



atu.

Agence d'Urbanisme de l'Agglomération de Tours

mission

37

Ré

Résonance

Cahier n°1

ENSEIGNEMENT N°1

La crise, un catalyseur d'engagements citoyens solidaires

En mai 2020, l'Agence d'Urbanisme de l'Agglomération de Tours s'est engagée dans une démarche, Mission Résonance, visant à apprendre collectivement de la crise du coronavirus pour formuler des propositions d'actions adaptées pour l'avenir du territoire.

La première étape de la mission a consisté à écouter les acteurs locaux : citoyens engagés, élus, familles, médecins, directeurs d'Ehpad (établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes), chefs d'entreprise, représentants des associations, du service public, du monde économique, etc. Plus de 70 entretiens ont ainsi été réalisés en deux mois où il était principalement question du vécu des interviewés de la période de confinement du 17 mars au 11 mai 2020, des agilités et freins révélés ou exacerbés par la crise sanitaire ainsi que des opportunités et risques qui en découlent. La seconde étape consiste à tirer les principaux enseignements de cette phase d'écoute territoriale. Ce document présente comment la crise a été un catalyseur d'engagements citoyens solidaires. Il croise le regard des acteurs de terrain avec des données et expertises locales ou nationales. La troisième étape se concentrera sur la mise en action de quelques problématiques jugées prioritaires à traiter sur le territoire.

ENSEIGNEMENT N°1

La crise, un catalyseur d'engagements citoyens solidaires

LE CONSTAT : UN ÉLAN DE SOLIDARITÉ

« Il ne faut pas attendre d'être parfait pour commencer quelque chose de bien. »

Abbé Pierre

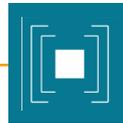
Un grand élan de solidarité semble avoir traversé la France et la Touraine lors de la période du confinement liée à la crise sanitaire de la Covid-19. Il a concerné les familles, les amitiés, les relations de voisinage, les collègues de travail professionnel ou associatif. Il a mis beaucoup de personnes en mouvement de multiples manières. Si les organismes impliqués dans l'entraide et certaines associations d'habitants se sont rapidement mobilisés, l'engagement des citoyens face à la crise a parallèlement pris une ampleur et connu une diversité qui a dépassé les acteurs traditionnels.

Le présent document ne vise pas à relater l'ensemble des actions entreprises mais à mettre en lumière l'engouement pour l'action collective et l'entraide qui s'est manifesté à l'occasion de la crise.



41 interviewés sur 74

L'entraide citoyenne a été la grande affaire de leur confinement, leur raison d'être ordinaire, la solidarité vécue au quotidien ou simplement le constat de ce qui se vivait autour d'eux. Plus de la moitié des interviewés nous en ont parlé. Toutes les catégories d'acteurs en ont témoigné, en particulier les acteurs publics (élus et services publics) et les habitants.



15% des français

disent avoir participé à une démarche de solidarité dans leur voisinage, leur quartier, ou dans un groupement bénévole.

Source : L'OBSOCO, « COVID-19 : Le Jour d'après », Abstract note n°9 (8 juin 2020).



© Entraide Solidarité - @ Entraide Coronavirus Savoie et Haute-Savoie

UN NOUVEL ÉLAN DU BÉNÉVOLAT

Les entretiens ont mis en évidence deux canaux institutionnels de mobilisation citoyenne, les associations caritatives et les mairies.

DE NOUVELLES BONNES VOLONTÉS AUPRÈS DES ASSOCIATIONS

Les nouvelles bonnes volontés ont été les bienvenues pour compléter et renforcer des équipes de bénévoles souvent fragilisées de par leur âge. Ainsi, aux Restos du Cœur, l'entrée dans la crise a été difficile dans la mesure où les bénévoles habituels étaient des personnes âgées ou à risques qui ont dû se retirer pour respecter les règles sanitaires.

Les nouveaux bénévoles étaient souvent des personnes qui avaient du temps libéré par le confinement. Ils sont venus poussés par un sentiment de solidarité, le besoin de se sentir utiles, l'urgence ressentie face à l'adversité ou même la nécessité d'avoir une raison de sortir. Ils disposaient parfois de compétences spécifiques tels les étudiants en droit qui ont proposé leurs services pour des aides juridiques ou les étudiants en pharmacie et les élèves infirmiers qui ont apporté leur savoir-faire dans le domaine de la santé.

