

# info-réseau

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

## Éditorial

### La rénovation urbaine, au plus près des habitants

Les Régies de quartier se concentrent sur l'entretien des espaces collectifs. Certaines ont mis en place des activités de médiation ou d'animation. Ancrées sur un territoire, toutes ces prestations contribuent à renforcer les relations entre les habitants, à aider à leur insertion sociale et professionnelle, mais également à développer leur sens de la citoyenneté.

Fidèles à cette mission d'accompagnement, les Régies de quartier sont donc amenées à s'interroger et à s'impliquer aux côtés des habitants dans l'élaboration du nouveau programme de rénovation urbaine. Les habitants seront-ils partie prenante de ces nouveaux projets? Comment préserver les acquis, toujours fragiles, d'un travail de proximité, porteur de lien social et de solidarité dans les quartiers? Sur ce territoire en évolution, dans quelles conditions les acteurs associatifs et socio-économiques pourront-ils redéployer leurs activités?

Entre les différents acteurs de la vie locale, habitants, associations, collectivités territoriales, organismes d'habitat social, les échanges doivent être nombreux, les partenariats développés, pour que les aménagements proposés prennent en

compte les besoins et les initiatives de ceux qui vivent, travaillent et animent les quartiers prioritaires de la politique de la Ville.

À l'échelle nationale, notre Réseau, par la diversité des pratiques et

des expériences qu'il mutualise, n'est-il pas une force de proposition à même de nourrir et d'agir sur les débats?

**Guy Dumontier**

Président du CNLRQ



## SOMMAIRE

### 2-3 En direct des Régies

À Chartres, Chalon-sur-Saône, Arles...

### 8-11 En direct du Réseau

- ◆ Vie du réseau
- ◆ Partenariat
- ◆ Formation
- ◆ Intranet

### 12 Interview

Paul-Louis Marty



### 4-7 Le Dossier

#### Les activités des Régies, support d'une mission sociale

La première fonction d'une Régie est d'améliorer par des prestations techniques le cadre de vie du ou des quartiers où elle intervient. Indispensables pour assurer l'équilibre budgétaire de l'association, ces activités d'entretien courant sont parfois, comme à Saint-Brieuc, la base solide d'une mission d'insertion et de création de lien social. La légitimité acquise grâce aux activités techniques a permis à la Régie de Chambéry d'ouvrir un lieu d'accueil convivial, à celle du Havre de s'impliquer dans le Grand projet de ville.

## Chantier d'insertion et préservation du patrimoine

Regards, Régie arlésienne de développement solidaire - Arles (13)

Depuis le mois de juillet, les monuments historiques d'Arles, arènes, Alyscamps, théâtre antique, cloître Saint-

entier», explique Régis Mitifiot, directeur de la Régie. «Aujourd'hui, le service du patrimoine souhaite développer notre prestation sur ces sites historiques et nous confier les petits travaux de maintenance et de peinture. Le service soutient également nos autres projets de chantiers liés aux métiers de la restauration de la pierre»,



De gauche à droite : Patrice, Philippe, Daniel, David, Salah, chef d'équipe, Abdelkader et Antoine, une partie de l'équipe du chantier d'insertion mis en place par la Régie d'Arles avec le service du patrimoine de la Ville.

Trophime..., font l'objet des soins attentifs d'une équipe de huit personnes âgées de 20 à 50 ans, issues des quartiers de la ville sur lesquels intervient la Régie d'Arles. Ce chantier d'insertion qu'elle a mis en place avec le service du patrimoine de la Ville porte sur une prestation globale : nettoyage des sites, entretien des espaces verts, cantonnement... Par une présence quotidienne, l'équipe assure ainsi un rôle de veille qui permet d'informer la municipalité de dysfonctionnements potentiels. « Notre volonté était de saisir et de pérenniser cette opportunité valorisante pour sortir du cloisonnement des quartiers. Ceci en créant des passerelles avec la ville, à travers ces monuments qui la rendent célèbre en France et dans le monde

ajoute Hervé Rigo, chargé du suivi du chantier et de la mise en place du plan de formation qui lui est associé. Parmi les différents modules proposés aux membres de l'équipe : maçonnerie romaine, initiation à la taille de la pierre, pavage, entretien de petit matériel mécanique, histoire de l'art, traitement de la pierre...

En juillet 2003, à la fin de ce premier chantier d'insertion et en relation avec le PLIE d'Arles, « notre objectif est que les membres de l'équipe aient réussi à définir un projet individuel, solide, sérieux et stable », poursuit Hervé Rigo. « En même temps, nous comptons beaucoup sur cette expérience de groupe pour renforcer dans leur parcours futur la référence à la solidarité et au lien social. » ■

## Une SCOP (Société Coopérative Ouvrière de Production) pour sortir de la Régie

Régie de quartier de l'Ouest Chalonnais - Chalon-sur-Saône (71)

Régie de quartier des Prés Saint-Jean - Chalon-sur-Saône (71)

Soucieuses de favoriser la sortie réussie de plusieurs salariés en contrats d'insertion, les deux Régies de Chalon se sont associées pour monter un projet de coopérative ouvrière de production : la SCOP ABE Val de Saône.

Cette SARL intervient sur les mêmes segments d'activités que les Régies (second œuvre bâtiment, gardiennage, nettoyage industriel), mais en dehors de leurs territoires. Les salariés qui choisissent d'intégrer l'entreprise doivent demander à être sociétaire de la SCOP au cours de leur première année de contrat.

