

Comment interagir avec les habitants ?

Guide express

La proposition qui suit est une tentative pour rassembler de manière synthétique des tactiques d'interventions, articulées entre elles par une logique d'ensemble. Cette dernière, pour le dire simplement, consiste à s'intéresser à tout ce qui inquiète et rend méfiant les habitants, tout ce qui leur donne envie de passer leur chemin.

Déjouer les appréhensions et les méfiances sera donc ici notre préoccupation initiale, une manière de nous engager dans la démarche.

Prenons une situation concrète : nous essayons de nous rendre sur les lieux déjà investis par des habitants : sur des marchés, dans des galeries commerciales, autour d'un lac ou le long d'une rivière, dans et autour d'un city-stade, dans un jardin public, pour prendre des lieux habituels. Les questions que nous allons nous poser auront à voir avec un repérage précis : Qui vient ici ? A quels moments de la semaine ou de la journée ? Pour y faire quoi et avec qui ? La seconde série de questions que nous allons nous poser sera : que pouvons-nous apporter à chacun ? Que pouvons-nous apporter qui ne soit ni trop engageant, ni trop étrange, de manière à ce que les gens n'aient pas ce réflexe – fréquent - d'évitement ?

Comment, en somme, prendre place doucement dans un écosystème qui existe et vit déjà sans nous ?

1. DES PUBLICS ET DES USAGES

Quels sont les habitants qui usent des espaces dans lesquels vous souhaitez intervenir ? Pouvez-vous faire une typologie de ces différents publics (communauté d'appartenance selon l'âge, le genre, le lieu de résidence, les activités, voire, si c'est pertinent, l'origine ethnique) ? Pouvez-vous noter les différents usages de ces espaces, en fonction des publics, des moments de l'année, la semaine ou de la journée ? En conséquence, quels seraient les créneaux pertinents pour intervenir dans ces espaces ?

2. DES PUBLICS AVEC QUI ON ENTRETIENT DES NIVEAUX DE PROXIMITE VARIABLE

Pouvez-vous distinguer parmi ces publics :

- Ceux qui sont les plus éloignés de vous, les inconnus "étrangers", peu accessibles,
- Les inconnus "familiers" (on ne les connaît pas mais on est à l'aise a priori),
- Ceux qu'on ne connaît que de vue, mais c'est déjà ça,
- Ceux qu'on connaît un peu,
- Ceux qu'on connaît bien.

Questions à court et moyen terme : certains peuvent-ils prétendre au titre "d'alliés" ? Si oui, sur quel registre d'alliance les envisagez-vous :

- Pour avoir des informations "de première main" concernant la vie du lieu visé, du point de vie de certains groupes qui le fréquentent, le connaissent ?
- Pour diffuser une information et mobiliser autour d'eux ?
- Pour agir ensemble dans l'espace public ?

Ce temps est fondamental car il nous invite à ne pas sélectionner uniquement les informations et les publics qui nous arrangent : on va le voir, on cherche en effet à créer des formes qui puissent convenir à tous les niveaux de proximités ou de distances. Pour prendre une métaphore un peu basique, les « bons élèves de la participation » ne doivent pas masquer le fond de la classe. Dans le meilleur des cas ces habitants qu'on connaît déjà ou qui seront vite conquis ne doivent pas constituer une limite mais d'éventuels co-animateurs des lieux que nous investissons, à l'image de ce qui se joue parfois dans une classe, lorsque les bons élèves aident ceux qui peinent davantage.

Pour toucher les gens les plus éloignés de nous, il convient de les mettre en situation confortable, de leur laisser la possibilité d'approcher par eux-mêmes sans avoir à s'engager formellement dans un échange. Voici une gradation possible des interventions en fonction du niveau d'engagement relationnel / prise de risque sociale (de faible à fort). Tous les exemples qui suivent ne sont pas des modèles mais bien des exemples issus de catégories génériques ; cela doit aider à comprendre une stratégie qu'il s'agit d'interpréter soi-même et à partir de laquelle vous pouvez fabriquer vos propres outils.

1. DES AMENAGEMENTS DE **CONFORT** :

Il s'agit d'aménager / customiser un lieu pour y ajouter ce qui parfois manque cruellement ou plus modestement ce qui va le rendre plus agréable, ce qui va donner envie de rester davantage, de s'arrêter, de prolonger. En été, il peut par exemple s'agir de :

- Rajouter de la fraîcheur là où il n'y en a pas : des voiles d'ombrage, des parasols, des brumisateurs, des petites piscines pour enfants, des fontaines d'eau fraîche, des ombrelles (home made ?)
- Rajouter des chaises, des bancs, des tables,
- Ajouter des revues populaires.