« Au début de la crise nous avons fonctionné avec de nouveaux bénévoles qui sont venus nous prêter main forte parce qu'ils étaient au chômage partiel, parce qu'ils étaient enseignants, parce que c'étaient des étudiants qui n'avaient plus cours. Ils sont venus renforcer nos équipes de bénévoles habituels, pour remplacer les bénévoles âgés qui étaient confinés.

Un président d'association caritative

Ainsi l'équipe locale des Petits frères des pauvres a reçu le renfort d'une trentaine de jeunes en plus des 70 bénévoles habituels. Chez les Restos du Cœur se sont des dizaines de personnes qui se proposaient tous les matins au risque de ne pouvoir être « embauchées ». La mobilisation de nombreux particuliers qui ont cuisiné des plats a permis à une association telle la Table de Jeanne Marie de fournir de l'ordre de 120 repas par jour aux personnes mises à l'abri.

L'intégration d'un grand nombre de nouveaux venus a nécessité souplesse et réactivité mais dans l'ensemble, ces derniers ont fait preuve d'une véritable capacité d'adaptation. Certains ont même manifesté le désir d'être mobilisés à nouveau pour d'autres opérations importantes.

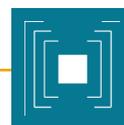
Cependant, toutes les bonnes volontés n'ont pas nécessairement trouvé à s'engager. Certaines associations se sont retrouvées submergées par les candidatures spontanées de bénévoles. Si des jeunes en service civique ont pu continuer leur mission, rejoints par de nouvelles recrues, d'autres se sont retrouvés sans service à cause du confinement. Enfin, la réserve civique (2 000 personnes se sont proposées en Indre-et-Loire) a été animée pendant la crise mais n'a été que peu mobilisée car les associations ont recruté en direct. Tout cela a pu parfois générer une certaine frustration. A contrario, certains acteurs évoquent le risque d'une démobilisation après la crise.

LES MAIRES AU CŒUR DE LA SOLIDARITÉ DE PROXIMITÉ

Certaines mairies ont joué un rôle coordinateur essentiel. Ainsi, plusieurs d'entre-elles ont sollicité et se sont appuyées sur des réseaux de bénévoles habitant les villages pour venir en aide aux personnes fragiles et isolées. De véritables systèmes d'entraide se sont mis en place : faire les courses, chercher le courrier, entretenir les jardins, appeler au téléphone et ... faire des masques. D'autres sont allées elles-mêmes jusqu'à mettre en place des services comme des permanences téléphoniques avec des professionnels de l'écoute psychologique ou des distributions de courses.

De nombreux habitants se sont d'ailleurs présentés spontanément pour offrir leur aide.

Les mairies ont aussi joué un rôle dans la communication au quotidien, « avec un peu d'humour, une mise en lumière des choses intéressantes » comme l'exprime la maire d'une commune rurale du sud Touraine. Selon la même personne « ce partenariat entre les élus locaux et les habitants est très important et doit être renforcé. »



Les bénévoles des associations :

plus de **12 millions** en France
entre
122 000
et
128 000
en Indre-et-Loire



Source : Ministère de l'éducation nationale et de la jeunesse (2019), «L'essentiel de la vie associative » (novembre 2020).

UNE MOBILISATION HORS CIRCUITS INSTITUTIONNELS

La mobilisation citoyenne est aussi sortie des sentiers battus. Des habitants se sont regroupés pour lancer leurs propres actions fédérant autour d'eux leurs proches, leurs amis, les bonnes volontés jusqu'à développer de véritables réseaux de solidarité ex-nihilo tels ceux des Couturières masquées ou de Tours ensemble contre le Covid-19.

Les premiers moteurs ont été la conscience de l'urgence « je savais... on connaît les risques de contamination... C'est les mêmes points de contact que pour une gastro mais fois 10, fois 20, avec une gravité plus extrême », la volonté d'agir et de se rendre utiles. Lorsqu'il s'agissait d'un investissement à temps plein, il est souvent né de la rencontre de circonstances particulières comme une quête professionnelle, une disponibilité ou des compétences spécifiques qui rendaient sensibles à la crise présente. Il a nécessité enfin des capacités en management.

