



### Les lignes bougent : de nouveaux partenaires dans le jeu de quilles

Pour répondre aux difficultés interculturelles révélées lors de l'organisation de la brocante, le Centre de formation Cardijn et Génération Espoir<sup>1</sup> ont été sollicités en 2016 pour travailler avec les habitants concernés. Cette démarche a permis de travailler la cohésion du groupe en entamant un travail de fond sur les différences, les valeurs communes et les projets pour le quartier.

Dix rencontres ont eu lieu en un an. Dans leur foulée, l'idée de recréer un comité de quartier a été évoquée et l'envie de réaliser des actions concrètes est revenue.

En juin 2017, une grande réunion conviviale a été organisée sur la plaine de jeux pour améliorer le vivre ensemble et réduire les nuisances dans le quartier. De nombreuses familles étaient présentes à cette réunion qui visait à entendre les besoins de tous et à responsabiliser les acteurs. Les échanges entre adultes et jeunes ont été animés et plusieurs pistes ont été retenues : rencontrer les pouvoirs publics pour évoquer le manque de présence de certains services, faire un plan de rénovation de la plaine de jeux et organiser une journée festive.

Actuellement, l'accompagnement du groupe d'habitants se poursuit autour de deux objectifs : favoriser la poursuite du dialogue au sein du groupe en ce qui concerne des questions difficiles et soutenir ce groupe dans son désir d'améliorer la vie commune dans le quartier.



## Fiche 5/2

### A la recherche du bien-être... au départ d'un quartier *Un diagnostic qui fait bouger les lignes*

#### Sur le plan des pratiques, les professionnels réfléchissent

Les propos tenus lors des nombreuses rencontres dans le Quartier de la Chapelle aux Sabots, les interpellations et les critiques directes et parfois vives des habitants ont montré que les relations entre les acteurs professionnels et les habitants sont déterminantes. Comme le dit l'un des professionnels impliqué dans ce projet, « nous avons réalisé que ces relations pouvaient être blessantes, et nous ne nous y attendions pas ». Il a paru nécessaire de réfléchir à cette problématique et de la travailler entre professionnels de secteurs différents, sans se contenter des informations déjà fournies aux habitants lors des rencontres destinées à expliquer les motivations et les démarches des acteurs de terrain.

Ces réunions de travail ont été consacrées au mode de relation entre les professionnels intervenant dans le quartier et les habitants. Les échanges se sont déroulés dans le cadre des séances d'intervision et de réflexion entre professionnels. Elles ont été mises en place parallèlement au processus de diagnostic.

Suite à ces rencontres inter-professionnelles, certains changements ont été apportés. C'est ainsi, par exemple, que le toutes-boîtes distribué dans les quartiers de logements publics a perdu son titre – L'Echo des Cités – jugé stigmatisant par certains habitants. Il s'appelle désormais Papillon. Une série d'autres rééquilibrages destinés à créer des liens différents entre professionnels et habitants ont été effectués, notamment à la suite des rencontres entre usagers et intervenants sociaux.

Ces interventions sont une des réponses au sentiment d'isolement (facteur de précarité) des travailleurs sociaux. On y aborde entre autres les questions de logement, de travail en réseau, de secret professionnel partagé, du « comment grandir avec la population », etc.

L'Intervision est organisée selon l'idée que c'est par des alliances permettant de consolider la confiance qu'un travail individuel et/ou collectif est possible. De quoi inciter à un travail décroisé, intersectoriel, et à le développer.



Les Intervisions dépassent la seule présentation de cas cliniques et la réflexion sur ce que l'on fait ensemble. Elles visent également à apporter et à partager des outils utiles aux pratiques. C'est donc une manière de fonctionner différente qui s'élabore au sein d'un réseau focalisé sur les besoins et les attentes des usagers.

En tout cas, l'apport de professionnels de différents secteurs contribue à étendre le travail d'écoute au sein des familles et permet de couvrir les différentes catégories d'âge, les différentes configurations familiales. Par exemple, par le récit de situations vécues par deux travailleurs sociaux de services différents, le partage de repères et de compréhension peut être considéré comme une ressource et un soutien dans le travail.

Cette approche est respectueuse (non intrusive) et participe à la reconnaissance de la famille.

Le lien créé lors de réunions entre habitants et professionnels peut amener à une posture de care, de prendre soin de..., et permettre de reconnaître la difficulté d'une personne, d'une famille... mais, aussi, d'un(e) professionnel(le).

**Des socles de constructions communes**

Dans le projet, le processus de diagnostic communautaire a révélé des besoins et des problèmes latents à travers la discussion et les échanges. La dynamique qui en a découlé a été tout aussi riche d'enseignement sur les ressources des acteurs, sur le type de relations qu'ils entretiennent, sur le potentiel des collectifs qui émergent au cours du processus.

Il est apparu également que les relations entre habitants constituaient un élément déterminant dans la dynamique du projet. L'image de soi et le sentiment de reconnaissance y sont mis en jeu, dans un cadre où les règles sont nécessairement fluctuantes et bien souvent plus tacites qu'explicites.



**Nos questionnements, nos réflexions**

*En l'absence de modèle d'apprentissage permettant de (mieux) savoir comment discuter collectivement, la possibilité de voir des conflits éclater (plus ou moins rapidement) ne peut être exclue. Au-delà de ce constat, le clivage intercommunautaire apparu autour de la présence d'alcool lors de la brocante organisée par les habitants ne pouvait être considéré comme anodin, ou comme résultant simplement des difficultés organisationnelles et communicationnelles d'un collectif qui, pas plus que les autres, ne maîtrise un modèle de référence.*

*Pour les structures partenaires, il s'agissait donc non seulement de prendre la mesure de cette dispute dans le contexte des vagues d'attentats djihadistes qui poussaient les uns et les autres au repli mais, surtout, d'appréhender ce qui s'était dit dans le feu de l'action, comme le dévoilement de non-dits relatifs aux regards des uns sur les autres. Autrement dit, de considérer l'expression d'une tension latente entre des habitants s'identifiant à des cultures différentes.*

La synthèse du diagnostic a été présentée lors d'une réunion avec les habitants, en février 2015. Elle a pu aussi être complétée par les personnes présentes. En mars 2015, une deuxième réunion destinée à discuter des actions à mener et à élaborer les pistes à suivre a réuni une partie d'entre elles. Lors de cette rencontre, elles ont décidé de fonder un comité de quartier composé uniquement d'habitants autour de plusieurs projets : sécurité routière, espace de rencontre interculturel, brocante en lien avec l'inauguration du potager, bus pour activités, co-voiturage, gestion des déchets, image du quartier. Tous se sont alors accordés autour de l'idée de commencer par organiser une brocante dans le quartier le même jour que l'inauguration du potager collectif.

Cependant, des difficultés sont apparues sur la manière de discuter et de prendre des décisions. Si certains d'entre eux avaient l'expérience de l'animation de groupe, ils n'avaient pas pour autant la légitimité de l'intervenant professionnel pour prendre cette fonction. Dans ce contexte où les rapports et la communication entre les personnes étaient en recherche, donc difficiles, des crispations se sont exprimées assez rapidement.

Le sujet principal de discorde a concerné la présence d'alcool à la brocante. Ce problème a créé une division entre les mamans maghrébines et les autres membres du collectif d'habitants en construction. Faute d'accord, des séparations ont eu lieu, avec le départ du comité des habitants maghrébins avant même l'organisation de la brocante.



Schéma : Un processus d'aller-retour entre les constats/diagnostic, la réflexion des professionnels et les mises en projet.