

Rapport d'activité 2014

Tome 2 sur 6

Un devoir de Proximité



des équipes d'éducateurs
à Hem, Wattrelos et Roubaix



« La relation que nous avons avec les personnes est d'abord humaine (être avec) avant de devenir éducative (faire avec). Un positionnement fort de l'association, des éducateurs, dans la proximité de ces personnes est indispensable. Il est nécessaire d'être disponible à la rencontre avec l'autre.

Cette posture volontariste ne se traduit pas simplement par ce que l'on appelle le « travail de rue », mais par une attention de tous les instants pour des personnes qui sont importantes à nos yeux.

Cela se manifestera par la qualité de l'accueil que nous leur réserverons, afin de déceler les préoccupations, les conflits latents, les galères de la nuit...

Nous devons nous donner les moyens d'être présents et à l'écoute, d'être disponibles, de nous engager à des moments particuliers. Cela nous paraît essentiel dans le parcours de la personne ou du groupe, dans la construction progressive de son projet de vie. »

Extrait du projet éducatif

1. C'est quoi le devoir de proximité ?

La proximité désigne le fait « d'être à côté de ». C'est une condition indispensable à l'exercice du métier qui découle de la mission d'aller vers les habitants de notre territoire. Comment accompagner et accueillir sans être proche ? C'est une proximité géographique, spatiale dans la mesure où nous intervenons dans leur milieu, sur leur territoire de vie. Mais c'est aussi et surtout une proximité relationnelle, une attitude empathique qui jette les bases d'une relation de confiance ; une relation de confiance qui elle-même renforce la proximité.

Il s'agit pour nous de faire partie du décor, de faire en sorte que notre présence n'étonne pas, qu'elle soit comme une évidence. Cette proximité, si elle est nécessaire, n'est pas donnée. Le fait de pouvoir nous contacter directement sans passer nécessairement par le secrétariat, notre disponibilité, notre souplesse, notre réactivité la favorisent. Cette proximité requiert également du temps, un temps nécessaire à l'établissement de la relation de confiance car la confiance ne se décrète pas. Nous rencontrons parfois des habitants qui la mettent à l'épreuve ou qui vérifient la solidité de la relation éducative, du cadre.

Si nous sommes proches, nous sommes professionnels. La limite est subtile mais la proximité induit une certaine distance.

Aller vers les habitants est une démarche volontaire, acceptée et assumée ; c'est en ce sens que nous parlons de « devoir de proximité ».

Permanence au local, accueil informel, travail de rue, présence sociale constituent les moyens par lesquels nous assumons notre devoir de proximité. C'est l'accueil qui, cette année, retient notre attention.

2. Devoir de proximité : les lieux d'accueil

2.1. Deux types d'accueil

Le premier type d'accueil dit « **formel** » s'effectue dans des plages horaires définies. Il s'agit de permanences dans des locaux identifiés, avec horaires fixes et affichés. Un ou deux éducateurs assurent ces permanences.

Les personnes viennent au local pour diverses raisons : utiliser le matériel informatique, effectuer des recherches d'emploi, discuter autour d'un café prétexte à échanges, se décharger d'une frustration ou d'une émotion, maintenir le lien, nous donner de leurs nouvelles... Ces temps nous permettent de prendre le « pouls du quartier », de préparer un accompagnement en fonction des échanges avec la personne.

Le second type d'accueil est dit « **informel** », cela signifie que les personnes viennent spontanément, quand elles le veulent et hors des plages horaires établies. Lors de ces accueils informels, l'éducateur présent peut traiter une demande immédiatement ou proposer un rendez-vous en fonction de l'urgence.

2.2. Les lieux d'accueil

L'accueil nécessite des lieux qui peuvent être très différents. Ils changent en fonction de la situation géographique, de l'architecture du quartier, de l'environnement. Ces lieux sont choisis au cœur de chaque territoire.

Cela peut être une maison comme à Roubaix. A Hem, l'accueil s'effectue dans un appartement qui appartient à un bailleur social. Les lieux d'accueil de Wattrelos sont variés et au nombre de trois : un espace dédié à l'accueil dans la maison des associations, un local commercial aménagé au cœur d'un ensemble d'immeubles, une maison.

Ces lieux d'accueil sont identifiables et, en même temps, s'intègrent dans un habitat existant. Ils sont propices à la proximité.

