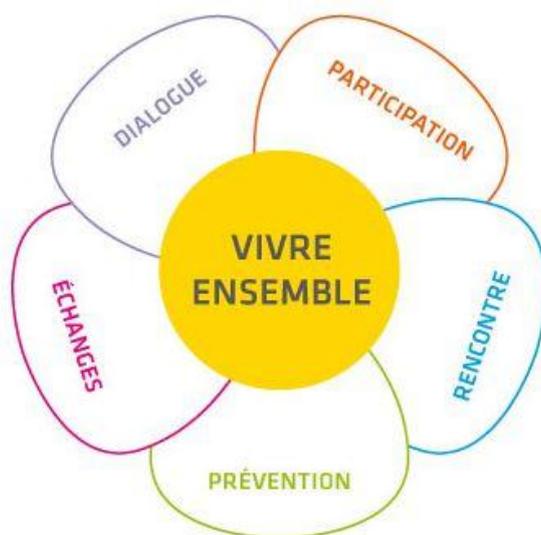


Groupe

ACTION COMMUNAUTAIRE

Enquête de terrain

DOSSIER



INTRODUCTION

Notre mission était d'effectuer une recherche, basée sur une enquête de terrain sur l'animation socioculturelle, dans le champ de l'action communautaire. Cette enquête avait pour but de déterminer quel rôle l'animateur peut jouer dans la cohésion sociale. Pour ce faire, nous avons d'abord rencontré des professionnels de l'action communautaire¹. Nous nous sommes ciblés sur la pratique de l'action communautaire sur la commune de Carouge (GE). Notre recherche s'est découpée en plusieurs terrains d'exploration, tels que : des recherches documentaires, une visite du terrain, des rencontres avec des professionnels de Carouge et ceux d'autres communes ainsi que des habitants. Lors de nos entretiens, nous avons également comme fil conducteur trois thèmes : la cohésion sociale, la réduction des inégalités et le partenariat entre la société civile et les pouvoirs publics. Nous avons vécu cette recherche comme un processus d'apprentissage par immersion, qui nous aura permis au fur et à mesure de l'avancée de notre enquête de mieux comprendre notre thématique et les pratiques professionnelles se rattachant à l'approche communautaire. Avec le recul, nous pouvons également dire que plus notre enquête avançait, plus nos questionnements s'affinaient. Toutefois, certaines interrogations ont subsisté et sont devenues plus complexes.

RECHERCHE DOCUMENTAIRE

Travailleur social en action communautaire, le terme est lâché. C'est dans ce champ de l'animation socioculturelle que nous allons devoir nous plonger. Et c'est là, tout au début de notre enquête que la recherche documentaire prend tout son sens, du moins le croyons-nous. Nous ne connaissons quasiment rien du terrain que nous devons investir durant cette recherche ni du champ de l'action communautaire. C'est pourquoi nous passons les premières heures de notre enquête à nous documenter et lire autour de ce qu'est l'action communautaire et que nous trouvons notre première définition de ce que c'est² : « un processus par lequel les individus et les familles, d'une part, prennent un charge leur propre santé et leur propre bien-être comme ceux de la communauté, d'autre part, développent leur capacité de concourir à leur propre développement et à celui de la communauté. ». Nous nous documentons aussi autour de ce qu'est un contrat de quartier et de ce qui se passe sur la commune de Carouge.

Nos premières interrogations apparaissent rapidement: « Comment marche ce contrat de quartier mis en place sur le quartier de la Tambourine ? » « Pourquoi avoir choisi la Tambourine alors que la zone n'est pas en REP? »³ C'est au-travers de ces lectures que peu à peu nous découvrons un champ méconnu et que nous apprivoisons des mots tels que la conscientisation qui implique une dimension supplémentaire à la prise de conscience, propre à chaque être humain, à savoir son analyse. Nous nous familiarisons aussi avec des abréviations telles que APET (association des parents d'élève), AQT (association quartier Tambourine) ou UAC (unité d'action communautaire), etc.

Le projet de loi cantonale sur la cohésion sociale nous renseigne sur le (futur) cadre légal qui pourrait modifier les prescriptions du travail social et avoir une influence sur le marché de l'emploi de l'animation socio-culturelle. En effet, la loi prévoit un partenariat Etat-communes-associations pour

¹Certains professionnels préfèrent le terme d'*intervention* communautaire, l'*action* communautaire étant celle des habitants.

²Définition selon « UNICEF OMS. Les soins de santé primaires, Genève: OMS. Cité par ITR, op. Cit.

³cf. Indicateurs du CATI-GE

atteindre l'objectif de cohésion sociale. Si le CATI-GE révèle des problématiques locales, on peut espérer que s'en suivront des mesures de terrain, sous forme de créations de postes ou de subventions à des associations.

Le film « 4 villes-santé » montre bien le caractère imprévisible des démarches participatives. Les protagonistes passent par tous les stades émotionnels (indignation, espoir, démotivation, craintes, etc.) influencent leur capacité à agir collectivement. L'habitant est considéré comme *l'expert de son quartier*. Rendre visite à ses voisins d'Europe a permis à certains de se remotiver. Ce qui a fonctionné à Milan, pourrait aussi être adapté chez eux : « C'est des projets à vivre et à reproduire ».

