



**LE CONFINEMENT -
UNE RÉALITÉ INÉDITE
POUR LES CENTRES SOCIAUX
DE LA RÉGION AUVERGNE-RHÔNE-ALPES**
**S'ADAPTER DANS L'URGENCE ET
ÉVOLUER À PLUS LONG TERME**





Mission Régionale d'Information sur l'Exclusion

Connaître pour comprendre
Et agir efficacement

Co-produire une connaissance mobilisatrice pour agir ensemble contre la
précarité et l'exclusion sociale
- Élus, professionnels et citoyens, en situation de précarité ou solidaires -

CONCRÈTEMENT LA MRIE, C'EST

- ✓ Des données et des réalités analysées en associant les personnes qui vivent la précarité
- ✓ De la capitalisation d'expériences pour connaître et tirer profits de ce qui a déjà été fait
- ✓ De l'accompagnement d'expérimentations pour produire des réponses innovantes contre l'exclusion sociale
- ✓ De l'évaluation pour mesurer ce que l'on produit, d'abord du point de vue des personnes en situation de pauvreté/précarité, et nourrir nos actions à venir
- ✓ De la formation pour transmettre des enseignements, ouvrir des perspectives d'action, accompagner le changement
- ✓ De la valorisation pour rendre visible, essaimer, produire de la reconnaissance et encourager à l'action

NOUS CONTACTER

14 rue Passet - 69007 LYON
04 37 65 01 93 - mrie@mrie.org
www.mrie.org

Décembre 2020

Introduction :

Spécificités et atouts des Centres sociaux mobilisés pour traverser le confinement	3
A. Les missions des Centres sociaux : une approche généraliste.....	4
B. Pourquoi les Centres sociaux ont pu s'adapter ?.....	6
Les Centres sociaux ont un mandat large, centré sur le lien social.....	6
Les Centres sociaux sont ancrés sur leur territoire.....	7
Une organisation efficace.....	8
I. Une typologie des actions pendant le confinement :	
Où l'on constate que les actions sont des supports, pas des finalités	10
A. Le confinement : des actions stoppées.....	10
B. Le confinement : des actions adaptées.....	12
Soutien scolaire et aide aux devoirs.....	13
Veille sociale et accompagnements.....	14
Relais d'informations.....	17
Proposition et encadrement d'activités.....	18
L'accueil et les temps informels.....	19
C. Le confinement : l'exploration de nouveaux champs d'action.....	22
Répondre à des besoins matériels.....	22
La santé : un nouveau champ ?.....	24
II. Le déploiement de nouvelles manières de faire -	
Où l'on voit que la nécessité peut amener des évolutions constructives	26
A. Le numérique : nouveaux usages, nouveaux usagers.....	26
Du côté des habitants.....	26
Du côté des équipes et de la gouvernance.....	28
B. Nouvelles manières d'agir : aller vers.....	30
Ciblage des personnes en difficulté dans un premier temps.....	30
Aller vers les habitants en les appelant au téléphone.....	31
Aller vers les habitants en agissant hors les murs.....	33
C. Nouvelles manières d'agir : partir davantage encore des besoins des personnes.....	35
III. Impacts sur les acteurs : où l'on voit que l'urgence peut faire apparaître des fragilités existantes et créer des solidarités nouvelles	36
A. L'équipe.....	36
Les directions, capitaines dans la tempête.....	36
Les salariés : un engagement supplémentaire pour certains.....	37
Les bénévoles : une place malmenée mais une légitimité confirmée.....	38
B. Les relations avec les partenaires : une reconfiguration.....	40
Les Centres sociaux face à des partenaires absents : entre liberté retrouvée et isolement.....	41
Des collaborations renforcées.....	42
Des partenariats nouveaux.....	42
Les Centres sociaux : des interlocuteurs revalorisés.....	43
Conclusion : les enjeux pour la suite	45
→ Le lien avec les habitants : une dynamique à reconstruire.....	45
→ Capitaliser sur la crédibilité acquise et dépasser la "prestarisation".....	47
→ Garder le cap sur les missions et poursuivre l'évolution des pratiques.....	49

INTRODUCTION : SPÉCIFICITÉS ET ATOUTS DES CENTRES SOCIAUX MOBILISÉS POUR TRAVERSER LE CONFINEMENT

Le confinement, et au-delà la crise sanitaire qui continue aujourd'hui, ont impacté très fortement la vie collective dans les territoires. Précisément, les espaces habituels de réunion, de rencontre, d'interactions, ont été clos. Ce qui fait le ciment de la cohésion sociale sur un territoire est devenu brusquement impossible : les interactions du quotidien, les rencontres de voisinage, la fréquentation des lieux animés, la participation aux événements fédérateurs.

Aujourd'hui encore, les relations sociales n'ont pas repris leurs contours habituels : dans les territoires, les institutions et les habitants ne peuvent se projeter à moyen terme, comme si tout pouvait de nouveau être soudainement compromis ; à ces incertitudes sur l'avenir s'ajoute la peur de la maladie. Tout cela freine encore la dynamique des Centres sociaux et la participation des habitants.

La période de confinement au sens strict a permis d'expérimenter d'autres manières de faire pour faire vivre la mission des Centres sociaux. Les réactions ont été diverses : si certains Centres ont fermé et mis la quasi-totalité de leur équipe en chômage partiel, d'autres se sont mobilisés en télétravail, et beaucoup se sont adaptés, à mi-chemin entre ces deux positions. En effet, en relisant cette période, on ne peut que constater la richesse des initiatives et la créativité des Centres sociaux. Ceux-ci ont globalement réussi à s'adapter à cette situation spécifique et inédite de confinement.

L'adaptation des Centres sociaux à la nouvelle donne sanitaire est un enjeu d'importance, car ce sont des acteurs majeurs dans les territoires. Les derniers chiffres disponibles, fournis par l'union régionale des Centres sociaux, montrent leur importance numérique. En 2020 la région Auvergne-Rhône-Alpes compte 327 Centres sociaux au sens strict et 125 "Espaces de Vie Sociale" (EVS)¹. Dans la suite de ce document nous utiliserons souvent le terme générique "Centres sociaux" pour désigner également les deux types de structure. Ces acteurs mobilisent sur leurs territoires d'action 26 980 bénévoles et sont animés par 12 502 salariés. Au total en 2020 ils ont "accueilli" 660 000 personnes. Ils sont donc appelés à jouer un rôle décisif.

Conscients de cet enjeu, l'union régionale des Centres sociaux et l'Etat ont confié à la MRIE une mission de capitalisation des réalisations des Centres sociaux pendant le confinement. Celle-ci a pour objectif de mettre en relief ce que cette période révèle du rôle des Centres sociaux et de leur action. Qu'est-ce qui se fait jour en relisant les actions menées, quelles sont les questions de fond qui émergent et celles qui se révèlent en creux. En résumé, qu'est-ce que le vécu des Centres sociaux pendant ce temps de confinement enseigne et/ou met en débat pour la suite ?

¹ Les EVS sont des structures très souvent associatives, territoriales, agréées et financées par la CAF, et qui ont des missions très proches de celles de Centres sociaux (travail sur les liens sociaux et familiaux, les solidarités de voisinage, soutien aux habitants et à leurs initiatives).

A. Les missions des Centres sociaux : une approche généraliste

Formellement les missions des Centres sociaux sont très variées et très généralistes.

Selon la Fédération des Centres Sociaux et Socioculturels de France, *"les Centres sociaux sont des structures de proximité qui animent le débat démocratique, accompagnent des mobilisations et des projets d'habitant.e.s, et construisent de meilleures conditions de vie, aujourd'hui et pour demain"*. Pour ce faire, *"ils proposent des activités sociales, éducatives, culturelles, familiales pour répondre aux besoins dans le territoire"*. La fédération insiste : *"surtout, tout cela se construit et est porté par des habitant.e.s"*.

Par ailleurs, les Centres sociaux et les équipements de la vie sociale (EVS) participent à la mise en œuvre des missions de la branche famille de la CAF. Pour la CAF ces établissements ont trois finalités générales :

1. L'inclusion sociale et la socialisation des personnes,
2. Le développement de liens sociaux, la cohésion sociale sur le territoire,
3. La prise de responsabilité des usagers, le développement de la citoyenneté de proximité (axe encore peu valorisé jusqu'à présent).

Les missions complémentaires aux missions générales confiées par la CAF aux Centres sociaux sont :

- Organiser la fonction d'accueil et d'écoute,
- Donner une attention particulière aux familles et publics fragilisés,
- Mener des actions d'intervention sociale adaptées aux besoins de la population et du territoire,
- Développer la participation et la prise de responsabilités,
- Organiser la concertation et la coordination avec les partenaires.

Les Centres sociaux doivent donc renforcer les liens entre les habitants, les soutenir, les aider à agir. Pour mener tout cela à bien, les Centres doivent connaître finement les habitants, leurs besoins, la dynamique du quartier.

Ces missions très générales et variées sont une chance : cela leur permet de faire preuve de créativité et d'initiative tout en restant dans le "cahier des charges", et donc d'avoir des marges de manœuvre et des latitudes pour s'adapter au contexte du territoire. Mais ce flou comporte aussi un certain nombre de risques :

- Subir la pression d'autres acteurs (échelons politiques locaux, financeurs) pour se focaliser sur certaines missions, certains publics ; par exemple : favoriser les fonctions d'accueil d'un large public au détriment des publics les plus exclus, ou favoriser les actions d'intervention sociale au détriment des actions participatives et citoyennes, etc.
- Que l'étendue de leurs missions pousse les partenaires à se décharger sur eux, arguant qu'ils demeurent dans leur périmètre d'action.

LE CIBLAGE DES PUBLICS PAR LES CENTRES SOCIAUX

La base de données SENACS recense pour 2019 les actions menées par les Centres sociaux. Dans ce cadre, les actions sont ventilées par publics (les familles et les différentes tranches d'âge).

Pourtant dans les Centres sociaux les actions ne sont pas toujours associées à un public précis ; par exemple, dans les Centres sociaux de Romans-sur-Isère et Montluçon les professionnels nous ont dit avoir une approche plus transversale. Il faut donc probablement être prudent avec les séparations proposées et que nous reprenons plus bas.

Par ailleurs, ce découpage par tranches d'âge peut sembler artificiel : un certain nombre d'actions sont à destination des habitants en général (événements, diffusion d'information), ou à destination des familles (et dans ce cas il est bien difficile de savoir si ce sont les parents ou les enfants qui en tirent le plus grand profit). Prenons comme exemple l'action de mise à disposition "d'espaces jeux/ludothèques" : cette action est référencée comme une action enfance ou petite enfance, alors même que les parents, éventuellement des grands frères ou grandes sœurs accompagnants, peuvent également être des bénéficiaires.

Nous le verrons le confinement a impliqué effectivement, pour certains Centres un ciblage des publics : ciblage hérité des actions pré-existantes (c'est le cas notamment de la veille auprès des séniors, de la mise à disposition de modes de garde pour les enfants de soignants, de la continuité du soutien scolaire), mais aussi des ciblage spécifiques à la période, liés au profil de certains habitants et au manque conjoncturel de moyens humains (veille auprès des publics identifiés à ce moment-là comme fragiles, soutiens scolaires renforcés pour les familles particulièrement mises en difficulté par la fermeture des écoles, actions spécifiques à destination des personnes en difficulté avec les outils numériques nécessaires pour garder le contact).

Malgré ce ciblage, qui a été parfois rendu nécessaire par la période, l'impression qui domine c'est que pendant le confinement les Centres sociaux se sont avant tout mis à la disposition du territoire dans sa globalité, en cherchant à poursuivre leur mission générique de nourrir la cohésion sociale. Cela a donné lieu à un certain nombre d'actions spécifiques à la période mais ayant une portée très généraliste : animations d'espaces collaboratifs sur les réseaux sociaux, partage d'activités, d'idées d'occupations, partage d'informations, mise en lien d'habitants.

En outre, il est notable que les actions des Centres sociaux recensées en 2019 sont distinguées selon leur finalité, et non selon leurs modalités. Or, la crise sanitaire, en empêchant les modalités habituelles d'action a au contraire mis l'accent sur la manière dont les actions sont mises en œuvre, en particulier sur les outils et médiation utilisés.

Les tranches d'âge des jeunes enfants (4 à 10 ans) et des adultes d'âge actif (26-59 ans) sont les premières cibles des Centres sociaux de la région, avec pour chacun 95 % des Centres qui mettent en place des actions spécifiques à leur intention.

Viennent ensuite les pré-adolescents et adolescents (11-14 ans et 15-17 ans) avec pour eux respectivement 89 % et 76 % des Centres qui leur dédient des actions. À noter, pour ces tranches d'âge le nombre de personnes concernées en moyenne est nettement plus faible : 294 adultes concernés en moyenne, 284 enfants de 4 à 10 ans, et seulement 85 pré-adolescents et 43 adolescents.

Des actions à destination des séniors (plus de 60 ans) sont menées par 75 % des Centres. Ces actions concernent 154 personnes par Centre en moyenne.

Les trois quarts des Centres également (73%) mettent en place des actions à destination de la petite enfance (0-3 ans).

Enfin, presque 6 Centres sur 10 mènent des actions à destination des 18/25 ans, avec 33 jeunes concernés en moyenne par Centre. ■

B. Pourquoi les Centres sociaux ont pu s'adapter ?

De nombreuses structures recevant du public ont fermé pendant la période de confinement et n'étaient plus accessibles au grand public. Or, cela n'a pas été le cas pour la majorité des Centres sociaux. Qu'est-ce qui a pu expliquer ce contraste frappant ? Pour nous ce sont certaines caractéristiques des Centres sociaux qui peuvent expliquer la capacité d'adaptation dont ils ont globalement fait preuve.

Les Centres sociaux ont un mandat large, centré sur le lien social

Le mandat très large des Centres sociaux les amène à développer des actions qui concernent tous les publics et tous les domaines de la vie. Le lien social est l'axe central de l'action des Centres, ce qui est en soi une mission très floue, et vaste.

Un professionnel de Montluçon en témoigne très clairement, lorsqu'il décrit le fonctionnement habituel du Centre, par opposition à la période de confinement :

Montluçon : "Bon là c'est vide en ce moment, mais [pendant le confinement, NDLR] c'était vraiment lunaire... [...] Les gens ici c'est vraiment un besoin qu'ils ont, de se retrouver, de manger ensemble, de faire la fête. Ils ont besoin de venir ici [au Centre social]. Tout le monde se retrouve dans son pavillon. Beaucoup regrettent les tours. C'est un lien social vraiment différent".

Le Centre social comme lieu de rencontre entre habitants, comme creuset d'interactions, a particulièrement manqué alors que les habitants étaient retenus dans le cercle privé, éloignés les uns des autres. Du fait de leur mission, les Centres sociaux ont "pressenti" combien le confinement pouvait avoir d'effets dévastateurs, en particulier les Centres sociaux en lien avec des publics précarisés (isolés, pauvres...). Sans compter le fait que certaines de leurs actions ont été très impactées par la crise :

- Soutien à la parentalité rendu nécessaire par le confinement en famille et l'absence d'école ;
- Lutte contre l'isolement encore plus importante quand des personnes sont cloîtrées seules chez elles ;
- Accompagner les actions, les projets des habitants a paru encore plus déterminant pendant un moment où beaucoup voulaient se rendre utile, contribuer à la résolution de la crise.

C'est pourquoi nous avons constaté une vraie volonté professionnelle de réagir, de ne pas abandonner les populations. La crise sanitaire a vraiment touché ce que les professionnels considèrent comme le cœur de leur mission : le lien social ; elle est venue percuter le fondement même de leur action.

Une professionnelle du Rhône témoigne : *"lien qui s'est renforcé avec les familles, les familles étaient très isolées, avaient besoin d'être accompagnées elles étaient mobilisées, en demande"*.

Une directrice justifie le fait de ne pas avoir fermé pendant la crise : *"l'équipe, je sais qu'ils ont tous été en souci des adhérents, du projet social : comment on fait pour pas laisser les gens seuls, les gens qui vivent à plein dans un appartement sans soupape ?"*

Cette volonté a souvent conduit les Centres sociaux à agir de manière extrêmement pragmatique, cherchant des solutions concrètes aux problèmes qui se posaient les uns après les autres.

La préoccupation pour le lien social sur le territoire, et pour les habitants plus globalement, est aussi liée à la prééminence d'un lien fort, personnel, entre les équipes des Centres et les habitants.

Les Centres sociaux sont ancrés sur leur territoire

Ainsi, un autre atout des Centres, qui a fait d'eux un acteur clé du confinement, c'est leur enracinement dans le territoire, leur connaissance fine de la situation sur le terrain.

En témoigne ce directeur d'un Centre social situé dans un Quartier Politique de la Ville : *"Il y en a pas mal qui ont appelé [des partenaires, NDLR]. La préfecture m'a appelé : "qu'est-ce que vous faites, qu'est-ce que vous savez du quartier, comment il est ?". Ils m'ont appelé aussi pendant le ramadan : "vous ne savez pas si les jeunes ils vont se réunir pendant le ramadan pour faire la fête ?" Au déconfinement les partenaires nous ont appelés. En juin ça a été le délire. Pour l'achat de la paix sociale. Le gouvernement s'est dit "attend ça va être la merde là dans les QPV"...[rires] "*

Les Centres sociaux ont également une relation de proximité avec les habitants, ce qui leur a permis de cerner rapidement leurs besoins et là où il y avait des "trous dans la raquette". En retour, les habitants sont des acteurs des Centres sociaux, et nous le verrons plus loin, c'est aussi leur engagement qui a permis aux Centres de mener des actions pertinentes, adaptées, pendant le confinement.

Parfois même les professionnels des Centres sociaux se sont engagés personnellement pendant la crise, sur leur temps personnel, en réalisant des vidéos à domicile, etc. S'ils ont pu faire ce pas de plus, c'est parce qu'il y avait déjà un terreau de relations interpersonnelles : les relations tissées avec les habitants avant le confinement ont permis cet engagement des professionnels.

Au Centre social de Romans, une habitante témoigne de la réalisation de tutoriels faits par les salariés, notamment d'un atelier cuisine en vidéo : *"on reconnaissait Armel dans sa cuisine"*. En effet les professionnels s'accordent pour dire que les tutoriels réalisés à domicile par des personnes que l'on connaît déjà ne sont pas reçus, perçus de la même manière. Par contraste, la présidente d'un Centre social indique que la "responsable famille" venait d'arriver au Centre au moment du confinement, elle ne connaissait pas bien toutes les familles, et par conséquent elle ne s'est pas sentie légitime de les appeler. C'est donc le lien créé au fil du temps qui permet d'appeler des personnes. Au Centre social de Romans, l'équipe le confirme : *"on a appelé principalement les personnes qui fréquentent [le Centre] le plus régulièrement"*.

Ainsi, pendant le confinement les Centres sociaux ont construit des actions sur des sécurités qui préexistent, ils se sont appuyés sur des choses gagnées avant la crise. Nous le verrons plus loin, si l'action en période de confinement a pu se maintenir grâce à des liens préexistants avec des habitants, cela n'a pas compensé complètement les effets de la distanciation sociale, et le confinement a détruit d'autres liens.

▶ LES CENTRES SOCIAUX, ACTEURS DE LA POLITIQUE DE LA VILLE

Lors de la 3^{ème} rencontre des centres sociaux en politique de la ville, la fédération nationale a rappelé que la politique de la ville est un sujet majeur pour les centres sociaux : la moitié des centres de la fédération ont un secteur prioritaire sur leur territoire². C'est pourquoi la fédération nationale mène une réflexion par ailleurs en lien avec le Mouvement associatif concernant les coopérations entre association dans les quartiers "politiques de la ville".

- Au niveau de l'union régionale, nous constatons que les centres sociaux mobilisent fortement les dispositifs spécifiques de la politique de la ville. Vous trouverez dans le tableau ci-après le nombre de centres ou d'EVS qui mobilisent ces dispositifs (données les plus récentes issues de la base SENACS) :

	EVS	Centres sociaux
Adultes relais (employés)	Pas de donnée	37
Conseils de quartier (en lien avec ou CS animateur)	11	55
Conseil local de développement (en lien avec ou CS animateur)	8	13
Conseil citoyen (en lien avec ou CS animateur)	20	66
Services civiques	49	95
Animateur de quartier / de proximité / médiateurs (employés)	Pas de donnée	118

- Même si nous ne pouvons pas le quantifier, nous savons qu'une partie de nos sources reposent sur les retours exprimés par des professionnels ou des bénévoles de centre sociaux qui sont également acteurs de ces dispositifs de la politique de la ville.

Une organisation efficace

Par ailleurs, l'organisation des Centres, en interne avec une hiérarchie courte, et au-delà avec leur constitution en fédérations départementales et régionale, leur a permis d'être réactifs localement et appuyés, soutenus, par les fédérations.

Pour information, sur les 327 Centres sociaux de la région les trois quarts (74 %) adhèrent à une fédération départementale, et cela concerne un gros tiers des 125 EVS (38 %).