2.3. La qualité de l'accueil

L'accueil peut avoir des répercussions sur le lien créé avec les personnes. Les lieux, leur agencement ne sont pas sans impact sur le travail, sa qualité. Garantir le respect de l'intimité, la confidentialité se traduisent également par la qualité de l'aménagement de l'espace.

Des moments conviviaux sont parfois organisés dans les différents lieux d'accueil. Le fait que le lieu soit chaleureux est sans aucun doute un élément important mais pas suffisant. Si le lieu peut être accueillant, il n'en reste pas moins que c'est nous qui accueillons. Et nous accueillons aussi avec ce que nous sommes.

Dix éducateurs, dix accueils différents ! Néanmoins l'accueil nécessite un savoir-être, une posture d'ouverture, une disponibilité à l'autre. Sourire et salutations constituent des préalables indispensables. Il s'agit de mettre à l'aise la personne qui vient avec une demande, d'installer un climat propice à l'échange. N'oublions pas que la situation peut être vécue comme inégalitaire : l'un demande, l'autre pas... sans compter l'aspect institutionnel qui, pour diverses raisons, peut être ressenti comme pesant.

De nombreux paramètres peuvent agir sur ce premier contact, des paramètres que nous ne maîtrisons pas toujours : des situations imprévisibles, des situations d'urgence... Accueillir nécessite des capacités d'observation et d'adaptation, de la communication verbale et non verbale ; posture, timbre de voix, débit, regard sont de précieux outils et indicateurs. Il y a parfois des attitudes corporelles qui montrent la tension ou la difficulté à formuler une demande. En fonction de cette demande, nous évaluons l'urgence, nous les incitons à trouver une réponse par eux-mêmes, nous orientons et/ou proposons un rendez-vous. Et si la personne souhaite ne pas être vue, la rencontre peut s'envisager dans un autre lieu, plus à même de conserver l'anonymat souhaité.

3. Une situation d'accueil vécue

Nous allons retracer une situation d'accueil qui s'est déroulée sur le temps d'une permanence au local de Roubaix en octobre 2014.

Deux éducateurs de permanence sont présents ce jour-là et quatre jeunes sont dans l'espace d'accueil. L'ambiance est détendue. Les éducateurs ont proposé à une jeune des gants de boxe pour qu'elle puisse se défouler.

A la fin de l'exercice, on sonne à la porte. Nous allons ouvrir et un jeune homme se présente. Il entre naturellement déterminé sans que nous l'invitions à entrer. L'expression de son visage et son comportement imposent le silence dans la salle. Son mal être est perceptible. Au milieu de la salle d'accueil, il salue toutes les personnes présentes. Une éducatrice lui demande s'il a rendez-vous. Il répond qu'il souhaite parler à un éducateur.

Pour l'orienter vers l'éducateur de secteur, l'éducatrice lui demande de quel quartier il est issu. Il nous informe qu'il habite à proximité de notre territoire d'agrément.

Le ressenti commun des éducateurs sur place a amené un éducateur à recevoir ce jeune homme immédiatement dans un bureau.