Par ailleurs, nous nous renseignons sur ce qui a été fait ailleurs, entre autre grâce au rapport de recherche de « Quartiers solidaires » sur le canton de Vaud. Nous avons aussi relu avec passion la déclaration pour l'animation socioculturelle d'octobre 2010, en essayant de définir en quoi le rôle de l'animateur socioculturel a du sens dans l'approche communautaire. Selon nous, le rôle de l'animateur socioculturel prend tout son sens dans la démarche de l'action communautaire : en privilégiant l'espace local qu'est le quartier et en encourageant la solidarité de proximité, il agit sur la mobilisation des habitants. Cette démarche nous semble contribuer à l'autonomie des communautés et le développement de la citoyenneté des individus, de par le fait que l'un des rôles de l'animateur est de se retirer, lorsque la population s'autogère suffisamment. Par la même, il contribue à la responsabilisation collective des personnes utilisatrices du quartier.

Suite à notre premier après-midi de recherche documentaire nous pensions avoir fait le tour, en tout cas en partie, du sujet qui nous intéressait. Cependant, en avançant dans notre enquête, nous avons rencontré des gens lors d'entretiens et de visites qui nous ont parlé de différents rapports, de plans d'aménagement du quartier de la Tambourine, de procès-verbaux des premières séances du contrat de quartier, d'une enquête sur la mixité sociale, qui pourraient nous renseigner et enrichir notre enquête de terrain.

Ainsi, la recherche documentaire a été présente tout le long de notre enquête, d'avantage comme un processus qui nous a accompagné du début à la fin qu'une étape pour la commencer. Par exemple, le terme de thérapie communautaire, nouveau pour nous, nous a été transmis en cours et non pendant les entretiens pourtant effectué avec des professionnels de l'approche communautaire. En nous informant sur ce concept, certaines pratiques professionnelles révèlent en effet leur héritage. L'ouverture de la première réunion autour du contrat de quartier (modalités de prise de parole, non-jugement et respect de l'autre) est par exemple quasi identique à ce que fait Adalberto Barreto dans ses séances de thérapie communautaire.

En résumé, il nous a paru pertinent de commencer par la recherche documentaire afin de nous faire une idée générale de ce que nous allions découvrir sur le terrain, du monde associatif qui y est opérationnel et des différents acteurs sociaux que nous allions pouvoir rencontrer. Il a donc été également primordial de poursuivre cette démarche tout au long de notre enquête.

PROFESSIONNELS DU CHAMP DE L'ACTION COMMUNAUTAIRE

Nous avons rencontré plusieurs professionnels qui travaillent dans le champ de l'action communautaire : tout d'abord, le travailleur social en charge des contrats de quartier et des aînés sur

la commune de Carouge ; puis une animatrice socioculturelle de la Maison de Quartier de Carouge, chargée de coordonner le groupe projet (chargé de piloter le contrat de quartier) et ayant un lien privilégié avec les habitants du quartier, du fait de sa fonction en maison de quartier ; enfin, un animateur au service de la cohésion sociale de Vernier, en charge des quatre contrats de quartier de cette commune.

Nous nous sommes longuement interrogés sur les modalités de l'intervention communautaire et les moyens de réalisation mis en place par les professionnels. Notre principal questionnement portait sur le réel impact de l'intervention communautaire, à savoir si elle touche les gens qu'elle devrait vraiment toucher et si ce moyen est vraiment efficace pour donner la parole à ceux qui ne l'ont pas. De plus, en quoi pourrait-elle favoriser la cohésion sociale si les gens qui y participent sont déjà mobilisés sur leur quartier ? Nous nous sommes également demandé quel pouvait être le rôle d'un animateur socioculturel dans cette démarche.

Sur cette question, nous nous sommes concentrés sur la mise en place d'un contrat de quartier pour le quartier de la Tambourine, à la demande des habitants. En effet, les habitants de la Tambourine, via deux associations actives sur le quartier (AQT et APET), sont déjà très mobilisés, surtout sur des questions d'aménagement du territoire, qui ont été exclues du contrat de quartier dès le début. Nous nous sommes donc questionnés sur la pertinence d'un contrat de quartier sur un site déjà si investi par les habitants et dont les modalités ne répondent pas, de surcroît, à leurs revendications. Puis, nous nous sommes demandé si le pouvoir n'allait pas être redonné à ceux qui l'ont déjà, à savoir aux piliers associatifs très engagés et actifs sur le quartier. Enfin, nous avons voulu savoir qui serait réellement touché par ce contrat de quartier, étant donné que pour s'impliquer dans une telle démarche, il faut avoir du temps, parler un minimum français et se sentir concerné par ce qu'il se passe dans son quartier : une personne jeune, mobile et sans enfants, n'aura pas forcément besoin d'infrastructures collectives. De plus, étant donné les problèmes de logement du canton de Genève, une personne ne choisira pas forcément le quartier où elle habitera : elle ne sera donc pas forcément concernée par ce qu'il se passe dans son quartier.

Ce qui ressort de notre enquête, c'est que l'intervention communautaire n'ambitionne pas de toucher toute la population, car s'engager dans une telle démarche demande pour un habitant d'être relativement disponible. Pour que les gens s'impliquent en action communautaire, ils doivent être insatisfaits, espérer tout de même des changements et avoir des partenaires potentiels dans la société civile. Le postulat de départ avec l'approche communautaire est l'effet boule de neige. En effet, elle doit permettre aux habitants mobilisés d'éveiller leur conscience et d'être attentifs aux personnes isolées. Nous avons également formulé une autre hypothèse : la personne actrice de sa vie stimulerait et encouragerait par son dynamisme les gens autour d'elle. La personne actrice est une personne qui cherche à protéger sa dignité et à développer ses potentialités, c'est la personne actrice de son propre développement. « La personne actrice » acquiert un savoir, en l'occurrence un savoir-être et/ou un savoir-faire qui oriente sa vie vers un mieux-être possible incitant ses proches (pas forcément consciemment) à rechercher un dynamisme semblable.⁴ Un citoyen actif pourrait mobiliser, sans le voir forcément, les gens autour de lui. D'autre part, le risque d'être intrusif en voulant atteindre des personnes très isolées est présent pour le travailleur social et ne doit pas être pris à la légère.