La directrice du Centre social de Francheville indique : *"heureusement qu'il y avait une fédération qui était là présente et mobilisée, Heureusement qu'il y avait un syndicat employeur pour nous assister dès la première semaine. Moi j'ai fini par être noyée, avec toutes les informations qu'on recevait. Je n'aurais absolument pas voulu être dans une association qui n'appartient pas à une fédération. Pour ce que ça a partagé, pour le soutien, pour le travail fait auprès des financeurs, bailleurs, collectivités"*.

Au Centre social de Romans, un professionnel va dans le même sens : *"Les fédérations départementales et [l'union, NDLR] régionale ont été très présentes, avec des apports en termes réglementaires. Les actions qui pouvaient essaimer, certaines étaient conduites simultanément, d'autres donnaient des idées. Ça a produit une émulation. On était au courant de ce qui se faisait autour. On a partagé beaucoup d'informations, c'était énorme"*.

Une professionnelle de la fédération des Centres sociaux du Rhône souligne le *"rôle de la Fédération [qui a été, NDLR] renforcé comme espace ressource d'information et de réflexion"*.

² <https://www.centres-sociaux.fr/ressources/3emes-rencontres-politique-de-la-ville-cooperer-entre-acteurs-au-service-du-territoire/>, p.5

POINT SUR LA MÉTHODE

La Mrie n'a pas disposé de sources exhaustives concernant les actions des Centres sociaux de la région pendant le confinement. De ce fait ce document n'est pas strictement représentatif, il ne permet pas de faire des généralités sur l'action des Centres sociaux sur la période ; il permet d'identifier des actions intéressantes, des difficultés, de cibler des enjeux.

Nous avons fait le choix d'aller vite dans la collecte des données et la rédaction du rapport : pour éviter de perdre de l'information, pour éviter que la mémoire de ce qui s'est passé s'estompe, et parce que la situation à venir nous paraissait incertaine.

Nous avons utilisé la matière disparate que nous avons à notre disposition :

- ▶ Pour le Rhône ou l'Ain, nous avons disposé d'une recension systématique des actions menées par les Centres sociaux (sur la base des déclarations des Centres). Ce n'est pas le cas pour les autres départements.
- ⊕ Cette source est intéressante parce qu'elle offre de nombreux exemples d'actions, qui sont parfois plutôt bien caractérisées.
- ⊖ Outre le fait que cette source ne concerne que 2 départements, un autre biais réside dans la variété des dates de saisie des données : sont mélangées des actions effectivement menées et des actions en projet, que les professionnels souhaitent mener.
- ▶ Nous avons pu utiliser les synthèses effectuées par les fédérations départementales et collectées par l'union régionale dans un tableau succinct.
- ⊕ Cette source a l'avantage de donner une vision ex-post de la situation telle qu'elle a réellement été vécue dans les territoires.
- ⊖ Sa limite principale réside dans son caractère synthétique : les professionnels des fédérations ne peuvent pas évoquer tout ce qui s'est passé dans leur département ; par ailleurs le nombre d'informations collectées est très limité (seulement quelques exemples d'actions choisies par département). Par ailleurs, les réponses collectées ne sont pas des propos officiels tenus par les fédérations mais bien des réponses individuelles fournies par les professionnels des fédérations. Nous serons prudents dans le rapport à le rappeler au moment de mobiliser cette source.
- ▶ Nous avons mobilisé une extraction de l'enquête menée par la fédération nationale des Centres sociaux en mai-juin 2020 (116 répondants dans la région). Il s'agit bien d'une enquête individuelle : ce sont les acteurs des centres sociaux qui sont interrogés, et leurs réponses ne représentent pas leurs structures d'appartenance. Nous n'avons mobilisé qu'une petite partie de l'enquête, laissant de côté les parties plus personnelles.
- ⊕ Ces données d'enquête sont utiles parce qu'elles permettent de saisir le ressenti des personnes engagées dans les Centres sociaux à la sortie du confinement. Cela permet de bien cibler les enjeux, bien cerner ce qui compte pour eux.
- ⊖ Les départements de la région sont très diversement représentés (presque la moitié des répondants de la région sont du département de la Loire, un quart de la Savoie, 10 % de la Drôme, seulement 6 % du Rhône).
- ▶ La Mrie s'est rendue dans deux Centres sociaux de la région pour réaliser un entretien collectif avec diverses parties prenantes :
 - À Romans-sur-Isère dans la Drôme, le 23 juillet, présence de professionnels, bénévoles et habitants, soit 15 à 20 personnes.
 - À Montluçon dans l'Allier, le 28 juillet, présence de professionnels principalement de l'équipe de direction.
- ⊕ Ces entretiens sont très riches : ils ont permis à la fois d'avoir une vision détaillée de ce qui a été fait ou non pendant le confinement, et en même temps de recueillir une information qualitative sur le ressenti des équipes, la situation réellement vécue.
- ⊖ Compte tenu des délais impartis et de la période estivale, nous ne nous sommes rendus que dans deux Centres sociaux.
- ▶ Nous avons également pu utiliser un ensemble de documents variés, relayés par l'union régionale, et concernant de manière inégale les départements de la région : extraits de visio-conférences avec des bénévoles, des professionnels, des directions de la fédération du Rhône, documents internes aux Centres sociaux, communications extérieures, etc.
- ⊕ Ces sources variées nous permettent d'avoir un point de vue plus global sur ce qui s'est fait pendant le confinement dans la région. Cela nous permet de recueillir des exemples d'action et également le ressenti des équipes.
- ⊖ Leur principal défaut réside dans leur variété (dates et formats variés) et leur absence d'exhaustivité.

I. UNE TYPOLOGIE DES ACTIONS PENDANT LE CONFINEMENT : OÙ L'ON CONSTATE QUE LES ACTIONS SONT DES SUPPORTS, PAS DES FINALITÉS

Nous proposons dans cette partie de rendre compte de l'action des Centres sociaux pendant le confinement. Nous proposons trois grands ensembles : les actions stoppées sur lesquelles nous disposons de peu d'informations, les actions adaptées et les nouvelles actions.

Il apparaît toutefois que la frontière entre ces trois types d'action est souvent ténue. Ainsi certaines actions ont été tellement adaptées qu'elles ne ressemblent plus aux actions initiales ; adaptées au point que leur nature change et que l'adaptation en l'occurrence désigne en fait la suppression d'une action ancienne et la création d'une action nouvelle. Certaines actions stoppées voient leurs finalités, leurs objets, réintroduits dans d'autres manières d'agir.

Cette confusion est renforcée par l'utilisation massive d'internet ou du téléphone pour médiatiser la relation avec les habitants. On peut en effet percevoir au premier abord certaines actions comme ayant été adaptées grâce à ces outils, alors que leur utilisation tend plutôt à la création d'une autre action, qui va toucher un autre public, demander d'autres compétences et aura *in fine* d'autres effets.

Notre classification sommaire ne propose donc pas de catégories strictement étanches.

A. Le confinement : des actions stoppées

Certains Centres sociaux ont complètement stoppé leur activité, au moins pendant un temps, ce qui a conduit à l'arrêt de toutes les actions : pour l'ensemble de l'union régionale, environ 10 % des Centres n'ont pas du tout été actifs durant le confinement, et 6 % ont connu une fermeture temporaire puis un redémarrage au cours du confinement³.

La fermeture complète du Centre est souvent liée à des décisions prises par les institutions qui portent les Centres sociaux concernés (le Maire, le CCAS ou la CAF). Cela a pu également être le fait de problème de ressources humaines au niveau des directions des Centres sociaux (changements de personnels en cours, personnes à risque, en arrêt maladie) : "*vacance du poste de direction et arrêt maladie de la référente famille*", "*un Centre en difficulté avec un directeur défaillant*", "*pas de direction (en arrêt maladie, en renouvellement)*", "*Centre social avec vacance de poste de direction*".

Mais dans la plupart des cas, les actions stoppées n'ont représenté qu'une partie des actions habituelles des Centres sociaux, et n'ont pas empêché les équipes de continuer à jouer leur rôle habituel, par d'autres moyens.

Les actions stoppées correspondent à des actions habituelles des Centres sociaux qui n'ont pas pu être adaptées aux nouvelles conditions imposées par la crise sanitaire : soit la nature de l'action ne permet pas d'intermédiation, soit les personnes en charge de l'action, professionnels ou bénévoles, n'ont pas les compétences, pas le temps, ou pas l'envie de l'adapter.

³ Source : enquête interne de l'union régionale auprès des professionnels des fédérations départementales. Calculs MRIE.

Compte tenu des sources dont nous avons disposé, il est très difficile d'identifier, de caractériser et de dénombrer les actions stoppées. Néanmoins au Centre social de Montluçon, les actions arrêtées identifiées par l'équipe de direction sont :

- Les activités de loisirs et activités de groupe mises en place habituellement par des intervenants extérieurs ;
- Les sorties : habituellement une par mois (cinéma, soirées dansantes, etc.) ;
- Ce qu'ils rassemblent sous le terme "vie de quartier" : repas de quartier, petits déjeuner mensuels, etc. ;
- Les "grands projets" qui sont réalisés sur du long-terme et qui demandent un travail collectif en présentiel : ainsi le projet de mise en place d'un jardin collectif, impliquant la construction de jardinières, a été arrêté.

Un professionnel que nous avons interrogé indique que les bénévoles, souvent plus âgés, perçoivent moins l'intérêt des possibilités offertes par internet ; il prend l'exemple de la création et la diffusion de vidéos aux adhérents en substitution des activités : ces personnes n'étant pas consommatrice de ce type de contenus, elles auront tendance à ne pas en produire elles-mêmes, préférant alors renoncer si l'activité ne peut se dérouler traditionnellement.

Dans un des Centres de la région ce sont surtout les activités proposées par des animateurs extérieurs qui ont été stoppées. La direction du Centre le regrette, et souligne la différence des cultures d'intervention selon les établissements (ce Centre social est le fruit d'une fusion entre un Centre social et une Maison des Jeunes et de la Culture) : parfois c'est l'activité elle-même qui prime, qui est mobilisatrice, alors que dans d'autres situations l'activité est davantage mobilisée comme un moyen. Quand c'est le cas elle doit donc continuer pendant la crise sanitaire, même si cela ne permet pas une pratique normale et satisfaisante. Dans ce Centre social le confinement a révélé l'écart entre ces deux logiques d'intervention, et a confirmé aux yeux de la direction l'importance de travailler la mixité au sein du Centre social : la mixité des publics certes, mais aussi du coup la mixité des intervenants.

"Ce n'est pas nous qui les mettons en place [les activités, NDLR] : ce sont soit des bénévoles, soit des animateurs. Il y a eu une tentative d'adaptation sur le yoga, à la fin, mais c'est tout. On les a tous sollicités, mais il n'y a que le prof de yoga qui a... On leur a proposé de faire des tutos Facebook, mais personne n'a...C'était dommage. Il y a eu différentes raisons : il y en a c'est leur gagne-pain, ils sont payés. Nous si on en fait [des activités, NDLR] c'est pour créer du lien social. Ceux qui viennent pour faire leur activité, mais si elle sert le lien social, ce n'est pas leur objet. Il y a ceux qui techniquement ne savaient pas faire. Et des gens qui étaient complètement noyés, incapables de réagir. On s'attendait à ce qu'il y ait un peu plus de participation dans ce sens-là. C'est dommage.

Question : est-ce que cela vient du fait que vous étiez une MJC avant ?

Oui. Nous on a plusieurs publics : un public MJC, qui vient faire une activité et qui ne va pas participer aux activités de vie de quartier, aux repas partagés...et on a un public Centres sociaux qui par contre va participer à tout sauf à ces activités-là, culturelles. Parce que ces activités sont payantes. Ils viennent à certaines activités quand même. Ce qui est danse urbaine, ils vont venir, par contre sur du dessin, des films, débats... Oui c'est assez frustrant. C'est un objectif du projet social, la mixité. Mais c'était encore plus criant [pendant le confinement, NDLR]. Ça a montré que ce problème de mixité n'était pas que sur les publics, mais aussi sur les encadrants. Si les encadrants, les bénévoles, déjà ne se sentent pas investis dans la vie de la structure, il y a peu de chances que leurs pratiquants le soient..."

Mais cet exemple ne peut être généralisé. À Meyzieu par exemple, les responsables témoignent au contraire d'un fort engagement des responsables des "clubs", c'est-à-dire des responsables d'activités de loisir, en particulier pour veiller sur les plus fragiles et garder le contact avec eux : *"la majorité des responsables de club prennent leur rôle à cœur et l'ensemble des participants sont en lien de manière générale"*.

Ce qui est en jeu ici c'est donc moins le type formel d'établissement (MJC, Centre social) que les logiques d'intervention des professionnels.

B. Le confinement : des actions adaptées

Tous les Centres sociaux qui sont restés ouverts pendant le confinement ont été obligés d'adapter leurs actions habituelles aux nouvelles règles sanitaires. Ces actions adaptées sont souvent les mêmes d'un Centre social à l'autre : ce sont des actions qui apportent d'habitude un soutien important aux habitants, et dont la nécessité a été parfois encore renforcée pendant le confinement.

Il s'agit en premier lieu de l'accompagnement à la scolarité des enfants et des jeunes : cette activité habituelle des Centres sociaux est passée au premier plan pendant le confinement, du fait de la fermeture des écoles et du risque accru de décrochage scolaire. Dans le prolongement de cette action, les Centres sociaux ont souvent proposé des activités ludo-éducatives aux enfants et aux familles plus généralement : il s'agit là encore d'une fonction habituelle des Centres sociaux, mais qui a pris un tour radicalement différent pendant le confinement (utilisation des moyens numériques, livraison de paniers d'activités, etc.).

La veille sociale, fonction habituelle des Centres sociaux a elle aussi occupé une place importante pendant le confinement, elle a été renforcée, systématisée. Les accompagnements sociaux de personnes en difficultés ont été maintenus à distance. Les Centres sociaux ont également continué à informer les habitants, comme ils le faisaient déjà avant la crise, mais là encore en utilisant d'autres moyens et en modifiant la nature des informations diffusées (règles du confinement, information sur les règles d'hygiène).

On retrouve là un socle commun d'actions menées pendant le confinement par les Centres sociaux ; c'est ce que constate une professionnelle d'un Centre social de Romans-sur-Isère, dans la Drôme :

"Toutes les bonnes idées sont contagieuses. Suite à une note de l'IRDSU⁴ on s'est rendu compte que, sans concertation, il y a des choses qu'on a mises en place : appels téléphoniques, mise à disposition d'attestations, etc. Dans les quartiers prioritaires on a tous fait ça quasiment".

Enfin, les Centres sociaux ont essayé d'adapter et de maintenir leur fonction générique d'accueil, en imaginant de nouvelles manières de rassembler les habitants, en imaginant des espaces numériques de convivialité, de rendez-vous, ou des échanges informels pouvaient avoir lieu, comme ils ont lieu habituellement dans les Centres sociaux.

Les outils numériques ont été au centre de l'activité des Centres sociaux pendant la période : nous y reviendrons plus longuement dans la partie suivante (p.26) en détaillant les nouvelles manières de faire des Centres sociaux produits par le confinement.

⁴ Inter Réseau Développement Social Urbain

Soutien scolaire et aide aux devoirs

Bien que nous ne possédions pas d'aperçu exhaustif des Centres sociaux de la région, nous pouvons considérer que la quasi-totalité des Centres qui avaient une fonction d'accompagnement scolaire ont maintenu cette activité pendant le confinement. En se basant sur l'information collectée auprès des fédérations départementales, nous constatons que au moins 65 % des Centres de la région ont mené des actions dans ce domaine durant le confinement.

Ils ont vu là un risque fort de la période :

Montluçon : *"Puis il y a ceux qui ont lâché l'affaire hein sur CLAS [Contrat Local d'Accompagnement à la Scolarité, NDLR] ... au niveau des familles, il y en a ça a été : 'le confinement c'est terminé, il n'y a plus aucun devoir' ... On ne peut pas le quantifier. Sur 70 gamins, je dirais presque une moitié qu'on n'a jamais vus. L'école nous appelait pour savoir s'ils étaient venus chercher leurs devoirs, c'était non... Une grosse proportion quand même".*

Cela a pu prendre des formes très variées. Il s'agissait d'abord de s'assurer que les élèves avaient les moyens de suivre l'école à distance : capacité d'impression, consultation des mails, etc. Ainsi une professionnelle de la fédération Loire/Haute-Loire témoigne de la mise en place d'un "Centre social drive" (qualificatif utilisé par l'équipe) : la professionnelle "imprimait et les familles venaient chercher les devoirs".

Dans d'autres Centres, les professionnels ou des bénévoles ont pu également assurer la livraison des devoirs imprimés (dans un Centre de la Fédération Savoie / Haute-Savoie par exemple : "impression/distribution des travaux scolaires"). Cet appui a pu aller jusqu'à la mise à disposition de matériel informatique, notamment au Centre social Parilly de Vénissieux où les tablettes ont été mises à disposition, en priorité pour le suivi de la scolarité. Le Centre social de Montluçon a, quant à lui mis à disposition les ordinateurs et imprimantes présents dans les bureaux, ceux-ci étant vides. Nous y reviendrons dans un focus sur la mise à disposition de matériels par les Centres sociaux (p.22).

Dans le Centre social Gérard Phillipe, à Bron, le constat a également été fait d'une difficulté pour certaines familles d'accéder au matériel nécessaire pour suivre l'école à la maison. Le Centre s'est alors tourné vers le collège pour informer sur la situation et trouver une solution :

"Ces appels [appels téléphoniques aux familles, NDLR] permettent notamment l'évaluation de l'impact de la fracture numérique. Des familles ont exprimé leur difficulté à poursuivre l'école à la maison en l'absence d'outils numériques adaptés au sein du foyer. Le lien a été fait avec le collègue, ce qui a permis à 2 élèves d'y emprunter une tablette et de reprendre leur scolarité".

Très souvent les Centres sociaux ont proposé de poursuivre les temps d'aide aux devoirs ou de soutien scolaire en mobilisant de nouveaux outils : séances par téléphone ou par visioconférence. Ainsi une professionnelle de la fédération du Rhône met en avant une action de ce type, menée à Lyon 3ème, parmi les "pépites" : "l'accompagnement scolaire par Skype entre des bénévoles et des groupes de 3 enfants de même niveau : une réussite". À Grigny, le Centre proposait deux fois par semaine des "échanges téléphoniques ou via les réseaux sociaux avec les jeunes du CLAS pour l'aide aux devoirs et la méthodologie".

Ces nouvelles modalités d'accompagnement ont pu avoir de fortes répercussions. C'est ce dont témoignent les professionnels de Montluçon, pour qui l'accompagnement a été davantage individualisé et ponctuel :

"Alors oui ça a changé la nature parce que c'était des accompagnements individuels, alors que d'habitude on a des groupes de 4 à 6 enfants par personne. Et ça a changé dans la régularité puisque comme le système de devoir était fait : on imprimait le vendredi pour toute la semaine d'après. Si le besoin il était que ce jour-là le gamin a besoin, et ben on va passer deux heures avec lui, et après il est tranquille pour le reste de la semaine. Individualisé et ponctuel, à la demande du jeune plutôt".

Souvent, l'accompagnement à la scolarité des enfants nécessitait selon les professionnels d'accompagner également les parents : leur fournir les moyens numériques, les aider lorsqu'ils ne sont pas francophones, et tout simplement les aider à prendre en charge au quotidien leurs enfants et leur scolarité :

Au Centre social point du jour à Lyon : *"Soutien aux familles de l'accompagnement à la scolarité pour l'école à distance, en lien avec les enseignants d'une école primaire partenaire. Soit proposition d'exercice, de jeu, d'activité manuelle à renvoyer à l'animatrice par mail. C'est plus difficile de faire le lien avec les familles les plus éloignées de l'école. Lien difficile avec les parents qui ne maîtrisent pas le français, particulièrement au téléphone"*.

Au Centre social de Montluçon : *"l'adaptation du CLAS, ça a été un partenariat avec les enseignants, pour cibler les familles qui pouvaient être en difficulté. On parlait de familles, car les soucis étaient au niveau des familles : soit ils n'étaient pas équipés, soit les parents n'étaient pas en capacité car pas francophones"*.

Au Centre social de Saint-Symphorien d'Ozon, les professionnels ont réalisé ponctuellement des appels aux familles de l'accompagnement à la scolarité *"pour voir si des difficultés particulières pour la gestion des devoirs"* étaient présentes. Ils soulignent les difficultés suivantes : *"Des parents qui ont du mal à sortir leurs enfants des écrans. Difficile de suivre les devoirs"*.

Cette attention à l'égard des parents s'est manifestée aussi pour les plus petits, au-delà donc de l'accompagnement scolaire, lorsque cette tranche d'âge était déjà la cible de l'action du Centre social avant le confinement. C'est le cas du Centre social de Bron :

"Les responsables des crèches vont contacter les familles des trois crèches pour écouter et donner des conseils : activité, éveil de l'enfant... (127 familles). Envoi d'une vidéo des professionnels de la crèche à toutes les familles. Chaque professionnelle s'est filmée chez elle et livre un message de soutien aux enfants et à leurs parents. A la fin de la vidéo, la responsable redonne l'email de la crèche et propose aux parents de leur écrire".

