

# Info-réseau

Journal d'information du Comité National de Liaison des Régies de Quartier

## Éditorial

### Priorité aux habitants

Le 15 avril 2000, les Régies de Quartier vont "se montrer" à l'occasion de leurs troisièmes rencontres. Leurs acteurs - habitants et partenaires - vont débattre, analyser, proposer, agir pour construire leur avenir. Ce moment sera d'autant plus fort, marquant et réussi que toutes les Régies vont s'y préparer et qu'ensemble, elles affirmeront comment on peut vivre autrement dans nos quartiers. L'enjeu est bien de "revisiter" le projet des Régies, une dizaine d'années après la mise en place de leur réseau national. En dix ans, bien des choses se sont passées dans leur environnement : montée du chômage et de l'exclusion, interrogations sur l'emploi et le sens du travail, aspirations de plus en plus fortes vers davantage de solidarité et de démocratie, émergence d'une logique d'"économie solidaire" pour répondre aux impasses de l'économie de marché...

En dix ans, les acteurs des Régies ont acquis une maturité qui les amène à mieux comprendre les mécanismes et l'originalité de ce dispositif. Il n'est pas sûr, toutefois, que nous arrivions toujours à en saisir toute la portée, à apprécier l'impact que pourrait avoir ce mouvement. Ce qui fait sa force et son originalité, c'est la priorité donnée aux habitants. Si les Régies ne servaient qu'à faire travailler ensemble les part-

naires - collectivités et bailleurs -, d'autres pourraient le faire aussi bien que nous. La spécificité des Régies, est de donner aux habitants la même implication et le même pouvoir qu'aux autres partenaires.

Les troisièmes rencontres nous permettront d'afficher notre volonté que le projet des Régies de Quartier ne soit pas dévoyé vers une simple dynamique de "gestion". Ce sera l'occasion d'affirmer que nous voulons garder le temps d'innover, de débattre, de réfléchir, d'avoir une vraie vie démocratique... au lieu d'être "happés" par la complexité des tâches qu'on nous demande. Offrir plus de simplicité et de lisibilité dans les modes d'intervention, donner toute leur place aux habitants : voilà les préoccupations constantes qu'affirmeront de nouveau les Régies.

Les nouveaux outils de la politique de la Ville, en privilégiant la participation des habitants et la "gestion urbaine partagée", font-ils écho aux fondements du dispositif des Régies? Sachons les utiliser pour progresser dans notre propre projet, mais ne nous faisons pas "instrumentaliser" au service d'autres objectifs. Car ceux des Régies sont clairs et constants : faire entendre, à tous les niveaux, la voie des premiers concernés, les habitants eux-mêmes, afin de mieux préparer et d'initier un vrai changement.

**Guy Dumontier,**  
président du CNLRQ

### SOMMAIRE

#### 2-3 En direct des Régies

Les récoltes des jardins, le bilan du programme Nouveaux Services - Emplois Jeunes

#### 4-9 Zoom

**Contrats de Ville : l'heure de la gestion urbaine partagée**

◆ Les trois recettes de Grenoble

◆ Portrait : Claudine Galland, habitante et militante

◆ La gestion urbaine partagée, vue par Jacques Vivent (*Avignon*)

◆ La participation des habitants, vue par Mohamed Rhoulam (*Orléans-La Source*)

#### 10-12 En direct du Réseau

Vie du réseau, agenda, professionnalisation de la médiation co-produite, préparation des 3<sup>e</sup> rencontres.



Christophe Leroux a été recruté par le CNLRQ en tant que chargé de mission pour l'organisation des 3<sup>e</sup> Rencontres.

En page 12, il revient sur le sens de ces rencontres.

## Les récoltes des jardins des Régies

Les Régies ont à leur actif près d'une dizaine de jardins en France, et au moins autant en sont au stade du projet. Coup de projecteur sur trois de ces initiatives.

### Le terrain du Curé

ARQC - Régie de Quartier de Cenon (33)

Depuis six ans, à Cenon, la Régie cultive un terrain d'environ 2 000 m<sup>2</sup>. C'est l'Abbé (membre du CA de la Régie) qui a mis à disposition un terrain de l'Archevêché.

Les jardiniers sont tous des habitants du quartier, pour qui la récolte est vraiment un gain en nature important pour le budget de la famille. Le jardin n'est pas parcellé mais collectif. Huit jardiniers, d'origine et de culture différentes, apportent leurs techniques de jardinage, chacun selon ses traditions.

Au printemps, les jardiniers se réunissent pour choisir ensemble les emplacements, les plans, les graines, les époques de semis... et les repas qu'ils vont organiser avec les partenaires du projet et les habitants pour fêter leurs récoltes.

Ensemble, deux jours par semaine, les habitants se retrouvent pour échanger et travailler la terre. Cette année, les récoltes ont été particulièrement abondantes : outre la production pour leurs propres besoins les jardiniers ont pu offrir des paniers aux financeurs, à l'évêché, aux habitants, à la Régie, aux amis...

«Le jardin, c'est des gens de culture différente qui se rencontrent pour faire germer un projet commun.»

A. Diop

C'est Babacar Diop, salarié de la Régie, qui dynamise, et coordonne les activités du jardin au rythme des saisons.

### Une récolte biologique

ARQA - Régie d'Aix-les-Bains (73)

Le jardin existe depuis trois ans et il double de superficie chaque année. Il y a maintenant plus de 40 familles qui jardinent, et d'autres sont en attente.

Sur un terrain de 6 000 m<sup>2</sup>, réparti en parcelles de 100 m<sup>2</sup>, 42 familles se retrouvent pour produire une récolte purement biologique. Un espace détente, comportant pelouse, salon de jardin et barbecue, est aménagé pour les fêtes, le partage et l'échange des récoltes.



Potager de la Régie de Quartier de Cenon.

Le directeur et des salariés de la Régie participent aux travaux de jardinage et coordonnent les activités. Une cotisation de 100 F est demandée pour l'aménagement des jardins (grillages, tuyaux d'arrosage, pompes...). La Municipalité aide également concrètement au travail du jardin en prenant en charge le labour des terrains.