2. DES INTERACTIONS **GRATUITES**

Ce second niveau d'interaction avec le public va lui permettre de regarder, d'écouter, de prendre des choses, sans avoir besoin de participer formellement : pas d'inscription, pas de discussion, **la gratuité « vraie » suppose en effet qu'on n'ait pas besoin de s'engager dans une relation ni dans aucune forme de discussion.** Exemples :

- Installer des jeux autonomes pour enfants (ne surtout rien encadrer ni proposer formellement aux enfants ;
- Disposer une zone de gratuité, de don ;
- Proposer un spectacle professionnel ou amateur, imposant ou modeste ;
- Disposer les réponses d'un porteur de paroles ;
- Bricoler, peindre, jouer à un jeu, jouer d'un instrument : faire quelque chose qui fasse spectacle (qui fabrique des spectateurs) sans en être nécessairement un spectacle.

3. DES ACTIVITES AVEC RELATION « DE SURFACE »

En gros tout ce qui permet des discussions superficielles, notamment les temps de convivialité (Le café, thé, l'apéro, etc.) et d'une manière générale, les discussions anodines qui peuvent prolonger les activités « gratuites » de la catégorie précédente.

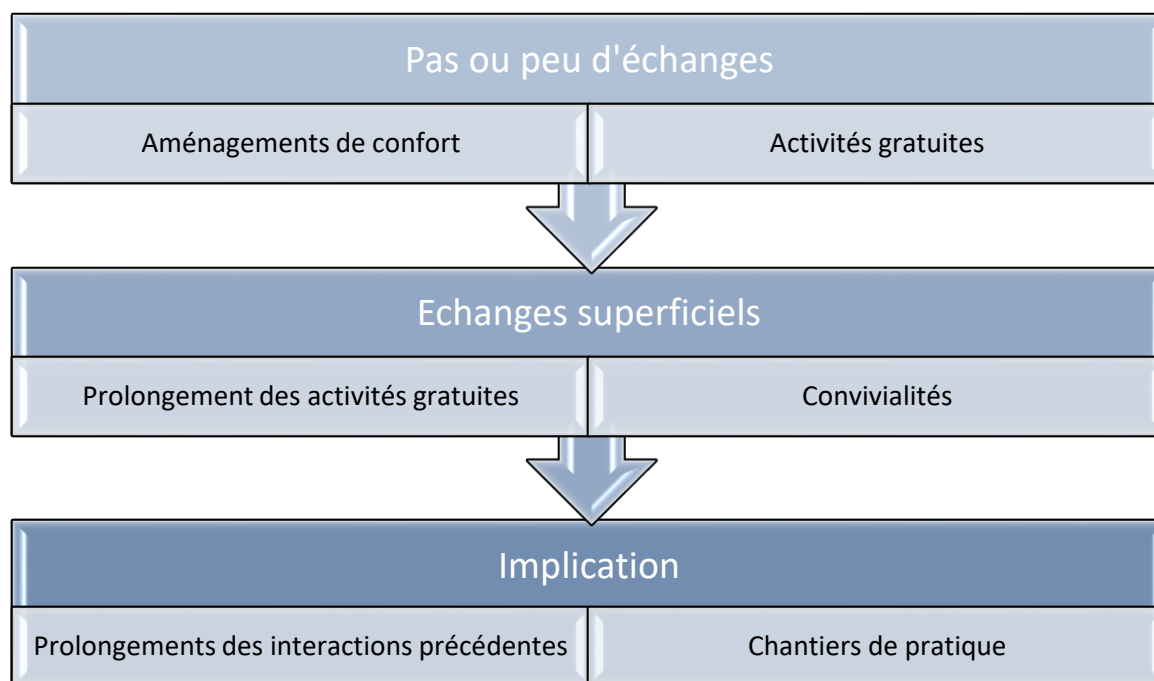
4. DES ACTIVITES IMPLIQUANTES

De manière analogue, l'implication plus franche peut venir d'une évolution des activités gratuites (par exemple répondre à un porteur de paroles, amener soi-même des objets dans la zone de gratuité) ou en prolongement des échanges de surface (par exemple s'occuper du café et devenir habitant animateur temporaire).

On peut aussi créer des équipes d'habitants qui fabriquent des choses. Pour cela, on fera en sorte de ne rien demander mais de faire soi-même, c-a-d de s'engager dans l'action sans rien demander puis de laisser les gens s'approcher, poser des questions et, pour certains, s'impliquer et s'agréger : il peut s'agir d'un chantier d'extérieur type meubles en palette, chantier culinaire, etc.

EN RESUME

On voit se dessiner une écologie des formes d'intervention qui respecte les régimes de disponibilité des différents publics en présence (entre crainte et curiosité, entre familiarité et distance).



ALLER CHERCHER

Pour ouvrir davantage encore son répertoire d'intervention et produire des surfaces de contact qui touchent au plus large, il convient maintenant de rajouter un deuxième axe, qui consiste à aller chercher les gens.