Nous y reviendrons plus loin (p.40), mais notons-le déjà ici : les Centres sociaux ont travaillé en forte collaboration avec les établissements scolaires pour coordonner leurs actions, partager leurs expériences, se passer le relais si besoin. Visioconférences avec la principale du collège du secteur, groupe WhatsApp avec des professeurs de collège, liens téléphonique fréquents avec l'école, etc.

Veille sociale et accompagnements

Pendant le confinement tous les Centres actifs ont particulièrement veillé sur les personnes qu'ils savaient fragiles parce qu'ils les connaissaient et les accompagnaient déjà, ou sur les personnes qu'ils supposaient fragiles *a priori* en raison de certaines de leurs caractéristiques (séniors, personnes isolées, parents isolés). Selon l'union régionale, c'est notamment au début du confinement et face à l'urgence de la situation que les Centres sociaux ont cherché à cibler les prises de contact sur les personnes qu'ils jugeaient les plus fragiles.

Il semble en effet que cette veille s'est imposée comme une action évidente, nécessaire. La présidente du Centre social de Romans-sur-Isère en témoigne lorsqu'elle s'adresse à l'équipe de professionnels :

"Tout de suite vous avez pris les listes de tous les adhérents pour les appeler. C'est un truc qui m'a vraiment impressionnée. Vous étiez tous en lien pour savoir comment ça allait".

Lorsque les 9 fédérations départementales ont été interrogées sur les actions qui illustrent l'utilité des Centres sociaux pendant le confinement, 8 mentionnent des actions de veille sociale et de maintien du lien avec les usagers (5 mentionnent explicitement des actions de type "phoning", les autres parlent plus généralement de garder le lien, de repérer les situations individuelles difficiles, d'être en lien avec les jeunes grâce aux outils numériques).

Selon les professionnels, la veille est une activité habituelle des Centres sociaux. Mais elle se faisait avant le confinement de manière moins explicite, moins formalisée, de manière plus diffuse au gré des interactions sociales et des accompagnements. La crise sanitaire a contraint les professionnels à organiser explicitement cette veille : très souvent par téléphone, parfois via les réseaux sociaux ou par des déplacements à proximité des domiciles des personnes.

Ainsi, le téléphone a été le moyen plébiscité pour mener cette action. Par exemple sur le département du Rhône, parmi les 411 actions recensées, 81 impliquaient une prise de contact par téléphone avec le public (adhérents ou non), soit 1 action sur 5 environ.

Dans certains Centres, cette veille a pris un caractère systématique : toutes les personnes correspondant à un profil ou un accompagnement spécifique sont contactées, pour faire le point sur la situation, sur les besoins (c'est le cas du Centre social de Rillieux, par exemple : "*phoning individuel auprès de tous nos adhérents*").

C'est le cas aussi à Bourg-en-Bresse, où l'EVS a élargi le champ de la veille sociale après une première phase de ciblage sur les personnes fragiles :

"Mise en place avec les référents d'activités d'un mail ou appel par semaine pour toutes les personnes qui viennent de manière hebdomadaire à la structure pour prendre des nouvelles et solliciter des témoignages car nous nous sommes rendu compte qu'il était aussi important de ne pas prendre en compte que les personnes fragiles vu de notre regard. Tout le monde a le droit à une attention particulière dans cette situation là, mais du coup, les appels ou mails se feront une fois tous les 10/12 jours [appels plus espacés que pour les personnes jugées 'fragiles', NDLR]"

Dans d'autres Centres, les professionnels ont pu sélectionner les personnes contactées, ciblant ainsi les personnes les plus en difficulté à partir de leur connaissance des situations individuelles.

Ainsi, le Centre social "Arche de Noé" à Lyon a mis en place un "*phoning aux adhérents isolés ou vulnérables*". À Vaulx-en-Verin : "*permanence et phoning de la CESF⁵ aux familles fragilisées notamment mono-parentales* ».

Du reste, dans la plupart des Centres les habitants ou adhérents, pouvaient contacter le Centre si besoin (par exemple à Villeurbanne : "*soutien et dialogue avec les parents qui en font la demande*").

Par ailleurs les accompagnements sociaux qui étaient réalisés par les Centres ont été très souvent maintenus, souvent là encore par téléphone. Ainsi au Centre de Saint Symphorien d'Ozon, les professionnels se sont équipés pour assurer la continuité des accompagnements :

"Pour l'insertion (nous réalisons un accompagnement des bénéficiaires du RSA), la chargée d'insertion s'est équipée d'un portable professionnel spécifiquement pour cela".

De même au Centre social "L'orangerie" à Tassin, les professionnels du pôle "Insertion/RSA" se sont organisés pour assurer la continuité du service. Nous constatons que la veille sociale et le maintien des accompagnements sont des actions complètement imbriquées :

"Nous assurons la continuité du service avec les personnes au RSA, en vue de gérer les urgences et que les personnes ne restent pas isolées. Hélène et Catherine assurent l'accompagnement des personnes par une permanence téléphonique, mail, suivi de dossiers. Elles restent aussi en lien avec les partenaires de la Métropole et du département du Rhône".

⁵ Conseillère en économie sociale et familiale

Cela peut dépasser l'accompagnement social au sens traditionnel : à la "Maison des Familles" de Preveessin-Moëns, a été mis en place un "conseil conjugal via Skype", dans les EAJE⁶ ou assimilé, les équipes ont mis en place un accompagnement des parents, etc.

Au fond le maintien de l'accompagnement social a permis aux territoires de mieux accuser le choc du confinement, en évitant une dégradation soudaine de la situation des personnes fragilisées. Les professionnels du Centre social Cyprien les Brosses de Villeurbanne indiquent :

"Cet accompagnement à distance est très bien accueilli par les usagers. Il permet de maintenir ou d'accéder aux droits, d'effectuer des démarches en ligne pour les usagers (déclaration trimestrielle de revenus pour la CAF, lien avec la Préfecture etc. ...), d'anticiper des démarches de recherche d'emploi. Il permet aussi de prévenir des situations de grande précarité. Lien social et soutien psychologique sont parties intégrantes de cet accompagnement".

Une autre professionnelle témoigne précisément du rôle contra-cyclique joué par le Centre social sur la période :

"Pendant le confinement on n'a pas emmené les gens à l'emploi, il faut être réaliste (enfin y en a eu mais très peu sur des offres en tension). Mais on a fait aussi du maintien et de l'accès aux droits. On a évité des ruptures de droits."

C'est le cas également à Montluçon, où les différentes stratégies de veille et le maintien des accompagnements se sont entremêlés :

"La médiation : la collègue met en relation avec les différents professionnels, selon les difficultés. Elle aiguille un petit peu les besoins des personnes du quartier. C'est facilement adaptable parce qu'elle peut presque tout faire par téléphone. Avec un ordinateur, un téléphone, elle peut pratiquement tout faire. Donc là, l'adaptation ça a été de juste mettre son numéro de téléphone sur la porte, sur les réseaux sociaux et d'envoyer un SMS aux gens qui n'étaient pas là-dessus, pour pouvoir leur dire s'ils ont besoin d'appeler ce numéro, et puis de se tenir à disposition.

Il y a eu une partie entre guillemets 'démarchage' vers les publics fragiles, qu'elle savait en difficulté. Et après il y a eu aussi de la demande, sur des trucs classiques, des choses que les personnes n'arrivent pas à faire elles-mêmes : actualisation Pôle Emploi, l'accès aux droits, les problèmes d'allocation logement, les fins de droits qui sont arrivées pendant le confinement, impossible de joindre le RSA, machin...comment on fait ? Ben on repasse par ici, le lieu ressource et on tire d'autres ficelles...

[...] On a le noyau dur d'une centaine de personnes qui sont sur des problématiques très longues de surendettement, etc., et qui ont nécessité qu'on ne les lâche pas pendant 3 mois. Sachant que la veille c'est déjà quelque chose qu'elle fait : quelqu'un qu'elle n'a pas vu depuis un petit moment et qu'elle a l'habitude de suivre, elle appelle. Mais là, vue que l'absence n'était pas une preuve, il fallait quand même appeler. Il y en a ils sont tellement fragiles qu'ils s'isolent petit à petit, sans faire de bruit... "

Nous verrons plus loin dans la partie sur "le déploiement de nouvelles manières de faire" (p.26), comment la pratique généralisée du "phoning" a impacté la relation avec les habitants et le mode d'action des Centres sociaux.

⁶ Établissements d'Accueil du Jeune Enfant

Relais d'informations

Relayer de l'information auprès des habitants est une action qui semble plutôt habituelle parmi les Centres sociaux de la région : 58 % des Centres sociaux qui mettent en place des actions en direction des 18-25 ans et 75 % des Centres sociaux qui ont des actions ciblées sur les adultes (26-59 ans) agissent pour favoriser un "accès aux droits et à l'information" de ces tranches d'âges respectives.

Cependant le confinement, et la crise sanitaire plus globalement, ont fortement impacté le rôle de relais d'information des Centres sociaux, les plaçant dans une posture contradictoire.

D'un côté la fréquentation des lieux étant impossible ou limitée, les modalités d'information habituelles sont rendues caduques. L'affichage et la mise à disposition de brochures dans les lieux de passage deviennent inutiles, les échanges informels sur place, qui permettent probablement de transmettre une information plus adaptée aux situations individuelles sont rendus impossibles, etc.

D'un autre côté, l'information des habitants devient une priorité absolue : relayer les règles du confinement qui étaient évolutives, relayer les consignes sanitaires elles-mêmes particulièrement changeantes et difficilement compréhensibles, informer les habitants sur leurs droits en tant que salariés, chômeurs ou allocataires de minima sociaux, sur le chômage partiel, sur les conditions du déconfinement, etc. Les Centres sociaux ont eu à jouer un rôle central de relais des institutions sanitaires et administratives auprès des habitants de leurs territoires.

Dans ce contexte, les Centres sociaux ont mobilisé différentes stratégies pour informer les habitants. Certains ont choisi de reproduire en ligne l'affichage et la mise à disposition de prospectus, par exemple en diffusant des messages sur une page Facebook ou via le site internet du Centre social :

Montluçon : *"relais d'info des organismes sociaux : enfance en danger, fascicule CAF pour occuper ses enfants, les différents textes de loi au fur et à mesure ('attention là c'est interdit de faire ça', 'attention il y a un nouveau truc'). [...] Le relais d'info se faisait sur Facebook en général".*

Beaucoup de Centres ont choisi de relayer les informations via une newsletter, avec comme audience les personnes déjà connues par le Centre :

Sainte-Foy-lès-Lyon : *"mail hebdomadaire aux adhérents et diffusion d'une 'Actu' (newsletter) spécial confinement avec des infos pratiques et l'accès à des liens vers les partenaires, des activités à faire à la maison, les activités proposées par les CSF".*

L'association Grain de Sel (EVS) à Ars-sur-Formans dans l'Ain : *"Newsletter hebdomadaire de l'EVS à destination de ses adhérents pour les solliciter quant à leurs besoins, les informer quant aux initiatives prises localement, leur relayer les messages de prévention..."*

Une autre stratégie a été de créer ou réactiver la diffusion d'un support papier auprès des habitants. C'est le cas au Centre social d'Hauteville dans l'Ain :

"Une information commune entre la mairie et le Centre social va être déployée cette semaine dans toutes les boîtes à lettre des habitants du Plateau. Le contenu de cette information est de renseigner les habitants sur les mesures à respecter (sorties / gestes barrières) de transmettre un numéro unique (numéro astreinte des conseillers municipaux). Ainsi que les informations relatives au Centre social (note en annexe) et des partenaires sociaux (secours populaire / services sociaux du conseil départemental de l'Ain / CCAS)".

L'idée est similaire au Centre social Bonnefoi à Lyon :

"Sera distribuée dans toutes les boîtes aux lettres des habitants du QPV Moncey-Voltaire le premier exemplaire de la gazette solidaire qui recense les actions de solidarité sur le quartier pour que toutes les familles aient la même information et puissent avoir accès aux mêmes droits. La seconde édition fera la part belle aux activités à pratiquer depuis chez soi, avec ou sans internet".

Certains Centres sociaux connaissent parfaitement leur territoire, les acteurs clés, et ils ont pu eux-mêmes s'appuyer sur des relais spécifiques pour que l'information touche bien les habitants :

Ainsi à Meyzieu : *"activation de liens avec les réseaux d'habitants existants sur le territoire (conseil citoyen, association turque, association de parents d'élèves...) pour relayer les informations".*

Proposition et encadrement d'activités

La mise en place d'activités de loisirs est une action traditionnelle centrale des Centres sociaux. Dans le cadre du "projet famille", la mise en œuvre d'actions ludiques ou l'organisation de sorties sont des moyens d'actions privilégiés. C'est vrai également pour les actions à destination des enfants, quelle que soit leur tranche d'âge. Par ailleurs, certains Centres hébergent des activités spécifiques, sur la base d'une inscription à l'année et animée par des encadrants spécifiques (sports, activités culturelles, etc.).

Nous avons déjà évoqué plus haut que selon l'engagement et la disponibilité des encadrants pendant le confinement, certaines activités ont dû être stoppées. Toutefois, la démarche habituelle des Centres sociaux de proposition d'activités ludiques a également fait l'objet de nombreuses tentatives d'adaptation.

Les Centres sociaux ont relayé des idées, des ressources, proposant des activités à faire chez soi, notamment en créant ou en redynamisant des espaces numériques.

Ainsi le Centre CESAM de Miribel, dans l'Ain, a proposé des *"défis pendant les vacances pour les jeunes (défi sur un goûter original et les héros du quotidien)"*. Ces "défis" se sont retrouvés dans de nombreux Centres. Dans le Rhône par exemple, 9 Centres au moins mentionnent ce type de proposition.

C'est le cas également à Montluçon : *"défis : un défi par semaine. Chant, danse, cuisine, activités créatives. Défis donnés par une chargée d'accueil qui relevaient les vidéos des uns et des autres, qui les montaient... et ça faisait des petits enchaînements qui étaient rediffusés"*.

Au-delà des "défis" au sens strict, les habitants ont souvent été moteurs dans la proposition d'activités, notamment parce que les Centres sociaux étaient en recherche constante d'idées, d'initiatives :

Centre Gérard Philippe, à Bron : *"partage par email de l'idée d'une maman du quartier, qui a construit une cabane en carton dans son appartement pour permettre à chaque membre de la famille de s'isoler un moment, elle propose aux autres familles du quartier de faire de même et de partager des photos de leurs cabanes"*.

Centre social L'Espace, à Reyrieux : *"Création du 'Journal de l'Espace', spécial confinement pour diffuser des activités pour tous (idées de recettes, d'activités à faire avec les enfants, idées de jeux vidéo pour les ados, lancement d'un défi par semaine, etc.) c'est aussi un journal participatif où sont recueillis les besoins via un sondage mais aussi où chacun-e peut transmettre de bonnes idées pendant le confinement"*.

Association Grain-de-Sel (EVS) à Ars-sur-Formans dans l'Ain : *"Création de 'Le Lien' journal numérique participatif avec un premier numéro spécial confinement : partage de bonnes astuces, recueil de besoins, lancement d'activités à faire à la maison, tutos pour création de masques maison, etc."*.

Beaucoup de Centres ont organisé via les outils numériques la continuité des activités en place avant le confinement. C'est le cas à Saint-Priest ; *"maintien des activités enfants adultes et seniors à distance via Skype (gym, Pilate, anglais enfants et adultes, musique enfants et adultes...)"*. À Lyon Champvert, à Amplepuis ou au Centre Gérard Philippe de Bron, comme dans de nombreux autres Centres, une activité sportive est maintenue, selon des modalités variées :

"Notre prof de gym a créé un groupe WhatsApp et poste des vidéos d'exercices et de chorégraphie pour les groupes renforcement musculaire et gym douce" (Lyon Champvert).

"Séances de sport vidéo par notre animateur" (Amplepuis)

"Envoi de vidéos d'exercices de gymnastique aux 4 groupes concernés, mise en place d'un groupe WhatsApp de discussion avec l'animatrice". (Bron, Gérard Philippe).

Des projets de long-terme sont maintenus, grâce parfois à une certaine ingéniosité technique :

Au Centre social Gérard Philippe à Bron : *"Lien avec les familles des enfants impliqués dans le projet musical DEMOS : répétition collective hebdomadaire organisée par vidéo sur internet. Cela permet de prolonger la pratique artistique et de créer un moment de socialisation et de partage pour les enfants et leurs familles"*.

Le confinement a aussi été l'occasion de mettre en œuvre de nouvelles idées d'activités :

Ainterlude en Bugey (EVS) Champagne-en-Valmorey : *"Maintien du lien avec le groupe ados par visio conférence : jeu collectif à partir d'un jeu de société"*.

Saint-Priest : *"Anglais pour enfant, Yoga et découvertes de sites internet en direct ce jeudi après-midi"*.

Saint-Fons, Arc en Ciel : *"Création d'un club de lecture virtuel avec la possibilité de recommander un livre en suivant une grille pour le décrire. Publication sur le site du Centre social de ces 'lectures de confinement'"*.

L'accueil et les temps informels

Nous terminons les actions adaptées en revenant sur le rôle générique d'accueil dévolu habituellement aux Centres sociaux. L'accueil des habitants est une action floue, sans contours nets, et qui est imprégnée de toutes les actions des Centres sociaux : c'est notamment *via* l'accueil que l'on diffuse de l'information, que l'on propose des activités, que l'on recense les besoins et que l'on s'informe sur des situations individuelles difficiles.

Avant le confinement, les Centres sociaux étaient essentiellement des espaces physiques, au sein desquels les professionnels, les bénévoles et plus largement les habitants pouvaient interagir. À tel point que par métonymie la locution "Centre social" désigne avant tout un bâtiment, avant de faire référence à l'association ou au projet qui l'anime.

Certes les modes de fréquentation de cet espace pouvaient être très variés, selon les acteurs et selon les Centres ; mais dans chaque Centre nous retrouvons cet enjeu d'animation de l'espace, de faire de l'espace un support pour les finalités de l'action sociale ; cohésion sociale, mise en lien, convivialité, fourniture de soutiens, de services, etc.

Or, le Centre social en tant qu'espace support à animer implique une centralité de la fonction d'accueil. Cette fonction générique d'accueil trouve sa traduction dans un espace *ad hoc*, bien délimité dans les locaux : le lieu par lequel les usagers rentrent en contact avec le Centre, un lieu où l'on relaie de l'information, où l'on écoute les demandes, les sollicitations, un lieu où l'on oriente, un lieu de convivialité aussi.

L'accueil du Centre social, c'est à la fois un espace tampon entre le Centre et l'extérieur, et en même temps un espace utilisé par les parties prenantes.

Bref, c'est à l'accueil que ça se passe.

Le directeur du Centre social de Romans-sur-Isère le confirme : *"notre action centrale ici c'est l'accueil. On a un accueil incroyable ici. C'est une maison ouverte ici. On m'a même dit 'accueil inconditionnel'. On accepte les personnes quelles qu'elles soient"*. Un professionnel du même Centre poursuit, en insistant sur l'importance de l'accueil, et en rappelant la difficulté d'accueillir dans un contexte de prestativité et de financement sur projets : *"en tant que salarié on est toujours tiraillé entre l'accueil d'un côté - c'est hyper important, c'est ce qu'il faut qu'on fasse- et d'un autre côté la nécessité de mettre en place des projets. On peut pas être au four et au moulin. Il faut des temps sans être dérangé. L'accueil c'est un temps très agréable pour nous"*.

Ainsi, si le temps informel de l'accueil, axe central de la vie d'un Centre social, était déjà compromis avant le confinement, notamment du fait des modalités de financement par projets, le confinement a aggravé

les choses, en empêchant les parties prenantes d'utiliser cet espace : le lieu de l'accueil ne pouvait plus servir de support à cet ensemble complexe d'interactions formelles et informelles.

Les Centres ont dû pallier ce manque, et cela a pu aboutir à la création de nouveaux espaces dématérialisés ayant pour vocation de remplir cette fonction d'accueil. Une professionnelle résume le défi auquel les Centres ont dû faire face : *"faire Centre social sans la structure, sans les murs"*.

Certains de ces lieux d'accueil numériques pouvaient être ouverts à tous, au-delà des seuls adhérents. C'est le cas par exemple dans le Centre social d'Amplepuis, avec la création d'un *"espace jeunes virtuel ouvert à tous en visioconférence avec animateur"*. Par ailleurs beaucoup de Centres ont ouvert ou réactivé un site internet ou une page "Facebook", dans le but d'informer les usagers de l'actualité du Centre, de la tenue d'activités via internet, concernant l'évolution de la situation réglementaire, etc. Dans ces cas-là le Centre crée effectivement un espace ouvert à tous, dans le sens où il est accessible par tous, bien que cela ne permette pas les échanges réciproques : ce sont les professionnels, les bénévoles, qui communiquent vers les usagers, adhérents ou non.

Vaulx-en-Velin : *"groupe habitants via WhatsApp. Relais d'infos sur le territoire de Vaulx via Facebook (exemple : permanence téléphonique du lieu écoute, astuces pour occuper les enfants et vidéos rigolotes...)"*.

