

De l'art d'accueillir

L'accueil, cœur névralgique des centres sociaux. Car, c'est là où tout peut commencer. Mais derrière ce terme, se cache une disparité d'approches. Question d'état d'esprit, de réalités locales et géographiques, d'envie d'expérimenter aussi. **Tour d'horizon de ce que, dans le réseau, accueillir veut dire.**

UN DOSSIER RÉALISÉ PAR ANNE DHOQUOIS

Tu veux du sucre ? », interroge Tony Goupil à une habituée du café. Derrière son bar, le jeune homme, bénévole au centre social Au Paris des faubourgs, dans le 10^e arrondissement, s'affaire. Une jeune fille vient demander un jus de fruit, une dame un thé. Tony fait rouler la petite table où sont exposés les différents arômes. « Faites votre choix », dit-il. Depuis quelques temps, Tony est administrateur du centre social, dans la commission accueil. Et en tant que bénévole, c'est au café qu'il officie le mercredi en début d'après-midi. Un vrai café... ou presque. Le P'tit Kawax, c'est la porte d'entrée principale du centre social. Il y en a une autre, mais elle est peu utilisée. C'est donc ici que l'on accueille les gens, qu'on leur sert des boissons chaudes ou froides, toutes bios, pour des montants défiants toute concurrence. Plus qu'un sas, un vrai lieu, connu des habitants du coin. De fait, ils sont nombreux à s'y arrêter pour boire quelque chose ou juste dire bonjour, des nounous

après l'école, des mamans dont les enfants suivent une activité, des ouvriers, des usagers de la médiathèque Françoise Sagan, située juste à côté, ou des migrants qui, le soir, attendent le début de leur atelier sociolinguistique : « J'aime bien les cafés de quartier. Ce sont des endroits qui favorisent l'échange et le faire ensemble. Ici, c'est un prétexte pour créer du lien », commente Tony.

Cela fait dix ans que le centre social a pris l'initiative d'ouvrir ce café qui « fait fonction d'accueil inconditionnel ; il fait vraiment partie de l'identité du centre social », précise Yoann Quidan, le directeur. Depuis qu'il existe, l'endroit a toujours été tenu par des bénévoles - une dizaine aujourd'hui - qui se relaient pour l'animer et aussi le faire évoluer. Récemment, ont été ajoutés un fauteuil recouvert de wax et un canapé pour le rendre encore plus accueillant et cosy. L'endroit, par ailleurs, se prête bien à des activités diverses, comme la présentation d'un livre, la décoration d'un sapin ou des expositions. En ●●●



“ J’aime bien les cafés de quartier. Ce sont des endroits qui favorisent l’échange et le faire ensemble ”

●●● ce moment, les murs sont tapissés de photos d’enseignes lumineuses pour inciter les gens à donner une pièce pour remplacer celle du café qui est cassée. « Pour toucher le plus grand nombre et que les gens osent pousser la porte, il faut que l’on soit plus visible de l’extérieur », assure Tony.

Entité presque à part entière, il arrive que le café soit ouvert alors que le centre social ne l’est pas. Pour autant, le P’tit Kawax ne se substitue pas à l’accueil « classique », tenu tour à tour par tous les salariés. C’est en effet là que sont orientés les habitants désireux de faire part de leurs problématiques ou souhaitant se renseigner sur les activités... nombreuses. Shaïmaa et ses deux amies, mamans comme elle, participent à des séjours, des sorties culturelles, etc. Et, quand leurs enfants jouent sur la terrasse au babyfoot ou sur de grands jeux en bois - la rue est piétonne -, elles se posent sur le canapé et discutent de tout et de rien. « On s’est

rencontrées ici et on s’y retrouve souvent. C’est convivial et familial. Parfois, on fait des jeux de société. On se sent à l’aise, ce qui n’est pas le cas dans un café classique », confie Shaïmaa. La terrasse, c’est l’affaire de Saman Zarandifar, animateur de cet espace accueil « hors les murs », mais juste devant le café. « Ce lieu apporte énormément au centre social ; c’est un peu notre vitrine et ce qui nous permet d’être identifié dans le quartier. Et puis, les bénévoles font un travail formidable, chacun apporte ses

idées ; c’est aussi ce qui fait son succès », décrit-il.

