qui renverse alors le processus : le désintéret relatif et le côté anodin de la proposition (ce sont des activités simples, rituelles) créent chez l'habitant le sentiment qu'il se passe quelque chose - quoi qu'il advienne de son envie ou non d'y participer. Ainsi, en délestant de la position de « quémandeur de participation », on redonne de la valeur à notre proposition, en laissant à l'habitant le choix de partager un moment dans lequel « on ne l'attend pas tant que ça »³.

Si on se penche avec un peu de précisions sur ce couple « événement informel + porte-à-porte », voici les différents objectifs qu'il permet raisonnablement de poursuivre :

³ Notez bien ceci : c'est l'attitude qui est fondamentale et non le dispositif « porte-à-porte + événement », c'est le fait d'avoir un prétexte anodin, qui permet de créer une légitimité et une légèreté dans sa façon de communiquer. Mais le prétexte peut être de plein de nature. Ainsi, les salariés et les bénévoles de la MJC St Michel sont allés souhaiter une bonne année avec des résultats tout aussi probants.

RASSEMBLER TEMPORAIREMENT LES HABITANTS

Dans ces conditions, le porte à porte peut créer une fréquentation nettement plus importante que prévue, venant compléter alors le public « acquis » (ceux qu'on connaissait déjà sur le quartier), le public qui a vu le flyer (et qui s'ennuie un peu dans la vie), celui qui s'approche par curiosité (et qui s'approche en fonction de ce qu'il voit) dans l'espace public. En tout état de cause, un porte-à-porte un peu massif en amont du dispositif (5 équipe de deux personnes pendant une à deux heures par exemple) permet d'augmenter sensiblement la quantité de public présent, modifiant ainsi la perception d'ensemble redoublant les phénomènes de participations spontanées de ceux qui « ne font que passer par-là », mais que la présence d'un attroupement va rendre curieux.

Exemples : à Courçon, dans le quartier de la vallée des Aulnes, deux heures de porte-à-porte avec trois équipes de deux animateurs ont permis de faire venir une trentaine de personnes, une seule connaissant le centre social. Dans le quartier de la Passerelle à Cognac, au prétexte d'une galette des rois, une heure et demie de porte à porte avec dix équipes de deux animateurs ont fait venir entre 40 et 50 personnes dont seulement un tiers connaissait le centre. Pour autant, il serait erroné de croire que toutes les contextes se prêtent au porte-à-porte et aboutissent systématiquement à des mobilisations spontanées et importantes. Il y a évidemment des paramètres : la saison, la période de l'année, le type de prétexte, le type de public, son niveau d'isolement. Cependant, de nombreux exemples amènent à reconsidérer cette pratique comme un fondamental – en termes de mobilisation - peut-être un peu trop vite mis de côté.

DISCUTER SUR LES PAS DE PORTE

L'approche défendue dans l'accroche du porte à porte - « on ne fait que passer » - peut se voir prolonger par une seconde, qui permet d'entrer dans de vraies discussions avec les habitants. Si on part du principe qu'on va s'ajuster aux réactions des gens, on peut alors, avec ceux qui se montrent disponibles (qui ouvrent la porte sans crainte, qui sourient, qui semblent intéressés...) essayer d'aller plus loin. Et ne pas hésiter à aller droit au but, en fonction de ce qui nous intéresse : « Je voulais savoir, parce qu'en fait on connaît assez mal ce quartier, si vous êtes contents d'être là, si vous avez des relations avec vos voisins, si l'ambiance est plutôt à se parler, à se dépanner ... » Et souvent, lorsqu'on est honnête, simple et direct, les gens ont finalement du plaisir à parler de ce qu'ils vivent. Avec ce type de questions assez élémentaires, on peut rapidement comprendre quelles sont les tours, les barres d'immeubles, les quartiers ou les hameaux dans lesquels les gens vivent ensemble (même un peu), s'ignorent ou se détestent.

Ces échanges vous permettront aussi de « sentir » à qui vous avez affaire ; ils sont suffisamment impliquant et long pour savoir si vous auriez envie de revoir la personne avec qui vous venez de discuter. Ces échanges permettent d'avoir une première impression limitée mais significative.

ENTRER CHEZ LES GENS

Parmi ces personnes disponibles, certaines vous proposeront d'entrer chez elles. D'autre fois, lorsque vous souhaiterez les revoir, vous serez amenés à vous rendre également à leur domicile. Cette situation est très intéressante, d'abord parce vous faites en sorte que les gens ne soient pas déstabilisés par un contexte qui les impressionne, qui leur est désagréable ou simplement trop étranger, ce qui va faciliter leur témoignage.