Au Centre social de Rillieux, les jeunes sont ciblés, sur un mode assez ouvert : *"hotline Snapchat : interagir avec nos jeunes abonnés sur notre compte Snapchat, répondre à leurs questions, leur proposer des contenus adaptés et idées d'occupation"*.

Dans d'autres Centres, les interfaces numériques sont restées réservées aux adhérents, voir à des adhérents parties prenantes d'activités spécifiques avant le confinement.

Hauts du Lyonnais : *"mise en place d'un groupe WhatsApp avec les parents de notre café des parents"*.

Villeurbanne : *"Création d'un compte Instagram pour les parents de la crèche Babilhome, pour donner des nouvelles de l'équipe de façon visuelle et vivante, pour que les enfants se voient et voient la crèche, pour que les parents échangent, pour proposer des activités..."*

Parfois ces espaces numériques ont permis une réelle interaction, avec du contenu posté également par les équipes et les usagers. Cela permet de créer un espace où les discussions informelles, les rencontres, la convivialité sont possibles.

Vénissieux, Moulin à Vent : *"Newsletter aux adhérents tous les lundis matin, avec l'aide de Lény et Delphine conseils 'Origami' de la semaine, activités pour les 'plus petits', relais d'info utiles, etc. Si vous souhaitez faire passer, un 'coup de cœur' dans l'édito aux adhérents, 'une recette', ou juste 'un bonjour', nous serons ravis de relayer tous vos petits messages"*.

Au Centre sociale MSCB de Villeurbanne : *"création d'un groupe WhatsApp par la responsable du pôle adulte. Une trentaine d'habitants y participent - le groupe est alimenté par la professionnelle, par le bureau, et par les habitants. Chaque jour, un message positif, des conseils, un défi dessin, une proposition d'activités...Régulièrement, une vidéo et une idée recette par Céline Le Prince, diététicienne. Il faut trouver le bon équilibre entre l'alimentation du groupe, sans en faire trop, pour ne pas être non plus dans la sur-sollicitation"*.

Au Centre social l'Embarcadère de Thoissey dans l'Ain, l'objectif était explicitement de recréer en ligne les moments de convivialité mis en place habituellement dans les locaux : *"mise en place de 'Café visios' pour remplacer le 'café rencontre' et maintenir le lien, partager des témoignages, expériences, etc. "*.

L'accueil physique habituellement proposé dans les Centres sociaux permet de la transversalité, il offre un espace de convivialité et de spontanéité qui sera un support pour agir avec les personnes. Si, comme nous venons de le voir, beaucoup de Centres sociaux ont essayé de proposer des espaces d'accueil en ligne, cette adaptation n'a pas pu empêcher un certain nombre d'écueils et *in fine* une dégradation de la fonction d'accueil dans les Centres sociaux.

Les publics touchés seront complètement différents : une partie des usagers habituels des accueils physiques ne seront pas touchés par les espaces d'accueil numériques (notamment les seniors, les personnes touchées par l'illectronisme, ou celles qui sont très isolées).

Surtout l'accueil numérique rend plus difficile la spontanéité et la transversalité, et cela en change considérablement la nature. Ainsi, l'équipe de Montluçon, qui a mis en place des espaces numériques d'interaction entre les habitants, témoigne malgré tout de l'impossibilité de réaliser un réel accueil :

Montluçon : "Il y a une dernière chose que [le confinement, NDLR] n'a pas permis, c'est des gens qui passent sans objectif particulier, qui viennent ici parce qu'ils savent qu'ils vont trouver du monde, et qu'ils vont pouvoir discuter...Ceux qui viennent à l'accueil : dire bonjour, discuter. Ils ne viennent pas sur une activité ou quoi, ils viennent rencontrer du monde. Certains sont passés mais c'étaient les habitués quoi.

C'est un espace convivialité qui n'a pas pu être assuré, l'accueil transversal en fait. Il y a quelqu'un qui arrive, qui va rentrer parce qu'il sait qu'il y a un ordinateur, et on va s'apercevoir qu'il a des enfants : 'ah ben tiens vous faites aussi des vacances pour les enfants', et puis 'ah ouais et est-ce que vous faites des trucs pour les familles ? Ah puis tiens vous faites une formation...', etc. Voilà c'est l'accueil transversal.

Et là du coup quand on est à distance, on fait un truc, on appelle pour un truc mais on peut pas avoir la démarche...ils ne voient pas quoi. Il y a des choses qui se voient pas quoi".

Par conséquent les rares occasions de se rencontrer physiquement avec les habitants ont pu être utilisées pour renouer avec ce type d'accueil très ouvert, fondé sur la discussion et la relation informelle. C'est le cas à Montluçon lors de la distribution d'attestations :

Montluçon : "donc on imprimait aussi les attestations, qu'on allait déposer soit dans les boîtes aux lettres quand les gens nous appelaient, soit sur place parce que les gens venaient, ils venaient discuter. J'étais dans mon bureau, j'imprimais et je faisais passer par la fenêtre de mon bureau, il y a des gens qui passaient juste pour discuter...Il y a même pas mal de gens qui passaient juste pour discuter, ce qui était assez agréable".

Les contacts physiques sont toutefois marginaux et n'ont pas permis de reconstituer la convivialité qui prévalait avant le confinement dans les Centres sociaux. Outils numériques limités, contacts physiques restreints, locaux des Centres sociaux fermés...Dans ce contexte, il a fallu être créatif pour maintenir une forme de convivialité dans le quartier ; c'est ce que met en avant une professionnelle de la fédération départementale de l'Isère, qui mentionne cette "pépète" du confinement :

"Dans un EVS en milieu très rural, chaque jour les habitants envoyaient leur portrait avec des sourires ou grimaces et l'EVS allait afficher chaque jour ces portraits dans le village pour donner du baume au cœur aux gens".

C. Le confinement : l'exploration de nouveaux champs d'action

Les Centres sociaux ayant une approche généraliste, leur champ d'action est très large. Si quelques types d'actions ont dû être stoppés, beaucoup ont été adaptés comme nous venons de le voir. Le contexte inédit a fait émerger des besoins nouveaux ou qui sont devenus essentiels au regard de la situation. Ainsi la réactivité des Centres sociaux et leur créativité ont permis d'ouvrir de nouveaux champs d'action.

Cela n'a pas été le cas dans tous les Centres, certaines actions sont peut-être minoritaires et nous n'avons pas les moyens de le mesurer, elles étaient peut-être adaptées à la situation et ne le seront plus à l'avenir... Mais elles mettent en lumière une réelle présence des Centres sociaux sur les quartiers, attentive aux besoins des habitants, et éclairent peut-être différemment la suite à donner. Ces nouveaux types d'action, en répondant à des besoins nouveaux ou accrus ont pu rencontrer de nouveaux habitants.

Comme le souligne une professionnelle de la fédération Loire/Haute-Loire dans sa lettre d'information pendant le confinement : *"à travers leur approche globale d'écoute, d'accueil, d'animation, d'accompagnement... les Centres sociaux ont l'habitude de travailler sur l'ensemble des problématiques qui touchent les habitant.e.s au quotidien. En période de confinement, cela ne change pas !"*

A travers les quelques exemples sur la santé référencés ici nous constatons que les Centres sociaux peuvent jouer un rôle sur des sujets très larges. Ils sont en capacité de s'adapter voire parfois de se décaler pour peu qu'ils ressentent un besoin qui émerge et qui soit non couvert. Cela confirme l'idée, que nous mettions en avant en introduction, selon laquelle les Centres sociaux sont particulièrement souples et adaptables. Cela confirme également l'idée que leurs actions ne sont pas des fins en soi, mais des moyens, mobilisés pour remplir leurs missions générales : créer du lien, renforcer la cohésion sociale sur les territoires et soutenir concrètement les habitants.

Répondre à des besoins matériels

✓ Avoir une attestation papier

Un besoin a émergé soudainement avec le confinement, la nécessité de circuler avec une attestation sous peine d'amende. Tous les foyers ne possédant pas d'imprimante se sont retrouvés en grande difficulté pour respecter une obligation légale. Un très grand nombre de Centres sociaux a mis en place des moyens pour permettre à chacun de disposer d'une attestation, soit en les distribuant directement, soit en collaborant avec des partenaires locaux, soit en déposant des exemplaires dans différents commerces ou associations de proximité.

✓ Se nourrir

Des besoins essentiels comme l'alimentation se sont renforcés, soit parce que des personnes n'osaient plus sortir de chez elles, soit parce que le quartier manquait de ressources, soit parce que les distributions alimentaires ont fermé dans un premier temps pour protéger les bénévoles, en majorité retraités.

Ainsi, au moins 6 fédérations départementales déclarent que leurs Centres sociaux ont mené des actions de livraison de biens matériels (denrées alimentaires, repas...) ou qu'ils ont participé à des distributions alimentaires.

C'est le cas au Centre social de Lyon Saint-Just : *"Aide à la distribution alimentaire des restos du cœur"* ou encore à Lyon Pole 9 : *"Soutien aux associations locales ('Femme culture – Saint-Rambert solidarité...') en prêtant main forte pour la distribution des paniers alimentaires"*.

Pourtant, l'aide alimentaire n'est pas une action "traditionnelle" des Centres sociaux même si quelques-uns en très petit nombre en faisaient déjà. D'ailleurs, ce type d'action ne figure pas dans la liste des actions des Centres sociaux en 2019 référencées dans la base SENACS.

Dans un temps très court, des liens ont été noués ou se sont renforcés avec des partenaires pour répondre à l'urgence du moment. Parfois il s'est agi de partenaires un peu inhabituels pour les Centres sociaux, signe de la capacité à ce moment-là de percevoir de nouveaux besoins, pas uniquement chez ses adhérents mais au niveau d'un territoire, et de sortir de ses fonctionnements et partenaires habituels pour s'adapter à ces besoins.

Par exemple, le Centre Gérard Philippe à Bron a transmis par mail *"les contacts de producteurs locaux pour se fournir en légumes frais et les soutenir"*, ou encore l'EVS Le Plateau de Bourg-en-Bresse a pu proposer des plats à emporter avec relais de commerçants.

À Firminy, pour limiter les déplacements et permettre aux habitants loin du Centre-ville d'avoir accès à des fruits et légumes de saison, les bénévoles du Centre social Soleil Levant ont organisé la gestion des commandes et livraison des fruits et légumes par un primeur sur le parking du Centre social.

Les effets sont multiples : ce type de distribution a non seulement permis d'avoir un accès simplifié à des denrées alimentaires fraîches et de saison, parfois locales, de permettre à des producteurs ou commerçants de travailler mais également cela a été l'occasion d'avoir des contacts et de maintenir des liens. Ainsi à Romans-sur-Isère les deux marchés ont fermé dans le quartier, certains habitants n'avaient pas de moyen de locomotion ou étaient en situation d'isolement : le Centre social a donc mis en place la distribution de paniers. Des habitants ont témoigné du plaisir ressenti en venant chercher ces paniers *"ça faisait plaisir de voir du monde"*. Le directeur a même souligné que c'était émouvant à voir.

Dans le Diois, suite à la fermeture des marchés, les producteurs (éleveurs, maraîchers, apiculteurs...) ont craint de ne pas pouvoir écouler leur production et assurer leurs revenus. De leur côté les habitants s'inquiétaient de ne pouvoir avoir accès aux produits locaux qu'ils achètent au marché en temps normal. L'espace social a aidé les habitants à créer un site pour faire se rencontrer l'offre et la demande et créer des points de distribution tenus par des bénévoles. *"Beaucoup de liens se sont créés grâce à ce projet. En confinement, les gens étaient souvent seuls et c'est devenu un lieu de rencontres"*. Les impacts de ce projet "Producteurs du Diois" ont été riches et diversifiés, au-delà du lien social qu'il a permis de maintenir. Ils soulignent l'étendue des potentialités des Centres sociaux et le rôle essentiel qu'ils peuvent jouer sur les territoires.

✓ Accéder à du matériel informatique

À un moment où l'essentiel des contacts passait par mail et les réseaux sociaux, le manque d'équipement informatique dans les familles les plus en difficulté et parfois chez les seniors est devenu un sérieux handicap, un facteur potentiel de décrochage scolaire chez les enfants, et un risque accru d'isolement. Des Centres sociaux se sont mobilisés pour prêter du matériel, comme au Centre social de Parilly à Vénissieux :

"Prêt gratuit de tablettes informatiques aux familles adhérentes qui en ont besoin et qui n'en possèdent pas (par ordre de priorité, pour permettre aux enfants d'avoir accès aux devoirs en ligne ou aux sites éducatifs, aux apprenants ASL pour continuer leur apprentissage du français, aux personnes isolées pour permettre de communiquer avec la famille, aux personnes seules ou aux familles pour avoir accès à des occupations/loisirs/culture via internet) "

Ou encore à l'EVS Nantua (Ain) : *"Prêt de matériel informatique pour permettre le maintien de la scolarité des plus jeunes à la maison ou le lien avec les plus âgés dans les EHPAD"*.

Parfois les Centres sociaux ont été initiateurs d'appels à une solidarité de quartier comme le Centre Pôle 9 à Lyon *"Solidarité numérique pour les écoles du quartier : une vieille tablette à prêter ou à offrir à certains élèves qui n'ont pas les moyens de suivre l'école à distance ? Contactez Charlotte toujours au 07 69 xx yy zz"*.

Certains ont également ouvert leurs portes pour prêter leur propre matériel comme à Montluçon (Allier) : *"On a mis à disposition les ordinateurs, les bureaux, comme il n'y avait personne dans les bureaux. Ça permettait aux personnes de s'isoler, d'accéder à internet, d'imprimer, d'aller sur son ENT"*.

✓ Avoir un masque

Comme pour les attestations, il est rapidement devenu crucial pour chaque citoyen de disposer de masques.

Au début ceux-ci étaient en pénurie et nombreux étaient ceux qui n'en disposaient pas quand il n'y avait ni compétences en couture ni matériel pour les réaliser à la maison. Or l'atelier couture, tout comme l'atelier cuisine, est un "classique" dans les Centres sociaux : ces ateliers déjà constitués ont pu être une base de départ efficace pour la confection de masques. Ainsi à l'EVS Foyer rural de Ceyzérieu (Rhône) : *"Confection des masques pour après le déconfinement par les couturières de l'atelier mais pas seulement"*.

Globalement les Centres sociaux ont été nombreux à contribuer à résoudre la pénurie, dans certains cas en organisant la réalisation de masques dans leurs locaux, comme au Centre social du Plateau à Lyon *"des bénévoles ont installé un atelier de confection de masques en tissu dans la grande salle du Centre social (malheureusement sans matériel de protection)"*. Dans d'autres cas le Centre a facilité la confection à domicile. Souvent les Centres concernés ont essayé de fournir du matériel, d'organiser des achats groupés, etc.

Ainsi en témoigne le Centre Dolto Montaberlet à Décines : *"Atelier couture de masques : lancer l'idée participer à la fabrication de masque en tissu Possibilité de prêt de matériel, centralisation de commande (tissu, élastique, fil) et livraison, centralisation des réalisations. Voir quels besoins en masques à Décines, pour qui, pour quand, pour quoi ?"*.

Les Centres sociaux ont aussi pu susciter l'échange ou le don de matériel entre habitants comme à Caluire : *"Boite à dons : pour échanger le matériel nécessaire à la fabrique des masques"*.

La santé : un nouveau champ ?

D'après le recensement des actions menées en 2019 par les Centres sociaux de la région, un certain nombre d'entre eux, certes minoritaires, ont eu une action de prévention en termes de santé. Cela concerne 20 à 50 % des Centres selon les publics : 32 % des Centres disent avoir mené des actions de prévention Santé / prévention des conduites à risques auprès des préadolescents (11-14 ans), 34 % auprès des adolescents, 21 % auprès des jeunes, 19% auprès des adultes.

Par contre une majorité, soit 54 %, annoncent mener des actions prévention santé auprès du public de plus de 60 ans.

Pourtant dans une visioconférence de la fédération du Rhône, une professionnelle souligne que la période du confinement et post-confinement marque un retour des Centres vers les questions de santé. Pour elle le confinement *"change notre pratique ; il faut dire aux gens de ne pas se toucher, se désinfecter, mais c'est pas notre truc, on n'est pas dans le soin ! Mais ce côté sanitaire (à l'origine des Centres sociaux) on y revient alors que ce n'était pas trop notre crédo aux pro d'aujourd'hui"*⁷.

De même dans son plaidoyer rédigé à la sortie du confinement, la fédération Loire /Haute-Loire souligne avoir mené des actions dans le champ de la santé pendant cette période :

- Prévention autour des gestes de protection, fabrication de masques et de visières.
- Portage de repas, mise en place de paniers AMAP, distribution et aides alimentaires.
- Portage de médicaments, accompagnement autour des suivis médicaux, actions de prévention en distanciel (ateliers mémoire, activités bien-être, activités physiques en visioconférence, programmes de lutte contre l'obésité des jeunes...).
- Écoute, information sur des lieux ressources et accompagnement vers des structures adaptées (violences conjugales, écoute ado...).

⁷ A noter : la dimension sanitaire n'est pas, seule, à l'origine des centres sociaux.

Il est notable que dans ce plaidoyer, la Loire/Haute-Loire place le champ de la santé sur le même plan que d'autres champs d'action plus classiques : "justice sociale et démocratie", "éducation et jeunesse", "accès aux droits" et "lien social".

Par ailleurs, le maintien d'une situation instable, avec la répétition des confinements, la persistance d'un certain nombre de craintes sanitaires, les difficultés économiques croissantes, font craindre une dégradation de la santé mentale des habitants (et des professionnels) dans les territoires. Les Centres sont confrontés à ce genre de problématiques, ce qui les interpelle et les pousse à agir.

Ainsi à la suite du confinement, une professionnelle du Rhône constate "*pas mal de besoins en termes de santé mentale (déprime / dépression)*", elle estime qu'"*il faut ouvrir une parole sur ce sujet encore un peu tabou*".

Cela est confirmé dans une enquête nationale sur le fonctionnement des CLSM (Conseils Locaux de Santé Mentale) pendant le confinement. Nous constatons que 50 % des coordinateurs de CLSM interrogés ont observé une évolution de la santé mentale de la population pendant le confinement. Cette enquête souligne que les personnes déjà prises en charge en psychiatrie ont souvent vu leur état se dégrader, mais par ailleurs que "les personnes âgées, les jeunes (en particulier les étudiants sans emploi ou au chômage partiel sur des contrats à temps partiel) ou les personnes en situation de précarité sont également cités comme publics en proie à cette dégradation de la santé mentale"⁸.

⁸Centre Collaborateur de l'Organisation Mondiale de la Santé pour la recherche et la formation en santé mentale (CCOMS), "État des lieux national des CLSM en période de confinement & conséquences observées par les coordonnateurs dans les Quartiers prioritaires", Mai 2020, http://clsm-ccoms.org/wp-content/uploads/2020/05/CLSM-confinement-Covid19_CCOMS_Mai2020.pdf

II. LE DÉPLOIEMENT DE NOUVELLES MANIÈRES DE FAIRE - OÙ L'ON VOIT QUE LA NÉCESSITÉ PEUT AMENER DES ÉVOLUTIONS CONSTRUCTIVES

Nous avons vu que les Centres sociaux ont su adapter leurs actions et également se lancer dans de nouveaux champs d'action qui ont paru pertinents dans le contexte spécifique du confinement.

Ces changements importants quant à la nature des actions mises en œuvre ont souvent été associés à de nouvelles manières d'agir. Nous en retenons ici deux particulièrement : d'abord l'usage des outils numériques, qui a une incidence sur la relation avec les usagers, sur la nature même des actions. Ces nouveaux outils sont un vrai défi pour les Centres sociaux, nous le verrons.

Ensuite, nous aborderons "l'aller-vers", une autre évolution des pratiques, déjà à l'œuvre avant le confinement, qui nous semble déterminante et que celui-ci a accéléré.

A. Le numérique : nouveaux usages, nouveaux usagers

Nous allons montrer que la mobilisation des outils numériques s'est faite dans la relation avec les habitants mais également pour permettre de maintenir une vie d'équipe entre les professionnels et les bénévoles des Centres sociaux. À chaque fois, ces nouveaux usages ont pu apporter des solutions, même s'ils posent un certain nombre de difficultés.

Du côté des habitants

- ✓ **Le numérique : un outil d'inclusion (dans les activités, de nouveaux publics hors adhérents traditionnels, inclusion scolaire, ...)**

Comme cela a été souligné dans la partie "actions adaptées", un grand nombre d'actions menées habituellement par les Centres sociaux ont pu être adaptées grâce à l'outil numérique. Que ce soit avec les outils zoom, Skype, WhatsApp, les animateurs ont pu poursuivre des activités "collectives". Les exemples sont nombreux où des professionnels ont pu poster des vidéos qu'ils avaient faites eux-mêmes pour guider une activité (pour petits ou grands), pour proposer des recettes de cuisine, ou pour divertir, tout en gardant le lien.

Une professionnelle de la fédération ardéchoise des Centres sociaux souligne que "*le travail de lien, d'information, de communication, de suivi, de mise en réseau est reconnu et apprécié par nos adhérents*".

