



2018 - 30 ans de solidarité

Le bailleur social, partenaire essentiel d'une Régie

Éditorial

« On ne peut s'épanouir qu'en servant une cause dont le sens dépasse le seul individu »

Edgar Morin

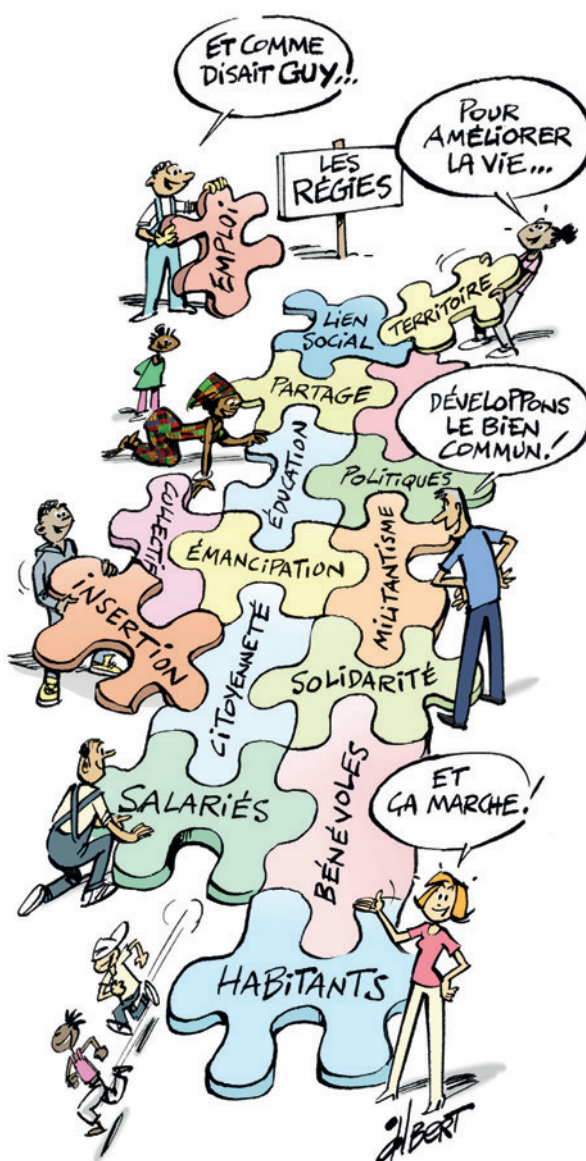
AU-DELÀ DES VALEURS ALTRUISTES QU'IL PORTAIT AVEC CONVICTION, C'EST LA LEÇON DE VIE QUE NOUS LAISSE GUY DUMONTIER. Son engagement sans faille au service de l'intérêt général a eu un but essentiel, celui « d'améliorer la vie des gens » en privilégiant toujours sa dimension collective. Son militantisme affirmé s'est investi pour le développement du bien commun d'une communauté d'habitants, à l'échelle d'un quartier, d'une ville, et pendant plusieurs années à celle du réseau des Régies, ce qui est le fondement même de leur projet.

Il est un exemple pour les bénévoles d'une Régie quel que soit leur rôle. Leur engagement prend son sens dans la réalité de leur capacité militante à agir avec, bien sûr, les responsables politiques et institutionnels. Il l'est aussi pour tous les salariés, notamment ceux en insertion qui sont conscients de leur contribution à l'amélioration de l'espace commun. Si la mission d'une Régie a pour objectif « leur émancipation par le travail », elle vise aussi « leur émancipation sociale et citoyenne ». Nous avons à le faire connaître et mieux encore reconnaître.

Clotilde Bréaud,
présidente du CNLRQ



Exemples à Chambéry (73),
à Paris 17^e (75), et à Lormont (33)



- **EN DIRECT DES RÉGIES**
À Pierrefitte (93)
et à Alençon (61).
- **ENTRETIEN**
avec **Jean-Louis Dumont**,
président de l'Union sociale
pour l'habitat (USH).





Emploi franc, un nouveau dispositif en expérimentation

Immédiatement adopté par la Régie de Quartier RAPID de Pierrefitte (93), le nouveau dispositif « Emploi franc » devrait faciliter le retour à l'emploi dans les Quartiers Politique de la Ville (QPV).

Audrey Renaud, la directrice de la Régie de Quartier cherchait une chargée d'insertion professionnelle en contrat de remplacement. Lors du Forum de l'Emploi de Pierrefitte, stand mutualisé avec les Régies de Quartier de Stains, Saint-Denis et Aubervilliers, Daisy Vaillant a été recrutée d'abord pour ses compétences : un BTS Assistante de gestion grâce à la validation d'expériences de son bénévolat, ainsi qu'une licence de Coordinateur de projet en insertion sociale et professionnelle. Puis Pôle Emploi a proposé à la Régie de se saisir du dispositif

Emploi franc, en cours d'expérimentation, parce que Daisy habite à la Courneuve, dans un QPV, et était au chômage. Après constitution, le dossier est transmis à la Direccte.

Très investie dans son rôle d'accompagnement dans les associations précédentes, Daisy se trouve bien à la Régie, une « atmosphère bon enfant » dit-elle. Ce qu'elle apprécie surtout c'est la bienveillance de l'équipe, et être avec les salariés en insertion pour régler leurs problèmes



Audrey, la directrice et Daisy, l'Emploi franc.

© S. Cardon-CNLRQ

participe de la raison de son enthousiasme : « je me sens utile. » « De plus, retrouver un emploi redonne confiance en soi, si je peux reproduire avec d'autres ce qui m'est offert ici, c'est mon plus grand plaisir. Même si ce n'est qu'un CDD... »

« ... retrouver un emploi redonne confiance en soi, si je peux reproduire avec d'autres ce qui m'est offert ici, c'est mon plus grand plaisir. »

Les Emplois francs, c'est une prime à l'embauche pour un engagement de plus de 6 mois pour un CDD ou pour un minimum de 3 ans en CDI, diplômé ou non, en QPV et au chômage.

