Comment mener une discussion avec des inconnus?

Des compétences pour aller vers

Table des matières

Un raté exemplaire : les jeunes et les schlags 2

Une proximité ambigüe 3

Avoir tout faux 4

Etre ou non pertinent 5

Une réussite exemplaire : le couple au balcon 6

Description des gestes professionnels engagés 7

Aborder quelqu'un 7

Points de passage et progression dans l'échange 8

Discuter : La brique de base 10

UN RATE EXEMPLAIRE : LES JEUNES ET LES SCHLAGS

Vendredi 6 juillet 2018

Pour commencer à raconter cette histoire, il convient sans doute de rappeler que, contrairement à certaines idées reçues, les quartiers populaires mettent en présence des gens très différents. La proximité spatiale dans les grands ensembles ne gomme en rien les différences socioculturelles[1] et ne fabrique pas nécessairement de la solidarité entre groupes, bien au contraire. Cette proximité peut avoir tendance à faire naitre la nécessité pour certains de se distinguer, chacun cherchant à préserver son honorabilité, en se démarquant des groupes les plus stigmatisés[2].

Conséquence pratique : vouloirs toucher « les habitants » est un défi bien singulier, peut-être plus complexe que dans des quartiers où une relative homogénéité sociale et culturelle semble prévaloir.

Comme le précise Sylvie, éducatrice de rue : « Ici, si tu veux voir les préados, c'est le city, si tu veux des ados ou les jeunes adultes, c'est le city aussi, ou sur la place Coty, mais c'est surtout plus tard en soirée, si tu veux les mamans, c'est le parc ou la sortie d'école, les papas, sur le parking au retour du taf ou en famille au Lidl, les anciens, ils jouent au dominos dans le café… Mais en fait, ce que je te dis, c'est même plus compliqué que ça parce qu'en fait, les dominos c'est les marocains. Qui ne fréquentent pas les congolais, qui ne trainent pas non plus avec les Turcs. Les français, les blancs, eux-aussi ils ont leurs habitudes, ils ont leur café ou leurs petits lieux, la pétanque… Par exemple, le banc que tu vois là-bas, c'est Henriette, son chien et Mme Ramirez, tous les jours, même heure… Sauf le dimanche. Et c'est leur banc à elles, hein… Bon, pour faire simple, chez les adultes, on ne se mélange pas beaucoup entre communautés, clairement... Au marché, tu vas voir du monde, mais les gens ne sont pas ensemble. Et les filles, à partir de 11 ans tu les verras nulle part dehors, ou alors au Mc do… En fait, chacun à son endroit et son moment et, nous, on arrive quand même à savoir qui est où, à force…Mais du coup, si tu veux voir "les gens du quartier", bah il faut que tu te déplaces dans plein d'endroits… Et que tu comprennes si tu es bienvenu ou pas, ou s'il fallait venir avec quelqu'un… »

La compétence dont parle Sylvie pour conclure son énumération, lorsqu'elle évoque le fait de se déplacer dans plein d'endroits pour comprendre si on y est bienvenu, constitue en quelque sorte un « art de se rendre chez l'autre ». Cet art de l'hospitalité se fonde donc sur une étrange réciprocité puisqu'il faut d'abord savoir s'inviter et se faire accepter pour peut-être envisager un jour d'inviter chez soi.

Cette capacité à « se glisser dans des mondes qui ne sont pas les nôtres» renvoie évidemment à l'incapacité dont on fait preuve parfois en la matière, et qui se solde par des grands moments de solitude, comme dans l'exemple qui suit.

---

[1] Voir Chamboredon Jean-Claude, Lemaire Madeleine. Proximité spatiale et distance sociale. Les grands ensembles et leur peuplement. In: *Revue française de sociologie*, 1970, 11-1. pp. 3-33.

[2] Inversement, il serait faux de postuler que les quartiers populaires ne produisent que des distances et des groupes d'appartenances qui s'ignorent. Il existe bien heureusement des rencontres et une sociabilité interculturelle, peut-être davantage présente que dans d'autres milieux mais qui reste cependant minoritaire.

