



Régies de Quartier et Organismes HLM

●
Bonnes
pratiques



L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT

*Comité National
de Liaison des
Régies de Quartier*



C.N.L.R.Q.





L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT

*Comité National
de Liaison des
Régies de Quartier*



C.N.L.R.Q.

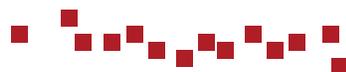




Régies de
Quartier
et
Organismes
HLM



Bonnes
pratiques





INTRODUCTION



Le « concept » Régie de Quartier est né dans les corons de Roubaix en réaction citoyenne des habitants qui ne voulaient pas rester passifs face à l'évolution que certains prévoient pour leur quartier. Ce sursaut citoyen et le désir d'être acteur sur son territoire fondent le projet politique d'une Régie de Quartier. Aujourd'hui, nos cités connaissent de nouveaux déséquilibres, des formes de discrimination face à l'emploi, des inquiétudes face à la violence... Les Régies de Quartier font partie des acteurs qui agissent au cœur des quartiers. Ils sont des partenaires essentiels des décideurs et autres opérateurs pour requalifier les quartiers, y recréer le lien social, créer de nouveaux services répondant aux vrais besoins de la population, participer à l'insertion des plus éloignés du travail.

■ Depuis 1985, année des deux premières expérimentations lancées par deux bailleurs sociaux – l'OPAC de Meaux sur le quartier de La Pierre Collinet et l'OPAC Sud de Marseille sur le quartier des Flamants – les bailleurs ont toujours constitué des acteurs importants du développement des Régies de Quartier et de la dynamique de leur Réseau national, le Comité National de Liaison des Régies de Quartier (CNLRQ).

■ S'appuyant sur la triple mission des Régies – requalification des espaces publics en associant les habitants, insertion socio-professionnelle des publics les plus en difficulté et recréation du lien social dans les quartiers – ils ont, dans de nombreux cas, participé activement à la création de la structure en tant que membre fondateur. Ils ont également soutenu de nombreuses initiatives innovantes au service des habitants (correspondant de nuit, ambassadeur du tri, gestion participative des espaces publics dans une logique de réappropriation par les habitants, lutte contre les discriminations ethniques et territoriales...).

■ L'ambition de ce recueil n'est pas de retracer 25 années de collaboration fructueuse, mais, plus modestement, d'illustrer quelques bonnes pratiques entre Régies de Quartier et bailleurs sociaux avec ce souci constant d'améliorer les conditions de vie des populations qui résident sur ces quartiers trop souvent et trop injustement stigmatisés. Ces expériences constituent des repères pour la construction de nouveaux partenariats répondant aux problématiques de la gestion des quartiers après la rénovation urbaine.

■ Gageons que les nouveaux enjeux auxquels sont confrontés les bailleurs sociaux (construction de bâtiments à basse consommation d'énergie (BBC), écoquartiers, gestion des flux...) seront source d'enrichissement des partenariats noués avec les Régies de Quartier et facteur d'innovation sociale.

Clotilde BREAUD
Présidente CNLRQ

Thierry REPENTIN
Président USH



Nos sincères remerciements à

Office Public de l'Habitat Montreuillois
Pas-de-Calais Habitat, Maison et Cité, SOGINORPA,
LTO et SIA Patrimoine
Chambéry Alpes Habitat et SAIEM
OPHLM La Rochelle
Le Val de Loire
Domofrance
OPAC Mâcon Habitat



Régie de Quartier de Montreuil
Régie de Quartier Intercommunale Impulsion (Carvin)
Desbals Services (Toulouse)
Régie Plus (Chambéry)
Régie de Quartiers Diagonales (La Rochelle)
Régie de Quartiers d'Angers
Régie Inter Quartiers de Mâcon

Réalisation et coordination de ce travail

Zinn Din BOUKHÉNAÏSSI, Délégué général, CNLRQ
Béatrix MORA, Directrice adjointe au Délégué à l'Action Professionnelle, USH
Carole Psychaud, Chargée de mission, CNLRQ
Vincent RICOLLEAU, Chargé de mission, CNLRQ
Isabelle SERY, Conseillère technique, USH
Hugues ROUSSEAU, Assistant, CNLRQ

et

Marie Michaud, journaliste pour la relecture



SOMMAIRE

Introduction	4
Sommaire	7
I Régies de Quartier et bailleurs sociaux : une histoire commune	8
II Un partenariat à développer autour de nouveaux enjeux	12
III Exemples d'actions	17
A. Entretien du cadre de vie	18
Chantiers jeunes - Montreuil	20
Gestion des déchets d'un chantier de construction- Carvin	24
B. Médiation et lien social	28
Création et animation d'un lieu de vie de quartier - Toulouse	30
Correspondants de nuit - Chambéry	34
C. Services aux habitants	38
Réparations à domicile - La Rochelle	40
D. Préservation de l'environnement	42
Sensibilisation au tri sélectif - Angers	44
Ressourcerie - Cenon	48
E. Sensibilisation à la maîtrise des consommations d'eau et d'énergie	52
Appartement pédagogique – Mâcon	54
Accompagnement des nouveaux arrivants en logements rénovés - Montreuil	58
Pour en savoir plus	62





RÉGIES DE QUARTIER ET BAILLEURS SOCIAUX : UNE HISTOIRE COMMUNE

1• Les chercheurs Daniel Behar du cabinet ACADIE et Michel Anselme du CERFISE accompagneront cette expérimentation à Meaux et à Marseille. Le Plan Urbain soutiendra le développement des Régies de Quartier.

C'est en 1985 que l'OPAC de Meaux – *La Pierre Collinet* – et l'OPAC de Marseille¹ – *Les Flamands* – décident d'initier une expérimentation visant à associer le plus largement possible leurs locataires à la gestion des espaces communs. Ces deux expérimentations portées par des bailleurs sociaux sont à l'origine des Régies de Quartier.

■ Comment en effet concilier requalification, entretien du patrimoine et participation effective des habitants si ce n'est en les associant aux activités techniques elles-mêmes ? Les locataires en difficulté d'accès à l'emploi sont nombreux dans les quartiers. Pourquoi alors ne pas leur confier une partie des tâches déléguées auparavant à des entreprises souvent situées hors du territoire et générer ainsi une logique d'économie de circuit court ?

■ C'est de ce constat au demeurant simple que la dynamique nationale des Régies de Quartier verra le jour, dynamique dont le concept et le projet politique s'affineront au fil des ans.

■ Mais qu'est ce qu'une Régie de Quartier² ? C'est une association loi 1901 qui regroupe collectivités locales, bailleurs sociaux et habitants des quartiers qui composent son territoire. Ensemble, ils interviennent sur la gestion urbaine de cet espace géographique et social sur lequel se fonde leur action.

2• Le nom Régie de Quartier, marque déposée à l'INPI, emprunte à la terminologie du théâtre. Il s'agit de mettre en scène et en lumière les acteurs du territoire.



■ La mission technique d'une Régie - maintenir, entretenir, embellir et veiller sur ses territoires d'intervention - se traduit par une activité économique qui favorise l'insertion sociale et professionnelle d'habitants en difficulté, l'émergence de nouveaux services et un cercle vertueux de réappropriation des espaces publics par les habitants des quartiers.

■ Les prestations techniques des Régies sont le support d'une démarche de médiation et de sensibilisation qui poursuit auprès des habitants et des acteurs locaux une mission sociale : améliorer les relations humaines, inventer des modes de gestion urbaine partagée, et surtout construire une citoyenneté active sur le territoire de la Régie en suscitant l'implication et la responsabilisation des habitants.

■ Les Régies développent des activités du secteur marchand qui constituent l'essentiel de leur chiffre d'affaires (activités de gestion urbaine contractées avec leurs partenaires que sont les collectivités et les bailleurs sociaux, sous-traitance avec des entreprises du bassin d'activité, intervention auprès des particuliers...), des activités relevant du secteur de l'utilité sociale (atelier coiffure, cuisine, restaurant associatif, garage associatif, atelier mobilité, jardins solidaires...) qui sont conçues comme autant d'espaces de dialogue et de convivialité concourant à recréer et retisser des liens sociaux, et des activités de médiation diurne et nocturne (adulte-relais, correspondant de nuit, écrivain public...).

■ **C'est cette hybridation des activités et des ressources qui fonde l'originalité et la singularité du projet des Régies de Quartiers. C'est d'abord un dispositif d'accès à la citoyenneté – qui mobilise une palette d'outils dont l'insertion par l'activité économique – au service d'un territoire et de ses habitants.**

■ La définition de la Régie comme « opérateur urbain de proximité » fait des bailleurs sociaux un de leurs principaux partenaires. Pour une bonne part, ce sont les marchés des bailleurs qui font vivre la Régie, au point que l'on peut dire que la participation du bailleur est indispensable au fonctionnement d'une Régie à la fois du point de vue économique comme du point de vue du sens de l'action portée par les acteurs locaux.

■ L'Observatoire National des Régies de Quartier (OSCAR) atteste de la très forte implication des bailleurs sociaux dans les Régies, à divers degrés d'implication.

■ Certains bailleurs sont à l'origine de la création de Régies de Quartier en particulier durant les décennies 1980 et 1990. Ces bailleurs sont fortement impliqués dans les instances de la Régie. Ils participent à son fonctionnement, en subventionnent parfois le démarrage et offrent des soutiens logistiques et des conseils avisés. Ce sont les tenants de l'implication maximale qui attendent de la Régie de Quartier qu'elle apporte une création de richesse sur le territoire au profit des locataires, une expertise sociale pour des actions de sensibilisation et de médiation (respect du cadre de vie, éducation à l'environnement...) et la mobilisation des partenaires dans un souci d'amélioration constante des services rendus à la population.

■ A un niveau d'implication plus modeste, certains bailleurs participent aux instances de direction ou à des réunions stratégiques formelles concernant la Régie. Ils assistent aux Conseils d'administration sans y revendiquer de voix délibérative. Ce sont les bailleurs partenaires réguliers. Pour ces derniers, il est nécessaire de passer d'une logique de relation client-fournisseur à une logique davantage fondée sur la co-construction des réponses à apporter pour le territoire.

