

À LA VILLENEUVE DE GRENOBLE, LA RÉGIE DE QUARTIER DÉFINIT LE CONTENU DES SERVICES AVEC LES HABITANTS

UNE RÉGIE DE QUARTIER a-t-elle son mot à dire sur la gestion de proximité, et par-delà la régie de quartier, les habitants ont-ils une place dans la gestion de leur territoire de vie ? Entretien avec Claire BOUSQUET, directrice de la régie de quartier de la Villeneuve village olympique à Grenoble (Isère).

■ En quoi les régies de quartier ont-elles leur mot à dire sur la gestion territorialisée ?

« Les régies de quartier, c'est une autre façon d'envisager la définition des besoins du territoire et par conséquent de sa gestion. Nous considérons que l'habitant a une qualité singulière, sa compétence d'habitant, d'usager principal du quartier dont il connaît tous les usages, les fonctionnements, les solidarités... Alors si on lui demande de donner son avis, de travailler avec les techniciens, élus, travailleurs sociaux, on a une chance d'envisager autrement la gestion de proximité. La régie de quartier permet cette rencontre, permet que cette parole soit exprimée et prise en compte. C'est ainsi que naît la contradiction. Il faut pour cela prendre le temps d'élaborer avec les habitants les projets de nouveaux services, de les associer à leur définition et à leur mise en œuvre.

Par exemple, au « village olympique », l'Opale (organisme bailleur de la ville de Grenoble) souhaitait remettre à plat son marché d'entretien et a sollicité la régie de quartier fin 1996. Nous avons demandé un délai de six mois et nous avons réfléchi avec les associations du quartier (confédération syndicale des familles, union de quartier, associations de jeunes...) sur les charges de travail, l'amélioration du cadre de vie... Pendant ce temps, l'Opale continuait à traiter avec une entreprise de nettoyage classique. Nous avons « revisité » le cahier des charges proposé. Les priorités n'étaient pas forcément les mêmes que pour le logeur. Des tours de table avec l'Opale, la régie de quartier, les associations et des habitants ont permis de négocier. Là, les compétences des habitants ont permis de revoir les modalités du service d'entretien à proposer.

De la même manière, les habitants du quartier de l'Arlequin veulent mettre en place un service de médiation le soir. La régie de quartier est le catalyseur de l'expression de ce besoin et permet de le faire cheminer. La demande des habitants s'est construite avec notre aide et les associations

d'habitants voyant l'impasse dans laquelle le projet était à un moment donné, ont écrit au maire. La municipalité a donné son accord pour entrer en phase opérationnelle. L'interpellation des habitants a été prise en compte. La ville a finalement reconnu la capacité de la régie de quartier à être un interlocuteur pour la gestion du territoire. »

■ Les habitants ont donc une place à prendre dans la gestion de proximité ?

« C'est évident. D'ailleurs il la prennent, en témoigne ce projet de correspondants de nuit sur lequel nous avons avancé avec eux. C'est le type même de service que l'on ne peut pas mettre en place sans liaison immédiate avec tous les partenaires. On ne peut pas arriver avec un projet tout prêt.

Il y a trois ans, après six mois de travail, d'échanges avec les correspondants de nuit de Rouen (précurseurs dans la mise en œuvre d'un tel service) les associations d'habitants se sentaient très éloignées des problèmes d'insécurité que connaissait Rouen, ne pensaient pas avoir besoin d'un tel service pour le quartier. Nous avons tout arrêté. Cela ne répondait pas à un besoin.

Or, à l'automne 1996, des habitants de la galerie de l'Arlequin nous ont interpellé pour mettre en place un service le soir. La régie de quartier avait déjà développé un service de maintenance et de dépannage, mais le besoin d'autre chose, de l'ordre de la médiation, se faisait sentir. Nous avons donc créé une commission de travail avec les copropriétaires, les bailleurs, la ville, les associations d'habitants et des jeunes, des habitants ainsi que des membres du bureau de police. Elle a fonctionné neuf mois. Nous avons travaillé sur l'information, la communication à mettre en place pour un dispositif qui pourrait être mal compris. Nous sommes retournés à Rouen, et nous avons configuré le montage d'un tel service. Puis nous avons proposé des réunions par montées (il y en a dix-sept) courant juin 1997 pour informer les habitants de l'état du projet, leur demander leurs réactions... et traiter aussi de tous les petits et plus grands problèmes qui ne manquent pas de venir au cours de telles réunions. Nous avions une cassette vidéo et des tracts comme support des débats. Au total, ce sont bien trois cents personnes qui ont été rencontrées pour réagir à la proposition. Au cours du mois de septembre, nous faisons une réunion publique pour décider si le projet peut entrer dans