Démarrée en décembre 2000, la SCOP compte aujourd'hui 11 salariés, tous issus des Régies. Leur investisse-



ment personnel est à la hauteur des ambitions propres à la création de cette structure. Le projet d'entreprise est réellement porté collectivement. Le Conseil régional a accordé une subvention de 20 000 euros au démarrage de la SCOP, une "cigale" locale a permis le bouclage du capital nécessaire. ■



## La mosaïque, de l'art à l'utilité sociale

Association 3R, Régie de quartier Chartres (28)

Le 23 novembre dernier se clôturent les 4<sup>e</sup> rencontres de mosaïques de Chartres. Né à l'initiative de l'Association 3R, Régie de quartier, et du Centre social des Hauts-de-Chartres, l'événement aura accueilli pendant un mois plus de 6 000 visiteurs, venus admirer les œuvres des plus

Le 16 novembre, une douzaine d'enfants du quartier des Courtilières, à Pantin, accompagnés par la mosaïste, Gisèle Cherick, et les animateurs de l'atelier mis en place par la Régie de quartier, se sont rendus aux Rencontres de mosaïques de Chartres. Ils ont remporté pour la 2<sup>e</sup> fois consécutive le 1<sup>er</sup> prix dans la catégorie «groupe de moins de 18 ans».

grands mosaïstes contemporains (italiens, japonais, argentin, anglais, etc.), présentées aux côtés de réalisations d'amateurs avertis ou débutants.

Cet événement exceptionnel par sa qualité et son rayonnement est le prolongement d'une démarche innovante, amorcée en 1992 par la mise en place d'un atelier de mosaïque par la Régie de Chartres. La Régie a produit avec des habitants du quartier de nombreuses fresques qui ornent les bâtiments, des mégalithes incrustés de mosaïques balisant le chemin menant au Musée Picassiette (artiste naïf et personnage historique du quartier, un Facteur Cheval de la Mosaïque), des fresques monumentales pour l'OPHLM de Chartres, des devantures de boutiques, des tables de bistrot...— réussissant cette difficile alchimie entre art et utilité sociale, entre le quartier et le reste du monde. Comme le précise son directeur Patrick Macquaire, cette activité permet de poursuivre des objectifs de développement social urbain et d'insertion par l'économique. La promotion de la mosaïque a permis de poursuivre une réflexion qui associe les dimensions culturelles, économiques et sociales de l'insertion des personnes en difficulté.

Prochain rendez vous en 2004. Tous les artistes des Régies peuvent y participer.



## La presse parle des Régies

### Fusion de Régies

En janvier 2003, les deux Régies des quartiers Nord de Mâcon (71) ne feront plus qu'une au sein de la Régie inter-quartiers Nord. Un regroupement suggéré lors de l'expertise réalisée en 2000 et 2001 par le CNLRQ et destiné à assurer la pérennité de leurs activités. Afin d'éviter une démarche d'absorption, les deux Régies ont pratiqué leur dissolution lors de deux assemblées générales extraordinaires. La nouvelle association issue de cette fusion exercera son activité sur les deux territoires en contrat de Ville du Nord de Mâcon, ainsi que sur les zones interstitielles. *Le Journal de Saône-et-Loire* 18-10-02

### Démocratie participative

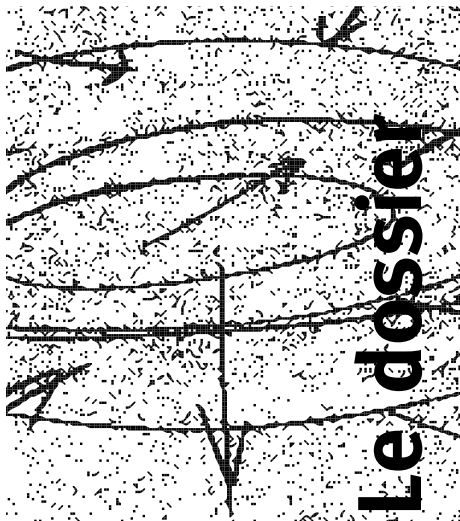
En octobre, lors du Carrefour des pays lorrains qui regroupe plus de 120 collectivités locales, organismes et personnes physiques des quatre départements lorrains, l'Union nationale des acteurs et des structures du développement local (UNADEL) a choisi de montrer les avantages d'une démarche participative et de proximité par rapport à une démarche classique d'aménagement du territoire. La visite de plusieurs expériences locales était ainsi proposée, parmi lesquelles celle de la Régie des quartiers Mussipontains. *L'Est républicain* – 17-10-02

### NOUVELLES RÉGIES LABELISÉES

- ◆ Régie Association Adéquat, Vernouillet (28)
- ◆ Régie de services Osselienn, Oissel (76)

### SITES EN EXPERTISE

- ◆ Piton Saint-Leu - La Réunion (02)
- ◆ Saint-Pierre - La Réunion (02)
- ◆ Saint-Louis - La Réunion (02)
- ◆ Charleville Mézières (08)
- ◆ Romainville (93)



### Régie de quartiers du Pays de Saint- Brieuc

Saint-Brieuc (22)  
Créée en 1995  
Intervient sur les quartiers  
de la Croix Saint-Lambert,  
Honoré de Balzac-Le  
Plateau, l'Europe  
(plus de 7 600 habitants)  
Actuellement 38 salariés  
Présidente :  
Martine Chesnais  
Directeur : Jacques Savé

### L'Alliance ARQBB

Le Havre (76)  
Créée en 1996  
Intervient sur le quartier  
du Bois de Bléville  
(4 500 habitants)  
Actuellement 35 salariés  
Président :  
Thierry Besançon

### Régie Plus

Chambéry (73)  
Créée en 1995  
Intervient sur le quartier  
des Combes  
(15 000 habitants)  
Actuellement 40 salariés  
Présidente :  
Françoise Terpend  
Directeur :  
Jean-Jacques Devillers

## Les activités des Régies, support d'une mission sociale

### Saint-Brieuc : entretenir pour mieux agir

En 2001, l'entretien courant des espaces collectifs fournissait 32 000 heures de travail aux habitants du territoire de la Régie. Cette activité de base, sur laquelle l'association a choisi de concentrer sa production, constitue le socle d'une mission sociale portant à la fois sur l'insertion, l'amélioration des relations humaines et la responsabilisation des habitants.