■ Pour l'essentiel, les bailleurs sociaux attendent de la Régie de Quartier qu'elle apporte des réponses pertinentes aux dysfonctionnements observés sur le territoire et plus particulièrement sur son patrimoine. Il s'agira, dans les premières étapes du partenariat, de confier à la Régie des prestations de maintenance et d'entretien des parties communes, l'entretien des espaces extérieurs, la petite maintenance immobilière, l'entretien de la robinetterie... qui seront réalisées par des habitants employés par les Régies dans le cadre d'une mission plus large de cohésion sociale, de récréation de lien social, d'insertion professionnelle et qui concourt, in fine, au respect du cadre de vie des habitants.

■ Le partenariat entre bailleurs sociaux et Régies de Quartier va souvent au-delà de ces prestations. Ainsi, tel bailleur va initier un service de petites réparations locatives et en confier la mise en œuvre à la Régie en raison de sa proximité et de sa réactivité. Tel autre bailleur va soutenir la mise en place d'une activité utile socialement en apportant son expertise technique, une mise à disposition de locaux, un soutien à la communication... C'est le cas notamment des cafés ou restaurants associatifs installés en bas d'immeubles, des « espaces vidanges » qui permettent aux locataires de réaliser de la petite maintenance sur les véhicules sans détériorer les espaces publics (parkings), des jardins solidaires qui visent à une autoproduction alimentaire, des ateliers de loisirs...

- La qualité des prestations techniques demandée par les bailleurs sociaux est légitime et revendiquée également par les Régies de Quartier. Mais cette exigence doit être aussi analysée à l'aune des autres services rendus par la Régie : récréation de lien social, réinjection de flux financier sur le territoire, travail d'éducation populaire, lutte contre les discriminations ethniques et territoriales...

L'association loi 1901 fonde la structuration juridique des Régies car elle est la forme juridique la plus adaptée pour mobiliser au sein de ses instances l'ensemble des partenaires qui composent le territoire. Ainsi, le Conseil d'administration d'une Régie s'organise autour de trois ou de quatre collèges distincts ; collège des habitants majoritairement représentés au sein des instances, collège des élus de la Collectivité, collège des bailleurs sociaux et collège des partenaires socioéconomiques (associations du territoire concourant à la réussite du projet Régie). Les habitants, les élus et les bailleurs sociaux forment ce qu'il est convenu d'appeler le triptyque fondateur de la Régie.

Représentés le plus souvent par des associations d'habitants, les habitants sont au cœur des enjeux du projet de citoyenneté décliné par le projet Régie. Dans le projet de Régie, les habitants interviennent à trois niveaux : ils sont les premiers bénéficiaires des emplois offerts par la Régie, les premiers bénéficiaires des prestations qu'elle réalise et ils sont membres des instances dirigeantes (Conseil d'administration et Bureau). Les habitants sont ainsi mobilisés dans le projet Régie au titre de leur « légitimité d'usage ».

La participation des élus de la collectivité vise à repenser les modes de gestion urbaine favorisant les logiques de cogestion et privilégiant la participation citoyenne des habitants. Leur souci d'améliorer l'entretien des espaces publics et de favoriser la cohésion sociale constitue le plus souvent l'origine de leur engagement dans un projet de Régie. Les élus sont mobilisés dans le projet Régie au titre de leur « légitimité politique ».

Les organismes de logements sociaux sont des acteurs du développement local à part entière. Ils contribuent à l'aménagement des territoires et sont propriétaires des logements locatifs destinés aux habitants ciblés par les Régies. A ce titre, la Régie est un opérateur de proximité immédiate apte à conduire des travaux de réhabilitation et de maintenance en associant les habitants. Pour les bailleurs sociaux, c'est la double prestation réalisée par les Régies qui emporte leur adhésion (réalisation d'une prestation technique doublée d'une mission de veille et de récréation de lien social). Les organismes de logements sociaux sont mobilisés dans le projet Régie au titre de leur « légitimité patrimoniale ».

C'est l'expertise partagée de tous les acteurs de la Régie qui en fait sa force et sa singularité.





UN PARTENARIAT

À DÉVELOPPER



AUTOUR

DE NOUVEAUX ENJEUX



L'impact de la rénovation urbaine

■ La rénovation urbaine initie un changement profond des quartiers d'habitat social qui bouleverse leur fonctionnement urbain et social. Ces transformations touchent aussi, par effet de contraste, les quartiers non rénovés. Mais au-delà de la rénovation urbaine, les contextes sociaux des quartiers restent fragiles. La lutte contre la précarité, le chômage, le délitement des liens sociaux demeurent des objectifs fondamentaux.

■ Face à ces constats, les Régies de Quartier constituent des points d'appui importants pour les bailleurs dans leurs réponses aux enjeux qui en découlent :

- Dans les quartiers rénovés, il sera essentiel d'être vigilant aux premiers usages et d'accompagner les habitants dans l'appropriation de cette nouvelle configuration urbaine, des espaces résidentialisés et des logements neufs ou réhabilités. Appropriation du tri sélectif, adaptation des usages dans les nouveaux logements (HQE, BBC) mais aussi à la reconstitution des liens sociaux, notamment entre les habitants et les nouveaux arrivants sont autant de domaines dans lesquels il faudra investir pour poursuivre la dynamique positive initiée.

- Dans les quartiers ou segments de quartiers qui n'ont pas bénéficié de la rénovation urbaine, les enjeux de gestion seront centraux afin de maintenir la qualité du cadre de vie et d'éviter de susciter des sentiments d'inéquité des habitants vis-à-vis des quartiers voisins.

- A travers la concertation, lors des relogements, sur les projets de réhabilitation, de résidentialisation, la rénovation urbaine a renforcé le constat de la nécessité de mieux impliquer les habitants dans les projets des quartiers et dans leur gestion.

- Les bailleurs HLM sont très engagés aujourd'hui dans des objectifs de qualité de service. Ces objectifs sont plus difficiles à atteindre dans les quartiers précarisés.

- Face aux enjeux de l'accès à l'emploi dans les quartiers, les bailleurs auront à développer leurs actions y contribuant, en particulier dans le cadre des clauses d'insertion dans leurs marchés.

■ Une nouvelle dynamique du partenariat entre bailleurs sociaux et Régies de Quartier est à construire autour de ces enjeux.

L'évolution du cadre des marchés

■ Au cours des dix dernières années, les modes de contractualisation ont évolué, passant de logiques de conventions – charte d'engagement, contrat d'objectifs avec ordre de travaux... à celles de marchés avec mise en concurrence.

3• Depuis 2011, le Code des marchés publics ne s'applique plus aux OPH qui relèvent aujourd'hui, comme les ESH, de l'ordonnance et du décret de 2005

Une évolution (observée également avec les collectivités locales) qui peut parfois heurter la dynamique associative et le partenariat local. Les activités que les bailleurs contractualisent avec les Régies de Quartier, sur le secteur marchand, sont soumises aux règles des marchés passés par les pouvoirs adjudicateurs définies par l'ordonnance du 5 juin 2005³. Le principe des appels d'offres rend plus difficile la prise en compte de cette utilité sociale des interventions des Régies de Quartier.

■ Pour autant, les outils juridiques et les pratiques maintenant éprouvés offrent un ensemble de références et d'utilisations possibles, appropriées au projet avec la Régie sur le territoire.

■ Ils constituent des moyens sûrs et efficaces pour traduire dans les marchés les orientations que les bailleurs jugent prioritaires, et pour prendre en compte les finalités, autant techniques que sociales et citoyennes, des interventions des Régies de Quartier.

■ Quels que soient les outils juridiques, les interventions des Régies de Quartier se fondent sur un principe de proximité, sur des modes opératoires spécifiques avec les habitants (prévention des dégradations, entretien et embellissement du cadre de vie, proposition d'améliorations...), et sur un ensemble de services qui profitent plus largement au territoire (création de richesses monétaires et non monétaires, accueil, information et animation sur le quartier, etc.).



Principales dispositions et possibilités d'utilisations des règles applicables aux pouvoirs adjudicateurs :

- **Les marchés de services de qualification professionnelle (article 9 du décret du 30/12/2005 correspondant à l'article 30 du Code des marchés publics).** Ce type de marché porte sur un objet social ; ils donnent la possibilité au pouvoir adjudicateur d'adapter la prestation demandée dans sa nature comme dans son contenu et les modalités d'attribution aux besoins de gestion urbaine et sociale sur le territoire.

Mis en œuvre par de nombreux bailleurs sociaux avec les Régies, ce type de marchés vise des dimensions complémentaires, précisées dans leur Cahier des Charges, sur lesquelles ils souhaitent agir :

- améliorer les interventions dans le quartier en accordant une priorité à l'implication des habitants dans les missions à réaliser : présence permanente sur le patrimoine et aux abords, reconnaissance des tâches par les locataires, veille sur les dysfonctionnements, appui aux activités de gardiennage (urgences locatives, maintenance des parties communes), évaluation, etc. ;

- soutenir les actions d'insertion sociale et professionnelle des habitants, pour lesquelles les missions techniques sont le socle indissociable de la réalisation du marché ;

- coupler dans l'esprit comme dans la pratique une mission de médiation et de sensibilisation visant l'amélioration continue du service avec les habitants : réunions d'immeubles, « journées propreté », information et règles d'usages, etc.

- **Les conditions sociales d'exécution (article 4 du décret du 30/12/2005 correspondant à l'article 14 du Code des marchés publics).** Dispositif ciblé, parfois plus limitée dans ses possibilités, la « clause sociale » prévue dans les marchés se concrétise au stade de leur exécution. Le marché porte alors sur un objet technique (entretien, second œuvre...) et il est mis en concurrence selon son montant.