«Je suis retraité, rester sans travail c'est mourir avant la date promise; avoir un jardin me donne l'espoir, le bonheur et la joie de vivre.»

M. Bourrou

### Une parcelle de la solidarité

Régie de Quartier de Clichy-sous-Bois/Montfermeil (93)

“Côté Jardin” : c'est le titre du projet de la Régie de Clichy qui va voir le jour au printemps.

Le projet est déjà bien avancé : un terrain d'un hectare est prêté par le lycée agricole voisin. Un partenariat dynamique - club de prévention, réseau d'échange, banque alimentaire... - et la création de deux à trois emplois vont permettre de mettre en place le projet et d'en gérer le fonctionnement.

Le terrain sera réparti en parcelles individuelles pour les habitants. Il comportera également un lieu de rencontre, une banque d'outils, une parcelle pour les enfants, et une “parcelle de la solidarité”, cultivée collectivement par les jardiniers et dont la récolte sera attribuée à la banque alimentaire.

#### NOUVELLES RÉGIES LABELLISÉES

- ◆ Montauban Services (82).
- ◆ Association Régie de Quartier Chanteloup-les-Vignes (78).
- ◆ C2S Services Vierzon (18).

#### NOUVEAUX SITES EN EXPERTISE

- ◆ Chambéry Bellecombette (73).
- ◆ Blanc-Mesnil (93).
- ◆ Aubervilliers (93).

## On l'a lu dans la presse

### ◆ "Location camping"

#### à Angers

Forte du succès de l'opération l'an dernier, la Régie de Quartier d'Angers a renouvelé son service de location de tentes et de matériels de camping en 1999. Une journée "tentes ouvertes" a eu lieu en juin pour le démarrage de la saison, et un poste à mi-temps a été créé pour gérer le service.

*Ouest-France*, 29 juin 1999 -

*Le Courrier de l'Ouest*,  
5 juillet 1999.

### ◆ Financements privés :

#### un exemple réussi

Plutôt destinés à des investissements, les financements issus de fondations privées peuvent appuyer les Régies dans le développement de leurs projets. Ainsi, le Challenge Philip Morris des Quartiers a sélectionné le projet d'atelier mécanique pour deux-roues de la **Régie de Vendôme**.

L'enveloppe s'élève à 100 000 F.

*La Renaissance du Loir-et-Cher*,  
16 juillet 1999 - *Agence France Presse*, 7 juillet 1999.

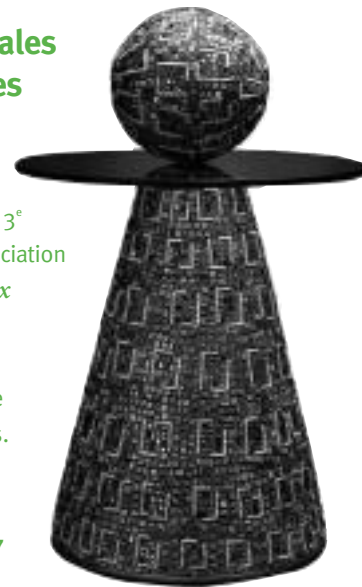
### ◆ Angoulême : vers une mixité des marchés

Alors que les passations de marché par procédure d'appels d'offres étaient la règle, la Régie de Quartier d'Angoulême obtient de ses partenaires (Ville et Département) la reconnaissance de la spécificité de son travail (développement du lien social, ancrage sur le quartier) se traduisant par des contractualisations de gré à gré. Activités concernées : environnement et bâtiment.

*Sud-Ouest*, 11 juin 1999

## Rencontres internationales de mosaïque à Chartres

Pour retracer les 2<sup>e</sup> rencontres internationales de mosaïque de Chartres et déjà annoncer les 3<sup>e</sup> rencontres (octobre 2000), l'Association 3R vient de publier *Les nouveaux mosaïstes*. Ce superbe catalogue présente les œuvres du dernier concours, ainsi que l'origine et le contexte de certaines réalisations. Le catalogue est disponible auprès de l'Association 3R (5, rue des Hauts-de-Chartres - 28000 Chartres - Tél. : 02 37 34 95 96), au prix de 150 F port compris.



## Emplois jeunes : les chiffres clés

**L**a Mission nationale d'appui du ministère de l'Emploi et de la Solidarité a réalisé un bilan du programme Nouveaux Services - Emplois Jeunes au 31 mars dernier. Des chiffres à comparer avec ceux des services développés par les Régies de Quartier dans le cadre de ce dispositif.

→ Fin mars 99, 188 550 "emplois jeunes" ont été créés, répartis de la façon suivante : 65 000 dans l'Education Nationale, 16 550 dans la Police Nationale, 97 000 dans les collectivités territoriales, établissements publics et associations (42 000 à elles seules). Le dispositif a ainsi permis d'augmenter de 5 % le nombre d'emplois associatifs.

→ Principales données nationales :

- la moyenne d'âge est de 24,2 ans;

- le niveau de qualification est à 70 % égal ou supérieur au bac;

- les contrats de travail sont à 76 % des contrats à durée déterminée, et sont à 98 % à temps plein;

- la proportion d'embauche de jeunes des quartiers varie entre 50 % (Léo Lagrange) et 15 % (Fédérations de parents d'élèves).

→ Jusque-là intégré dans le champ d'activité "famille, santé et solidarité" (17,7 % des embauches), le CNLRQ devrait changer prochainement pour celui du développement local, du cadre de vie et du logement, le champ d'activité proposé étant plus près de nos préoccupations, notamment au regard des autres partenaires associatifs.