UNE PROXIMITE AMBIGÜE

La scène qui nous intéresse se déroule au sein d'un centre social, pendant la coupe du monde de football de 2018, lors du quart de finale Uruguay-France, le vendredi 6 juillet entre 16 et 18 heures. Le centre social a créé dans sa salle au sous-sol un café avec une terrasse attenante, terrasse donnant sur l'avenue qui traverse de part en part ce quartier populaire où vivent 3000 personnes. Nous sommes à l'entrée du quartier et de l'autre côté de cette avenue, en face du centre, on trouve un parking et des commerces de proximités : petite épicerie, boulangerie- snack, coiffeur, pharmacie. Je suis là pour aider l'équipe à s'engager dans des dynamiques dites « d'aller vers » et il m'a été proposé de vivre ce moment et de l'observer, comme un exemple de ce qui peut se faire pour « s'ouvrir sur le quartier ».

Il y a une vingtaine de personnes à l'intérieur du café pour regarder le match et une trentaine à l'extérieur. Les espaces ne sont pas bondés mais, au vu de la taille modeste des lieux, suffisamment investis pour donner une vitalité bourdonnante à l'ensemble. C'est donc un moment vivant et animé, au sens le plus courant et le plus modeste du terme. Il y a par ailleurs des femmes, des hommes, des gens de différentes générations et de différentes origines. A l'extérieur de la terrasse, quelques mètres après les marches, quatre jeunes adultes sont installés sur le rebord du massif de fleurs ; deux d'entre eux ont pris des chaises appartenant au centre social pour se mettre en face du bac à fleur, et faire une sorte de salon. Ils se tiennent à une distance telle de l'épicentre de l'évènement qu'il n'est pas simple de leur parler « l'air de rien ». Ils ne regardent pas le match, ne discutent avec personne parmi ceux qui sont sur la terrasse, ne mangent pas de gâteau ni ne boivent de jus de fruit offerts. Pour entrer en relation avec eux, il faut donc se déplacer jusqu'à eux et s'immiscer dans leur espace. Cette distance peut paraitre dissuasive car elle demande un effort et ne permet plus une interpellation simple du type « Je vous parle parce que nous sommes ensemble au même endroit ». De fait, nous ne sommes pas au même endroit : ils sont justes à côté du rassemblement, mais pas dedans et ils n'émettent aucun signe qui permette d'entrer en contact, ne serait-ce que par un regard échangé, même bref.

L'anthropologue Edward T. Hall nomme proxémie[3] l'étude des distances usuelles entre les individus en fonction de leur contexte social et culturel. En s'intéressant à notre part d'animalité, ce dernier a compris que les relations entre individus supposent toujours de maintenir une distance (de protection, de fuite,) plus ou moins grande selon les cultures et les contextes. Si nous ne prenons pas en compte les distances et que nous nous hasardons à vouloir discuter plus directement ou plus longuement avec ceux qui ont marqué une distance, nous pouvons créer un malaise car nous ne respectons pas des éléments de communication non verbale, en ignorant des signes ostensibles d'indisponibilité. Apprécier, mesurer, comprendre les régimes de disponibilité semble donc un préalable à l'action.

[3] **Edward T. Hall** La Dimension cachée Paris, Points, 1978, pp.143-160

AVOIR TOUT FAUX

Dans un premier temps, ce groupe ne me donne donc pas envie de me déplacer. Tout ce que je perçois d'eux, la position de leurs corps, de leur groupe, leur indifférence à tout ce qui se passe autour d'eux, tous ces phénomènes construisent une distance évidente, malgré les quelques mètres qui nous séparent. Et puis je me dis : ce serait quand même dommage de ne pas savoir pourquoi ils ne viennent pas voir ce match, ce qu'ils en pensent, etc. J'y vais !

Et quand j'arrive parmi eux et que je leur adresse la parole, j'ai immédiatement l'impression de faire effraction dans leur groupe. Mais il est trop tard pour renoncer.

- Vous ne venez pas voir le au match ?

- Pourquoi tu veux qu'on aille là-bas ? Déjà, ce match, si on était chaud pour le mater, on serait tranquille chez nous… Et en plus, ceux qui traînent au centre dans le sous-sol, c'est tous « des shlags » !