Pour Audrey, « c'est une vraie valeur ajoutée pour les salariés. Ça a favorisé l'embauche. C'est une aide intéressante, surtout pour les sorties de la Régie, mais qui ne peut en aucun cas remplacer les autres dispositifs de contrats aidés. L'accompagnement est une des valeurs essentielles de la Régie, et les Emplois francs, ne compensent pas le manque de formation, malgré leur importance pour la reprise d'emploi. » ■

La Régie de Quartier RAPID (93) c'est aussi :

• 20 ETP • 23 salariés dont 17 en insertion

Activités économiques : • Entretien espaces verts pour la Ville • Entretien parties communes et bases de vie • Collecte de cartons sur marchés et commerces • Débarras, pour les bailleurs, de dépôts sauvages et d'encombrants • Second-œuvre peinture.

Activités de lien social • Guichet unique pour l'illettrisme (150 apprenants, 20 enseignants/an) • Café réparation vélo • Lutte contre la précarité énergétique – sensibilisation, diagnostics à domicile sur le bâtiment, ateliers d'auto-réhabilitation, aide à la recherche de financements • Une journée citoyenne/an de chantiers visibles dans le quartier • Aménagement d'un jardin partagé • Lutte contre le gaspillage alimentaire – récupération des invendus des supermarchés et redistribution aux Restos du cœur, Secours populaire... • Accueil d'entrepreneurs pour un co-working culinaire – production culinaire avec les invendus et restaurant solidaire • Projet : composteur, fermes urbaines...



La poésie du quartier, expressions des habitants

L'ANRU détruit et reconstruit un quartier. Pour garder traces d'univers anciens partagés, la Régie de Quartier a donné voix et plume aux habitants du quartier de Perseigne à Alençon.

La Politique de la Ville a laissé carte blanche à la Régie des Quartiers Alençonnaise pour travailler sur l'accompagnement de la rénovation urbaine du quartier de Perseigne. « Une des fonctions de la Régie est de faire le lien, d'être à l'écoute des habitants et de transmettre leur parole. Beaucoup d'espoirs ont été mis dans ces travaux pour qu'ils améliorent le cadre de vie, cassent les a-priori et que l'on ne parle plus de Perseigne parce qu'une voiture a brûlé, mais sous une forme poétique », explique la directrice, Hélène Olivier.

Pour recueillir la parole des habitants du quartier, Sonia Brault, écrivain public à la Régie des Quartiers, a parcouru le quartier en compagnie de Sarah Lévêque, dessinatrice. Pendant que l'une parlait sur un banc ou entre deux arbres, l'autre croquait les passants du quartier ; comme cette mère qui voulait transmettre à ses enfants les pays qu'ils n'ont pas connus. Haïat vient d'Algérie, elle raconte : « Ma première poupée était faite de deux bouts de bois en croix. » Les images affluent. « Il y a beaucoup d'arbres dans le quartier ; j'aime entendre chuchoter les arbres », confie Haïat. « Les

mots construisent les choses, ils rendent les personnes qui les prononcent actrices : elles ont énoncé quelque chose et le verbe leur donne du poids. Utiliser des mots c'est une façon de voir le monde. Valoriser leurs mots c'est valider leur regard », explique



Sonia, l'écrivain public de la Régie et Haïat, une habitante du quartier Perseigne.

© S. Cardon-CNLRQ

Sonia. « Il y a eu cette conversation avec une dame qui avait un peu peur... et aussi des jeunes juchés sur leur vélos. Mais finalement, la conversation a été possible et même très intéressante. On a parlé de religion, de tolérance, et chacun était content de cet échange. On les prenait au sérieux », ajoute-t-elle.

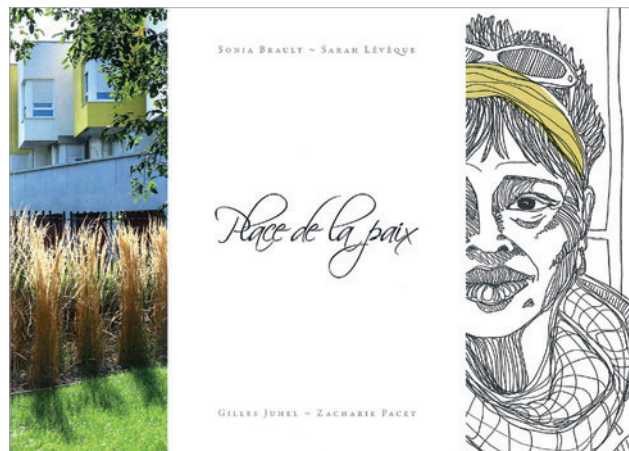
Pour rendre compte de ces instants est né ce projet de livre, travail d'équipe où chacun a une juste place, aussi bien le graphiste, Zacharie Pacey, qui rajoute par-ci par-là des touches de couleur sur les dessins de Sarah, que le photographe, Gilles Juhel, qui raconte en images ce que Sonia dit en poèmes.

Le résultat est un bel objet qu'on peut avoir chez soi, sur sa table, que l'on peut exposer : un livre intitulé « Place de la Paix », le nom de la place au cœur du quartier. « La Mairie a souhaité en avoir pour offrir, c'est marquer l'importance de la population et de l'image du quartier. » ■



© Gilles Juhel

De haut en bas : Sarah dessine. La couverture du livre achevée.



La Régie des Quartiers Alençonnaise (61), c'est aussi :

• 16 ETP • 5 salariés permanents et 15 salariés en insertion

Activités économiques : • El : restaurant d'insertion – 60 personnes à table (traiteur, cocktails, livraison repas) • ACI : compostage en pied d'immeubles et d'écoles • Nettoyage des espaces urbains • Tri et évacuation des marchés forains • En projet Recyclerie.

