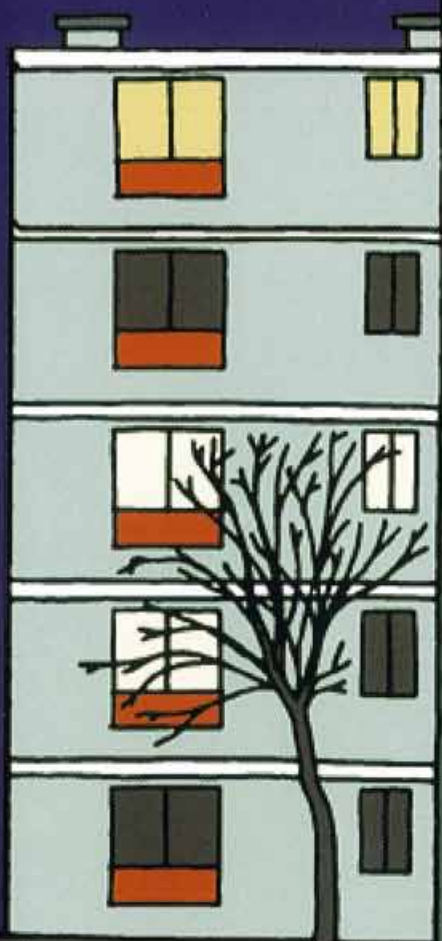




Comité National de Liaison des Régies de Quartier

Correspondants de nuit

LE GUIDE



R

FORS

territoires



Les correspondants de nuit

LE GUIDE

a été réalisé par

Catherine Gorgeon (Acadie) et François Ménard (Fors-Recherche sociale) à partir des séances d'un groupe de travail sur les correspondants de nuit qui se sont déroulées à Paris à l'automne 1997.

Ce groupe de travail, réuni à l'initiative du Comité national de liaison des régies de quartier (CNLRQ), était animé par Catherine Gorgeon et François Ménard. Étaient présents des représentants ou responsables des régies de quartier de Chambéry, Cholet, Dreux, Grenoble, Lormont, Meaux, Nantes, Rouen, ainsi que des correspondants de nuit ou hommes de proximité de Rouen et de Dreux qui, au fil des discussions, ont fait entendre leur point de vue et parlé de leurs expériences et projets.

A, en outre, été invité un certain nombre de personnalités extérieures qui, par leurs points de vue et leurs questions, ont permis d'affiner la réflexion du groupe. Il s'agissait de Brigitte Coudert (commissaire principale à Cholet), Elizabeth Devlin (Unfohlm), Marc Feral (commissaire divisionnaire à Meaux), Jean-Pierre Guislain (Unfohlm), Michel Marcus (Forum français pour la sécurité urbaine), Thierry Priestley (direction départementale du Travail, de l'Emploi et de la Formation professionnelle de Paris) et Michelle Vallée (ministère de la Jeunesse et des Sports).

Secrétariat de rédaction :

Véronique Berkani et Sylvie Barnezet

Maquette : Pierre-Emmanuel Charon

Dessin couverture : Stéphane Gamaïan

Photos couverture et p 18 : Frédéric Pascal, extraites du reportage vidéo *Hommes de proximité*

Photos intérieures sauf p 18 et p 34 : Hervé Vincent

Photo p 34 : Régie Inter-quartiers, Dreux

Imprimerie : Corlet, Condé-sur-Noireau

N° d'imprimeur : 31476

ISBN : 2-9502909-5-7

Où acheter *Les correspondants de nuit*
LE GUIDE ?

• **Comité national de liaison des régies de quartier :**
commande par courrier ou par fax, 47-49, rue Sedaine
75011 Paris, fax : 01 48 05 38 67

• Adels - Territoires :

par courrier ou sur place, ouvert tous les jours de 9 h 30 à 17 h,
108 - 110, rue Saint-Maur 75011 Paris, tél : 01 43 55 40 05.

• Fors - Recherche sociale :

par courrier ou sur place, ouvert du lundi au vendredi
de 9 h 30 à 17 h 30,
28, rue Godefroy Cavaignac 75011 Paris
Tél : 01 40 09 15 12 Fax : 01 40 09 15 32
e-mail : forsr@sasynet.fr

• Acadie - Réflex :

170, rue du faubourg Saint-Antoine 75012 Paris
Tél : 01 43 79 97 79 e-mail : reflex@magic.fr

Achat en nombre, réduction jusqu'à 10 %.

Tous droits réservés pour tous pays.
Reproduction interdite sans l'autorisation
expresse de l'éditeur.



Les correspondants de nuit

LE GUIDE

édito

3 Renforcer la cohésion sociale

intro

4 Qu'est-ce qu'un correspondant de nuit ?

méthodologie

7 La mise en place
15 Le fonctionnement et l'organisation
20 Les perspectives d'évolution



à savoir

23 Recommandations pratiques

bande dessinée

24 Lorsque la nuit descend

accord-cadre

25 Nouveaux services, nouveaux emplois

réseaux

29 Les régies de quartier
35 Fors - Recherche sociale
36 Réflex





Les correspondants de nuit de Cholet (Maine-et-Loire) arpentent les rues des quartiers par équipes de deux ou trois personnes de 17 h à 2 h du matin depuis le 9 février dernier.

Un service qui porte ses fruits puisque, depuis qu'il existe, « les dégradations sont moins fréquentes », indique Maurice Manceau, directeur de la régie de quartier.

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.

Édito

Renforcer la cohésion sociale

par **Charles Bouzols**,
président du CNLRQ

Le sujet incite à une réflexion approfondie qui puisse se réaliser dans un cadre éthique propre à éviter réponses bâclées et dérives en tout genre.

Quand on aborde les questions de "sûreté" ou de "sécurité" dans les quartiers, on oublie souvent un peu vite que chaque citoyen est garant de l'ordre public et peut donc être amené à en être acteur. Sans abandonner ses prérogatives régaliennes, l'État doit s'associer à cette réflexion qui engagerait la société civile à ses côtés pour renforcer la cohésion sociale ; de même, une collectivité locale peut choisir de déléguer pour partie son rôle de médiateur.

C'est le sens que donnent les régies de quartier à leur démarche de gestion partagée d'un espace de vie, qui se recompose selon les frontières en mouvement de l'espace public et de l'espace privé.

Cette gestion partagée trouve là un terrain d'expérience certes périlleux mais qui, je n'en doute pas, concerne tous les acteurs de la politique de la Ville.

Souhaitons que ce guide alimente les débats, et en particulier ceux engagés par la mise en place des contrats locaux de sécurité.

Souhaitons également qu'il ouvre la voie de la professionnalisation, de la qualification et surtout de la reconnaissance de ceux qui exercent ce métier difficile depuis plusieurs années.

Intro

Qu'est-ce qu'un correspondant de nuit ?

Sous l'appellation correspondant de nuit, on a vu se développer depuis quelques années, dans un certain nombre de quartiers d'habitat social (à Rouen, Rennes, Dreux, Grenoble, Nantes...) des projets visant à assurer un service nocturne à mi-chemin entre la sécurité et la médiation. Qu'est-ce que cette appellation recouvre ? Visite...

Certains de ces projets ont fait l'objet d'une mise en œuvre opérationnelle qui dure maintenant depuis plusieurs années (à Rouen notamment en 1992), mais la plupart en sont au stade de l'expérimentation (Rennes, Dreux), de la mise en place (Cholet, Chambéry), voire même à celui de la conception (Grenoble). Ce sont les régies de quartier qui ont initié cette démarche et qui, le plus souvent, gèrent ce service. On assiste cependant à des formes de diffusion de l'expérience qui empruntent d'autres canaux, tendant à faire du travail des correspondants de nuit une prestation de service comme une autre, susceptible d'être attribuée au mieux disant (indépendamment d'un ancrage local, d'une représentation des habitants, etc.) dans le cadre d'appels d'offres ouverts (Nantes).

On ne peut préjuger de la qualité et de l'intérêt des pratiques qui pourraient ainsi surgir. Mais, en l'absence d'évaluations achevées des expériences en cours, il nous paraît opportun, pour éviter toute dérive, de préciser les enjeux, les

conditions de mise en œuvre, et, à travers cela, les potentialités et les limites de la mission des correspondants de nuit, tant d'un point de vue éthique que d'un point de vue méthodologique.

Préalables

En préalable à toute observation ou recommandation méthodologique, il convient de bien cadrer, sur le plan éthique, la pratique des correspondants de nuit.

Tout d'abord, la mise en place de services de correspondants de nuit s'inscrit dans la réponse à des problèmes et des carences qui affectent les quartiers en difficulté :

- dégradations des parties communes, réparations et réfections dans des délais souvent longs ;
- faible présence des services publics qui se transforme en absence totale passée une certaine heure ;
- sentiment d'insécurité la nuit, réticence de certains professionnels à y intervenir (taxis, médecins, etc.) ;
- sentiment d'isolement pour les personnes âgées, sentiment de promiscuité lié au bruit pour d'autres ;
- difficulté à faire exister le dialogue entre habitants en cas de conflits ;
- incivilités diverses (graffitis, salissures diverses, tapage nocturne, etc.) ;
- parfois utilisation des parties communes comme lieu de deal ;
- sentiment d'abandon de la part de ceux qui



se sentent victimes (du bruit, de vols, de la dégradation de leur environnement, etc.) lié au peu de suite donné à leurs réclamations; renoncement, parfois, à faire ces réclamations, à déposer des plaintes, etc.

