BOITE A OUTILS
Rapport « Paroles d'habitant.e.s des quartiers populaires »

Une démarchée co-portée par :

Avec le soutien de :

Sommaire

1. CADRE GENERAL DE LA DEMARCHE page 3

Fiche 1.1 : Présentation : enjeux, objectifs, calendrier page 3
Fiche 1.2. : Le rôle de chaque partenaire page 4
FICHE 1.3. : La mobilisation des habitant.e.s page 5

2. ANIMER LES ENTRETIENS page 6

Fiche 2.1 : Animer en binôme page 6
Fiche 2.2 : Le début, l'introduction des entretiens page 7
Fiche 2.3 : Les techniques d'animation page 8
Fiche 2.4 : Zoom sur la réunion locale n°1 page 9
Fiche 2.5 : Les biais, les points de vigilance page 10
Fiche 2.6 : Garder les traces des entretiens page 11
Fiche 2.7 : Trame du document à retourner à la FCSF page 12

1. CADRE GENERAL DE LA DEMARCHE

Fiche 1.1
Présentation : enjeux, objectifs, calendrier

La démarche « rapport paroles d'habitant.e.s des quartiers populaires » est initiée en 2011 par le réseau des centres sociaux représenté par la Fédération des centres sociaux et socioculturels de France et le réseau des directeurs des centres de ressources politique de la ville, représenté par Question de Ville. Elle fait suite à un constat partagé entre les deux réseaux : la parole des habitant.e.s des quartiers populaires n'est pas suffisamment prise en compte par la politique de la ville.

D'où les enjeux :

- Positionner les habitant.e.s des quartiers comme co-constructeurs de politiques adaptées à leurs besoins
- Interpeller les pouvoirs publics sur les situations vécues dans les quartiers et les inciter à les prendre en compte dans l'élaboration de leur politique
- Promouvoir le dialogue entre les élu.e.s, les décideurs publics, les professionnel.le.s et les habitant.e.s

Pour répondre à ces différents enjeux, la FCSF et Question de ville ont décidé de lancer la publication d'un rapport, à paraître tous les deux ans, rédigé à partir d'une démarche d'état des lieux basée sur une méthode visant à la construction d'une parole collective. Celle-ci, inspirée des travaux de Bernard Dumas et Michel Séguier, consiste en la mobilisation, par l'intermédiaire de centres sociaux volontaires, de groupes d'habitant.e.s qui se réunissent à trois reprises sur une période allant de deux à quatre mois.

Au-delà des enjeux posés avec les directeurs.trices des centres de ressources de la politique de la ville, la démarche proposée présente des opportunités pour les centres sociaux. Cela peut leur permettre en effet :

- d'enrichir leur connaissance du territoire et de ses habitant.e.s,
- de renforcer leurs liens avec les élu.e.s du quartier et leur légitimité à agir,
- de développer leurs pratiques en termes de mobilisation des habitant.e.s dans des dynamiques de construction d'actions collectives

CALENDRIER DE LA DEMARCHE :

- Septembre 2019 à décembre 2019 : mobilisation des différentes parties prenantes (Fédérations, centres sociaux et centres de ressources)
- Janvier à mars 2020 : animation d'au moins une rencontre avec les habitant.e.s selon la méthodologie fixée entre les CSC et les CRPV au niveau local
- Avril 2020 : réunion nationale d'analyse en présence d'habitant.e.s pour le choix du zoom thématique
- Jusqu'au 30 mai 2020 : organisation au niveau local d'une 2e réunion autour de la thématique retenue (une note sur le déroulé sera envoyé en avril)
- Juin à novembre 2020 : phase de rédaction du rapport par un chercheur. Aller-retour avec les centres sociaux sur la production.
- Janvier 2021 : sortie du rapport avec évènement national

Fiche 1.2.
Le rôle de chaque partenaire

Au niveau national, la démarche est co-portée par la FCSF et Question de ville.