Depuis la création de la Régie de quartiers en 1995 à l'initiative de la Ville et de l'OPHLM, la majeure partie des prestations de services effectuées par les salariés-habitants porte sur l'entretien courant des espaces collectifs, si l'on excepte une activité de déménagement social qui s'est développée depuis 1999. Partenaire privilégié de la Régie (64 % du chiffre d'affaires en 2001), l'OPHLM lui confie sur les quartiers de la Croix-Saint-Lambert, Balzac et l'Europe, le nettoyage des halls d'entrée, couloirs de cave et parkings, ainsi que la prise en charge des ordures ménagères. Dans le cadre d'une convention avec la Ville, la Régie nettoie également les espaces extérieurs de ces trois quartiers (éco-points, espaces verts, marché, voiries...), exécutant quelques



Joëlle Ladijyn,  
agent d'entretien  
à la Croix-Saint-  
Lambert.

travaux saisonniers de jardinage, ramassage de feuilles ou désherbage ponctuel de la voirie. « Notre objectif était de donner dès le départ à l'association toutes les chances de devenir une structure viable et autonome », rappelle Jocelyne Chauwin, responsable du projet Contrat de Ville, dispositif dont les financements ont été mobilisés pour constituer le capital de la Régie. « C'est à partir de cette assise économique que tout le travail d'accompagnement social, spécifique à une Régie de quartier, a pu se déployer. »

### Un tremplin contre l'exclusion

28 agents techniques, dont une majorité de femmes, assurent ainsi une prestation quotidienne sur le territoire de la Régie, contribuant par leur travail à l'amélioration d'un cadre de vie qui est aussi le leur, renforçant par leur présence un lien social entre des habitants qui sont aussi leurs voisins. « Portant sur l'entretien de parties communes, ces prestations touchent tous les habitants, les enfants ou les adultes, les personnes seules ou les familles. Nous sommes certains de pouvoir entrer en contact avec tout le monde », déclare Jacques Savé. À la tête de la structure depuis sa création, ce travailleur social engagé depuis trente ans à Saint-Brieuc auprès des per-

## Les salariés de la Régie ne sont pas de simples agents d'entretien, ils ont un rôle à jouer pour développer la conscience citoyenne des habitants.

sonnes en grande difficulté, poursuit avec l'équipe de la Régie sa mission de longue haleine contre l'exclusion et l'isolement. « De même, ce type de prestation ne fait pas appel à une technicité poussée. Nous pouvons donc recruter dans un cadre de droit commun des personnes sans qualification et amorcer avec elles un parcours d'insertion sociale et professionnelle. Ces prestations nous permettent aussi de privilégier dès que possible, lors d'une embauche, le caractère d'urgence sociale. Nous équilibrons alors les équipes de manière à ne mettre aucun salarié en situation d'échec et à préserver en même temps la qualité de la prestation. »

### Les salariés, des acteurs de la vie du quartier

En plus du temps réglementaire prévu pour effectuer une tâche, la Régie s'organise pour que les salariés disposent d'un temps de battement. « Les agents ne sont pas sous pression. Ils peuvent, s'ils le jugent nécessaire, améliorer leur prestation, noter systématiquement les dysfonctionnements qui font obstacle à leur travail ou nuisent au confort des habitants, prendre le temps d'en discuter avec eux. Les salariés de la Régie ne sont pas de simples agents d'entretien, mais des acteurs de la vie du quartier. Ils ont un rôle à jouer pour développer la conscience citoyenne des habitants », indique Don Paul Quilichini, l'encadrant technique et social de la Régie qui suit au quotidien le travail des salariés et les guide dans leurs démarches d'insertion. « Ce temps-là, aussi court soit-il, est toujours utile. »

### Une légitimité naturelle pour intervenir

Pendant un an, administrateurs et salariés de la Régie ont réfléchi ensemble, au sein d'une commission "Lien social", aux moyens à mettre en place pour que les règles de vie collective et le travail des agents soient mieux respectés, pour agir sur les dysfonctionnements dus à des actes d'incivilité ou, parfois, à des carences institutionnelles. Fruit de cette réflexion, deux postes d'agents de médiation ont été créés en 2001. Muguette Lebrun et Christelle Berta, recrutées sur des postes d'adultes-relais, accompagnent les salariés dans leurs tâches d'entretien, s'efforcent d'anticiper difficultés ou conflits en rencontrant les habitants ou en alertant le gardien de l'OPHLM.

