# CREER UN ENVIRONNEMENT HOSPITALIER

Ou comment permettre aux gens de s'approcher d'eux-mêmes

TABLE

**Fiche technique : Intervenir dans un jardin public..... 3**

Les jeux autonomes .....3
Les chaises et la déambulation .....5
Le chantier.....6
L'apéro .....7
Les processus en jeu .....7

**Fiche technique : Intervenir dans un hall d'immeuble..... 10**

Objectifs..... 11
Bilan de la matinée ..... 11
Faits et chiffres..... 11
Un travail pour susciter la participation par l'aménagement de l'espace. ..... 13
L'art de « laisser venir » en offrant différentes « surfaces de contact » ..... 14
Une analyse des interactions liées à chaque dispositif..... 16
Trois formes différentes de transactions..... 19
Un effort pour « Customiser » les situations ..... 19
Vers une écologie des dispositifs ..... 20

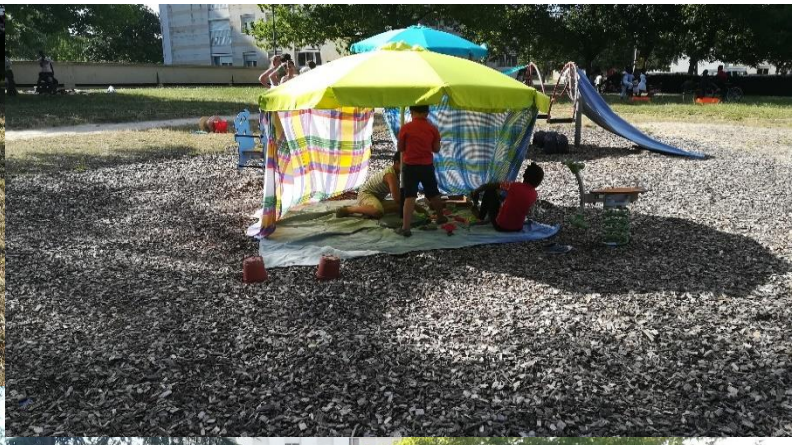
## FICHE TECHNIQUE : INTERVENIR DANS UN JARDIN PUBLIC

*Dans et autour d'une aire de jeu du quartier des Couronneries à Poitiers, nous allons tenter avec l'équipe du centre social de nous installer pour entrer en relation avec des habitants. Nous visons d'abord à améliorer l'expérience et l'usage des lieux.*

### LES JEUX AUTONOMES

L'effort en direction des enfants vise à créer des activités qui libèrent les animateurs de tout encadrement et les rend ainsi disponibles aux échanges, aux discussions, aux observations.







Ce travail exige d'engager un matériel qui permet de jouer seul, en groupe, voire en coopération : cabanes, contenant pour transvaser, tapis de sol, cerceaux, etc. Ici, nous cherchons à utiliser l'aire de jeux comme un « point de fixation » qui puisse rendre les lieux plus attractifs, de manière à pouvoir toucher davantage le public présent, notamment les parents.



L’erreur habituelle consiste à faire ce même calcul (toucher les enfants pour toucher les parents) en ayant une tactique inadaptée, consistant à proposer des animations encadrées aux enfants. En général, celles-ci fonctionnent mais vont accaparer les animateurs et vont même souvent faire partir une partie des parents, qui constatent – à raison – que leurs enfants sont bien encadrés, bien surveillés. En somme, on propose une extension de l’ALSH sans faire varier la méthode et les postures. Dans notre situation, la quantité d’enfants présents augmente, leurs activités varient et pourtant, cela n’exige des animateurs qu’un travail d’aménagement des espaces, qui laisse aux parents toutes leurs responsabilités.

## LES CHAISES ET LA DEAMBULATION



Autour de cette grande aire de jeu, nous avons, ça et là, quelques bancs qui permettent aux adultes de s'asseoir et parfois de discuter. Nous y ajoutons des sièges pliants un peu plus confortables et les laissons à l'usage des habitants, des mamans en l'occurrence.

Ponctuellement, nous nous déplaçons vers elles, pour leur proposer un simple rafraichissement, sans leur demander quoi que ce soit de plus, ni leur imposer un quelconque début de discussion.



De cette manière, les animateurs s'ajustent à ce qu'ils pensent être une interaction respectueuse. Ces femmes qui, pour la plupart, parlent peu ou mal le français cumulent la difficulté linguistique et la distance culturelle, ce qui rend apriori peu évident de parler à des inconnus (comme c'est le cas de beaucoup de gens dans cette même situation).Cela ne nous empêche pas de communiquer sur un mode mineur, par notre présence bienveillante, à travers ce que nous offons aux enfants et aux adultes (dont elle parlerons eventuellement à d'autres). Peut-être qu'une présence plus régulière dans ce même lieu pourrait nous ammener à prendre le risque d'un échange plus engageant, dès lors qu'un signe encourageant serait perçu de la part de l'une d'entre elles.

Pour le moment, c'est Marjolaine (que je n'ai pas prise en photo pour ne pas gêner), habitante-relais « ayant ses entrées » qui va faire le tour des bancs pour discuter avec quelques unes des mamans, celles qu'elle connait déjà ou d'autres qu'elle ne connait que de vue, tentant alors d'élargir sa base de connaissances.