Le Centre social de Romans, à l'instar d'autres, a été très réactif dès le début du confinement : "*On s'est retrouvé sans contact, il a fallu inventer comment rester en contact avec un vrai contact humain. On l'a fait à travers la page Facebook (créée à cette occasion NDLR). Les non-utilisateurs Facebook n'y sont pas allés, on s'en est rendu compte après. Même si Armel avait fait passer dans la newsletter par mail, le Fil, déjà existante, les infos sur Facebook en disant qu'on pouvait regarder les posts même sans être abonné. À la fin du confinement il y avait 250 abonnés Facebook sur 300 à 350 adhérents*". Une habitante réagit "*j'ai bien aimé la page Facebook pendant le confinement, sinon je n'aurais pas eu de nouvelles*". Celle-ci était ouverte à tous. La maison de quartier a aussi créé une Chaîne YouTube faite pour ceux qui n'accédaient pas à Facebook "*on n'a pas lésiné*" souligne le directeur. Et sur Sun Cloud pour diffuser les enregistrements audios. Mais la page principale était Facebook.

Un grand nombre d'activités ont été poursuivies grâce à des vidéos : "*Cathy a fait des vidéos d'ateliers créatifs et Armel et Lydie, des vidéos de lecture de texte*" racontent les habitants. "*Le vendredi c'était atelier cuisine avec des tuto faits par les salariés. On reconnaissait Armel dans sa cuisine*". Une habitante confie : "*les vidéos ça faisait comme si on gardait un lien quelque part. Voir des gens qu'on voyait régulièrement et qu'on voit plus d'un coup*". Les professionnels ont aussi réalisé des vidéos humoristiques comme celle sur une journée de télétravail en confinement.

L'utilisation plus intensive des outils numériques a pu permettre ponctuellement de toucher davantage le public jeune. Les 18-25 ans sont un public que les Centres sociaux (comme d'autres acteurs) ont de la difficulté à toucher. Au moment du confinement les Centres sociaux ont pu passer par les réseaux sociaux pour toucher cette tranche d'âge. Ainsi, lorsqu'on lui demande ce qu'il a trouvé innovant dans l'action de son Centre social sur la période, un professionnel mentionne le "*développement des liens avec les jeunes adultes via les réseaux sociaux*".

Cela a également permis de toucher un public plus large que les seuls adhérents, et donc de rendre peut-être plus visible le Centre social. Aujourd'hui le Centre social doit-il être un espace physique mais également un espace numérique, à la disposition de tous les habitants ?

Nous avons vu précédemment que la plupart du temps l'accompagnement scolaire a pu se poursuivre au moins pour certains jeunes. L'utilisation du numérique a favorisé cet accompagnement, il a permis de l'individualiser davantage, de faire un accompagnement à la carte, avec davantage de souplesse.

Des travailleurs sociaux d'Ardèche⁹ intervenants dans les centres sociaux ardéchois ont souligné combien le numérique a également été un outil d'inclusion dans le cadre de leur travail d'accompagnement¹⁰. Il a été un atout pour que les personnes se mobilisent de manière autonome, ce qui a permis de faire avancer rapidement des dossiers :

- Ils ont constaté que les personnes se sont mobilisées via les outils numériques ce qui a permis une forte et rapide autonomisation. Pour les démarches administratives le travailleur social a pu faire du guidage par téléphone ce qui "a obligé" la personne à s'impliquer.
- Les personnes accompagnées ont pu rapidement envoyer leurs courriers par MMS.
- Elles ont pu prendre en main ou créer des boites mails grâce à des soutiens téléphoniques (alors qu'elles ne les utilisaient pas en temps normal).

✓ **Le numérique : un facteur d'exclusion**

Le confinement a également mis en lumière de manière encore plus accentuée la fracture numérique et les difficultés pour certains à utiliser ces outils. Il a également souligné des carences en termes d'équipement (d'où des prêts de matériel dans certains Centres sociaux). Des Centres avaient déjà des ateliers visant à réduire la fracture numérique, signe de la conscience qu'ils ont de ce besoin.

Les travailleurs sociaux d'Ardèche, précédemment cités ont également fait le constat des limites de l'outil numérique :

- En fonction de l'agilité des personnes avec le numérique les relances par mails ne fonctionnaient pas forcément.
- Certaines personnes avaient des difficultés de transmission des documents par photos et de récupération des pièces justificatives.

⁹ Issu d'un travail réalisé le 29 avril 2020 par les travailleurs sociaux du groupement solidaire FACS/Centres sociaux/Solen dans le cadre du marché public Accompagnement social lié au Logement ASLL 2018 – 2020 (Département de l'Ardèche).

¹⁰ Dans le cadre des DSF (diagnostics sociaux et financiers) et ISPE (Intervention sociale de prévention des expulsions)

- Ces travailleurs sociaux soulignent une différence réelle entre les familles qui maîtrisent l'outil informatique et les familles peu à l'aise, ainsi que celles qui sont équipées informatiquement et celles qui ne peuvent acheter ce matériel.

Le Centre social de Romans qui envoie habituellement une newsletter par mail a expliqué avoir lancé une page Facebook en prenant soin d'annoncer dans la newsletter que ce n'était pas obligé d'être abonné Facebook pour voir les vidéos diffusées. Mais les professionnels font le constat, à la reprise de l'accueil physique des habitants que cela n'a pas bien fonctionné, une partie des adhérents n'a pas saisi qu'ils pouvaient aller regarder ces vidéos sans être abonné, et sont donc passés à côté. Pour les professionnels, *"il faut que l'information passe en face à face"*. Pour pallier cette impossibilité du face-à-face, et conscients que le numérique pouvait exclure davantage les personnes non équipées, ou pas à l'aise avec l'outil, les Centres sociaux ont pratiqué pour la plupart des liens par téléphone avec leurs adhérents.

Cela souligne bien que le numérique est un outil formidable qui a pu ouvrir de larges possibilités lors du confinement, mais il n'est pas l'alpha et l'oméga. S'il peut pallier momentanément l'absence de liens due à la distance, il ne peut et ne pourra jamais remplacer la relation en présence. Concernant le public en difficulté avec cet outil, malgré tous leurs efforts, les Centres sociaux ne peuvent à eux seuls réduire la fracture numérique, accompagner les personnes qui en ont besoin sur ces outils. La fédération de Loire et Haute Loire souligne avoir eu un rôle d'écoute et d'orientation pour lutter contre des discriminations notamment celles liées à la fracture numérique. Mais il y a toujours cet enjeu collectif (Etat, institutions diverses, collectivités) de résorber cette fracture numérique sans qu'il pèse trop lourdement sur les acteurs les plus proches du terrain et des habitants comme les Centres sociaux, les CCAS, les Maisons du département.

Enfin, l'utilisation massive du numérique dans la société peut aussi produire des effets pervers comme les fake news, ce qui génère des besoins supplémentaires pour lutter contre celles-ci. Ainsi, au global, environ un tiers des Centres sociaux ont travaillé la question des "fake news" (estimation réalisée à partir des déclarations des professionnels des fédérations départementales). Cela s'est avéré d'autant plus important dans une période très anxiogène où des informations contradictoires ont pu circuler mais également des informations totalement fantaisistes qui pouvaient accroître l'anxiété ou au contraire générer moins de vigilance dans la prévention de la diffusion du virus. Des familles ont ainsi pu enfermer complètement leurs enfants chez eux, sans sortir pendant plusieurs semaines, par peur du virus. Il était essentiel de diffuser une information fiable incitant à des comportements raisonnables. Mais les Centres sociaux n'ont pu être chacun sur tous les fronts à la fois.

Du côté des équipes et de la gouvernance

✓ La capacité d'adaptation des équipes pour rejoindre les habitants

Plusieurs Centres sociaux ont été en capacité de transformer leur activité en utilisant l'outil numérique, des professionnels se sont montrés très adaptables, et parfois même des bénévoles ont pris des initiatives comme par exemple l'envoi d'activités par mail, ou en poursuivant l'animation d'un atelier mais à distance. Cette capacité qu'ont eue certains Centres à aller vers des outils nouveaux pour eux dans un délai très court est à souligner, mais également celle de revenir à des outils plus classiques lorsqu'ils ont senti que ces outils nouveaux ne touchaient pas certains habitants. Ainsi comme nous l'avons évoqué (p.17) un certain nombre de Centres ont diffusé des journaux, des lettres, au format papier (un Centre social de Lyon est revenu à un journal papier diffusé à 1000 exemplaires pour diffuser l'information aux habitants du quartier). Parfois les Centres ont mixé les outils : nous avons déjà évoqué p.21 cette commune rurale en Isère où les habitants envoyaient une photo d'eux un peu insolite (grimace, ...) par mail et les professionnels les imprimaient et les affichaient dans les rues de la commune afin d'humaniser un peu l'espace public.

✓ L'exercice de la gouvernance

Le numérique a pu se révéler un outil précieux pour des fédérations en milieu rural pour maintenir le lien entre les structures et faire réseau. Une professionnelle de la fédération ardéchoise souligne que la fédération a renforcé *"son pilotage partagé par le biais de la visio, ce qui permet aux bénévoles de s'impliquer fortement en n'ayant pas à subir des déplacements longs et fastidieux. Beaucoup de débats politiques ont pu avoir lieu en bureau, en comité de direction, en CA, et entre les 2 déléguées"*. Elle conclut que la période a été riche pour elle.

Pour une professionnelle de la fédération de l'Isère, le lien des Centres sociaux avec leur CA a été compliqué car beaucoup n'étaient pas habitués au numérique et pas forcément équipés. Elle souligne que le sujet est revenu à plusieurs reprises avec les directeurs de savoir comment faire pour les mobiliser sur du numérique. Elle évoque une MJC-EVS d'une petite commune où un administrateur a mis tout le CA sur WhatsApp ou Instagram pour arriver à communiquer entre eux.

Dans le Cantal, les Centres sociaux qui ont pu mettre en place des outils de visio ont pu avoir une vie démocratique satisfaisante. Par contre une professionnelle de la fédération de l'Allier souligne que si l'instauration d'instances en visio s'est à peu près généralisée, elle reste complexe du fait du réseau, de l'équipement des personnes, etc.

On constate donc que globalement, il y a un lien direct entre l'utilisation des outils numériques et le maintien d'une vie démocratique dans les Centres sociaux à cette période. Marginalement, les difficultés étaient dues à d'autres raisons. Il y a donc un enjeu important à développer le numérique, notamment en milieu rural où cela peut pallier les difficultés liées aux déplacements.

✓ La vie d'équipe entre professionnels et bénévoles

Au niveau des équipes, certaines ont su faire équipe à distance, grâce au numérique et parfois les liens entre les personnes ont pu se resserrer.

Dans le questionnaire qui a été passé aux professionnels et bénévoles des centres sociaux par la fédération nationale au printemps 2020 (voir p.9 pour le rappel des sources), la question suivante était posée : « qu'est-ce qui a changé dans les liens avec les collègues et les relations bénévoles/militantes » ? ; nous donnons ci-après le détail des réponses des participants d'Auvergne Rhône-Alpes.

Le plus grand nombre de réponses fait état d'un résultat plutôt positif sur les liens en équipe ou avec les bénévoles :

"Il m'a semblé avoir plus de liens réguliers via les réseaux avec mes collègues que lorsque nous nous croisions qu'au bureau ; Plus d'écoute et d'analyse collective ; davantage de solidarité et de complicité ; échanges d'idées plus profonds ; Plus de souplesse, de flexibilité ; plus d'écoute et de partage avec les membres du bureau et les professionnels ; ça m'a permis de voir un collègue différemment, d'échanger davantage avec elle sur certaines situations. D'un tempérament qui me déplaisait parfois, je découvre des facettes plutôt sympathiques ; plus de communication, on a fait équipe pour une fois ; on peut agir même en visioconférence ; moins de façade ; Des liens importants lors des différentes réunions visio et des petits mots de soutien réguliers que nous n'avons pas habituellement les uns envers les autres ; Plus d'écoute / zoom ne permet pas de parler à tort et fortes personnalités moins envahissantes ; ..."

Lorsque la communication a pu être bien établie grâce entre autres à la visio (mais aussi grâce aux relations existantes dans l'équipe, à la qualité du management, ...) il semble que les liens aient pu gagner en profondeur. Sans les outils numériques cela n'aurait pu se faire. Par contre, pour certains participants, c'est l'effet inverse qui s'est produit et les liens dans l'équipe semblent s'être délités, les outils numériques n'ont pu suffire, ce ne sont que des outils et ils ne sont pas magiques° :

"La distance rend difficile la communication ; Le confinement a créé de la distance ; distanciation pour la plupart, rapprochement avec les collègues 'amis' ; L'esprit d'équipe en a pris un coup... ; plus compliqué pour échanger et travailler ; détérioration au travail, perte de lien bénévole ; un certain

détachement ; ... Un participant explique que le lien avec les collègues de travail s'est délité, mais le lien avec les relations bénévoles s'est accru".

Il est certain que l'on ne peut remplacer la relation en présence et que celle-ci reste essentielle. Néanmoins ces outils permettent de pallier une absence de liens dus à la distance. Il est intéressant de réfléchir à ce que l'on gagne en se voyant, et de construire des critères pour décider d'utiliser ou pas le numérique. Aujourd'hui il semble qu'une dose de travail à distance puisse se faire, cela dépend des territoires et des Centres. Pour certains, une petite part de télétravail peut permettre un travail plus efficace, notamment pour tout le travail en back office. Les différentes fédérations semblent en être convaincues.

Lorsqu'on leur pose la question : faut-il renouveler les manières de faire des Centres sociaux ? La réponse porte quasi unanimement dans la région sur la nécessité de s'adapter davantage aux outils numériques. Elles évoquent *"un nouveau mode opératoire via le numérique, une nécessité de se réadapter à de nouveaux outils ; une animation à distance, des pratiques de télétravail, une formation accélérée au numérique ; renouveler par les modalités pour réaliser l'action (voie numérique, téléphone...) ; la pratique de visio (pour le fonctionnement de la structure; ou pour développer certaines actions (visio café des parents) ; Plus de stratégies via les réseaux sociaux : auprès de tous les publics (Facebook, YouTube, new-letters, WhatsApp) mais aussi en direction des jeunes (Instagram, Snapchat...)"*.

Pour conclure sur la question du numérique, nous reprenons les paroles d'un directeur de Centre social du Rhône. Il exprime ainsi sa vision de la piste du numérique pour l'avenir et les pistes à creuser. *"Il me semble qu'un point essentiel de travail à l'avenir réside dans la culture du numérique. Et j'ai notamment en tête l'enjeu de la démocratisation des outils numériques : si les gens étaient équipés et s'ils avaient eu la formation à certains outils, le confinement aurait été tout autre, et les aurait moins isolés. Parallèlement, nous aussi, au Centre social, on a bien vu qu'il y a une compétence qu'on a besoin de développer pour l'avenir. Cette question touche tout le monde : les bénévoles, le public (certains n'ont pas d'adresse mail) ... J'ai demandé aux collègues de détecter tout ce qui a été bloquant sur cette période. Nous en interne, si on avait eu quelqu'un de compétent et dédié à cela, qualifié sur ces outils 2.0, on aurait certainement pu faire autrement et toucher différemment les familles et les habitants"*.

B. Nouvelles manières d'agir : aller vers

Avec le confinement, les Centres sociaux ont majoritairement fermé physiquement leurs portes, les habitants n'avaient donc plus les moyens de venir vers eux. Les professionnels ont donc, pour continuer à travailler et à contribuer aux missions des Centres sociaux, été contraints d'aller vers les habitants pour les informer, les rencontrer autrement, continuer à maintenir le lien social, des activités, du soutien, ... Les outils pour cela ont été le numérique comme nous venons de le voir mais aussi le téléphone.

Ciblage des personnes en difficulté dans un premier temps

Dans de nombreux Centres sociaux, la première réaction a été de prendre un listing des adhérents et repérer les personnes qui pouvaient être en danger. Comme le souligne ce professionnel de Romans *"on a ciblé des personnes dans la liste : une dizaine par professionnel, sur le critère d'isolement, de maladie, ... d'après nos connaissances"*. Quel que soit l'âge des personnes, certaines tiennent psychologiquement grâce aux lieux de rencontre comme les Centres sociaux, les professionnels ont eu peur pour certaines. La priorité a été également mise sur les personnes en situation de monoparentalité. Le ciblage a ainsi été d'abord assez précis vers les personnes que les professionnels savaient en difficulté avant d'élargir le champ via les outils numériques notamment.

Sur la région Auvergne Rhône-Alpes, plus de la moitié des Centres a mené des actions ciblées sur le public en précarité, avec là encore des disparités départementales : 22 % des Centres sociaux de Loire et Haute-Loire et 100 % des Centres en Ardèche. Une professionnelle de la fédération du Rhône souligne le souci de garder le contact avec les personnes isolées et le repérage des familles en précarité non connues des services sociaux.

Aller vers les habitants en les appelant au téléphone

Paradoxalement, en période de tension sur leurs missions, les Centres sociaux, en particulier à travers l'action de leurs professionnels, ont développé "l'aller vers". En ce sens, ils ont dépassé certains de leurs freins pour réaliser de manière plus systématique leur mission de rejoindre les populations les plus fragiles. Ce qui a été véritablement nouveau pour eux, en termes de posture, c'est de prendre leur téléphone pour aller vers les adhérents/habitants, un par un, alors même que parfois ils ne les connaissaient pas personnellement. Une professionnelle d'une permanence emploi formation à Villeurbanne explique "*au niveau du Centre social on a rappelé tous les adhérents, chacun dans nos secteurs pour prendre des nouvelles et savoir s'il y avait besoin de quelque chose, de mettre en place un réseau pour faire les courses ou aller déposer des affaires*". C'est ce qui s'est passé dans de nombreux Centres sociaux.

✓ Une démarche naturelle pour certains

Pour certains professionnels cela s'est fait assez naturellement, presque sans réfléchir :

"Je n'étais pas préparée à faire ces appels mais j'ai trouvé tellement logique d'appeler les parents, se renseigner, pour pas forcément aller sur le terrain perso mais s'ils vont bien et s'ils ont des besoins. Au final, les retours c'était pas du tout des retours lourds mais « on est fatigués et on a besoin de partager ce qu'on vit".

"Je me suis sentie légitime de les appeler, je l'ai fait spontanément, pour avoir des nouvelles, connaître leurs besoins" confie une professionnelle lors d'une visioconférence organisée par la fédération du Rhône.

✓ Plus difficile pour d'autres

Pourtant, cela n'a pas forcément été aussi naturel pour tous. Les professionnels ont dû dépasser certains freins :

▮ Liés à l'appréhension d'appeler des gens que l'on ne connaît pas personnellement

Comme l'indique ce professionnel, il n'est pas toujours facile d'appeler des personnes que l'on ne connaît pas : "*de mon côté, les 30 à 40 personnes ciblées, j'appréhendais pour ceux que je ne connaissais pas ou très peu ; et finalement sur tous mais vraiment tous les appels : j'ai eu un super accueil, très chaleureux*". L'appréhension a pu porter sur l'accroche au téléphone : "*la question était là : pourquoi on appelle ? comment engager la conversation ? On a pris l'excuse de voir qui pouvait être en difficulté, par rapport à l'outil numérique pour assurer la scolarité etc. ça permettait de maintenir le lien et préparer le déconfinement*".

Parfois les professionnels sont plus à l'aise avec le type de public qu'ils connaissent bien : "*j'ai trouvé ça très compliqué de prendre des nouvelles des gens et faire la conversation avec certaines personnes. (...) Pour moi le téléphone, c'était difficile de faire la conversation mais plutôt avec les personnes âgées*" raconte cette professionnelle plutôt habituée aux familles.

Enfin, pour des professionnels habitués à ce que les habitants fassent la démarche de venir vers eux, le chemin inverse ne va pas de soi, une professionnelle de la fédération de la Drôme souligne le sentiment de professionnels d'être parfois intrusifs lors du phoning.

► **Liés à un changement de posture qui a pu bousculer**

Comme le souligne une professionnelle de la fédération du Rhône dans une visioconférence, "ce n'est pas rien, là où les familles viennent, d'aller dans leur intimité, vous n'êtes plus dans la même posture". Une directrice renchérit "selon moi, être écoutant, ça a été beaucoup ça, c'est un autre métier. Et écoutant à distance en plus c'est des conditions particulières".

Cela pose la question de comment les professionnels ont-ils été préparés à entendre et à recevoir ce que leur confiaient les habitants au téléphone ? En même temps la réponse est évidente pour cette fois-ci, ils n'ont pas pu s'y préparer, et l'ont plus ou moins bien assumé.

Ainsi cette professionnelle de Vaise disait "certaines familles partageaient des difficultés : mon enfant ne dort plus, il veut plus manger... du coup j'ai fait un peu la psy, mais c'est pas grave". Une autre souligne que c'était "compliqué de gérer la pression, le désespoir des gens, ...". Elle se demande s'il n'aurait pas fallu de l'analyse de la pratique professionnelle pour cela. D'autant plus que lorsqu'on travaille "en présentiel les collègues sont là, mais en télétravail, on est chez nous, il y a de l'isolement aussi".

