

Coronavirus : quelle communication pour notre réseau ?

WALLAH
TU RESTES

Depuis un mois et demi et le début du confinement, les centres sociaux ont démontré, partout où cela était possible, qu'ils savaient s'organiser et imaginer des formes d'actions pour garder le lien avec les habitant.e.s de toutes générations. Dans de nombreux territoires, ils ont développé de nombreuses actions de solidarité et de veille sociale, ont assuré une fonction essentielle de médiation sociale, éducative, numérique... Ils ont, dans une période où les rythmes sont chamboulés et les repères perdus, maintenu sous de nouvelles formes, des actions de loisirs, d'apprentissage du français...

La presse locale mais aussi nationale s'est faite écho de ces initiatives. Nous, fédérations et centres sociaux, pouvons avoir envie également de communiquer, auprès de nos partenaires institutionnels en particulier. En effet, le rôle, la plus-value, la créativité des centres sociaux a particulièrement été mise en valeur en cette période.

Mais, alors, comment on fait ? Sur quoi et auprès de qui ? Dans quel cadre et avec quelles précautions ? En effet, il est essentiel de prendre en compte le fait que des centres sociaux n'ont pas pu développer d'actions durant cette période.

Le groupe de chargé.e.s de mission communication des fédérations s'est réuni fin avril et propose quelques jalons pour bien communiquer en cette période. A vous de vous en saisir, de les adapter, les faire vôtres pour appuyer vos éventuelles démarches de communication !



Communiquer sur l'action des centres sociaux en période de confinement, **auprès de qui ?**

Notre propre réseau : pour maintenir le lien, continuer à animer notre réseau fédéral dans une période compliquée, contribuer au sentiment d'appartenance à un réseau dynamique et créatif, partager les initiatives, mais aussi les questions et difficultés rencontrées par les uns et les autres...

Les acteurs institutionnels départementaux ou régionaux : pour mettre en valeur la qualité, le sens et la légitimité de nos actions, pour valoriser la continuité de l'action des centres sociaux, pour partager des analyses et enseignements face aux situations vécues par les personnes et familles. Il peut aussi s'agir de communiquer pour asseoir les financements de nos structures, parfois « rendre compte » de l'action de notre réseau. Enfin, pour les fédérations, ce peut être l'occasion de donner un éclairage sur

la force et l'importance de notre fédéralisme, du local au national !

La presse : pour valoriser la diversité des initiatives de notre réseau, pour mettre en lumière les personnes – bénévoles et salariées qui l'incarnent -, pour faire connaître les centres sociaux

Les acteurs locaux : nous sommes ici plutôt sur le registre des centres sociaux et non des fédérations. Une attention particulière peut être accordée à la communication envers les élu.e.s... dans le contexte flou des élections en cours dans de nombreux territoires. Auprès des nouvelles équipes : se faire connaître et reconnaître, auprès des anciennes équipes : montrer la force et le rôle local du centre social...

Sur **quoi** communiquer ?

Sur la continuité des actions, poursuivies sous de nouvelles formes, ou **sur de nouvelles initiatives**, pour répondre à des besoins urgents :

- Veille sociale, attention aux plus vulnérables,
- Lien social avec les enfants, les jeunes, les familles, les personnes âgées,
- Portage de repas, courses, aide alimentaire...,
- Accompagnement éducatif, et soutien à la parentalité,
- Prévention autour du respect du confinement,
- Lutte contre les fake news,
- Animation socioculturelle et sportive,
- Poursuite d'activités d'apprentissage,
- Accompagnement et médiation numérique,
- Animations intergénérationnelles...
- Accès aux droits
- Mobilisation spécifique COVID 19 : ouverture d'accueils pour enfants de personnels soignants, fabrication de masques et visières,

La liste des actions est sans fin, les formes aussi (maintien des actions sous forme physique ou numérique...).

Sur la capacité des centres sociaux et de notre réseau à repérer puis alerter sur l'émergence ou l'exacerbation de difficultés ou inégalités (urgence alimentaire, inégalités et questions éducatives, numérique, isolement des personnes âgées...), et de contribuer à construire des réponses.



Quels types d'arguments poser ?

Il ne s'agit pas de noyer (ou vouloir impressionner) nos interlocuteurs sous la masse des actions que l'on peut partager... Au-delà de la description de la diversité de nos actions et de leur importance dans le contexte actuel, nous pouvons « pousser » plusieurs arguments auprès des institutions en particulier. En voici quelques uns, illustrés avec des exemples (ce ne sont que des exemples !) utilisés ou proposés par les chargés.e.s de communication des fédérations.

L'utilité sociale des centres sociaux, elle se vit tous les jours !

.... Et pas qu'en période de Covid... ce qui se passe est le reflet de ce que font et ce que pourquoi agissent les centres sociaux au quotidien !