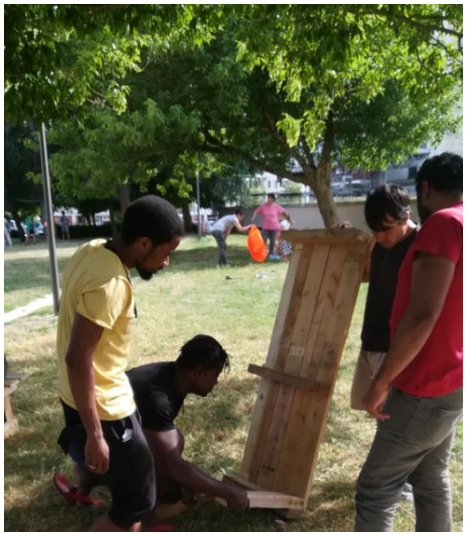
## LE CHANTIER

Une partie du mobilier (notamment des tables basses) qui sera utilisé sur cette place va être fabriqué pendant les quatre jours du chantier. Robert va déposer le matériel brut et une partie des outils nécessaires sur une platebande qui longe l'aire de jeu, juste à côté d'un chemin emprunté pour traverser le quartier. Nous avons choisi ce site précisément parce qu'il cumule une aire de jeu suffisamment ombragée (et donc utilisée par les habitants[1]) ainsi que ce chemin



qui nous permet d'être en contact avec d'autres habitants. En outre, un des partenaires du centre a ses bureaux qui donnent sur le site en rez-de-chaussée, ce qui permet de brancher du matériel électrique. Des hommes s'arrêtent pour regarder Robert travailler. Certains le connaissent « Tiens qu'est-ce que tu fais là ? ».

D'autres non, qui ne font que regarder d'abord et parfois se permettent un « Vous n'avez pas de serre-joints ? » qui permet d'engager l'échange et d'aboutir parfois à un « J'ai ça chez moi, je vais le chercher ». Au fur et à mesure de la semaine va se constituer ainsi une équipe de bricoleurs spontanés, dont la quantité fluctuera, et qui aura plaisir à se retrouver pour produire un mobilier à usage immédiat, au bénéfice du quartier.



[1] Rappelons ici un fait simple et qui ne cesse d'étonner : de nombreuses aires de jeux sont en plein soleil sur des sites sans arbre ni quoi que ce soit qui permette de faire de l'ombre.

## L'APERO



Vers 18h30, on proposera un apéro à qui en a envie. Si la plupart des adultes ne refuseront pas le rafraichissement apporté par les « brigades fraicheur » qui circulent sur le site, chacun restera dans l'espace qu'il a déjà investi : les hommes boiront leur bière sur le lieu du chantier et les mamans un thé ou une orangeade, assises sur leur banc ou leur chaise pliante. Seule l'une d'entre elle, qui connait déjà le centre, se risquera jusqu'à notre table.

En revanche, un certain nombre de retraités y viendront volontiers, certains croisés sur le site et d'autres que nous avons touché via le porte-à-porte réalisé à 17 heures.