Ainsi un individu « moteur » a construit tout un réseau et mis en mouvement de nombreuses personnes (environ 350 couturières et personnes associées dans le soutien logistique chez les Couturières masquées, autant de bénévoles actifs pour Tours Ensemble contre le Covid-19). Certaines ne se seraient probablement jamais tournées vers le monde associatif de par leur parcours de vie ou leur besoin d'indépendance.



© Philippe Malausséna - Le Petit Quotidien (5 mai 2020).

Les gens ont envie d'aider, mais pas d'être tenus par une association... mais parfois dans l'année ils ont envie de faire une bonne action, de participer à quelque chose mais sans que ce soit nommé solidarité.

Une initiatrice de réseau d'entraide

Ces initiateurs ont aussi parfois dû faire preuve de souplesse pour élargir, voire réorienter, leur idée initiale sous la pression des besoins ressentis (des personnes âgées aux personnels des services sociaux, de l'attention aux enfants hospitalisés à la fabrication de masques, du service aux « copains » à l'industrialisation de la fabrication de ces mêmes masques). La réactivité a été l'un des maîtres mots de ces initiatives.

Les moyens informatiques et les réseaux sociaux ont été des vecteurs incontournables lorsque la mobilisation a pris de l'ampleur. Le journal local a pu aussi être mis à contribution. Mais en revanche, la collaboration avec d'autres associations ou collectifs ou avec les pouvoirs publics a été inégale : prêt de salle, entraide, formation de personnels municipaux, mais aussi lenteur dans les décisions, besoin « d'officialisation », voire refus ou même concurrence.



© Pousse-Pousse (30 octobre 2017)

L'ENTRAIDE ENTRE PROCHES

L'entraide a concerné l'ensemble des relations familiales, professionnelles, amicales, de voisinage etc.

L'ENTRAIDE ENTRE COLLÈGUES, UN SOUTIEN APPRÉCIÉ

Il semble que le confinement, le travail à distance, l'incertitude n'auraient pas pu être traversés sans de l'attention et de la bienveillance au sein des équipes. Cette solidarité est passée notamment par l'acceptation des contraintes des uns et des autres, à l'instar des familles. Ainsi comme l'exprime un directeur de service d'un organisme de logements locatifs « *la baisse de la productivité a été admise car il fallait être solidaire des familles, des enfants... Tout le monde a essayé de trouver un équilibre* ».

Il en a été de même lorsque le travail se faisait plus dense et stressant. La directrice d'un EphaD parlant de son équipe témoigne que les membres du personnel « *se sont serré les coudes* ».

Ce resserrement, ce soutien entre collègues a été ressenti aussi dans des mairies ou de grandes surfaces commerciales.

« *Ce que j'ai bien aimé c'est la solidarité... heureusement qu'il y avait cette bienveillance entre nous sinon je crois qu'on n'y serait pas arrivé.* »

Une responsable d'un service social



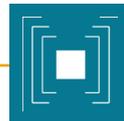
DES SOLIDARITÉS DANS L'ACTION

Agir ensemble crée des solidarités qui se sont avérées des soutiens précieux pour vivre le confinement. Des interviewés ont témoigné l'avoir vécu au sein d'associations telles ATD Quart-Monde, les Petits frères des pauvres mais aussi au sein d'un collectif comme les Couturières masquées chez lesquelles le travail en commun a mis en évidence des fragilités dramatiques (manque alimentaire, violence familiales).

Cette solidarité a pris des formes diverses : coups de fil, courses, petits services, prévenance aux besoins des uns et des autres, etc. voire une adaptation de l'initiative première pour répondre aux besoins de solidarité. L'usage du numérique a facilité la continuité des liens lorsque cela était possible avec une attention à ne pas laisser de côté ceux qui n'y avaient pas accès. Comme l'exprime une militante d'ATD Quart-Monde « *on compte, on existe les uns pour les autres* ». Ces organisations ont aussi été des lieux de parole, des sas permettant de souffler et de se soutenir dans des quotidiens parfois pesants.