→ Dans les Régies, au 30 septembre 1999, 80 conventions ont été signées pour la création de 202 emplois :

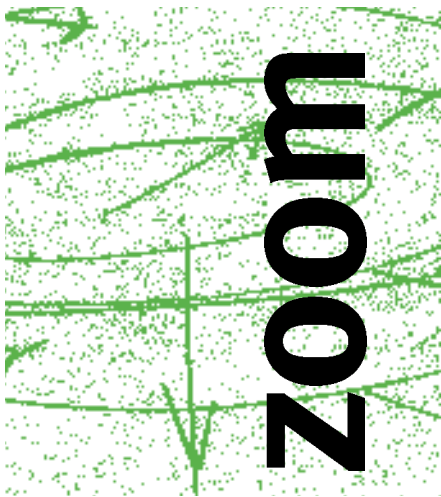
- 55 % des emplois sont dans le champ de la médiation, 25 % dans celui de l'environnement, 20 % dans celui du cadre de vie;

- 68 % des postes sont occupés par des jeunes hommes;

- les niveaux 4 et 3 (bac acquis et bac +2) ont augmenté, représentant respectivement 35 % et 15 % des embauches;

- 90 % ont une rémunération inférieure à 120 % du SMIC;

- une vingtaine de jeunes ont déjà quitté leur poste pour un secteur correspondant davantage à leur recherche initiale (ce qui montre que le dispositif a bien fait office de "tremplin" pour eux).



## Contrats de Ville : l'heure de la gestion urbaine partagée

En mettant l'accent sur la participation des habitants et la gestion urbaine partagée, les prochains contrats de Ville devraient mettre au premier plan une logique et des approches qui, depuis leur création, constituent le fondement des Régies de Quartier. *Info-réseau* a saisi cette occasion pour voir comment certaines d'entre elles pratiquent, sur le terrain, ces deux dimensions et anticiper sur le rôle que nous pourrions jouer dans le nouveau cadre ouvert aujourd'hui par les pouvoirs publics.

# Les trois recettes de Grenoble

« Cela fait dix ans que l'on fait de la gestion urbaine de proximité, dix ans que les habitants participent à la mise en place des services, les contrôlent et les évaluent... » Pour Jean-Louis Baldos, qui dirige depuis un an et demi la Régie de Quartier Villeneuve-Village olympique, à Grenoble, évoquer ces thèmes n'est pas sacrifier à un quelconque effet

de mode. Et s'il se réjouit de ce que la prochaine génération des contrats de Ville les inscrive clairement au premier rang des priorités, il ne cède pas à un optimisme exagéré. Il faut attendre pour voir comment, sur le terrain, ce nouveau discours politique sera relayé par les actes. Et se battre, encore et toujours, pour prolonger l'action menée depuis dix ans par la Régie autour de trois axes : donner la priorité aux habitants, laisser le temps au temps, et reconnaître le conflit comme ingrédient indispensable de la relation avec les partenaires.

### 1. Donner la priorité aux habitants

Première leçon tirée de l'expérience grenobloise : l'intérêt d'une prépondérance des habitants et de leurs associations dans les instances de la Régie. Ainsi, sur les huit postes du bureau, la Ville et les bailleurs n'en occupent que deux, les six membres restants étant des représentants d'associations ou des habitants à titre personnel. « C'est ce surnombre qui crée l'équilibre et permet un dialogue égalitaire, affirme Jean-Louis Baldos, le directeur de la Régie. S'il y avait parité, il n'y aurait pas équilibre. »

Une prédominance qui s'explique d'abord par l'histoire de la Régie. En 1989, c'est un groupe d'associations (essentiellement la CSF, Confédération

syndicale des familles, et les Unions de quartier) qui ont impulsé sa création, jugeant que la Villeneuve était suffisamment mûre pour gérer elle-même ses besoins au plus près des habitants. De ses débuts, la Régie grenobloise a gardé un caractère associatif prononcé, et une

« Il ne suffit plus d'ouvrir des lieux d'accueil et d'écoute, il faut aussi aller chercher la parole là où elle se trouve. »

volonté affirmée de favoriser la participation et l'expression des habitants.

« Avec la paupérisation croissante, cette prise de parole devient de moins en moins évidente. De nombreux habitants se dévalorisent et en viennent à penser que leurs propos n'ont pas le moindre intérêt », estime Jean-Louis Baldos. L'une des raisons d'être de la Régie de Quartier doit être, précisément, de restaurer les conditions de la prise de parole. « Nous allons peut-être créer un nouveau poste, dont la mission essentielle sera d'aller à la rencontre des gens », ajoute Vincent Manuguerra, directeur adjoint de la Régie. Autrement dit, il ne suffit plus d'ouvrir des lieux d'accueil et d'écoute, il faut aussi, par le porte-à-porte notamment, aller chercher la parole là où elle se trouve.

### 2. Laisser le temps au temps

« La relation avec les habitants est une vraie compétence professionnelle, qui se construit sur la durée », affirme Jean-Louis Baldos. La Régie grenobloise a toujours choisi de « laisser le temps au temps ». Ainsi, il lui a fallu plus d'un an avant de signer, en 1991, une convention avec la CSF, la Ville et l'Office municipal d'HLM pour la création du service des « correspondantes de coursives ». Une durée nécessaire, sans doute, pour apla-

## Politiques publiques : les Régies font le point

Le 6 novembre, à Paris, a lieu une journée de regroupement des présidents et des directeurs sur le thème "Régies de Quartier et politiques publiques de l'aménagement de l'espace urbain". 80 personnes sont attendues pour s'informer et débattre des moyens de conforter la place des habitants dans ces dispositifs. Ce sera aussi l'occasion de fournir les principales références sur les orientations actuelles de la politique de la Ville.



HERVE VINCENT

Vue du quartier de la Villeneuve

nir les difficultés avec les partenaires et pour faire l'inventaire - aussi précis et rigoureux que possible - des choses à nettoyer, mais aussi, voire surtout, pour s'assurer que les habitants soient associés à la réflexion. Du coup, le dispositif adopté - nettoyage 7 jours sur 7, avec trois passages par jour - ne pose pas problème aux habitants qui payent eux-mêmes la moitié du coût de la prestation, l'autre moitié étant prise en charge par la Ville<sup>1</sup> : «Ce service leur coûte plus cher qu'avant, mais ils y tiennent», estime Jean-Louis Baldos.