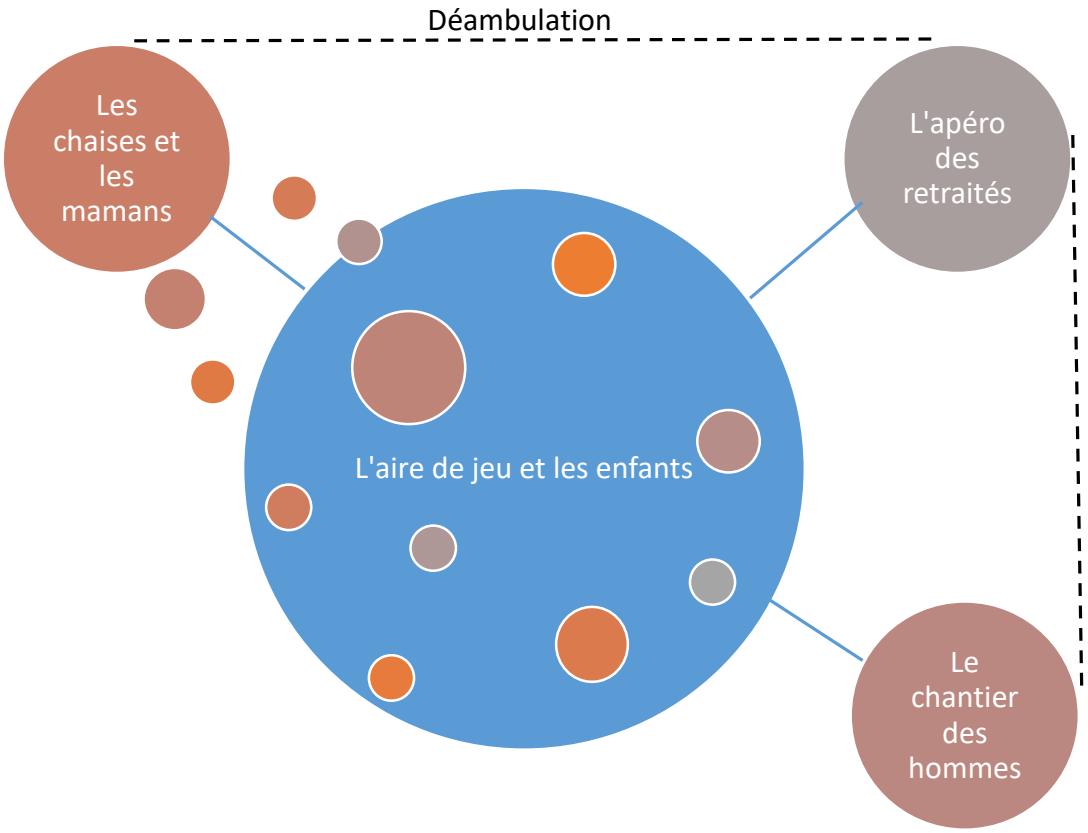
## LES PROCESSUS EN JEU

La stratégie déployée ici se base sur un phénomène central : nul n'a envie de se risquer à vivre une situation qu'il ne maitrise pas, à se retrouver pris en otage d'un contexte dont il ne sait pas bien se défaire. Ainsi, proposer des activités ou une discussion à des inconnus sont deux manières relativement agressives de procéder, car elles suggèrent « d'entrer » dans un mouvement dont il va falloir se sortir, parfois avec difficulté. Notons, à titre d'exemple, que si des gens refusent une citronnade glacée, ce n'est d'abord pas parce qu'ils n'en n'ont pas envie, mais parce qu'ils craignent que ce don suppose des suites qu'ils regretteront, notamment une discussion un peu pénible. De manière plus globale, on peut dire que les adultes envisagent d'abord les risques à s'engager dans l'interaction (risques qu'ils estiment souvent élevés), bien plus que les bénéfices qu'ils en tireront (qu'ils ont souvent du mal à imaginer). L'expérience ne leur donne malheureusement pas tort.  Rares sont en effet les situations où des inconnus les abordent sans arrières pensées, les animateurs n'échappant évidemment pas à cette constante, puisqu'il qui sont généralement là pour faire la publicité de leur institution ou à la recherche de cibles pour remplir le questionnaire servant à établir le fameux diagnostic partagé. C'est pourquoi, notre

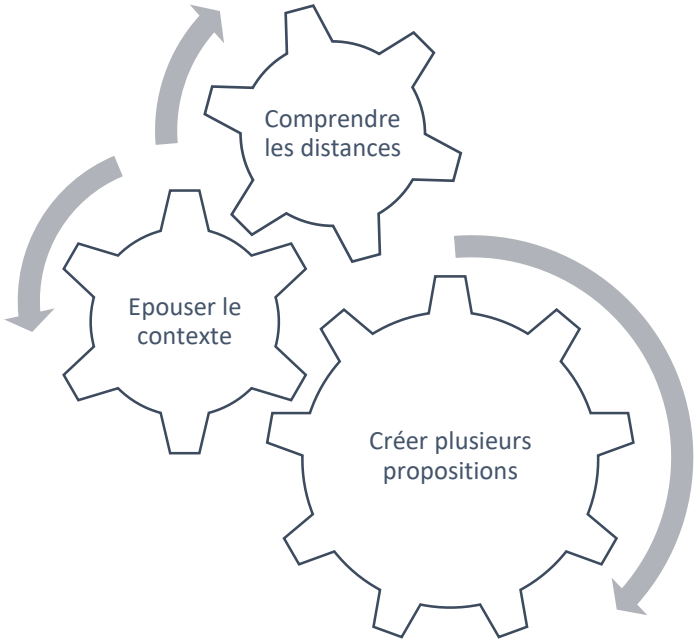
approche vise à respecter les distances que chacun des publics semble proposer en nous y ajustant, à l'aide de modalités d'échange cohérentes et variées :

- Des relations indirectes et très peu engageantes pour les mamans qui utilisent nos chaises et acceptent une boisson, ce qui signifie déjà que nous leur permettons, par notre attitude détachée, de comprendre que rien ne leur sera demandé en retour.
- Des échanges plus engageants mais via un professionnel qui a ce qu'on peut appeler « un ticket d'entrée » dans la relation. Ces échanges plus privilégiés peuvent également se créer entre inconnus lorsque les animateurs qui déambulent (avec pour prétexte de rafraichir les gens) le sentent possible.
- Des relations plus impliquantes avec le chantier, mais ce sont les individus eux-mêmes qui en sont à l'initiative. Ici, le fait de laisser les gens s'approcher est donc crucial car ce sont eux qui font les premiers pas et aucun d'entre eux n'a donc jamais à répondre à une de nos sollicitations. Changer de posture pour demander à quelqu'un qui nous observe s'il veut bricoler serait ici une erreur. De même, il y a tout à perdre à solliciter une régularité dans la présence, et renvoyer ici encore au cadre formel. C'est le désintéressement et l'aptitude à laisser les gens venir qui est ici primordial.
- Des relations directes avec l'apéro, qui peuvent nous mener de la discussion anodine à d'autres beaucoup plus personnelles.