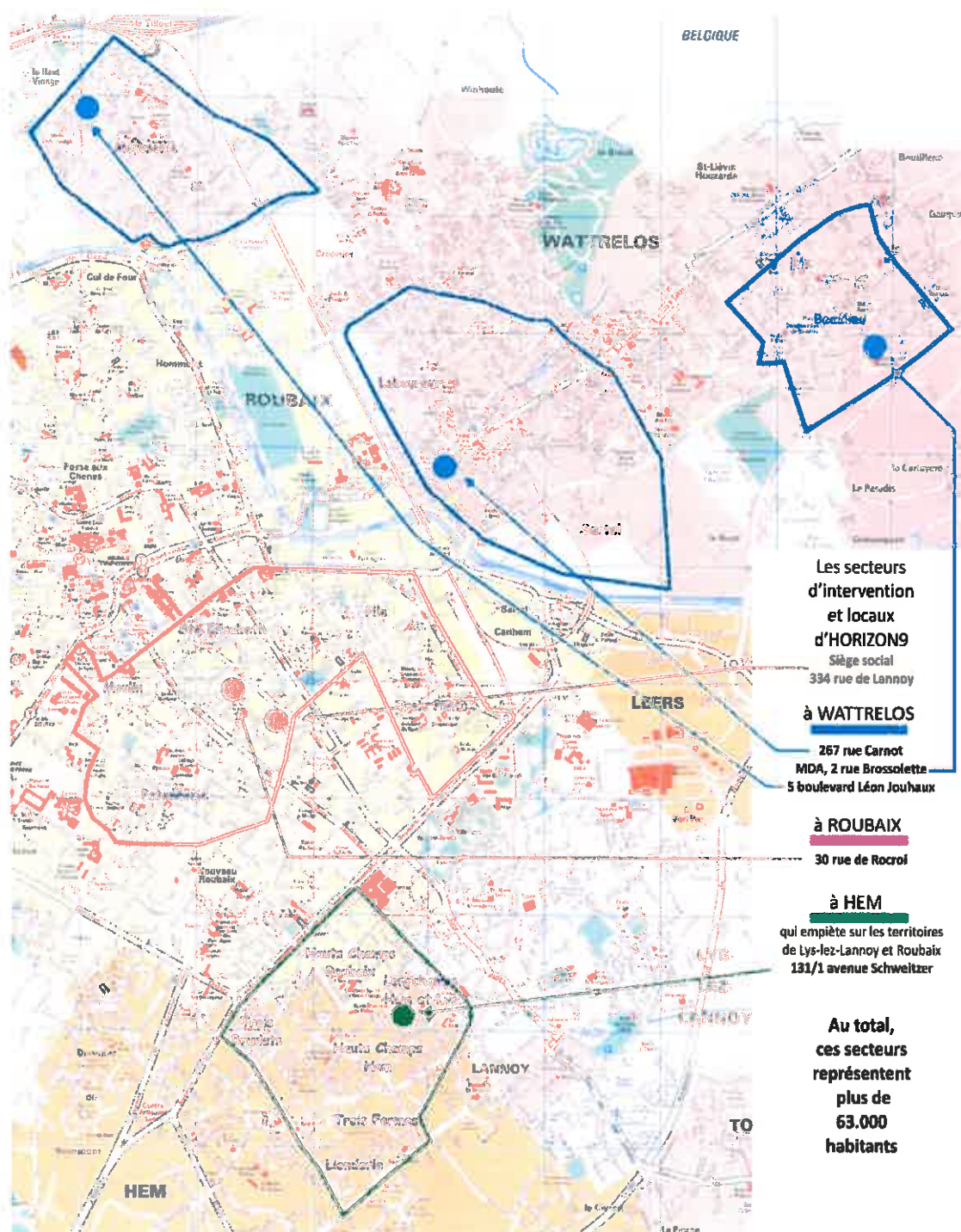
L'éducateur a entendu son histoire et a contacté l'UTPAS, partenaire adéquat pour cette situation de maltraitance psychologique et physique subie depuis plusieurs années.

Ce jeune homme a eu besoin de parler à ce moment-là, de trouver une écoute, une personne qui le croit et prenne en considération sa demande.

4. Nos territoires d'intervention

Nous, notre combat au quotidien c'est avec les personnes, contre la misère, la souffrance, l'incompréhension, le rejet et la résignation. Notre territoire est très grand par rapport au nombre des postes éducatifs déployés.

Nous en avons 7 à Wattrelos, 6 pour Hem, Lys-lez-Lannoy "Longchamp" et Roubaix "Hauts champs", 9 pour Roubaix. La population totale que regroupent nos territoires d'intervention : environ 63 000 habitants.



5. Ambiance et évolutions des territoires

Que s'est-t-il passé sur nos territoires en 2014 ? Comment les habitants vivent leurs quartiers ? Quelles sont les évolutions ?

Ce sont autant de préoccupations des équipes dans leur devoir de proximité, pour connaître et comprendre les influences de l'environnement sur les habitants accompagnés, pour se saisir des opportunités et construire avec eux des actions améliorant la vie quotidienne.

5.1. Hem

Dans les quartiers Nord, l'ANRU 1 arrive à sa fin. L'aménagement des voiries, rue Schweitzer, s'est terminé après l'été. Le passage de la Liane (le service de transport public) s'est mis en place et circule sur ces nouveaux investissements. Le projet de l'ANRU 1 avait commencé en 2004. Il est certain que durant les différentes étapes de ces travaux, les habitants ont usé de patience et de tolérance jusqu'à ce que ce projet se finalise. Il est important maintenant de penser à la qualité de vie dans les quartiers, aux relations entre les habitants. Que faire maintenant dans un magnifique contexte environnemental à Hem ? Des conseils citoyens seront mis en place en 2015 afin que les habitants puissent continuer à s'exprimer et à agir en tant que citoyens acteurs dans leur ville, sur ce qu'ils souhaitent vivre à Hem et comment ils le souhaitent.