Ces postulats et hypothèses amènent à parler plus précisément du rôle de l'animateur dans l'action communautaire. Ce dernier doit essayer de mettre en place des conditions qui vont permettre aux

⁴Chronique sociale, janvier 2004, « Acteur dans la ville, acteur dans sa vie », C. Bopp-Limoge, p76

gens de comprendre les mécanismes d'une problématique et de la prendre en charge collectivement : la responsabilité passe de l'individuel au collectif. Il s'agit de se décoller de ses petits soucis pour prendre de la hauteur et de les élargir à la communauté. L'animateur n'est donc pas dans un rôle où il doit résoudre les problèmes : il doit éveiller l'attention de la population sur un certain nombre d'enjeux, afin que la société civile devienne actrice du changement de manière collective. L'animateur est au service de : il « fait avec » et ne « fait pas pour ». Il doit être capable de renoncer si le projet n'est plus porté par les habitants et, en cela, faire preuve d'humilité. Ainsi, concrètement, l'animateur doit disposer de nombreux outils, comme des compétences d'écoute et d'adaptation, notamment au niveau du langage utilisé avec chaque interlocuteur. Sa formation est également une plus-value en termes d'outils et de compétences : gestion de projet, dynamique de groupe, systémique, « thérapie communautaire ». L'expérience est évidemment un atout indispensable, afin de mieux cibler l'action et d'affiner ses diagnostics. A cela s'ajoutent des valeurs personnelles, c'est-à-dire, ici, entre autre, croire fondamentalement en ce champ de l'animation socioculturelle.

Dans le cas du contrat de quartier de la Tambourine plus précisément, l'animateur en charge de cette question, est garant du cadre de ce contrat, pas de son contenu : il clarifie ce qui est possible de faire ou non. En effet, il est certes important de déléguer le pouvoir, mais très risqué de donner des faux espoirs aux gens sur leurs possibilités d'action. Nous nous sommes pourtant demandé si la parole était réellement donnée à tout le monde, car lors des premières assemblées, les personnes présentes devaient prendre la parole devant une cinquantaine de personnes, ce qui peut être un réel frein pour certains. Cependant, il y a un enjeu à être présent dès les premières réunions du contrat de quartier, car c'est dans cet espace que quelqu'un peut exprimer ses doléances et en choisir les priorités. En effet, précisons que, dans une logique d'interaction, le public cible du contrat de quartier est les utilisateurs de la Tambourine, pas seulement les habitants. Par ailleurs, tout le monde, même les absents, peut à présent déposer un projet via la commune, la maison de quartier et les membres du groupe projet (espace de décision pour réaliser les projets proposés, composé de 8 habitants, une animatrice de la maison de quartier et un représentant du conseil administratif de la commune. Précisons que l'attribution de l'enveloppe budgétaire (80'000.- pour 2012) est du seul ressort du groupe projet.

L'animateur en charge du contrat de quartier aide également le groupe de projet qui récolte les propositions des habitants à « se structurer, à s'organiser et à trouver son rythme de croisière »⁵. Dans un groupe projet, il arrive souvent que ce soient des personnes disponibles, motivées et déjà bien outillées qui s'impliquent. Cependant, le rôle du groupe projet est de permettre aux habitants moins outillés qu'eux-mêmes de proposer un projet, en les accompagnant, sous réserve qu'ils soient en adéquation avec le contrat de quartier. Le groupe projet est donc censé être porteur de la démarche participative prônée par l'approche communautaire. Le rôle de l'animateur est, ici, de faire comprendre aux membres du groupe projet ce rôle. Il est le garant de l'échange entre l'habitant qui dépose le projet et le groupe projet. Il doit clarifier le mandat du groupe, tout en restant conscient de la pression qui pèse sur lui : le groupe projet doit trouver l'équilibre entre son rôle (laisser la place aux habitants) et la concrétisation de projets, car il existe de réels enjeux économiques, temporels et de visibilité. Pour l'animateur qui doit les aider à trouver cet équilibre, il s'agit d'un travail pédagogique de longue haleine, avant de pouvoir se retirer (si possible).

Ainsi, les attentes des professionnels et des habitants ne sont pas les mêmes. Pour les habitants, il s'agit de réaliser des actions concrètes et des événements qui amélioreront leur qualité de vie. Pour

⁵Citation de Monsieur Orelli

l'animateur, la visibilité des actions n'est pas une priorité dans l'action communautaire : ce qui l'intéresse, c'est le processus participatif et le développement la cohésion sociale dans un lieu donné. En effet, la paix sociale ne signifie pas qu'il n'y ait plus de conflits, mais que la communauté devienne capable d'empoigner les problèmes et de les traiter. Ainsi le rôle de l'animateur n'est pas celui d'intermédiaire, car il parlerait « à la place de » : il faut que les protagonistes se parlent et laisser émerger le conflit, pour ensuite essayer d'apaiser l'échange.

Nous avons réalisé que le contrat de quartier de la Tambourine est aussi né d'une volonté politique, ce qui n'est pas sans nous interroger: serait-ce un placebo mis en place par la commune afin de calmer les habitants et contenir leurs revendications ? Ou est-ce un moyen de donner la possibilité à d'autres personnes de s'investir d'avantage dans leur quartier et de mettre leur énergie dans des projets réellement réalisables ?