Autonomiser les jeunes

Leïla Benouissaaden fait partie des figures du P’tit Kawa où elle est bénévole depuis trois ans. Attentive aux besoins de chacun, elle embrasse, salue, y va de « mon cœur » ou de « ma chérie ». Entre deux services et trois petites attentions, Leïla explique qu’ici elle se concentre sur les jeunes. « Je veux qu’ils s’approprient cet endroit et qu’ils se responsabilisent », confie-t-elle. Des termes que pourraient reprendre à son compte Léo Faucheu, animateur jeunesse au sein du centre social La Mano, situé à Nozay (44), une structure qui abrite un espace dédié aux adolescents âgés de 11 à 17 ans. « Certains jeunes, très engagés dans l’animation de ce local, nous demandaient d’étendre les heures d’ouverture. Vu leur profil, leur capacité à se responsabiliser, on a décidé de les laisser gérer seuls l’espace durant un après-midi », relate Léo. Une expérimentation qui s’est déroulée deux fois quatre heures fin 2022 et au printemps 2023. Gab et Enora, respectivement 16 et 17 ans, étaient notamment aux commandes. Les deux copines ont à peine vu la différence. « On lançait déjà des projets entre nous, sans le soutien des animateurs ; on se sentait légitimes à assurer l’accueil de notre espace », affirme Gab. Lors de ces deux après-midis, les deux jeunes filles et quelques autres adolescents ont joué à des



CHIFFRES CLÉS

Données issues de SENACS 2022



96%

des centres sociaux ont accueilli des associations dans leur locaux



92%

des centres sociaux proposent des actions ou des activités hors les murs



76%

des chargés d'accueil (bénévole ou salarié) sont référents en matière d'accès aux droits



60%

des structures portent un accueil collectif de mineurs



41%

des structures portent un lieu d'accueil parent/enfant



23%

des structures portent un établissement d'accueil du jeune enfant

De l'importance de témoigner

La fédération des centres sociaux de Seine-Saint-Denis a mis sur pied depuis 2015 un réseau des chargées d'accueil. L'occasion pour eux de se retrouver, d'échanger, de mettre en commun des bonnes pratiques mais aussi de témoigner.

Valoriser ! C'est l'un des objectifs affichés de la fédération des centres sociaux de Seine-Saint-Denis quand en 2015 est lancé un réseau des chargées d'accueil. Ou plutôt des chargées, car ce sont essentiellement des femmes. Une douzaine de personnes s'y retrouvent à chaque rencontre, organisée trois ou quatre fois par an, pour faire connaissance, échanger, se former ou élaborer des outils. L'occasion aussi d'analyser les pratiques et les manières de faire, avec l'aide parfois d'intervenants extérieurs comme des psycho-sociologues. Rose, chargée d'accueil dans une maison de quartier à Sevran depuis 2011, n'a pas raté une réunion. « L'accueil, c'est le cœur de la maison de quartier, tout passe par nous. Mais parfois, les gens sont stressés, agressifs. On cherche ensemble des clés pour gérer les moments de tension », confie-t-elle. Et pour décrypter tout ça, rien de tel que le théâtre forum. Depuis deux ans, c'est en effet l'un des outils convoqués pour travailler sur les situations de blocage, choisies au préalable par les

chargées d'accueil elles-mêmes. Une première étape qui en a appelé d'autres. « Ce que nous travaillons aussi, c'est la place du chargé d'accueil dans son équipe et comment il ou elle peut s'appuyer sur ses collègues quand il faut gérer de l'agressivité par exemple », avance Laurelou Pelletier, chargée de mission à la fédération. Une réflexion qui ne peut pas se dérouler en vase clos. Laurelou a donc eu l'idée de créer un spectacle de théâtre forum, avec l'aide d'une compagnie, montrant les réalités de l'accueil et qui sera joué devant collègues et partenaires lors de l'Assemblée générale de la fédération en juin prochain. « Ce sera intéressant que ces personnes se mettent à la place des chargés d'accueil pour prendre conscience des difficultés vécues et de la somme de compétences nécessaires pour exercer ce métier », affirme la chargée de mission. Dans le même temps, un plaidoyer sera également rédigé. « Valoriser l'accueil sert le projet social ; c'est aussi le gage de sa qualité », conclut Laurelou.