Dans cette posture d'aller vers les habitants au téléphone, des professionnels comme cette référente Séniors ont souligné la nécessité d'être davantage dans une démarche d'accompagnement des personnes : "ce qui a bien marché c'est les appels téléphoniques, quelque chose qu'on faisait peu mais qu'il a fallu faire, et il a fallu aussi organiser un suivi, c'est à dire se rappeler des évènements qui marquaient la vie des uns ou des autres. Heureusement qu'il y avait le téléphone ...".

D'autres ont pu évoquer la difficulté potentielle de gérer une posture où l'on peut être amené à se livrer davantage comme cette référente famille, "avec les familles on avait un lien autre, c'est un lien perso/pro. Avant il y a 10 ans, j'étais pas à l'aise avec ça, maintenant c'est ok. Je sais pas si c'était bienvenu ce que j'ai fait, mais j'ai partagé avec quelques familles / interlocuteurs parfois les difficultés que je rencontrais".

Enfin, des professionnels comme cette animatrice familles ont rappelé la nécessité pour eux de poser des limites, des garde-fous dans cette relation : "nous on n'a pas souhaité appeler avec nos téléphones personnels avec les numéros visibles. On a fait nos appels en masqué mais c'était un frein et on laissait un message en disant je vous rappelle demain à telle heure, on ne voulait pas être joignable à toute heure du jour ou de la nuit par les adhérents".

On voit qu'une partie des professionnels ont été bousculés dans leur pratique, ce qui ne les a pas empêché d'agir et de s'adapter. Cette nouvelle manière d'aller vers les habitants semble avoir été plutôt positive.

✓ **Une démarche qui a révélé de nombreux atouts**

Tout d'abord, cette démarche a été très appréciée des habitants qui l'ont signifié aux professionnels de manière directe, ce que souligne une professionnelle de la fédération de l'Isère : "le phoning avec les habitants permet le lien direct et de connaître l'impact du lien créé", mais également à la sortie du confinement lorsqu'ils sont revenus voir les professionnels. Ils ont dit combien cela avait pu les toucher et les soutenir de voir que d'autres pensaient à eux, et se préoccupaient de leur bien-être.

Une professionnelle de la fédération de l'Allier indique que cette démarche a permis de repérer des situations difficiles comme des dépressions ou de la maltraitance.

De manière un peu surprenante au premier abord, plusieurs témoignages convergent pour indiquer que cette relation téléphonique a pu parfois être plus efficace et pertinente que la relation en face à face : "les appels réguliers, ça a créé aussi du lien avec certains parents avec qui on n'arrivait pas à communiquer facilement, un lien un peu plus fort, maintenant ils discutent plus facilement par rapport notamment à

l'accompagnement de leur enfant ou d'autres choses". Cette professionnelle d'une permanence emploi formation à Villeurbanne témoigne que "parfois le téléphone, c'est plus facile pour les personnes, il n'y a pas le face à face habituel et on échange autrement. Il y a eu des vraies avancées sur certaines situations par exemple de par ces contacts téléphoniques. Par exemple, des personnes viennent contraintes et forcées à la Pef, (si elles sont au RSA par exemple), et il faut ensuite que le lien se crée. Le fait d'échanger et qu'on prenne ce temps-là, ça a permis d'échanger, se comprendre, arriver à trouver ce qui fait frein, et avancer en toute confiance. J'ai plusieurs personnes qui là à la sortie du confinement sont dans une position dans la recherche d'emploi, de formation ou d'autre qui sont différents, j'ai plusieurs personnes qui vont trouver des emplois, reboostés etc., c'est chouette aussi".

Des travailleurs sociaux d'Ardèche intervenants dans les Centres du département (voir p.27 ci-dessus en note de bas de page pour le détail) soulignent que dans le cadre de l'Accompagnement Social Lié au Logement, des diagnostics sociaux et financiers ou de l'intervention sociale de prévention des expulsions, les appels téléphoniques aux personnes accompagnées ont été profitables car les personnes étaient disposées et disponibles pour répondre :

- Disponibles car elles étaient présentes du fait du confinement (elles n'allaient pas au travail).
- Le contact téléphonique était vécu comme moins intrusif et proposition de rendez-vous téléphonique pour avoir plus de temps.
- Les personnes étaient attentives à nos appels car plus isolées par le confinement.
- Les personnes étaient parfois plus à l'aise par téléphone qu'en rencontre directe.
- Souvent l'entretien téléphonique permet plus de confidences notamment pour les diagnostics sociaux et financiers. On peut penser que la distance permet d'ouvrir la parole.

Ils ont également permis un gain de temps et une adaptation aux contraintes des personnes :

- Le gain de temps pour les zones très distantes a été réinvesti dans le contact aux personnes, et les entretiens téléphoniques ont pu être longs.
- En temps normal, le passage du travailleur social au domicile se fait à des horaires en journée et il arrive que la visite soit infructueuse car les personnes sont au travail ou en activités.
- L'extension possible des horaires d'appel dans le cadre du télétravail permet de contacter la personne à l'heure adéquate.

Sur cet aspect spécifique de l'accompagnement social qui n'est pas "le cœur de métier" des Centres sociaux, ces mêmes travailleurs sociaux d'Ardèche soulignent aussi des points de vigilance, notamment concernant les situations et dossiers très complexes, où un nouvel accompagnement est parfois difficile à faire avancer uniquement par téléphone.

Globalement, ils concluent à partir de cette expérience que l'entretien téléphonique est un bon outil pour le travail d'accompagnement, dans une grande majorité des cas, et il peut tout à fait être complémentaire de la visite à domicile. Dans les zones rurales comme l'Ardèche, il évite du trajet ce qui est un gain de temps et un atout écologique.

Aller vers les habitants en agissant hors les murs

Lorsque la situation le permet, aller vers les habitants, ce n'est pas seulement leur téléphoner, c'est aussi sortir des 4 murs du Centre. Une démarche qui s'est développée en actes de manière récente dans les Centres sociaux et qui est souvent portée par des professionnels spécifiques. Le confinement a permis à d'autres professionnels de sortir de leur zone de confort, de se renouveler et d'explorer concrètement de nouvelles pratiques, il a permis à certains de découvrir cette démarche hors les murs.

Cela semble motivant et dynamisant, si l'on se fie aux quelques témoignages recueillis. Ceux qui l'ont expérimenté souhaitent poursuivre dans cette voie et ont déjà engagé de nouvelles pratiques après le confinement. Plusieurs Centres sociaux ont été incités à revoir les modalités d'action de l'été qui a suivi le

confinement, où ils étaient d'autant plus attendus que les familles qui retournent habituellement au pays restaient en France cette année.

Dans la dynamique des actions menées pendant le confinement, le hors les murs s'est également diffusé après le confinement et pendant l'été ce qui à cette période est plutôt nouveau ainsi qu'en témoignent différents professionnels :

"Ça fait 4 ans que j'entends le directeur essayer d'impulser du hors les murs pendant l'été et là constatant que beaucoup de familles pourraient être 'bloquées' avec pas de retour au pays, on a organisé le groupe enfance que dehors. Et une activité chaque jour pour les familles. Ça nous met au dos du mur, on va le faire cette année, et quelque part on sent que vu comme la dynamique est en train de prendre, on va sûrement continuer ou développer".

"Mardi (post confinement) il y avait le LAEP, Lieu Accueil Enfants Parents, à la sortie on avait l'habitude de faire 'les moments doux', marionnettes, chansons... Là, on l'a fait dehors, ça a permis d'accueillir beaucoup plus de familles ! Un temps qu'on faisait déjà mais on peut le mettre hors les murs ! ça permet aussi de pouvoir discuter avec les mamans de ce qui est mis en place au Centre social".

Francheville : *"on a chargé le minibus de chaises, de masques, de gel et de quoi faire le café et on est allé à la rencontre des habitants. Au début : on a beaucoup parlé de la période, on a pu s'exprimer, on a une relation différente : on a rencontré des gens qu'on voyait pas. Au début le protocole on a dû l'expliquer : que nous qui touchons la bouilloire, que nous qui touchions le café... On ne propose pas d'activités c'est vraiment du lien !"*

Une animatrice seniors évoque son action hors les murs pendant le confinement qui se prolonge dans l'été : *"une présence parfois, si nécessaire, sur le pas de la porte, et on continue un peu à le faire car certains seniors restent très fragiles. Comme cela je crois qu'on n'a perdu aucune personne du groupe seniors, voire on a élargi à d'autres personnes et même à l'heure actuelle je fais de l'animation en extérieur, à l'ombre, c'est ce qui marche le mieux".*

"Sur l'après : on va mettre en place un peu comme les cafés nomades, en juillet : les rencontres de l'été on va aller dans les villages (1 fois dans chaque) 1 rdv de 2h le matin ou en fin de journée, soit discuter ou balade ou... à voir selon les envies. On a envie de faire autre chose, de reprendre du lien. On devait en juillet ouvrir le projet 'VHB hors les murs' (cf. agrément EVS) on va faire démarrer petit à petit ce qu'on avait imaginé un peu autrement".

Pour des professionnels, le confinement a permis de mettre en valeur cette démarche d'aller vers qui a du sens dans le cadre des missions des Centres sociaux et qui est selon eux à développer. Ainsi un professionnel du Centre social de la Berthaudière à Décines disait dans une visioconférence : *"ce qui se confirme dans notre approche dans cette période, cette dimension d'aller vers, j'y trouve davantage de sens. Si je dois retenir une opération : on s'est inspiré de Bron : opération pieds d'immeubles. J'ai trouvé de la part des pros un engouement à faire ce travail, à aller vers les gens, être présent sur le quartier. Les Centres sociaux ont cette culture d'aller vers, on veut l'investir pleinement. Si en 2021 on avait à ancrer quelque chose c'est cette dimension d'aller vers. Complètement soutenue par l'association".*

C. Nouvelles manières d'agir : partir davantage encore des besoins des personnes

Le confinement a été une expérience soudaine et nouvelle à laquelle personne n'était préparé. Il n'y avait donc aucun réflexe, aucune habitude en termes de pratique professionnelle. Un grand nombre de Centres sociaux a donc réagi en partant d'une logique simple : permettre aux besoins de s'exprimer pour trouver des réponses. Une attitude extrêmement pragmatique et de bon sens, qui dans l'urgence de la situation a fait ses preuves. D'autant plus que les Centres sociaux avaient les coudées franches à ce moment-là, et qu'il y avait globalement pénurie de professionnels sur le terrain.

Ce souci de partir des besoins pré-existait sans doute, mais de manière plus informelle ou réduite, et il s'est ancré dans les pratiques à un moment où les repères et les besoins habituels étaient bousculés. Les circonstances ont peut-être fait aussi que les professionnels ont eu une oreille plus attentive aux besoins qui s'exprimaient.

Parfois les Centres sociaux se sont positionnés en coordinateur pour repérer les besoins et y apporter des réponses comme le Centre social Bonnefoy : *"en lien avec des collectifs du quartier et des bénévoles, nous sommes en train de coordonner des actions de solidarité concernant les besoins de première nécessité : courses alimentaires, pharmacie, accompagnement chez le médecin, besoin de parler à quelqu'un. Des tracts vont être déposés dans les boîtes aux lettres du quartier (que nous avons fait traduire en plusieurs langues) et dans les halls d'immeubles avec une centralisation des appels au Centre social. Une permanence téléphonique est donc en train de se mettre en place"*.

Cette posture de coordination d'actions d'habitants du quartier est typiquement une force de l'action des Centres sociaux quand ils se positionnent ainsi. C'est également ce qui s'est passé au Pôle 9, qui passait l'annonce suivante : *"amener un courrier à la poste, faire des courses, prendre des nouvelles par téléphone c'est dans vos cordes ? L'animatrice du Pôle 9 recense les besoins sur le quartier de Saint-Rambert et vous met en lien avec les personnes concernées. Contactez-la au 07 69 99 92 XX"*.

Une grande partie des Centres a également fait une recherche des besoins en contactant directement les habitants/adhérents comme à Grigny : *" nous avons d'abord contacté les familles une à une pour connaître leurs besoins en termes d'accompagnement, mais aussi, de matériel informatique"*. Le Centre a pu prêter trois ordinateurs. *"Grigny est une ville familiale. Un ordinateur servira à plusieurs enfants"*, précise l'animatrice. Deux demandes n'ont pu encore être satisfaites malheureusement faute d'équipements suffisants. Le Centre social dispose aussi de tablettes, *"mais, à l'usage, on a pu voir que ça ne répond pas toujours très bien aux besoins scolaires, notamment quand il s'agit de rédiger"*, ou encore à Bron : *"nous avons noué des liens avec les familles des adolescents dans le cadre de la continuité pédagogique. Des appels téléphoniques ont permis d'identifier les difficultés" ; "Identification et contact auprès des enfants des ALSH pouvant nécessiter le plus de besoins"*.

Grâce à cette démarche assez systématique de repérage des besoins, les Centres sociaux ont pu mener des actions nécessaires aux habitants. Sur de nombreux territoires, ils ont ainsi pu être davantage reconnus dans leurs spécificités et leur potentiel, ce que nous verrons dans la partie sur le partenariat.

Les témoignages recueillis dans l'enquête menée par la fédération nationale au printemps 2020 auprès des professionnels et bénévoles (voir le détail des sources en introduction p.9), indiquent que les salariés et les bénévoles impliqués dans la période ont eu le sentiment d'avoir contribué à agir sur des injustices ou des inégalités, notamment sur le maintien du lien et la lutte contre l'isolement. C'est aussi ce qui a été reconnu par des habitants ainsi qu'en témoigne une directrice : *"on a reçu beaucoup de remerciements des familles d'avoir été là pour proposer des solutions. On s'est beaucoup adapté aux besoins"*.

III. IMPACTS SUR LES ACTEURS : OÙ L'ON VOIT QUE L'URGENCE PEUT FAIRE APPARAÎTRE DES FRAGILITÉS EXISTANTES ET CRÉER DES SOLIDARITÉS NOUVELLES

De même que les habitants, les professionnels et bénévoles des Centres sociaux ont été considérablement impactés par le confinement, et au-delà par la crise sanitaire. Ils ont dû se réorganiser, travailler à distance, appliquer les règles sanitaires.

Par ailleurs, leurs partenariats habituels ont eux aussi été bouleversés : certains ont été absents ce qui a exacerbé le sentiment de solitude des professionnels. D'autres au contraire ont noué des liens forts avec les Centres sociaux sur la période, soutenant considérablement l'action de ceux-ci.

A chaque fois, que ce soit au niveau de l'équipe ou des partenaires les évolutions causées par le confinement semblent durables. Dans les deux cas le confinement a servi de révélateur des difficultés sous-jacentes, et a permis également de nouer des liens très forts. Partenaires, professionnels ou bénévoles : les rôles des uns et des autres ont été impactés.

A. L'équipe

La mobilisation de l'équipe, des salariés et bénévoles, a été variable en fonction de facteurs très divers. Tout d'abord, certains Centres ont dû être fermés par absence de responsable (maladie, vacance du poste, ...) ou suite à des décisions de la commune ou de la CAF. Pour ceux qui sont restés ouverts, c'est-à-dire avec des salariés actifs même s'ils étaient en télétravail, la mobilisation des salariés a été un enjeu fort, de même que celle des bénévoles. Il semble que les Centres les plus réactifs et innovants (dans le sens de la capacité à trouver des pistes concrètes adaptées aux situations de terrain pour agir) ont été ceux où l'équipe a pu être ressource. La qualité de la vie et de la cohésion d'équipe avant le confinement a certainement joué un rôle important au moment du confinement, ainsi que la qualité du management. Le directeur d'un Centre social très actif pendant le confinement parle ainsi de ce dernier "*on a adoré, nous, en équipe*".

Les directions, capitaines dans la tempête

Du côté des directions, la situation était difficile, elle a plus ou moins été vécue comme telle, car il fallait appliquer des consignes sans cesse mouvantes tout en n'ayant pas de délai pour réfléchir à la mise en œuvre. En avoir connaissance a été un premier enjeu, elles ont été soutenues en cela par les fédérations, et les appliquer, un deuxième, tout en tenant le cap dans un contexte incertain. La situation ou réaction de chacun par rapport au Covid a également été une contrainte nouvelle, parfois pesante, ainsi que la maîtrise de l'outil informatique et des réseaux sociaux, sans parler de l'équipement de chacun pour le télétravail (ordinateurs portables, accès à distance sur le serveur, ...).

Une directrice témoigne avoir "*sous-estimé le fait que ça allait produire une peur légitime chez des salariés, y compris avant l'annonce officielle du confinement. On a sous-estimé le fait qu'on n'allait pas pouvoir travailler les questions de fond car il allait falloir gérer les problématiques de chômage partiel. Il a fallu une grosse semaine pour réaliser qu'on allait être dans une gestion de crise*". Une autre reconnaît la difficulté de la période et ses limites "*on n'a pas arrêté. Je ne me rends pas compte du traumatisme que ça peut être*".

pour certaines personnes. Je n'ai pas eu le temps de m'occuper du bien-être de l'équipe, leur demander comment ils vont... j'ai l'impression d'avoir été dépassée par d'autres choses que j'ai loupé cette phase de questionnement sur les personnes ...".

Ces contraintes ont pesé sur toutes les directions de structures, quelles qu'elles soient. Dans les Centres sociaux, il a fallu en plus manager des équipes qui devaient renouveler complètement leurs manières de faire pendant cette période, et les manager à distance. Une sacrée gageure. Un enjeu essentiel.

Les salariés : un engagement supplémentaire pour certains

Dans tous les Centres sociaux qui ont adapté leur action et en ont développé de nouvelles, les salariés se sont montrés adaptables et inventifs. Il leur a fallu s'adapter à cette nouvelle posture d'aller vers les habitants par téléphone. Il leur a fallu également accepter de se livrer davantage, que ce soit pour certains, accepter de se filmer et se mettre en scène dans des vidéos, ou pour d'autres (parfois les mêmes) accepter de dévoiler de son intimité quand dans les visioconférences on dévoile un peu de son "chez soi" ou quand les habitants peuvent apercevoir les enfants qui passent, jouent à côté ou viennent solliciter leur parent. Des salariés ont pu souligner l'importance ou la difficulté de garder sa posture professionnelle tout en découvrant davantage de soi-même que dans les murs du Centre social.

✓ Des "investissements" salariés divers : inexistants, partiels, intenses

Si certains ont été stimulés par les enjeux de la situation et/ou par la nouveauté des conditions de travail et/ou par les marges de manœuvre qui se sont ouvertes, d'autres ont été inexistants dans le champ de l'action. Une direction témoigne dans l'enquête de la fédération "*seules 2 salariées sur 13 se sont investies. Les autres ont, je les cite, 'profité du soleil'. C'est un peu difficile à entendre*". Mais cela semble être, à cette échelle, une situation très minoritaire. D'autres soulignent ne pas avoir perdu le lien avec leurs salariés, et avoir conservé un lien facile avec l'équipe, "*avec des salariés qui se mettaient à fond et ne comptaient pas leurs heures*", il évoque "*un enthousiasme constant*" et avoir été "*marqué par la créativité de l'équipe*". À mi-chemin entre les deux types de réaction, des salariés ont été en chômage partiel, donc avec un temps de travail réduit, et ont fait de leur mieux avec les moyens à leur disposition. "*On était en télétravail mais peu, une heure par jour, avec l'idée juste de garder du lien avec les habitants : seniors, familles, ...*", d'autres évoquent un travail à mi-temps.

✓ Des hypothèses d'explication sur l'implication des salariés

Des salariés témoignent avoir beaucoup apprécié la prise en compte de leur situation individuelle (garde d'enfant, fragilité physique, ...). Se sentant reconnus et respectés dans leurs besoins spécifiques, ils ont pu s'engager dans l'action, à leur mesure. Mais d'autres ont pu se sentir en danger. "*Des salariés m'ont dit : nous on ne vient pas on a peur ; (...) ils ont dit que je les envoyais à l'échafaud. Ils ont eu l'impression que s'ils approchaient des enfants, ils allaient mourir demain*" (concerne une crèche qui devait ouvrir pour garder les enfants des soignants).

Plusieurs témoignent de ce temps comme un espace qui a donné du temps pour faire des choses difficiles à faire en temps normal. Ainsi un professionnel rencontré à Montluçon confiait : "*ça nous a permis de réaliser des chantiers qu'on avait depuis longtemps et qu'on n'avait pas le temps de faire... revoir les fiches de poste, travailler sur le document unique des risques professionnels*". Une directrice s'est également dit "*ouf, on va pouvoir prendre le temps (...). Mais ça s'est pas du tout passé comme ça pour moi. Mais des salariés ont pu prendre du temps*".

Les bénévoles : une place malmenée mais une légitimité confirmée

La place des bénévoles est importante dans les Centres sociaux, que ce soit dans la gouvernance ou dans l'action de terrain. Mais elle n'apparaît pas au premier abord comme incontournable. Ce qui ressort des documents transmis, c'est que dans cette période ce sont prioritairement des professionnels qui ont agi. Les actions où les bénévoles ont joué un rôle important, ou du moins dont le rôle a été mis en avant, sont très minoritaires. Par ailleurs, la présence des professionnels semble une condition sine qua non ; dans les Centres où il n'y avait pas de professionnels actifs, il ne s'est rien passé.