Ainsi, autour de notre point de fixation (public enfant), nous satellisons trois sites pour trois publics adultes et trois registres d'engagement différents, en y ajoutant une démarche mobile.



Il convient de comprendre que c'est bien le mouvement de prise en compte des distances et le fait de trouver des formes d'interventions qui s'y ajustent, accompagnées des postures adéquates qui importe le plus. On entre ici dans un travail de communication qui nous contraint à arrêter de nous focaliser sur l'emmetteur (Nous, nos besoins, nos messages), pour entrer dans l'observation des différents récepteurs présents et des signaux qu'ils émettent. Cela nous permet alors de passer d'une approche monocentrée (sur une activité, un angle d'attaque) à une approche polycentrée (plusieurs foyers d'activités). C'est à cette occasion qu'on va aussi mesurer la nécessité, l'intérêt de travailler avec quelqu'un qui connaisse particulièrement bien l'iun de ses publics (Ici pour nous, Marjolaine). En outre, on va procéder en douceur, en s'appuyant sur ce qui existe déjà dans l'espace public investi, en prolongeant ce qui se vit et non en faisant une irruption brutale.




Ansi, chaque espace public utilisé par un ou des publics, selon le moment de la journée et de la semaine, demandera d'inventer une approche différente.

## FICHE TECHNIQUE : INTERVENIR DANS UN HALL D'IMMEUBLE

« Les invités du H4 » constitue l'animation de fin de formation, l'expérimentation que nous avons menée dans le quartier du Grand Parc, avec des stagiaires issus de quatre structures différentes, pour tenter d'appliquer concrètement ce dont nous avions pu discuter ensemble pendant quelques mois : comment fabriquer des relations et découvrir des pistes neuves de travail à propos du quartier ?

Nous sommes partis du principe que nous voulions inviter les habitants à nous rencontrer et à se rencontrer, dans le hall de leur immeuble et dans ses abords, tout au long d'un samedi, de 9 heures à 21 heures. Au sens strict du terme, il s'agit de « réduire la distance » avec les habitants, en allant au plus près des gens et en essayant de s'installer une journée durant, à leurs côtés.

Pour nous sentir légitime, nous avons besoin d'être invités par un/e habitant/e de l'immeuble concerné. Isabelle, qui vit dans cet immeuble depuis de nombreuses années, nous offre cette opportunité. Sa présence nous permet de nous inviter dans l'immeuble en étant conviés par un de ses habitants. Cela nous autorise, à notre tour, à inviter le reste des habitants. La présence d'Isabelle nous assure donc une légitimité, une complicité et un allié « de l'intérieur ». Son appartement constitue par ailleurs un espace de repos, un lieu pour préparer des cafés et des thés, maintenir des boissons au frais, etc.

Nous avons décidé de tenter différentes manières d'entrer en relation, au long de la journée :

- Devant le hall et dans le hall durant la matinée, une zone de gratuité dans laquelle on trouvera des vêtements, des jouets pour enfants, des livres, des DVD et des bijoux. Cet espace est animé avec les membres du collectif d'habitants RSE (Réseau Solidaire d'échange) qui pratiquent notamment les zones de gratuité et qui constitue un partenaire du centre social Grand Parc.
- Devant le hall, toujours pendant la matinée, un espace bar pour café, thé et viennoiserie.
- Tout au long de la journée, dans les ascenseurs : des porteurs de paroles, l'un avec la question : « Que vous ont transmis vos parents ? », l'autre avec la question : « Que vous ont appris les enfants ? »
- En fin d'après-midi et jusqu'un peu plus de 21 heures, nous déplacerons la zone de gratuité derrière l'immeuble et installerons un apéritif dinatoire.
- Durant cette séquence, nous proposons un jeu simple d'interconnaissance entre les gens présents.
- A 18 heures, des équipes iront faire du porte à porte pour inviter une dernière fois les habitants.
- Des tracts présentant la journée auront été accrochés aux poignées de portes, trois jours avant notre animation.

## OBJECTIFS

**L'hypothèse au travail** : nous cherchons à inventer une forme d'animation qui permettrait de produire davantage de ressources, de rencontres et d'informations, utilisables pour le centre social. Notre hypothèse est la suivante : en nous déplaçant géographiquement au plus près des habitants, en nous déplaçant dans un temps d'animation inhabituellement long, en nous déplaçant à l'aide de formes d'animation inusitées, nous pensons pouvoir découvrir des pistes de travail nouvelles. De manière détaillée, nous cherchons à :

- Tester une forme d'intervention qui permette de toucher, de rencontrer des habitants qui ne fréquentent pas le centre social, dans une perspective quantitative et qualitative
- Repérer des potentialités et des leaderships;
- Obtenir des informations susceptibles de faire évoluer les offres d'animations, d'orientation, de médiation, notamment :

  - Face à des problèmes nouveaux,
  - A travers des réponses nouvelles à des problèmes déjà connus,
  - En soutenant des initiatives ou des énergies jusque-là inconnues ou peu repérées.