Souvent utilisées de façon à favoriser l'emploi et les parcours d'insertion des habitants, les clauses sociales des marchés entre bailleurs et Régies permettent de :

- proposer une réponse complète et cohérente tant sur les aspects techniques que sur les conditions sociales d'exécution du marché ;

- définir et mettre en œuvre les actions adaptées, à la mesure des besoins, sur le territoire (part exigée d'insertion, contenus de la clause...);

- garantir un encadrement et un suivi socioprofessionnel réalisés par la Régie ;

- **La définition et la mise en œuvre de critères de choix adaptés, notamment d'insertion des publics en difficulté (article 24 du décret correspondant à l'article 53 du Code des marchés publics),** permettent de s'assurer de la cohérence des propositions pour réaliser les objectifs de la clause sociale. Les Régies de Quartier ont les atouts nécessaires pour se positionner sur ces marchés.

- D'autres dispositions « techniques », complémentaires, peuvent faciliter l'accès des Régies aux marchés publics. Tel est le cas, par exemple, de la mise en œuvre de l'allotissement dans le cadre d'opérations de travaux (articles 10 et 27-III du Code des marchés publics – article 11-II du décret), etc.

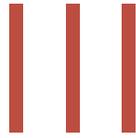
Le Guide d'utilisation de la commande publique « Pour une politique d'achat socialement responsable » - 3ème éd. 2011, réalisé par le CNLRQ avec l'appui du cabinet Ernst & Young – Secteur public et Habitat social, présente et détaille les points exposés (disponible sur demande). Le CNLRQ réalise également diverses interventions en appui aux acheteurs publics (information, conseils, exemples d'utilisation, etc.).



Chambéry - Régie Plus
Montauban



Angers



EXEMPLES D' ACTIONS

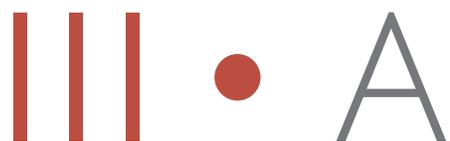


Trélazé
Toulouse - Desbals

Toulouse - Desbals



- RÉGIES DE QUARTIER
- ORGANISMES HLM
- BONNES PRATIQUES



ENTRETIEN DU CADRE DE VIE



Carvin
Montreuil

Carvin



La mission technique d'une Régie de Quartier est d'entretenir, d'embellir et de veiller sur le quartier en mobilisant l'expertise d'usage des habitants. La prestation technique confiée à la Régie exige une qualité et un professionnalisme équivalents aux autres opérateurs du marché, mais elle se double d'une mission de lien et de régulation sociale. Elle se traduit également par une activité économique qui favorise l'insertion sociale et professionnelle d'habitants en difficulté. Enfin à travers ces activités la Régie favorise une réappropriation des espaces publics par les habitants eux-mêmes. Le pari des Régies de Quartier est simple : responsabiliser les habitants sur les tâches de gestion urbaine, requalifier ces activités en leur conférant une dimension politique et favoriser le respect du travail réalisé par la communauté d'habitants en misant sur une citoyenneté active. Dans cette perspective le Conseil d'administration de la Régie est un lieu privilégié de participation et d'échanges entre les habitants du quartier et leurs bailleurs sociaux.



CHANTIERS JEUNES

MONTREUIL (93)



Présentation des structures

Régie de Quartier de Montreuil : Fondée en 2002, la Régie emploie aujourd'hui 38 salariés. La Régie intervient sur les Quartier Bel-Air, Grand-Pêcheurs et Ernest Renan pour ses actions de lien social et sur l'ensemble du territoire de la ville de Montreuil dans le cadre de ses prestations de services. Ses principales activités économiques sont la collecte des encombrants, l'entretien des espaces et mobiliers extérieurs, le nettoyage des parties communes, la remise en état d'appartements.

Office Public de l'Habitat Montreuillois : Office public de l'habitat, il gère 11 000 logements et locaux commerciaux à Montreuil et loge 35 000 personnes, soit 30% de la population municipale. L'Office est membre du Conseil d'administration de la Régie de Quartier.

Contexte et objectifs

- En 2009, les membres du Bureau de la Régie ont exprimé le souhait de voir l'association développer de nouvelles actions à destination des jeunes des quartiers sensibles de la ville, dont beaucoup d'habitants connaissent des difficultés professionnelles ou personnelles. Dans ce but, la Régie organise avec le service médiation de la ville des « Chantiers Déclic », embauchant sur de courtes durées des jeunes en difficulté pour des travaux au bénéfice de la collectivité.
- S'inspirant de cette expérience, la Régie et le bailleur OSICA lancent un Chantier Jeunes pour la réhabilitation du hall dégradé d'un immeuble emblématique du quartier. Des chantiers similaires sont depuis lors régulièrement menés avec l'OPHM.
- Le principe est de recruter, par l'intermédiaire du service médiation de la ville, les jeunes impliqués dans des conflits ou dégradations sur le lieu même de ces problèmes. L'objectif est triple : donner une expérience professionnelle et une possibilité de formation au jeune, l'impliquer dans la rénovation de son cadre de vie pour l'inciter à le respecter, et recréer du dialogue et du lien avec les habitants souvent hostiles à ces jeunes, réhabiliter à la fois « l'espace commun et le tissu social ».

Le projet

Depuis mars 2010, la Régie a mené avec l'OPHM une dizaine de chantiers jeunes. Les durées et les réalisations sont variées : réhabilitations de cages d'escalier, réalisation de graphes sur un lieu de passage, installation et fleurissement de jardinières... Loin de passer au second plan, la qualité de la réalisation est essentielle pour justifier la confiance du commanditaire et des habitants bénéficiaires envers la Régie mais également pour permettre une véritable valorisation du travail du jeune.

- Les jeunes sont encadrés par un animateur de la Régie ainsi que par des médiateurs de la ville. Ces derniers profitent de leur présence sur le site et de la curiosité provoquée chez les passants par le chantier pour engager le dialogue, identifier les facteurs de conflits et recréer de la confiance et du lien social en expliquant les raisons de l'implication des jeunes.

■ Employés en CDD, les jeunes bénéficient également d'une formation et d'un accompagnement par la Régie dans leur parcours professionnel. L'OPHM vient d'embaucher au sein même de ses effectifs une accompagnatrice pour soutenir la Régie et s'impliquer davantage dans l'insertion des jeunes employés sur les chantiers.

Moyens

■ Au sein de la Régie, tout au long du chantier, un animateur est chargé d'encadrer les jeunes qui bénéficient également des compétences d'une accompagnatrice socioprofessionnelle. De plus la Régie fait appel dans certains cas aux compétences techniques de ses salariés ou de professionnels extérieurs (graphesurs...).

Financements

■ L'OPHM achète à la Régie une prestation d'insertion et de formation, dans le cadre d'un marché public conforme aux dispositions de l'article 30 du Code des marchés publics. Le prix tient ainsi compte des coûts matières, de la masse salariale affectée, mais également du travail d'insertion réalisé par l'accompagnateur socioprofessionnel de la Régie.

Bilan et perspectives

■ La reproduction de l'expérience initiale par l'OPHM témoigne de sa réussite. Du point de vue des travaux, le bailleur est satisfait du résultat pour l'ensemble des chantiers, mais également de la pérennité des rénovations, mieux respectées par les jeunes et les usagers. Ce succès accroît la visibilité et la crédibilité des actions menées par la Régie dans le quartier, et renforce la confiance réciproque et la collaboration avec l'OPHM. Surtout, ces chantiers permettent à la fois une réappropriation de l'espace par les habitants et un renouveau du dialogue entre les jeunes et les autres usagers des espaces concernés.





Montreuil

GESTION DES DÉCHETS D'UN CHANTIER DE CONSTRUCTION CARVIN (62)



Présentation des structures

La Régie de Quartier intercommunale IMPULSION : Créée en 2003, la Régie emploie aujourd'hui 80 personnes. Son périmètre d'intervention couvre, au nord de l'agglomération d'Hénin-Carvin, les villes de Carvin, Oignies et Libercourt, soit un bassin de population de 40 000 habitants. Les principales activités économiques de la Régie sont l'entretien d'espaces verts, l'entretien de locaux, le nettoyage de la voirie et la gestion des déchets de chantier.

Pas-de-Calais Habitat, Maison et Cité, SOGINORPA, LTO et SIA : Ces bailleurs sont membres du Conseil d'administration de la Régie, le vice-président étant un représentant de SOGINORPA.

Contexte et objectifs

■ La recherche d'une solution pour l'enlèvement des déchets des chantiers de construction est à l'origine de l'action. Pas-de-Calais Habitat et les autres bailleurs partenaires ont souhaité pour cela définir un marché accessible aux structures locales qui permette aux habitants des quartiers concernés de bénéficier des emplois créés.

■ Ainsi, Pas-de-Calais Habitat (impliqué dans les Conseils d'administration de trois Régies du département du Nord) a initié un marché à forte valeur « insertion ». Trois Régies du Nord ont obtenu le marché selon un découpage du territoire : la Régie du Mont-Liébault (Béthune), la Régie Activ'Cité (Lens-Liévin) et la Régie Impulsion.

■ Les prestations demandées doivent respecter une forte préoccupation environnementale exprimée par Pas-de-Calais Habitat. A cette exigence écologique s'ajoute un objectif d'insertion au bénéfice des habitants en difficulté. Enfin, le troisième objectif du marché est de consolider les liens entre le bailleur et les habitants, bénéficiaires in fine de la prestation. Les salariés intervenant sur les chantiers sont d'abord des locataires de Pas-de-Calais Habitat, ce qui facilite le dialogue et la résolution de problèmes administratifs ou de voisinage.

■ Disposant des compétences nécessaires à la poursuite de ces trois objectifs, les Régies étaient idéalement placées pour réaliser la prestation demandée.

Le projet : gestion des chantiers propres

■ Pour la Régie *Impulsion*, le marché de gestion des déchets des chantiers concerne les déchets issus de la construction de lots de maisons neuves. Il s'agit d'intervenir à la fois sur le tri, la collecte et la valorisation des déchets. Impulsion enlève les bennes, trie les déchets et s'assure de leur valorisation, de sorte que seuls les déchets ultimes soient enfouis. Les autres tels le bois, les plastiques, cartons et métaux ferreux, sont orientés vers des professionnels du tri, en particulier vers une ressourcerie.

