

ECOUTER ET RECONNAÎTRE UNE POSSIBLE INITIATIVE D'HABITANT.ES CONCERNÉ.ES

livret

2

ACCUEIL

LA PREMIERE ETAPE !

Il faut savoir reconnaître une possible initiative habitante... Elle est rarement formulée comme tel ! Elle se cache souvent sous une envie, une colère, un besoin, exprimé n'importe où, et rarement dans les boîtes à idées pensées à cet effet. C'est au gré de discussions, alors que la confiance s'est établie, qu'elle apparaît à l'accueil, ou pendant une activité, ou en dehors des murs de la structure... Elle n'est parfois même pas adressée au centre social : c'est une balle à saisir au bond grâce à une écoute permanente et globale (qualifiée par la FAVE d'écoute large).

Telle habitante qui n'en peut plus de la saleté de sa cage d'escalier, tel père qui s'inquiète de voir son enfant malheureux à l'école, tel retraité qui déplore la fermeture de la Poste, telle nouvelle arrivante qui aimerait bien connaître ses voisins... Autant de situations qui peuvent cacher des initiatives habitantes en devenir !

L'ECOUTE LARGE : QU'EST-CE QUE C'EST ?

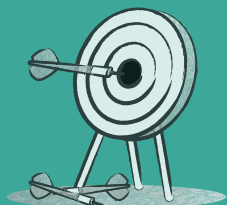
Tout commence donc par l'**écoute large**. Il s'agit, **pour toute l'équipe du centre social, partout et tout le temps**, d'ouvrir ses oreilles aux besoins, envies, colères des habitant.es et d'accueillir ces paroles non pas en superhéros.ïne - qui va résoudre tous les problèmes -, mais plutôt en animateur.trice social.e.

L'objectif est d'accompagner les personnes pour qu'elles prennent conscience qu'elles peuvent peser sur les choses qui les entourent pour les transformer... Ce processus peut prendre du temps, entre le moment où la relation se crée, la confiance s'instaure, et le moment où l'animateur.trice d'accueil ou un.e autre personne de la structure se pose avec l'habitant.e pour discuter et voir si vraiment, la personne a envie de se mobiliser pour agir : des jours, des semaines, et parfois même des années !

Cette écoute large est inscrite dans l'ADN même des centres sociaux.



Pour la CAF*, c'est même la première des 5 grandes missions qui déterminent ce qu'est un centre social. Dans la circulaire de juin 2012, qui fixe le cadre d'action des centres sociaux et EVS, elle définit cette mission ainsi :



Mission n° 1 : « Organiser une fonction d'accueil et d'écoute des habitants-usagers, des familles et des groupes informels ou des associations.

L'accueil, basé sur une écoute attentive, s'étend à la capacité à proposer une offre globale d'information et d'orientation, surtout il doit être organisé de manière à recueillir les besoins des habitants et leurs idées de projets collectifs.

Assuré à titre principal par une – des personnes qualifiée-s, l'accueil doit être appréhendé comme une fonction portée collectivement par l'ensemble de l'équipe d'animation du centre social.

Cette fonction doit être reconnue et repérée sur le territoire d'intervention, et l'accueil doit être considéré comme une action à part entière ».

*CAF, Circulaire relative à l'animation de la vie sociale, juin 2012 <https://www.caf.fr> > Cnaf AVS Plaque Partenaire

Cette mission est portée collectivement par toute l'équipe, salarié.es comme bénévoles. Dans l'idéal, l'écoute large est déclinée en bonne place dans le projet social pour que tous les partenaires-financeurs aient bien conscience de son importance. On retrouve aussi cette mission dans les fiches de poste des salarié.es, afin de préciser le mandat donné à chacun.e et d'en faire une priorité collective.

L'ACCUEIL :

UN LIEU D'ECOUTE EVIDENT... MAIS IL Y EN A D'AUTRES !