Quelle démarche ?

Face à ces problèmes, les réponses de type "sécuritaire" ont montré leurs limites : l'augmentation du nombre de policiers n'a pas, jusqu'à preuve du contraire, contribué de manière décisive à l'amélioration du climat. La confrontation exclusive entre "jeunes des cités" et "policiers en faction" produit tous les jours ses mêmes effets désastreux. Par ailleurs, l'amélioration des services de jour ne suffit pas à répondre aux problèmes qui peuvent se poser le soir venu, alors même que c'est le moment de présence maximale des habitants sur leur quartier.

La démarche consiste donc en la mise en place, de la tombée du soir jusqu'au milieu de la nuit (ou jusqu'à l'aube) et sur un territoire précis, d'un service à vocation double :

- assurer une veille matérielle et technique, c'est-à-dire signaler les dysfonctionnements, pannes, usures, bris ou déprédations diverses

aux services compétents pour que les réparations soient faites dans les plus brefs délais et réaliser des travaux de petite maintenance et de courte durée ;

- intervenir, à la demande des locataires, pour régler à l'amiable d'éventuels problèmes de voisinage (bruit, nuisances diverses...), écouter les demandes ou récriminations de certains concernant le fonctionnement des services ou l'usage des lieux, orienter ces demandes vers les services compétents, alerter les services d'urgence (pompiers, Samu, EDF-GDF) en cas de besoin, accueillir toute personne en situation de détresse.

Les correspondants de nuit assurent une présence humaine active, rassurante et de nature à diminuer le sentiment d'insécurité, et permettent de rétablir un climat de confiance indispensable à une cohabitation harmonieuse des habitants. Ils établissent une forme de continuité du service public à des heures où, habituellement, il est inexistant ; enfin, ils procèdent, par le dialogue, à une action qui relève non de la coercition, de la menace ou de l'appel à la loi, mais de la médiation.

Cette mission, a priori modeste, se traduit donc par une pratique riche et complexe, qui met en jeu des conceptions délicates de la sécurité et de l'intervention sociale et nécessite un cadrage organisationnel et déontologique.

Ni gardien, ni auxiliaire de police, ni travailleur social

Pour être précis, le travail des correspondants de nuit ne peut ni ne doit relever d'une fonction de gardiennage. Auquel cas, l'aspect humain et social de leur intervention ne pourrait s'établir, ils ne pourraient répondre à la demande (il s'agit d'un service ambulatoire, c'est-à-dire qui suppose un déplacement, et non une ronde

de surveillance). Le risque est ici celui de la transformation du travail des correspondants de nuit en une forme de milice.

Il ne peut ni ne doit relever d'une fonction d'auxiliaire de police. Auquel cas, ils seraient identifiés à elle et perdrait toute possibilité de construire un dialogue avec les jeunes (ils n'ont pas de prérogatives particulières en matière de signalement, et n'ont pas à «chasser» les délinquants). Le risque est d'en faire des agents d'ilotage, ce qui relève d'une toute autre logique d'intervention.

Il ne peut non plus être assimilé à une fonction de travailleur social de nuit, ce qui exigerait, outre les qualifications adéquates, un travail de suivi éducatif incompatible avec le caractère global de leur mission (s'ils pratiquent l'écoute et la médiation, ils n'ont pas d'intervention sociale ou éducative directe à réaliser, ils ont en outre une mission technique). Le risque est de pratiquer une action sociale "au rabais".

Il ne s'agit pas non plus d'une superposition de ces trois registres d'intervention mais d'une **démarche spécifique et intégrée** : c'est le caractère technique de leur intervention qui assure une légitimité à leur présence en ces heures et en ces lieux ; c'est l'écoute et le dialogue avec les habitants qui leur permet de rendre pertinentes, efficaces et durables les réponses qu'ils auront apportées, échappant aux limites des solutions exclusivement technocratiques et déterminées hors-contexte.

Dimension technique et sociale

Deux précisions s'imposent toutefois : tout d'abord, l'aspect technique de l'intervention des correspondants de nuit n'est pas qu'un prétexte ou un support. Elle a en elle-même une dimension sociale. Outre qu'elle permet de

maintenir une certaine qualité de l'environnement, elle manifeste une continuité temporelle des services à l'habitat et répond à une demande qui n'est pas spécifique aux quartiers en difficulté. Si la nuit reste un moment particulier de la vie quotidienne, moment de repos, de récupération, de réparation, elle n'est pas que cela. L'extension des loisirs et la dispersion des temps de travail amènent à une diversification des usages de la nuit qui ne peut plus se satisfaire du vide actuel. La nuit reste toutefois un temps particulier de la cohabitation entre les individus et nécessite le respect de certaines règles. L'intervention des correspondants de nuit participe à une dynamique de reconstruction (ou de construction) de ces règles. Seconde précision : **cette contribution ne peut se faire que sous la forme d'une médiation, de manière négociée autour de règles partagées de la vie collective.** On n'est pas ici dans le registre de la loi ou de la norme, mais dans celui des règles de cohabitation construites et négociées à partir des aspirations de chacun et en tenant compte de la loi commune. Les correspondants de nuit ne sont pas les garants de cette dernière. Pas plus, en tout cas, que n'importe quel citoyen. C'est pourquoi **leur intervention ne peut s'établir hors d'une demande et d'un contrôle par les habitants eux-mêmes.**

Méthodologie

La mise en place

La question de l'opportunité

Avant de poser la question « *Comment mettre en œuvre un service de correspondants de nuit ?* » doit être posée la question « *Pourquoi et en vertu de quoi mettre en œuvre un tel service ?* ».

Tout le monde s'accorde aujourd'hui à peu près sur le fait que la sécurité est un bien qui doit être partagé et coproduit ensemble et ne relève plus exclusivement de l'État. C'est sans doute là la véritable novation dans le débat actuel sur ces questions. L'autorité publique ne s'identifie plus seulement au préfet, au commissaire de police ou au juge. Il existe d'autres lieux de production de normes (HLM, associations, espaces commerciaux...).

Sur le plan local, le sentiment de montée continue de l'insécurité et des actes d'incivilité sape les bases de la convivialité qui permettait une régulation plus ou moins efficace des conflits. Il y a donc une demande de sécurité accrue, demande à laquelle la mise en place d'un service de correspondants de nuit peut sembler répondre, même si la réponse proposée est à la fois plus large et, précisément, non centrée sur le sécuritaire.

Le contexte actuel (notamment la mise en place des Contrats locaux de sécurité) fait que cette question se pose alors même que d'autres acteurs (municipalités notamment) s'interrogent sur les conditions de mise en place de services de ce type, avec une double préoccupation de sécurité et de création d'emploi.

Cela revient, pour ceux qui souhaitent se lancer dans ce type d'expérience, à se positionner par rapport à une situation locale spéci-

fique, à s'interroger sur les origines des carences institutionnelles et les attentes des habitants, et au-delà, sur les besoins sociaux (anciens ou nouveaux) auxquels ils entendent répondre par ce biais.

L'objectif d'un service de correspondants de nuit est bien de construire des représentations et des valeurs partagées ou, autre façon de dire, de coproduire des règles pour les faire accepter et pour assurer leur respect. La question qui se pose est alors double :

Comment la fonction de médiation des correspondants de nuit peut concourir à cet objectif ?

Comment être le relais par rapport à certaines institutions en matière d'énonciation et d'application de la règle ?

Un risque calculé

Un risque de dérive existe, certes : la création de ce type de fonction peut exonérer la société d'une réflexion sur la responsabilisation des acteurs (individuels et collectifs) et la façon de les amener à partager un certain nombre de règles et de valeurs qui permettent de vivre ensemble. Le risque est de miser sur la capacité d'intervention des correspondants de nuit pour tout régler.

Une des pistes pour éviter cette dérive est **la participation des habitants et des institutions impliquées dans la vie locale** au contrôle et à la régulation de l'activité des correspondants de nuit. À travers cette participation,



un certain nombre de messages, de valeurs, de règles peuvent passer et être réappropriés par les résidents.

Une autre piste est de **favoriser le débat public local** sur la nécessité de telles fonctions, notamment en faisant un effort d'évaluation et de suivi des actions, de construction d'indicateurs simples et légitimés par les acteurs locaux. La réflexion sur l'opportunité de la mise en place d'un tel service passe donc par une réflexion sur les effets attendus, tant sur la vie du quartier que sur l'action des institutions qui y interviennent.

Les régies au centre ?

La question se situe dans un contexte particulier, tant sur le plan national que local. Au plan national, les correspondants de nuit sont identifiés comme l'un des emplois de

sécurisation, de prévention et de médiation urbaine (ensemble constituant un gisement de 30 000 emplois potentiels) proposés par le rapport Le Roux (1). Ils font partie des nouveaux emplois visés par le plan emplois-jeunes de Martine Aubry et bénéficient du travail de popularisation effectué par la mairie de Rennes autour de sa propre expérience, différente de celles initiées par les régies de quartier.