■ Le marché inclut une prestation d'entretien des espaces verts. Celle-ci est marquée par une forte exigence écologique, à travers la gestion des déchets verts (mulching, broyat...), l'application de taille douce ou encore l'utilisation limitée de produits phytosanitaires.

- En complément de ces activités, la Régie réalise des actions d'information, de formation et de communication sur le tri des déchets, la gestion naturelle des espaces... en direction des habitants et des jeunes, qu'ils soient salariés ou non de la Régie, ou en direction des salariés des entreprises intervenantes sur les chantiers.

Moyens

- La Régie emploie quatre personnes en insertion ainsi qu'un encadrant sur l'activité de gestion des déchets. A cela s'ajoute une mission de gardiennage du chantier employant deux personnes de la Régie, un maître chien et un agent de sécurité. En cas de supplément d'activités, d'autres salariés de la Régie sont mobilisés.

- En termes de compétences, les trois Régies concernées se sont regroupées pour étudier ce nouveau secteur d'activité : qu'est-ce qu'un déchet, quelles sont les filières de traitement et de recyclage, quels sont les coûts à prévoir, les investissements nécessaires... ? Grâce à ce partage d'expériences et d'informations ces Régies sont parvenues à développer leurs compétences et à appréhender la prestation dans d'excellentes conditions. Les partenariats engagés avec d'autres acteurs du secteur (ressourceries, entreprises de recyclage) ont également permis de former les salariés de la Régie positionnés sur ce nouveau secteur d'activités.

Financements

- La prestation est réalisée et rémunérée dans le cadre d'un marché public classique. La Régie utilise cependant cette activité comme support d'insertion, à travers son conventionnement Entreprise d'Insertion.

Bilan et perspectives

- Pas-de-Calais Habitat s'est montré satisfait des premières prestations réalisées par la Régie *Impulsion*. Cette satisfaction pourrait permettre à l'association d'obtenir de nouveaux marchés sur la mise en sécurité des logements vides en attente de démolition et pour enlèvement de ferrailles en vue de leur recyclage.

- Pour la Régie, cette activité représente une nouvelle source de financement et la possibilité de créer de nouveaux emplois pour les habitants du quartier.

■ Au-delà de ces aspects, cela lui a permis d'intégrer de nouvelles compétences sur un nouveau champ d'activités, avec deux aspects positifs :

- La possibilité de développer de nouvelles activités : la Régie de Béthune projette l'ouverture d'une activité de tri et de valorisation des déchets dont notamment le polystyrène. La Régie Activ'Cité (Mazingarbe) et Impulsion (Carvin) développent des activités d'entretien des bungalows de chantier.

- Un outil de formation et d'insertion sur de nouveaux secteurs : l'activité permet aux employés de se former et de tisser des liens avec les acteurs à la fois de la construction et du tri des déchets.



III • B

MÉDIATION ET LIEN SOCIAL



Toulouse Desbals



Chambéry Régie Plus



Les diverses activités de médiation des Régies (correspondants de nuit, de rue, adultes-relais...), ont pour objectif d'introduire ou de renouer un dialogue sur les règles de civilité, et de faciliter la compréhension ou la régulation des conflits. Habitants concernés au même titre que les autres par la tranquillité, ces médiateurs puisent la légitimité de leur intervention dans cette appartenance au quartier, mais également dans le fait d'être salariés de la Régie qui, par le biais de ses activités techniques, effectue déjà sur ce territoire une mission d'écoute, de veille et de prévention. La démarche initiée dès la fin des années 1990 par les Régies de Quartier s'accompagne d'un souci constant de professionnalisation des métiers de la médiation.



CRÉATION ET ANIMATION D'UN LIEU DE VIE DE QUARTIER TOULOUSE (31)



Présentation des structures

Régie Desbals Services : Créée en 1993, la Régie compte à ce jour 45 salariés dont la moitié en parcours d'insertion. Elle intervient sur les quartiers en zones urbaines sensibles (ZUS) de Bagatelle, Faourette, Papus, Tabar et Bordelongue. Ses principales activités économiques relèvent de prestations d'entretien de la voie publique, de peinture, d'entretien des espaces verts, du nettoyage des parties communes d'immeubles et de locaux publics.

Patrimoine SA Languedocienne : L'entreprise sociale pour l'habitat fait partie des principaux bailleurs de l'agglomération toulousaine, avec 8 000 logements dont 30% sont situés en ZUS.

Contexte et objectifs

■ Tabar est sans doute l'un des quartiers les plus défavorisés du territoire d'intervention de la Régie *Desbals Services*. Site dense comptant 350 logements gérés par Patrimoine SA Languedocienne, le long de la rocade, Tabar se caractérise par un fort enclavement aussi bien réel que ressenti, ainsi que par des situations économiques et sociales particulièrement difficiles. Cette situation se traduit notamment par un turn-over important des locataires.

■ La Régie est présente depuis longtemps dans le quartier à travers ses activités d'entretien des espaces verts et de nettoyage. L'emploi de salariés habitants de Tabar, qui représentent 10% de ses effectifs lui a permis d'obtenir une légitimité forte et une confiance des habitants à l'instar de ses autres quartiers d'intervention.

■ Patrimoine SA et ses gestionnaires se sont engagés depuis 2007 dans une démarche « Qualirésidence », certification reconnaissant les démarches innovantes pour améliorer le service rendu aux locataires.

■ En effet, la société développe un projet de gestion de site afin d'adapter la qualité des services aux besoins réels des occupants de ses résidences. Il est conduit sur trois ans et fait l'objet d'un plan d'actions précis concernant à la fois l'amélioration des prestations de services, la régulation de la vie collective, la gestion locative et sociale, la gestion technique et la requalification des espaces extérieurs et du bâti.

■ Plusieurs actions ont été initiées avec la Régie pour répondre à cet objectif : repeinte des murs tagués, remise en état d'étendoirs collectifs, un atelier jardin pour les logements en rez-de-chaussée en lien avec les enfants, renforcement du nettoyage... Toutes ces actions sont portées par la Régie, ce qui favorise l'embauche de salariés issus du quartier, une présence effective de la Régie sur le territoire et le lien social qu'elle génère.

■ C'est également dans le cadre de cette démarche d'amélioration de la qualité de services qu'ont été envisagées la rénovation et la valorisation de la Chapelle Mexicaine.



Le projet

■ Au cœur de Tabar, la Chapelle Mexicaine était laissée à l'abandon. Régulièrement occupée par des jeunes, elle était fortement délabrée. En 2006 Patrimoine en devient propriétaire et, avec l'aide de la Ville, fait réaliser sa rénovation par l'équipe de second œuvre de la Régie dans le cadre d'un marché classique. Patrimoine SA confie ensuite la gestion de la Chapelle à la Régie afin de l'utiliser pour ses activités d'animation et de la mettre à disposition d'autres associations présentes à Tabar.

■ Celle-ci est aujourd'hui le point d'ancrage de la Régie dans le quartier. Elle est un point d'accueil et d'information des habitants, et est mise au service de nombreuses initiatives ou événements portés par la Régie ou d'autres associations.

■ La Chapelle accueille ainsi tous les 15 jours un « café de quartier » réunissant les habitants et les différents partenaires institutionnels ou associatifs impliqués sur ce territoire, afin de présenter leurs actions et d'impliquer les habitants dans leurs décisions. Par ailleurs, la Chapelle sert de local permettant aux éducateurs de football, œuvrant sur le City Stade à proximité, de stocker du matériel (filets, ballons...).

Moyens

■ La Régie de Quartier et Patrimoine SA ont signé une convention de gestion de la Chapelle Mexicaine, mise à disposition à titre gracieux par le bailleur.

■ La Régie assure les permanences au sein du local et l'entretien des locaux.

Financements

■ Les actions de lien social (accueil des nouveaux habitants, repas de quartier, etc.) font l'objet d'un marché attribué par Patrimoine SA à la Régie, permettant de financer le travail d'une médiatrice.

■ La gestion de la Chapelle mexicaine est prise en charge dans le cadre d'une convention de partenariat entre Patrimoine SA et la Régie. Par ailleurs, l'action de la Régie de quartier à Tabar est cofinancée au titre du CUCS de Toulouse.

Bilan et perspectives

- Le fait d'avoir confié la rénovation puis l'animation à la Régie a permis une appropriation du lieu par les habitants. Autrefois dégradée et porteuse de problèmes d'insécurité, la Chapelle demeure depuis la rénovation en bon état, de même d'ailleurs que les autres réalisations de la Régie sur le quartier (murs repeints, étendoirs).
- En outre, il n'existait aucun lieu d'animation, de création de lien social dans ce quartier. La Chapelle est donc un support important pour la visibilité des actions de la Régie et pour la création de lien social.
- Enfin, la restauration de la Chapelle a impulsé une dynamique multi-partenaire de développement du quartier : rénovation par la Ville du city stade, action de services civiques envers les personnes âgées et sensibilisation aux écogestes par UnisCités, programmes de requalification de la cité par Patrimoine et ouverture d'une micro-crèche gérée par l'Union Française des Centres de Vacances.



CORRESPONDANTS DE NUIT CHAMBÉRY (73)



Présentation des structures

Régie Plus : Fondée en 1995, la Régie compte aujourd'hui 40 salariés. *Régie Plus* intervient habituellement sur les Hauts de Chambéry, même si l'activité de Correspondants de nuit a été étendue à d'autres quartiers et communes de l'agglomération. Sa principale activité économique est constituée de prestations de nettoyage.

Chambéry Alpes Habitat : L'Office public de l'habitat gère 6 200 logements (hors foyers) dont 1 700 à Chambéry le Haut et 1 600 à Biollay, Bellevue et Jacob-Bellecombette, communes concernées par les Correspondants de nuit.

SAIEM : La Société Anonyme Immobilière d'Economie Mixte gère 2 200 logements (hors foyers) dont 1 000 à Chambéry le Haut.