Il est néanmoins important de souligner que cette place des bénévoles a été fragilisée pendant la crise dans la plupart des associations. Il leur a souvent été demandé de ne plus venir et de rester chez eux, en raison de leur âge la plupart du temps. D'après le responsable de l'union régionale, la spécificité des Centres sociaux a été d'avoir des bénévoles un peu moins âgés que certaines associations caritatives comme la banque alimentaire ou les restos du cœur.

Si l'on regarde de plus près, on peut se rendre compte çà et là d'un rôle qui, s'il n'est pas mis en relief au premier abord, n'est quand même pas négligeable.

✓ Dans les bureaux et Conseils d'Administration

Leur investissement et leur action ont été diverses. Dans certains Centres sociaux, les bénévoles du bureau et du CA ont été peu présents et peu actifs. Les raisons sont multiples ; elles sont parfois liées à des difficultés matérielles informatique (manque d'équipement, d'accès au réseau, notamment en milieu rural, de maîtrise des outils de visioconférence, ...), parfois à des conjonctures comme les élections municipales dans lesquelles certains bénévoles pouvaient être investis, parfois à la crainte de déranger dans une conjoncture où ils n'avaient plus de repères car les fonctionnements habituels étaient modifiés. Dans ces cas, les directions ont pu se sentir seules et peu soutenues, peu épaulées alors qu'elles en avaient vraiment besoin.

Une bénévole témoigne : "*le bureau était hebdomadaire, c'était un rdv important pour moi, un repère. Ça nous a ... j'avais beaucoup d'informations à cette occasion. Au niveau de la fédération et du Centre social je savais que tout le monde était débordé, j'osais pas téléphoner, j'avais le souci des directions et des équipes, j'étais friande des informations mais j'étais un peu comme la dernière roue de la charrette. Les choses se faisaient sans nous*". Certains ont donc pu se sentir mis de côté alors qu'ils auraient souhaité davantage s'investir, ou n'ont pas su comment se rendre davantage utile. Ce qui n'exclut pas qu'ils l'aient été.

Dans plusieurs Centres, les bureaux ont été très présents et ont joué un rôle essentiel dans le soutien à la direction.

Une directrice raconte ainsi "*mon Bureau c'était trop bien ; ils ont été présents dès le vendredi soir, ils sont venus quand je leur ai dit 'hola il se passe un truc !'. Moi je me suis sentie soutenue, les décisions étaient des vraies décisions associatives. On avait une visio toutes les semaines. Le Bureau de 6 était très mobilisé, ils étaient là chaque semaine. On a aussi un Bureau qui sait ce que l'équipe a mis en place*".

Elle reconnaît qu'au niveau du Conseil d'administration, cela a été plus compliqué, et cela a souvent été le cas dans les Centres sociaux ; "*sur le CA, j'ai pas pu, j'ai pas su animer un CA en visio et tout ça. Le premier CA mardi dernier (après le confinement) s'est fait en présentiel. Pour le CA, on a fait une lettre d'info / état des lieux au bout de 3 semaines, mais eux ne nous ont pas sollicités plus que ça*".

Même réaction dans un autre Centre social où la directrice confie que *"la vie associative a été très riche et très soutenante, le Bureau ici a tenu son rôle, ils étaient sollicités et sollicitant, je pense que ça a permis, même si par moment ils étaient dépassés ou avaient la trouille pour les salariés ou le fonctionnement, mais ils étaient là pour prendre les décisions collégiales et associatives. L'équipe par ricochet se sent soutenue, ce n'est pas des choix unilatéraux, mais des décisions qui ont été travaillées et réfléchies"*.

Une professionnelle de la fédération du Rhône confirme avoir souvent entendu ce type d'écho concernant les Bureaux qui ont été très investis contrairement aux CA qui ont été moins sollicités et moins investis. Néanmoins, elle souligne qu'après le confinement, *"la vie démocratique a repris ses droits grâce à l'engagement des directions et de la Fédé"*.

Selon une professionnelle de la fédération départementale de l'Allier, *"les administrateurs des Centres ont répondu globalement présents même si la complexité de la situation rendait difficile la prise de décision de leur part"* par conséquent selon elle *"les directions se sont retrouvées parfois bien seules pour prendre des décisions. L'instauration des instances en visio s'est à peu près généralisée mais reste complexe (réseau, équipement, etc.)"*.

En Ardèche, il semble que le renouvellement des projets pour tous les Centres cette année et la démarche collective initiée à cette occasion, avec des groupes de travail, ait permis *"beaucoup de mobilisation des administrateurs.trices et une très bonne participation aux instances de pilotage mises en œuvre en visio"*.

✓ Dans l'action de terrain

La mobilisation des bénévoles a été également très diverse sur le terrain. Ceux qui animaient des activités n'ont pas forcément la maîtrise de l'outil informatique et numérique pour poursuivre à distance, et les participants non plus d'ailleurs. C'est notamment ce que souligne la fédération de l'Allier. Cela pose la question pour la suite, de la pertinence de l'investissement dans ce type de compétence, notamment en milieu rural.

Signe de cette diversité, un professionnel de la fédération du Cantal annonce une mobilisation très satisfaisante du côté des bénévoles, avec des propositions spontanées d'aides ou d'actions ou encore des appels à bénévoles qui reçoivent des réponses supérieures aux besoins. Face à cette crise sanitaire, on voit bien que les réactions individuelles dans la population, en général, sont très différentes d'un individu à l'autre. Néanmoins des personnes ont besoin de contribuer à l'effort général, les bénévoles en font partie, quand ils ne sont pas paralysés par la peur, ou mis de côté pour les protéger (ce qui n'est pas ressorti dans les documents qui nous ont été transmis). Malgré cela, comme le souligne la fédération de la Loire et Haute-Loire, ils peuvent se sentir démunis sur que faire et comment faire : *"la mobilisation des bénévoles a été timide au début, puis on a senti beaucoup d'envie d'aider sans savoir comment. Il y avait besoin d'être accompagné pour cela"*. Elle met ainsi en relief la question de l'accompagnement des bénévoles.

Dans d'autres départements, les fédérations soulignent des engagements de bénévoles parfois supérieurs à ce dont ils avaient l'habitude, comme par exemple dans ce Centre à Lyon qui relate *"le secteur famille a maintenu l'accompagnement à la scolarité, on a développé le nombre de bénévoles de 10 à 40 personnes pour suivre 26 enfants"*.

Un directeur d'un Centre du Rhône est très enthousiaste sur la mobilisation des bénévoles, il souligne notamment une implication plus importante que d'habitude

"Je dirais que c'est la mobilisation de l'équipe des bénévoles qui a été remarquable. Ils sont restés très en lien avec l'équipe du Centre social, ils se sont vraiment impliqués. Par exemple, chaque matin une de nos bénévoles envoyait aux adhérents un mail pour débiter la journée avec une proposition d'activité (énigme, jeu...), de la musique ou de l'évasion (merci Youtube), de la poésie... C'est elle qui

était à la manœuvre, c'était son idée et son envie, et ça a bien marché pour garder le lien et la bonne humeur.

Comment ne pas évoquer également l'accompagnement scolaire ? On a poursuivi : les jeunes envoyaient des photos de leur travail (à faire ou fait) et une dizaine de bénévoles ont assuré pour les suivre et avancer avec eux. Je savais qu'ils étaient engagés mais j'ai été bluffé par cet investissement-là, qui a souvent demandé plus de temps que d'habitude (tous les jours pour certains). Par ailleurs, d'autres se sont manifestés pour être bénévoles. C'est ainsi qu'à travers la référente de l'atelier informatique, le contact a été repris avec ceux qui étaient passés par l'atelier, pour voir s'ils avaient besoin d'aide et de déblocage. Pour entretenir le lien et la dynamique en place, nous avons pu mettre en place des visio avec nos bénévoles". Pour ce directeur, "c'est très beau et très significatif de voir la relation de chacun au Centre social pendant ce temps de confinement : on a vu que les bénévoles portent aussi très à cœur le projet du Centre social. On est bien 3 entités : les familles/adhérents, l'association avec l'équipe professionnelle et le CA, et les bénévoles. Cela forme une belle triangulation".

Les bénévoles ont pu avoir des actions parfois discrètes, parfois non dictées par le Centre, de leur propre initiative, mais réelles et utiles. C'est ce que nous ont expliqué les professionnels de Romans : "*beaucoup de bénévoles sont allés voir des habitants, ça c'était essentiel. Des choses se sont faites sans qu'on coordonne : courses, confection de repas. Il y a eu des actions individuelles de bénévoles, à leur initiative. Des bénévoles nous ont dit : on est disponibles pour faire des choses. Du coup on leur a demandé un coup de main pour les paniers (il n'y en a pas eu beaucoup mais il y en a eu) "*

Les bénévoles sont habitants du quartier, ils ont pu avoir des actions au plus près du terrain, même si elles n'étaient pas de grande envergure, chaque goutte est importante. Ainsi dans un Centre social à Vénissieux, les bénévoles actifs ont été incité à informer leurs voisins d'immeuble des solidarités qui pouvaient se mettre en place, par exemple en demandant par un papier en bas de l'immeuble si quelqu'un avait besoin qu'on lui fasse ses courses ...

Il semble que le rôle des bénévoles, leur place au sein d'une équipe, leur soutien dans l'action soit encore globalement un sujet en chantier. Dans plusieurs voire un grand nombre de Centres dans la région, le confinement a montré l'importance du rôle du bureau dans de telles situations de crise dans le soutien à la direction, il souligne aussi combien les bénévoles peuvent être un relais au plus près du terrain et des habitants, ce qui est précieux et font certainement leur spécificité. Peut-être est-ce une ressource à préserver et à cultiver davantage ou autrement ...

B. Les relations avec les partenaires : une reconfiguration

Le confinement a bousculé les relations partenariales habituelles des Centres sociaux. Parfois ces évolutions ont produit des reconfigurations positives et potentiellement durables, dans lesquelles les Centres sociaux ont retrouvé des marges de manœuvre ou une forme de légitimité dans l'action. Dans d'autres cas, au contraire, la défaillance des partenaires sur la période a considérablement handicapé la capacité du Centre social à agir.

Le confinement a également permis aux Centres sociaux de mettre en place des partenariats nouveaux ou de renforcer des partenariats existants (4 fédérations départementales déclarent que le confinement a été l'occasion de nouer de nouveaux partenariats - ce n'est pas le cas pour 5 autres fédérations).

Les Centres sociaux face à des partenaires absents : entre liberté retrouvée et isolement

Le confinement est intervenu dans un contexte de tensions sur les financements, avec des partenaires financeurs qui jouent habituellement un rôle structurant de l'action des Centres sociaux. En 2016, G. Coti estimait que les Centres sociaux sont "de plus en plus cantonnés à un rôle de prestataires de services". Il détaille : "Les actions des Centres répondent généralement à des commandes ou à des demandes formulées, soit directement par les CAF [...] soit indirectement par des appels à projets. L'État et les collectivités formulent aussi des commandes plus ou moins directes via la mise en place de dispositifs de financement catégoriels (appels à projets principalement). [Cela] a contribué à entamer la capacité des Centres à faire émerger des actions véritablement pensées et portées par les habitants"¹¹.

L'équipe de direction du Centre social de Montluçon décrit le changement de logique qui s'est opéré avec le confinement et l'absence de réaction des partenaires :

"On a été soutenus financièrement. Mais le problème des partenariats dans cette situation c'est qu'il y a un mois et demi de retard. Donc si on attend le soutien officiel, on ne fait pas. On a pris le parti de faire, et on s'est dit on verra après si on est soutenus ou si on ne l'est pas. Mais il y a toujours cette inertie qui est là".

On voit ici que le Centre social a dû prendre l'initiative, sans se soucier – dans un premier temps – du soutien par les partenaires. Cette posture a été favorisée parce que les Centres sociaux ont eu l'impression que si eux fermaient leurs portes, s'ils ne trouvaient pas le moyen d'adapter leur action, il ne se passerait rien sur leur territoire, pour les habitants. Les professionnels du Rhône témoignent, au moment du déconfinement, de cette désertion du territoire et du rôle central qu'a dû jouer le Centre social :

"Les mots qui me reviennent c'est adaptation et souplesse. La MDR [Maison du Rhône, NDLR] vient seulement d'ouvrir : pendant 3 mois il n'y avait personne sur le secteur. Or en 1 journée on peut organiser un accueil de loisir. On était là on répondait présent. C'est une force par rapport à nos partenaires. Il y a une vraie demande, si nous on n'est pas là ...".

"Il faut faire, aller vers, être innovant, et on se retrouve seuls sur le terrain. La 'Maison de la parentalité' est fermée, la MDM [Maison de la Métropole, NDLR] toujours confinée, [...] les crèches sont fermées, ... On s'est heurté à ça".

Cette situation a pu être mal vécue, les professionnels ayant l'impression de porter seuls tout le poids de l'action sociale sur le territoire. Dans le Rhône les moments d'échanges entre professionnels font remonter ces préoccupations ; pour une salariée de la fédération départementale, "pallier l'absence des acteurs publics nous fait atteindre nos limites, c'est comme ça que vous êtes pressés comme des citrons". Pour une professionnelle "si un document de valorisation [est réalisé, NDLR], il faut rappeler la question de la responsabilité de chacun. Si on est souples et adaptables, on ne peut pas se substituer aux partenaires (éducation nationale, communes, ...). Il y a eu des choses choquantes en la matière".

Cet isolement temporaire et inhabituel a pu aussi être source d'innovation. Les Centres sociaux ont pu essayer des choses en prenant le risque de se tromper, et d'ajuster en fonction des retours. Ils n'étaient pas contraints par des dynamiques de projets classiques, par des recherches de financements. Une professionnelle précise : "Ça nous a obligé à travailler différemment. Sortir de nos fondamentaux, ouvrir d'autres portes. Des choses qu'on avait du temps de tester, de découvrir...". Pour une autre, pendant les "premières semaines du confinement" il a fallu "tenter des choses" : "visio, Facebook, un membre du CA voulait venir en aide aux jeunes très isolés, des échanges avec 3 autres animateurs jeunesse, un projet d'une radio web en élargissant le public cible [...]".

¹¹ Guillaume Coti, "Faire 'avec' les habitants. 'Pouvoir d'agir' et renouvellement des pratiques des Centres sociaux", Mouvements, vol. 85, no. 1, 2016, pp. 80-86. §2

Des collaborations renforcées

Toutes les fédérations départementales soulignent que leurs partenaires, nouveaux ou habituels, ont fait des appels à soutiens (CCAS, Mairies, associations caritatives, etc.) : les Centres sociaux ont ainsi pu être mis à contribution pour mettre à disposition des locaux, des salariés, des bénévoles.

Par exemple, 5 Centres de l'Allier ont mis à disposition leurs locaux pour permettre la confection de masques. Dans le Rhône, ce sont 10 Centres qui ont mis leurs locaux à disposition pour la distribution de colis alimentaires. Parfois, les salariés des Centres ont dû mener des missions inhabituelles, au service de l'action des partenaires : dans l'Allier cela a permis une distribution alimentaire à domicile en lien avec un CCAS, en Ardèche un Centre social a mis à disposition ses salariés pour permettre un accueil de loisirs.

Au Centre social Gérard Phillipe, à Bron : "*Partage des demandes de partenaires : 'ARDAB' (emploi ou bénévolat agricole), 'Secours populaire' (aide aux courses) et le conseil de quartier (aide aux courses, don du sang) [...] Transmission de l'appel à bénévoles de la ville de Bron pour coudre des masques*".

À la Mulatière : "*diriger les familles de soignants vers la crèche municipale 'Petit prince'*"

Dans d'autres situations, ce sont les Centres sociaux qui ont pu mobiliser autour d'eux et coordonner les partenaires sur le territoire :

Ainsi un professionnel de la fédération des 2 Savoies met en avant l'action de l'Espace Associatif Cantonal (EAC) d'Aime : "*L'EAC d'Aime a mobilisé la police municipale, les agents de ménage dans les immeubles, les agents de voirie, les éboueurs, les facteurs, qui de toute façon étaient dehors, pour les aider à faire du lien (à livrer par exemple des courriers ou des jeux)*".

Le Centre social Pôle 9 : "*je retiens la relation partenariale. Liens renforcés avec les partenaires locaux. On va pouvoir surfer dessus, notamment 3 directeurs d'école (bon, vont être mutés). On s'appelait tous les jours pour organiser l'accueil des enfants des personnels de santé*".

Certains Centres sociaux occupaient avant le confinement un rôle pivot entre tous les acteurs du territoire ; cela leur a permis de jouer également un rôle tout à fait central pendant la crise.

Ainsi, selon un professionnel de la fédération des 2 Savoies, ce qui illustre l'utilité des Centres sociaux pendant le confinement, c'est la "*coordination territoriale : l'implication des Centres sociaux dans des réseaux professionnels, d'habitants et les articulations avec les municipalités ont permis des actions collectives sur les territoires avec un effet démultiplicateur, et le repérage de 'trous' dans la raquette*".

Des partenariats nouveaux

De nombreux Centres sociaux ont également témoigné de la mise en place de nouveaux partenariats pendant le confinement.

Un professionnel de la fédération des 2 Savoies indique par exemple que ses Centres ont trouvé "*de nouveaux partenariats avec l'aide alimentaire*". À Die dans la Drôme, le Centre social a accompagné la mise en place de projets de paniers alimentaires, en lien avec les producteurs locaux. La fédération Loire / Haute-Loire mentionne un partenariat avec une MECS (Maison d'Enfants à Caractère Social) : "*prêts de matériels, des propositions d'activités d'animation et des temps d'animation en présentiel*". Une professionnelle de la fédération de la Drôme mentionne un projet avec l'IREPS (Instance Régionale d'Éducation et de Promotion de la Santé) "*autour de la santé mentale pendant cette période*".

Certains Centres ont pu mobiliser des acteurs du territoire pour relayer des informations, pour atteindre les habitants : police municipale, éboueurs, facteurs, pharmaciens. Par exemple au Centre social Bonnefoi

à Lyon : *"distribution dans les pharmacies d'autorisation de déplacements personnels et professionnels pour les personnes qui n'ont pas d'imprimante. Affichettes d'information dans les allées d'immeubles"*.

Des partenariats très spécifiques se sont aussi noués, pour répondre à des défis particulièrement conjoncturels, comme l'approvisionnement en masques et le soutien aux personnels soignants :

Lyon, Centre social du Plateau : *"trois de nos bénévoles de l'atelier couture vont récupérer les machines et matériel au Centre en début de semaine prochaine et satisfaire à la requête de la part de l'AGIVR qui est une association qui gère des établissements qui accueillent des adultes en situation de handicap"*.

Villeurbanne Ferrandière : *"solliciter les couturières pour fabriquer des masques, selon le patron diffusé par le CHU de Grenoble, et les mettre à disposition des personnels soignants et des EHPAD en associant les pharmacies du quartier"*.

Les Centres sociaux : des interlocuteurs revalorisés

Le rôle décisif que les Centres sociaux ont pu jouer a pu contribuer, parfois, à les revaloriser auprès des partenaires. Le lien que les Centres sociaux avaient en amont noué avec les habitants, leur connaissance fine du territoire, leur capacité de réaction, tout cela s'est révélé pendant la crise. Un professionnel témoigne : *"la ville de Lyon était très demandeuse de savoir ce qu'on peut faire, on a été beaucoup en lien pendant le confinement"*.

Par contraste, certains professionnels témoignent du manque de reconnaissance de leur action avant le confinement. Nous pouvons faire le parallèle avec d'autres secteurs d'activités ou professions essentiels qui pouvaient être méprisés avant le confinement et sont soudain apparus comme décisifs : caissières de supermarchés, secteur de la gestion des déchets, ou, dans le social, les accueils de jours.

Un professionnel témoigne très fortement, avec émotion, du rôle central que les Centres sociaux ont joué, notamment auprès des partenaires :

"C'est l'opportunité d'inverser les rapports de force. Les acteurs du lien, on a montré que c'est les Centres sociaux, point". Puis il s'adresse aux partenaires : *"vous n'êtes pas en capacité d'être en lien avec les habitants, il y a des zones d'ombre sur vos territoires, ça fait des années qu'on vous explique que les Centres sociaux [sont en lien], et là vous avez eu besoin de cette expertise, sans elle vous auriez été dans la m... Maintenant vous avez bien compris que vous avez à nous écouter"*. Pour lui, les Centres sociaux ont une *"compétence d'adaptation, on arrive à bricoler des trucs qui tiennent la route en quelques jours, contrairement à d'autres réseaux, où ça a été un encéphalogramme plat. Les Centres sociaux étaient là, on a trouvé des solutions à des problèmes"*. Du coup selon lui, *"on a l'opportunité [d'] inverser les rapports de force. Ceux qu'ont été au turbin c'est nous. On a été le tiers avec l'ensemble des administrations ; des assistantes sociales n'ont pas repris leur poste, nous on est là et elles ont besoin de nous"*.