« Cette première démarche de prévention complète celle qui est réalisée par nos agents de médiation sociale sur les problèmes d'hygiène, de propreté ou de conflits de voisinage », indique Sandra Pichaud, responsable du service proximité au sein de l'OPHLM. « Le travail de terrain que nous menons en commun se poursuit lors des réunions de cages d'escalier organisées par l'Office à destination des locataires. Nous soutenons aussi des opérations ponctuelles menées par la Régie, comme l'opéra-

tion propreté conduite en juin sur le quartier Balzac par les enfants. » Pour Christelle Berta, la base de sa mission est de veiller à ce que le travail technique soit bien fait. « Nous en tirons ensuite une légitimité naturelle qui nous donne tout loisir d'intervenir auprès des habitants, par-



Christelle Berta, agent de médiation, recrutée au début de l'année dernière, et Youssef Lahmidi, agent technique de 26 ans : « J'entame ma troisième année à la Régie après cinq ans de chômage. Je me dirige vers une formation de chauffeur de bus. En travaillant dans mon quartier, j'ai l'impression de donner l'exemple à ceux avec qui j'ai toujours vécu, de leur montrer que la galère n'est pas une fin en soi. »

## Là, loin de l'assistanat, se tissent des liens humains, des filiations d'expériences qui peuvent changer un quartier de l'intérieur

fois en faisant du porte-à-porte ou en décidant de ne pas nettoyer un lieu dégradé. Il y a des moments de découragement, quand l'information que l'on fait passer à plusieurs reprises n'a aucun effet. À l'inverse, quand je m'in-



À la demande des habitants, la Régie a mis en place un atelier bénévole au cours duquel salariées et habitantes ont fabriqué 800 paquets-cadeau à accrocher aux arbres à Noël. Ici Florence Godineau, habitante, et Muguette Lebrun, agent de médiation.

vestis dans une animation de quartier, le plaisir d'apporter un moment chouette aux habitants prolonge mon travail technique et lui donne du sens. Même vivant sur place, j'étais en terre inconnue. Maintenant, je commence à être bien intégrée, les gens passent plus facilement au local de la Régie. C'est ça le challenge!»

### Changer le quartier de l'intérieur

«Depuis quelques années, la Régie est reconnue pour sa capacité à mobiliser les habitants, sur une fête, une brocante, un forum associatif », souligne Jacques Savé. Cette capacité, la Régie la doit en grande partie à son mode de fonctionnement. Une présence quotidienne sur le terrain, des salariés qui sont aussi des bénévoles au sein de l'association et parviennent plus facilement, en tant qu'habitants, à convaincre les autres de les rejoindre pour donner un coup de main, des habitants qui sont passés par la Régie et s'engagent à leur tour sur un autre terrain en s'impliquant dans la vie du quartier... Là, loin de l'assistanat, se tissent des liens humains, des filiations d'expériences qui peuvent, comme l'espère Don Paul Quilichini, avec du temps, la volonté des habitants et l'engagement de ceux qui les accompagnent, « changer un quartier de l'intérieur ». « Pendant mon travail, j'arrive à entrevoir les gens, à les mobiliser sur des animations », signale Louissette Le Nay, salariée-habitante de la Régie. Cette année encore, elle participe bénévolement à l'atelier mis en place par l'association pour décorer les arbres à Noël. « Je le fais pour mon quartier. Même si c'est Balzac, qu'il n'est pas bien vu, il me tient à cœur. » ■

## Chambéry : un espace d'échange et d'implication citoyenne

les tensions, consolider les relations entre les habitants.

L'Escale, lieu d'accueil de proximité conduit par Régie Plus et animé par les habitants, est une réponse nouvelle apportée par l'association et ses partenaires à l'amélioration des conditions de vie dans le quartier des Combes.



Grâce à la reconnaissance et à la légitimité acquise à travers ses activités techniques pour le compte des bailleurs sociaux et de la Ville de Chambéry – nettoyage, revêtement de sol, travaux de peinture –, Régie Plus s'est impliquée

« Notre objectif est à la fois d'impliquer dans l'animation du lieu le public le plus diversifié possible et de promouvoir les savoir-faire de chacun »

aux côtés des acteurs locaux dans un ensemble de projets destinés à améliorer la vie des habitants. Une démarche concrétisée au sein de la Régie par la mise en place de deux activités de médiation, l'éducation canine et les correspondants de nuit, pour prévenir et atténuer

Un effort supplémentaire s'imposait sur l'accueil et l'accompagnement dans le quartier des Combes en soirée et en début de nuit, quand les commerces, administrations et associations sont fermés. En association avec la Ville, l'Union des centres sociaux et culturels de Chambéry-le-Haut et la Régie ont proposé d'ouvrir un lieu de proximité où les habitants de tous âges puissent se rencontrer, échanger idées, culture, projets, et combattre ensemble l'exclusion et la solitude, le sentiment d'insécurité ou le rejet de l'autre.

Ainsi est né l'Escale, lieu ouvert depuis décembre 2001, de 18 h à 22 h, du mardi au dimanche. Une grande salle offre aux habitants l'occasion de se retrouver, de boire un café ou de jouer aux cartes, d'écouter de la musique... Le comité d'animation, constitué exclusivement d'habitants, y organise concerts, soirées thématiques consacrées à la découverte des différentes communautés, expositions... Une salle musicale accueille à côté des ateliers de guitare, percussion, raï, peinture, permettant également à des groupes du quartier d'y répéter.