Contexte et objectifs

■ La Régie propose depuis 1996 à la Ville de Chambéry une activité de Correspondants de nuit, sur son territoire d'intervention, les Hauts de Chambéry. Soucieuse d'expérimenter le dispositif la commune demande à la Régie de commencer en 1997 par un quartier plus petit, le Biollay, hors de son territoire. La première expérience menée a débouché sur la fondation sur ce quartier de la seconde Régie de Chambéry, la Régie *Coup de Pouce*, ainsi que sur l'extension du dispositif des Correspondants à d'autres quartiers, à commencer par les Hauts de Chambéry. Cependant, afin d'unifier et de mieux coordonner l'action, la Régie reste porteuse des Correspondants de nuit sur l'ensemble des territoires.

■ Aujourd'hui l'activité, pilotée par Régie Plus et la communauté d'agglomération, s'étend à cinq secteurs dont trois quartiers « *politique de la ville* » dans Chambéry et dans d'autres communes de l'agglomération, soit environ 30 000 habitants.

Le projet

■ Sur chaque quartier, 2 équipes mobiles sont présentes de 17h à 23h et de 20h à 2h du matin, 7 jours par semaine à Chambéry, 4 jours dans les autres communes. Leur mission est de veiller à la qualité de vie sur le quartier via notamment :

- une veille matérielle et technique : signalement des dégradations et dysfonctionnements, vérification de la sécurité des équipements. plus particulièrement sur le quartier des Hauts de Chambéry où le projet ANRU en cours et les montées ou logements vides en attente de déconstruction posent des problèmes spécifiques (squat de logements, dégradation d'équipements de sécurité passive) ;

- l'aide aux personnes : écoute, médiation des conflits de voisinage, soutien aux personnes en détresse physique ou morale, orientation vers les services compétents, y compris les services d'urgence quand cela est nécessaire ;

- des interventions lors de regroupements, conflits ou comportements sources de nuisances ;

- des contacts avec les personnels de terrain des bailleurs : chargés de clientèle, agents d'immeuble...

■ Les Correspondants de nuit circulent dans le quartier à pied ou à vélo. Ils sont également joignables à tous moments par téléphone. Enfin ils disposent, sur chaque quartier d'interventions, d'un local en pied d'immeuble servant de lieu de coordination et de point d'accueil.

■ Les Correspondants transmettent chaque jour un compte-rendu de travail au coordinateur. Une synthèse est envoyée au service Développement local et urbain de *Chambéry Métropole* ainsi qu'à l'ensemble des professionnels concernés. Surtout, les rapports quotidiens sont adressés aux bailleurs sociaux, de sorte que la communication entre agents de *l'Office*, de la *SAIEM* et Correspondants soit constante et réactive.

Moyens

■ Les Correspondants représentent 18 salariés de la Régie dont 2 coordinateurs.

■ Outre ses financements, *Chambéry Métropole* collabore avec la Régie pour apporter, selon les besoins, un soutien et des qualifications à tous les agents :

- journées de formation/info avec tous les partenaires
- formations qualifiantes
- supervision, soutien individuel

■ Les locaux sont mis à disposition par *Chambéry Métropole* ainsi que par la *SAIEM* sur Chambéry le Haut. Dans les quartiers d'intervention de la Régie il s'agit de ses locaux propres. Ailleurs elle les partage avec d'autres structures.

Financements

■ Coût total 2011 : 650 000 euros

■ La Régie réunit les financements des divers partenaires, puis *Chambéry Métropole* prend à charge le reste à pourvoir à travers des conventions annuelles.

■ Partenaires financiers :

- Communes de Chambéry, Jacob Bellecombette, Barby, Saint Alban, Ravoire ;
- Bailleurs sociaux Chambéry Alpes habitat, SAIEM de Chambéry, ICF, OPAC de Savoie ;
- Aides adultes-relais et CAE de l'Etat.

Bilan et perspectives

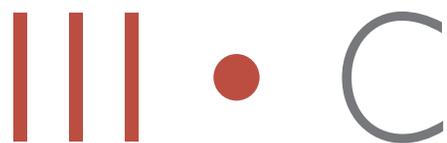
■ Un comité de suivi est organisé pour chaque quartier, réunissant 2 à 3 fois

par an associations et institutions oeuvrant dans le quartier.

■ Pour les bailleurs, les Correspondants de nuit permettent d'assurer une présence continue sur l'ensemble des plages horaires sur leur patrimoine en ZUS. Les rapports journaliers permettent de réagir dans l'immédiat. Ils sont transmis et reçus par fax le matin et réduisent les délais entre l'alerte et la correction de l'anomalie.

■ Menée et développée de manière ininterrompue depuis 12 ans, l'activité Correspondants de nuit est devenue une action emblématique de la Régie, au cœur de sa mission de lien social et d'amélioration du cadre de vie. Elle est le lieu d'une collaboration et d'une communication forte entre les divers acteurs du quartier, en particulier la Régie, les bailleurs sociaux et les responsables de l'agglomération. Ceux-ci travaillent ensemble afin de poursuivre voire d'améliorer leur action, par exemple en réfléchissant à l'affectation de chaque correspondant à un quartier spécifique afin de renforcer leur identification par les habitants.





SERVICES
AUX
HABITANTS



La Rochelle



La Rochelle



Dans les Régies, les « services à la personne » ou « services aux habitants » correspondent à un ensemble d'activités qui visent à répondre au plus près des besoins des habitants des quartiers et, souvent, selon des modalités que le secteur marchand ne peut ou ne souhaite pas mettre en œuvre. Construits avec les partenaires du territoire, réalisés individuellement mais pouvant se prolonger par des activités collectives, ces services cherchent à améliorer les conditions de vie des habitants au moyen de prestations techniques et d'un travail spécifique dans la proximité (ex : veille, informations, conseil) : services de petites réparations locatives et de maintenance des appartements, services de collecte-livraisons, remontée de courses, services liés à la mobilité etc. L'agrément simple accordé aux Régies à titre dérogatoire ouvre désormais des possibilités pour effectuer des services au domicile des habitants en faisant bénéficier ces derniers des mesures qui y sont liées (crédit ou réduction d'impôt, CESU) mais également pour compléter des horaires de travail de salariés à temps partiel.

SERVICE DE PETITES RÉPARATIONS À DOMICILE LA ROCHELLE (17)



Présentation des structures

Régie de Quartiers Diagonales : La Régie a été créée en 1991 sous l'impulsion de l'OPHLM et du centre social. Elle compte aujourd'hui 105 salariés et intervient sur La Rochelle et les communes appartenant à la Communauté d'Agglomération, mais plus particulièrement sur les deux grands quartiers d'habitat social Villeneuve-les-Salines et Mireuil.

OPHLM La Rochelle : L'Office Public de l'Habitat possède 7 500 logements sur la Communauté d'Agglomération de la Rochelle. Il est membre du Conseil d'administration de la Régie.

Contexte, objectifs

■ Au fil des ans et des coopérations réussies, faire appel à la Régie de Quartier est devenu « un réflexe » pour l'OPHLM, au point d'être depuis trois ans son premier commanditaire. La Régie réalise des missions d'entretien des parties communes, de maintenance, de remplacement de gardien ou d'entretien des espaces verts. L'activité de bâtiment de la Régie est également sollicitée dans le cadre des opérations de renouvellement urbain en cours à La Rochelle. Enfin l'OPHLM s'implique et dans certains cas participe aux activités non marchandes de la Régie dont il connaît l'utilité sociale.

Le projet

■ L'association l'Atelier des Habitants réalisait de petits travaux sur des espaces communs ou chez les locataires à leur demande. Après la disparition de l'association le bailleur a sollicité la Régie pour reprendre à son compte cette activité.

■ Le service est ouvert à tous les habitants sous condition d'une adhésion annuelle à la Régie de Quartier. Il est disponible à la demande, la Régie ne facturant au bénéficiaire que le coût en matériel de l'intervention.

■ Les interventions concernent des petits aménagements, des petites réparations, des interventions de plomberie, le branchement d'appareils électroménagers, de petits travaux d'ameublement... L'objectif n'est pas d'offrir gratuitement des travaux décoratifs aux locataires, mais bien de maintenir un bon état de confort et d'entretien des logements.

Moyens et financements

■ La Régie mobilise sur cette action ses salariés de l'activité bâtiment.

■ L'OPHLM prend en charge les frais de main-d'œuvre en rétribuant la Régie pour l'équivalent d'1,5 ETP

Bilans et Perspectives

■ Cette action offre aux locataires des solutions pour améliorer leur confort ou entretenir leur logement par des prestations qu'ils n'auraient pas les moyens de financer seuls. A long terme ce dispositif permet à l'OPHLM d'assurer un meilleur entretien de son parc, en agissant à la fois sur les espaces individuels et collectifs.

■ Pour les employés de la Régie impliqués dans cette activité, le contact avec les locataires s'est avéré très riche. Participer à cette action permet aux salariés de la Régie d'apporter leur technicité et leur savoir-faire tout en valorisant leur action quotidienne dans le quartier auprès des habitants. En outre ils participent activement à la recreation du lien social. L'intervention au domicile permet de rendre plus visible la collaboration entre l'OPHLM et la Régie, qui s'inscrit par ailleurs sur d'autres activités de gestion urbaine de proximité.

■ Enfin ces interventions offrent aux salariés de la Régie l'occasion de participer davantage à la mission sociale et citoyenne inhérente à toute activité d'une Régie de Quartier.

III • D

PRÉSERVATION
DE
L'ENVIRONNEMENT



Angers



Cenon



Cenon



Dans le cadre de ses missions techniques traditionnelles (entretien, embellissement, maintenance des espaces publics), la sensibilisation à la protection de l'environnement est une composante incontournable du projet des Régies de Quartier. L'environnement et le cadre de vie représentent une priorité lorsqu'elles sont interrogées sur la notion de Développement Durable. Ancrées dans le territoire, soucieuses d'insérer les personnes qui y résident et de créer de nouvelles formes de démocratie locale, les Régies de Quartier tendent à favoriser une relocalisation de l'économie, des échanges et de la participation citoyenne. L'axe environnemental permet de développer des pratiques vertueuses pour les habitants (sensibilisation au tri des déchets, implication des habitants dans les projets de jardins solidaires...) et d'être un levier pour la création de nouveaux emplois ou encore la requalification d'emplois traditionnels vers les métiers « verts ». L'association des bailleurs aux différentes initiatives permet de pérenniser le projet et de lui donner toute sa légitimité. Dans ce cadre, les bailleurs représentent un partenaire majeur des Régies de Quartier.