Dès la première phrase, celui qui me répond m'indique très clairement qu'il pense que je n'ai pas saisi une donnée élémentaire : ils ont fait un choix que je n'ai pas perçu ou pas compris – « Déjà, ce match, si on était chaud pour le mater, on serait tranquille chez nous » - et tout se tient d'emblée dans un « Déjà », qui indique une pointe d'agacement. Peut-être même, ma question suggère-t-elle l'idée qu'ils soutiennent naturellement l'équipe de France alors que ce n'est précisément pas le cas, puisqu'ils ne sont pas en train de regarder le match. Par ailleurs, s'ils avaient été intéressés, seconde information qui m'est donnée, ce n'est certainement pas dans ce café du centre social qu'ils se seraient rendus, mais « tranquille chez nous ».

M. Berger, qui s'intéresse à la question de l'hospitalité dans les espaces de participation institués[4], rappelle à quel point le fait d'entrer dans un lieu créé « un aspect d'obligation vis-à-vis de cette institution pour le collectif rassemblé et ses participants, dont on attend qu'ils respectent un modèle de conduite approprié à l'occasion, qu'ils se tiennent dans les limites du cadre, qu'ils s'en tiennent à ce qui a été prévu, programmé ou, plus généralement, qu'ils sachent se tenir. » Pour ces raisons notamment, le centre social ne semble pas vraiment perçu comme un endroit « tranquille », ne serait-ce que parce qu'on ne peut y faire ce qu'on veut ordinairement devant un match de football : être juste avec les siens, faire les réflexions qu'on souhaite, fumer une cigarette, boire, etc. Et il semble d'autant moins tranquille que son bar est assimilé, pour ces jeunes, à un groupe qu'ils souhaitent absolument éviter, « les schlags »[5].

Enfin, le silence un peu pesant qui entoure mon arrivée, le délai avant qu'on me réponde («Mais qui va répondre à ce gars-là ? » Semblent-t-ils se demander entre eux du regard), les sourires amusés, une façon ostensible de se taire quand je tente de relancer la discussion, sont autant de signes que le groupe me renvoie et qui indiquent qu'il serait bien que notre échange ne s'éternise pas. Ici, le simple fait de ne pas se connaître, mon apparence « d'étranger au quartier », qui n'a donc pas certains codes, ce qui semble confirmé par la naïveté apparente de ma question, tout cela participe à rendre rende ma venue incongrue, mon discours, tout comme mon désir d'échange, un peu ridicules à leurs yeux.

C'est tout du moins ce que je comprends et ressens.

---

[4] **Mathieu Berger**, « S'inviter dans l'espace public », Sociologies [En ligne], Dossiers, HospitalitéS. L'urgence politique et l'appauvrissement des concepts, mis en ligne le 13 mars 2018 http://journals.openedition.org/sociologies/6865

[5] En argot de cité populaire, les schlags (ou « geush » en verlan) désignent à la fois les « clodos », les « toxos », les « pochtrons » ou les gens « dégueulasses ».

ETRE OU NON PERTINENT

Il y a donc dans cet exemple de la maladresse et elle tient d'abord au fait de franchir une distance qui m'est pourtant clairement signifiée, sans avoir par la suite l'habileté suffisante, celle qui permet parfois de trouver une complicité, un terrain commun pour lancer la discussion entre gens qui ne se connaissent pas. M. Berger, qui s'intéresse particulièrement aux destinataires d'une demande de participation, qui se focalise donc sur la réception d'une invitation, sa recevabilité, propose de se questionner sous l'angle de la pertinence, et revient ainsi sur les trois significations possibles du verbe latin pertinere : « Se rapporter, concerner, atteindre ». Il renvoie alors le lecteur à des questions concrètes : mon propos : « se rapporte-t-il » à mes interlocuteurs ? Est-il de nature à les « concerner » ? Mérite-t-il de les « atteindre » ?[6] Ici, lors de cet échange, on peut, sans hésitation, répondre non à chacune de ces questions.

Il importe de pointer ici certains des aspects principaux qui fondent une compétence qu'on pourrait dire interculturelle – la faculté à appréhender les interactions sociales dans d'autres cultures que la sienne[7] - plus que jamais essentielle lorsqu'on intervient sur un territoire où sont présents une multitude de groupes et de publics. Quelqu'un de plus compétent aurait ainsi pu s'en sortir bien mieux : en trouvant une entrée en matière plus adroite, un prétexte réel, qui justifie de franchir la distance (« est-ce que vous poivrez m'aider à déplacer ceci ? ») ; il aurait su peut-être désarmer la défiance du groupe par une blague aussi surprenante que bienvenue…

Notons, pour finir, que ce qui aurait peu rendre cette personne plus habile encore, outre son savoir-faire, c'est son appartenance : quelqu'un qui aurait eu une bonne connaissance du quartier ou des quartiers, une apparence, un langage proche de ces jeunes, et donc une justesse de ton, une légitimité *a priori*, aurait en effet, en toute probabilité, obtenu de bien meilleurs résultats.