1. DEAMBULER

On va ici se donner les moyens de croiser les gens là où ils sont, en dehors des lieux d'intervention qui rassemblent des habitants, d'aller donc là où les gens sont seuls ou en groupes mais isolés, à part : dans leur jardin, sur un banc, en train eux-mêmes de marcher, etc. A travers cette déambulation, on pourra :

- Dire où et quand nous trouver dans le quartier,
- Avoir plusieurs registres d'échanges, comme dans la partie qui précède : 1. on a une information « basique » à donner, du type « On est posé dans le parc là-bas si ça vous intéresse, on fait un apéro ce soir, etc. 2. On offre un café, une orangeade, etc. 3. On a un petit jeu de connaissance du quartier/de la ville, une question/pancarte de porteur de paroles, etc...
- > Il s'agit, là encore, d'avoir un arsenal de propositions simples et différentes, destinées à des gens lointains/farouches/méfiants alors que d'autres seront destinées à des connus/confiants/curieux.
- > **A noter** : cette déambulation peut également se déployer lorsqu'on investit un espace public dans une logique de « laisser venir », pour toucher ceux qui se tiennent à la lisière de nos propositions. Mais il semble fondamental de le faire avec subtilité : si nous offrons la possibilité aux gens de choisir leur distance sans avoir à subir des sollicitations déplacées, lourde insistantes, cela implique, lorsqu'on va en chercher certains qu'on croit hésitants, d'être capable - lorsque nous nous sommes manifestement trompés - de lâcher l'affaire immédiatement pour que ces derniers retrouvent rapidement leur tranquillité.

2. FAIRE DU PORTE-A-PORTE.

Le porte à porte consiste à aller rencontrer chez eux, sur leur pas de porte, les gens qui habitent dans l'immédiate proximité des sites sur lesquels nous intervenons. De la même manière que certains jeunes restent en groupe et ne communiqueront pas si on ne va pas vers eux en déambulation, un certain nombre d'habitants ne pourront être touchés que s'ils on se déplace jusque chez eux.

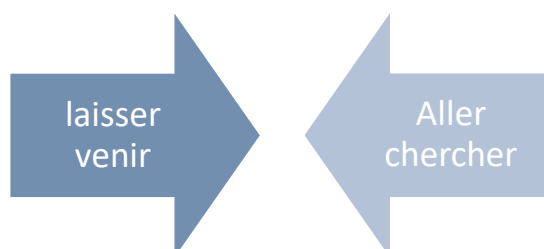
.

UNE STRATEGIE D'ENSEMBLE ET SES VARIABLES

Il convient de rappeler ici que notre travail s'inscrit dans une tension, non pas au sens de « tension nerveuse » ou de malaise, mais au sens où notre posture est tendue entre deux pôles : aménager l'espace, stimuler les gens pour mieux les laisser venir d'une part et être en mesure d'aller les chercher d'autre part :

« Laisser venir » ne signifie pas attendre mais bien provoquer la curiosité, l'intérêt, tenter - par sa présence et ses animations - de déclencher quelque chose en tenant compte des différents niveaux de méfiance et de distance à l'institution.

« Aller chercher » ne signifie pas emmerder les gens mais tenter de créer une forme de simplicité et de considération, comme pour mieux faire comprendre ceci : « vous comptez tellement pour moi et pour nous (le centre social) que je me permets de venir vous chercher, en personne ».



RITUALISER

La progression des relations en qualité et en densité dépend par ailleurs étroitement de la possibilité de proposer un rendez-vous. C'est par la régularité qu'on crée une habitude, un repère pour le public; c'est également grâce à la répétition qu'on peut s'offrir un processus de tâtonnement expérimental (essai, erreurs--informations, corrections, recommencement, etc.) ; c'est enfin par ce rendez-vous que peut naître un rituel, qui suppose l'implication de certains habitants, à commencer par leur coopération in situ. C'est pour ces trois raisons cumulées que nous estimons le rituel comme un aboutissement logique au travail d'aller vers.

BASE FIXE OU BASE MOBILE ?

On peut envisager deux stratégies, en fonction de la configuration de son terrain :

- Lorsqu'on dispose d'un espace public investi par une quantité et une variété de publics suffisants, on peut décider d'en faire sa base d'intervention permanente, son point de fixation pour laisser venir le public, puis de rayonner autour en déambulation et en porte-à-porte. Le travail de l'équipe et l'implication éventuelle des habitants sont focalisés alors sur l'aménagement progressif des lieux. Le rituel est centré sur la présence régulière sur un site, son amélioration constante, les rendez-vous qui s'y créent.