Les fédérations départementales/régionales et centre de ressources politique de la ville sont informés de la participation des centres sociaux de leur territoire.

Ils pourront, en fonction de leur savoir-faire et capacité d'implication dans la démarche, apporter un appui aux centres sociaux, par exemple concernant la co-animation des réunions avec les habitant.es, la synthèse des rencontres...

Si le centre social a besoin d'un appui qu'aucun de ces deux acteurs est en capacité de fournir, il est possible de contacter les pilotes nationaux.

FICHE 1.3.
La mobilisation des habitant.e.s

Ce travail consiste à créer un groupe d' habitant.e.s dont la taille et la diversité permettra d'avoir des échanges riches et nuancés. Concrètement, il est recommandé :

- D'avoir au moins 10 habitant.e.s lors de chaque débat
- De constituer des groupes, dans la mesure du possible, avec des habitant.e.s d'âges et de genre variés, ayant des situations familiales et professionnelles diverses, ayant différents liens avec le centre social, des origines culturelles et des nationalités multiples. Par exemple, ne pas omettre les adolescents ou surreprésenter les femmes mais essayer de mobiliser en même temps des adolescents, des femmes avec enfant(s), des « anciens », des habitant.e.s ayant une citoyenneté active et d'autres se déclarant éloignés de la vie de la cité.

In fine, c'est aux acteurs locaux de décider de la manière et l'ampleur qu'ils souhaitent donner à la mobilisation des habitant.e.s : groupe constitué au sein du centre social, groupe ad hoc associant habitant.e.s en lien avec le centre social et autres habitant.e.s du quartier...

Plusieurs étapes pour la mobilisation :

1) Aller à la rencontre des habitant.e.s sur leurs lieux de vie dans l'objectif de mettre en confiance et construire une parole collective : entrée et sortie d'écoles, arrêts de bus, centre social, partir de leurs préoccupations, repérer les colères mobilisatrices, repérer des situations très concrètes. Tous les sujets sont légitimes et intéressants.

2) S'appuyer sur une diversité d'acteurs locaux : habitant.e.s, commerçant.e.s, associations…
En préalable :

- être convaincu que tout le monde a un avis et est capable de l'exprimer (s'en donner les moyens),
- accepter de prendre le temps de la mise en confiance, on en gagnera ensuite,
- avoir un regard positif sur ceux qui sont présents et ne pas « pleurer sur les absents »,
- ne pas penser que ceux qui viennent ne défendent que leur intérêt personnel.

3) Oser donner des responsabilités aux habitant.e.s :

- leur donner un rôle pour mobiliser d'autres habitant.e.s : ils sont souvent mieux à même d'expliquer l'intérêt de se mobiliser,
- leur demander de distribuer des invitations,
- leur donner des signes de confiance.

4) Se donner des méthodes pour accueillir les habitant.e.s :

- accueil convivial,
- tour de table, obligatoire et à chaque réunion,
- rappeler l'objet de la réunion (versus ordre du jour),

5) Varier les méthodes d'animation :

- voir fiche spécifique : brainstorming, photos langage, visite imaginaire du quartier, méthode des post-it…

6) Entretenir la mobilisation :

- rappeler l'objectif poursuivi par la réunion ? Quelle est sa plus-value ? Quelle sera l'utilisation des éléments récoltés au cours de la réunion ?
- relancer les personnes qui se disent intéressées et qui sont venues à une première réunion.

2 - ANIMER LES ENTRETIENS

Fiche 2.1
Animer en binôme

L'animation des entretiens collectifs n'est pas forcément chose facile. Pour alléger la pression, et enrichir le travail, mieux vaut travailler en binôme, même lors de l'animation des entretiens.

1- Travailler en binôme (ou même à 3 ou 4) pour préparer les entretiens et débriefer entre deux entretiens, penser l'organisation, les techniques d'animation, partager les analyses… c'est du travail d'équipe, incontournable pour mener à bien ce projet, ne serait-ce qu'au vu des parties prenantes : la fédération des centres sociaux, le centre de ressources politique de la ville et le centre social lui-même.