Activités de lien social • Médiation sociale Énergie Éco-gestes – Accompagnement • Interprétariat social • Écrivain public • Animation jardins en pied d'immeubles.



Le bailleur social, partenaire essentiel d'une Régie

Exemples à Chambéry (73),
à Paris 17^e (75), et à Lormont (33)

Partout en France, Régies de Quartier et bailleurs sociaux partagent des intérêts communs, à commencer par l'amélioration du cadre de vie des habitants des quartiers populaires. C'est la raison pour laquelle ils mènent ensemble une diversité d'actions, dans un partenariat fondateur qui amène les bailleurs sociaux à être représentés, aux côtés des habitants et des élus locaux, au conseil d'administration des Régies de Quartier.

Ils sont ainsi directement associés au projet de la Régie, ce qui permet de construire une relation de qualité, comme l'explique dans l'interview ci-contre Florence Hatin, directrice de la Régie de Quartier du Carcassonnais. Ce partenariat fort, entre Régies et bailleurs, repose bien

entendu en premier lieu sur une dimension économique, les bailleurs sociaux étant des donneurs d'ordres essentiels des Régies, dans le cadre légal des marchés publics. Comme le montre notre reportage à Chambéry, ce partenariat se nourrit également d'une diversité d'activités, par exemple pour lutter contre l'isolement des personnes âgées, et plus largement pour créer du lien avec les habitants.

À Lormont, le projet de composterie partagée du quartier Alpillès-Vincennes a vu le jour il y a deux ans pour recréer du lien entre les habitants des différents immeubles. Ce lien social est une priorité des bailleurs, qui ont co-construit ce projet avec la Régie depuis l'origine, et co-financent un poste d'animatrice au sein de l'association.

Enfin, la confiance étant la pierre angulaire de cette relation entre les bailleurs et les Régies, c'est dans la durée que peuvent se construire les partenariats les plus fructueux. Un exemple en est la patiente action menée avec succès par la Régie de Quartier Passerelles 17 dans le nord de Paris, à la demande du bailleur Paris Habitat, pour la réduction des incivilités et des jets d'ordures par les fenêtres. ■



Entretien avec Florence Hatin,

directrice de la Régie du Carcassonnais (11)

« Une relation basée sur la confiance réciproque »

Les relations entre une Régie et les bailleurs de son territoire sont primordiales. Quels sont les éléments qui vont favoriser une relation de qualité, au service du projet des Régies ? Les réponses de Florence Hatin.



© Pierre-Emmanuel Weck

Le bailleur social, partenaire essentiel d'une Régie

COMMENT DÉFINIRIEZ-VOUS LA PLACE DU BAILLEUR DANS LE PROJET DES RÉGIES DE QUARTIER ?

Florence Hatin : Intervenant de manière privilégiée sur les quartiers prioritaires dont le patrimoine appartient le plus souvent à des bailleurs sociaux, les Régies de Quartier doivent entretenir des relations de travail étroites avec ces derniers.

Ce partenariat se situe à la fois au niveau de la gouvernance, afin d'associer le plus étroitement possible ces derniers au projet associatif, et au niveau de la définition des orientations.

Pour la Régie du Carcassonnais, le choix a été fait d'intégrer les bailleurs Alogea et Habitat Audois en tant que membres de droit du collège Bailleurs. Afin d'éviter un risque de gestion de fait – les bailleurs sont un de nos donateurs d'ordre –, ils participent aux échanges mais leurs avis ne sont que consultatifs. Ils participent également aux différents comités techniques ou de pilotage qui permettent d'élaborer et de suivre des projets communs sur leurs quartiers d'intervention.

De manière plus générale, ils sont associés à la vie de la Régie et sont soucieux de sa pérennité. Ainsi, lorsque

la question des locaux s'est posée pour notre association, Habitat Audois s'est proposé de rattacher notre besoin d'agrandissement au programme de rénovation urbaine de son patrimoine.

QUELS SONT LES ÉLÉMENTS CLÉS POUR DÉVELOPPER UNE RELATION DE QUALITÉ AVEC UN BAILLEUR ?

F. H. : La base est sans aucun doute la confiance réciproque. La Régie doit avoir en tête les enjeux des bailleurs, et les bailleurs doivent comprendre le projet qui est le nôtre et y trouver leur place. La Régie n'est pas un simple prestataire de services, elle défend et met en œuvre un projet. D'où l'importance pour les bailleurs d'être impliqués dans la gouvernance, afin de prendre la mesure de nos enjeux.

Les Régies portent une action à destination des habitants, qui sont de fait leurs locataires, il y a donc aussi des intérêts communs à bien faire. Nous devons être soucieux du professionnalisme des prestations proposées.

La qualité de la relation passe également par une évaluation juste des prix des prestations avec la prise en compte du coût lié au « sur-encadrement » inhérent à notre démarche d'insertion

sociale et professionnelle. Par ailleurs, s'interroger régulièrement sur le travail conduit permet de pointer les réussites et les points d'amélioration possibles.

« Les relations avec le bailleur doivent se matérialiser aussi entre agents de terrain, pour davantage d'efficacité et de réactivité. »

Enfin, pour un partenariat fluide, les relations doivent se matérialiser au niveau des directions mais également entre agents de terrain, pour davantage d'efficacité et de réactivité. Cela peut en outre permettre à des salariés en parcours d'intégrer un poste chez le bailleur.

OBSERVEZ-VOUS DES ÉVOLUTIONS DANS LES DEMANDES DES BAILLEURS ?