Tout un dispositif d'accompagnement des correspondantes a ensuite été mis en place : réunions mensuelles, formations, et aujourd'hui, dans le cadre de cours d'alphabétisation, expression sur leur travail quotidien et leurs relations avec les habitants. «Plus les correspondantes prennent confiance en elles, mieux elles peuvent assurer la dimension sociale de leur travail : être un relais avec les habitants et une caisse de résonance de leurs préoccupations», souligne Vincent Manuguerra.

*suite pages 6 et 7*

### La Régie de Quartier Villeneuve-Village olympique

◆ La Régie de Quartier couvre un vaste territoire de plus de 4 000 logements entre le quartier de la Villeneuve et celui du Village olympique. Trois bailleurs y sont présents : l'OPALE (Office municipal), la SDH (logeur privé) et Grenoble Habitat (SCIC-Caisse des Dépôts). Construit à la fin des années 60 et au début des années 70, ce quartier présente l'originalité d'avoir été conçu, dès l'origine, pour les habitants. Il comprend donc des espaces de convivialité, des commerces, des écoles "intégrées" dans les bâtiments. C'est presque un village dans la ville. La Villeneuve est aussi marquée par un brassage social important, qui se traduit par une forte

cohabitation entre locataires et copropriétaires.

◆ La Régie a été créée en 1989, à l'initiative principalement des associations du quartier. L'activité d'origine était les chantiers de second œuvre bâtiment, en relation avec une entreprise d'insertion. Par la suite, d'autres activités ont été créées, correspondant toutes à une volonté de gestion urbaine de proximité :

- **44 correspondantes de coursives**, chargées de l'entretien des parties communes, mais dont le rôle consiste aussi à rencontrer les habitants, à écouter et transmettre leurs besoins, leurs attentes (elles habitent la coursive sur laquelle elles travaillent) ;  
- **4 correspondants de nuit**, qui assurent une présence la nuit et le week-end dans les parties communes de la Villeneuve afin de prévenir le

vandalisme et les conflits entre voisins ;

- **12 correspondants de parking** (plus trois encadrants) qui surveillent 24 heures sur 24 le parking des Géants. Ce parking, presque désertifié pour des raisons d'insécurité, se trouve de nouveau utilisé par les habitants ;  
- **une mercerie**, avec atelier de retouches et de repassage ;  
- **des services de maintenance et d'entretien** à la demande des bailleurs.

◆ La Régie emploie 90 salariés (45 équivalents plein temps), en majorité des habitants du quartier. Son budget 1999 est de 6,5 millions de francs (dont les deux-tiers de prestations de services). Le président du Conseil d'administration est systématiquement un habitant du quartier, issu du monde associatif (à l'heure actuelle, Marie-Françoise Chauveau, de la CSF).



suite de la page 5

Même travail, lent et patient, de préparation pour la mise en place, il y a un an, des correspondants de nuit. Quatre années, cette fois, ont été nécessaires avant que ce dispositif de médiation nocturne ne démarre, et encore, à titre expérimental! «Il faut dire que certains d'entre nous y étaient hostiles au départ, reconnaît Claudine Galland. Nous trouvions que nous n'en étions pas au point des banlieues chaudes de la région parisienne, et que ce dispositif faisait un peu trop "milices"...»

Pour sensibiliser les habitants, le DSU a payé pendant un mois et demi dix enquêteurs à faire du porte-à-porte. Des réunions de concertation ont été organisées dans chaque montée d'immeuble. Et deux votes successifs ont été organisés, afin d'obtenir l'accord collectif des habitants à la mise en place de ce service, auquel ils doivent eux-mêmes contribuer financièrement (10 F de plus par mois pour chaque logement, les bailleurs prenant en charge la moitié du coût pour les locataires). «Nous pensons qu'il est sain que les habitants payent, estime Jean-Louis Baldos. Ça leur permet de dire plus facilement "je veux" plutôt que "je voudrais"...»

A leur tour, les correspondants de nuit savent faire preuve de patience dans la régulation des conflits de voisinage. Exemple, ce local collectif d'une montée de la Villeneuve squatté par un groupe de jeunes : «Plutôt que d'improviser une solution dans l'urgence, nous avons choisi de tolérer ce squatt, moyennant la mise en place d'une relation organisée avec les autres locataires et co-propriétaires», explique Vincent Manuguerra. Une approche un peu informelle qui a surpris quelques élus du quartier.

### 3. Reconnaître la nécessité du conflit

Pas de risque, en effet, à Grenoble de sombrer dans le "consensus mou" avec les partenaires (bailleurs et collectivités) : ici, on se parle franchement, sans arrière-pensée, et l'on n'hésite pas, le cas échéant, à exposer les

divergences pour négocier et repartir de l'avant. «Nous n'avons pas tous, par exemple, la même conception de la gestion urbaine de proximité, estime Jean-Louis Baldos. Pour certains d'entre eux, cela se résume à des "services déconcentrés". Pour nous, il s'agit d'affirmer la dimension de médiation sociale dans nos activités.»

La Régie grenobloise a mal vécu, de ce fait, que le service des correspondantes de coursives, après avoir fait l'objet d'une convention, se retrouve au centre d'un marché ouvert par l'OPALE. «C'est comme si l'Office réduisait ce travail au nettoyage, dénonce Jean-Louis Baldos. Tout appel d'offre au "moins-disant" constitue, de fait, une négation de la gestion de proximité.»

Divergence encore quand, voilà deux ans, après que la Régie ait élaboré un projet sur les encombrants avec les habitants, la Ville lui a coupé l'herbe sous le pied en gardant son propre dispositif, mais avec des passages plus réguliers. «C'est satisfaisant au niveau de la propreté, reconnaît Claudine Galland, administratrice de la Régie (voir portrait ci-contre), mais cela gomme toute l'éducation au recyclage qu'il y avait dans notre projet.»