Même si l'écoute large est bien l'affaire de tous et toutes, l'accueil du centre social ou de l'EVS est un espace privilégié. C'est d'une part un lieu et d'autre part une ou des personnes en général bien identifiées par les habitant.es.

Si les conditions se prêtent pour la discussion, les personnes à l'accueil peuvent faire face à beaucoup de sollicitations. Au milieu des informations descendantes à transmettre (inscriptions, activités, orientations, etc..), il faut arriver à rester dans une posture d'écoute, d'intérêt pour l'autre et de création de lien, avec en ligne de mire d'éventuelles initiatives habitantes : continuer à faire valoir cela auprès des habitantes et à les écouter avec le costume de l'animatrice.teur social.e...

Plus la confiance s'installe, plus les personnes accueillies se sentiront libres de faire part de besoins, d'envies ou de colères.

«La qualité de la communication dépend particulièrement des relations à l'autre. Il y a des questions délicates qu'on ne peut aborder tant qu'on n'a pas établi avec l'autre une forme de relation personnelle qui s'appuie sur des centres d'intérêt commun.»

Saul Alinsky, Être radical, p. 145

Au-delà de l'accueil, l'écoute large est l'affaire de tous, durant les activités, dans les activités hors-les-murs du quartier, dans les réunions partenariales, les temps informels avec les jeunes ou moins jeunes...

Pouvoir mener cette écoute large suppose :

- d'être formé.e (toute l'équipe ! et en particulier si l'accueil est tournant)
- d'avoir des outils (dématérialisés ou non) pour repérer, collecter les potentielles initiatives habitantes et faire un premier filtre [en annexe]
- d'avoir des outils et du temps de partage dédiés et réguliers avec l'équipe
- d'avoir les moyens logistiques pour l'écoute : du temps et un lieu chaleureux et pratique



REPERER ET IDENTIFIER DE POSSIBLES INITIATIVES D'HABITANTES

Les envies, les besoins et les colères, quand on y prête attention, sont présents dans nombre de nos conversations. Comment démêler ce qui pourrait relever des initiatives d'habitant.es que le centre social pourrait accompagner de ce qui suppose une simple écoute empathique ou une réorientation ?

Reprenons nos critères.

1

L'initiative est définie par les habitant.es concerné.e.s qui portent la construction de la réponse (pour elles et eux, par elles et eux).

Les personnes qui ont fait part d'une envie, d'un besoin, d'une idée, sont prêtes à se mobiliser. Par l'initiative, ils et elles cherchent à répondre à un besoin / une envie / une colère qui LES concerne (ce n'est pas une approche solidaire pour d'autres, par exemple).

2

L'initiative est portée par un collectif d'habitant.es « horizontal » et comporte une dimension émancipatrice.

La dimension collective peut très bien ne pas exister au départ. C'est au travers de l'écoute orientée (cf livret 3) que nous pourrions confirmer s'il s'agit bien d'une initiative collective, et pas d'un besoin d'accompagnement individuel (qui peut avoir sa place dans le centre social mais pas dans le cadre des initiatives habitantes).

Le caractère récurrent d'une colère ou d'une envie peut être un indicateur d'une initiative habitante potentielle. La récurrence ne doit cependant pas être un critère car certains sujets sont moins faciles à exprimer en public, et pour autant pas moins importants ou mobilisateurs !

Ex : la gêne occasionnée par le bruit des travaux revient dans chaque conversation, mais n'est pas forcément mobilisatrice, alors que la difficulté de faire face à l'adolescence de ses enfants est une difficulté plus intime, mais pour laquelle des parents pourraient être prêts à se mobiliser pour construire de la ressource collective !

La dimension émancipatrice fait référence au fait que par cette initiative, en avançant ensemble, le collectif se libère de préjugés, d'entraves et agit sur son environnement pour améliorer ses conditions de vie quotidiennes.

3

L'initiative est locale, concrète et actuelle

Il s'agit d'une action concrète à mettre en œuvre, ici et maintenant (ou bientôt !).