Nous avons été confrontés à deux réalités politiques au niveau du contrat de quartier: une à Carouge et une à Vernier. Nous avons été marqués à quel point la magistrature de Carouge désire vraiment donner du pouvoir aux habitants à travers le contrat de quartier. Comme dit plus haut, le groupe projet qui décide quels projets seront soutenus ou non grâce à l'enveloppe de 80'000.- donnée par la commune est entièrement constitué d'habitants, mis-à-part un animateur responsable qui est garant du cadre, une animatrice qui représente la MQ et un représentant du conseil administratif. Alors qu'à Vernier la structure est très différente. Le groupe projet n'a pas de pouvoir décisionnel par rapport à l'argent, ils ne sont là que pour aider les gens à mettre leurs projets sur pieds. Puis c'est un autre conseil composé d'élus, d'un professionnel du social et d'un représentant des associations qui décident de soutenir ou non les différents projets. Dans cette démarche on voit que le politique ne veut pas redonner tout le pouvoir aux habitants. Malgré cela, il semblerait que la majorité des projets proposés ait été acceptés.

Le partenariat entre la société civile et les pouvoirs publics via le contrat de quartier repose sur une relation de confiance, mais n'évite pas les tensions. En déléguant le pouvoir aux habitants, la commune accepte d'être le partenaire de ces derniers. Le dispositif peut s'améliorer car les participants au contrat de quartier savent argumenter. Bien sûr, cela sous-entend que les services communaux sont prêts à « bouger leur ligne ».6 En effet, dans une telle démarche, un diagnostic n'est jamais définitif et se situe dans une dynamique de recherche-action. Contrairement à Vernier, le contrat de quartier de la Tambourine est le premier sur la commune. Cette dernière est consciente du caractère expérimental de la démarche et de la difficulté pour l'animateur de poser au préalable des critères d'évaluation, ainsi que de fixer l'atteinte des objectifs dans le temps. Toutefois, un bilan est prévu en fin d'année 2012 ou début 2013, qui pourrait permettre des ajustements dans l'action.

Pour l'animateur, cela implique de renégocier régulièrement son mandat avec la commune. Notons, par ailleurs que les contrats de quartier génèrent aussi des projets modestes dont bénéficient avant tout les participants directs. On ne favorise pas uniquement les « projets-vitrine » ou spectaculaires.

1^{ER} CONTACT AVEC LA TAMBOURINE : VISITE DE LA TAMBOURINE

Lors de cette journée qui était consacrée à la visite de terrain nous avons, tout d'abord, été en

⁶Citation de Monsieur Orelli

groupe manger au Temple au centre de Carouge, vers la place du Marché, pour nous imprégner du climat ambiant de Carouge. Nous avons observé qu'il existe une multitude de petits bars, de restaurants, de commerces, ainsi que de nombreuses personnes aux terrasses et dans la rue. Nous avons également constaté que les espaces verts étaient nombreux sur cette région de la commune. Nous avons trouvé que le centre de Carouge était vraiment agréable.

Ensuite, nous sommes partis en direction de la Tambourine. Pour certains d'entre nous, c'était une première. Nous avons grimpé la pente qui longe les bâtiments des HEG et mène à la Maison de Quartier de Carouge. Malgré l'effort fourni, l'environnement nous a paru paisible, de par les parcs qui se situaient de part et d'autre de cette petite route. Nous avons émis l'hypothèse, à ce moment-là, qu'habiter dans un tel lieu devait sans doute être très agréable. Puis, nous sommes arrivés à la Maison de Quartier, établissement est récent et très beau visuellement. Cette maison accueille un public de tous âges.

Toutefois, nous avons trouvé qu'elle était mal située par rapport au centre de Carouge. Nous nous sommes demandé si, du fait de cet éloignement, la fréquentation de ce lieu ne s'en trouvait pas réduite. En effet, nous nous sommes demandé si les jeunes de Carouge auraient l'envie de se déplacer dans la maison de quartier, malgré un long trajet. Effectivement, d'après ce qu'on a entendu, les jeunes qui fréquentent ce lieu habitent en majorité à la Tambourine.

Nous nous sommes ensuite rendus dans le centre de ce quartier, à savoir au milieu des barres d'immeuble de la Tambourine, tout proches de la Maison de Quartier. Tout d'abord, nous avons vu sur le chemin une petite épicerie, au bord de la route, dans un coin très sombre et en sous-sol d'un immeuble. En sachant, qu'il y a 1700 habitants, plus les écoles HEG sur le site de la Tambourine, une seule épicerie est-elle suffisante ? Ne faudrait-il pas un tea-room ou un coiffeur sur ce site pour répondre aux besoins des utilisateurs de ce quartier ? De plus, une question subsiste encore pour nous : comment font les aînés habitant la Tambourine pour faire leurs courses ou se faire couper les cheveux, étant donné le long trajet jusqu'au centre de Carouge et la rareté des bus qui montent jusqu'à la Tambourine ?

Par ailleurs, cette partie de ce site nous a semblé sombre et très triste : des blocs d'immeubles surplombent l'espace et il n'existe peu ou pas d'espaces verts. Il n'y avait quasiment personne dans les rues. Nous nous sommes demandé si cela était dû au moment de notre visite, c'est-à-dire en semaine et pendant la journée, mais nous n'avons pas du tout eu la même impression que dans le centre de Carouge, alors que notre visite avait également été l'après-midi. Ainsi, nous avons observé un réel contraste entre le vieux Carouge et le centre de la Tambourine, au niveau de l'ambiance et de la fréquentation notamment. Nous avons trouvé que les constructions de la Tambourine ne favorisent pas les rencontres entre voisins ou utilisateurs de ce quartier, contrairement à l'aménagement du territoire dans le bas de Carouge.