« Notre objectif est à la fois d'impliquer dans l'animation du lieu le public le plus diversifié possible, et de promouvoir les

## Le Havre : la Régie s'implique dans le GPV

Par le biais d'un atelier vidéo conduit par les habitants, la Régie de quartier lance les bases de leur participation au Grand projet de ville et au



renouveau de leur quartier. En 2000, la municipalité du Havre fut l'une des dix premières villes de France à bénéficier du Grand projet de ville (GPV). Ce dispositif, qui associe plusieurs partenaires publics, nationaux et locaux, s'inscrit dans la continuité du Grand projet urbain (GPU), élargi à l'organisation urbaine et à l'accompagnement social. Il intervient sur des quartiers qui nécessitent des restructurations lourdes en matière de développement économique, d'emploi, d'habitat, d'action sociale ou de services publics. Au Havre, quatre quartiers sont concernés, soit plus de 40 000 habitants. Le Bois de Bléville, quartier de 4 500 habitants situé à la périphérie de la partie haute de la ville, est le plus petit territoire du GPV. Les salariés de la Régie, dont la plupart habitent le quartier, y entretiennent les cages d'escalier et les espaces extérieurs pour les deux propriétaires fonciers de cet ensemble urbain, l'OPHLM et la municipalité. « En 2001, la Ville a demandé à la plupart de ses partenaires associatifs et parapublics

de l'aider à faire émerger les besoins et les souhaits des habitants par rapport au GPV », indique Thierry Besançon, président de la Régie de quartier. « Cette démarche coïncidait avec notre propre évolution. Après plusieurs années de gestion difficile, nous sommes enfin parvenus à équilibrer nos marchés. Rassurés sur la solidité

de la Régie, nous souhaitons en 2003 relancer la participation des habitants en leur proposant notamment d'exprimer dans des ateliers leurs attentes ou leurs projets. Nous avons donc décidé de monter un atelier vidéo consacré au GPV et à toutes les questions qu'implique pour les habitants le renouvellement urbain : que deviendra mon quartier? comment je le vois? comment m'impliquer dans ce projet de ville? Pour le financer, nous avons déposé une demande de subvention de 15 000 euros. »

Conduit par les habitants, l'atelier doit leur permettre dans un premier temps d'échanger leurs idées et de poser les bases d'un tournage qui aura lieu à l'automne 2003. Une fois réalisé, le film vidéo servira de support à de nouveaux débats. « Certains habitants ne seront pas d'accord avec ce qui se dit dans le film, d'autres auront des idées complémentaires sur l'aménagement du quartier », poursuit Thierry Besançon. « C'est un moyen parmi d'autres d'inciter les habitants à s'impliquer dans les années qui viennent dans le GPV.

## → Vie du Réseau Label, territoire, vie associative : les Régies débattent en assemblée générale



Atelier de travail  
lors de l'assemblée  
générale.

**Comment adapter nos pratiques face aux évolutions du contexte social, politique et économique? C'était la thématique retenue lors de l'assemblée générale des 28 et 29 septembre 2002 à Dourdan, afin d'engager la réflexion sur l'actualisation du « projet des Régies » dont pourrait découler un aménagement des textes fondateurs.**

**Trois ateliers, consacrés respectivement à l'évolution du territoire des Régies, au bénéfice du label et à l'engagement réciproque pour la nouvelle Régie et le réseau, à la dynamique de la vie associative, avaient pour but de faire émerger des propositions. Retour sur ces échanges autour de l'expression de trois points de vue.**

### L A B E L

«Le label fonde notre identité. En même temps, il est toujours en questionnement et en évolution, d'où la nécessité d'en débattre régulièrement pour que la force de notre diversité de contexte et de pratique nous permette d'avancer tous dans la même direction. C'est ce à quoi nous nous efforçons à Arles, à chaque

fois que nous nous engageons dans un projet : à qui est-il destiné, à quoi sert-il, quel effet produira-t-il sur les quartiers et leurs habitants?

En région PACA, où il y a peu de Régies, celles-ci sont mal connues. Nos partenaires nous renvoient souvent des idées préconçues, ou sont dans l'ignorance complète du dispositif. Un gros travail d'explication et de diffusion est donc nécessaire. Mais pour pouvoir le faire il faut être bien clair sur le label, ses valeurs et la façon dont on le met en œuvre. C'est également un point important dans l'organisation du Réseau et des Régies.»

**Régis Mitiffot – Directeur  
Régie de quartier - Regards  
Arles (13)**

### T E R R I T O I R E

«L'évolution du territoire des Régies nous concerne tout particulièrement à Pantin. Nous réfléchissons en effet aux possibilités de sortir de notre territoire historique selon une stratégie intercommunale en relation avec le Grand projet de

ville (GPV) ou en essayant dans plusieurs autres quartiers. Tout en étendant notre périmètre d'origine, nous voulons rester en conformité avec la Charte et le Manifeste des Régies de quartier. En participant à l'atelier consacré au territoire, je voulais voir comment d'autres Régies confrontées à ces types d'extension avaient procédé, comment elles avaient réussi à garder l'esprit des Régies de quartier. C'est par exemple le cas de la Régie d'Angers qui est restée conforme au projet de départ malgré l'évolution beaucoup plus large de son territoire. En même temps, le débat a fait naître des inquiétudes. Trop souvent, une Régie sort de son périmètre historique pour des raisons économiques et non pour répondre à une demande exprimée clairement par les habitants. C'est pourquoi cette démarche doit s'engager avec une grande vigilance.»

**Thierry De Lavau – Directeur Eréqua,  
Régie de quartier - Pantin (93)**

### V I E A S S O C I A T I V E

«Dans le quartier de Bacalan, où je suis militante associative depuis plus de 40 ans, la démotivation



Rolande Ménard

par rapport à la vie associative est générale. Nous parvenons à mobiliser un grand nombre



d'habitants sur un problème ou un événement particulier, mais peu de monde au sein des structures associatives. Je fais le même constat par rapport à la démotivation des administrateurs de la Régie.