jeux vidéo, des jeux de société ou au babyfoot. « Mais, comme il n'y avait pas d'adultes présents, ceux qui sont venus ces jours-là se sont directement adressés à nous ; ça a facilité le contact », poursuit Gab. Expérience réussie donc. De quoi en tirer quelques enseignements. « Ce que je retiens, c'est qu'on est digne de confiance », assure Enora. Et Léo de commenter : « La notion de confiance est importante. On ne leur a pas fait un cadeau ; on voulait leur montrer qu'ils avaient les compétences pour animer l'accueil. Ce n'était pas une fin en soi, plus une étape pour les amener à une plus grande autonomie ». Ce groupe-là atteignant les 18 ans, ils ne pourront bientôt plus fréquenter l'espace. « On a commencé à tracer un chemin avec ces jeunes. On a vu qu'on avait la capacité d'adapter notre fonctionnement à leurs besoins. D'autres jeunes auront d'autres envies. Nous tracerons alors un autre chemin », conclut Léo.

L'accueil, un élément d'un grand tout

S'adapter, expérimenter ! Des mots qui vont bien au centre social Belle rive à Saintes (17) et qui riment aussi avec accueillir. Depuis que la structure a repensé tout son fonctionnement à l'aune du pouvoir d'agir il y a plus de vingt ans, l'accueil est l'affaire de tous. Du reste, ici tout le monde s'accueille : les salariés entre eux le matin, le bénévole et l'habitant qui passe la porte, etc. Une façon d'être à l'autre qui n'a de cesse d'être réinterrogée. « Tout le monde doit se sentir ●●●

“ On se sentait légitimes à assurer l'accueil de notre espace ”

●●● accueilli, écouté. Notre objectif, c'est que chacun trouve sa place et se sente bien dans sa vie comme à l'association. Ça passe par la libération de la parole, le partage d'idées, la mise au jour de problématiques et le lancement de projets pour agir dessus », détaille Stéphanie Botton, coordinatrice au centre social. Et pour que l'accueil soit aussi qualitatif, pas de secret, il faut du temps et de l'attention. « Cette posture, les salariés doivent avoir l'autorisation de l'adopter. C'est la clé pour que la personne se sente à l'aise et en confiance. Si l'échange n'est pas convivial, les gens ne reviennent pas », ajoute Stéphanie.

L'accueil n'est donc pas un endroit figé, matérialisé par une personne derrière un bureau ou un comptoir. Il est partout dans le local, mais aussi à l'extérieur lors d'animations en bas d'immeubles dans des quartiers de la ville ou à la sortie des écoles. A Saint-Laurent du Maroni, en Guyane, c'est un peu la même chose. Mais ici, nécessité fait loi. La ville, découpée

en quartier, est très étendue et les transports en commun inexistant. Résultat, Fabio Leon, coordinateur de projet à l'EVS Jakoewale, se déplace et emporte avec lui le centre social. Tous les quinze jours/trois semaines, il se rend à Pierre, à Terre Rouge, à Espérance, à Paddock puis à Ballaté, des villages amérindiens dirigés par des autorités coutumières. Ce sont elles qui ont mené des enquêtes sociales auprès des habitants pour établir les problématiques mais aussi valider la venue de l'EVS sur leurs terres. Ce qui fait dire à Fabio, que « c'est plutôt la population qui l'accueille, pas l'inverse ». Lui se pose, dans une maison de quartier, une église, une salle polyvalente ou une paillette, et tente de répondre aux besoins des villageois, l'accès aux droits représentant le besoin le plus criant. « On sort nos tables, nos chaises, nos ordinateurs et on attend. L'autorité a prévenu de notre venue. Parfois, il n'y a personne ou des problèmes de réseau qui limitent nos actions », relate

Fabio. Et puis parfois, il y a foule, le bouche à oreille faisant office de moyen de communication. Chacun est accueilli dans sa langue, Fabio est amérindien et parle aussi bien le Français que le kali'na. Il est souvent accompagné d'une adulte-relais, qui maîtrise également le néerlandais, ou d'un bénévole, qui va par exemple, organiser une activité sportive. Guillaume Kayamar est dans ce cas. Cet ancien coach de football propose aux jeunes de faire des jeux de ballons. Une offre qui n'est jamais boudée. « Il y a beaucoup de jeunes dehors. Si je ne viens pas, ils ne font rien et ils s'ennuient. C'est un vrai problème dans les villages ». Et Fabio de conclure : « Quel que soit le besoin, on est là, pour des vêtements ou une aide alimentaire, pour des papiers, pour évoquer une agression ou un problème de santé. On essaye aussi de faire émerger des projets associatifs. C'est vraiment de l'accueil inconditionnel ».