Il existe donc un engouement en faveur de ce type de service.

Il ne s'agit pas pour les régies de revendiquer un quelconque monopole dans la mise en œuvre du service des correspondants de nuit

1. Bruno Le Roux (mission animée par), *Une politique de sécurité au plus près du citoyen, réflexions et propositions à l'intention de monsieur le Premier ministre, madame la ministre de l'Emploi et de la Solidarité, monsieur le ministre de l'Intérieur*. doc. photocopié, 108 pages, septembre 1997.

mais il ne s'agit pas, non plus, de figurer comme simple prestataire pour les pouvoirs publics locaux, sans que la population concernée n'ait de prise sur l'objet, la forme et le contrôle du service effectué.

Le service doit être conçu non pas comme une prestation extérieure mais comme une démarche autonome, démocratique et organisée des citoyens-habitants en articulation avec les institutions existantes.

Il s'agit là, aussi pour les régies, de défendre une certaine idée de la gestion des espaces publics locaux.

C'est la raison pour laquelle les régies doivent avant tout être des médiateurs au stade de la conception du projet et peuvent prétendre intervenir dans le cadre d'une **maîtrise d'ouvrage partagée**. Quand bien même elles seraient exclues de cette maîtrise d'ouvrage partagée, il importe que celle-ci soit plurielle et que les habitants y soient impliqués.

• Il s'agit pour les régies de **défendre une façon de faire**.

En terme de modèle, il faut dépasser le constat des carences institutionnelles pour aller vers la mise en place de formules originales qui, soit répondent à des besoins nouveaux (un prolongement ou une continuité de service la nuit...), soit donnent de nouvelles réponses à une large palette de besoins mal ou non satisfaits (quiétude, sécurité, écoute, réparations, etc.). En ce sens, les régies peuvent interpellier les pouvoirs publics locaux au niveau de la conception même du service et agir, par exemple, dans le sens de son élargissement (de la sécurité vers la médiation, de l'instantanéité de l'intervention vers des suites et des réponses durables, etc.).

• Elles doivent inscrire cette démarche dans **une logique de projet** : un projet global sur l'ensemble du quartier et non simplement une

opportunité de création d'emplois-jeunes. Si les correspondants de nuit n'ont pas vocation à combler l'ensemble des besoins et carences identifiés, le projet de mise en place peut et doit remobiliser l'ensemble des acteurs locaux en travaillant collectivement sur les dysfonctionnements.

Il convient d'insister sur les aspects autres que sécuritaires (écoute, médiation, service technique, etc.) qui participent à la constitution d'un mieux vivre collectif et, incidemment, peuvent contribuer au rétablissement de la sécurité.

• En plus d'être présentes, les régies peuvent donc être **force de proposition**.

Du point de vue des régies, il s'agit de réintroduire la complexité (ce qui fait partie de leur culture) là où les réponses simples sont insuffisantes, mais aussi de défendre une approche qui place les habitants au centre du dispositif.

Ainsi, au sein des quartiers, les logiques d'action négatives (repli identitaire ou sécuritaire) s'alimentent des difficultés, tandis que les logiques positives (convivialité...) s'épuisent et tendent à être comblées par des substituts extérieurs (services de sécurité, de médiation, etc.).

Le point de vue spontané des habitants va parfois dans ce sens en privilégiant le retour à la norme (appel exclusif et incantatoire à la police : on paye des impôts pour ça), alors même que l'existant antérieur pouvait s'écarter de cette norme.

Il convient d'être aussi attentif aux autres acteurs :

- ceux qui risquent de se sentir visés (les groupes de jeunes informels) ou implicitement mis en cause (policiers, filotiers ou non) ;
- ceux qui interviennent déjà et peuvent être

porteurs de projet (club de prévention, associations de jeunes), et même les travaux du CCPD qui ne peuvent pas ne pas être pris en considération).

Encore une fois, c'est parce qu'il s'agit d'un projet global que l'ensemble de ces acteurs doit être pris en compte.

La mobilisation des habitants

La mobilisation des habitants autour du projet est indispensable.

Si le point de vue le plus fréquemment exprimé par les habitants peut être celui d'un appel à plus d'autorité ou plus de police, cela ne signifie pas que la mise en place d'un service de correspondants de nuit est inenvisageable. Mais il faut, en partant de leurs préoccupations, expliquer les enjeux de cette réponse alternative, de façon à ce que les décisions soient prises en connaissance de cause.

Cette explicitation, cette mobilisation et le nécessaire débat public qui les accompagne peuvent s'effectuer de différentes manières et à différents niveaux.

- Cela peut se faire **au sein même de la régie de quartier** dans le cadre du conseil d'administration. Cela a l'avantage de bien connecter le projet à la démarche régie de quartier mais risque de ne pas toucher la grande masse des habitants.

- Cela peut se faire **par l'intermédiaire de rencontres entre associations, au sein de comités de quartier**. Cela permet d'ouvrir le débat et de garantir un pluralisme d'approches.

- Cela peut se faire, enfin, **par l'intermédiaire de réunions publiques** auxquelles l'ensemble des habitants est convié.

Les trois possibilités peuvent être concomitantes.

Si l'on sait que l'ensemble des habitants est

rarement mobilisé ou même représenté par les structures associatives présentes sur le terrain, la mobilisation de ces dernières est cependant suffisante au lancement du projet. En revanche, si l'adhésion des habitants n'est pas manifeste à l'issue de ces démarches, le projet doit être soigneusement réexaminé.

Le pilotage

Plus que de pilotage, nous préférons parler de **conduite partagée**. De la même façon qu'un projet de service de correspondants de nuit doit être élaboré avec l'ensemble des partenaires, la conduite et le pilotage du service doivent être conçus de façon multipartenaire et transparente. Cette conduite peut se faire à travers un **comité de pilotage ou de suivi**. La création d'un tel comité est une condition *sine qua non* d'un bon fonctionnement du service.

Celui-ci a une fonction de cadrage et de débat sur la définition, la finalité et le contenu du service. Son rôle est d'intervenir à tous les grands moments de la vie du service (recrutement, rotation de personnel, réorientation des missions, extension de l'échelle d'intervention).

Le comité de pilotage doit être tout à la fois :

- un lieu de débat ;
- un lieu de proposition ;
- un lieu de légitimité du service et des correspondants de nuit ;
- un lieu d'évaluation du service.

C'est pourquoi **il doit associer un maximum d'acteurs impliqués dans la vie sociale du quartier**, ainsi que les habitants, soit par l'intermédiaire des associations, soit à travers un comité d'habitants *ad hoc*.

Si les conseils d'administration des régies de quartier peuvent être une préfiguration de ces

OBJECTIFS

Objectif 1 : établir un climat de confiance et de respect mutuel pour une vie plus harmonieuse, la nuit, dans la cité, par une présence humaine. L'objectif, à terme, étant notamment de faire reculer les actes d'incivilité.

Objectif 2 : prévenir la dégradation du bâti par une présence et le signale-

ment systématique des détériorations et / ou des dysfonctionnements.

Objectif 3 : résoudre les petits conflits de la vie quotidienne grâce à des interventions de médiation en favorisant ainsi la communication entre tous.

Objectif 4 : améliorer la qualité de vie dans les quartiers en assistant et en relayant l'activité publique la nuit.

comités de pilotage, il est nécessaire d'élargir ceux-ci à d'autres acteurs qui n'ont pas vocation à être partenaires privilégiés des régies, tels que la police nationale, les services sociaux... Afin que le comité de pilotage puisse jouer pleinement son rôle, il est indispensable de concevoir, en matière d'évaluation et de suivi des actions, des indicateurs simples. Ils devront être validés et légitimés par les membres du comité de pilotage. De ce point de vue, prendre la mesure de la satisfaction des habitants est indispensable. Ce n'est toutefois pas suffisant. Il faut trouver d'autres indicateurs tels que, par exemple, le nombre d'appels, le retour des services d'urgence dans le quartier (et dans certains cas le nombre de candidatures spontanées à l'emploi de correspondants de nuit...). L'évaluation est une des voies de la valorisation et de la légitimation du service.

La définition des missions

L'enjeu de tels services est d'être porteur d'un **projet collectif de prévention et de règlement à l'amiable des conflits** et de recherche d'un accord autour de règles de vie communes négociées et acceptées par tous. Les correspondants de nuit sont au service des acteurs d'un territoire (le quartier) et pas seulement des habi-

tants, et leur intervention se situe le plus en amont possible (c'est-à-dire avant la commission de faits de violences graves par exemple). L'action des correspondants de nuit est donc porteuse de valeurs. De cet enjeu découle des objectifs et des principes d'intervention qui se déclinent à travers les différentes missions qui peuvent être confiées aux correspondants de nuit.

Principes d'intervention

Les principes d'intervention des correspondants de nuit sont à replacer dans un contexte complexe : intervention en amont et retissage de relations entre les habitants entre eux, entre les habitants et les institutions, entre les partenaires entre eux.