SENSIBILISATION AU TRI SÉLECTIF ANGERS (49)



Présentation des structures

Régie de Quartiers d'Angers : Fondée en 1996, la Régie de Quartiers d'Angers intervient sur 5 quartiers de la ville : Belle-Beille, La Roseraie, Grand-Pigeon, Verneau, Monplaisir. Elle emploie actuellement 133 personnes.

Le Val de Loire, S.A. : Entreprise sociale pour l'habitat, Le Val de Loire est l'un des principaux bailleurs sociaux du Maine et Loire. Il gère 9 500 logements locatifs dans le département dont 3 038 à Angers. Il est membre du Conseil d'administration de la Régie.

Contexte et objectifs

- L'agglomération *Angers Loire Métropole* a remplacé ses containers de tri par des containers semi-enterrés, censés prévenir les multiples difficultés et dégradations des containers sur roues (locaux de stockage regorgeant de déchets divers, trottoirs encombrés de bacs mal stationnés, risques de feux...).

- Après une première période encourageante après ce changement de mobilier durant laquelle les espaces de tri sont restés en bon état, la situation s'est à nouveau dégradée et d'autres problèmes sont apparus : nombreux déchets et encombrants autour des points de collecte, containers obstrués ou remplis sans respect des consignes de tri...

- Face à cette situation la commission cadre de vie du Conseil consultatif de quartier de Monplaisir et le Pôle territorial de la Ville d'Angers ont provoqué une rencontre visant à mieux comprendre le problème et proposer des solutions. Plusieurs acteurs ont été sollicités : la Régie de Quartier, la Communauté d'agglomération, les services techniques de la Ville et le bailleur social Le Val de Loire.

- Le groupe a décidé de mener une première action avec l'ensemble des habitants d'un îlot de 160 logements afin de mieux connaître les pratiques en matière de gestion des déchets.

Le projet

- La première partie du projet a consisté en l'élaboration commune d'un questionnaire en quatre points :
 - « Etes-vous satisfaits des containers enterrés ? »
 - « Triez-vous vos déchets »
 - « À quelle fréquence voyez-vous des dépôts autour des containers enterrés ? »
 - « Pourquoi pensez-vous que les dépôts existent ».

- Ce questionnaire a été proposé lors de visites à domicile dans chaque logement, menées pendant deux jours par des équipes comprenant un ambassadeur du tri et un représentant d'un des partenaires (dont la Régie de Quartiers d'Angers) et un habitant volontaire, l'objectif étant de mobiliser l'ensemble des acteurs sur cette problématique.

■ Une réunion avec les habitants a été organisée afin de communiquer les résultats de l'enquête, d'exposer quelques conseils et consignes de tri, et de débattre des solutions à mettre en œuvre. La Régie a été mobilisée pour informer les habitants, notamment à travers son réseau d'habitants ressources. La réunion a rassemblé plus d'une trentaine de personnes, soit plus de 15% des logements représentés.

■ Il ressort de l'enquête que 70% des personnes interrogées trient leurs déchets. Deux problèmes majeurs ont cependant été soulignés :

- Les encombrants déposés autour ou parfois dans les containers.
 - **Solutions proposées** : sensibilisation aux dispositifs présents sur le territoire (collecte des encombrants, ressourcerie, entreprise d'insertion récupérant les vêtements...), mise en place de points de collecte des textiles à la Régie, visites de sites, conseils quant au renouvellement d'électroménager (possibilités de demander au livreur d'emporter les machines usagées).
- Les consignes de tri ne sont pas accessibles aux habitants maîtrisant mal le français écrit.
 - **Solutions proposées** : élaboration d'outils explicatifs imagés, explications de l'ensemble de la chaîne de traitement des déchets.

■ La réunion a permis un échange important entre habitants et représentants des divers acteurs du quartier (organisme HLM, Régie, collectivités territoriales...). Les solutions proposées vont permettre d'élaborer ou d'enrichir les projets à venir sur les questions liées au tri sélectif.

Moyens

■ Val de Loire prend en charge les coûts liés à l'organisation des réunions d'habitants, de manière à proposer un moment convivial. La responsable d'agence ainsi qu'un autre agent ont participé au porte-à-porte lors des enquêtes et à la restitution.

■ Les employés de la Régie sollicités lors de l'enquête en porte-à-porte et de l'animation de la réunion sont le coordinateur territorial ainsi que l'agent d'accueil et l'animatrice des jardins en pieds d'immeubles. Ont également participé à cette action deux habitants administrateurs de la Régie de Quartiers d'Angers.

■ La Ville d'Angers apporte son concours à l'organisation de ces temps de rencontre, aux visites en porte-à-porte et par le prêt de matériel.

Bilan et perspectives

- Grâce à la participation d'une grande partie des habitants l'expérience a favorisé une meilleure appréhension de la problématique du tri des déchets. Elle a également permis d'accroître et d'améliorer l'utilisation des espaces de tri. Elle est par conséquent appelée à être reproduite sur d'autres territoires d'intervention de la Régie.
- En outre, la mise en place et la diffusion de conseils pratiques ainsi que les réunions ont permis de recueillir les coordonnées d'habitants intéressés par cette action. Ils sont appelés à être les relais des nouvelles opérations de sensibilisation au développement durable menées sur le quartier.
- Enfin, la Régie compte s'impliquer encore davantage sur ces problématiques à travers le recrutement dès septembre de deux Ecomédiateurs et la formation d'un coordinateur développement durable pour des missions de médiation à domicile destinées à sensibiliser au tri et à aider les habitants à mettre en place des solutions pratiques au sein du logement. A cela s'ajoutera notamment une sensibilisation aux économies d'énergie, comprenant un repérage et une assistance aux personnes en difficultés de paiement des leurs factures énergétiques.
- L'objectif de la Régie est d'inscrire la sensibilisation des habitants dans la durée car il s'agit de prendre en compte le turn-over des locataires, l'évolution des comportements observés auprès de ces derniers et la mise en place nécessaire d'une évaluation régulière avec les services de la Ville et des bailleurs sociaux.



LA RESSOURCERIE

CENON (33)



Présentation des structures

Association Régie de Quartier de Cenon (ARQC) : La Régie créée en 1991 est active sur l'ensemble du territoire cenonnais. Elle emploie 49 salariés, principalement pour l'entretien de parties communes, le remplacement de gardiens d'immeubles, la Ressourcerie ou encore sur une activité d'accompagnement à la recherche d'emploi.

Domofrance SA : L'entreprise sociale pour l'habitat gère 21 000 logements locatifs pour 50 000 personnes logées, la plupart en Aquitaine. *Domofrance* est membre du Conseil d'administration de la Régie.

Contexte, objectifs

- *Domofrance* développe un fort intérêt pour l'insertion et la formation professionnelle. Souhaitant poursuivre dans cette voie, *Domofrance* favorise de nombreux projets d'aide au retour à l'emploi. A cette dynamique s'est ajoutée à partir de 2008 une réflexion sur les encombrants, problématique récurrente pour les bailleurs sociaux et leurs locataires.
- Ces préoccupations rejoignant les missions de la Régie, les deux partenaires ont réfléchi aux moyens de créer une filière d'insertion par le ramassage des encombrants, réflexion qui a généré la création de l'activité Ressourcerie. Cette dernière a ouvert officiellement ses portes en juin 2010.
- La Ressourcerie a pour objectif de contribuer de manière écologique à l'embellissement du cadre de vie, en permettant le réemploi et la réutilisation d'une grande partie des encombrants. Mais, au-delà de cette fonction, l'objectif est d'associer les habitants pour créer un espace de lien social fort, sans oublier l'objectif de formation et d'insertion professionnelle des salariés.

Le projet

- Les salariés de la Ressourcerie collectent les encombrants au pied des immeubles mais aussi ceux que les habitants apportent ou demandent de venir récupérer au domicile. Un premier tri permet de distinguer les matériaux réutilisables de ceux à déposer à la déchetterie ou à proposer à des recycleurs spécialisés. Les meubles conservés sont réparés, rénovés ou déconstruits pour réemployer les matériaux en vue de la réalisation de nouveaux modèles. Ceux-ci sont ensuite vendus aux habitants à des prix modiques.
- La Ressourcerie organise chaque semaine des ateliers participatifs ouverts en priorité aux Cenonnais afin de les aider à rénover des meubles qui leur appartiennent, qu'ils ont acheté à la Ressourcerie ou encore qui appartiennent à la Ressourcerie et qui sont, une fois rénovés, remis sur le circuit marchand. Ces ateliers sont un moment d'échange important et le lieu d'une transmission d'un vrai savoir-faire. Ainsi deux habitantes ayant participé aux ateliers ont par la suite intégré l'équipe salariée de la Ressourcerie.
- Enfin, les compétences de l'équipe lui permettront de réaliser du mobilier en matériaux de récupération pour des commandes de la commune, d'établissements publics (salles de concerts, écoles, mairie), de restaurants...

Moyens

■ La Ressourcerie compte aujourd'hui neuf salariés en insertion et deux encadrants techniques, l'un ébéniste de formation et diplômé des Beaux-Arts, l'autre ébéniste et tapissier. Lors du lancement de l'activité les deux encadrants ont tout d'abord bénéficié de contrats aidés transformés par la suite en CDI. En 2012, un double conventionnement (ACI, EI) est prévu sur l'activité de la Ressourcerie.

■ *Domofrance* loue les locaux d'activité à la Régie. Dans le même quartier, l'espace-vente est mis à disposition gratuitement pour une durée de deux ans par *Domofrance* qui a réalisé les travaux d'aménagement.