Accueillir autrement

On l'a vu, l'accueil est protéiforme. Il peut aussi être outillé. Dans le Nord de la France, certaines structures se sont dotées d'une borne en libre-service. Il s'agit en réalité d'un ordinateur bridé, uniquement dédié à des démarches administratives. Un seul

“ Notre objectif, c'est que chacun trouve sa place et se sente bien dans sa vie comme à l'association ”



↑ Activité calebasse village
Terre Rouge en Guyane



↑ Borne connectée au centre social de l'Arbrisseau à Lille (59)

écran propose en effet de cliquer sur des vignettes menant aux sites de la CAF, de Pôle emploi, etc. Une initiative prise à la suite d'un constat. « Il y a, d'un côté, une désertion des antennes administratives dans de nombreux quartiers et de l'autre, des habitants peu ou pas mobiles. Ils se sont donc tournés vers leur centre social. Une demande difficile à gérer pour les professionnels. Dans le cadre du projet « centres sociaux connectés », on a donc décidé d'installer en 2018 des bornes à côté de l'accueil pour que les habitants puissent faire leur démarche administrative urgente, imprimer des documents, etc. », relate Mathias Borel, coordinateur territorial au sein de la fédération des centres sociaux du Nord-Pas-de-Calais. Il ajoute : « chaque centre social choisit ce qu'il met sur sa borne. Celle-ci peut être utilisée de façon autonome ou avec l'aide du chargé d'accueil pour qui les démarches sont simplifiées. C'était aussi pour nous une façon de valoriser cette partie de leur travail jusque-là invisible ». Invisible mais pas anodin. Les bornes modifient en profondeur l'accueil d'un centre social. Comme en témoigne Cloé Moulinier, chargée de transition numérique à l'Arbrisseau, situé à Lille (59) : « La borne demande au personnel d'y consacrer du temps pour la présenter, expliquer comment elle fonctionne, etc. Sinon,

“ [La borne] peut être utilisée de façon autonome ou avec l'aide du chargé d'accueil [...]. C'était aussi pour nous une façon de valoriser cette partie de leur travail jusque-là invisible.”

elle est peu utilisée ». Cela pourrait changer avec l'installation d'une nouvelle version du portail, plus simple d'accès. De quoi favoriser l'autonomie des habitants. « Le dispositif répond en tout cas à un vrai besoin », ajoute Cloé.

À la maison des projets de Bruixerolles (86), ce n'est pas un besoin qui a prévalu à la création d'une web radio, plutôt une envie, celle tout d'abord de mettre en lumière l'actualité de projets menés par des jeunes. Puis, le média est devenu celui du centre social. Parmi les personnes en charge de l'animer, Sylvie Hervin, secrétaire d'accueil. C'est elle qui une fois par semaine interviewait en direct des acteurs associatifs, des artistes... Une façon de valoriser les actions menées sur le territoire. Une façon aussi de « faire autre chose ». « J'aime comprendre ce qui anime

une personne et le partager. Ce fut une grande source de remotivation », précise-t-elle. Une salle avec du bon matériel audio a été installée au sein du centre social mais en ce moment il n'est pas utilisé car l'animateur qui s'en occupait est parti. Un autre, bientôt, prendra le relais, tout comme des habitants qui devraient peu à peu s'emparer du média. Sylvie n'y verrait rien à redire car pour elle, ce fut d'ores et déjà une super expérience. « Ça modernise et ça complète l'accueil. Et en plus, c'est une nouvelle corde à mon arc », avance-t-elle.

Une nouvelle corde, qui vient s'ajouter à toutes celles qui caractérisent un accueil, fonction polyvalente par essence, qui demande des qualités humaines tout autant que des compétences techniques. Une fonction où bat le cœur d'un centre social !



↓ La web radio à la Maison des Projets de Bruixerolles (86)