Pourtant, dès que nous nous sommes éloignés du centre de la Tambourine, nous avons observé qu'il y a des endroits de rencontre propice à la cohésion sociale qui sont proches de ces barres d'immeubles : un parc pour les enfants, un terrain de foot et des endroits pour faire des barbecues. A ce moment-là de notre enquête, nous avons donc observé un quartier calme et, selon les endroits, très sombre et peu propice aux rencontres, et, selon les autres, très vert et offrant un cadre favorable à la cohésion sociale. Ainsi, à ce moment de notre enquête, nous nous demandions quelles pourraient être les revendications des habitants, concernant leur qualité de vie, car la seule ombre au tableau, selon nous, à ce moment-là, était que nous trouvions dommage que ce quartier soit si excentré, étant donné son potentiel.

Enfin, nous nous sommes demandés s'il y n'existait pas un clivage entre ces régions de la commune et si un travail de cohésion sociale n'était pas à penser pour se faire rencontrer les habitants de ces deux endroits si différents et appartenant pourtant à la même commune. Nous avons abordé cette question avec le président de l'Association de Quartier de la Tambourine (AQT) (cf. plus loin dans le dossier). Par exemple, aucun panneau, vers le rond-point de Carouge, n'indique où se situe le quartier de la Tambourine. Seul Batelle est indiqué pour les étudiants de la HEG.

VISITE DU TERRAIN

Le jeudi 3 mai dans l'après-midi, deux personnes de notre groupe sont allées effectuer un micro-trottoir dans le quartier de la Tambourine. Le but de cette démarche était de rencontrer les habitants et les gens qui fréquentent le quartier, afin de connaître leurs sentiments sur leur lieu d'habitations ou de travail. Nous voulions également savoir s'ils connaissaient le contrat de quartier. Nous avons donc choisi de nous rendre à la Tambourine.

Pour cet après-midi dans le quartier, le soleil était au rendez-vous. Cependant, comme lors de nos dernières visites, le quartier était presque désert. Nous avons néanmoins réussi à interroger cinq personnes : une personne âgée habitant le quartier, une étudiante et un professionnel de la HEG, un jeune d'environ 30 ans habitant dans le quartier et un père de famille également de la Tambourine.

Afin d'avoir des questions pertinentes, nous avons préparé, en groupe, un questionnaire qui nous a servi de fil conducteur de nos entretiens. Nous avons interrogé les personnes sur la vie dans le quartier, les points négatifs et positifs du quartier ainsi que sur les diverses associations présentes dans le quartier de la Tambourine. En outre, une des questions portait sur la connaissance de l'existence du contrat de quartier.

Les principaux sujets ressortis de nos entretiens

En général, la Tambourine est un quartier sympathique, tranquille et calme.

Les associations connues étaient : l'Association des Parents des Elèves de la Tambourine, la Maison de Quartier et la ludothèque.

Les points positifs : calme avec beaucoup de verdure, le quartier n'est pas trop bruyant, le voisinage est sympathique et l'école (HEG) donne un peu de vie.

Les points négatifs : Le quartier est trop excentré, il n'y a pas assez de commerces, les déplacements vers Carouge sont fréquents et obligatoires, c'est peu accueillant et « la pente ça me saoule le matin »⁷.

Concernant le contrat de quartier, seules deux personnes sur les cinq connaissaient son existence. Les deux personnes interviewées ne voulaient cependant pas y participer. « Oh non, je n'ai plus la force »⁸.

En conclusion, nos interviews ne nous ont pas permis de mieux comprendre et connaître le contrat de quartier, ni le vécu des habitants à la Tambourine. D'une part, nous n'avons pas rencontré suffisamment de monde pour nous faire une idée générale de la qualité de vie à la Tambourine. D'autre part, chaque expérience est différente et il est risqué de généraliser une opinion à tout un

⁷Phrase d'une étudiante

⁸Phrase de la personne âgée résidant sur la Tambourine

quartier.

Nous pouvons toutefois noter que même si nous n'avons rencontré que cinq personnes, ces dernières présentaient chacune des profils très différents. Était-ce une première approche de la mixité sociale et de la diversité des utilisateurs de ce quartier ? La question est posée.

Notons également qu'après l'enquête, nous avons réalisé que nous n'avons pas pensé à poser une question pendant ce micro-trottoir : nous aurions aimé savoir si les habitants de la Tambourine se sentent carougeois, étant donné la situation de leur quartier et l'apparent clivage entre le bas et le haut de Carouge.

HABITANTS

Nous avons rencontré des membres de deux associations actives sur le site de la Tambourine : premièrement, le président de l'Association du Quartier de la Tambourine (AQT) et, deuxièmement, le co-président de l'Association des Parents d'Elèves de la Tambourine (APET). Ces deux associations ont vu le jour à peu près en même temps (AQT en 2001 et l'APET en 2002) et collaborent souvent. L'AQT s'est créée sur l'impulsion de quelques habitants militants, afin de lutter contre la densité voulue par le conseil d'Etat sur le quartier de la Tambourine. Cette association continue d'exister et d'être active sur le quartier, sans l'aide de travailleurs sociaux, également pour organiser des fêtes de quartier. Quant à l'APET, leurs membres se rencontrent, dans un but de vivre ensemble. Leur but est de créer du lien avec les familles et de travailler en groupe pour améliorer la vie du quartier, ainsi que celle de l'école. Ils ont par exemple mis en place un système de co-voiturage.