Par ailleurs, vous allez au bout d'une démarche qui consiste à aller sur le terrain des habitants et non à leur demander de se rendre sur le vôtre. Vous avez, d'une certaine manière, la politesse, la délicatesse de faire cet effort, un peu comme lorsqu'on fait l'effort de parler une langue dans un pays : même si c'est maladroit, c'est souvent très apprécié.

Entrer chez les gens est également l'occasion de découvrir les conditions matérielles d'existence, d'éprouver sensoriellement ce que signifie être pauvre, être seul ou très nombreux, très vieux, très alcoolique ou encore très débrouillard, très fan de Johnny ou très arménien...Ce sont des voyages dans des mondes, des décors, des goûts, des façons de vivre. Et ces voyages vous transportent bien plus vite et bien plus fort dans la réalité des gens, que ce qu'on imagine de la vie des gens, lorsqu'on a avec eux une discussion, par exemple lors de l'inscription à l'épicerie sociale ou à la sortie du centre de loisirs.

Ce contexte sera évidemment plus propice pour créer des connivences. C'est là un autre enjeu. Il n'est pas nécessaire de passer un long moment pour que naisse une complicité avec quelqu'un : il faut que l'intensité, la sincérité de ce qui s'échange, l'authenticité des émotions qui circulent soient suffisants pour marquer chacun. Or, la proximité qu'on est capable de créer, l'écoute dont on fait preuve et la sympathie que l'on dégage font partie des raisons qui peuvent pousser ces habitants à se déplacer ultérieurement. Cette relation privilégiée, cette complicité d'un quart d'heure peut constituer le socle sur lequel s'appuyer ensuite.

USER DE SES COMPETENCES SOCIALES

Dans tous les cas de figure, il est important de ne jamais se forcer à faire du porte-à-porte, quand bien même vous trouveriez l'idée passionnante et l'action nécessaire. On ne peut bien faire quelque chose lorsqu'on se sent terriblement mal à l'aise. Vous pouvez en revanche le faire en binôme avec quelqu'un qui se sent bien avec la démarche et voir, en le vivant à ses côtés, si vous pouvez dépasser votre appréhension. Ce fut le cas de Sylvie, bénévole de la MJC, qui malgré sa réticence initiale, a fini par mener des entretiens et se sentir à l'aise avec ce travail. Ici, du moment que chacun respecte une philosophie partagée, bénévoles, salariés ou stagiaires peuvent intervenir ensemble, car les différences d'âge, de milieu sociaux ou culturels peuvent constituer une ressource : un binôme « mixte » (en termes d'âge, de sexe, de milieu social) permettra à davantage d'habitants de se reconnaître dans l'une des deux personnes qui frappent à leur porte. En outre, c'est de compétences sociales et non exclusivement professionnelles dont

nous auront ici besoin. Cela a pour conséquence qu'un salarié en charge des questions administratives, un bénévole ou un stagiaire vont fréquemment s'avérer plus compétents qu'un référent famille. L'art d'être à l'aise avec les gens ne s'apprend pas à l'école ou en fonction de la fiche de poste mais dans la vie.

LE QUARTIER EN BREF



- 12 bâtiments de trois étages avec jardins au r.d.c et terrasses.
- 200 logements environ
- Un bâti qui se dégrade
- Une population vieillissante, présente depuis une trentaine d'année et une population issue de quartiers d'habitats sociaux arrivée plus récemment
- Une rotation forte dans les logements
- Une dizaine de familles connues par le biais du centre de loisirs et de l'épicerie sociale.

Les dates d'intervention

- 10 avril 2017 : Première déambulation dans le quartier
- Juin 2017 : Entretien avec des gens repérés lors de la déambulation su 10 avril ou déjà connus à travers les activités du centre. Question posée: « Que faites-vous de votre temps libre ? »
- 5 juillet 2017 : Porte-à-porte pour inviter à l'apéro du soir
- Septembre 2017 : Porte-à-porte pour inviter à un quizz musical
- Janvier 2018 : Porte-à-porte pour souhaiter la bonne année

- Mars 2018 : Porte-à-porte pour inviter à un vin chaud et à une soupe en soirée dans le local
- Mercredi 6, 13 et 20 juin : Porte-à-porte simple (sans rendez-vous ultérieurs)
- Puis porte-à-porte régulier d'Adrien