Divergence encore, plus récente, lorsque la Ville a fait état de son intention de financer le service des correspondants de nuit dans le cadre du CCPD (conseil communal de prévention de la délinquance) : «Les futurs contrats de Ville ne sont-ils pas là, précisément, pour

## paroles

«Pour les rencontres de Strasbourg, en 1995, je consacrais dix heures par semaine à la préparation. Les femmes de la Régie ont monté une pièce de théâtre en ombres chinoises, avec une comédienne. J'ai vu à quel point ça a transformé certaines d'entre elles : elles sont sorties de leur réserve, se sont mises à parler, à s'émanciper... Ce sont les mêmes, d'ailleurs, qui ont commencé à aller à la rencontre des habitants et à discuter avec eux.»

**Emmanuelle Gaborieau**, comptable à la Régie de Grenoble depuis 1992.

financer ce type d'actions?», interroge Jean-Louis Baldos. Bref, dirigeants salariés et administrateurs bénévoles sont unanimes pour protester lorsque la Régie est mise devant le fait accompli par ses partenaires. Mais aussi pour applaudir lorsque, dans le cadre du prochain contrat de Ville, la municipalité a invité les habitants à s'exprimer au cours de journées thématiques. «Maintenant qu'un appel d'air a été créé, il va falloir concrétiser les bonnes intentions», estime Jean-Louis Baldos. Son principal motif d'inquiétude : le passage du

quartier de zone 1 en zone 2, qui pourrait conduire à une diminution sensible des crédits, notamment sur les chantiers de réinsertion. Il ne faudrait pas que l'amputation des moyens vienne contrarier une ouverture politique prometteuse...

<sup>1</sup> Le principe d'une prise en charge d'une partie du nettoyage des parties communes par la Ville a été acquis dès 1975, suite à un mouvement de grève des locataires de l'OPALE sur les questions de propreté.



**Claudine  
Galland,**  
habitante  
et militante

## Portrait

**Administratrice de la Régie grenobloise depuis sa création, Claudine Galland est aussi une militante associative convaincue, très proche des habitants. Jacqueline Cabassut, écrivain public à Monnaie Services, la Régie de Romans-sur-Isère (26), dresse son portrait.**

Claudine Galland habite le quartier de la Villeneuve, à Grenoble, depuis 1974. Elle y a été attirée par la convivialité qui régnait, et les écoles expérimentales, «très ouvertes sur l'extérieur, sans barrières».

Elle vit donc dans le quartier depuis 25 ans, elle l'aime et s'engage personnellement pour la promotion de ses habitants. Très attachée au secteur associatif, elle a milité au sein de la FCPE (association de parents d'élèves), puis de la CSF (Confédération syndicale des familles). Elle a aussi été administratrice de l'OPALE (l'office municipal d'HLM), où elle a beaucoup appris, dit-elle, «notamment en matière de gestion des conflits et de négociation». Enfin, elle a été amenée à participer à la création et au développement de la Régie de Quartier.

Claudine est très proche des autres habitants du quartier, et très attachée aux valeurs de solidarité et d'écoute des autres. Elle insiste volontiers sur le bénéfice que les salariés tirent de leur passage à la Régie : pas seulement un salaire, mais aussi un gain en autonomie. «Les cor-

respondantes de coursives s'émanent progressivement : elles sortent de chez elles, fréquentent les structures de la Villeneuve, utilisent les transports en commun pour sortir du quartier, certaines suivent des cours d'alphabétisation ou des formations à l'extérieur...» Elle cite l'exemple d'une femme maghrébine victime de violences conjugales : soutenue par la Régie et mise en relation avec d'autres associations, elle a fini par divorcer. «Elle s'en est trouvée transformée, se révélant capable d'assumer seule ses obligations familiales et de préparer son insertion professionnelle.»

Très réaliste, Claudine Galland n'en a pas moins son franc-parler. Invitée régulièrement à des réunions avec les politiques et les décideurs, elle ne s'y rend que si elle est certaine de pouvoir s'exprimer sur ce qui lui tient à cœur. Ainsi, invitée à une réunion de préparation du contrat d'agglomération pour y présenter l'activité des correspondants de nuit, elle n'a accepté qu'à condition de pouvoir parler aussi, et surtout, des correspondantes de coursives. «Bien sûr, les correspondants de nuit sont à la mode, et je trouve ça très bien, explique-t-elle. Mais les correspondantes de coursives ont aussi un rôle essentiel à jouer sur le quartier et sont, entre autres, des vecteurs d'information et de médiation.»

Militante associative convaincue, Claudine se considère comme une «courroie de transmission» entre la Régie et la CSF. Ce qu'elle redoute par dessus tout lorsqu'elle participe à des réunions en tant que représentante de son association ? «Jouer un rôle d'écran ou de faire valoir». Elle refuse que sa présence - ou, plus largement, le rôle imparti aux associations - dispense les décideurs d'une concertation directe avec les habitants. Elle tient à ce que ceux-ci soient écoutés, entendus, et participent à la gestion urbaine. Elle considère que les habitants ont des idées, des besoins, des projets... mais qu'ils ne peuvent s'exprimer que dans une relation directe et de proximité. Enfin, elle regrette le manque d'implication et de motivation des jeunes, mais ne doute pas que, ponctuellement, il soit possible de les mobiliser sur un projet concret.

# La gestion urbaine, vue par Jacques Vivent

*Régie Service Avignon*

◆ «C'est sur l'idée de "gestion urbaine partagée" que s'est construite voilà dix ans notre Régie, mais par défaut, pourrait-on dire... Dans les quartiers sud d'Avignon, on constatait que l'intervention des services traditionnels - ceux de la Ville et des offices HLM - était de plus en plus inadaptée : manque de motivation des personnels, relations difficiles avec les habitants, organisation du travail inappropriée aux contraintes du territoire... A l'automne 1988, nous avons décidé de tester ce que pourrait apporter l'intervention d'une Régie sur quelques prestations minimales (nettoyage des cages d'escalier et gestion des vide-ordures). Les premiers résultats ont vite montré l'efficacité de ce type de dispositif, basé sur une gestion de proximité avec les habitants.