F. H. : Ils reconnaissent de plus en plus notre capacité à nous inclure dans une démarche de projet. Par notre présence quotidienne sur les quartiers et notre proximité avec les habitants, nous sommes à même d'établir un diagnostic, de relever des dysfonctionnements mais également et avant tout de faire remonter les besoins et les demandes des habitants. ■

Un partenariat exigeant, et riche

En tant que partenaires de premier plan, les bailleurs sociaux jouent un rôle fondamental dans l'action des Régies de Quartier. De leur côté, les Régies sont aussi des interlocuteurs importants pour les bailleurs, en termes économiques, mais aussi pour développer des projets au service des habitants. Illustration à Chambéry.

Régies de Quartier et bailleurs sociaux ont des objectifs communs : renforcement du lien social, développement des services aux habitants, et bien sûr amélioration du cadre de vie par l'entretien des immeubles et de leurs environs, dans le cadre de marchés publics qui les lient. Avec un prérequis indispensable pour le donneur d'ordre qu'est le bailleur : la qualité des prestations réalisées. « Le nettoyage est un domaine particulier, quotidien et exigeant, auquel les locataires sont de plus très sensibles, explique Séverine Mercier, contremaître du bailleur Cristal Habitat sur le quartier du Biollay, à Chambéry. Quand je réalise des contrôles sur la qualité, je ne fais donc pas de distinguo entre entreprises d'insertion ou non. Mais les enquêtes de satisfaction auprès de nos locataires sont très claires : ceux qui habitent les montées entretenues par la Régie de Quartier sont aussi satisfaits que ceux des montées entretenues par nos propres

« En tant que bailleur social, nous apprécions que la Régie fasse travailler des personnes qui sont nos locataires. »

agents. Il peut toujours y avoir des difficultés, mais les encadrants de la Régie sont alors à l'écoute, et reprennent rapidement les choses en main, contrairement à d'autres entreprises qui peuvent laisser courir. »

L'équipe de la Régie lors du pot de départ de la chargée d'insertion socioprofessionnelle.



Le Biollay, quartier de 6 000 habitants joliment arboré et impeccablement tenu, est le quartier d'origine de la Régie Coup de Pouce. Elle compte aujourd'hui plus de 50 salariés et intervient sur d'autres secteurs à la demande du bailleur Cristal Habitat, son principal client, puisqu'il représentait 57% de son chiffre d'affaires en 2017. Ses marchés concernent essentiellement le nettoyage, l'enlèvement des encombrants, l'entretien des espaces verts et, dans le centre historique, la sortie des containers à poubelles.

« Nous travaillons tous les jours ensemble, souligne Catry Ploquin, la directrice de la Régie. Moi avec les responsables d'agence et le siège, notre comptable avec le leur, nos encadrants avec leurs contremaîtres et leurs chargés de clientèle, nos agents d'entretien avec les agents de Cristal Habitat qu'ils remplacent, etc. » Natalia Gomes, passée chef d'équipe de nettoyage il y a 8 ans, après deux ans en insertion, confirme : « Nous nous connaissons bien, donc nous comprenons leurs contraintes et pouvons adapter notre organisation, avec eux, pour répondre au mieux à leurs demandes. » C'est le cas par exemple quand il s'agit de remplacer des agents de nettoyage du bailleur (un marché important), parfois pour des congés programmés, mais aussi régulièrement pour des absences imprévisibles. La Régie doit alors trouver une solution dans la journée.

« Je n'ai jamais entendu dire que la Régie n'avait pas assuré un remplacement, témoigne Josiane Girard, directrice Clientèle et Proximité de Cristal Habitat. J'imagine que c'est compliqué pour elle de s'organiser pour cela, mais cela nous permet de ne pas avoir à gérer nous-mêmes ce volant de remplacements sur

nos RH. En revanche, les remontées des habitants que peuvent faire les agents de propreté sont très importantes, et nous aimerions en avoir davantage de la part des agents de la Régie. Nous allons bientôt arriver à la renégociation de nos contrats, nous pourrions y intégrer une part de médiation sociale. » Une proposition que Catry Ploquin relève : « Nous pouvons en effet y réfléchir. Cela fait partie des savoir-faire que développent les Régies de Quartier, nous pouvons voir ensemble ce qui se fait ailleurs. Si nous trouvons un accord, nous formerons nos salariés en conséquence. » Un projet intéressant pour la Régie, qui est



Le bailleur social, partenaire essentiel d'une Régie

► restée très concentrée sur ses activités sociales après une période de turbulences, et souhaite maintenant développer à nouveau la médiation dans ses activités.

Une dimension supplémentaire

La Régie est aussi un acteur social majeur, qui bénéficie de clauses d'insertion parfois intégrées dans les appels d'offres. « En tant que bailleur social, nous apprécions que la Régie fasse travailler des personnes qui sont nos locataires et peinent à trouver du travail », souligne Josiane Girard. « C'est le plus

La Régie propose maintenant de créer un dispositif de colocation solidaire : deux jeunes s'installent ensemble dans une montée majoritairement habitée par des seniors et, en échange de la gratuité du loyer, s'engagent à organiser pour eux des animations, et à faciliter leur contact avec le tissu associatif local. « C'est un dispositif qui fonctionne déjà ailleurs, à Grenoble par exemple, et nous sommes intéressés car ici c'est la Régie qui le porterait, indique Lydie Brun. Ce type de dispositif demande du temps et de la compétence pour recruter et suivre les jeunes qui vont s'engager. Nous avons déjà lancé des initiatives de lien social vers les seniors, avec des jeunes en Service Civique, mais nous n'arrivons pas à assurer nous-mêmes le suivi dans la durée. »

« Connaître la Régie de l'intérieur, cela donne une dimension supplémentaire à notre partenariat. »

gros employeur du Biollay, précise Michel Jay, responsable de l'agence Cristal Habitat sur place. La Régie joue un rôle très important pour la vie du quartier. De plus, tout le monde bénéficie de ce travail d'insertion fait par les structures comme les Régies, à commencer par nous : les agents que nous recrutons viennent souvent d'un parcours d'insertion. »

Signe de l'importance du lien entre Régie et bailleur, celui-ci se propose de construire un bâtiment conçu pour elle et de le lui louer, afin de réunir l'équipe de la Régie aujourd'hui éclatée entre deux locaux commerciaux vieillissants et un appartement pour les bureaux. La Régie a obtenu un financement du Fonds Départemental pour l'Insertion, pour l'étude de préfiguration avec un architecte programmiste.