Il est peut-être important de rappeler ici ce qui peut sembler une évidence, qu'on oublie parfois : disposer dans son équipe, parmi les salariés ou les bénévoles, de personnes issues du territoire sur lequel on intervient, connaissant les codes, les histoires, les figures locales, le langage, ça peut bien évidemment servir… On peut en effet passer du temps à essayer de devenir pertinent mais on peut aussi s'épuiser à essayer de le devenir, sans jamais vraiment y parvenir.

Disons les choses plus franchement encore : si l'utilité d'avoir des gens du coin dans son équipe est limitée lorsqu'on construit un projet de structure orienté sur les activités et un programme, dès lors que l'envie d'aller vers les habitants prend davantage de place, leur présence devient probablement plus essentielle. Etre du coin n'est pas une compétence certes, mais il faut parfois reconnaitre que c'est d'abord l'appartenance des gens qui les rend pertinent aux yeux de certains. La volonté de construire des animations bien pensées ne doit donc pas nous faire sous-estimer les ressources de l'appartenance à une communauté : le fait d'être un gars ou une fille de quartier, un gars ou une fille du coin de campagne où on intervient, un ado qui s'adresse à d'autres ados aux abords du collège ou un ancien parmi les anciens, toutes ces appartenances peuvent constituer bien des points d'appui pour interagir avec pertinence.

Dans nombre de situations, lorsqu'on réfléchit à la bonne approche, il convient donc d'abord de se demander quels sont les personnes les plus à mêmes de mener l'action. Il vaut mieux parfois dépenser son énergie à les trouver, plutôt que d'essayer de faire les choses par soi-même.

---

[6] *Ibid.*

UNE REUSSITE EXEMPLAIRE : LE COUPLE AU BALCON

Jeudi 23 juillet 2015.

Lors de cette fin de journée où sont proposés des jeux pour enfants, une zone de gratuité puis un apéro, il n'y a pas beaucoup d'habitants. A 17h30, il faut toujours très chaud, l'équipe du centre social est en attente, en surnombre même, et décide de s'installer sur une pelouse à l'ombre, le long d'un grand bâtiment. Dans ce petit quartier d'habitat social - une centaine de logements - il y a bien sûr des enfants, et quelques personnes déjà connues. Mais surtout, l'équipe a mal préparé cette intervention. Ils ont tellement de choses à faire à la veille de l'été, qu'ils ont un peu oublié de préparer ce moment d'animation-formation, que nous devons mener ensemble. Pas de panique me glisse une animatrice, les gens sont à peine rentrés du boulot et nous allons faire du porte à porte pour inviter à notre apéro, à partir de 18h30.

C'est à ce moment-là que je vois Emilie, la directrice, se diriger vers un couple qui nous regarde depuis un moment sur son balcon, au rez-de-chaussée, à cent mètres environ. Je la vois entamer l'échange sous le soleil rasant et je décide de la rejoindre. Lorsque j'arrive, ils sont en train de discuter du Nord et plus précisément de Valenciennes, dont est originaire monsieur, région qu'Emilie connait bien, pour y avoir de la famille. Nous passons un moment à converser : madame vit ici et monsieur la rejoint le week-end, depuis le massif central où il réside actuellement ; ils forment une famille recomposée avec de grands enfants, dont un avec qui ça ne se passe pas très bien. Nous passons un moment là-dessus, « petits enfants, petits problèmes, grands enfants, grands problèmes ! ». Emilie, elle-même maman d'un grand, confesse ses propres difficultés. Elle poursuit la discussion en interrogeant sur le quartier, que les deux apprécient malgré quelques nuisances et madame décrit alors son parcours résidentiel dans la ville et aux alentours. Je découvre ainsi cette petite ville que je connais mal, au gré du récit de la dame, qui conclut en nous expliquant que, par comparaison de certains des lieux qu'elle vient de citer, « On est bien ici !». Cela fait maintenant un moment que cette conversation se déploie sans effort, nous sommes détendus. Malgré notre invitation – «Désolé, on doit y aller… Vous passez nous voir pour l'apéro ? », notre couple ne semble pas prêt à nous suivre. Nous les laissons tranquille et ils nous disent qu'ils passeront peut-être.