Nous nous sommes vite aperçus, en discutant avec ces personnes de la complexité de l'aménagement du territoire de ce quartier. Nous avons dû effectuer bon nombre de recherches pour aborder et comprendre les problèmes que peuvent rencontrer les habitants de la Tambourine. En effet, le terrain de ce quartier est partagé entre la commune et l'Etat. L'Etat fut d'accord d'autoriser la commune à investir son espace, ce qui implique pour la commune de Carouge de payer pour l'aménagement de cet espace, ce qu'elle refuse. Concernant les plans localisés de quartier (PLQ), le conseil d'Etat a le pouvoir de décision et la commune seulement de consultation. Ainsi, des aberrations concernant l'aménagement du territoire perdurent depuis un bon nombre d'années. Notons que s'y trouvent également les bâtiments de la HEG et de l'UniGE, ainsi que des propriétaires privés.

Par ailleurs, des immeubles d'utilité publique (LUP) ont été construits dans le but de favoriser la mixité sociale dans ce quartier. Ont investi les LUP des gens à faibles revenus dont certains avaient des problèmes sociaux importants, ce qui a été mal vu par les habitants déjà présents qui avaient l'impression que la sécurité de leurs enfants était menacée. L'image du quartier s'est apparemment dégradée à l'intérieur et à l'extérieur de la Tambourine, mais cependant pas pour tout le monde. Ainsi, au fur et à mesure que le quartier s'est développé, il s'est diversifié au niveau socio-économique. Il s'est enrichi de gens, mais est devenu plus pauvre économiquement. Au début de sa création, la catégorie sociale était en effet plutôt élevée.

En 2009, certains habitants de la Tambourine, sur l'impulsion de l'AQT ont participé aux Ateliers de l'Avenir, afin d'une part, de proposer un échange entre les différents acteurs du quartier, de clarifier

les problématiques ressenties, ainsi que les moyens de les résoudre et d'autre part, d'obtenir un contrat de quartier de la part de la commune. Suite à ces Ateliers de l'Avenir, l'AQT a rencontré la commission sociale de la commune, avec une demande concrète de mettre en place un contrat de quartier. En 2011, une ligne budgétaire fut accordée, mais pas utilisée.

Cependant, le Conseil Administratif de la commune de Carouge a exclu dès le départ du contrat de quartier les questions de mobilité et d'aménagement du territoire. En effet, une grande partie du terrain ne fait pas partie du domaine public communal. De plus, les habitants n'ont pas de pouvoir sur les tensions existant entre la commune et l'Etat. Beaucoup d'habitants ont été déçus par cette prise de décision, car pour eux si le contrat de quartier ne peut pas agir sur ces domaines, il ne répond pas à leurs revendications. Suite à cela, certains se sont démobilisés, également épuisés par la perte d'un recours au tribunal fédéral contre la nouvelle construction d'un immeuble prévu pour les HEG. D'autres, par contre, ont voulu profiter de cette occasion, pensant que cette démarche est positive pour la démocratie, même si le champ d'action est limité.

L'historique du quartier de la Tambourine et l'élan spontané des habitants pour se mobiliser sur des actions concrètes nous a fait réfléchir sur la question de la cohésion sociale et sur le rôle du travailleur social, plus particulièrement celui d'un animateur socioculturel. Force est de constater que la mobilisation citoyenne est très prononcée dans ce quartier et qu'un élan spontané a toujours été amorcé par des habitants, sans qu'un professionnel ait eu besoin d'y participer. De ce point de vue, nous pouvons dire que la mobilisation est plutôt forte à la Tambourine.

Cependant, lorsqu'on réfléchit à la question de la cohésion sociale dans ce quartier, la problématique de l'urbanisme est incontournable. En effet, si, dans un premier temps, les problèmes rencontrés par les habitants concernant l'aménagement du territoire de leur quartier, a mobilisé ces derniers et a sans doute développé une solidarité entre eux, nous pensons que la manière dont a été pensé l'aménagement du territoire ne favorise pas les rencontres entre différents milieux sociaux ou simplement entre voisins.

Ce qui nous amène à parler de la mixité sociale voulue par les politiques lors de la construction des LUP. Le sentiment d'insécurité vécu par certains habitants, les préjugés qu'ils pouvaient avoir ou leurs impressions n'ont pas été travaillées. Or, la mixité sociale n'est pas acquise. Elle demande des échanges, la remise en question de représentations que tout habitant peut avoir et la communication entre ces derniers, ce qui n'a visiblement pas été pensé par les politiques. Peut-être ici, l'animateur socioculturel aurait eu un rôle à jouer, ne serait-ce que pour donner l'élan d'une réelle rencontre entre les habitants concernés, afin de favoriser une plus grande cohésion sociale entre les anciens habitants et les nouveaux. Il est certes dangereux de généraliser un sentiment d'insécurité vécu par certains habitants à l'ensemble du quartier, mais il est également risqué de négliger ces questions dans un tel contexte.

En effet, il existe beaucoup de différents utilisateurs sur ce quartier (étudiants, locataires, propriétaires, personnes à faibles revenus, classe moyenne). Dans un tel contexte, la rencontre entre ces différents acteurs devient, selon nous, indispensable. Lors des Ateliers de l'Avenir, elle n'a pas eu lieu. Tous les différents acteurs ont été invités aux réunions, mais seuls des représentants de la Maison de Quartier de Carouge et de l'école de la Tambourine se sont déplacés, en plus des habitants. Par contre, lors de la première assemblée du contrat de quartier, le chef du service bâtiment de l'UniGE s'est déplacé, ce qui a été fort apprécié par les habitants présents. Cet élément met en valeur, pour nous, l'aspect rassembleur du contrat de quartier.