« Les centres sociaux, acteurs du lien au quotidien, ont imaginé de nouvelles formes d'action pour maintenir la relation aux habitant.es, de toutes générations »

« Pour les centres, cette période met en lumière la nécessité, plus que jamais, du lien social et de l'accompagnement, reliés à la capacité des personnes à agir en collectif : notre ADN ! »

« Alors que de nombreuses inégalités et difficultés ont été mises en lumière, les centres sociaux ont renforcé leurs actions pour maintenir du lien social, accompagner les familles, assurer de la médiation sociale, éducative, numérique »

« Les Centres Socioculturels et les Espaces de Vie Sociale sont reconnus pour leur capacité à animer les territoires, favoriser le lien social entre les habitants et faire vivre la solidarité de proximité. Une question se pose alors, comment maintenir l'activité et le lien avec les habitants quand les mesures de confinement contraignent les structures à afficher portes closes et les habitants à rester chez eux »

Souplesse et inventivité : à notre image !

Le confinement a exigé une adaptabilité, une souplesse et une capacité à revisiter des pratiques... les centres sociaux s'y connaissent en la matière : ils sont des terrains d'innovation en permanence, à l'écoute des besoins et envies des territoires et des habitant.es...

« Dans cette période inédite, le réseau des centres sociaux et espaces de vie sociale s'organise et invente »

« Les centres font preuve d'ingéniosité, de créativité, d'une capacité d'adaptation remarquables et continuent ainsi de faire vivre la solidarité de proximité, dans la lignée de leur raison d'être depuis plus d'un siècle ».

« Autant de questions auxquels les Centres Sociaux et Espaces de Vie Sociale ont tenté de répondre, en expérimentant ici et là de nouveaux modes de fonctionnement et de liens avec les habitants de leur territoire ».

« Les activités quant à elles se réinventent, plutôt que de s'annuler »

Les habitant.e.s, les habitant.e.s et encore les habitant.e.s !

Durant cette période, l'enjeu principal pour nous était de rester au plus proche des habitant.e.s. Les centres sociaux ont pu maintenir un lien entretenu tout au long de l'année avec les familles et les personnes. La qualité du lien social a ainsi aidé à lutter contre l'isolement physique et moral que le confinement a imposé.

« La situation est exceptionnelle, les difficultés inédites, mais il est important dans cette période, d'être présent pour l'ensemble des habitants, avec une attention particulière auprès des plus fragiles »

« De nouvelles questions ont émergé : comment maintenir le lien avec les habitants ? Comment faire vivre la solidarité de proximité, plus que jamais nécessaire ? Mais surtout, comment être là, aux côtés de ceux et celles qui, parce que plus fragilisés et/ou isolés, ont besoin d'être écoutés, accompagnés et aidés ? »

« De la petite enfance aux personnes âgées, les centres sociaux se sont attachés à maintenir le lien avec toutes les générations et à développer des actions adaptées aux différentes situations rencontrées par les habitant.es »



La solidarité : une de nos valeurs !

La période a remis la solidarité en avant : c'est une des valeurs de notre réseau, qui se traduit chaque jour depuis un siècle !

« Tout en veillant à protéger les publics et les équipes, le réseau se mobilise pour faire perdurer le lien social et porter haut nos valeurs de solidarité, dignité, et démocratie. »

« Si la solidarité est l'une des valeurs fondatrices des Centres Socioculturels, elle prend aujourd'hui, plus de sens que jamais... Aux quatre coins du département, les Centres Socioculturels et Espaces de Vie Sociales multiplient les initiatives permettant de lui donner vie au quotidien. Ici et là, ils s'évertuent à apporter des réponses de proximité aux difficultés des habitants de leur territoire. »

« Dans cette période déroutante, tou-te-s. acteurs et actrices des centres sociaux ont su rester solidaires, apporter de l'aide aux personnes isolées ou fragiles, inventer de nouvelles manières de maintenir le lien »

« Positives et encourageantes, les initiatives lancées par les centres sociaux sont le reflet des valeurs partagées par notre réseau. »

Les ressources humaines des centres sociaux, quelle richesse !

La force des centres sociaux repose sur leurs équipes bénévoles et salariées... qui se sont largement impliquées dans cette période. Les centres sociaux sont des lieux d'engagement, et la mobilisation des habitant.e.s appuyé.e.s par les professionnel.les a montré la force de notre réseau !!

« Les équipes bénévoles et salariées des centres ont déployé une énergie énorme à faire vivre le lien et les solidarités dans les territoires, appelant des personnes et assurant du portage de repas, de courses, de matériel informatique, animant des activités à distance, préparant des kits éducatifs pour les enfants, assurant le lien entre familles et école, accompagnant les personnes dans leurs besoins numériques... »

« Les centres sociaux et les personnes qui les incarnent, un réseau solidaire, engagé et mobilisé ! »

« Que ce soit en direction des enfants, des jeunes, des adultes, des familles ou des seniors, des initiatives comme celles-ci, il en existe des dizaines d'autres, portées avec conviction et militance par les professionnels et bénévoles des Centres Socioculturels et Espaces de Vie Sociale »

La coopération au cœur de nos pratiques

Les centres sociaux n'ont pas agi seuls durant cette période. Lien et complémentarité avec les acteurs locaux et nationaux, recherche partagée de réponses les plus pertinentes, interventions construites collectivement... les centres sociaux croient dans la richesse et la force de la coopération, avec les institutions, les associations et les habitants. Ils en sont souvent animateurs et facilitateurs, localement !