sa phase expérimentale, auquel cas le démarrage de ce service pourrait avoir lieu avant la fin de l'année 1997.»

■ Faut-il créer de nouveaux services ?

« La question n'est pas là. En effet, que ce soit un service nouveau ou pas, ce qui compte pour nous est qu'il soit en phase avec les besoins des premiers concernés, que les habitants soient intégrés à la démarche d'élaboration, à la décision et à la mise en œuvre. Non pas par « militantisme » mais parce que **les services ainsi redéfinis ont toutes les chances d'être plus pertinents et plus efficaces, car mieux compris.**

Au village olympique, après les six mois de travail avec les habitants et leurs associations, la convention signée par la régie de quartier a modifié les modalités du service. Neuf personnes travaillent une heure par jour, là où il y avait deux personnes à temps plein et une à mi-temps. Nous sommes dans une logique de compléments de ressources pour des familles. **Le travail avec les habitants a permis de voir autrement le territoire et d'amener à une autre manière de rendre le service.** Les personnes embauchées habitent à côté des allées qu'elles ont à nettoyer. Elles sont du « village olympique ». Elles sont reconnues dans ce travail difficile. Le fait de travailler peu de temps permet de garder la motivation nécessaire à la qualité. Ces salariés sont aussi locataires et à ce titre ils savent qu'ils paient le nettoyage sur leurs charges récupérables, cela incite à une plus grande vigilance sur la qualité du travail. Ce double mouvement entre la responsabilité du citoyen et la responsabilité du travail à accomplir permet de gagner en efficacité « technique » mais aussi en régulation sociale. La régie de quartier a embauché un chef d'équipe pour le suivi du travail car cela devenait indispensable ; une réunion mensuelle d'une heure permet aux salariés de faire le point de leur travail. C'est aussi **une organisation de travail différente où chacun est impliqué.**

Notre action prend d'abord en compte le lien social, les effets induits sur l'environnement, les comportements... par la mise en place ou la restructuration d'un service. » ■

Propos recueillis par Christine AULAGNER,
CR • DSU

DES FORMES D' ACTIONS QUI PRIVILÉGIENT LE LIEN SOCIAL

■ Exemple d'un autre service rendu par la régie de quartier. Depuis un an, **l'accompagnement à des projets d'habitants** quels qu'ils soient : accompagnement à un projet de création d'entreprise, à la structuration associative, à un projet d'écrivain public, à l'élaboration d'une plaquette d'information... pour des personnes orientées par l'ensemble des partenaires locaux (maison de quartier, mission locale, relais emploi, éducateurs...)

■ « Plutôt un temps de travail long mais constructif qu'une répétition de petits contrats »

Priorité est donnée à l'insertion dans l'environnement social et aux effets induits sur le quartier, plus que l'insertion professionnelle des personnes. De fait les pratiques de recrutement de la régie de quartier de la Villeneuve de Grenoble en découlent :

- Des contrats de travail à durée indéterminée. Ils concernent uniquement les correspondants de courives (c'est un travail difficile - 1 h par jour - qui demande une vision à long terme de son poste de travail, une valorisation du travail ressenti comme déqualifié, et il y a besoin d'un dispositif permanent pour les locataires).

- Des contrats de travail à durée déterminée (3 mois + 6 mois, non reconductibles). Ils concernent les postes sur les chantiers avec une logique d'embauche sélective, sur les « motivations ». « *Tout le monde a sa chance à un moment ou à un autre. La régie de quartier n'est pas là pour créer des emplois. Notre action dans ce domaine est une goutte d'eau dans la mer. Mais elle est là pour aider au démarrage dans l'emploi de personnes qui sont motivées.* »