La Régie est aussi un acteur capable de proposer des partenariats. Ce jour-là, au siège de Cristal Habitat, à Chambéry-le-Haut, Ségolène Glikmanas, animatrice Habitat intergénérationnel à la Régie, est venue faire le point avec Lydie Brun, chef de projet de Cristal Habitat, sur l'élargissement du programme « Un toit, deux générations ». Depuis quelques années, grâce à cette action de la Régie, des jeunes viennent habiter gratuitement (à part une participation aux charges) chez des seniors, et partagent chaque jour en échange quelques moments avec eux. Ils étaient ainsi une quinzaine en 2017.

Enfin, clé de voûte de ce partenariat, le bailleur est membre de droit du conseil d'administration de la Régie. Michel Jay occupe souvent ce siège. « Cela permet de comprendre et de se tenir informé de l'activité de la Régie, des chiffres, des résultats, explique-t-il. J'ai été impressionné par le travail réalisé l'an dernier pour faire vivre la Régie, décrocher de nouveaux marchés. Après chaque réunion, j'en parle à mes collègues ! Connaître la Régie de l'intérieur, cela donne une dimension supplémentaire à notre partenariat. » ■



De gauche à droite : Catty Ploquin, directrice de la Régie, en discussion avec Séverine Mercier et Michel Jay, de Cristal Habitat et, à droite, avec Josiane Girard, directrice Clientèle et Proximité de Cristal Habitat. Ci-dessous : Un binôme du dispositif « Un toit, deux générations » : une jeune habite chez une personne âgée, et des liens se créent.



Le parfum des magnolias en fleurs nous salue,
Un chemin de gravillons grimpe jusqu'à la porte,
Le salon est rempli d'objets de toutes sortes,
D'une douceur pudique,
De musique classique.

La pièce est baignée de lumière et près de Madame
La jeune Cécile s'assoit, avec son sourire éclatant.
De beaux regards s'échangent entre les deux femmes
Et Monsieur, à l'écoule, ponctue l'entretien de temps en temps
Pour nous dire combien cette présence donne du sens,
Cécile était avant en internat où elle est en alternance,
C'était le bruit tout le temps, à cinq dans les chambres,
Elle est donc arrivée ici en décembre.

Les bons moments avec Agnès lui offre la chaleur ;
Quand elle est en cours, qu'elle voudrait rentrer chez elle,
Que c'est dur de faire ses premiers vols avec ses propres ailes
Elle se dit que quelque un l'attend le soir.

Pour Agnès, Cécile est une compagnie,
Comme si un enfant était encore là, ça rajoutait,
Cécile retrouve en eux un peu de ses parents
La musique classique, le lien, un peu « papo, maman »,
Michel apprécie de retrouver au lever du jour
L'odeur du café s'installant dans le séjour.

Pourtant, seule la soupe au lard fumé de Michel
Parvient à les rassembler le soir, dans le « péle »,
Ce soir, d'amusée Agnès, les soles fait
Où Madame Cécile daigne manger en bas,
A l'instant partagé et sacré du potage
Ils discutent de tout, de rien, peut-être de voyages.

Autour des trois vies qui habitent cette maison,
Le Chant de la Terre de Mahler pourrait résonner
Comme un espoir porté par la terre bien aimée,
Qui, chaque printemps, reverdit, avec à l'horizon
Partout et toujours, une lumière bleutée...
C'est peut-être pour cela qu'elle est leur musique préférée.



Le bailleur social, partenaire essentiel d'une Régie

Quand le partenariat permet l'innovation

Pour une Régie, une relation de qualité avec un bailleur, construite dans la durée, permet d'aller plus loin dans des actions co-construites au service des habitants et d'innover. Exemple à Paris, dans le 17^e arrondissement.



Les derniers immeubles construits sur la ZAC Clichy-Batignolles, dans le 17^e arrondissement de Paris, disposent d'un système de collecte des déchets dernier cri, par aspiration. Dans le hall, les habitants doivent insérer leurs sacs dans la colonne pour le tout-venant ou dans celle pour le recyclage, et ces sacs sont aspirés vers une centrale de collecte. Plus de containers à poubelles. Mais à nouveaux outils, nouveaux usages... et quelques difficultés pour se les approprier.

« Des locataires laissaient des sacs devant les colonnes, faisaient des dépôts sauvages d'encombrants, jetaient des débris par les fenêtres... », raconte Éric Poupon, chargé de développement local chez le bailleur Paris Habitat, qui gère 140 logements sur la ZAC. Nous avons donc décidé de lancer une action de long terme pour réduire ces incivilités, et si possible faire émerger dans ces nouveaux immeubles des collectifs de locataires pouvant jouer le rôle de relais. »

Paris Habitat s'est tourné vers la Régie de Quartier Passerelles 17, un partenaire de longue date sur d'autres actions. Pourquoi ? « C'est un acteur de proximité, qui développe de nombreux savoir-faire, et monte soigneusement ses projets, répond Éric Poupon. De plus, elle fait de l'insertion et développe le lien social de façon importante. C'était donc un partenaire idéal, avec qui nous travaillions déjà en confiance. »

Affiches choc

Responsable du Lien social à la Régie, Florie-Neige Carpentier a proposé un protocole d'action sur cinq

résidences. Une enquête en porte-à-porte et des réunions publiques pour comprendre qui sont les habitants, leurs relations aux déchets, pour ensuite les sensibiliser et les mobiliser. Une campagne d'affichage choc a été réalisée en parallèle dans les ascenseurs, halls et coursives, avec des photos de couches jetées au pied des immeubles, de rats morts, de pigeons...