Par ailleurs, nous chercherons à comprendre dans quelle mesure les méthodes et les moyens que nous avons choisis sont ou non adaptés à nos objectifs ; c'est là une manière de valider nos hypothèses, dans une logique d'action-recherche.

## BILAN DE LA MATINEE

### FAITS ET CHIFFRES

Une dizaine de personnes se sont arrêtées à la zone de gratuité, qui se trouvait devant le hall sur la gauche. Il s'agissait de femmes pour la plupart, parfois avec les enfants. Il y a eu des gens qui « n'étaient pas du H4 » mais habitaient non loin. Les vêtements pour enfants et les bijoux ont trouvé un certain succès. Une personne nous a donné quelques affaires à elle mais nous n'étions pas dans la dynamique particulière de demander aux gens quoi que ce soit, ce fut spontané. Une maman a envoyé son enfant chercher régulièrement des objets, des bijoux en l'occurrence, depuis son appartement, avant de venir elle-même, apparemment insatisfaite des choix de son fils. Une fois, nous avons dû freiner quelqu'un, qui prenait un peu « tout en n'importe quoi ». Le plus souvent, nous avons eu des échanges pour encourager les gens à prendre ou pour répondre à leurs questions : « C'est vous qui faites ça ? » et « Pourquoi vous faites ça ? ». Cette zone de gratuité était « sans animateur », tout du moins, nul animateur/animatrice ne s'y tenait posté. Les interactions se faisaient avec ceux d'entre nous qui discutaient dans l'espace bar, juste à côté, et qui, lorsque quelqu'un venait dans le ZDG, restaient attentifs et disponibles.




Toujours devant le hall mais sur la droite se trouvait donc une table de bistrot et quelques chaises, du café, du thé, des viennoiseries et un journal. Tout au long de la matinée, des gens s'y sont installés, formant des groupes plus ou moins importants. Les animateurs se sont tantôt mélangés aux habitants et parfois discutaient entre eux ou avec des partenaires de passages, comme ce fut le cas par exemple avec les médiateurs. Ici encore, aucune obligation relationnelle n'était en jeu, l'idée étant de « ne rien forcer » pour ressentir et faire ressentir un contexte simple, naturel, non formel, non-contraignant. D'une certaine manière, ce sont les habitants qui donnaient le tempo de l'échange et qui se sont approprié les lieux. A l'intérieur du hall, les bijoux de la zone de gratuité – symboliquement réservés aux seuls habitants du H4 – mais aussi une table et des chaises, que les habitants n'utilisèrent pas ni d'ailleurs les animateurs, à part le midi pour manger. Tout le monde se sentait mieux dehors.




Dans les deux ascenseurs, deux porteurs de paroles étaient installés. Des discussions ont eu lieu avec des animateurs/trices de manière spontanée, soit lorsque de habitants sortaient et souhaitaient, d'eux-mêmes, réagir, soit lorsque nous prenions l'ascenseur avec eux. Le

sentiment de l'équipe est que ces thèmes ont paru particulièrement adaptés à cette journée : simples, forts et parlant à tous.




Dans l'ensemble et sans faire de comptage particulier, nous avons pu toucher, échanger, discuter, donner des objets à une vingtaine d'habitants; nous avons établi des relations plus denses avec quelques-uns d'entre eux qui restaient attablés une partie de la matinée. La présence d'Isabelle produisait du « liant » et ajoutait une touche « naturelle » à l'ensemble de cette matinée. D'une certaine manière, le dispositif a pu être perçu autant comme l'action d'un groupe associé au centre social que comme l'action d'Isabelle, une voisine qui invite ses voisins. Nous avons croisé des gens indisponibles aussi mais comme il n'y avait pas de pression particulière sur eux en termes de participation, ils ont pu circuler, sourire, s'interroger sans se sentir « coincés ».

## UN TRAVAIL POUR SUSCITER LA PARTICIPATION PAR L'AMENAGEMENT DE L'ESPACE.

Il est particulièrement désagréable et contreproductif que des habitants se sentent « obligés de discuter ». La possibilité de nous « esquiver » et de laisser les gens s'autodéterminer est très bien intégrée par le groupe et fait partie de nos dispositions collectives. Et c'est un premier point à noter car il est loin d'être évident : la fréquentation de notre animation est largement conditionnée par cette liberté et par l'ambiance détendue qui règne, en partie pour cette raison.

Notre travail consiste ainsi à produire des aménagements qui suscitent la participation, sans avoir à solliciter directement les gens : nous créons des situations qui génèrent de l'animation spontanée et non de l'animation organisée, planifiée. Nous modifions le hall et les ascenseurs pour que ces derniers engagent les habitants à s'investir ou non dans une activité ; ce sont les lieux et les situations qui proposent quelque chose, non les animateurs.

Dans ce type de dispositif, les habitants n'ont pas à accepter ou refuser quoi que ce soit ; ils s'engagent ou pas dans les situations qu'ils croisent.