2- 3 ou 4 pour mener les entretiens, c'est trop. En revanche, le binôme nous semble être la « recette gagnante » de cette histoire. Certes, veillez à ce qu'il y ait quand même qu'un « meneur », qu'un.e animateur.trice de référence sur chaque séquence. Vous pouvez alterner d'un entretien à l'autre, et y réfléchir au regard de différents aspects : aisance à pratiquer ce type d'exercice / nature des relations entretenues avec les participant.e.s / ambiance au sein même du groupe de participant.e.s.

3- Partagez-vous le travail, en listant les attendus des entretiens : gérer le temps (signaler une ou 2 fois où on en est) ; être attentif aux plus timides et aux « grandes gueules », aux relations interpersonnelles ; les p'tits gâteaux et la boisson… Ainsi, le « second » peut alerter sur des sujets oubliés, ou trop vite survolés. Il peut lui-même effectuer des relances, bien utilement si le meneur est un peu « à sec ». Il peut aussi, par exemple, mener la synthèse collective à la fin de l'entretien.

4- Pensez aux traces des entretiens : en cours d'entretien, ce fameux « second » peut gérer la question de la feuille d'émargement ; prendre des notes avec ou sans paperboard ; gérer l'enregistrement ; il peut effectuer des rappels du type : « là, c'est machin qui parle » (pour l'enregistrement)

5- Débriefez : à chaud ou dès le lendemain par téléphone, mais aussi, préparez la séquence suivante.

Conclusion : un des fondateurs d'une structure partenaire de ce projet avait coutume de dire : « 1 + 1 = 3 » pour illustrer la nécessité de sortir de son isolement, de ses propres carcans, de ses pré-carrés, et donc, de travailler à plusieurs, de s'ouvrir à l'autre de ses propres difficultés, et de s'appuyer l'un sur l'autre pour rendre un meilleur service, finaliser de plus belles et plus ambitieuses réalisations.

Fiche 2.2
Le début, l'introduction des entretiens

Attention à faire court, et ne pas être trop professoral. Vous êtes l'animateur.trice (et pourrez donc distribuer la parole, interrompre, gérer le temps…) mais pas le capitaine et seul maître à bord.

1. Lors de la 1ère réunion locale : expliquer le cadre, le projet, l'objet du rapport. S'il y a d'autres rencontre prévues, repartir de ce qu'il s'est passé à l'entretien précédent, ce qu'il s'y est dit, ce qui a été vécu, les divergences et convergences, les points de friction et/ou consensus unanimes…
2. L'enregistrement est destiné à recueillir la parole brute, à ne pas être contraint à la prise de note exhaustive tout en animant l'entretien. L'anonymat sera préservé dans la présentation des verbatim. (Signaler prise et diffusion de photos et vidéos, si besoin)
3. La parole de chacun.e est libre. Toute parole est pertinente. Toute parole vaut autant que celle des autres. Toute prise de parole - tout autant que l'écoute - doivent être respectueuses et bienveillantes vis-à-vis des autres participants.

Exemple de script d'introduction du premier débat

Bonjour à tous.
Merci d'être présents pour partager ce moment, pour parler de notre quartier, pour dire ce qui fonctionne, ce que nous aimons, ce qui est cher à nos yeux mais aussi pour dire ce qui pose problème et ce que nous craignons.

Ce que nous allons partager ici se fera également dans plus de 30 Centres Sociaux en France et tout ce qui sera dit sera enregistré pour que l'on puisse écrire un rapport national sur la parole des habitant.e.s *des quartiers. Nous participons donc à un grand projet national et nous en sommes très fiers.*

Mais aujourd'hui, nous allons aborder plusieurs sujets et nous aurons l'occasion de nous revoir une deuxième fois pour parler d'autres sujets en avril ou en mai. Nous allons discuter en prenant le temps qu'il faut, dans le respect de nos différences car nous ne sommes pas tous obligés de penser la même chose sur notre quartier. Certains vont aimer ceci alors que d'autres seront inquiets sur cela.
Vous aurez tous la parole, plusieurs fois si vous le souhaitez. Nous nous donnerons juste quelques règles de fonctionnement :…..