Une efficacité bien supérieure à celle développée, de manière beaucoup plus anonyme, par les bailleurs, les services de la Ville et les quelques entreprises privées qui s'étaient aventurées en ce domaine. D'un commun accord, il a donc été décidé de

**“Une solidarité  
concrète et  
quotidienne  
avec les  
habitants”**

◆ «En dix ans, Régie Service Avignon a multiplié par dix ses effectifs (70 salariés l'an passé) et son chiffre d'affaires (7 MF). Le champ de ses activités s'est

étendu à tout ce qui concerne le nettoyage urbain et à la gestion de chantiers d'intérêt général, en vue de réinsérer des personnes en grande difficulté. Nous avons toujours l'impression, comme à l'origine, que ces prestations sont celles que les autres intervenants ne peuvent assurer correctement pour les raisons citées plus haut. Et il nous faut parfois assumer seuls vis-à-vis des habitants des décisions prises en concertation avec la Ville ou les bailleurs : par exemple, quand il s'est agi de fermer les vide-ordures pour mettre en place des containers hors des bâtiments, c'est un peu nous qui avons essuyé les plâtres de cette cogestion, car l'implication sur le terrain du travail avec les habitants reste encore, trop souvent, le seul fait de la Régie.»

◆ «Cela met parfois la Régie en porte-à-faux : l'association peut être perçue par les habitants



comme un relais opérationnel, comme l'opérateur des donneurs d'ordre... alors que sa mission devrait être d'instaurer le débat entre la population et les donneurs d'ordre, non seulement au niveau du diagnostic mais aussi dans le choix des solutions et des modalités d'application. Le pari est important, car le travail de la Régie ne peut se cantonner dans le registre de la concession de services, renforcée par la logique des appels d'offre : nous n'aurions plus aucune légitimité territoriale si les habitants devenaient simples bénéficiaires d'un service, et non acteurs d'un projet pour leur quartier.»

◆ «Le prochain contrat de Ville va fournir l'occasion de remettre les choses à plat : repérer ce que chacun fait, ce qu'il ne fait pas ou qu'il serait susceptible de faire, cibler et financer les actions en fonction de l'intérêt collectif - ce qui devrait éviter à la fois le saupoudrage et les doublons... Dans ce cadre, les initiatives ne devraient pas être ramenées aux structures, mais plutôt au sens que chacune d'elles prend par rapport à un projet global au service des habitants (ceux-ci étant représentés, à Avignon, par l'Amicale des locataires et les Comités d'intérêt du quartier). Le but, pour nous, est de rédiger une charte encadrant les relations entre les locataires, les associations, les bailleurs, les collectivités locales, et de mettre en place une politique d'évaluation des actions menées. On va peut-être enfin sortir du "nez dans le guidon" et des objectifs minima...»



# La participation des habitants, vue par Mohamed Rhoulam

*Repères Régie de quartier, à Orléans-La Source*

◆ «Depuis l'origine, la participation des habitants constitue un axe privilégié de l'action de la Régie de Quartier Repères à Orléans-La Source. Voilà cinq ans, nous avons mis en place quatre commissions de travail pour accentuer la dimension associative : l'une d'elles organise le concours "balcons fleuris" qui mobilise plus de 200 habitants; une autre monte régulièrement des réunions au bas des immeubles. Ainsi, l'an passé, à la suite de tensions avec les jeunes, une soixantaine de réunions ont permis de discuter, immeuble par immeuble, des relations entre eux et les autres habitants (mais aussi de la propreté et de la sécurité, sur le plan technique notamment). Toutes les tensions n'ont pas disparu mais, au moins, le dialogue a pu être réinstauré. Les jeunes ont même obtenu le soutien de leurs aînés sur certaines revendications portant sur la mise à disposition de lieux qui leur soient réservés.»

**“Un niveau d'exigence accru qui impose plus de moyens”**

◆ «De la même manière, pour sensibiliser les habitants aux enjeux de la collecte sélective des ordures ménagères, nous avons fait du porte-à-porte individuel avant d'organiser des réunions, par immeubles puis par secteurs d'immeubles. Quand on arrive à monter des réunions de ce type, c'est la preuve que la Régie fait bien son boulot. Sans oublier, bien sûr, toutes les réunions que nous organisons avec les habitants salariés, pour parler de leur travail mais aussi, plus globalement, de la Régie et du quartier.»

◆ «Orléans a été choisie comme "site-pilote" pour les prochains contrats de Ville. Un bureau d'études a consulté tous les acteurs individuellement, puis il y a eu des réunions de restitution collective, mais tout cela est assez difficile à décoder. Bien sûr, le quartier de La Source va disposer de moyens supplémentaires en police de proximité (une dizaine d'îlotiers en plus) et voir s'installer une Maison de la Justice et du Droit. Est-ce directement lié au prochain contrat de Ville ? Nous ne le savons pas précisément. De même, la Ville nous a annoncé que

La Source allait être l'un des GPV ("grands projets de ville") impulsés pour la décennie à venir, mais nous ignorons de quelle manière les habitants vont y être associés.»

◆ «Après la convention de quartier (1990-94), qui a provoqué de nombreuses réunions de proximité, et le premier contrat de Ville (1994-99), qui, à l'inverse, a posé les questions dans le cadre de l'agglomération, je crois que la prochaine génération devrait trouver un juste équilibre entre les deux dimensions, donc revenir, sur certains sujets, au niveau du quartier. Par ailleurs, il faudrait que le GPV soit aussi l'occasion d'améliorer les conditions de vie de ceux qui y habitent déjà.»



◆ «La vie d'une Régie est forcément le siège de nombreux tiraillements. Nous acceptons de prendre en compte les intérêts des nos partenaires - bailleurs et collectivités -, mais il faut que la réciproque soit vraie. C'est en s'investissant au maximum dans la Régie que les partenaires pourront tirer le meilleur d'elle.»

◆ «Aujourd'hui, les habitants de notre quartier sont devenus plus exigeants : dès qu'une femme de ménage ne passe pas à l'heure prévue, nous recevons des coups de téléphone. C'est plutôt bon signe, car cela prouve la réussite de la Régie. Mais ce niveau d'exigence accru impose aussi, selon nous, de disposer de plus de moyens qu'il y a trois ou quatre ans...»