J'espérais que le débat mené dans l'atelier portant sur la vie associative nous permettrait

d'aborder les solutions à envisager pour mobiliser les habitants. Mais le temps nous a manqué pour sortir du simple constat. Au cours de l'atelier, je suis intervenue sur la formation des présidents, des directeurs et sur les stages acteurs. Je pense qu'il faudrait développer des formules de proximité, moins contraignantes

pour les bénévoles et les salariés que celles qui se déroulent le week-end. Il faudrait également convaincre les anciens de se motiver davantage afin de former sur place les plus jeunes, qui un jour reprendront le flambeau.»

**Rolande Ménard – Présidente  
Régie de quartier "Habiter Bacalan"  
Bordeaux (33)**

## → Partenariat

### La création de Régies dans le Nord-Pas-de-Calais et à Paris

Lors de précédents numéros, Info-réseau informait de la signature de conventions passées avec deux collectivités territoriales : le Conseil régional Nord-Pas-de-Calais et la Collectivité parisienne. Un an après la mise en œuvre de la première et six mois après le lancement de la seconde, voici un rapide état des lieux de l'avancée des travaux du CNLRQ. Dans la Région Nord-Pas-de-Calais, plus d'une quinzaine de sites ont été approchés. Ils s'inscrivent en grande majorité sur des territoires relevant de la géographie prioritaire (GPV, ORU, Contrat de ville...). Faisant écho aux débats de l'un des ateliers de notre dernière assemblée générale consacré à l'évolution du territoire des Régies, les projets en cours de maturation visent à répondre à des logiques intercommunales. Ainsi, deux agglomérations réfléchissent à la mise en œuvre de Régie (agglomérations boulonnaise et du Douaisis). Une association de préfiguration regroupant trois communes du bassin minier doit voir le jour prochainement (Carvin-Oignies-Libercourt). Enfin, un comité de pilotage s'installe sur deux territoires semi-ruraux (Fourmies et Bruay/Escaut). L'embellissement et la maintenance des espaces publics constituent la préoccupation majeure des acteurs locaux. Concernant la Ville de Paris, la Régie du XIX<sup>e</sup> (secteur Curial-Cambrai) prévoit de démarrer ses activités courant janvier 2003. Une association de préfiguration vient de se constituer sur le secteur du Bas-Belleville (à cheval entre le XIX<sup>e</sup> et le XX<sup>e</sup>) et trois autres « Groupes Projets » travaillent à l'émergence de Régie (XI<sup>e</sup>, XII<sup>e</sup> et XX<sup>e</sup>). Une volonté politique marquée des élus parisiens et l'implication forte de l'OPAC de Paris ont aidé à la création des groupes locaux et doit permettre des concrétisations avant fin 2003. À suivre...

### Le CNLRQ et les Régies au Congrès HLM



Sur le thème d'« un contrat renouvelé avec le pays », le 63<sup>e</sup> congrès de l'Union nationale HLM, tout juste rebaptisée l'Union sociale pour l'habitat, s'est tenu à Lyon du 1<sup>er</sup> au 3 octobre 2002.

Le stand du CNLRQ et des Régies de quartier a accueilli de nombreux visiteurs qui connaissaient pour la plupart ce dispositif, plusieurs élus locaux, mais également des représentants d'ONG (Organisation non gouvernementale), intéressés par l'essaimage de Régies en Europe et notamment en Slovaquie. Le public s'est révélé particulièrement intéressé par les documents mis sur le stand à sa disposition et les guides consacrés à la professionnalisation des métiers de la médiation ou à l'application du nouveau code des marchés publics. Philippe Bonnavaud, directeur d'Eurequa Régie de quartier, à Lyon, souligne l'importance de la présence du réseau à ce congrès, favorisant une meilleure connaissance des Régies auprès des bailleurs.

Des interrogations de fond demeurent sur les modalités d'accès à la commande publique pour les structures d'insertion. Cependant un certain nombre de bailleurs reconnaissent aujourd'hui que les activités définies dans l'article 30 coïncident avec leur champ de compétences et acceptent d'y avoir recours ainsi qu'à l'article 14.

## → Formation

### Ile de la Réunion : un appui aux Régies et aux porteurs de projets

Fin octobre, le CNLRQ organisait des actions de formation en direction des acteurs des trois Régies de quartier de l'île de la Réunion (Sainte-Clotilde, Saint-Joseph et Le Port) et des porteurs de projet sur les sites de Saint-Leu, Saint-Pierre et Saint-Louis. Une semaine riche d'échanges et de partage d'expériences au cours de laquelle chacun a pu observer le dynamisme et l'intensité de l'implication des habitants dans la vie associative, mais également l'ancrage total des Régies dans la vie de leur quartier.

Armand Terry, vice-président de la Régie de quartier Toulouse Bellefontaine, et membre du Syndicat des employeurs, a animé des journées consacrées à l'histoire et au sens de l'Accord collectif national professionnel,

### Nouveaux directeurs

Les 20 et 21 novembre, le premier module de formation des nouveaux directeurs a rassemblé 12 stagiaires au CNLRQ. Cette formation "généraliste" leur a permis d'échanger sur les diverses facettes de ce métier, de s'informer sur la vie et le fonctionnement du réseau et de s'imprégner de la culture commune aux Régies de quartier. Lors d'un "Tour de France" des Régies, les stagiaires pourront approfondir les sujets traités au cours de cette formation. Le deuxième module aura lieu les 25, 26 et 27 février 2003 à la Régie de quartier d'Angers.