➔ Au fur et à mesure de ce travail de rapprochement avec les habitants, l'équipe va se construire un tableau excel des rencontres faites par chacun, dans lequel seront notés – entre autres – qui sont les gens (seul, en couple, famille, retraités, etc.), où ils vivent, est-ce qu'il existe déjà des liens avec eux (via le centre), ce qu'ils aiment faire de leur temps libre, leurs plaintes éventuelles, leurs liens avec une communauté (d'âge, de voisinage, religieuse, ethnique). Sera noté également si ces gens semblent « partie prenante » lors des animations menées, « alliés » c'est-à-dire possibles leaders ou « sujets à entretien » lorsqu'on estime que leur position dans un groupe donné (anciens, familles monoparentales, jeunes etc.) et leur discours mérite qu'on aille plus loin avec eux (notamment pour alimenter le diagnostic lié au renouvellement de projet social). Ce tableau permet de se fabriquer une sorte de mémoire collective et l'équipe tentera de le tenir à jour, pour que se dessine progressivement une cartographie des personnes rencontrées.

LA DETECTION DES HABITANTS

Entretien avec Adrien

J : « Comment toi, en tant qu'animateur référent sur ce quartier et référent famille tu as vécu ce travail de campagne relationnelle ? »

A : « Entre les différentes actions collectives qu'on a menées, je m'étais noté des cases de temps libres dans mon emploi du temps, juste pour aller sur le quartier et passer du temps avec les gens. Je n'avais, comme on se l'était dit, rien de précis ni aucun projet à proposer. Je suis parti du tableau qu'on avait réalisé et je suis allé au fur et à mesure rencontrer des gens qui avaient été catégorisés comme « à revoir », mais que moi-même je n'avais pas forcément vus au départ. J'ai commencé par aller voir un couple âgé, qui est dans le quartier depuis sa construction. Ils m'ont ouvert grand la porte, ils étaient super âgés. Je suis resté chez eux deux heures, à causer avec du thé et des petits gâteaux.

J : deux heures ! Tu ne t'es pas un peu ennuyé ?

A : Pas du tout ! Autant des fois, je me souviens chez une dame, très vite, je me demandais ce que je foutais là, autant là, je n'ai pas vu le temps passer... Il y a une curiosité qui s'installe qui est simplement due au fait que ce sont des gens intéressants, c'est tout... Je ne pensais même pas au travail. Ils parlent, tu t'intéresses et voilà, il y a eu plein de moments drôles en plus... Tout ce qu'ils racontaient faisait sens.

J : Mais que vous êtes-vous dit pendant deux heures ?

A : On a commencé par parler de la famille – ça tombe bien je suis référent famille – parce qu'il y avait forcément les photos dans les cadres dans le salon, « est-ce qu'ils voient les enfants les petits enfants, où ils habitent ?... ». C'est assez simple de commencer là-dessus. Et puis on a glissé naturellement sur ce qu'ils font pour occuper leurs journées. C'est la question du temps libre. Ils m'ont parlé de la marche tous les matins, de la sortie où ils vont faire les courses. Parce que monsieur conduit encore. On a parlé bagnole - au passage - parce que moi c'était le moment où je pensais à changer ma voiture... On a eu un moment où on s'est mis à parler de la vie de quartier et du voisinage, où ils m'ont dit que ce n'était pas forcément agréable parce qu'une fois ils ont reçu un ballon sur le balcon et que Madame, elle a « sur-réagi » on va dire, et elle a crevé le ballon ! Donc elle a été repérée dans le quartier comme « la vieille qui creve le ballon des enfants ». Mais elle, elle avait pris un malin plaisir à le faire ; elle a avoué : « Je sais que ça ne se fait pas ce que j'ai fait, c'est méchant mais moi en même temps, ça a été mon petit plaisir... A force, à un moment, on est content de renvoyer un signe parce que je n'ai pas à recevoir un ballon dans mes fleurs... » C'était marrant parce qu'elle se comportait comme une gamine avec des gamins en fait, et elle en était plutôt consciente, c'est ça qui était rigolo... Et c'est là que s'est

installée une complicité car elle était lucide sur son geste et sur le passif que ça avait créé. Et là, on en est venu à parler du quartier plus généralement.

J : Ils avaient toute leur tête donc ?