Tour de table au début ou pas ? Si oui, juste pour des infos du type prénom, voire j'habite là depuis combien de temps, ou encore une question qui donnera aussitôt du grain à moudre pour les échanges, comme par exemple : j'aime / je n'aime pas ce quartier / cette ville… Il reste tout de même important d'avoir une idée des profils des personnes qui sont réunis autour de la table. (La parole d'un jeune n'est pas la même qu'un père de famille de 40 ans en CDI)

PS : le recueil des informations sur les personnes, du type : prénom, âge, sexe, fonction (animateur.trice, bénévole…) peut se faire en cours d'entretien, par une feuille qui tourne à un moment de la rencontre.

Fiche 2.3
Les techniques d'animation

Elles ne sont qu'un outil pour l'animateur, une aide à faire émerger la parole des uns et des autres. Cette animation est au service des participant.e.s, de leur spontanéité et leurs propres enjeux, de la construction d'une parole collective, d'échanges fructueux, qui se répondent, qui argumentent, mais aussi qui expriment du ressenti et laissent place à l'émotion.

Quelques exemples, quelques « trucs et astuces » :

1. « pseudo tour de table » : au fil des 2 ou 3 premières prises de parole, l'animateur.trice peut rebondir sur certains propos
2. le photolangage : à partir d'articles de presse, de photos (du coin ou pas), d'images du jeu « DIXIT », et au travers d'une question du type : « qu'est-ce qui représente le mieux ce qu'est mon quartier ? » ; « ce qui me révolte le plus » ; « ce que j'adore »…
3. parlez-moi d'un lieu que vous voudriez me faire découvrir pour comprendre votre quartier. Un espace ou un lieu public, des caves, un recoin, un logement, une aire de jeux, un bout de forêt…
4. post-it, grandes feuilles, mots clés, idées phares… vous pouvez en appeler à différentes consignes pour solliciter une réflexion tantôt individuelle (chacun écrit, illustre telle ou telle chose), tantôt collective (à 2, 3, 4… vous exprimez telle ou telle chose)

Conclusion : l'animation de ces entretiens peut recourir à de nombreuses approches, en fonction de ce qui vous met le plus à l'aise, de ce à quoi vous vous sentez prêts. N'hésitez pas à tenter, à expérimenter.

Quelques ressources en lignes pour aller piocher des idées :
http://www.recompose.it/wp-content/uploads/2014/09/energiser_guide_fr.pdf
https://www.lafabriquedumonde.fr/
https://clas64.centres-sociaux.fr/files/2016/12/jeux-dinclusions.pdf

Fiche 2.4
Zoom sur la réunion locale n°1

Pour rappel, l'entretien n°1 est une discussion la plus large possible, sans thème imposé, qui permettra de définir les thèmes prioritaires en avril lors de la réunion nationale. Comme le rapport traite de la vie des gens, de la vie dans les quartiers populaires, et de l'impact des politiques publiques, des actions collectives sur ces réalités, il s'agit alors de mettre en place une animation qui favorise une ouverture vers divers sujets que les habitant.e.s jugent prioritaires, importants voire essentiels. (Pour la deuxième réunion locale, une note technique sera envoyée en avril)