Financements

■ Soutiens à l'investissement : 68 000 € (Fondation VINCI, Conseil Régional Aquitaine, Fonds pour l'Innovation Sociale de la fédération des Entreprises Sociales de l'Habitat).

Parmi les projets soutenus par la Fédération des ESH en 2010, la Ressourcerie a été considérée comme l'une des 4 actions les plus innovantes. A ce titre, l'action a fait l'objet de la réalisation d'un film qui a été présenté à Paris.

- Financement des dépenses de fonctionnement :
 - Ressources liées au fonctionnement de l'activité : marché à bons de commande pour la gestion des encombrants avec le bailleur social, expo-ventes, réalisation de mobiliers pour des commandes d'aménagement d'espaces collectifs ou d'appartements relais et témoins.
 - Subventions : conventionnement ACI, subvention de fonctionnement à la Régie (Ville de Cenon).

Bilans et Perspectives

■ La Ressourcerie est un véritable point d'ancrage de la Régie dans le quartier. C'est un lieu de lien social intergénérationnel remarquable. Elle permet la formation et le suivi de plusieurs salariés. Certains, à terme, pourront être recrutés par *Domofrance* ou d'autres bailleurs sur différents corps de métiers. Enfin, la Ressourcerie est devenue un lieu-ressource permettant de sensibiliser les habitants au tri et au traitement des encombrants.

■ Forts de ce succès, la Régie et le bailleur souhaitent étendre les activités de la Régie en intégrant notamment une filière de recyclage des textiles et en élargissant le cercle des partenaires, notamment à d'autres bailleurs sociaux demandeurs de prestation de traitement des encombrants ou de fabrication de mobilier.

■ Un des objectifs est de permettre à la Ressourcerie d'être autonome financièrement. Pour cela, il est indispensable d'accroître le nombre de ses partenaires privés et publics et de valoriser le travail et le savoir-faire de ses salariés. Plusieurs pistes sont explorées par la Régie : investir davantage le secteur marchand à travers les prestations de ramassage des encombrants, de vente de meubles pour l'aménagement d'espaces collectifs, d'appartements témoins ou relais...



III • E

SENSIBILISATION À LA MAÎTRISE DES CONSOMMATIONS D'EAU ET D'ÉNERGIE



Mâcon



Mâcon



Mâcon



Les Régies développent de longue date des actions liées à la maîtrise de l'énergie ainsi qu'à la sensibilisation des ménages aux éco-gestes (appartements pédagogiques, distribution de kits solidarité énergie...). Même si le parc social est techniquement performant, l'enjeu reste de taille : sensibiliser les ménages à une utilisation responsable de l'énergie afin de réduire les impayés et d'augmenter le confort des ménages tout en assurant un rôle de veille sociale. Pour les bailleurs, la bonne utilisation des logements constitue également un enjeu. Il s'agit d'optimiser les investissements liés aux nouvelles constructions BBC et à l'ensemble du parc réhabilité. Les Régies de Quartier apparaissent comme des opérateurs de proximité privilégiés. Leur capacité à mobiliser les habitants et à les accompagner de manière individuelle ou collective est un atout pour engager toute action sur ce champ.

APPARTEMENT PÉDAGOGIQUE DÉDIÉ AUX ÉCONOMIES D'ÉNERGIE DOMESTIQUE MÂCON (71)



Présentation des structures

Régie Inter Quartiers de Mâcon : Née en 2006 de la fusion des deux Régies de Mâcon, créées respectivement en 1997 et 1999, la Régie intervient sur les quatre quartiers d'habitat social de la ville. Ses activités principales sont l'entretien, le ménage, l'entretien d'espaces verts, la médiation en sortie d'écoles, le nettoyage urbain.

OPAC Mâcon Habitat : Cet office public de l'habitat est le principal bailleur social de la ville de Mâcon. 45% des Mâconnais sont logés en habitat social. Par ailleurs *Mâcon Habitat* est le principal « donneur d'ordre » de la Régie dans le cadre de ses activités de « production » (ménage, gardiennage). *Mâcon Habitat* est un partenaire incontournable de la Régie.

Contexte et objectifs

- Le développement durable est une préoccupation essentielle et historique de la Régie. En effet, c'est en mettant en place et en accompagnant la collecte sélective des déchets sur une cité en situation très difficile en y associant les habitants qu'elle a acquis une reconnaissance et qu'elle s'est implantée dans ses quartiers d'intervention.
- Aujourd'hui, cette activité n'est plus portée par la Régie, en raison notamment de l'installation de containers de tri au bas des immeubles. Cependant, la Régie souhaite poursuivre ses actions environnementales en s'inscrivant dans la maîtrise des consommations d'eau et énergie.
- Ces préoccupations rejoignant celles de l'OPAC dont les locataires doivent faire face à des charges souvent importantes liées à l'énergie. Aussi, les deux structures ont réfléchi à la création d'un outil afin d'accompagner les habitants dans leurs gestes quotidiens en vue de réduire leur facture énergétique.

Le projet

- Situé au cœur du quartier de Marbé dans des locaux prêtés par la commune, l'appartement pédagogique a pour vocation d'accueillir tous les publics désirant s'informer de manière pratique sur leurs consommations et sur les comportements ou petits équipements pouvant les réduire. A destination des habitants, il sert également d'outil de formation pour de nombreux salariés de l'OPH amenés à être en contact avec les locataires et donc à les informer à leur tour.
- La Régie a développé des outils de communication très visuels, autour d'un petit personnage, « Luce ». Les panneaux explicatifs ainsi que les différentes pièces de l'appartement suivent un code couleur par thématiques : bleu pour la salle de bain et les consommations d'eau, violet pour la chambre d'ado et les dépenses liées aux veilles, jaune pour la cuisine et l'électroménager, rouge pour la lumière, l'éclairage et le chauffage...

Moyens

- Deux salariées de la Régie ont été positionnées sur cette action : une médiatrice sociale qui coordonne le projet et assure l'animation de l'appartement dont la visite dure en moyenne entre une heure et une heure et demie ; une opératrice de quartier qui, en plus de ses missions traditionnelles (nettoyage, entretien), seconde la médiatrice.

- Ces deux salariées se sont formées grâce à des recherches documentaires et ont bénéficié de l'expertise et d'outils de formation d'EDF, de Veolia ainsi que de l'ADEME.

- La peinture des locaux ainsi que l'achat du mobilier ont été réalisés par l'*OPAC Mâcon Habitat*, conformément aux orientations pédagogiques de la Régie (respect des codes couleurs, aménagement de chaque pièce en fonction du thème traité...).

Financements

- En ce qui concerne le fonctionnement et en particulier les salaires, la *Régie Inter Quartiers* ne bénéficie pas, à ce jour, de conventionnement IAE et a assuré la mise en œuvre de cette opération en utilisant les contrats de travail de droit commun. Par contre elle a fait appel à des financements dans le cadre du Contrat Urbain de Cohésion Sociale (incluant la Ville de Mâcon, le Conseil régional de Bourgogne et l'Acisé).

- Les locaux sont mis à disposition par la Ville de Mâcon, tandis que les travaux et l'achat d'équipement ont été assumés par *Mâcon Habitat*.

- Ces financements ont permis la constitution du parcours pédagogique, la conception des documents et outils de communication, la sensibilisation des partenaires à ce projet et, enfin, les premiers temps de l'accueil et animation du site.

- Pour 2011, les financements de l'Acisé dans le cadre des CUCS n'ont pas été renouvelés à la suite de réductions budgétaires importantes. Seul le Conseil régional a poursuivi son soutien. Cette unique participation ne permet pas d'assurer la pérennité de l'action. La question de l'élargissement à de nouveaux partenaires et la remobilisation des partenaires fondateurs de l'action se pose donc à la Régie.

Bilan et perspectives

- L'appartement est très largement visité, avec près de 500 visiteurs en cinq mois. Il permet de réels échanges et les habitants se montrent intéressés, motivés par des exemples pratiques et parlants, permettant parfois de réduire fortement

leurs dépenses. Ce sont essentiellement des visites « de groupe » avec accueil et animation (groupes d'habitants, groupes d'enfants des points enfants loisirs, classes élémentaires du quartier, associations, professionnels sociaux, etc...).

■ Le dispositif s'est révélé très positif pour les animatrices. Il leur a permis d'acquérir, outre des connaissances précises en matière de consommations domestiques d'eau et d'énergie, de nouvelles capacités d'expression. Leurs nouvelles missions confèrent globalement à leurs parcours professionnels et personnels une dimension valorisante et conforte leur estime de soi. La Régie projette ainsi d'étendre leurs missions sous réserve de pouvoir solvabiliser leurs postes.

■ Le travail engagé autour de la thématique « économie d'énergie » par l'OPAC *Mâcon Habitat* et la Régie a permis une action d'accompagnement d'habitants de tout un bâtiment autour du « Kit Solidarité EDF ». Trente foyers sont directement concernés par cette action qui consiste, à la fois, à doter les foyers volontaires d'équipements « énergie » (réducteur de douche, mousseur, ampoules basse consommation, coupe veille, etc.) et à accompagner ces foyers pendant une année, à raison d'un rendez-vous mensuel, afin de les aider à faire baisser leur facture énergétique.

■ De la même manière, *Mâcon Habitat*, engagé dans plusieurs actions de renouvellement urbain, est conscient des limites des bâtiments neufs à haute performance énergétique qui sans information des habitants sont souvent à l'origine de hausses des consommations. Ainsi de nouveaux partenariats avec la Régie pourraient voir le jour afin d'accompagner les nouveaux arrivants dans la prise de possession de leur habitat.



ACCOMPAGNEMENT DES NOUVEAUX ARRIVANTS EN LOGEMENTS RÉNOVÉS MONTREUIL (93)



Présentation des structures

Régie de Quartier de Montreuil : Fondée en 2002, la Régie emploie aujourd'hui 38 salariés. La Régie intervient sur les Quartier Bel-Air, Grand-Pêcheurs et Ernest Renan pour ses actions de lien social et sur l'ensemble du territoire de la ville de Montreuil dans le cadre de ses prestations de services. Ses principales activités économiques sont la collecte des encombrants, l'entretien des espaces et mobiliers extérieurs, le nettoyage des parties communes, la remise en état d'appartements.