Ce qui nous amène à parler de l'utilité perçue par les habitants de ce contrat de quartier et plus globalement du lien entre les pouvoirs publics et la société civile. Comme mentionné précédemment, les avis divergent. Certains considèrent ce contrat de quartier comme un placebo, mis en place par la commune pour faire patienter les habitants, en attendant que les questions d'aménagement du territoire et les négociations avec le canton soient résolues. Nous avons perçu une nuance dans le discours de certains d'entre eux qui pensent que ce contrat de quartier pourra aider la commune à faire pression sur le canton. D'autres le considèrent comme un moyen de redonner de la motivation à d'autres habitants de la Tambourine et de favoriser ainsi la démocratie. Nous pensons que ces deux positionnements sont légitimes et défendables. Par ailleurs, si nous envisageons que, peu à peu, le contrat de quartier permet à certains habitants peu habitués au militantisme de proposer des projets, nous pouvons formuler l'hypothèse que ce contrat de quartier pourrait contribuer à réduire les inégalités sociales, pas d'un point de vue économique, mais sur le plan de l'engagement citoyen. Nous parlerons dans un autre chapitre des conditions favorisant ou non l'engagement dans une telle démarche.

Nous pouvons donc constater que le rapport entre la commune de Carouge et les habitants de la Tambourine est complexe et qu'il existe des tensions depuis très longtemps entre eux. Selon un habitant, si la commune validait leurs revendications, elle n'agissait pas en conséquence, ce qui a sans doute renforcé un sentiment de suspicion chez certains. Par ailleurs, jusqu'à la création du contrat de quartier, les habitants mobilisés n'ont pas eu besoin de solliciter un animateur socioculturel afin de communiquer avec la commune. Cependant, avec l'élaboration de ce contrat de quartier, deux animateurs socioculturels ont été mandatés dans le processus de ce contrat. Selon nous, il est trop tôt pour dire si ces deux travailleurs sociaux pourront améliorer le lien entre la commune et les habitants.

En conclusion, selon les dires des habitants interviewés, y compris certains en micros-trottoirs, « il fait bon vivre à la Tambourine ». Il y existe pourtant des problèmes importants au niveau de l'urbanisation et de grandes inquiétudes perdurent sur les constructions à venir, ainsi que sur la possible dégradation de la qualité de vie. Nous nous demandons donc si le mieux vivre à la Tambourine est de résoudre ces questions sur l'aménagement du territoire ou de se rencontrer et de se parler, comme le permet par exemple le contrat de quartier.

AUTRES PROFESSIONNELS DU MÊME CHAMP

Notre enquête de terrain de terrain s'étant jusqu'ici essentiellement centrée sur l'outil qu'est le contrat de quartier en approche communautaire, il nous semblait important de prendre un peu de distance en changeant d'acteurs, de terrain et de contexte, tout en restant dans le champ de l'action communautaire.

Notre choix s'est porté sur l'unité d'action communautaire (UAC) des Eaux-Vives. Le service social de la Ville de Genève compte huit antennes UAC. Elles ont été mises sur place progressivement dans le cadre de la loi sur l'action sociale, entrée en vigueur le 1er janvier 2002, suite à laquelle la Ville de Genève s'était engagée à mettre sur pied des équipes d'action communautaire sur l'ensemble de son territoire. L'objectif visé est de renforcer les liens sociaux et d'améliorer la qualité de vie des habitants. La stratégie choisie est de se doter d'équipes de professionnels qui travaillent en réseau avec tous les acteurs locaux (professionnels des autres services municipaux, habitants,

commerçants, associations, utilisateurs du quartier, etc.) favorisant la participation de la population à la vie du quartier et soutenant les initiatives locales.

Plus concrètement, « *L'UAC initie, accompagne ou soutient des projets autant avec les habitant-e-s qu'avec des partenaires professionnels. Elle s'adapte aux demandes et aux besoins de ses habitant-e-s. A leur écoute, elle identifie et définit avec eux des solutions qui leur correspondent. Elle facilite la réalisation de projets jusqu'à ce qu'ils soient pris en charge de manière autonome.*

Certaines actions de l'UAC Eaux-Vives s'adressent à des populations spécifiques, comme les personnes âgées ou migrantes. D'autres visent à améliorer les liens entre les différentes populations du quartier et entre les habitant-e-s. » (...) Le travail des UAC s'inscrit dans une vision moderne de l'action sociale qui vise à renforcer le « pouvoir agir » des personnes et des communautés.⁹

Les UAC remplissent un rôle de ressource grâce à leur connaissance du territoire, du réseau et des communautés locales. Elles concentrent leurs projets et leurs actions autour de trois grands axes d'intervention :

- **Promotion de l'intégration sociale**: favoriser la mixité sociale et culturelle, encourager l'aide à la parentalité, lutter contre l'exclusion sociale;
- **Promotion des solidarités de proximité**: lutter contre l'isolement par le renforcement des liens sociaux et des rapports de voisinage;
- **Promotion de l'usage social des espaces publics**: favoriser la réappropriation de l'espace public par les habitants, lutter contre les incivilités et le sentiment d'insécurité.¹⁰

Notons qu'il n'y a pas de contrat de quartier aux Eaux-Vives, alors que d'autres antennes UAC (les Grottes, par exemple) se sont dotées de cet outil de démocratie participative. D'autres outils existent: certaines UAC ont mis sur pied des réseaux gratuits d'échanges de savoir entre habitants.