- Mais on peut également décider de ne pas avoir de site fixe et principal d'intervention, et de faire donc de la déambulation comme du porte-à-porte sa base de travail, le socle de son intervention. Dans ce cas, on sillonne un territoire délimité, on y multiplie les rencontres en mouvement ; on décide éventuellement de donner rendez-vous aux habitants dans un lieu agréable mais sans nécessairement dépenser de l'énergie sur son aménagement. Le rituel est alors centré le fait d'aller chercher les gens, d'aller à leur rencontre ou de passer chez eux. La régularité et la possibilité de se retrouver restent des dimensions essentielles, mêmes si elles ne passent pas par un point de fixation unique sur le territoire.

UNE PHILOPOPHIE D'INTERVENTION

Nous abordons par ailleurs le travail exploratoire, préalable à toute intervention, dans une approche éco-systémique, dans le sens où nous considérons le lieu où nous intervenons – par exemple le marché du vendredi matin - comme un système subtil, fait de solidarités, d'alliances et de concurrences entre acteurs, un système qui vit et fonctionne déjà lorsque nous le découvrons. Le dévoiler pas à pas doit nous permettre de prendre place en respectant ce qui se vit déjà sans nous, par une sorte d'arrimage en douceur plutôt qu'un débarquement maladroit.

Entrer en intelligence avec cette vie locale nous permet donc et en premier lieu d'éviter deux écueils récurrents :

- Etre « à côté de ce qui se vit », isolés dans un monde parallèle : il est en effet tout à fait possible d'avoir un stand au milieu de plein de monde et d'être seuls... Ou simplement entourés des habitués du centre social, sans être en mesure de toucher de nouveaux habitants.
- Pratiquer une sorte de colonialisme institutionnel, en déployant des projets envahissants, qui s'imposent sans tenir compte des places occupées, sans comprendre ce qui se joue sur le terrain. Ici, on aura particulièrement à l'esprit l'idée suivante : dès que l'on agit, s'il on arrange certains, on en dérange probablement d'autres. Dès lors, l'enjeu n'est pas d'offrir un consensus unanime sur nos actions mais d'être le plus conscient possible du jeu des acteurs. A titre d'exemple basique, offrir des cafés gratuits aux chalandes en face d'un bar qui, lui, les fait payer....

C'est pourquoi, nous considérons nécessaire que l'équipe se mette d'accord sur une éthique de travail (des stratégies et des tactiques d'interventions) qui permettront notamment de :

- Développer une approche symbiotique (a minima tenir compte de la position des différents acteurs déjà présents et chercher en premier lieu des formes de coopération) ;
- Respecter les différents régimes d'engagement des publics ;
- Créer des environnements hospitaliers et stimulants ;
- Savoir laisser venir le public / savoir aller le chercher ;
- Faire évoluer son dispositif selon la méthode expérimentale

DU POINT DE VUE DES COMPETENCES INDIVIDUELLES

La participation et l'implication espérée du public dépendent enfin d'un rapport à l'action assez particulier. Les compétences d'encadrement traditionnelles, qui s'inscrivent dans un contexte de planification, laissent en effet place aux compétences interculturelles en contexte informel, ce qui implique un art de l'adaptation, de l'ajustement constant.

Il s'agit entre autre pour les salariés et bénévoles impliqués, de savoir :

- Observer et explorer des terrains en ethnographe amateur ;
- S'inviter dans des mondes inconnus ;
- Se dégager de situations ou de discussions embarrassantes / envahissantes / agressantes ;
- Faire parler les biographies, les trajectoires des habitants ;
- Repérer des opportunités/ détecter des leaderships possibles ;
- Fureter / pratiquer l'écoute active / l'écoute flottante ;
- Privilégier ce qui est vécu sur ce qui est prévu ;
- Savoir provoquer les choses, les gens, les situations/ user de son « Kairos » (le geste juste).

-> **Provoquer**, un terme emprunté du latin *provocare* signifie « appeler dehors, faire venir; appeler à (...); faire naître quelque chose »¹, et dans ce sens donc aptitude à susciter, à faire émerger, à faire naître des rencontres, ou bien même des idées. On retrouve à travers ce sens spécifique du verbe provoquer tout un registre de compétences, souvent confondu - par défaut d'analyse - avec l'intuition ou le savoir être, qui consiste pour les animateurs, non seulement à aller au-devant des publics mais également, au sein même de chaque échange (avec un groupe ou un individu), cette capacité à déceler des ressources, des pistes à suivre puis à les utiliser parfois immédiatement pour créer l'étape d'après, pour trouver le prétexte / le motif « bien senti » qui va enraciner la relation . Cet art de provoquer se retrouve chez les grecs avec la notion de **Kairos**, dieu de l'opportunité, qui symbole le geste juste, l'art d'intervenir avec à-propos, de sentir et de saisir les opportunités.

¹ <https://www.cnrtl.fr/etymologie/provoquer>