Vers 19h00, alors que le groupe d'habitants s'est étoffé - ils sont une vingtaine - dans ce qui commence à ressembler à un attroupement, voilà notre couple finalement parmi nous, un rosé pamplemousse en main. Je reprends la discussion avec eux et je me permets une question à propos des activités de monsieur, car je vois qu'il a « des mains de travailleur ». Il travaille en effet dans la ferronnerie : il cintre, met en forme des balcons, des portails, et autres pièces uniques en fer forgé, pour des gens qui en ont les moyens. Il a une formation de compagnon. Je lui demande quelques précisions puis il tient à parler de nouveau du quartier – « Vous êtes là pour ça, non ? » - me dit-il, en m'expliquant qu'il y a quand même des choses à faire ici, que c'est mal foutu ce quartier et que ça mériterait des aménagements, des jeux pour les enfants - entre autres - et qu'il a des idées à ce propos. Je lui demande de m'en dire plus. Et il m'explique qu'il sait s'y prendre, qu'avec du matériel récupéré, il a déjà fabriqué des jeux d'extérieur, pour ses neveux mais aussi pour les enfants d'un quartier de Clermont Ferrand, d'où il vient. Je fais signe à Yves, animateur en charge du jardin du centre social, et technicien attitré de l'équipe, de nous rejoindre. Je lui présente le monsieur et ce qu'il vient de me

dire. Ils entament un échange sur la récupération de matériel auprès de la municipalité, sur la faisabilité de ces jeux. Yves et lui sont en train de nouer une relation de « technicien à technicien », ils parlent le même langage. Yves lui explique ensuite que tout n'est pas si simple, à la fois du point de vue des rapports à la municipalité mais également qu'il est hors de question que lui, animateur, se retrouve à faire ce genre de projet tout seul, sans habitant, parce qu'il a déjà connu ces situations où des habitants disent « il faudrait faire ceci » et ne s'engagent pas au final, ou pas assez. Je le trouve un peu rude, un peu cassant, mais il se passe quelque chose entre eux. Une demi-heure plus tard, ils visitent l'entrepôt/atelier du centre qui se trouve dans ce même quartier. Ils reviennent, toujours en vif débat, mais discutent alors calibre des outils, répartition des masses et coût des matériaux. Ils prennent date.

DESCRIPTION DES GESTES PROFESSIONNELS ENGAGES

En prenant le temps, le lendemain matin, de discuter tous les trois (Emilie, Yves et moi-même) de cette situation que je présume exemplaire, voilà – point par point – un résumé de ce que nous pensons avoir proposé de manière cohérente et tacite à ce couple d'habitants.

ABORDER QUELQU'UN

Arrêtons-nous tout d'abord sur la contribution d'Emilie qui, d'une certaine manière, aura fait l'essentiel du travail, à travers sa manière d'engager les échanges. Intéressons-nous pour commencer, non pas au contenu de la conversation avec ces inconnus mais au geste qui la précède et l'accompagne, et qui consiste à se rapprocher physiquement. Emilie décide d'être directe et de franchir une centaine de mètres, estimant à sa portée le fait de dissiper l'inquiétude potentielle qu'elle aura pu faire naitre, en allant au contact de gens de manière spontanée. Comment s'y prend-elle ? Elle tente, par son regard et son sourire adressés, conjugués à sa trajectoire rectiligne, sans hésitation, d'indiquer d'abord qu'elle compte bien, de manière bienveillante mais décidée, entrer en contact avec le couple au balcon. Sa posture, sa marche détendue, presque nonchalante, indique paradoxalement qu'elle n'est pas pressée, qu'elle semble à l'aise avec son initiative. Son âge (la cinquantaine), son genre (une femme donc), son apparence physique (habillée de manière extrêmement classique, décontractée et passe-partout, aucune excentricité, pas de marques très distinctives), tout concourt par ailleurs à désamorcer de possibles inquiétudes. Ici comme toujours en termes de communication, tout fait signe. Et, malgré l'évidence du propos, il faut bien le rappeler car, qu'on le regrette ou non, le genre, les habits et l'âge – et malheureusement parfois la couleur de peau - peuvent avoir des incidences considérables sur nos chances d'entrer en contact puis de développer une conversation avec des inconnus. Notons cependant la coordination et la cohérence de l'approche physique : aller vers les gens, dans un sens littéral, signifie qu'une série de détails seront ici déterminants, et en premier lieu : qui se déplace ? Sous quelle apparence ? Comment se déplace-t-il ? Qu'exprime son visage ? Donc pour le dire autrement : la manière dont surgit et apparait l'initiateur de l'échange sera fondamentale pour la suite.