Local de Hem



Avenue Henri Dunant



Avenue Schweitzer

Des événements ont eu lieu en fin d'année au centre social 3 Villes suite à l'annonce de licenciements de quelques salariés du centre social. Une voiture bélier a incendié la façade du centre social et 3 véhicules financés par la CAF. Cela a généré quelques rassemblements d'habitants, professionnels, jeunes...

Depuis, le manque de poste provoque des sollicitations des jeunes et leurs parents auprès de l'équipe pour organiser des actions d'animation. Cependant, il est important de rappeler à ces personnes nos missions. De plus, nous ne pouvons pallier l'absence de professionnels en charge d'actions propres au

centre social. Les demandes sont plus importantes dans le quartier de la Lionderie. Les jeunes sollicitent un local pour se réunir et la présence de professionnels.

Le 23 novembre, la nouvelle salle culturelle de spectacle « Le Zéphyr » dotée d'une acoustique remarquable et pouvant accueillir jusqu'à 1 000 personnes a été inaugurée. A cette occasion, l'ensemble orchestral hémis s'y est produit au grand plaisir des habitants.

Des actions de plus en plus régulières sont menées avec le Théâtre de l'Aventure et les habitants (le projet jouons Noël ensemble grâce au fond d'aide pour les habitants).



Le futur projet de la Lionderie est l'ANRU 2. Une réunion publique va être organisée début 2015 afin que les habitants puissent s'exprimer et s'investir dans ce projet d'aménagement des quartiers. Puis, d'autres réunions seront programmées pour permettre aux habitants de s'impliquer tout au long de l'évolution de ce projet.

5.2. Wattrelos

« On naît à Wattrelos, on grandit à Wattrelos, on va à l'école à Wattrelos, on s'y marie, on y meurt ». Cette phrase d'une habitante de Beaulieu marque bien la loyauté et l'attachement à la ville. Trois secteurs différents, trois ambiances différentes.

Le secteur de la Mousserie : on note un sentiment d'abandon au niveau du quartier des Villas, un secteur géographiquement enclavé dans des axes routiers à haute fréquentation. Les tentatives de dynamisation du quartier ne prennent pas. La fête de quartier draine peu d'habitants.

Sur la zone de l'Union qui concerne Wattrelos, Roubaix et Tourcoing, les acteurs sociaux des trois villes se mobilisent afin d'éviter un clivage entre les anciens et les nouveaux habitants avec l'Université Populaire et Citoyenne, le collectif de l'Union et d'autres partenaires. Au-delà des Villas, les habitants sont plutôt satisfaits de l'ambiance.



Local de la Mousserie
5 bd Léon Jouhaux



Le secteur de Beaulieu : depuis l'ouverture de la Maison des Associations, les jeunes sont plus visibles au niveau de l'Esplanade, dont les filles. La dynamique partenariale est présente. Les partenaires se mobilisent afin de développer le lien social entre les habitants notamment entre les différentes générations.



Place de Beaulieu :
Les nouveaux aménagements



Le secteur du Sartel Laboureur est calme, animé par une rue commerciale centrale. Des brocantes, des lotos, des karaokés s'organisent avec l'appui d'HORIZON9 et d'habitants volontaires. Le quartier du Beck est constitué de tours dont deux abandonnées et murées. Les personnes ont été relogées et un questionnement sur le devenir de cet espace persiste.



Local du Sartel



Le Beck



5.3. Roubaix

Le quartier des Trois-Ponts : des incidents notables ont pris pour cible le centre social en début d'année 2014. Ces incidents répétitifs ont eu un sérieux impact sur l'ambiance du quartier. Méfiance, inquiétudes, questionnements sur l'avenir du quartier, des familles et des jeunes sont perceptibles dans les comportements et les discours. Les 16-25 ans sont peu pris en compte et certains vivent cette situation comme un « abandon » (témoignage d'une mère). Cette ambiance impacte le travail partenarial et les projets en cours dans lesquels HORIZON9 s'inscrit. Il est nécessaire de tout reconstruire : la confiance, la relation, le lien.

En même temps, le quartier frémit d'initiatives et de projets.

Ainsi l'été, une association de jeunes des Trois-Ponts (AJTP) s'est créée pour organiser la diffusion de matchs de foot de la Coupe du Monde, diffusion ouverte aux autres quartiers. Tout s'est très bien déroulé.