En termes de psychologie élémentaire, cela revient à « laisser la main et l'initiative » aux habitants, leur permettre de se sentir absolument libres de s'engager ou non dans la relation, ce qui permet d'éviter deux phénomènes :

1. L'effet repoussoir d'une demande qu'on juge inopportune, insistante dérangeante et le poids que constitue inévitablement le fait de refuser à quelqu'un de participer à son action ;

2. Le fait de sentir contraint d'entrer en relation, car n'osant refuser la proposition que l'on vous fait.

**En ce qui concerne les relations dans l'espace public, beaucoup de choses sont possibles, dès lors que chacun peut maitriser et maintenir la distance dont il a besoin.**

## L'ART DE « LAISSER VENIR » EN OFFRANT DIFFERENTES « SURFACES DE CONTACT »

Allons un peu plus loin et observons les choses de près.

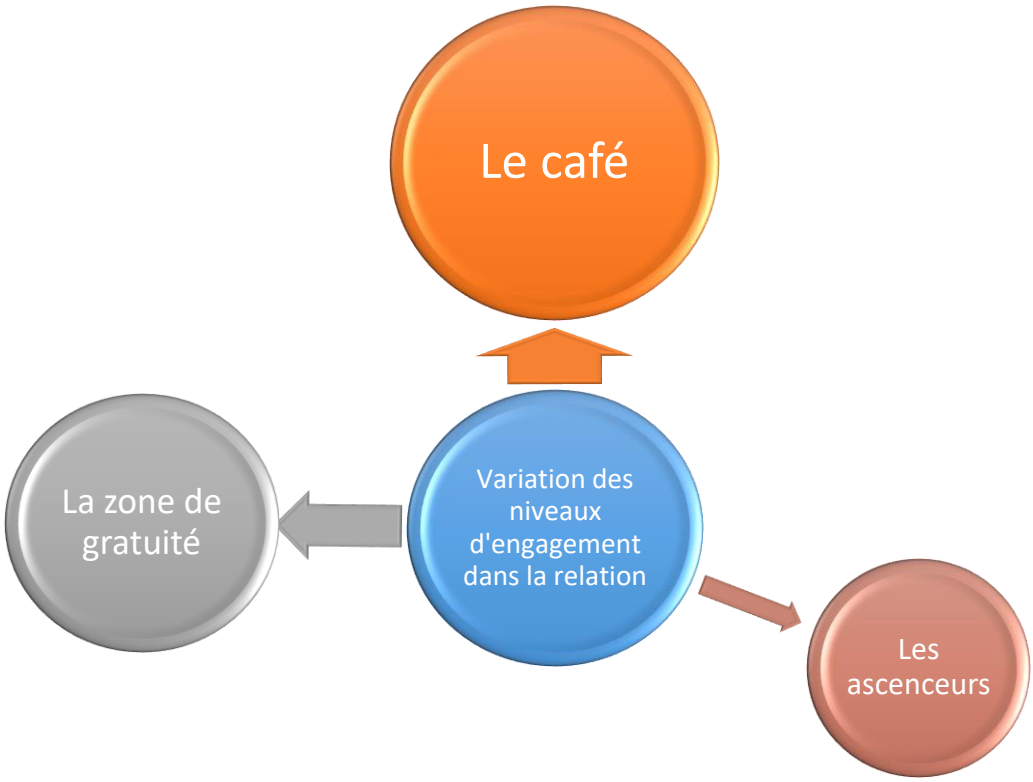
Nous avons cherché à « élargir les surfaces de contact » en proposant trois animations, toutes différentes dans ce qu'elles offrent comme entrée en matière et en relation :

- Un espace de relation directe et de sociabilité de groupe, celui du café,

- Un espace de don, autogéré avec des interventions ponctuelles d'animateurs lorsqu'il leur semble nécessaire d'intervenir, par exemple pour encourager quelqu'un d'hésitant ou refreiner quelqu'un de trop « gourmand »,

- Et un espace de lecture et de réflexion plutôt solitaire, celui des ascenseurs, dans lequel un échange peut néanmoins se produire ponctuellement.

On voit bien se dessiner trois niveaux d'intensité dans l'engagement relationnel : le plus faible dans les ascenseurs ; le plus fort au café et un autre, plus intermédiaire, sur la zone de gratuité. Il s'agit donc de trois manières de déplacer le curseur de la rencontre, trois manières de « travailler » l'accessibilité de notre animation. Ces variations d'intensités dans l'interaction - de forte à quasi-nulle - offrent des possibilités d'engagement en fonction des craintes, des timidités, des distances culturelles de chacun.


Le café
La zone de gratuité
Variation des niveaux d'engagement dans la relation
Les ascenceurs

**Le café :** A cet endroit, celui qui entre en relation s'engage résolument dans la discussion, tout du moins, il en prend le risque. La prise de risque relationnelle semble donc ici inévitable. Cependant, rien n'exclut une progression dans cette prise de risque : chacun va en effet, pour commencer, se rapprocher de quelqu'un qu'il connait déjà et/ou s'insérer dans un sous-groupe affinitaire. Il y a donc ceux qui sont autour de la table, ceux qui ont fait un pas de côté et restent debout sur le trottoir. Nous sommes au final pas loin de ce que l'on peut vivre dans un bar.