Nous résumons ici les similitudes relevées avec la situation Carougeoise :

- **contexte** : création de postes (financement public) dans un contexte de volonté politique affirmée de mener un travail de proximité, en accord avec le cadre légal genevois
- **finalité et objectifs** : mieux vivre, cohésion sociale, empowerment, démocratie participative, partenariat entre pouvoir publics et société civile
- **public cible** : tous les usagers du quartier, mais en priorité les plus fragilisés, c'est à dire les personnes âgées, les migrants, les exclus, ceux qui ne se sentent pas en sécurité
- **rôle(s) des professionnels** : observateur (poser des diagnostics, découvrir des problématiques), facilitateur (construire une réponse avec les acteurs concernés)
- **mode opératoire** : valorisation des ressources des habitants pour les accompagner dans la
- **évaluation de l'action** : très difficile en l'absence d'indicateurs quantitativement mesurables et en raison du facteur mise en place de projets, travail de proximité et de réseau, nécessité d'établir des diagnostics pointus et participatifs temps. Il faut parfois plusieurs années, nous dit-on, avant d'observer les changements escomptés.

Sur le plan des différences avec les professionnels de Carouge, nous préférons rester prudents. Les divergences ou une forme de concurrence évoquée entre UAC et MQ ne nous permettent pas de tirer des conclusions sur les valeurs ou le professionnalisme des uns et des autres.

Par ailleurs, notons encore que le rapport d'évaluation de 2007 rédigé à l'attention du Service social

⁹Source: site internet officiel: <http://www.ville-geneve.ch/plan-ville/social/uac-eaux-vives/>

¹⁰Source: ibid: <http://www.ville-geneve.ch/themes/social/action-communautaire-espaces-quartier/unites-action-communautaire-uac/>

de la Ville de Genève¹¹ découpe les 8 secteurs de la ville en 101 sous-secteurs. On comprend mieux pourquoi il est important d'être *expert de son quartier*, car celui comporte des réalités diverses. La mixité sociale – qu'elle soit voulue ou non - est d'ailleurs appréciée positivement par les uns et négativement par les autres, au sein même des sous-secteurs. C'est aussi le cas à la Tambourine où une forme de stigmatisation des habitants des immeubles LUP perdure.

Enfin, concernant le rôle de l'animateur socio-culturel dans la démarche communautaire, nous avons rencontré quatre collaborateurs UAC qui représentaient les trois orientations du travail social. Nous avons découvert, avec une certaine surprise, qu'ils ne se définissent pas du tout comme animateurs. Nos interlocuteurs tiennent à se démarquer (des animateurs) de la MQ des Eaux-Vives, en termes de gestion de projet et d'évaluation des actions menées avec les habitants. A titre d'exemple, on nous parle d'une fête de quartier portée par l'équipe de la MQ qui fut belle, mais ne répondait pas à leur attentes (« faire avec, pas faire pour »). Ils insistent sur la nécessité de rester en retrait, par opposition à des animateurs qui auraient, eux, besoin de plus de visibilité. « *Travailler dans l'ombre est la condition pour que des mouvements émergent* ».

CONCLUSION

Ainsi, l'animateur, en action communautaire, joue un rôle de facilitateur, plus que d'intermédiaire. En principe, il n'est pas un médiateur, mais peut favoriser l'échange et les rencontres. Il peut également donner vie à des projets, mais n'en est pas porteur, afin de laisser le pouvoir d'agir aux communautés. L'animateur est aussi un observateur : il est essentiel de consacrer une attention particulière au diagnostic participatif dans une telle démarche. Nous voyons bien ici que le rôle de l'animateur est un rôle délicat qui exige des ajustements et beaucoup d'humilité.

Par ailleurs, au terme de notre enquête, nous relevons que si la *cohésion sociale* et l'*action communautaire* sont arrivés sur le devant de la scène médiatique genevoise par le biais des contrats de quartier et de la nouvelle loi, il ne s'agit en rien de notions nouvelles. Toutefois elles restent extrêmement difficile à définir, y compris par les travailleurs sociaux. La mise en œuvre de cette loi divise. Certains professionnels y voient une opportunité pour les animateurs d'investir ce champ, dans lequel ils ont leur légitimité. D'autres craignent que des décisions politiques viennent anéantir le travail réalisé jusqu'ici en imposant des mesures uniformes, sans tenir compte d'autres indicateurs que ceux retenus par le CATI-GE. Impossible de prédire l'avenir, mais nous pensons qu'un combat doit-être mené par les professionnels de l'animation qui sont formés au diagnostic participatif et au travail de proximité. En effet, comme le relève Corinne Hommage à propos des politiques sociales : « *il est nécessaire de se décentrer d'une logique de l'offre pour se positionner plus nettement dans une logique de besoins* »¹². Par le biais de l'intervention communautaire, l'animateur n'est-il pas le plus à même de faire entendre ces besoins ?

¹¹ Disponible en ligne : http://www.ville-geneve.ch/fileadmin/public/Departement_5/Rapports/action-communautaire-proximite-rapport-general-lesidees.pdf

¹² Hommage C. (2007), *La démarche de diagnostic territorial au service d'une dynamique partenariale et citoyenne*, in *Sciences de l'Education – Pour l'Ère nouvelle*, vol. 40, n° 1, Caen : C.E.R.S.E