« *On a continué le contact entre nous et on a essayé d'en aider d'autres qui en avait besoin.* »

Une militante d'ATD Quart-Monde



35% des français

disent avoir renforcé leurs liens avec leurs voisins à la faveur de la crise sanitaire

29% des français

disent avoir fait des courses pour d'autres personnes

Source : L'OBSOCO, « COVID-19 : Le Jour d'après », Abstract note n°9 (8 juin 2020).

LA SOLIDARITÉ ENTRE VOISINS, UNE HEUREUSE DÉCOUVERTE

Même si elle n'a pas été systématique, elle est relevée par plusieurs interviewés, soit parce qu'ils y ont participé, soit parce qu'ils en ont été témoins. Comme le soulignait l'un d'eux, « les voisins ont recommencé à se parler. Dans notre monde, tu sais ce qu'il se passe à 20 000 km de chez toi, mais tu ignores tout de celui qui vit à côté de toi. »

Ces attentions souvent discrètes et individuelles n'ont pas été développées outre mesure dans les entretiens mais par exemple un gardien d'immeuble HLM témoigne des gestes d'entraide qu'il a constaté entre locataires : transport de sacs poubelles, courses pour des personnes âgées par des locataires plus jeunes, nettoyage des parties communes. Un autre interviewé cite les animations collectives et spontanées en pied d'immeuble et dans les rues. Au moment du déconfinement une habitante raconte l'entraide au sein de son quartier et de l'école avec des gardes d'enfants qui se sont organisées entre parents.

Cette solidarité entre voisins a parfois été sollicitée, notamment dans les escaliers de certains immeubles, grâce aux outils développés par l'association Voisins solidaires. Le bon fonctionnement de l'opération fait dire au directeur d'un organisme HLM que « c'est positif et rassurant sur la nature humaine ».

QUI PEUT PROMENER MON CHIEN ?

RESPECTONS LES GESTES BARRIÈRES !

POUVEZ-VOUS ALLER À LA PHARMACIE POUR MOI ?

J'AI DÉPOSÉ LES COURSES DEVANT VOTRE PORTE

AS-TU LE NUMÉRO DE TÉLÉPHONE DES VOISINS DU 3^{ÈME} ?

Coronavirus

Et si on s'organisait entre voisins?

Téléchargez gratuitement le pack « Coronavirus » sur www.cohesion-territoires.gouv.fr

MINISTÈRE DE LA COHESION DES TERRITOIRES ET DES RELATIONS TERRITORIALES

AG2R LA MONDIALE

VOISINS SOLIDAIRES
Les bons côtés d'être à côté

Source : voisinsolidaires.fr

DES RELATIONS AMICALES ET FAMILIALES ÉVOQUÉES PAR LES INTERVIEWÉS

Si certaines ont pu décevoir, la distance et parfois la solitude ont fait ressentir leur valeur, le bonheur d'avoir « reçu des roses d'amis ayant un jardin ». Parmi les attentes pour l'après, une militante d'ATD Quart-Monde met en avant « approfondir l'amitié, les liens plus forts dans les familles ». Des stratégies ont parfois été mises en place pour se voir au moins de loin et pour cela les marchés ont été utilisés comme lieux de rendez-vous. Les moyens numériques ont permis de garder, voire de renforcer, des relations et de venir en aide à des proches éloignés, âgés, mais aussi jeunes adultes en difficultés loin de leur famille. Ces moyens ont pu être fournis par des associations accompagnant les personnes démunies. Une maman a ainsi pu orienter sa fille vers les Restos du Cœur à l'autre bout de la France.

LA PARTICIPATION DES ENTREPRISES À L'EFFORT SOLIDAIRE

Entre les entreprises, des solidarités ont été décrites : échanges au niveau des branches, des organisations, des gens du métier pour se tenir informés, se soutenir, accélération du paiement des sous-traitants pour ne pas les fragiliser davantage, etc.

Mais les entreprises se sont aussi tournées vers les besoins exprimés par la société. Certaines et notamment des entreprises de peinture ont pu donner leurs masques ou leurs blouses en réserves au personnel médical. Au risque parfois d'en manquer au moment du déconfinement. D'autres ont fabriqué masques ou visières dans un premier temps gracieusement. D'autres encore sont entrées en partenariat directement, ou à travers des associations d'entrepreneurs, avec des organisations caritatives comme cette entreprise qui a donné des kits de tricot aux Petits frères des pauvres. Plusieurs commerçants ont livré gratuitement des produits à des personnes isolées.