Réciproquement, la manière dont le récepteur communique est tout aussi fondamentale. Imaginons par exemple cette même scène se présentant sous un jour défavorable. Si, lors de sa marche initiale, Emilie avait observé dans le comportement des gens qu'elle approchait des signes de gêne ou

d'indisponibilité, elle aurait dû s'y ajuster : passer son chemin tout simplement s'ils étaient rentrés chez eux pour l'éviter, éventuellement faire une blague s'ils avaient feint d'être occupés à autre chose... Ainsi, la distance, l'orientation du corps, des regards, l'activité manifeste et visible de chacun constituent le premier des langages, avant même que des mots s'échangent. Sans un mot, les inconnus communiquent en effet avec nous pour indiquer leur disponibilité ou leur indisponibilité. Il s'agit ici d'avoir à l'esprit les signes que chacun produit pour indiquer ce que Lorenza Mondada nomme « le régime de disponibilité » : Dans un espace public, *« La personne qui ne veut pas être abordée (…) organisera la descriptibilité de sa conduite comme étant absorbée (…) ou « n'étant pas disponible » ou « ne remarquant personne autour d'elle ».*[8] Etre en capacité de lire ces signes pour s'ajuster en conséquence, fait donc partie des aptitudes nécessaire à la communication.

POINTS DE PASSAGE ET PROGRESSION DANS L'ECHANGE

En arrivant face au couple, Emilie va amorcer la discussion de la manière suivante : « Bonjour, vous devez bien vous demander ce qu'on fait au juste depuis tout à l'heure… En fait, nous travaillons au centre social, on propose quelques jeux aux enfants, une zone de gratuité - un espace ou on donne des objets récupérés - et puis, un plus tard vers 19h, un apéro ; si ça vous dit de venir boire un verre tout à l'heure avec nous, vous êtes bienvenus….». L'aspect badin (on pourrait même dire « bonne franquette ») de cette amorce doit attirer notre attention, car il participe à faire redescendre d'éventuelles appréhensions ; il permet en outre tout à la fois de montrer qu'on se met à la place des gens - « Vous devez bien vous me demander ce qu'on fait au juste »- de se présenter, d'expliquer ce qu'on fait puis d'inviter les gens. Enfin, la manière de formuler l'invitation laisse penser qu'Emilie n'attend pas forcément de réponse immédiate ou que, quelle que soit la réponse, celle-ci lui conviendra. C'est d'ailleurs pour cette raison qu'elle va couper court à leur hésitation face à l'invitation, et « embrayer » en les interrogeant sur le quartier. Il y a là une façon de ne pas faire peser une attente et de laisser la possibilité aux gens de ne se sentir obligés de rien. C'est évidemment bien vu car, face à la proposition d'inconnus, la plupart des habitants ne répondent généralement pas favorablement à une sollicitation directe, pas dans un premier temps tout du moins. Souvent, ils disent « peut- être », « Pourquoi pas » ou « on verra », et cherchent ainsi à temporiser, à ne pas être piégé dans une discussion ou une situation dont ils n'auraient plus le contrôle.

Emilie sait tout cela, et c'est pourquoi, son introduction n'est littéralement qu'un pré-texte, un préalable utile pour initier l'échange mais dont la fonction n'est que de permettre la suite. Elle poursuit donc : « Au centre, on aime bien ce petit quartier, on s'y installe de temps en temps l'été, je ne sais pas si vous nous avez déjà vus… En tout cas, je ne crois pas qu'on s'y soit déjà croisés… Non ? Mais du coup, vous, vous y vivez depuis longtemps ? » Comme la dame répond et évoque le précédent quartier où elle vivait, Emilie lui demande des précisions, ce qui va amener la dame à décrire sa trajectoire résidentielle complète. Elle va ensuite relancer le monsieur « Et vous alors, vous avez suivi madame ? », ce qui permettra d'éclaircir la nature de leur relation (vie à distance, famille recomposée) et engagera monsieur à décrire d'où il vient, le rythme de leurs retrouvailles. Puis elle les interroge « Et vous vous