...CORRESPONDANT DE JOUR  
CROISANT LE CORRESPONDANT DE NUIT...



## La professionnalisation de la médiation co-produite

A partir des premières expériences de correspondants de nuit menées par des Régies (Rouen 1992 - Dreux 1993), un travail de mutualisation, engagé au sein du CNLRQ en 1997/1998, a abouti à la réalisation d'un guide et d'une vidéo support tournée à Dreux. Pour le CNLRQ, le secteur de la médiation co-produite représente une famille de métiers de la médiation s'appuyant sur un diagnostic, une élaboration, un pilotage, un suivi et une évaluation qui restent partagés par un ensemble large d'acteurs. Outre les correspondants de nuit, le réseau y inclut les correspondants de jour, de proximité, de quartier, ainsi que les éducateurs canins.

Depuis début septembre, 60 salariés médiateurs, 10 tuteurs, 15 employeurs et une quinzaine de membres de comités de pilotage locaux, représentant au total une dizaine de Régies du réseau, se sont lancés dans un projet de professionnalisation de ces métiers. La formation s'articule autour d'une idée forte - les salariés médiateurs sont les artisans de leur formation - et se structure en trois temps.

**1.** Une quinzaine de journées de formation, s'adressant aux quatre groupes d'acteurs impliqués (salariés, tuteurs, employeurs, membres de comités de pilotage...). Ces formations utilisent trois outils complémentaires d'analyse - les études de situation et l'auto-médiatisation, selon la méthode de Bertrand Schwartz et de l'association Moderniser sans exclure, et le théâtre-forum, animé par la compagnie NAJE - pour clarifier et identifier au plus juste l'activité professionnelle des salariés médiateurs (leurs rôles fondamentaux, les savoir-être et savoir-faire) et donner corps et sens à la médiation sociale.

**2.** Trois modules de formation (pour les salariés médiateurs), conçus dans une logique de recherche-action. A partir des matériaux apportés par les salariés (ainsi considérés comme "experts du terrain"), un travail de réflexion par l'apport des sciences sociales (psychologie, sociologie, anthropologie, droit, ethno-psychiatrie, histoire...) permet de saisir, de distancer, de donner sens à sa pratique et d'acquérir des outils d'analyse *ad hoc*.

**3.** Deux journées de bilan et de capitalisation (dont la seconde aura lieu fin juin 2000) permettront à l'ensemble des acteurs de mutualiser leurs découvertes, leurs interrogations, leurs productions et de bâtir l'avenir. L'ensemble de cette démarche collective permettra de croiser les éléments de recherche, les paroles et les représentations des uns et des autres. Elle se traduira par la réalisation de supports vidéo, mais aussi la rédaction d'un guide de la professionnalisation et d'un corpus d'études de cas riche en enseignements. Nous espérons ainsi contribuer à l'architecture des nouveaux métiers de la médiation, dans lesquels les habitants des quartiers peuvent devenir les artisans majeurs et centraux de la gestion de la cité, devenant par là-même de véritables pédagogues des valeurs sociales.

## VIE DU RÉSEAU

### Les HLM confirment leur implication dans les Régies

Certains de nos partenaires du mouvement HLM se sont interrogés sur le maintien de leur présence au sein du Conseil d'Administration d'une Régie. Ils estimaient qu'il pourrait y avoir une incompatibilité entre cette fonction d'administrateur et leur position de donneur d'ordre.

La question a été débattue entre le CNLRQ et la Fédération des Offices et des OPAC. On a constaté qu'il n'y avait pas de "prise d'intérêt économique" de la part d'un Office à confier des travaux à une Régie, mais qu'il s'agissait plutôt d'un "intérêt social" produit par l'implication directe et la responsabilisation des habitants. La Fédération a donc exprimé sa volonté de ne pas mettre en difficulté le fonctionnement des Régies et de poursuivre dans les meilleures conditions possibles sa mission au sein du triptyque fondateur de toute Régie, le représentant HLM ne devant pas être aussi membre de la commission des marchés. Cette position de sagesse a été entièrement approuvée par un centre technique juridique de la consommation, consulté par une personne qui occupait les deux fonctions d'administrateur d'une

Régie et d'un Office.

A l'avenir, nous rechercherons avec nos partenaires une solution qui permette une reconnaissance statutaire de cette double fonction.

## Des accords avec les collectivités locales

Plusieurs collectivités territoriales s'impliquent directement dans le développement du réseau et proposent un conventionnement avec le CNLRQ.

◆ Dans le Gers, le Conseil général apporte son soutien à plusieurs projets en zone rurale. Le but est de vérifier la transférabilité du concept Régie de Quartier dans le cadre d'un projet de structure sur plusieurs communes. Serge Ritouret, directeur de la Régie d'Auch et responsable de la commission "Régie intercommunale" du CNLRQ, coordonne l'opération, menée avec les acteurs locaux par deux intervenants experts en développement local.

◆ La coopération avec le Conseil général du Var est ambitieuse : il s'agit de sensibiliser les acteurs locaux - habitants, politiques et institutionnels - de neuf sites du département, et, si possible, de les aider à créer une Régie. Le délégué en région PACA du CNLRQ, Jacques Vivent, directeur de la Régie d'Avignon, est le pilote de ce projet.

◆ La reconduction d'une convention avec le Conseil général de l'Hérault est à l'étude, le travail déjà réalisé cette année dans ce département ayant été encourageant.

◆ Le Conseil régional du Nord-Pas-de-Calais propose aussi de soutenir le développement du réseau dans un projet triennal.

## Lutte contre l'exclusion : les suites de la loi d'orientation

◆ Le CNLRQ et l'ANPE ont signé une convention cadre concernant l'agrément des publics bénéficiaires des contrats aidés par l'Etat (poste d'insertion, CES, CEC). Elle servira de cadre à la convention de coopération passée entre chaque Régie et son agence locale de l'emploi. Objectif : renforcer leurs liens pour un meilleur suivi du parcours d'insertion dans le respect du projet spécifique des Régies.