Le principe d'intervention qui guide l'action des correspondants de nuit est celui de la **négo-ciation**. À aucun moment, le correspondant de nuit ne se situe dans le cadre d'une intervention d'autorité. L'intervention des correspondants de nuit participe à une dynamique de reconstruction de règles partagées de la vie collective de manière négociée. Ils ne se situent pas dans le registre de la loi ou de la norme mais dans celui de règles de cohabitation adoptées conjointement à partir des aspirations de chacun, en tenant compte de la loi commune. Cela leur est possible parce qu'ils sont porteurs de plusieurs logiques (celles des habitants, du bailleur, de la commune, de l'État...), de ce fait, ils peuvent être amenés à rappeler un certain nombre de règles sans pour autant en être les garants. Pas plus en tout cas que n'importe quel citoyen.

Du coup, leur démarche va privilégier la **recherche prioritaire du contact et du dialogue**, la prise en compte immédiate des demandes et des problèmes et la recherche de complémentarité. Les correspondants de nuit n'ont

pas vocation à agir à la place des institutions - quelles que soient leurs carences - mais, si ce n'est de faire avec elles, du moins de les interpeller.

Cette fonction d'**interpellation** est elle-même à resituer dans le cadre d'une intervention plus globale d'**établissement de liens** (avec l'institution autant qu'avec les habitants). Elle est donc indissociable de la notion de suivi des affaires que les correspondants de nuit vont être amenés à traiter. Leurs interventions se déroulent dans une temporalité plus longue que celle de beaucoup d'autres intervenants. Ils ont pour eux d'avoir à la fois du temps à consacrer aux personnes qui les sollicitent et aux problèmes qu'ils doivent résoudre (un problème de squat de hall d'immeuble peut durer un mois avant d'être définitivement réglé), du temps pour assurer le suivi d'une affaire, pour être attentifs aux suites données à leur propre intervention. S'ils interviennent instantanément, **ils ne travaillent pas dans l'urgence**. Leur crédibilité et leur légitimité est la rapidité de la prise en compte plus que l'immédiateté de la réponse qui, elle, peut être indirecte et différée ou nécessiter une construction conjointe.

La recherche du contact et du dialogue incite donc à faire du service des correspondants de nuit un **service ambulatoire et piéton** afin d'aller plus facilement vers les groupes de jeunes, les adultes... de façon volontariste et de constater les faits, les carences, les besoins (l'absence de local où les jeunes peuvent se retrouver le soir afin de ne plus occuper les halls d'entrée ou les pieds d'immeuble, par exemple).

Échelle d'intervention

Si le consensus existe sur le fait que **l'échelon territorial concerné est bien celui du quartier**, le territoire d'intervention des correspondants

de nuit peut varier selon les sites et les contextes locaux. Les correspondants de nuit sont attachés à un espace et à ses habitants plutôt qu'à un type de population. Ce qui apparaît plus important que ces variations, c'est la nécessité d'un consensus entre les différents acteurs partie prenante et, notamment, au moins le bailleur, la commune et la police nationale sur les lieux et objets d'intervention (péri-mètre et zones d'intervention, vérifications de telles ou telles installations techniques...). Par ailleurs, **la définition de l'espace d'intervention a tout à gagner à ne pas s'enfermer dans des dichotomies rigides** (notamment privé/public, intérieur/extérieur) qui paralyseraient l'action des correspondants de nuit mais, au contraire, **à se situer dans des logiques d'usages** et à prendre en compte et donner des réponses à la porosité des espaces. On peut signaler, à ce propos, que les régies de quartier interviennent déjà sur des espaces de vie et, par le biais des services qu'elles y effectuent, interviennent dans des espaces privés.

Le recrutement

En matière de recrutement, **cinq règles sont à retenir**.

- Il est primordial de mettre en place **une procédure claire et affichée**. C'est-à-dire, d'une part de ne pas recruter par copinage dans les quartiers et, d'autre part, d'annoncer clairement les critères de sélection, c'est à dire les compétences requises (et de les hiérarchiser). Cela n'empêche pas la recherche d'affinités professionnelles et la cooptation afin de favoriser la transmission de l'expérience acquise et la mise en réseau.

- L'instance de recrutement doit nécessairement être **multi-institutionnelle** et représenter l'ensemble des partenaires concernés. Cette



instance peut être le comité de pilotage dans son entier ou une émanation de celui-ci à laquelle mandat a été donné. À ce propos, dans les expériences en cours, la question du casier judiciaire des candidats a été posée : celui-ci doit-il être retenu comme critère de sélection ? La vocation des régies est certes de faire partager l'idée de gommer le passé d'un individu et de fonctionner comme un outil d'insertion et de réinsertion. Cette question n'a pas à être tranchée de manière définitive mais doit être débattue entre les partenaires, au cas par cas, quand elle se pose.

- Il est essentiel également de concevoir et de mettre en place, dès l'embauche, **un plan de formation** adapté aux besoins du terrain et des correspondants de nuit, en fonction de leur profil et des missions qui leur sont assignées. Si, généralement, les correspondants de nuit reçoivent des notions de secourisme, les autres domaines de formation sont plus variés et font

moins consensus. Le plan de formation doit être discuté avec les correspondants pour lesquels il est un appui, une ressource à leur fonction. C'est pourquoi, selon les sites, on trouve des choses aussi variées que la formation à l'écoute, aux techniques de gestion des conflits, à la communication, l'approche des phénomènes de toxicomanie, des notions de psychologie de l'enfant et de l'adolescent, la connaissance des quartiers et des institutions, la connaissance des cultures ethniques, des notions de droit... Avec le recul, il apparaît très important d'insister dès le départ sur la question de la gestion des relations.

- En terme de profil, il est acquis que les emplois de correspondants de nuit doivent être réservés à des habitants reconnus. Si l'âge n'est pas un critère en soi (les correspondants en fonction ont entre 26 et 48 ans), **ces emplois ne peuvent en aucun cas être réservés à des trop jeunes gens** et, en conséquence, il est exclu qu'ils soient uniquement recrutés dans le cadre du dispositif des emplois jeunes. Par ailleurs, **l'appartenance des correspondants de nuit à l'espace local doit être clairement vu comme un atout majeur**, au moins pour le démarrage du service. Tous les correspondants de nuit témoignent que c'est un réel avantage d'habiter le quartier où on exerce, car les habitants, les jeunes notamment, acceptent difficilement de discuter avec des personnes extérieures. Jusqu'à présent, toutes les expériences ont, de fait, privilégié un recrutement local. Il est important de rappeler qu'en ce domaine, les régies de quartier se positionnent au regard de l'emploi (définitif ou évolutif) et non de l'insertion professionnelle : d'expérience, l'embauche d'habitants du quartier a d'autres effets d'entraînement, positifs, et elle légitime le service de deux manières. D'une part, l'ancrage local permet une appropriation plus

facile du service par les habitants, au moins au démarrage de ce type de service. D'autre part, l'accès à l'emploi par des habitants du quartier est porteur d'une dynamique locale que les régies ont vocation à développer. Quant aux risques de dérive mafieuse parfois évoqués, ils ne sont pas plus importants pour ce type de poste que pour d'autres fonctions et se trouvent même contrebalancés par le travail avec le comité de pilotage et la transparence du suivi que nécessite précisément cet ancrage local.

• En terme de qualification, **des compétences techniques ne sont pas indispensables**, mais de réelles qualités relationnelles et humaines sont primordiales, celles-ci se traduisant, entre autres, par une capacité au dialogue, du dynamisme, une grande motivation et une vraie maturité. Une certaine autorité naturelle est également nécessaire. On le voit, ces qualités ne sont pas toujours facilement évaluables. Bien sûr, des savoirs manuels généraux du type bricolage, peuvent s'avérer utiles.

Le financement

Le financement du service recouvre deux enjeux : **l'indépendance et la pérennité du service**, d'une part, et **l'implication des habitants**, d'autre part.

Tout d'abord, dans la logique du partage et de la transparence, la diversité des ressources est le miroir de la diversité des acteurs impliqués. **Une source unique de financement n'est pas souhaitable**. Les correspondants de nuit doivent être la voix d'un collectif.

Le coût du service doit donc être pris en charge par un ensemble de financements complémentaires afin, en outre, d'éviter une lecture univoque de l'objet du service des correspondants de nuit ou la pression d'un partenaire

qui souhaiterait réorienter le service en fonction de ses propres besoins. La question à poser est alors : « *Qui est prêt à payer, pour quelle mission et pour combien de temps ?* » Le désengagement financier (et donc moral) d'un partenaire essentiel peut être une raison suffisante pour interrompre le service.

Par ailleurs, se pose la **question de la participation financière des habitants**, dans la mesure où ceux-ci contribuent à la définition et au suivi de l'action des correspondants de nuit, et en sont co-responsables.

Sur ce point, **deux logiques s'opposent** :

- pour certains, il ne faudrait pas faire supporter aux habitants l'essentiel de la charge supplémentaire que constitue ce type de service ;
- pour d'autres, il importe que les habitants y contribuent, même *a minima*, afin de les responsabiliser, mais aussi de leur permettre d'intervenir de manière légitime dans la gestion du service des correspondants de nuit, celui-ci étant considéré comme une production autonome du quartier pour lui-même et pour le bien-être de tous.

Ces deux points de vue ne sont pas nécessairement contradictoires et la solution est à trouver dans un subtil équilibre de ces deux impératifs en fonction des situations locales.