En général dans un bar, on commence par se rapprocher des gens qu'on connait puis, soit par une entremise « je te présente untel » ou l'ambiance aidant, on se risque davantage à discuter avec des gens qu'on ne connait pas. On peut comprendre, dans un tel contexte, la nécessité « de ne pas attendre les habitants » et de savoir soi-même se rapprocher de gens que l'on connait, pour éventuellement « glisser » vers des inconnus. Les animateurs ont donc eu des échanges épisodiques avec eux et ont souvent constitué des sous-groupes (deux à trois personnes) de professionnels qui parlent entre eux. Isabelle a joué son rôle d'intermédiation en présentant parfois les uns aux autres.



*Isabelle (En chemise à carreaux) et deux de ses voisins*

On notera au passage des tendances : des habitants se sont approprié ce lieu. Ils étaient plutôt tous blancs et plus tous jeunes.



**La zone de gratuité :** A cet endroit, on a vu évidemment des habitants du H4 qui sortaient ou rentraient chez eux ; on a vu aussi des gens qui passaient par là, se rendant dans un autre hall mais qui, ayant le trottoir en commun, s'arrêtaient.

En général, les gens ont marqué un temps d'arrêt, lisaient la pancarte, regardaient « l'air de rien » si il n'y avait pas « un piège » ou bien demandaient si ils pouvaient prendre des choses.

Cette demande ne fut que rarement verbale mais plutôt à travers un « regard qui cherche à en savoir plus ».

Et c'est dans ce temps d'arrêt la plupart du temps que les animateurs décidaient ou non d'entrer en relation.



Il est à noter que ce sont quasi exclusivement des femmes qui ont pris des choses dans la zone de gratuité et le plus souvent des femmes avec des origines étrangères.

On pourrait par ailleurs définir trois registres d'objets ayant chacun eu leur succès, vis-à-vis de ces femmes : pour les enfants (livres, dvd, vêtements), pour la maison (bibelots, vaisselle), pour soi ou pour d'autres femmes (bijoux, vêtements).

Les bénévoles du collectif RSE ont navigué entre le café où elles ont pris du temps « pour elles », la zone de gratuité extérieure et la zone de gratuité intérieure qui était plus intimiste et plus à distance du groupe.

**Les porteurs de paroles : i**l est bien difficile de savoir ce qu'on vécut les habitants dans les ascenseurs. Néanmoins, nous avons eu des interactions avec certains :

- Sophie nous a raconté avoir eu des discussions avec des gens qu'elle a sentis « en recherche d'échange » (nous sommes ici encore dans la demande non-verbale), à la sortie de l'ascenseur,
- Soumia a eu une longue confession sur les rapports d'un homme avec son père, grand braqueur ayant passé une partie de sa vie en prison,
- J'ai également eu un assez long échange dans l'ascenseur avec une dame.

Ici, le porteur de paroles a porté sur des questions familiales, intergénérationnelles et « ouvrait » sur de l'intime. Outre le fait que ces questions soit un enjeu pour tout le monde, les quartiers

d'habitat populaires concentrent une population dont les chances d'avoir des soucis avec l'ascendance et la descendance sont objectivement forts : même si ce n'est pas le cas de tous, vive en HLM signifie faire partie des classes populaires donc être davantage exposés à une vie plus dure en général, avec des causes et des conséquences dans sa famille. Néanmoins, ces questions offraient aussi de jolies perspectives, au sens de perspectives joyeuses car, si des gens n'ont pas nécessairement tout le bien-être matériel qu'ils pourraient souhaiter, on ne peut, en revanche, leur enlever les joies de la famille, le plaisir d'être parent, l'importance des valeurs transmises, etc.

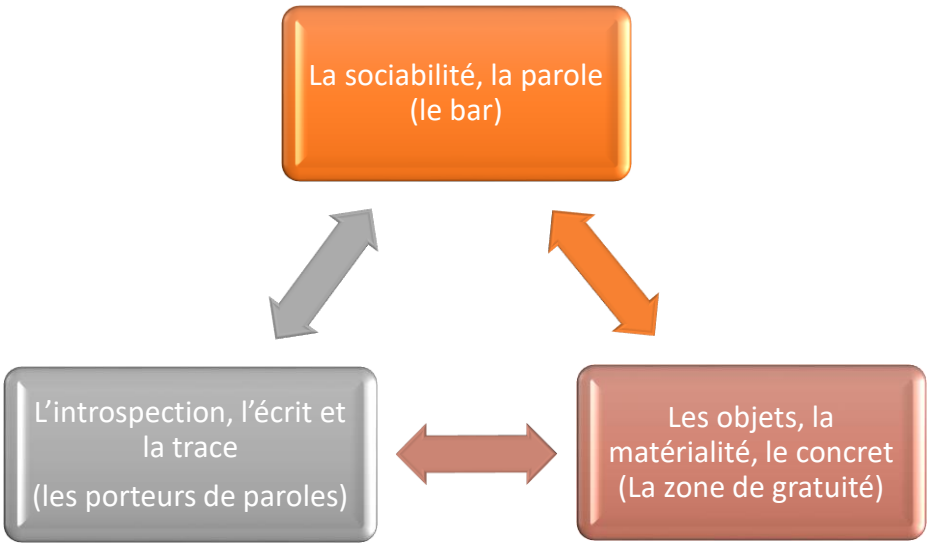


D'une certaine manière, ces questions offraient des perspectives autant difficiles qu'heureuses, ce qui aurait peut-être moins été le cas d'une question et de témoignages portant, par exemple, sur le travail. En ce sens, les thèmes utilisés ont été accueillants, du point de vue du contenu et ont évité de « nager » dans les difficultés sociales et de « plomber l'ambiance ». Le positionnement dans l'ascenseur a semblé judicieux et « raccord » avec ces questions intimes : on s'y trouve seul, on peut laisser venir les souvenirs ou les émotions…