Le rôle décisif que les Centres sociaux ont joué a changé concrètement le regard de certains partenaires. À Montluçon, ce sont les liens avec l'école qui ont été modifiés :

"Les animateurs sont intervenus sur les 2S2C¹². [Les instituteurs] demandaient à ce que des animateurs viennent pour diviser les groupes. On l'avait proposé même avant que le dispositif soit

¹² "Dans le cadre de la reprise progressive des cours dans les écoles et les collèges, les contraintes de distanciation entraînent des conditions d'accueil très particulières, avec un nombre restreint d'élèves pris en charge simultanément par leur professeur. Avec le dispositif Sport-Santé-Culture-Civisme (2S2C), il est possible de proposer aux élèves des activités éducatives et ludiques pendant le temps scolaire, complémentaires de leurs apprentissages en classe" <https://www.education.gouv.fr/le-dispositif-educatif-et-ludique-2s2c-pour-les-eleves-qu-est-ce-que-c-est-303777>

en place, d'ailleurs. L'année prochaine [les animateurs] vont intervenir encore, parce qu'ils ont trouvé que c'était super. Ça serait des projets sur du plus long-terme.

Avec l'Education Nationale, pour rentrer sur le temps scolaire, d'habitude c'est un truc 'de ouf', quoi. Et là, d'un seul coup, les portes se sont ouvertes. C'est assez gratifiant parce qu'ils voient que ce qu'on fait ce n'est pas forcément l'image qu'ils ont ('la colo avec l'animateur qui fait de la garderie...').

Là ils ont vu que c'était une séance, construite, avec un début, une fin, des objectifs pédagogiques et tout ça quoi".

Les acteurs des Centres sociaux ont conscience qu'il va falloir capitaliser sur cette reconfiguration des relations partenariales, y compris pour améliorer les modalités de financement des Centres. Un professionnel de la fédération du Cantal précise ainsi :

"Notre rôle a paru plus visible pour certains partenaires pendant le confinement : il faudra "capitaliser" et savoir montrer notre utilité à des cercles plus larges et continuer à plaider pour la subvention sur le cœur de mission, car ce mode a été essentiel pour que nous puissions continuer à agir".

Une professionnelle de la fédération de l'Allier espère à long terme *"une revalorisation des Centres qui assument aussi des services à la population comme faisant partie intégrante des actions possibles pour un Centre social"*.

Attention toutefois : il ne suffit pas d'être un Centre social pour arriver à s'adapter à la crise, pour être force de proposition et parvenir à faire vivre le lien social malgré tout. Les Centres sociaux ont probablement des visions différentes de leur rôle, certains quartiers ont des histoires spécifiques dans laquelle le Centre social joue un rôle ancien et important, certains ont rencontré des problèmes de ressources humaines, etc.

CONCLUSION : LES ENJEUX POUR LA SUITE

Pour conclure notre rapport nous proposons trois axes de travail qui nous paraissent déterminants pour l'avenir des Centres sociaux.

Ils font écho aux enjeux qui émergent de notre travail de synthèse, et qui sont renforcés aujourd'hui par la permanence d'une situation de crise, sanitaire et économique.

II Le lien avec les habitants : une dynamique à reconstruire

Le confinement a abîmé la vie sociale sur le territoire ; les liens entre les Centres sociaux et les habitants sont souvent distendus, parfois rompus. Il va falloir maintenir et reconstruire ces liens : de nouveau faire venir et participer les habitants à la vie du Centre social.

Le problème qui se pose en l'occurrence c'est que le confinement a cassé une dynamique, a interrompu des liens qui ont besoin d'être sans cesse travaillés pour perdurer, pour rester actifs. Autrement dit, au sortir du confinement les Centres sociaux ne reprennent pas leur activité avec un situation identique à celle de février 2020 : la situation s'est dégradée, et les Centres sociaux vont devoir recommencer tout un travail de création de liens avec et entre les habitants.

Le confinement, ce n'est pas une simple pause : il faudra regagner le terrain perdu.

À Romans-sur-Isère le directeur décrit ainsi la situation en juillet 2020 :

"La vie s'est arrêtée dans la maison physiquement. 40 assos viennent dans les murs : ça a été arrêté. Toutes les assos n'ont pas repris contact. On repose des jalons mais a mis fin à une période d'activité pleine. Il faut recomposer".

À Montluçon, les professionnels pensent avoir perdu durablement certains usagers :

"Les gens qui ont réussi à trouver la possibilité de venir, à être en lien avec nous, on a réussi plus ou moins à combler les besoins. Le gros problème il est vraiment sur les gens qu'on ne pouvait pas choper..."

- Qui sont déjà le public le plus difficile...

- Tu vois même les jeunes du FLE là...

- Le numérique ça a ses limites...quand les personnes n'ont pas les compétences, on pas le matériel, on ne peut rien faire quoi.

- On a perdu des adhérents et des usagers d'occasion. Il y a les deux...même des gens qui venaient régulièrement qu'on n'a pas revus encore [fin juillet 2020, NDLR]. Il y a en a beaucoup qui viennent plutôt aux activités ou il y a plein de monde, et là justement on ne peut pas en faire quoi... "

Face à ces pertes, une professionnelle du Centre social « La Passerelle » de Châtillon semble très lucide sur la tâche qui les attend au déconfinement :

"Après le confinement : notre travail va commencer ; des choses se sont passées à l'intérieure des familles, et c'est notre public les familles. Le public très isolé le sera d'autant plus. La misère sociale est partout mais en milieu rural elle est cachée, avec le confinement ça n'aide pas du tout. On a beaucoup plus de travail à faire en reprenant".

Tâche d'autant plus importante que le déconfinement ne signifie pas « retour à la normale » ; il va falloir en même temps poursuivre les actions adaptées et les nouvelles modalités du lien avec les habitants, et reprendre le fonctionnement normal :

Selon une professionnelle, le *"suivi téléphonique n'est pas simple à gérer maintenant que le déconfinement est là avec tous les projets dans les tiroirs"*.

Une autre indique que le *"Groupe WhatsApp avec le groupe mémoire [...] s'est monté pendant le confinement et continue pour l'instant"*.

Ce qui est particulièrement inquiétant, c'est que les acteurs interrogés après le confinement témoignent d'une situation de flottement qui s'installe : pas de reprise à l'identique des activités, des habitants qui ont pu s'éloigner, qui sont retenus par des craintes persistantes (*"avant que les gens s'approchent physiquement du Centre, va falloir du temps"* témoigne un professionnel). La période est marquée par beaucoup d'incertitudes sur l'avenir (le reconfinement mis en place au moment où ces lignes sont écrites en témoigne).

Ainsi en témoigne une professionnelle de la fédération ardéchoise ; *"incapacité de se projeter dans un temps dépassant la quinzaine de jours. Tout bouge tout le temps avec des injonctions contradictoires fortes. Fortes incertitudes sur la période de déconfinement"*.

Dans ce contexte il paraît difficile d'associer de nouveau les habitants ou de poursuivre des démarches de co-construction :

Ainsi, à Montluçon : *" [Le confinement] ça nous a empêché de nous projeter. Cette préparation que l'on fait d'habitude très en lien avec le public, elle a été moins en lien avec le public. Parce que, la commission familles, la commission jeunesse n'ont pas pu se réunir (ces commissions servent à faire un point sur ce qui s'est passé et à prévoir la suite). On a une réunion mensuelle sur chaque commission. Ça fait un an qu'on avait réussi à mettre ses commissions en place, ça commençait à prendre forme, les gens commençaient à comprendre ce qu'ils venaient y faire, et puis du coup, ben c'est retombé à l'eau, donc il faut relancer deux fois plus fort quoi.*

C'est difficile de se projeter parce qu'on ne sait pas trop ce qui va être possible. Déjà ils n'aiment pas trop quand on annule des trucs. Donc là c'est compliqué de solliciter la participation de personnes en leur disant : 'on vous prévient c'est pas sûr'. Nous aussi donc on y met moins de dynamique derrière, quoi... Le discours c'est bien de se dire 'il n'y aura plus rien mais on fait comme si' mais forcément derrière... On n'y met pas la même énergie du coup, dans la sollicitation de la participation quoi... "

Ce contexte empêche de maintenir les événements collectifs, qui plaisent beaucoup aux habitants, selon les professionnels de Montluçon. Selon eux, les grands événements pouvaient être des ressorts de l'action sociale, citoyenne, qui donnaient de l'élan au reste.

Si les Centres renoncent trop longtemps à leur manière de faire habituelle, ils vont perdre des liens, perdre des usagers, perdre une dynamique, et il faudra tout recommencer.

Nous l'avons constaté, les Centres sociaux ont pu s'adapter pour faire face à l'urgence : maintenir le lien, contacter les personnes fragiles, faire un pas vers les outils numériques.

Le défi aujourd'hui est de pérenniser ces évolutions : ne plus pallier les urgences, aux manques soudains créés par le confinement, mais construire une vie sociale dynamique, ouverte, riche, qui renforce les habitants, dans un contexte de distanciation sociale persistante et de confinements intermittents.

Cela peut passer par une maîtrise des outils numérique : d'une part avoir les compétences techniques pour déployer ces outils (réseaux sociaux, gestion de communauté, conception et réalisations de contenus audio-visuels, gestion des contacts téléphonique), mais surtout garder une position réfléchie sur ces nouveaux usages, sans emballements : engager une réflexion collective, au niveau des Centres sociaux et des fédérations, pour identifier les actions et les situations pour lesquelles le numérique ou le "distanciel"

peuvent apporter un plus, et les actions et les situations où il faut se débrouiller pour éviter ces outils, et maintenir coûte que coûte des formes d'interactions plus traditionnelles.

Attention : pour que la présence numérique des Centres fonctionne, qu'elle soit opérationnelle et qu'elle touche effectivement les habitants, il faut qu'elle soit déployée avec un vrai engagement des professionnels ou bénévoles qui en ont la charge : réactivité des outils, présence quotidienne pour faire vivre la communauté, relances des habitants...

Cela doit probablement passer également par un travail de longue haleine sur la confiance et l'information des habitants. Créer les conditions pour que les événements organisés par les Centres dans leurs locaux continuent à attirer des usagers : assurer le respect des règles sanitaires, proposer des événements en extérieurs ("*prévoyez une petite laine !*" peut suggérer le flyer ou le post Facebook).

Cela nécessite probablement de discuter avec les habitants des règles sanitaires afin de bien identifier les situations à risque et, en retour, afin de laisser disponibles des temps collectifs sécurisés : dans quels contextes le virus se transmet, à quelles conditions la transmission est freinée, etc.

Globalement, la démarche qui a été souvent adoptée, nous l'avons vu, de repartir des besoins exprimés par les personnes, peut être une excellente base pour reconstruire des liens avec les habitants et relancer leur participation. De ce point de vue des démarches d'enquête auprès des habitants pourraient être utiles : en allant à leur rencontre dans l'espace public tant que c'est possible, en laissant à disposition des espaces physiques de dépôts d'idées, de témoignages, en mettant en œuvre des outils numériques *ad hoc* (listes de diffusion, forums, enquêtes en ligne, réseaux sociaux).

|| Capitaliser sur la crédibilité acquise et dépasser la "prestarisation"

Selon un professionnel de l'union régionale, c'est grâce à l'existence de subventions globales, non fléchées, que les Centres sociaux ont pu faire preuve d'une telle flexibilité. C'est grâce à ce mode de financement que les professionnels ont pu changer de mission, passer d'un service à un autre, délaissé les projets en cours qu'il était impossible de poursuivre pour réaliser d'autres tâches plus urgentes.

Or, ce mode de financement semble se retreindre de plus en plus. Nous l'avons déjà évoqué (p.19), les Centres sociaux sont dans une tendance à la "prestarisation" : ils deviennent des prestataires de services des partenaires. Missionnés pour des actions précises avec les financements qui correspondent strictement à ces actions.

Ainsi en témoigne une professionnelle de Romans-sur-Isère, qui évoque le « *problème lié au financement des Centres sociaux où les fonctions "support", l'accueil, ne sont pas prises en compte. Les financements se font par projets de façon très ciblée, et c'est ça qui nous met en difficulté aussi* ».

Les professionnels doivent répondre à des appels à projets, justifier précisément de l'utilisation des fonds. Au final les financements non fléchés étant moins importants, cela diminuerait le temps réellement disponible pour les équipes. Pour reprendre les mots de Guillaume Coti, accroître les subventions de fonctionnement, au détriment des financements fléchés, permettrait aux Centres de "*retrouver le temps de l'écoute des personnes en allant vers elles et de tisser progressivement sans injonctions participatives paradoxales le canevas relationnel et organisationnel qui permettrait l'émergence de leurs actions*"¹³.

Comme nous le précisons dans le rapport, dans la partie "L'accueil et les temps informels" (p.19), le confinement a souligné en creux l'importance de toute la dimension informelle qui est à l'œuvre habituellement dans l'action des Centres sociaux. Parce que cette dimension informelle a été mise en difficulté par

¹³ Guillaume Coti, "Faire 'avec' les habitants. 'Pouvoir d'agir' et renouvellement des pratiques des Centres sociaux", Mouvements, vol. 85, no. 1, 2016, pp. 80-86. §13

la crise sanitaire (événements et regroupements empêchés, Centres sociaux qui ne proposent plus d'accueil libre, d'espaces ouverts) les professionnels ont dû se rabattre sur des pratiques d'action sociale plus formelles, plus cadrées ; des actions mobilisées avec une intention sociale très claire et explicite, et parfois limitées à cette intention.

Nous l'avons constaté également, le confinement a été l'occasion pour les Centres sociaux de trouver une nouvelle légitimité auprès des partenaires : grâce à leur capacité de réaction très forte, grâce à leur connaissance du territoire et des habitants, grâce à leur capacité à trouver des solutions sans cadrage trop strict de leur périmètre d'action. Ils ont pu mettre en œuvre leurs compétences à un moment où beaucoup d'autres partenaires faisaient défaut.

Compte tenu de ces évolutions, c'est peut-être le moment pour les Centres sociaux de capitaliser sur cette légitimité retrouvée et pousser les partenaires financeurs à assouplir leurs injonctions et à se repositionner sur des financements génériques. C'est peut-être le moment opportun pour recréer des espaces de liberté, pour retrouver des marges de manœuvre dans l'action.

C'est ce qu'exprime très clairement un professionnel de la fédération départementale du Cantal :

"Notre rôle a paru plus visible pour certains partenaires pendant le confinement : il faudra 'capitaliser' et savoir montrer notre utilité à des cercles plus larges et continuer à plaider pour la subvention sur le cœur de mission car ce mode a été essentiel pour que nous puissions continuer à agir".

Lorsqu'une professionnelle de la fédération départementale du Rhône évoque les perspectives de changements à long-terme, elle souligne aussi cette contradiction entre d'un côté la nécessité de se concentrer davantage sur le rôle informel joué par les Centres sociaux, et de l'autre la difficulté croissante à trouver des financements :

"Le confinement est sûrement l'occasion de mettre en avant l'utilité sociale du réseau et de montrer notre rôle dans la société, prendre un tournant pour remettre en avant la vie riche des territoires, des quartiers.

La question financière est inquiétante pour 2021, en 2020 on se serre les coudes mais ensuite ... Il faudra certainement innover et passer à une plus forte mutualisation des postes de pilotage et des fonctions techniques, créer des plateformes ressources..."

Pour travailler cette question des financements, les Centres sociaux peuvent aussi rappeler avec force le rôle qui leur a été délégué officiellement depuis que les administrations de protection sociale ont engagé la "dématérialisation" de leurs procédures. Comme le rappelle la fédération Loire/Haute-Loire, c'est une question déjà bien identifiée et mise en avant : *"le réseau des Centres sociaux s'est largement mobilisé avec d'autres, ces dernières années, pour alerter (...) sur la délégation croissante de services publics vers nos associations sans transfert de moyens [...]".*

Mais, pendant le confinement plus encore que d'habitude, ce sont les Centres sociaux qui ont assuré la continuité des accompagnements (beaucoup d'institutions étaient fermées sur la période).

Une professionnelle témoigne : *"j'ai eu beaucoup beaucoup d'appels pour un soutien administratif. On est repéré, au niveau de la commune, comme lieu de soutien et d'aide dans les démarches administratives".*

Selon un directeur de Centre social, le confinement a confirmé la *"place du Centre social sur l'accompagnement du public, sur l'accès aux droits. Le Centre social est le tiers des habitants sur ces questions, avec le fossé monumental du numérique".*

Là encore, les Centres sociaux pourraient mettre en avant leur rôle décisif pour obtenir davantage de financements.

II Garder le cap sur les missions et poursuivre l'évolution des pratiques

Pour nous, le premier confinement et cet entre-deux qui se prolonge confortent les missions habituelles des Centres sociaux. Leurs missions sont d'importance, elles sont plus que jamais nécessaires : le lien social est mis à mal, la dynamique de participation est interrompue, la peur de l'avenir, qui s'enracine dans les crises sanitaire et économique, risque de pousser chacun au repli.

Bref, aujourd'hui, les Centres sociaux doivent absolument garder le cap sur leurs missions. Mais, si les finalités demeurent, les manières d'agir, les modalités du lien, doivent évoluer.

Lorsqu'on demande aux acteurs des Centres sociaux de la région ce qu'ils ont particulièrement apprécié dans l'action de leur Centre social sur la période, 22 personnes interrogées mentionnent le maintien du lien¹⁴. Si cette finalité de l'action paraît habituelle, ils mentionnent précisément comment ils ont dû innover dans les pratiques pour que cette mission habituelle perdure :

"Expérimentations pour maintenir un lien"

"L'idée qu'il fallait maintenir le lien quel que soit le vecteur"

"Les initiatives pour garder le lien avec les habitants"

Ainsi il faut évoluer pour garder le cap sur les missions. C'est le point de vue d'une professionnelle de la fédération des Centres sociaux de l'Allier concernant le renouvellement des pratiques des Centres sociaux :

"Renouveler oui, par les modalités pour réaliser l'action (voie numérique, téléphone...), mais inventer, non. Il s'agit plus d'un 'recentrage' pour moi, autour de la prise en compte des besoins/envies des individus de manière singulière".

Un professionnel de la fédération des Centres sociaux de l'Ain liste certains domaines dans lesquels les manières de faire seront amenées à se renouveler dans les Centres sociaux :

"- Plus d'attentions 'individuelles' avec le partage collectif en équipe salariée / bénévole du repérage et des contacts des personnes plus en difficulté.

- La pratique de la visioconférence (pour le fonctionnement de la structure ou pour développer certaines actions comme la visio 'café des parents').

- Plus de stratégies via les réseaux sociaux : auprès de tous publics (Facebook, YouTube, new-letters, WhatsApp) mais aussi en direction des jeunes (Instagram, Snapchat...)"

Ici sont résumés les évolutions initiées par le confinement et qui pourraient être durables :

- **Individualisation** de la relation avec les usagers
- Recentrage sur les **besoins**
- Mobilisation des **outils numériques**.

Si ces évolutions sont durables, à quelles conditions sont-elles souhaitables ? Individualiser la relation au risque de perdre la dimension "action collective" pourtant socle dans l'action des centres sociaux ? Recentrer sur les besoins au risque d'oublier la dimension citoyenne, la dimension plaisir aussi, essentielles au déploiement de l'action des centres sociaux ? Mobiliser les outils numériques au risque de fragiliser la relation humaine, au cœur du projet des centres sociaux ?

Ajoutons que dans la configuration actuelle de persistance des difficultés sanitaires et économiques, les Centres sociaux risquent d'être confrontés à une tendance au repli, et ils verront les occasions habituelles de rencontre empêchées. En réaction les Centres sociaux ne peuvent pas se limiter à occuper leurs locaux pour animer cet espace de vie collective.

¹⁴ Extraction régionale de l'enquête nationale (mai et juin 2020), menée par la fédération nationale des Centres sociaux auprès des professionnels et bénévoles. Voir le détail des sources en introduction.

Ainsi **aller vers** les habitants paraît plus que jamais nécessaire : solliciter la participation, aller à la rencontre, occuper l'espace public, accompagner l'identification et l'expression des besoins. ■■



PAROLES D'ACTEURS

CETTE CRISE MONTRE QU'À L'AVENIR VOTRE CENTRE SOCIAL DEVRAIT...



Les objectifs restent les mêmes mais les moyens devront évoluer...

Faire en sorte d'être beaucoup plus proche des habitants et de leurs besoins, au quotidien.

Développement des solidarités de proximité pour une meilleure résilience en cas de nouvelles crises.

Avoir plus d'informations sur chaque adhérent pour prendre des nouvelles (compositions familiales, numéros de téléphone, adresse email qui peuvent manquer sur les bulletins d'adhésion).

Notre territoire a été peu touché par le virus, les enjeux n'ont pas fondamentalement changé. Toutefois, le Centre social doit affirmer sa position d'outil d'émancipation et sortir de sa coquille de prestataire de services.

Mettre plus de liens et plus de social, les habitants vont en avoir besoin avec la crise économique qui arrive.

Oser plus de débats et ne pas avoir peur de contrer les pouvoirs en place sous prétexte de perdre des subventions ce qui ressemble à du chantage...



Extraction régionale de l'enquête nationale (mai et juin 2020), menée par la fédération nationale des Centres sociaux auprès des professionnels et bénévoles. Voir le détail des sources en introduction (p.9).■