A : Pour des gens de plus de 90 ans, ils avaient une forme incroyable, et aucun n'avait de problème de dépendance, même si ils savaient bien que ce n'était qu'une question de temps... Du coup, ça aussi ça nous a pas mal occupés, on a parlé de la question de la fin de vie, du fait qu'ils allaient mourir et je crois qu'ils étaient bien contents de pouvoir en parler avec moi, sans que ça gêne, comme c'est souvent le cas quand on parle de ça en famille. Et ce que je me suis dit, c'est que ce n'était certainement pas des alliés pour créer de la mobilisation, vu leur relation avec le voisinage, mais qu'on avait la chance d'avoir des gens qui pouvaient, avec une certaine lucidité et de l'humour, nous parler de ce que c'est que vieillir dans un quartier d'habitat social comme celui-ci.

J : Et d'après toi, est-ce que ça fait partie de ta fonction d'animateur que de simplement écouter ces gens ?

A : Ben étant donné qu'on supprime les gardiens d'immeuble et qu'on empêche les postiers, en les chronométrant, de passer du temps avec les anciens, je me demande si ce n'est pas un peu notre rôle, effectivement. Sauf si, nous aussi, on nous rappelle à l'ordre et qu'on nous dit que prendre du temps pour les vieux et pour les gens en général, on n'est pas payé pour ça... Parce que c'est vrai que ça leur fait un bien fou, c'est évident. D'autant plus quand c'est un jeune qui prend ce temps. Sinon mon sentiment, au-delà de ce couple, juste pour avoir passé du temps dans le quartier, c'est que ceux qui prennent le temps d'aller voir les anciens, dans le meilleur des cas, c'est des vieux qui vont voir les plus vieux qu'eux, en gros ; les jeunes retraités s'inquiètent de ceux qui sont « plus avancés » dans la galère, et ça produit un certain entre soi un peu inquiétant.

J : Tu peux me parler d'autres gens que ces deux-là, certains qui te restent à l'esprit ?

A : Je pense à Lucette, à la retraite mais pas depuis si longtemps, le genre de retraités qui ont un emploi du temps plus chargés que quand ils bossaient. Elle, je crois qu'elle a dû être élue et elle est dans une palanquée d'associations. C'est le genre de nana hyper déçue par l'évolution des mentalités et assez dure dans son jugement sur les nouvelles générations, « les gens ne se parlent plus, ils ne font plus rien, etc. » Elle a pas mal participé à la vie de quartier quand il y en avait une, car d'après elle, il y en a eu une. Et aujourd'hui elle n'a plus envie de s'y consacrer, elle trouve ça trop dur et surtout, elle renvoie au fait qu'elle a déjà donné et que c'est aux plus jeunes de faire. Paradoxalement, c'est une femme qui vient aux événements s'il y en a et qui ne restera pas les bras croisés, impossible. On ne pourra pas lui demander d'être dans l'organisation ou le leadership mais je pense que si l'ambiance est bonne et qu'elle est impliquée, même comme participante, elle peut revenir « dans le jeu ». Typiquement quelqu'un que je mettrais en position de partie prenante et pas d'alliée. Par contre, contrairement à mon petit couple, elle n'est pas particulièrement intéressante dans son discours.

J : Et sinon ?

A : Sinon je pense à Hugues, un mec dont on m'avait pas mal parlé et qui faisait figure d'allié potentiel, pour certains de mes collègues en tout cas. Il vit dans les nouveaux bâtiments, il est handicapé et, comment dire...J'ai tout de suite vu pourquoi on l'avait rangé dans la rubrique des alliés. Lui, il sait tout ce qu'on fait, c'est un ancien éducateur spécialisé et il sait ce que sait notre job : bosser avec des habitants, il connaît ; remplir des dossiers de subvention, il sait ce que c'est que d'avoir un conseil d'administration, sait tout ça... C'est quelqu'un qui est lui aussi extrêmement occupé, il est écrivain, il publie sur la méditation, le bien-être et le handicap mais au point d'être repéré comme véritable spécialiste je crois. Et il a un regard très précis sur ce qui se joue dans le quartier, il est déjà venu à un apéro mais, c'est étrange parce que je m'étais dit que si je rencontrais ce genre de profil d'habitant, je serai hyper content, et je les verrai comme des ressources, comme des alliés, et il y a quelque chose qui a fait que, même si c'était bien, c'est comme s'il y avait trop de freins...ça m'a fait un peu de peine parce que c'était comme si toutes les connaissances qu'il avait, les prises de conscience sur les jeux d'acteurs dans un quartier, c'est comme s'il était un peu seul à les voir de manière si clairvoyante et je me suis dit que devait aussi renforcer sa solitude.