◆ Lors de la séance plénière du CNIAE du 30 septembre dernier et de la présentation du projet de décret d'application de la Loi d'orientation sur le "secteur mixte", Martine Aubry a reconnu tout l'intérêt de la dimension d'"ensemblers" d'insertion qu'ont les Régies de Quartier, terme qu'il ne faut



pas prendre dans le sens d'un regroupement de plusieurs structures juridiques.

La Ministre de l'Emploi et de la Solidarité soulignait ainsi la capacité des Régies à utiliser toutes les formes de l'insertion par l'économie pour faciliter un réel parcours au sein de la structure.

## AGENDA

### ◆ Octobre 1999 (rappel)

#### Vendredi 22, samedi 23

• Conseil d'administration du CNLRQ, à Toulouse

#### Jeudi 28, vendredi 29

• Formation des accompagnateurs sociaux

à Paris

• Rencontre Acteurs VIII, à Creil

#### Samedi 27

• Formation des bénévoles

#### Mardi 30

• Formation continue des directeurs sur les 35 heures

### ◆ Novembre 1999

#### Mercredi 3

• Groupe de travail sur la mise en réseau Extranet des Régies

#### Samedi 6, dimanche 7

• Rencontre Acteurs VI, à Dreux

#### Samedi 6

• Journée des présidents et directeurs sur la politique de la Ville

#### Lundi 8

• Bureau du CNLRQ

#### Samedi 13, dimanche 14

• Rencontre Acteurs VII, à Mâcon

#### Jeudi 18

• Comité de pilotage des 3<sup>e</sup> Rencontres

• Commission globalisation

#### Vendredi 19

• Formation continue des directeurs sur l'environnement

#### Samedi 20, dimanche 21

• Rencontre Acteurs IV,

### ◆ Décembre 1999

#### Vendredi 3, samedi 4

• Formation des nouveaux directeurs

#### Mercredi 8

• Groupe de travail permanent Professionnalisation de la médiation.

#### Samedi 4, dimanche 5

• Rencontre Acteurs VI, à Angers

#### Jeudi 9

• Comité de pilotage des 3<sup>e</sup> Rencontres

#### Samedi 11, dimanche 12

• Rencontre Acteurs VII, à Blois

#### Lundi 13

• Commission formation

#### Samedi 18, dimanche 19

• Rencontre Acteurs VIII, à Paris

#### Lundi 20

• Bureau du CNLRQ

## Le Printemps des Quartiers

# “Engagés pour un quartier à vivre”

**E**nthusiastes, sceptiques, indifférents, prévoyants, créatifs, pionniers et autres penseurs ou agitateurs, habitants, militants, employés ou bénévoles des régies, du réseau... ces rencontres sont avant tout les vôtres.

Comme une valse à quatre

temps, printanière et révolutionnaire, notre danse commencera le matin par un rassemblement Place de la Bastille\*, au cœur de Paris, où nous écrirons, nous aussi, une page de l'Histoire en proposant par exemple une autre perception des quartiers par la fête, les couleurs, la chaleur mais aussi par une parole publique forte.

Premier temps, la préparation...

Second temps, la Bastille...

Troisième temps, le Parc Floral...

Quatrième temps, la fête et le concert...

Quatre temps pour nous, nous Régies, nous habitants du Quartier.

Cependant, avec une volonté tenace, nous l'ouvrons, nous nous ouvrons aux autres. Aux médias, bien entendu, mais plus largement encore, aux partenaires traditionnels, politiques et institutionnels, aux intervenants, témoins et, toujours dans cette logique de décroissance, à des invités apparemment éloignés de notre vécu mais qui, par leur réflexion, leurs actions ou simplement leur regard et leurs interrogations, participeront à l'échange, et enfin aux représentants des partenaires privés, qui, bien plus que des financeurs, doivent devenir aussi des “engagés pour un quartier à vivre”, acteurs du Printemps des Quartiers.

Le succès dépend de chacune des Régies et de la force du réseau. Il dépend donc de nous tous. Ainsi, le CNLRQ étoffe l'équipe chargée des Rencontres et vous propose les compétences et le soutien d'un chargé de mission, d'un assistant, et de moyens logistiques et techniques permettant en particulier, une bonne coordination générale, la recherche de financements au niveau national et la gestion d'un plan média réactif et ambitieux.

Ayant pris mes fonctions récemment, je n'ai pas encore eu le temps de me faire connaître auprès de chacune des Régies. Cependant, je peux d'ores et déjà vous aider, vous renseigner et faciliter concrètement la participation de votre Régie le 15 avril, c'est-à-dire très bientôt.

Donc sans tarder, de nombreux outils concernant ces rencontres vont être mis à votre disposition. N'hésitez pas à faire des propositions afin de faciliter la préparation ou d'enrichir cette manifestation.

Sans entrer dans les détails, en vous communiquant le concept général - Le Printemps des Quartiers - et le slogan - “Engagés pour un quartier à vivre” -, votre Régie (seule ou associée à une ou plusieurs autres) peut déjà commencer à imaginer une participation singulière ou sage, festive ou studieuse, ou les deux ensemble... Tout est permis, ces rencontres sont les nôtres!

**Christophe Leroux, chargé de mission.**

\* Place de la Bastille :  
en attente d'autorisation  
préfecturale

### INFO-RÉSEAU

#### Directeur de la publication

Guy Dumontier.

#### Rédaction

Claire Bousquet,  
Clotilde Bréaud, Jacqueline  
Cabassut, Cécile Clavier, André  
Coquart, Philippe Merlant  
et Pierre Metel.

#### Conception graphique et

réalisation Patricia Chapuis.

#### Imprimeur

LFT, Montreuil.

#### Numéro de dépôt légal

91/0322.

#### Prix au numéro

25 F.

#### Abonnement

80 F

(pour 4 numéros).

#### Comité National de Liaison

des Régies de Quartier

47-49, rue Sedaine

75011 Paris.

Téléphone 01 48 05 67 58

Télécopie 01 48 05 38 67

e-mail cnlrq@wanadoo.fr