à la nouvelle grille de classification et à ses modalités de mise en œuvre. Sébastien Gross, animateur de la vie associative au sein du CNLRQ, a assuré auprès des trois Régies réunionnaises une formation à l'utilisation de l'Intranet. Les responsables des sites en projet ont particulièrement remarqué la capacité de mutualisation des pratiques et des expériences qu'apporte l'Intranet. Jean-Jacques Devillers, directeur de Régie Plus à Chambéry, a apprécié, en rencontrant l'ensemble des acteurs et des porteurs de projet, la grande qualité du travail des salariés sur les chantiers, et constaté également de nombreuses similitudes avec les Régies de métropole, que ce soit en matière de fonctionnement ou de vie quotidienne au sein du quartier.



### Gestes et postures des activités *Espaces verts*

En 2002, une première session de 20 journées de formation destinées aux salariés du secteur entretien et nettoyage avait touché 167 stagiaires issus de 48 Régies de quartier.

Le succès de cette action initiée par la Commission Paritaire Emploi Formation des Régies de Quartier et le CNLRQ a démontré l'importance d'ouvrir une seconde session de formation aux salariés en espaces verts, financée par le Compte Groupe des Régies de Quartier (OPCA Habitat Formation).

À partir de janvier 2003, les Maisons familiales rurales, l'organisme retenu sur appel d'offres par la Commission Formation du CNLRQ, dispensera une vingtaine de journées de formation, une par site, aux salariés de deux ou trois Régies environnantes. ■

### Intranet des Régies : une formation adaptée à la fonction des stagiaires

Le CNLRQ intègre à ses actions de formation une sensibilisation à l'Intranet adaptée à la

fonction des stagiaires. Les 12 nouveaux directeurs en formation ont ainsi passé deux heures à découvrir le site à travers la vérification de leur code d'accès, à rédiger leur fiche Régie et consulter celles des autres structures, enfin à repérer les outils socioéconomiques ou de communication (fiscalité, marchés publics, carte de vœux, papier à en-tête, etc.).

Pour les accompagnants socioprofessionnels, la présentation fut axée sur les nombreux sites favorisés (ANPE, portail de l'Etat, sites de conseils aux habitants), outils précieux dans leur travail quotidien.

En février 2003, les secrétaires-accueil se formeront à leur tour à l'Intranet des Régies, plus spécialement à l'utilisation du courrier électronique ou du carnet d'adresses des Régies.

De plus, des formations individualisées par Régie leur sont toujours proposées.

# P

## Les rendez-vous du CNLRQ

Décembre

### Samedi 7 et dimanche 8

Séminaire présidents-directeurs, à Marly-le-roi (78).  
Rencontres Acteurs VIII, 3<sup>e</sup> module, à Marly-le-roi (78).

### Samedi 14 et dimanche 15

Rencontres Acteurs VIII, 2<sup>e</sup> module, à Nevers (58).

### Mardi 17

Réunion des délégués régionaux du CNLRQ, à Paris.

Janvier

### Samedi 11 et dimanche 12

Rencontres Acteurs VIII, 3<sup>e</sup> module, la Rochelle.

### Mardi 14 et mercredi 13

Formation des encadrants techniques, 1<sup>er</sup> module, à Orléans (45)

### Lundi 20 et mardi 21

Formation des encadrants socioprofessionnels, 2<sup>e</sup> module, à Paris.

### Samedi 25

CA du CNLRQ, à Paris.

Février

### Lundi 3, mardi 4

#### et mercredi 5

Formation secrétaire-accueil au CNLRQ, à Paris.

Mercredi 12 et jeudi 13

Formation des encadrants techniques, 2<sup>e</sup> module Tours (37)

### Mardi 25, mercredi 26

#### et jeudi 27

Formation "Nouveau Directeur", 2<sup>e</sup> module, à Angers (49).

## → Nouveaux services

### Un outil d'évaluation sur l'impact des nouveaux services

Depuis la mise en œuvre du programme "Nouveaux services-nouveaux emplois" initié par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité, le CNLRQ s'est engagé à soutenir la création de

nouveaux services dans les Régies. L'échéance en 2002 des premières conventions emplois-jeunes signées par les Régies, posait le problème de leur pérennité. Le CNLRQ a souhaité apporter son appui méthodologique afin que les Régies puissent évaluer leur impact auprès des habitants, des bailleurs et des autres partenaires. La première phase de cette

action, menée par cinq directeurs de Régies et le Cabinet ASDIC, a abouti à la réalisation d'une grille d'évaluation. Lors d'une seconde phase amorcée en octobre, cet outil a été expérimenté auprès de dix Régies. Il sera diffusé avec son mode d'emploi à l'ensemble des Régies début 2003.

## Lire • Écouter • VOIR



### Vidéo : 13 mn au cœur des quartiers :

C'est à partir de la parole chaleureuse et simple de ses acteurs que l'on appréhende le mieux ce qu'est une Régie de quartier, dispositif complexe parfois difficile à comprendre. Dans cette optique, le CNLRQ a produit un outil audiovisuel de 13 minutes, construit autour de la parole d'acteurs de trois Régies (Bordeaux, Pantin, Strasbourg).

Ce reportage, réalisé par Frédéric Pascal, s'adresse aussi bien aux partenaires nationaux et locaux des Régies, aux habitants, aux acteurs associatifs ou institutionnels, qu'à toute personne

intéressée par ce dispositif implanté au cœur des quartiers de nombreuses villes de France. À commander au CNLRQ dès janvier 2003.