Méthodologie

Le fonctionnement et l'organisation

Les missions, leur contenu

Les missions des correspondants de nuit peuvent être regroupées en trois ensembles :

- l'aide aux personnes ;
- le relais et l'accompagnement ;
- la veille matérielle et technique.

L'aide aux personnes

On peut distinguer :

- **L'écoute** : le rôle des correspondants de nuit est avant tout de tranquilliser les habitants et de créer un climat de confiance grâce, notamment, à l'assistance qu'ils apportent. Cette fonction de communication est essentielle : il peut s'agir de recréer des liens entre des groupes de population et des institutions (par exemple des jeunes de 13-15 ans mis à l'écart ou en rupture avec le système scolaire et qui se retrouvent hors champ de l'action publique). Mais ce peut être aussi, plus simplement, être à l'écoute d'un habitant qui a besoin de parler ou d'être rassuré.
- **La fonction de médiateur dans les troubles ou conflits de voisinage** : cette mission se situe dans un double registre, celui du rappel du respect mutuel (appel à la tolérance) des contraintes collectives, d'un côté, et celui du règlement proprement dit du conflit, de l'autre. Là encore, beaucoup de choses passent par le dialogue. La médiation demande du temps. C'est aussi sans doute sur ce terrain que se pose avec le plus d'acuité la question des limites des interventions des correspondants de nuit et celle de leur coordination avec l'action de la police

(lire p. 22 articulation fonctionnelle avec les autres services).

- **Le soutien aux personnes en détresse** : cette mission, si elle est dévolue aux correspondants de nuit, doit être accompagnée de la mise à disposition réelle de moyens tels que des appartements d'hébergement d'urgence, ou doit être relayée par d'autres services de nuit puis de jour.

Le relais et l'accompagnement

On peut distinguer :

- **L'orientation des personnes** : le correspondant de nuit peut être amené à orienter les personnes et les demandes vers les services compétents. Cela nécessite une très bonne connaissance des institutions locales et sans doute une formation dans ce domaine. Il doit être capable d'orienter vers des services spécialisés (il peut décider d'alerter les services des urgences, notamment lorsqu'il évalue que ce n'est plus de son ressort), de donner les coordonnées du bon interlocuteur, voire de jouer les intermédiaires. Selon les cas, cette orientation peut se faire directement ou par l'intermédiaire d'un responsable du service.
- **L'accompagnement des services venus de l'extérieur** : un autre rôle des correspondants de nuit, dans certains quartiers, est d'accompagner différents services (services d'urgence, sociétés privées de maintenance, médecins libéraux, pharmaciens...) dans leur mission. Il s'agit de faire en sorte que ces quartiers ne soient pas des zones de non droit, et que la relation avec les services ambulants extérieurs

au quartier soit rétablie et maintenue. Là encore, ils peuvent faire œuvre éducative : souvent, les jeunes connaissent mal le rôle de ces intervenants qui sont perçus comme l'incarnation d'un ordre extérieur (c'est le cas des pompiers, par exemple). C'est pourquoi certains correspondants ont été à l'initiative d'actions partenariales d'information et de sensibilisation, dans le cadre scolaire, au métier de pompier.

La veille matérielle et technique

On peut distinguer :

- **Le signalement des déprédations et des dysfonctionnements des installations** : ceux-ci concernent généralement les portes ou halls d'entrée des immeubles, les interrupteurs, les fils électriques, les ascenseurs, les ordures ménagères... Les dégradations matérielles doivent recevoir une réponse rapide, d'une part afin d'éviter que l'inaction et le laisser-aller ne produisent, chez les habitants, un sentiment d'abandon du territoire les incitant à être eux-mêmes moins vigilants (le syndrome des vitres cassées décrit par les sociologues américains [1] au début des années 80) et, d'autre part pour éviter que les correspondants de nuit soient tenus pour responsables de l'absence d'intervention et que soit mise en cause leur efficacité et donc leur légitimité.

- **La vigilance en matière de sécurité technique** : celle-ci est souvent accompagnée d'une obligation de passage ou de ronde systématique afin de signaler la présence de voitures accidentées, de produits dangereux, de détecter des dysfonctionnements affectant les réseaux (gaz, eaux usées...), de signaler les pannes d'éclairage public...

- **La pédagogie du respect des habitations et des**

personnes : il s'agit ici de faire comprendre aux habitants que certains comportements induisent des nuisances qui sont perturbantes pour le sommeil des autres résidents ou pour une agréable cohabitation (mobyettes bruyantes, stationnement de véhicules en pied d'immeuble, rangement de deux-roues dans les escaliers ou les appartements...). En ce sens, les correspondants de nuit ont encore une mission éducative et participent à la lutte contre cette catégorie d'incivilités. Le temps passé est un temps de dialogue, de sensibilisation au respect d'autrui.

- **Les petits dépannages pour les habitants** : certains correspondants de nuit ont pour tâche d'effectuer, à la demande des habitants, des petits dépannages, généralement en fin de journée. Ces services sont payants. Ces actes de petite maintenance ont généralement comme objectif, outre de dépanner les habitants, d'instaurer un dialogue avec les locataires.

À propos de cette mission, plusieurs questions se posent. Premièrement, quelle légitimité ont les correspondants de nuit pour intervenir chez les habitants ? Deuxièmement, le petit dépannage est-il un support ou un alibi, c'est-à-dire un moyen ou une vraie mission ?

La maintenance est parfois une demande du bailleur qui est cofinanceur du service, mais c'est également une démarche régie de quartier de création de légitimité : c'est à la fois la réponse technique à un problème posé et un support qui permet d'instaurer, au-delà du geste technique, un dialogue avec les habitants.

Cependant, il faut porter attention au risque de dérive - lié à ce type de prestations - de transformer les correspondants de nuit en agents de service polyvalents (au service de la ville ou du bailleur, le plus généralement) et de les cantonner, voire les enfermer dans des tâches qui ne sont pas les leurs (nettoyage des containers, balayage des parties communes...).



La régulation de l'intervention

Elle peut être de deux ordres :

- professionnelle et technique ;
- gestionnaire et politique.

La régulation professionnelle et technique

Pour ce premier type de régulation, deux besoins se font sentir :

Premièrement, **un référent d'autorité** sur l'activité au quotidien, qui répond de l'activité du service devant l'instance de régulation (comité de suivi, de coordination, de pilotage). Deuxièmement, **un superviseur** complètement extérieur, qui aide les correspondants de nuit à travailler sur la relation et à prendre de la distance par rapport aux événements et à leur pratique. Par superviseur, il faut entendre une personne qui aide les correspondants de nuit à mettre à distance des situations vécues notamment dans leurs relations aux individus et aux événements, et non une personne chargée d'encadrer une quelconque activité. Dans le cadre de la logique d'échange et de soutien professionnel développée par le réseau des régies de quartier, le CNLRQ met en place un support de ce type (lire p.32).

De surcroît, ont tout intérêt à être organisées des rencontres, des réunions hebdomadaires portant sur :

- des échanges d'informations entre les correspondants de nuit sur leur travail, leurs interventions ;
- le montage de certains projets ;
- la transmission d'informations par l'employeur aux correspondants de nuit.

La régulation gestionnaire et politique

En ce qui concerne ce type de régulation, un comité de pilotage qui fait régulièrement le point sur le travail des correspondants de nuit, précise voire redéfinit - si besoin - leurs missions, est indispensable. Cette instance est le garant de tous les dérapages possibles. Elle doit représenter les différents financeurs mais aussi les institutions non impliquées financièrement, c'est-à-dire la commune, le bailleur, la police nationale, les institutions sociales (aide sociale, animation sociale, prévention spécialisée)... et les habitants. Ce comité participe à la légitimation et à la qualification du service. L'absence ou le retrait du dispositif de régulation d'un ou de plusieurs partenaires majeurs remet en cause la pérennité du service.

Toujours, en ce qui concerne cette régulation gestionnaire et politique, la question se pose de la place des habitants et de leur mode d'implication (direct ou à travers leurs associations de locataires ou de copropriétaires). Même si les correspondants de nuit travaillent sous la responsabilité d'un collectif interinstitutionnel, ce service est avant tout un service aux habitants. Mais cela veut-il pour autant dire que leurs élus ou les associations qui les représentent sont décideurs des missions qui sont confiées aux correspondants, voire du maintien ou non du service ? **Les habitants doivent**

[1] Cf. Wilson J.Q. et Kelling G.L., *Broken windows*, in *The Atlantic Monthly*, mars 1982.

être représentés au sein du comité de suivi, mais au même titre que les institutions impliquées : c'est ce qui permet de garantir à la fois la maîtrise du service par les habitants et l'existence d'un débat public soucieux de légalité et de pluralisme autour de la qualité du service et, au-delà, sur son utilité sociale.