Contre-exemples : changer le monde, lutter contre la pauvreté à l'échelle mondiale...

4

L'initiative est compatible avec les valeurs des centres sociaux

Les centres sociaux sont des structures laïques (au sens religieux et partisan), qui s'appuient sur les principes de dignité humaine, solidarité et démocratie. A ces trois valeurs portées par la Fédération des Centres Sociaux de France, la Fédération des Hauts de Seine ajoute l'égalité. Et les projets sociaux de chacune des structures précisent encore les contours des valeurs de référence.

Ces 4 critères constituent un premier filtre. Mais d'autres filtres nous traversent, parfois implicites ou inconscients. Certains sont pertinents, d'autres illégitimes, et peuvent nous amener à prendre à bras le corps ou à rejeter une potentielle initiative. Nous en avons relevé de trois natures différentes :

- **Les valeurs** : les miennes, celles du centre social, celles que j'attribue au CA...
- **L'intime** : mon vécu (de la parentalité ou pas, par exemple), mais aussi relations affectives avec tel.le ou tel.le habitant.e, ou comment le sujet résonne en moi.
- **Les contraintes** : de temps, logistiques, financières, de compétences réelles ou supposées.

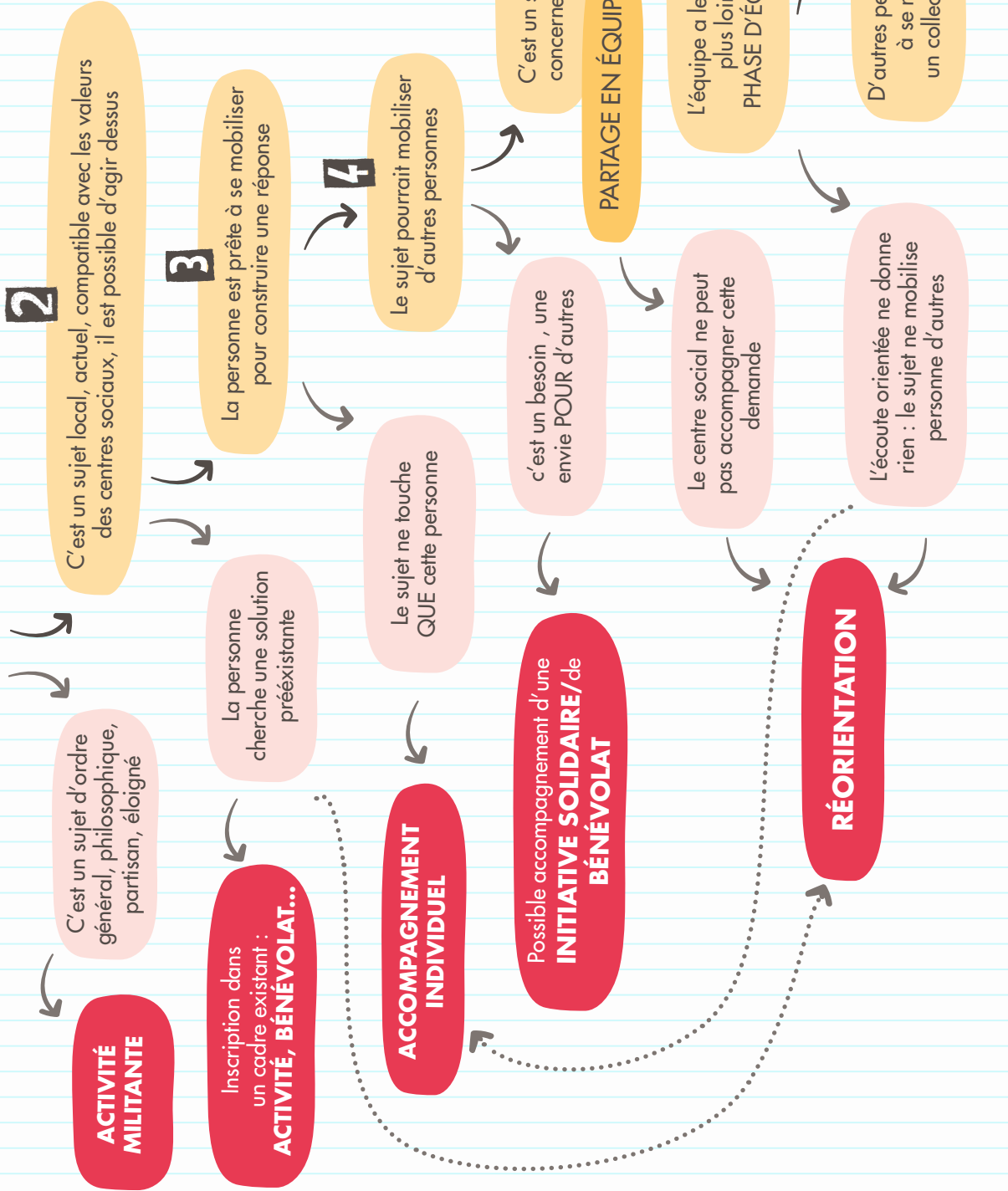
Le partage au sein de l'équipe, la circulation des points de vue permet d'enlever les filtres trop « personnels » et « illégitimes » et de s'assurer du bien fondé du retour donné aux prémices d'initiatives habitantes.