1. Tout d'abord, le lancement de la réunion locale : possible d'avoir une question de lancement plutôt générale, du type « que vivez-vous dans le quartier ? », « qu'y aimez-vous ? » ou encore quelque chose du type : « racontez-moi un petit plaisir, un petit bonheur, une expérience, une satisfaction récente… liés au quartier ».
   Vous pouvez également proposer de soulever le « côté obscur » du quartier : « qu'est-ce que vous n'aimez pas ? » « Quels manques, quels problèmes ? »
2. Tous ces témoignages initiaux (« *moi je…* ») feront émerger une diversité de thèmes possibles de discussion. A vous de sélectionner ceux qui permettront d'enclencher des réactions et des prises de position en veillant à varier ce qui fait polémique, ce qui est habituellement tu, etc. : les relations entre habitant.e.s et « pouvoirs publics » (la mairie, la police, l'école, les travailleurs sociaux, les associations, les services de santé, les transports en commun) ; les rêves de chacun, les petites envies au quotidien ; les craintes, le cauchemar ; la plus grande fierté, les petits bonheurs ; les enfants, la famille ; les voisins, les « hors quartier » ; les médias ; la politique ; le monde rural (« comparaison avec les quartiers ») ; les réfugiés…
3. Durant les échanges, vous devrez :
   a. Veiller à ne pas trop orienter les échanges vers des sujets qui vous tiennent à cœur. Ne pas imposer les questions … et les réponses. L'animateur « distribue les plats » mais n'est pas critique ou jugeant sur les opinions.
   b. Noter les « effets saisonniers et contextuels » sur le compte-rendu (on parlera davantage des perturbations créées par les barbecues ou les bruits de motos en été… le décès de Mandela en 2013 a fortement impacté nombre d'échanges pour le 2ème rapport « paroles d'habitant.e.s des quartiers populaires »)
   c. Ne pas focaliser sur un seul et unique objet de discussion durant tout l'entretien.
   d. Visez à impliquer les personnes elles-mêmes : « vous dites qu'il y a…, vous dites que vous croyez que…, mais vous, personnellement, y avez-vous participé, en avez-vous été victime, qu'avez-vous fait à cette occasion, donnez-moi un exemple qui vous concerne… » Plutôt que : « globalement, pensez-vous que ? Imaginons que… que feriez-vous alors ? »
   e. Partager la parole avec tous les participant.e.s : « vous alliez dire quelque chose ? » « vous aussi, vous y étiez ? » « Vous ne semblez pas vraiment d'accord ? »...
   f. En fin de réunion, vous pouvez ouvrir l'échange sur un questionnement plus large que celui de l'échelle du quartier avec une question du style « qu'est ce qui a changé pour vous dans la société depuis deux ans ? Comment ça a résonné dans votre quartier ? »

4. Demander des explications sur ce que vous ne comprenez pas tout à fait (du fait de votre méconnaissance du quartier), des éclaircissements sur ce dont vous doutez, des illustrations pour mieux appréhender le phénomène évoqué

Fiche 2.5
Les biais, les points de vigilance

Malgré une multitude d'aspects aléatoires, vous pouvez tenter d'être vigilants à certains points :

1. Les liens interpersonnels, comme par exemple les relations parentales, la présence des salariés du CS, les liens hiérarchiques, les « clans »…
2. La composition du collectif : des timides, des beaux parleurs, des leaders, des minorités (visibles ou pas), des dominants, des dominés… il faut y être attentif, et savoir influer sur les « effets naturels » de cette diversité (interrompre, ignorer… inciter, valoriser…) car la règle d'or est de donner la parole au moins une fois à tous et toutes.
3. L'actualité du moment (mondiale, nationale ou locale), comme par exemple : voitures brûlées, mort de Mandela, élection d'untel… si ces points ressortent vivement dans les entretiens, ce n'est pas pour autant qu'ils reflètent le quotidien et les véritables centres d'intérêt des participants… il faut savoir s'en départir en demandant depuis quand ces sujets sont prégnants dans la vie de tous les jours.
4. Vous-mêmes : sachez vous libérer de quelques-unes de vos représentations, de vos a priori, et sachez ne pas imprégner le contenu des échanges de vos seuls avis, de vos idées… laissez-vous surprendre ; même si c'est vous qui menez les entretiens, laissez-vous aussi mener par les richesses qui peuvent émerger des échanges.