Office Public de l'Habitat Montreuillois : *Office Public de l'Habitat*, il gère 11 000 logements et locaux commerciaux à Montreuil et loge 35 000 personnes, soit 30% de la population municipale. L'Office est membre du Conseil d'administration de la Régie de Quartier.

Contexte et objectifs

■ L'OPHM a entrepris en 2010 une opération de construction neuve de 80 logements BBC individuels et collectifs, destinés à la location ainsi qu'à l'accession à la propriété. Dans le même temps, une opération de réhabilitation de 176 logements à Bel-Air Nord est prévue avec un objectif de réduction des consommations énergétiques et d'eau.

■ Concernant les dépenses de chauffage, le renforcement de l'isolation (extérieure notamment), l'installation robinets thermostatiques, et la modification des systèmes de ventilation devraient permettre de générer des économies d'environ 25%, sous réserve d'un usage « normal ».

■ Quant à la réduction des consommations de l'eau, les travaux suivants sont prévus : remplacement des robinetteries des appareils sanitaires par des modèles économes, pose de compteurs d'eau froide/chaude individuels, création d'un réseau d'eau chaude sanitaire collectif. Ces interventions doivent générer 20% d'économie sur la facture d'eau sous réserve d'une consommation normale, la possibilité pour chaque locataire de maîtriser sa consommation d'eau, des gains en matière de sécurité et la suppression du contrat individuel d'entretien pour les chauffe-eau.

■ Ainsi, il est prévu de passer de l'étiquette **E** - 250 kWh/m²/an – à l'étiquette **C** – 150 kWh/m²/an. Par ailleurs, des travaux de mise aux normes de sécurité et d'amélioration du cadre de vie sont prévus.

■ Ces travaux aboutiront à une individualisation des charges. Pour financer en partie les travaux de réhabilitation, l'OPHM recourt à l'augmentation du loyer – gelé pendant la durée des travaux – qui doit être compensée par la baisse des charges, selon les calculs thermiques effectués par les bureaux d'étude.

■ Cependant, les consommations prises en compte ne concernent pas les usages spécifiques de l'électricité et des équipements engageant des consommations supplémentaires de type réfrigérateur, poste de télévision, cuisinière ou autres. En outre, l'expérience montre que la sensibilisation et l'accompagnement des habitants, qu'ils soient locataires des immeubles réhabilités ou futurs locataires et/ou propriétaires, sont essentiels pour atteindre des résultats efficaces en termes de baisse des charges.

- Ces problématiques s'avèrent d'autant plus prégnantes que le coût de l'énergie augmente et avec lui les risques de précarité énergétique des ménages.

Le projet

- Forts de ces constats, l'Agence Locale de l'Energie de Montreuil MVE (*Maîtrisez Votre Energie*) et la Régie de Quartier se sont rapprochées afin d'élaborer ensemble un projet global s'appuyant principalement sur les ateliers d'entraide de la Régie. L'objectif est de former des habitants – relais, volontaires et reconnus sur le quartier et dans les immeubles concernés par la réhabilitation, de façon à les inviter à informer, former et sensibiliser les habitants aux changements prévus dans le cadre des travaux.

- La Régie a été sollicitée pour informer les habitants du projet et constituer un groupe de six habitants volontaires, auxquels s'ajoutent les gardiens des immeubles concernés.

- Des formations sont organisées par la MVE et l'association « *les Fourmis vertes* ». Six sessions sont prévues durant l'année. Chaque session est consacrée à une thématique spécifique : eau, électricité, chauffage... Les formations doivent permettre aux habitants de dispenser des conseils pratiques permettant de mieux maîtriser leur consommation : décryptage des factures, connaissance des différents postes de consommation, éco-gestes permettant de réduire les dépenses ou d'accroître le confort...

- Ce groupe d'habitants-relais est également mobilisé pour accueillir les nouveaux habitants lors d'une journée festive organisée par l'OPHLM à la remise des clefs des logements neufs, afin de leur faire découvrir les logements accompagnés du « *mode d'emploi* » des équipements.

Financements

- L'opération est entièrement financée par l'OPHLM. Il rémunère l'intervention de la Régie auprès des habitants, ainsi que le temps de formation de la MVE et de l'association *les Fourmis vertes*.

Bilan et perspectives

- La Régie et la MVE, en partenariat avec l'OPHLM souhaitent poursuivre

l'action par une sensibilisation en porte-à-porte fin 2011, lors de la livraison des nouveaux bâtiments. Les deux associations proposent également d'équiper tout un bâtiment, non concerné par les projets de rénovation, de kits d'économies d'énergie et d'eau afin de permettre une meilleure maîtrise des consommations par les habitants.



Pour en savoir plus...

■ Publications de l'Union Sociale pour l'Habitat

- **Actualités Habitat**

Revue bimensuelle sur l'actualité de l'habitat social

- **Habitat et Société**

Magazine trimestriel de réflexion, de prospective et d'analyse

- **Collection «Les cahiers»**

Guide des pratiques et métiers

L'ensemble des publications sur les Métiers et Pratiques HLM sont disponibles sur le site internet de l'USH <http://www.union-habitat.org>

Parmi celles-ci :

- **Les temps de la gestion : la lettre de la gestion urbaine de proximité**
(2 numéros)

- **La médiation dans une politique de tranquillité résidentielle**
Cahier n° 142



■ Publications du Comité National de Liaison des Régies de Quartier téléchargeables sur le site www.regiedequartier.org

- **L'Info Réseau**

le journal d'information du CNLRQ (3 numéros par an)

- **Le topo guide « Tisser le lien social »** de Marc Hatzfeld

Ce guide méthodologique s'adresse à tous ceux qui, habitants des quartiers, responsables associatifs, élus, bailleurs, travailleurs sociaux s'intéressent au lancement ou à la conduite d'une Régie de Quartier.

Ce livre cherche à donner des repères pratiques, des indications d'expérience, des orientations innovantes ; à faire des recommandations pertinentes dans un langage accessible.

Au delà de son ambition pratique, ce livre prétend aussi exprimer la contribution des Régies de quartier au débat général qui concerne la démocratie locale et la place des personnes dans la société contemporaine.

• Les Services A la Personne dans les Régies de Quartier et les Régies de Territoire

Réalisé avec l'appui de l'Agence Nationale des Services à la Personne, ce guide a pour objet de faciliter l'analyse des besoins et de proposer les ressources adaptées pour la mise en œuvre de ces activités dans les Régies.

L'objectif est de mesurer les enjeux et les problématiques des SAP pour les Régies, ainsi que les modalités spécifiques préconisées dans le cadre du projet.

• Le guide d'utilisation de la Commande publique

Le Guide d'utilisation de la commande publique du CNLRQ a pour ambition d'être un outil technique et d'aide à la décision pour les Régies de quartier et leurs partenaires. Composé de trois parties, il analyse le cadre juridique issu du Nouveau Code des Marchés Publics, formule les préconisations du CNLRQ pour une commande publique sécurisée et, enfin, fournit des exemples de marchés, tirés de la pratique de Régies de quartier avec leurs partenaires.

• L'économie solidaire en pratiques dans les Régies de Quartier et de Territoire

Réalisé avec le concours de Laurent Gardin, chercheur au Centre de Recherche et d'Information sur la Démocratie et l'Autonomie, enrichi des contributions et des échanges d'une quinzaine de Régies, le fascicule met en évidence la diversité des initiatives, leur sens et leurs liens avec l'économie solidaire. Il propose aux Régies des pistes de réflexion et d'action pour mettre en débat cette culture d'économie solidaire et développer leurs propres initiatives, la diffusion et l'animation, la sensibilisation et la formation.

• Le guide des Correspondants de nuit

Ce guide pour la mise en place et la conduite d'un service de correspondants de nuit répond avant tout au souci de capitaliser les expérimentations réalisées au sein du réseau des Régies de Quartier depuis le début des années 90. Capitaliser et proposer un outil méthodologique propre à éclairer des acteurs du développement local (au sein du réseau CNLRQ et bien au-delà) sur les conditions de mise en œuvre d'un tel dispositif. Celui-ci, pour être pertinent, doit être territorialisé et en aucun cas standardisé.

• Le guide des Régies de Territoire

Projet de territoire animé par ses acteurs et en premier lieu par les habitants, la mise en œuvre d'une Régie de Territoire répond à un cadre de réalisation souple et adapté à chaque situation. Après une présentation des réponses innovantes apportées par une Régie de Territoire, le guide aide le porteur de projet à définir les repères qui lui serviront pour une mise en œuvre réussie. Simple d'accès, il bénéficie d'exemples d'actions issues des Régies de Territoire existantes.

• Le modèle économique des Régies de Quartier et des Régies de Territoire

Fruit d'un travail collectif, ce guide propose un éclairage du modèle économique des Régies de Quartier et de Territoire qui devrait permettre à chacun de mieux appréhender le projet Régie, dans toute sa complexité et sa richesse.

Partant des principes fondateurs énoncés dans la Charte Nationale et autour desquels se construit toute Régie, le guide met en lumière leur déclinaison opérationnelle. Il propose ainsi un éventail d'indicateurs repères, un modèle organisationnel-type ainsi qu'une déclinaison budgétaire-type, autant d'outils qui permettent aux dirigeants de réinterroger leur projet et de mieux le valoriser auprès de leurs partenaires.



L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT

14, rue Lord Byron • 75008 Paris
www.union-habitat.org/



**Comité National
de Liaison des
Régies de Quartier**



54, avenue Philippe Auguste
75011 Paris
www.regie-dequartier.org



EDITIONS CNLRQ

•
ISBN 978-2-9506192-6-6
•

Conception Graphique
Sandrine CARDON - CNLRQ
•

Impression • L. Imprime, 2011
sur papier Couché Satin • Certifié PEFC