« De nombreux entrepreneurs, associations d'entreprises se sont mobilisés pour proposer des solutions afin de lutter, à leur façon contre l'immobilisme. Le point commun de tous : la solidarité, l'envie de se rendre utile bien avant de tirer le moindre profit économique de la situation.

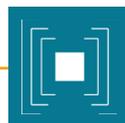
Un représentant du monde économique

LA SOLIDARITÉ S'EST AUSSI EXPRIMÉE DANS LES ENCOURAGEMENTS

Les applaudissements de 20 heures en sont l'expression populaire la plus connue. Des encouragements ont aussi soutenu le personnel d'un Ephad dont la directrice a fait remonter que « *le personnel a été au cœur des attentions pendant deux mois* », attentions qui ont pris la forme en particulier de message écrits des familles, de repas offerts par un club de foot. Certains maires ont eux aussi été soutenus dans leur rôle auprès de la population comme dit l'un d'eux « *j'ai été applaudi en rentrant chez moi, c'est presque trop, je n'ai pas risqué ma vie* ». Les Couturières masquées ont eu le soutien de musiciens venus animer leur atelier. Des messages de sympathie sont parvenus aux personnes et associations qui se sont impliquées. L'un des interviewés exprime cependant le regret que certaines professions qui ont joué un rôle important pendant la crise aient été moins bien traitées comme les enseignants ou les agriculteurs.

“ *J'ai été applaudi en rentrant chez moi, c'est presque trop, je n'ai pas risqué ma vie.* ”

Un maire du nord de l'agglomération tourangelle



35% des français
disent avoir applaudi les soignants à 20 heures.

Source : L'OBSOCO, « COVID-19 : Le Jour d'après », Abstract note n°9 (8 juin 2020).

LES PISTES POUR L'ACTION COLLECTIVE

La crise de la Covid-19 a mis en évidence un grand désir de solidarité dans la population. Elle a aussi montré quelques lenteurs et dysfonctionnements, voire certaines préventions entre les acteurs. Quelles pourraient être les pistes d'amélioration dans notre territoire ?

1. Favoriser une meilleure connaissance des acteurs entre eux : renouveler les forums des associations, créer un espace ressource (physique et/ou numérique), ouvrir les rencontres aux collectifs citoyens spontanés, etc.
2. Organiser le rapprochement des besoins et des bonnes volontés :
 - mettre en place un recensement continu des besoins et compétences nécessaires, adapter les appels aux besoins recensés, etc. ;
 - reconnaître les compétences que chacun peut développer, proposer à tous une manière adaptée d'être solidaire, engagé, etc.
3. Soutenir les associations dans le renouvellement de leurs membres : apprendre à connaître les motivations des plus jeunes, leur permettre de s'exprimer, adapter si nécessaire les structures à leur accueil, diversifier les modalités d'action, organiser des parrainages, mettre en place des formations au bénévolat, des sensibilisations au sein des entreprises, etc.



atu.

Agence d'Urbanisme de l'Agglomération de Tours

3 cour - 56, avenue Marcel Dassault, BP 601- 37206 Tours Cedex 3
Tél : 02 47 71 70 70 - Email : atu@atu37.fr - www.atu37.org

mission

37

Ré

Résonance

mission-re.atu37.org

© ATU - Octobre 2020 / Mission Résonance
Cahier n°1 - Enseignement n°1

Directeur de la publication : Jérôme Baratier.
Rédacteur : Béatrice Genty.

Conception graphique et réalisation : Willy Bucheron.

Équipe projet : Émilie Bourdu, Grégoire Bruzulier, Jean-Charles Désiré, Thierry Lasserre,
Fanny Maire, Bénédicte Métails, Aurélie Ravier, Olivier Schampion, Céline Tanguay.

Les droits de reproduction (textes, cartes, graphiques, photographies) sont réservés sous toutes formes.
Photo de couverture : Felix Mittermeier provenant de Pexels.