Conclusion : Le contenu des échanges dépend des conditions dans lesquelles vous réalisez les entretiens. Vous l'auriez réalisé la veille, que les participants auraient dit autre chose. Il n'y aurait pas eu untel, que les participants n'auraient jamais évoqué tel ou tel sujet…

Fiche 2.6
Garder les traces des rencontres locales

La personne qui lira les comptes rendus et les transcriptions d'entretiens et rédigera le rapport n'a pas vécu les rencontres, ne peut pas se rendre compte de certains éléments d'ambiance…
Pour garder la trace des rencontres locales, chaque centre social doit donc respecter la démarche suivante :

- Enregistrer en audio l'intégralité des séances
- Envoyer dans la semaine qui suit chaque rencontre, un compte rendu de celle-ci à partir de la trame présentée dans la fiche 2.7
- Réaliser, si les personnes sont d'accord, quelques photos de la rencontre et les envoyer avec le compte rendu.

Tous ces éléments sont à envoyer à Benjamin Coignet, sociologue, en charge de l'écriture du rapport à l'adresse mail suivante : paroleshabitants@centres-sociaux.fr

Pour y contribuer, vous :

1. serez vigilant à l'endroit où est posé le dictaphone ou le téléphone qui enregistre et en demandant de parler + fort, de se rapprocher…
2. noterez l'ordre des prises de parole (par le co-animateur par exemple)
3. noterez des éléments de contexte (actualité du centre, constitution du groupe, etc.)
4. noterez des moments clés, des propos « forts », éclairants… et qui a exprimé telle ou telle idée… noter le moment « très intéressant » (selon l'enregistreur : de 27 mn à 31 mn, par exemple)

Par ailleurs, vous pouvez aussi – A LA FIN & COLLECTIVEMENT - noter des expressions, des idées, des mots-clés sur un tableau (paper board). Ça aura l'intérêt de donner à voir aux participant.e.s, et de partager le cheminement des échanges, mais aussi, pour les futurs entretiens vous pourrez les « ressortir » et vous en servir pour reparler de tel ou tel sujet.

Fiche 2.7
Trame du document à retourner à la FCSF à l'issue de chaque entretien pour transmission au rédacteur

Nom du quartier concerné :
Ville :
Département et région :
Nom du centre social :
Nom et coordonnées de la ou des personnes référentes de la démarche au niveau local :

1. UNE PRESENTATION SUCCINTE…

1.1 - … **du quartier**
- nombre et caractéristiques des habitant.e.s en termes de revenu, d'ancienneté sur le quartier, de situation socioprofessionnelle (avec quelques indicateurs – mais pas trop !)
- dispositifs de la politique de la ville présents dans le quartier (rénovation urbaine, …)
- caractéristique de l'habitat (grand ensemble ou mixte), si possible nom des bailleurs sociaux, situation par rapport à la ville, situation en termes de transport…
- la vitalité du quartier : services publiques et acteurs socio-économiques présents (commerces, associations…)

1.2 - … **du groupe d'habitant.e.s participant à la démarche** : combien de personnes, comment elles ont été mobilisées, qui sont-elles (âge, genre, profession, situation familiale, lien avec le quartier, le centre social…)

2. LES ELEMENTS RECUEILLIS AUX TROIS TEMPS D'EXPRESSION

Avec <u>pour chacune des rencontres</u> :

2.1 – Des éléments de contexte : lieu, horaires, animateurs, méthodes d'animation, participants, note d'ambiance …

2.2 – La synthèse des échanges avec, en fonction de la méthodologie choisie au niveau local :

- Les sujets abordés en précisant :
  - ce qui a fait convergence (sur quoi les participants étaient d'accord) et les points de divergence (sur quoi les participants étaient en désaccord et jusqu'à quel niveau).
  - ce qui a été priorisé ou non par les participant.e.s (exemple : ce qui urgent / pas urgent, important / pas important)
- Le récapitulatif des échanges de la rencontre, des propositions et pistes de travail exprimées.