L'articulation fonctionnelle

Les correspondants de nuit doivent arriver à démontrer leur utilité, leur efficacité et leur spécificité par rapport aux interventions d'autres partenaires. **Une des sources de leur efficacité et de leur légitimité sera dans la suite donnée, le jour, aux affaires qu'ils ont eu à traiter ou à démêler la nuit.** Que les correspondants de nuit aient un rôle actif ou qu'ils se situent plus en retrait, la qualité du suivi des réclamations, des plaintes ou des besoins des habitants (éclairage défectueux, troubles de voisinage répétés, relais voire accompagnement vers un service de prise en charge spécialisé...) est entièrement dépendante du **type d'articulation avec les services compétents** : qu'il s'agisse des services techniques du bailleur ou de la ville, des services sociaux de la commune ou du département, des services d'animation de la prévention spécialisée ou de la jeunesse et des sports, des services de la police nationale ou municipale. C'est pourquoi il est requis un consensus clair entre les différentes instances qui composent le comité de pilotage sur la délimitation des missions des correspondants de nuit et sur leur articulation avec les missions des uns et des autres. Les correspondants de nuit n'ont pas vocation à faire à la place de mais en articulation avec.

Dans le domaine technique, la rapidité de la suite qui va être donnée et du relais de l'information par les équipes de jour est déter-



minante pour la crédibilisation des correspondants de nuit.

Dans le domaine de l'animation, les correspondants de nuit ont plutôt une fonction d'alerte et de relais vis-à-vis des élus, le plus souvent par rapport à un manque d'équipement ou à une demande collective de publics particuliers - jeunes bien sûr, mais pas seulement (2).

Dans le domaine social, l'intervention des correspondants de nuit est plus complexe. Le caractère délicat de certaines situations rencontrées pose la question du signalement aux services sociaux (signalement pour personnes en danger) et donc des relations entre les correspondants de nuit et les travailleurs sociaux. Il apparaît préférable que l'institution soit à l'origine du signalement plutôt que le correspondant de nuit à titre personnel, celui-ci n'étant finalement qu'un relais entre la famille, le logeur et la régie. Travailler sur la durée lui

(2) Un correspondant de nuit évoquait la suppression dans un quartier, suite à des travaux de réhabilitation, d'un terrain de pétanque. Suite à des réclamations répétées des anciens utilisateurs, les correspondants de nuit ont joué le rôle de relais auprès de la municipalité pour obtenir la création d'un nouveau terrain.

permet de s'informer et de s'assurer de la prise en charge, du suivi et des effets du signalement (enfant en danger, femme battue, problème d'alcoolisme...).

Les relations avec la police

C'est dans le domaine de la sécurité et donc sur les relations avec les services de police que les positionnements sont les plus délicats.

Dans le domaine de l'assistance, comme celui de l'insécurité et des incivilités, se pose la question des limites des interventions des correspondants de nuit et celle de leur coordination avec les actions de la police nationale. La règle d'or devrait être la suivante : **jamais sur la délinquance, toujours sur l'assistance.** Le rôle des correspondants de nuit n'est en aucun cas d'intervenir sur du pénal avéré, c'est-à-dire sur des faits de délinquance. La limite pénale est claire : ce n'est pas aux correspondants de nuit d'effectuer des interpellations de flagrant délit. **En revanche, en terme d'assistance (assistance à personne en danger), leur responsabilité est mise en cause comme celle de tout citoyen.** Bien sûr, il y a toujours le risque que les correspondants de nuit soient témoins d'un fait délictueux (vol ou tentative de vol de voiture ou de cambriolage, par exemple, usage ou vente de stupéfiants). **La question est alors de savoir quelle est la limite entre la contribution à l'équilibre d'un quartier et la participation à la complicité d'un délit.** Les expériences en cours semblent indiquer qu'un des arbitrages les plus pertinents est celui qui prend en considération la victime éventuelle d'un acte d'incivilité, la réparation de cet acte et les incidences à terme sur la conduite de ceux qui en sont à l'origine.

On le voit, **il est difficile de tracer des lignes strictes, d'autant plus que l'histoire institu-**

tionnelle locale et le mode de relations qui s'est instauré avec la police, tout autant que la perception de ses services par les habitants du quartier, sont loin d'être identiques d'un site à l'autre. Si, dans certains quartiers, il est inimaginable d'envisager que les correspondants de nuit affichent une quelconque relation avec les services de police, dans d'autres, à l'inverse, les relations entre la police (ou certains de ses segments) et les jeunes peuvent être moins tendues.

Dans tous ces domaines, **l'enjeu de l'intervention des correspondants de nuit est de trouver un équilibre** entre, d'une part la **garantie de la confidentialité des informations qui leur sont transmises** par les habitants, d'autre part **l'établissement de relations de confiance de la part des institutions et leurs personnels de terrain**, et, enfin, **le développement de relations de confiance et de respect mutuel avec les habitants.**

Pour ce faire, il est important que le rôle de chacun soit parfaitement identifiable par tous. Cela signifie :

- qu'il ne faut pas tout demander aux correspondants de nuit (s'il peuvent rendre service ils ne sont pas là pour faire de la maintenance) ;
- qu'il est nécessaire que chacun des acteurs concernés affiche et assume son rôle et ses missions propres dans la plus grande transparence.

Méthodologie

Les perspectives d'évolution

Les perspectives d'évolution concernent à la fois **le service et les agents** : les emplois de correspondants de nuit sont en tension entre la nécessité d'un ancrage local et l'affirmation d'une qualification qui oblige à se détacher du local. Le service et les agents sont donc amenés à évoluer.

Cela touche nécessairement **la formation** qui détermine, pour partie, le contenu du service et conditionne les possibilités d'évolution des agents. **Il faut disposer d'outils d'évaluation** qui prennent en compte à la fois les personnels (aspirations, acquisition de compétences, besoins de formation) et le territoire (indicateurs d'amélioration de la situation, demandes des habitants, besoins sociaux identifiables).

Les perspectives d'évolution du service

Le service des correspondants de nuit s'élabore en fonction d'un contexte local. Cela signifie que, ce contexte pouvant changer, le service lui-même peut évoluer. Il ne faut pas en avoir une conception figée.

Il peut ainsi évoluer **dans son territoire** d'intervention (extension ou resserrement).

Il peut évoluer **dans son personnel** (qualification, accroissement ou renouvellement).

Il peut également évoluer **dans ses missions**, en fonction des transformations de l'ambiance du quartier, des attentes des habitants et de l'implication des autres acteurs. Le service des correspondants de nuit peut être amené à prendre en charge ou à délaissé certaines fonctions (notamment en ce qui concerne les suites

données à leur intervention).

À une mission mixte (sociale et technique) peut succéder une mission plus sociale (davantage centrée sur la médiation) ou plus technique (centrée sur l'aide à la personne).

Le service des correspondants de nuit sera ce que ses acteurs en feront. Il n'y a pas de label ni de marque déposée. Enfin, le service évoluera en fonction de son financement et de la stabilité de celui-ci.

Les perspectives d'évolution des agents

Les agents peuvent également être amenés à évoluer. Indépendamment des besoins de changement de chaque individu, on peut se demander si l'on peut être correspondant de nuit toute sa vie, ou si ce n'est pas une activité usante. Les perspectives d'évolution des agents sont donc à envisager dès l'embauche. Les expériences actuelles sont trop récentes pour pouvoir tirer un quelconque bilan en la matière. On peut toutefois envisager quelques cadres d'évolution possibles.

Cette évolution peut tout d'abord se faire **dans le cadre de l'emploi** de correspondant de nuit, parallèlement à l'évolution du service (vers plus de médiation, plus de prévention, plus de technique, etc).

Cette évolution peut aussi se faire **dans le cadre du service** de correspondant de nuit par l'accès à un poste à plus grande responsabilité (chef d'équipe, par exemple).

Cette évolution peut encore se faire hors du



cadre du service de correspondant de nuit. Dans ce cas, ce peut être **une mutation interne au sein de la régie, l'accès à un emploi similaire ou différent dans une autre régie, l'accès à un emploi dans un autre cadre** (public ou privé).

L'expérience de correspondant de nuit peut alors apparaître comme **une simple expérience d'emploi**, le projet professionnel de l'agent, antérieur ou postérieur à cette expérience, se situant dans un domaine complètement différent.

Elle peut également apparaître comme **une expérience professionnelle qualifiante**, valorisable dans le cadre de l'accès à un emploi se situant **en contiguïté** avec l'activité de correspondant de nuit (dans l'un des services avec lesquels le correspondant était en relation, par exemple), soit **dans son prolongement** (métier de la médiation, de l'animation, de la prévention, de la maintenance, de la sécurité...).

La formation en question

Il n'y a pas de prérequis techniques à l'emploi de correspondant de nuit. La compétence sociale des agents (ancrage social, maturité, réputation, qualités relationnelles) associée,

le cas échéant, à des savoirs pratiques manuels généraux (bricolage) sont amplement suffisants.

Toutefois, **il est indispensable de mettre en place un plan de formation dès l'embauche**, de façon à pouvoir rapidement enrichir le service, en améliorer la qualité par la qualification même des agents. La démarche doit être proche, dans son esprit, d'une démarche type nouvelle qualification : c'est la formation qui détermine pour partie l'activité et, inversement, c'est la pratique qui fait surgir de nouveaux besoins. Le référentiel métier et le référentiel formation se construisent simultanément. C'est pourquoi **le plan de formation doit rester ouvert**.