« La Régie est un acteur de proximité, qui développe de nombreux savoir-faire, et monte soigneusement ses projets. »

« Au début, elles étaient arrachées, témoigne Florie-Neige. Puis de moins en moins, à mesure que nous rencontrons les gens. Nous ramassions aussi les débris et les mettions en pied d'immeuble dans des sacs transparents, à la vue de tous. Et nous avons expliqué notre action aux gardiens et agents de nettoyage, qui l'ont soutenue quand ils étaient interpellés par les habitants. » Peu à peu, les incivilités se sont réduites, et lors des réunions publiques, les habitants ont proposé des actions d'amélioration et de réappropriation des espaces publics : aménagements, fête des voisins, etc.

« La confiance du bailleur nous a permis d'expérimenter des actions innovantes, souligne Barbara Sadi Ouadda, directrice de la Régie. Grâce à elle, nous avons développé en deux ans des projets de lien social qui nous permettent de toucher des habitants de territoires enclavés et/ou problématiques n'étant pas ou plus uniquement en Territoire Politique de la Ville. » ■



Cultiver le vivre ensemble

Les Régies de Quartier sont bien plus que des prestataires de services. L'une de leurs plus-values réside dans la création de lien social sur le territoire, et c'est ce qui intéresse de nombreux bailleurs. Illustration à Lormont (33), autour d'une aire de compostage collectif en pied d'immeubles.

Tout a commencé par un diagnostic en marchant réalisé en 2015 par des habitants du quartier Alpilles-Vincennes, et commandité par la Ville de Lormont. « Le constat fait par les habitants était que beaucoup de structures du quartier avaient déménagé, comme la CAF ou le Point d'animation, et que les gens vivaient reclus chez eux, explique Patrice Montmaur, directeur de la Régie. Le bailleur Mésolia nous a donc sollicités pour mener une action de lien social sur ce territoire, et nous lui avons proposé un projet d'aire de compostage partagé. »

Régie et bailleur se sont alors associés pour co-construire la Composterie, un espace de vie en pied d'immeubles au double objectif : créer du lien social entre les habitants, et les sensibiliser au tri ainsi qu'à la réduction des déchets. « Nous avons naturellement sollicité la Régie de Lormont, car nous travaillions déjà avec elle, indique Cyril Beaune, responsable de l'Action sociale chez Mésolia. C'est un acteur reconnu sur ce territoire par les partenaires et les habitants, et plus particulièrement dans l'élaboration de projets en lien et à destination des habitants. »

Dialogue et coopération

La Régie a recruté une animatrice en contrat aidé dès mars 2016. Mésolia a doublé depuis deux ans sa participation financière afin de pérenniser ce poste, qui est en CDI, sans aides sur l'emploi depuis mars 2018. « Les partenaires ont vu l'intérêt de cette animation, qui a fait fonctionner le projet, indique Émilie Darroux, cheffe de projet Lien social et Développement durable à la Régie. Installer un lieu partagé de compostage sur un espace public crée une raison de sortir, une occasion de rencontrer son voisin. Et tout l'entretien du site et du compostage se fait avec les habitants. » L'animatrice, Louise Mackovcin, a de plus organisé en 2017 sur ce lieu 42 ateliers les mercredis après-midi, 42 cafés composts les samedis matin, 12 sorties nature et 6 fêtes de quartier !

« Dès le début, nous avons associé habitants, bailleurs sociaux et copropriétés présents sur le quartier, sans oublier le tissu associatif et les établissements scolaires », souligne Patrice Montmaur. Les bailleurs sociaux participent au prorata du nombre de leurs logements ; État, Ville, Métropole et fondations complètent le financement. Un montage innovant, avec trois bailleurs, qui a valu au projet d'être lauréat du Fonds d'Innovation Sociale des ESH.

Si ce projet a pu voir le jour, c'est parce que le bailleur, Mésolia, a compris l'importance du lien social. « Il est au cœur de notre mission, celle de contribuer au développement durable des territoires, analyse Cyril Beaune. Devant la complexité et l'évolution de la société, devant la nécessité de bien prendre

« ... devant l'évolution des modes de vie, le dialogue et la coopération constituent un enjeu essentiel. »

en compte le contexte propre à chaque territoire et leurs mutations, et devant l'évolution des modes de vie, le dialogue et la coopération constituent un enjeu essentiel. La création de conflits, les dégradations, apparaissent lorsque les habitants ne se connaissent pas, se sentent en marge. La création d'un lien social fort participe au bien vivre ensemble des habitants, par conséquent à la fidélisation de nos locataires, à la prévention de la vacance et des dégradations sur le patrimoine. Il permet aussi de conserver une bonne relation bailleur/locataires. » ■



De haut en bas : vue générale et inauguration de la Composterie.





VIE DU RÉSEAU

Convention avec le Centre des Monuments Nationaux

Le CNLRQ a renouvelé son partenariat avec le Centre des Monuments Nationaux. Ce partenariat offre des perspectives de développement riches pour les Régies de Quartier et les Régies de Territoire en matière d'ouverture culturelle et de découverte patrimoniale et historique.

S' appuyant sur une politique tarifaire adaptée, un fort enracinement territorial et le développement de partenariats prestigieux, le CMN facilite la découverte du patrimoine monumental pour tous les publics par des visites de sensibilisation-formation : le CMN peut, à la demande d'une Régie de Quartier ou d'une Régie de Territoire, s'engager à organiser des visites de sensibilisation-formation des monuments qu'il gère pour sensibiliser et former au discours de visite les salariés ou bénévoles des Régies.