Le Comité de quartier des Trois-Ponts en veille depuis plusieurs années se remobilise afin de créer du lien social, une dynamique sur le quartier. Ainsi, samedi 13 décembre, une soirée familiale était organisée dans la salle Lejeune par le Comité de quartier et l'Association Loisirs Populaires. Le DJ Abdel a animé la soirée gracieusement. De nombreuses familles, des jeunes se sont déplacés et des associations roubaisiennes sont venues présenter leurs activités. Cette soirée fut une réussite et l'occasion pour l'équipe éducative de reprendre contact avec les habitants du quartier. Ce fut également l'occasion d'être solidaires, car les habitants ont porté une action de soutien en direction d'une famille endeuillée.

Des nouveaux aménagements aux 3 Ponts



la Maison des services



Les quartiers Pile et Sainte Elisabeth : dans ces quartiers proches du centre-ville mais qui restent enclavés, les indicateurs socio-économiques sont aujourd'hui parmi les plus difficiles de la ville. Les habitants sont confrontés à des situations de précarité qui confinent à la pauvreté parfois même à la misère. La population est cependant très attachée à son quartier auquel elle s'identifie.



Place Carnot au quartier du Pile

Les associations bénévoles et professionnelles travaillent ensemble à la dynamique du secteur, se soutenant les unes les autres dans la mise en place de leurs projets. Cette initiative crée une force d'action et d'ambiance qui amène un véritable souffle auprès de la population de ces quartiers défavorisés.

Un collectif d'habitants et d'acteurs sociaux du territoire s'est créé sous la forme d'une « table de quartier » dont l'objet est de redynamiser ces quartiers. A travers cette démarche, les habitants souhaitent trouver les conditions pour se faire entendre *« nous voulons faire entendre nos voix et que ça serve à quelque chose dans la durée, pour que nos paroles se transforment en actions »*.

L'équipe d'HORIZON9 se positionne comme facilitatrice dans l'insertion sociale des habitants de ces quartiers : elle soutient les personnes accompagnées dans la construction de leur parcours de vie et professionnel en les reliant à cette nouvelle dynamique territoriale.

Les quartiers Moulin et Potennerie : la rénovation urbaine opérée au niveau des logements sociaux n'a pas forcément eu d'impact sur les conditions de vie des personnes. Le contexte reste difficile pour les habitants, la précarité est installée. Certains regroupements d'adolescents et jeunes adultes ont

nourri un sentiment d'insécurité ; l'ambiance générale se dégrade aussi par le manque de propreté de certains coins de rues ou d'îlots d'habitations.

L'équipe est souvent interpellée au sujet de difficultés entre certains groupes d'adolescents et des habitants : nuisances sonores et dégradations génèrent un climat d'insécurité aboutissant à des conflits avec les riverains de ces rues.

Dans un premier temps, il s'agit pour les éducateurs de dresser un bilan de la situation et d'objectiver, autant que possible, les discours recueillis. Dans un second temps, le travail de mise en lien et de confiance avec les différentes personnes permet de les aider à trouver des pistes de réponses : accompagnement individuel et collectif avec les adolescents pour les aider à réfléchir à leur projet de vie, et dynamique de quartier pour recréer un dialogue entre les habitants.

Dans cette perspective, un groupe de jeunes a participé à l'animation de la fête de quartier au terrain Frontier initié par le centre social Moulin Potennerie. Ce moment festif permet aux familles de clôturer l'année scolaire de façon conviviale. Cette démarche solidaire a beaucoup marqué les jeunes et pour remercier ces habitants, le groupe les a invités à un repas qu'ils ont confectionné eux-mêmes au sein du local d'HORIZON9. Ce temps a permis d'échanger autour de leur projet. Cette rencontre intergénérationnelle a permis au groupe de se sentir reconnu et soutenu dans leur initiative.



La Potennerie : Renan

Le travail des éducateurs en prévention spécialisée se situe dans l'émergence de ces dynamiques qui permettent aux habitants d'agir collectivement. Le travail en partenariat entre les structures et les habitants est important pour recueillir leurs paroles et agir avec eux.

Dans ce contexte, la situation du centre social Moulin Potennerie a inquiété habitants et partenaires : un conflit interne a perturbé le fonctionnement. Les professionnels poursuivent leurs activités avec engagement. La présence du centre social et le travail qu'il mène sont indispensables dans le quartier.



334 rue de Lannoy
59100 ROUBAIX
Tél. 03 20 82 14 77
association@horizon9.fr
www.horizon9.fr
Habilitée par le Conseil général du Nord

Conception graphique,
mise en page et impression
par nos soins

Un métier de proximité et de lien avec les personnes