La formation peut être construite en fonction de trois critères complémentaires ou non :

- **les nécessités du service** de correspondants de nuit et de son évolution (secourisme, médiation, connaissance des services sanitaires et sociaux, etc) ;
 - **les projets professionnels personnels** des agents (quel qu'en soit le domaine) ;
 - **les perspectives de certificats ou de diplômes** (dans le cadre de Jeunesse et Sports, de la Fonction publique territoriale, etc), accessibles aux correspondants de nuit et en cohérence avec leur pratique, qu'il s'agisse de diplômes existants ou d'une certification à créer.
- La mise en place des services de correspondants de nuit est trop récente pour qu'on puisse développer ici les démarches à engager.

Dans le cadre d'un plan de formation, certaines actions peuvent aisément être mises en œuvre sous forme de **modules** de courte durée, réalisés, selon les cas, avec des intervenants externes ou internes.

- Les notions de **secourisme**, par exemple, peu-



vent être introduites dans le cadre d'un module de formation aux AFPS (Aptitudes aux fonctions de premiers secours, ancien Brevet national de secourisme délivré par la Croix-Rouge et reconnu dans les autres pays de la communauté européenne). Cela permet de fournir aux correspondants de nuit des savoirs pratiques, utiles à la communauté et immédiatement mobilisables, et pouvant être reconnus comme aptitudes dans le cadre d'autres activités.

- La formation à l'écoute, aux techniques de gestion des conflits, à la communication, peut faire l'objet de modules séparés et/ou complémentaires reposant sur des jeux de rôle et sur l'analyse des conduites et de leurs conséquences. Il s'agit avant tout de doter les correspondants de nuit de savoirs utilisables dans une large gamme d'activités liées à la confrontation aux autres.

- Des notions de psychologie de l'enfant et de l'adolescent ou sur le vieillissement des personnes âgées, une approche des phénomènes d'alcoolisme et de toxicomanie, la connaissance des cultures ethniques, pour reprendre des formules utilisées lors de formations peuvent s'inscrire dans le prolongement de l'expérience ou de la connaissance sensible que peuvent en avoir les correspon-

dants de nuit. Il s'agit essentiellement d'approfondir, d'élargir, de diversifier et de structurer les connaissances que peuvent avoir les correspondants en ce domaine, de façon à leur permettre de réagir de manière pertinente à chaque situation individuelle rencontrée.

- La connaissance des institutions, de leurs missions et de leur fonctionnement, à l'échelon du quartier, à l'échelon communal et à des niveaux supérieurs peut être abordée sous deux angles : l'angle théorique - dans ce cas, elle peut s'accompagner de l'introduction de notions de droit - ou sous l'angle pratique, de manière à identifier les bons interlocuteurs. Ces approches paraissent nécessaires et complémentaires.

La régulation du service, dès lors qu'elle s'extrait du cadre de la pratique quotidienne et se veut structurante, peut avoir une dimension formatrice.

La mise en place de groupes de type Balint, dans le cadre d'une démarche d'échange et de soutien professionnel, comme ceux développés par le réseau des régies de quartier, peut en être le support.

Cette prise de recul permet aux correspondants d'exprimer, hors de la pratique, leurs problèmes ou leurs préoccupations. Cela leur donne une occasion d'apprendre à les gérer et donc de prévenir, à moyen terme, les risques d'usure professionnelle.

À savoir

Recommandations pratiques

À partir des expériences en cours, il est d'ores et déjà possible de faire quelques recommandations et de fixer le cadre dans lequel doivent être conçus, puis pilotés, les services de correspondants de nuit : le temps, le partage, la confiance et la transparence sont quatre éléments fondamentaux.

Le temps

Ce type de service, comme les interventions de ceux qui y travaillent, se situe nécessairement dans une temporalité qui exclut l'urgence et la précipitation, aussi bien à l'échelle de la conception que de sa mise en œuvre puis de la conduite des interventions des correspondants de nuit. En amont, le projet de création d'un tel service nécessite de prendre le temps de le concevoir, de le mûrir, de consulter et de faire adhérer au projet un certain nombre de partenaires incontournables, sans l'accord et l'implication desquels le service est voué à l'échec. La consultation des habitants est un processus lent. Or, sans l'approbation de ceux-ci, il est probable que le rejet du service ou que les réticences à son égard soient forts. De la même façon, l'intervention des correspondants de nuit, si elle doit être rapide dans la prise en compte des problèmes, est rarement une intervention d'urgence, mais bien souvent, et c'est ce qui en fait sa spécificité, a tout à gagner à se situer dans le temps plus long de la négociation et du dialogue.

Le partage

Initiative partagée, conduite partagée, prise en charge partagée..., la vocation même des services de correspondants de nuit étant de faire avec et non à la place de, ceux-ci ne peuvent se concevoir que sur ce mode du partage : partage avec les autres institutions, partage avec les habitants.

La confiance et la transparence

De la même façon, la confiance mutuelle entre acteurs du projet d'une part, et envers ceux qui vont le mettre en œuvre, d'autre part, est une condition *sine qua non*. La confiance accordée par les partenaires au porteur du projet (la régie de quartier ou une autre instance) et aux agents recrutés pour le service est primordiale. La transparence dans les missions et les rôles des uns et des autres, dans les objectifs du service, dans les dispositifs de pilotage (conduite du projet, recrutement des personnels, réorientation, procédures d'évaluation...) n'est pas négociable. Enfin, la confiance que les habitants portent aux correspondants de nuit est une condition de la légitimation et de l'efficacité du service. La contrepartie de cette confiance est la confidentialité des informations qui sont confiées aux correspondants de nuit. Cette confidentialité est limitée par le devoir d'assistance à personne en danger. Le signalement, quand il s'avère nécessaire, doit alors être le fait de la structure responsable du service des correspondants et non des correspondants de nuit eux-mêmes.



Accord-cadre

Nouveaux services, nouveaux emplois

Le Comité national de liaison des régies de quartier et l'État ont signé, le 12 février dernier, un accord-cadre nouveaux services, nouveaux emplois (1) afin de répondre conjointement à la création d'activités d'utilité sociale et de créer 1 000 emplois durables pour les jeunes.

Extraits.

Article 1 Objectifs

Les régies de quartier poursuivront leur exploration de nouvelles activités répondant à des besoins collectifs non satisfaits et susceptible de mobiliser un partenariat large sur le territoire pour assurer leur pérennité. Elles investiront de façon prioritaire :

- des activités de préservation et de mise en valeur de l'environnement,
- des nouveaux services sur les espaces publics et/ou à proximité des équipements publics,
- des liens conviviaux de proximité,
- des services de proximité relevant d'une économie de précaution (information sur l'habitat, conseil à l'utilisation d'équipements, aide à l'économie des charges...)

[1] La loi n° 97940 du 16 octobre 1997, le décret n° 97954 du 17 octobre 1997 et la circulaire d'application précisent les conditions et les modalités de ce programme.

- des services liés au renforcement de la notion républicaine d'ordre public et à la veille. Le métier de tisseur du lien social qui caractérise les régies de quartier sera bien entendu une préoccupation transversale à toutes ces activités, et donc le souci de la médiation une préoccupation constante. À titre d'exemple, on peut citer les nouvelles activités déjà explorées par les régies de quartier : correspondant de nuit, intervenant de rue, arpenteur urbain, ambassadeur du tri, développeur de services de proximité, chargé d'accompagnement social, médiateur du livre, animateur de café associatif.

La logique de projet permettra de construire des réponses globales, qui privilégieront l'intervention d'équipes mixtes, avec encadrement, au sein desquelles pourront évoluer les jeunes recrutés au titre du programme nouveaux services, nouveaux emplois. Cette logique d'intergénération, bien connue des régies, semble un gage de pérennité des nouvelles activités.

Article 2 Nombre d'emplois

C'est un programme de développement local. Il appartient donc avant tout aux partenaires locaux de s'en saisir. Le CNLRQ s'engage cependant sur un objectif global de 1 000 emplois créés en trois ans.

Article 3

Publics concernés

Pourront être recrutés sur ces postes de travail tous les jeunes âgés de 18 à 30 ans répondant aux conditions fixées par la loi.

Cependant, compte tenu des territoires où sont implantées les régies de quartier, elles auront avant tout à porter leur attention aux publics qui en sont issus et pourront ainsi nouer un partenariat fort avec les collectivités locales.

Le CNLRQ et les régies de quartier qu'il fédère souhaitent qu'au moins 80 % des jeunes recrutés soient des résidents des quartiers.

Article 4

Engagements relatifs à la création des emplois

Les contrats de travail conclus avec les personnes recrutées dans le cadre de l'article 3 seront à durée indéterminée ou, par exception, à durée déterminée de 60 mois.

L'État versera aux employeurs une aide forfaitaire pour chaque poste de travail créé, dans le cadre des conventions. Le montant annuel de cette aide est fixé à 92 000 francs par emploi.

Le Comité national de liaison des régies de quartier s'engage à tout mettre en œuvre pour

aider les régies de quartier à ce que soient financés : les coûts salariaux directs et indirects pour la part non couverte par l'aide de l'État, les autres dépenses de fonctionnement et d'investissement liées aux activités créées.