J : Il y a aussi des gens qui ont besoin d'un environnement simple, fonctionnel, plus encore les gens en fauteuil, dans un cadre de vie correct mais sans affection particulière pour le quartier ni d'envie de partager beaucoup plus avec ses voisins.

A : Ouais c'est un peu ça. C'est quelqu'un qui sera une vraie ressource sur la question du handicap parce qu'ils sont quand même quelques un à être concernés dans le quartier et pour l'écriture du contrat de projet, son témoignage aura été nickel. Il nous permet d'avancer sur ce sujet en ayant des clés de lectures et il nous fait gagner du temps, on va dire. Pour les entretiens, en tous cas, c'était assez royal de pouvoir l'enregistrer. Et puis il a un regard, une humanité sur la jeunesse, et sur la vie de quartier qui fait du bien. Mais ce n'est pas quelqu'un qui semble avoir envie de passer plus que ça du temps dans son quartier.

J : C'est peut-être le paradoxe des gens qui ont une vie sociale développée : une partie d'entre eux, au vu de leurs compétences, devraient être les moteurs d'une vie de quartier mais ils ont un côté insaisissable. Ils ont déjà trouvé leurs solutions, et c'est une des difficultés, les habitants « les plus en forme » sont ceux qui savent le mieux s'animer mais qui sont également les plus investis, les plus occupés.... Donc les moins disponibles...

A : C'est vrai que quand tu débarques dans leur vie, ils ne t'ont pas attendu pour être actifs, ils sont forcément pris par un job, une famille, des engagements... Ils sont agréables parce qu'on a vite des complicités avec eux, ils sont super utiles pour avoir une vision du quartier équilibrée et ils ne rechigneront pas à relayer des informations ; ils sont généralement bien perçus parce qu'humainement c'est des gens chouettes...Mais pour en faire des acteurs de la vie de quartier, il faudra être patient et leur donner envie de lâcher un bout de ce qui les occupe au profit de ce qui se passe devant chez eux.

Delphine

« Je pense que ce travail qu'on a fait, où on a pris le temps d'interroger les gens, c'est à force d'aller frapper à leur porte et de rien leur vendre qu'on a pu entrer en relation en fait ; je pense que c'est tous ces petits moments qu'on a pris, ils ont vu qu'on ne venait pas pour les enquiquiner, qu'on ne venait pas faire du forcing, et qu'on venait juste pour discuter avec eux et les écouter.

Et tous ces petits moments qu'on a fait tous les deux mois environ, c'est ce qui fait qu'on a fait partie du paysage, c'est ce qui fait que les gens ont senti qu'on était là plus pour eux que pour nous et c'est ce qui facilite les portes ouvertes lorsqu'on on y est retournés au mois de juin. Déjà au mois de janvier, chose qu'on n'avait pas eu auparavant, on est souvent entré chez les gens. Et au mois de février quand on a fait le vin chaud dans la salle, il y avait du monde...Il y avait une trentaine de personnes dont des gens qui ne serait jamais venus si on n'avait pas fait ce travail de porte-à-porte. On a eu des générations différentes, des hommes et des femmes, et des communautés différentes. On a commencé à entendre des gens qui profitaient de ce moment pour se parler. Et puis on a eu aussi droit aux petites guerres entre voisins, on a commencé à comprendre comment se dessinait pas mal de liens. D'une certaine manière ce soir-là, j'ai senti que je commençais à faire partie du quartier. C'est là que tu te rends compte de l'importance de la stabilité de l'équipe, de la nécessité de vivre tout ça ensemble, pour croiser les informations et voir émerger le début d'une complicité avec les habitants.

Je crois que les gens avaient envie de se réunir, on le sentait bien mais qu'ils avaient encore besoin de nous pour ça. Ils se réunissaient dès qu'on leur proposait quelque chose, et peu importe quoi en fait ; on aurait pu proposer d'autres prétextes, ils seraient venus je pense. On n'est pas allé plus loin mais par rapport à d'où on partait, c'était déjà énorme. Surtout il y avait quelque chose de logique dans ce travail d'exploration. Comment veux-tu agir si tu ne sais pas qui fait quoi, qui est qui ? »