## TROIS FORMES DIFFERENTES DE TRANSACTIONS

Lorsque l'on regarde donc les typologies de rencontres possibles, outre celles liées à la plus ou moins grande intensité relationnelle (premier schéma), on voit se dessiner l'articulation suivante :

**Trois espaces pour trois registres d'échanges**




Ici on peut comprendre l'enjeu de proposer des surfaces de contact qui répondent à des besoins différents et complémentaires, ce qui permet de toucher des gens différents selon leurs motivations, voire selon des degrés de proximités et de distances culturelles : les objets, la parole, les écrits, trois formes de transactions et d'échanges qui ne concernent pas les gens de la même manière.

## UN EFFORT POUR « CUSTOMISER » LES SITUATIONS

Une manière de caractériser notre travail peut tenir dans cette façon curieuse de nommer la démarche : la customisation. Customiser une voiture, une mobylette ou un vêtement signifie l'améliorer, l'embellir, le transformer. J'utilise ce terme pour signifier quelque chose de précis : on va partir de ce qui existe, des lieux notamment mais aussi des usages, pour essayer de faire évoluer ce qui est déjà là. En l'occurrence, on va « s'arrimer » aux ascenseurs, à ce qu'ils offrent comme potentialités en termes d'affichage et de disponibilités de l'habitant, on va également s'arrimer au samedi et à ce qu'il autorise comme latitude par rapport à un autre jour de la semaine. On ne va pas tout transformer, on ne va pas proposer quelque chose qui bouleverse les

usages et inventer une alternative fondamentale à ce qui se vit ordinairement ; on va simplement proposer des extensions, des améliorations, des choses assez simples en somme.

On va donc offrir aux gens des choses qui ne leur demanderont de faire qu'un pas de plus sur un terrain où ils avancent déjà par eux-mêmes. On peut considérer qu'il s'agit de davantage « partir du terrain » tel qu'il est configuré pour éviter d'avoir à demander aux gens de « changer de terrain ». Le terrain qu'on investit et qu'on customise est multiple ; il spatial : on se tient sur les lieux de passages qu'on va modifier ; il est aussi celui des habitudes, comme le fait de se faire un petit déjeuner prolongé, par exemple. Autrement dit, on customise l'ascenseur comme le petit déjeuner.

## VERS UNE ECOLOGIE DES DISPOSITIFS

**Ecologie** : La définition généralement admise est que l'écologie est la science qui étudie les conditions d'existence des êtres vivants, les interactions et relations existant entre les êtres vivants, les interactions entre les êtres vivants et leur milieu, c'est-à-dire leurs écosystèmes.

On voit ainsi se dessiner une toile relationnelle qui permet de toucher des gens très différents, un dispositif à trois pieds, dont la stabilité repose sur la complémentarité de chaque pied : chaque animation - prise séparément - serait en effet assez faible dans ce qu'elle pourrait produire, à la fois trop isolée et trop limitée dans son impact : un simple porteur de paroles dans un ascenseur, une zone de gratuité seule, ou un café/croissant sans rien de plus… Outre le fait que chacune de ces animations n'offrirait qu'une seule surface de contact, qu'un seul niveau d'engagement, prenant le risque de restreindre la variété et la quantité des publics, elle aurait par ailleurs le défaut de ne pouvoir engager qu'un seul type de compétence et d'appétence chez les animateurs.

On peut en effet passer une journée entière avec un café, du thé, quelques victuailles et engager un grand nombre d'échanges, riches d'enseignements, de renseignements et de pistes à suivre. Idem avec une zone de gratuité ou un porteur de paroles. Cependant, il faudrait pour cela que les animateurs aient l'art d'entrer en relation et de déployer des échanges dans ce type de contexte, qu'ils en aient donc la compétence, ce qui ne va pas de soi pour tout le monde. Mais il serait également nécessaire qu'ils aient le désir de vivre un même type d'animation tout au long d'une journée. Ainsi, la variation et la complémentarité des dispositifs n'a pas simplement pour but de mieux toucher les habitants mais également de s'ajuster à une diversité de compétence et de désirs chez les animateurs eux-mêmes. A l'instar de la variété végétale dans un jardin ou dans l'agriculture, la variété des animations obéit à un souci et une approche écologique, qui permet d'envisager une meilleure mobilisation à la fois externe (le public) et interne (les animateurs) et de produire des résultats qualitatifs meilleurs.