Lors des séances de sensibilisation-formation, le monument fournit, quand il en possède un, un fonds documentaire adapté pour permettre aux salariés et bénévoles, formés lors de ces visites, l'organisation de visites autonomes. Lors de ces séances, les participants sont exonérés du droit d'entrée dans les monuments. Pour faire suite aux formations, les salariés et bénévoles peuvent animer de façon autonome des visites libres. Le CMN accorde également à chaque Régie des conditions avantageuses, pour les ateliers du Patrimoine afin d'encourager leur venue.

VIE DU RÉSEAU

« Si T'es Jardin » sollicité par des bailleurs franciliens pour réaliser des accompagnements de jardins !

Depuis le printemps 2018, l'association Si T'es Jardin accompagne Immobilière 3F et Valophis Habitat, deux bailleurs franciliens investis dans le domaine de la nature en ville et du mieux vivre des habitants, en favorisant notamment l'embellissement des espaces extérieurs et les actions de lien social.

Pour Immobilière 3F qui gère 45 jardins partagés, Si T'es Jardin réalise une mission de suivi-diagnostic de 4 jardins partagés. La mission, qui se terminera à l'automne, aboutira à des recommandations techniques et de (re)mobilisation des habitants-jardiniers. Pour Valophis Habitat qui regroupe 20 jardins partagés, Si T'es Jardin réalise une mission d'animations thématiques et d'appui à la création d'un jardin et



à l'organisation d'un événement festif. Une première animation aura lieu en juillet et portera sur les semences. En parallèle, il est intéressant de préciser que Valophis Habitat adhère et fait partie du conseil d'administration de Si T'es Jardin.

Si T'es Jardin a par ailleurs rencontré d'autres bailleurs franciliens et des accompagnements sont actuellement en cours de discussion ce qui laisse entrevoir de belles perspectives pour les années à venir !



Développement

SITES EN ACCOMPAGNEMENT

- ◆ BRIVE-LA-GAILLARDE (19)
- ◆ LOUVIERS (27)

SITES EN EXPERTISE

- ◆ MÉRU (60)

RÉGIES LABELLISÉES

- ◆ SAINT-DENIS (93)

SERQ



Depuis le dernier Info-Réseau...
... la boîte à outils du SERQ s'est enrichie :

- d'une Info SERQ sur la réglementation sur les données personnelles (RGPD) ;
- d'une note sur le Comité social économique (CSE) ;
- d'une note sur la négociation collective sans délégué syndical.
- à noter, enfin, que le SERQ déménage, comme le CNLRQ, au 144 boulevard de la Villette, 75019 Paris

Pour plus d'informations : www.serq.fr



Les rendez-vous des Régies

◆ **LE CNLRQ A DÉMÉNAGÉ :**
144, boulevard de la Villette
75019 Paris

◆ FORMATIONS DU CNLRQ

● **Gérer différemment les espaces verts en produisant de tout : à manger, du paysage, du lien social, de la biodiversité et de la pédagogie**

- les 11 et 12 septembre 2018
à Veni Verdi, Paris (75020)

● **Formation Dirigeants/administrateurs**

- les 14 et 15 septembre 2018
au CNLRQ à Paris (75019)

● **Formation Nouveaux directeurs/module 1**

- les 27 et 28 septembre 2018
au CNLRQ à Paris (75019)

● **Formation directeurs**

- le 11 novembre 2018 au CNLRQ à Paris (75019)

● **Fiscalité**

- les 15 et 16 octobre 2018
au CNLRQ à Paris (75019)

● **Formation Nouveaux directeurs/module 2**

- les 17, 18 et 19 octobre 2018
à Lyon Eurequa (69)

◆ FORMATIONS DU PROJET BRANCHE

● **Travailler en équipe en prévenant les conflits**

- les 24 et 25 septembre 2018
au CNLRQ à Paris (75019)

● **Intégrer le développement durable dans les prestations de nettoyage : la méthode de lavage par pré-imprégnation**

- le 3 octobre 2018 au CNLRQ à Paris (75019)

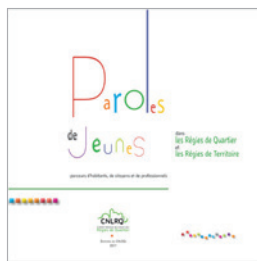
● **Savoir se positionner professionnellement - Les attitudes de service, à la Régie de Quartier de Saint Herblain**

- le 23 octobre 2018 (8h15-16h30)
à Nantes (44)

◆ ACTION COMPLÉMENTAIRE

● **Habilitation électrique BS**

- les 8 et 9 octobre 2018
à Grenoble (38)



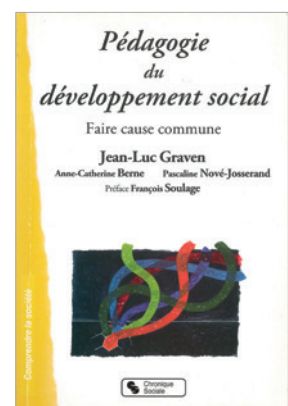
◆ **Paroles de jeunes dans les Régies de Quartier et les Régies de Territoire,**
Parcours d'habitants, de citoyens et de professionnels
Éditions du CNLRQ, décembre 2017

Le CNLRQ a mené en 2017 un travail de capitalisation et de valorisation des activités autour des jeunes, pour donner à voir, aider à faire et favoriser la création de nouvelles activités dans les Régies de Quartier et les Régies de Territoire. Le CNLRQ a publié un recueil d'expériences et de témoignages de jeunes passés par une Régie en tant que salariés, bénévoles ou habitants qui montrent le travail effectué par les Régies en faveur de la participation des jeunes à la vie des quartiers, la diversité de leurs parcours, et indiquent dans quelles directions démultiplier les initiatives de solutions durables à l'insertion des jeunes dans la vie active.