## INFO-RÉSEAU

### Directeur de la publication

Guy Dumontier

### Secrétariat de rédaction

Cécile Clavier - Géraldine

Ortéga

### Comité de rédaction et rédaction

Marie Michaud, Didier Bernard, Clotilde Bréaud, Virginie Brun, François Bruzulier, Zinn-Din Boukhenaiïssi, Thierry De Lavau, Sébastien Gross, Guy Lafrechoux, Valérie Lamour, Christophe Leroux, Monique Crinon, Nathalie Viot.

### Illustrations Albert

Maquette Patricia Chapuis

Imprimeur LFT, Montreuil

Numéro de dépôt légal 91/0322.

### Abonnement

12,20 Euros 80 F

(4 numéros).

### Comité National

#### de Liaison

#### des Régies de Quartier

47-49, rue Sedaine 75011 Paris.

e-mail [accueil@cnlrq.org](mailto:accueil@cnlrq.org)

Site [www.cnlrq.org](http://www.cnlrq.org)

→ Cette publication a bénéficié du soutien du ministère des Affaires sociales, du Travail et de la Solidarité :

- DGEFP – Délégation générale

à l'Emploi et à la Formation

Professionnelle,

- DGAS Direction Générale de

l'Action Sociale,

- DIV – Délégation

Interministérielle à la Ville,

- DIES – Délégation

Interministérielle à l'Innovation

sociale et à l'Economie Sociale,

et du FSE – Fonds Social

Européen.



Interview  
de Paul-Louis Marty,  
délégué général  
de l'Union sociale  
de l'habitat

entretien

**Quels sont selon vous les critères qui poussent un bailleur social à faire appel à une Régie de quartier ?**

**Paul-Louis Marty :** De manière générale, l'intérêt que présente le dispositif Régie de quartier est d'avoir un impact à la fois économique et social sur le quartier et la vie de ses habitants. Cependant, malgré la dimension sociale de son activité, une Régie doit apporter une qualité de prestation au moins égale à celle proposée par les entreprises. Cette exigence joue autant dans l'intérêt de l'organisme HLM que dans celui des salariés de la Régie, s'ils veulent acquérir une véritable expérience professionnelle, la valoriser et se valoriser eux-mêmes.

Je pense d'ailleurs que des prestations techniques sont faciles à mettre en œuvre par une Régie. En revanche, des prestations de médiation nécessitent dans des quartiers sensibles, où les relations entre les habitants sont souvent complexes, une qualification ou des aptitudes particulières. Ces prestations me semblent moins adaptées à des personnes en grande difficulté, elles peuvent même gêner leur effort d'insertion professionnelle et sociale.

Je crois aussi que les Régies de quartier doivent permettre à leurs salariés de trouver des ouvertures sur le marché de l'emploi. Des travaux de peinture, de nettoyage ou de jardinage offrent immédiatement des débouchés sur des métiers marchands. Ce qui n'est pas forcément le cas d'activité portant uniquement sur la médiation ou le lien social.

De plus, la Régie sera, à mon avis, d'autant plus crédible, d'autant plus respectée, à la fois par l'organisme HLM, par la collectivité locale, par les locataires, si l'utilité du service rendu est facile à identifier. D'ailleurs la présence régulière d'un agent d'entretien, en contact avec l'ensemble des habitants d'une cage d'escalier, est en elle-même créatrice de lien social. Et doublement, s'il s'agit par exemple d'un jeune qui fait bien son travail. Il devient une référence, un modèle pour ses copains, à travers l'exercice d'un vrai métier.

**Y a-t-il selon vous des moyens juridiques et économiques qui permettraient de soutenir l'activité des Régies ?**

**P-L. Marty :** Je ne pense pas qu'on puisse établir de règles, au niveau de l'attribution des marchés, qui à prestation inégale donneraient quand même l'avantage aux Régies de quartier. En revanche, lorsque les prix et les prestations sont identiques, il est légitime d'encourager les partenaires des Régies, et notamment les organismes d'habitat social, à faire jouer la clause de mieux-disant social.

A travers cette démarche, il n'est pas mauvais pour une Régie, sa reconnaissance et sa crédibilité, d'être mise en concurrence, à condition que les exigences de l'appel d'offres ne soient pas un piège, ne mettent pas la Régie en difficulté. Mais je pense que ce n'est pas du tout l'esprit des organismes HLM, conscients de la contrainte de gestion et d'encadrement que suppose le mode de fonctionnement d'une Régie.

**Quelle est votre approche des nouveaux dispositifs publics qui reconnaissent aux bailleurs sociaux une responsabilité nouvelle en matière d'accompagnement et de veille sociale, comme la circulaire relative aux obligations de gardiennage ?**

**P-L. Marty :** Je ne voudrais pas qu'on transfère aux organismes HLM des responsabilités qui appartiennent aux collectivités ou à la puissance publique, que l'on demande par exemple aux gardiens d'immeuble de se substituer à l'autorité publique. Je fais donc preuve sur le sujet d'une certaine prudence.

Nous devons préserver notre mission essentielle de logeur social, sans vouloir intégrer toutes les fonctions de service public ou d'intérêt général liées à l'habitat. Nous risquerions d'ailleurs d'intervenir en doublon avec des dispositifs qui existent déjà et de faire payer d'une manière ou d'une autre par le locataire des services gratuits dans d'autres quartiers.

En matière de sécurité, de médiation ou d'animation, je ne dis pas que ce n'est pas notre affaire, que cela ne nous intéresse pas. Nous pouvons contribuer à faire évoluer des situations difficiles. Mais il faut au préalable, avec les services de l'Etat et les collectivités publiques, définir vraiment les responsabilités de chacun. ■