[8] Lorenza Mondada, 2002 La ville n'est pas peuplée d'êtres anonymes : Processus de catégorisation et espace urbain, *Marges Linguistiques,* 3, mai, 72-90. http://www.marges-linguistiques.com

y sentez bien dans ce quartier ? ». Profitant des éléments de réponse fournis, elle s'engage alors sur les soucis éducatifs qu'ils évoquent « Ah les ados… Pff… C'est tout une histoire… ». En cinq minutes, elle est entrée dans un échange qui se déploie sur un registre intime, face à des inconnus qui acceptent de parler d'eux et de raconter une partie de ce qu'ils vivent. De toute apparence, l'appréhension initiale n'est plus de mise car Emilie est identifiée et n'est plus considérée comme une menace. Il semble rester une vigilance de principe, qui se dissipe peu à peu, par le plaisir de la discussion. Lorsqu'Emilie évoque ses propres errances avec son grand fils, le processus de rapprochement et d'identification (générationnel, parental) semble achevé. Et c'est bien à l'issue de cette discussion qu'une étape primordiale semblera donc opérée, qui rendra possible la venue de ce couple lors de l'apéro en les ayant engagés une première fois avec un professionnel du centre social dans une relation bienveillante, impliquante mais pas enfermante[9], concernant la vie familiale, l'éducation et le cadre de vie.

Nous voudrions souligner ici à quel point, à l'échelle de cette simple discussion d'une dizaine de minutes, est contenu une part non négligeable des gestes professionnels nécessaires au fait « d'aller vers les habitants ». Emilie a franchi une distance physique puis une distance psychologique, pour installer une surface de contact qui ouvre des possibles, qu'Yves et moi-même tenterons de faire fructifier.

Poursuivons. Une fois présent à l'apéro, j'accueillerais le couple et, grâce à la discussion qui aura précédé et à laquelle j'ai participé, je pourrai poursuivre dans le registre des questions personnelles. Une piste d'action naitra alors, qui permettra de faire le lien avec Yves, animateur. Ce dernier, fort d'un terrain commun – celui des bricoleurs - n'hésitera pas à se confronter, à « ferrailler avec monsieur », a lui opposer des arguments, puis à l'emmener voir le local. Il faut bien mesurer ici à quel point cette familiarité technicienne, Yves la connait et sait en jouer ; sa façon d'entrer de plain-pied dans une controverse de spécialiste constitue ici une manière de se rapprocher davantage du monsieur. Ainsi, tous les deux se trouvent momentanément sur un terrain commun, celui où on se respecte quand on est capable de discuter et de comparer les meilleures manières de faire. Seul désormais avec la dame, je reviens à ses enfants et aux soutiens éventuels qu'elle a pu trouver ou non – psychologue scolaire, CPE. Je cherche à trouver Valérie, référente famille, pour qu'elle puisse évoquer ses connaissances en la matière et expliquer éventuellement ce que fait le centre à propos de ces questions mais elle est déjà occupée. Je resterai finalement un bon moment avec cette dame qui ne semble connaitre personne dans l'assemblée, jusqu'à ce que son compagnon soit de retour.

Ce que nous aurons cherché à entretenir tous les trois de manière tacite avec ces gens, c'est une relation de connivence, débarrassée des craintes et des précautions propres à la relation entre inconnus. De fait, nous ne le sommes plus vraiment, inconnus. J'appelle la dame et le monsieur par leur prénom « Moi c'est Jérôme, vous permettez que je vous appelle par votre prénom », je connais un bout de leur vie, on a rigolé ensemble une heure plus tôt aux anecdotes d'Emilie qui n'en peut plus de son « Tanguy de fils », on boit un rosé pamplemousse. Yves, de son côté, ne s'embarrassera pas de manières non plus dans ses échanges. Nous aurons par ailleurs occupé trois fonction différentes, coordonnées et successives : Emilie aura déclenché et ouvert une possibilité de rencontre avec deux habitants ; j'aurai essayé de prolonger l'échange et de mettre en lien les habitants avec les animateurs

[9] Notons ici l'importance de ne pas trop prolonger l'échange, de savoir partir bien avant que ce soit un peu trop long pour les gens eux-mêmes, quitte même à laisser « un gout de trop peu » à nos interlocuteurs.

concernés (par leurs préoccupations) ; Yves aura poussé l'avantage pour obtenir un rendez-vous, une première rencontre formelle avec le monsieur.