◆ **Pédagogie du développement social, Faire cause commune**

Anne-Catherine Berne, Pascaline Nové-Josserand, sous la direction de Jean-Luc Graven, Éditions Chronique Sociale, octobre 2008

Qu'est-ce que le développement social? Comment susciter la mobilisation et la participation de la population d'un territoire? Comment entrer en contact avec celle-ci? Est-il possible de susciter l'engagement des personnes dans la durée? Comment créer des partenariats avec les divers acteurs qui interviennent sur un territoire? L'action des habitants peut-elle vraiment transformer leurs réalités de vie? Comment évaluer les changements? Voici quelques-unes des questions auxquelles l'équipe du projet Cause Commune s'est confrontée pour aider à fabriquer des outils qui permettent de favoriser une réelle prise en main des populations par elles-mêmes.



◆ **La Laïcité au quotidien, L'expérience des Régies de Quartier**
de Ramsès Kefi et Rachid Laïreche, photographies de Pierre-Emmanuel Weck, sous la direction du CNLRQ, Éditions Les Petits matins, juin 2018

Le « fait religieux » et « la laïcité » sont des notions qui se sont invitées dans les débats, charriant nombre de clichés et de malentendus, voire de conflits. Au-delà des discours plus ou moins orientés, ces mots renvoient à des situations bien concrètes, particulièrement dans le monde du travail. De Saint-Denis à Carcassonne en passant par Grenoble ou La Rochelle, deux journalistes et un photographe illustrent ce chantier à partir d'histoires humaines exprimant les pratiques vécues dans sept Régies de Quartier. Au bout de ce périple, un constat : une solide connaissance de la loi et une volonté de pragmatisme sont les meilleurs outils pour désamorcer les « affaires » et œuvrer à la construction d'une société fondée sur le respect mutuel.

INFO-RÉSEAU

Directrice de la publication
Clotilde Bréaud

Comité de rédaction et rédaction
Clotilde Bréaud, Flore-Anaïs Brunet, Marie-France Chamekh, Tarek Daher, Carole Ferrini, Céline Goyet, Jennifer Hamm, Amara Nait-Amer, Nicole Picquart, Émilie Scoccimarro

Journaliste : Dante Sanjurjo

Secrétariat de rédaction et rédaction
Sandrine Cardon

Illustrations
Albert
Maquette
Laurence Rimbart

Imprimeur
LFT, Gennevilliers
Numéro de dépôt légal
91/0322

Abonnement
12,20 euros
(3 numéros)

Comité National de Liaison des Régies de Quartier
144, boulevard de la Villette
75019 Paris

accueil@cnlrq.org
www.regiedequartier.org

Cette publication a bénéficié du soutien
- du FSE, Fonds social européen,
- de la DGEFP, Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle,
- de la DGCS, Direction générale de la cohésion sociale.



Entretien avec Jean-Louis Dumont,

président de
l'Union sociale
pour l'habitat (USH)



« Le bien vivre ensemble est un enjeu majeur »

QUELLE EST VOTRE VISION DES RELATIONS QUI DOIVENT EXISTER ENTRE UN BAILLEUR ET LES HABITANTS LOCATAIRES DE SON PATRIMOINE ?

Jean-Louis Dumont : Ce lien entre bailleurs et locataires est l'une des pierres angulaires de notre modèle. Au-delà de l'obligation faite aux organismes HLM d'assurer la jouissance paisible des logements, nous nous efforçons chaque jour de développer une relation de proximité avec nos locataires.

Au-delà de la simple relation locative, nous sommes également attentifs aux besoins à caractère social et mettons en place des services, souvent en partenariat avec des acteurs associatifs.

Le locataire est au centre de l'action des organismes HLM, le travail avec lui et ses représentants est un objectif fort de développement sur les territoires.

De nouveaux modes de collaboration avec les locataires se développent,

au-delà de l'obligation légale de concertation : reconnaître la maîtrise d'usage des habitants et progresser en « coproduction de services » à partir d'expériences innovantes.

FACE À CE BESOIN DE LIEN AVEC LE LOCATAIRE, QUEL REGARD PORTEZ-VOUS SUR L'ACTION DES RÉGIES DE QUARTIER EN TANT QU'INTERFACE MÉDIATRICE ENTRE BAILLEURS ET HABITANTS DU QUARTIER ?

J.-L. D. : Les bailleurs sociaux ont une longue tradition de partenariat avec les Régies de Quartier. Leur fort ancrage, au cœur des quartiers, est un atout pour développer des projets qui favorisent la cohésion sociale et la qualité du cadre de vie.

Les actions conjointes sont nombreuses et diverses autour des marchés (entretien d'espaces verts, de nettoyage, de petits travaux, de gestion des déchets et encombrants, d'accompagnement des usages) ou autour du montage de projets de médiation, de jardins, de ressourceries...

L'action des Régies de Quartier vient étayer la dynamique de renforcement de la concertation avec les locataires-habitants pour mieux comprendre les attentes et les possibilités des habitants, leur capacité d'expertise sur le fonctionnement au quotidien des résidences et de l'espace urbain.

DE QUELLE MANIÈRE CE TRAVAIL PARTENARIAL RÉALISÉ PAR LES RÉGIES AVEC LES BAILLEURS ET LA MAIRIE POURRAIT-IL INSPIRER D'AUTRES ACTEURS POUR CONSTRUIRE DES POLITIQUES DE TERRITOIRE ?

J.-L. D. : Le bien vivre ensemble est un enjeu majeur dans des quartiers qui connaissent de fortes tensions aujourd'hui. La proximité des Régies de Quartier avec les habitants, leur connaissance du fonctionnement social et urbain mais aussi leur capacité à construire des réponses au plus près des besoins constituent un point d'appui pour l'ensemble des acteurs. ■