« Au cœur des territoires, certaines structures organisent la solidarité en étroite collaboration avec leurs partenaires de proximité »

« Avec les collectivités locales, avec les services de l'Etat et les institutions, avec le tissu associatif, les centres sociaux se sont mobilisés pour apporter les réponses les plus ajustées aux situations, en misant sur la richesse de la coopération et la complémentarité entre acteurs, au service des habitants et des territoires »



Mais aussi quelques points de **vigilance** !

Le groupe a posé plusieurs points de vigilance, pour éviter une communication de réseau contreproductive. Ceux-ci sont liés au contexte, à la disparité de la mobilisation dans le réseau, aux objectifs de communication... La communication, à manier avec précaution !

#1 : Au risque de stigmatisation tu seras prudent.

On le sait, durant cette période, des structures ont été hyperactives. D'autres n'ont pas pu fonctionner. D'autres l'ont fait au ralenti, à minima. Pour plein de raisons, un contexte pas propice, une mobilisation difficile des équipes, la crainte du coronavirus. Soyons respectueux de cela.

Le petit conseil : attention à ne pas survaloriser ou généraliser le modèle du centre social innovant, présent partout... au risque que cela se retourne contre des centres sociaux peu ou pas actifs en cette période (avec des interpellations d'institutions), ou que cela ne crée des dissensions au sein même de notre réseau ! Soyons clairs dans nos messages, posons le contexte tel qu'il s'est présenté.

« A l'image de la société, les centres sociaux, leurs équipes, ont été impactés par la crise, ses effets en termes de santé, de risques, de peurs... Les organisations locales et les contextes territoriaux n'ont pas permis à tous les centres sociaux de fonctionner durant cette période »

« Dans cette période, partout où les structures et les personnes l'ont pu, les centres sociaux s'organisent et imaginent des réponses pour garder le lien avec les habitant.e.s ».

« Des centres, faute de moyens humains, d'outils, de disparités territoriales, de gouvernances... n'ont pas pu se mobiliser pendant cette période ou ne l'ont pas fait au même niveau d'implication. Chacun fait de son mieux avec ses moyens. »

« Pouvoir agir, là où le contexte le permet, là où les besoins se font particulièrement ressentir ».

#2 : à la différence d'intérêts tu seras attentif.

Nous pouvons avoir des objectifs différents dans notre communication de ceux de nos interlocuteurs : vouloir montrer la richesse et la diversité de tout notre réseau sur plein de champs d'action vs l'intérêt d'un média à présenter UNE initiative concrète et UN lieu ; vouloir communiquer globalement sur les dynamiques des centres et leur sens vs une demande de chiffres sur le taux d'ouverture des structures...

Le petit conseil : adaptons les messages en fonction de la cible (cela paraît bête à dire... mais le faisons nous toujours ?) ; varions la nature des informations dans un même document, pour donner à voir également les énergies et dynamiques créées : donner des chiffres et partager des témoignages, faire le récit d'actions...

#3 : A la sur-communication, tu ne céderas pas..

à la sur-communication tu ne céderas pas... encore plus si nous communiquons rarement voire jamais de façon formalisée auprès de nos interlocuteurs. Les risques d'un excès de communication ? Etre perçu comme opportuniste, vantard, succomber à l'effet d'aubaine...

Le petit conseil : apprenons à doser, donc ! Et à assurer une communication dans la durée... surtout après ! Imaginons donc dès à présent une communication qui puisse s'étaler dans le temps (fréquence, contenus...)

#4 : A la posture de sauveur tu résisteras.

Face à l'urgence, des centres sociaux se sont mobilisés pour apporter des réponses, palliant l'arrêt de services ou les difficultés de services publics parfois à assurer leurs propres missions. S'il peut être valorisant de montrer que nous avons été réactifs, prenons garde à ne pas donner l'impression d'accepter implicitement les dysfonctionnements et insuffisances de l'action publique.

Le petit conseil : Prudence ou précautions dans les messages véhiculés, donc.

#5 : A l'assignation à certains publics tu résisteras.

Nous avons été et sommes très mobilisés envers les populations vulnérables, en situation de fragilité sociale et économique.

Le petit conseil : Ne nous privons pas de le mentionner, mais soyons vigilants à ne pas limiter notre communication sur ces seules activités – qui rencontrent du succès auprès de la presse – et à équilibrer les types d'actions et publics visés pour montrer que les centres sociaux agissent avec tout le monde !

#6 : Face au développement du pouvoir d'agir, tu seras modeste.

Le DPA, le portage politique, c'est notre ADN. Mais peut-on affirmer que celui-ci a été effectif durant cette période ? Si oui, fonçons ! Si non... soyons humbles !