On constate ici que chacune de ces étapes a eu son importance pour nouer[10] la relation et ouvrir des possibles. Dans chacune, les animateurs « se permettent » et « s'autorisent », ce sont les termes que nous aurons noté et souligné dans notre débriefing. Nous nous sommes autorisés à franchir des distances, à créer, en très peu de temps, une forme superficielle mais franche d'intimité, de proximité avec ces habitants. Par l'expression « s'autoriser de la relation » et « s'autoriser dans la relation », nous aimerions caractériser une aptitude, qui consiste à ne pas demander, à ne pas attendre qu'un habitant vous invite ou vous rejoigne mais à oser franchir la distance « pour les deux », à oser pour soi et pour l'autre, pour voir ce qui se passe alors. Je ne peux m'empêcher ici de penser par analogie au jeu de la séduction amoureuse, dans lequel il est nécessaire que l'un des deux protagonistes prenne un risque, d'abord pour montrer qu'il « n'est pas insensible à l'autre », pour se rapprocher physiquement, et être entreprenant, ce qu'a précisément fait Emilie. Bien évidemment, l'analogie a ses limites mais elle renvoie à un fonctionnement psychologique qui dépasse les jeux de séduction amoureux et nous renvoie à nos capacités de séduction plus générales.

DISCUTER : LA BRIQUE DE BASE

Après m'être inquiété de la suite des échanges avec ce couple et avec ce monsieur en particulier, j'apprends qu'il n'y aura pas de suites concrètes. C'est décevant car l'histoire était belle. Mais l'intérêt n'est pas là pour nous, car il s'agit ici de considérer ce travail singulier, qui consiste à faire naitre des possibilités à travers de simples discussions, qu'il s'agisse de prendre des informations (sur des gens, sur leurs vécus, sur leurs histoires, leurs demandes, leurs regards) ou bien encore de faire surgir de perspectives d'action – ici aider cette dame à propos de son fils, faire de ce couple des participants réguliers à des moments rituels dans le quartier, mettre en place un atelier de fabrication de jeux pour enfants - et de mesurer que rien ne se serait passé, aucune de ces possibilités n'aurait pu émerger, sans cet ensemble coordonné de propos et de postures, qui ont permis de «provoquer des choses ».

Par provoquer, on entend donc ici le sens étymologique, le fait « d'aller chercher » ce qui était déjà là dans un état potentiel : Pro-vocare, c'est l'appel (vocare) de ce qui était déjà là avant (pro). Pris dans ce sens, quand on provoque quelqu'un, on ne le force jamais, on va simplement déclencher une potentialité, activer un désir timide, par un mélange de bienveillance et de sollicitation ; dit autrement, on va engager une personne à jouer une partition qu'elle a déjà « en elle-même ».

L'échange, ici mené collectivement, marque d'abord notre sollicitude, notre intérêt pour l'autre, lui donne la possibilité de se raconter et semble faire naitre des terrains communs, une complicité, un rapprochement, une familiarité. Les discussions, qui sont la trame essentielle de cet échange, permettent par ailleurs de s'engager dans un mouvement d'exploration du vécu des habitants, dans un travail de prospection orienté à la fois sur les besoins et les ressources : un mouvement d'enquête inséré dans un échange chaleureux. En ce sens, ces discussions sont élémentaires, au sens où elles constituent la brique de départ, l'élément simple et fondamental qui, tel le pion du jeu d'échec, se

[10] Le terme ici est particulièrement approprié, puisqu'il s'agit bien de se lier en ayant des échanges qui, littéralement, resserrent les liens.

révèle – bien qu'insuffisant - indispensable à toute victoire. Elles constituent une sorte de geste premier, à la base de l'édifice que pourrait constituer une future coopération avec des habitants, à propos de leurs besoins, de leurs demandes ou de leurs capacités d'action. Ces discussions de face à face sont donc faussement anodines, tactiques en de nombreux points, stratégiques lorsqu'elles deviennent pensées et partagées en équipe, et font l'objet d'un savoir-faire souvent peu conscient chez les animateurs.