ARBRE À DÉCISION INITIATIVE D'HABITANTES CONCERNÉES, OU PAS ?

annexe
1
livret 2

1 UN.E HABITANT.E ÉVOQUE UNE ENVIE, UNE COLÈRE, UN BESOIN...



Un.e habitant.e évoque une envie, une colère, un besoin...

1

La personne évoque
un problème/besoin qui la concerne

3

le sujet est local concret, actuel,
il est possible d'agir dessus

2

Ce sujet est compatible
avec les valeurs des CS

4

la personne est prête à se mobiliser



annexe

2

livret 2

OUTIL DE RÉCOLTE DES ENVIES, BESOINS, COLÈRES DES HABITANT.ES

DATE, LIEU QUI ÉCOUTE ?	HABITANT.E Nom Prénom Contact	CRITÈRE 1	CRITÈRE 2	CRITÈRE 3	CRITÈRE 4	Concerne d'autres habitants ?	RÉSUMÉ DE LA SITUATION	SUITE DONNÉE ou à donner
12/01/25 Andréa Accueil	Mr Jules Maurais 06.00.00.00.00	x	x	x	x	x	Il aimerait organiser un défilé de carnaval dans le quartier de ses petits enfants et 3 voisins	En parler en équipe. 14/01 équipe ok/ voir avec Mr Maurais + adhérents et habitants si groupe se constitue pour l'organiser
015/01/25 Ayoub Hors les murs	Mme Leonetti 06.00.00.00.00	x	x	x		x	Mme Leonetti est en colere contre les procédures d'attribution de logement social qu'elle juge discriminationnaires. Elle veut qu'on le fasse remonter au maire.	Pas de volonté d'agir. Pas de suite à donner. On propose de l'accompagner si elle et d'autres veulent se mobiliser directement.

1

La personne évoque un problème/
besoin qui la concerne

2

Ce sujet est compatible
avec les valeurs des CS

3

le sujet est local concret, actuel,
il est possible d'agir dessus

4

la personne est prête à
se mobiliser

OUTIL DE RÉCOLTE DES ENVIES, BESOINS, COLÈRES DES HABITANT.ES

DATE, LIEU QUI ÉCOUTE ?	HABITANT.E Nom Prénom Contact	CRITÈRE 1	CRITÈRE 2	CRITÈRE 3	CRITÈRE 4	Concerne d'autres habitants ?	RÉSUMÉ DE LA SITUATION	SUITE DONNÉE ou à donner

DESSINEZ VOTRE ACCUEIL IDÉAL

annexe

3

livret 2