Article 7

Ingénierie

L'ingénierie des projets pourra bénéficier d'un financement de l'État dans le cadre d'une convention promotion de l'emploi.

Article 5

Encadrement et professionnalisation

Le Comité national de liaison des régies de quartier incitera ses adhérents à ce que chaque jeune recruté par une régie de quartier :

- bénéficie d'un encadrement par une personne désignée au sein de la régie de quartier,
- bénéficie d'actions de formation qui seront consignées dans un carnet de compétences permettant de valider les différentes étapes de la professionnalisation.

Le CNLRQ aidera les régies de quartier à mobiliser les financements : des collectivités territoriales, du plan de formation de la régie, de son OPCA.

Article 6

Pérennisation des activités créées

Le Comité national de liaison des régies de quartier s'engage à tout mettre en œuvre pour que soient maintenues les activités créées dans le cadre de l'article 1, ainsi que les postes de travail correspondants, au-delà de la période de 60 mois.

Le Comité national de liaison des régies de quartier pourra en particulier apporter sa contribution à trois types de réflexion essentiels pour atteindre cet objectif : le statut juridique de l'opérateur pour ces nouvelles activités, les modes d'animation du dispositif au plan local, les dispositifs fiscaux propres à en traduire l'opérationnalité en terme d'utilité sociale.

Article 8

Mise en œuvre et suivi du programme

Le présent accord-cadre sera mis en œuvre par :

- une convention nationale pour ce qui est de l'ingénierie (article 7),
- des conventions départementales instruites par les préfets (DDTEFP) pour les projets entrant dans le cadre des objectifs indiqués à l'article 1.

Le Comité national de liaison des régies de quartier s'engage à :

- . soutenir l'émergence, au sein des régies de quartier, de projets permettant de développer de nouvelles activités pour l'emploi des jeunes,
- . mettre à disposition de ses membres une ingénierie nécessaire au montage des projets,
- . aider les régies de quartier à monter les actions de formation indispensables à la professionnalisation des jeunes accueillis sur les projets, offrir aux régies de quartier une méthodologie d'exploration locale des mécanismes propres à assurer la pérennité des activités créées au-delà des 60 mois où intervient le soutien de l'État,
- . contribuer à construire avec les pouvoirs publics les solutions propres à assurer la pérennité des activités.

L'accord-cadre a été signé le 12 février 1998 par Martine Aubry, ministre de l'Emploi et de la Solidarité et Charles Bouzols, président du Comité national de liaison des régies de quartier.

TOPO - GUIDE des régies de quartier

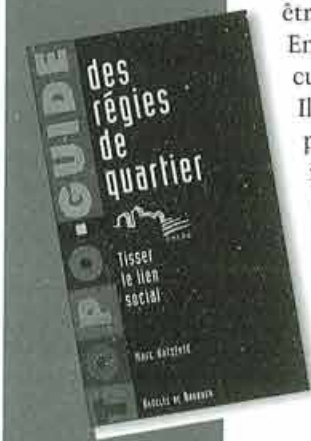
Pour tous ceux qui s'intéressent aux régies de quartier, ce livre prétend être à la fois **un topo-guide et une boussole**.

En tant que topo-guide, il se fixe pour ambition de signaler les difficultés du terrain, les intempéries possibles et les passages astucieux. Il veut permettre à chacun de se repérer dans un environnement complexe et changeant. Il cherche à donner **des repères pratiques**, des indications d'expérience, des façons de faire pertinentes. Mais il prétend aussi être une boussole. Il tient à permettre à tous ceux qui s'intéressent de près ou de loin à une régie de quartier de s'orienter. **La meilleure façon** de le faire est bien sûr de débattre des finalités de la régie de quartier, de chercher l'accord sur des objectifs concrets, de **bien se situer sur le terrain**, de savoir finalement où l'on va. Enfin, ce livre prétend participer au débat public : la démocratie dans les quartiers, la gestion humaine, la cohésion sociale.

Topo-guide des régies de quartier : tisser le lien social
Comité national de liaison des régies de quartier

Auteur : Marc Hatzfeld, 110 francs. Éd. Desclée de Brouwer.

En vente en librairie depuis le 23 mars.



Article 9

Pilotage et évaluation

Un comité de pilotage composé de la délégation générale à l'Emploi et à la Formation professionnelle, de la direction de l'Action sociale, la délégation interministérielle à la Ville et du CNLRQ sera mis en place.

Il se réunira au moins deux fois par an.

Un rapport annuel faisant le point sur la mise en œuvre du présent accord-cadre sera remis par le CNLRQ.

Article 10

Durée

Le présent accord-cadre est conclu pour une durée de trois ans.

DÉMARCHE D'EXPERTISE D'UN SERVICE DE CORRESPONDANTS DE NUIT

Pour faciliter l'appropriation du guide, notamment dans le cadre des groupes de travail thématiques mis en place par les contrats locaux de sécurité (CLS), le CNLRQ propose l'appui d'une expertise.

- Quatre personnes, deux personnes ressources internes du réseau et les deux intervenants des bureaux d'étude qui ont rédigé le guide, apportent le concours de leur expertise pour le montage du service de correspondants de nuit.

- Leur prestation peut se dérouler sur une durée équivalente à trois journées, elle est placée sous la responsabilité du CNLRQ.

- Le groupe porteur d'un tel projet fait une demande écrite auprès du CNLRQ, qui se charge de le mettre en contact avec l'intervenant.

- La facturation (prestation et frais) se fait auprès du CNLRQ.

- Pour tout renseignement, contacter le CNLRQ

Adresse : 47-49, rue Sedaine 75011 PARIS

Tél : 01 48 05 67 58 Fax : 01 48 05 38 67



130 régies de quartier

Un réseau de citoyenneté dans les quartiers

Les régies de quartier ?

C'est un réseau national, une organisation, un mouvement, une éthique soulignée par une charte et un manifeste. Découverte d'un réseau de citoyenneté.

La régie de quartier : son action

L'action sur le territoire - le quartier, défini à partir du sentiment d'appartenance à un espace géographique et social - constitue le fondement de l'action d'une régie.

• La mission pratique d'une régie est de nettoyer, d'entretenir, d'embellir le quartier et de veiller sur lui. Ses activités de base, à forte valeur symbolique (nettoyage des espaces collectifs, sortie des containers, maintenance, second œuvre du bâtiment, remplacement de gardiens...), sont contractualisées avec les donneurs d'ordres.

• Dans la mesure où ces activités intègrent toujours une mission de médiation, on peut les qualifier de prestations marchandes non concurrentielles. Elles contribuent aussi à insérer des habitants en difficulté, à faire émerger des services de proximité (répondant à des besoins non satisfaits) et de nouvelles formes d'activité. Et enfin à remettre en tension le quartier avec le reste de la ville.

À partir de ses activités techniques, la régie de quartier enclenche un cercle vertueux de

revitalisation, économique et sociale, du territoire.

Une régie assure l'amélioration du cadre de vie du quartier en y associant les habitants. Sa mission technique se traduit par une activité économique, qui permet l'insertion d'habitants en difficulté et l'émergence de nouveaux services.

Les partenaires de la régie

Une régie de quartier regroupe en partenariat collectivités locales, logeurs sociaux et habitants pour intervenir ensemble dans la gestion du territoire. Sa mission technique - nettoyer, entretenir, embellir la ville et veiller sur elle - concourt à un objectif plus global : recréer ou renforcer le lien social, mobiliser les acteurs, inventer des modes de gestion urbaine partagée, et surtout construire avec les habitants une citoyenneté active sur le quartier.

Association loi 1901, la régie de quartier regroupe des représentants des habitants, des collectivités locales et des logeurs sociaux. Ces trois partenaires y exercent des fonctions d'administrateurs bénévoles. Conformément aux orientations du conseil d'administration et du bureau, une équipe de salariés permanents assure la mise en œuvre du projet. Cette parité entre bénévoles et professionnels constitue la base du fonctionnement démocratique d'une régie.

- Les habitants. À la fois usagers des services rendus, bénéficiaires des emplois offerts et acteurs de la mobilisation démocratique, ils sont au cœur du dispositif d'une régie de Quartier.
- Les collectivités locales. La municipalité attend de la régie qu'elle apporte sa contribution à la gestion technique du quartier, à la création d'emplois et à la participation citoyenne des habitants.
- Les logeurs sociaux. La régie est un opérateur capable de contribuer à l'effort de réhabilitation des organismes d'HLM en y asso-

ciant les habitants et en inventant avec eux des modes de gestion urbaine partagée.

- Les entreprises, associations, travailleurs sociaux...

Le dynamisme d'une régie de quartier dépend avant tout de l'implication des acteurs locaux et de leur volonté partenariale.

Construire une citoyenneté urbaine

La finalité d'une régie de quartier est de contribuer à construire une citoyenneté urbaine.

C'est-à-dire de retisser des liens sociaux sur le quartier, d'y créer des formes d'activité inédites et d'y inventer de nouveaux modes de démocratie.

Faire en sorte que les habitants du quartier puissent parler des affaires de la cité et y prendre leurs responsabilités.

Dans leur pratique, les régies tissent et attachent la dimension sociale, la dimension économique et la dimension politique.

- Sociale. Pour une régie de quartier, l'implication des habitants dans la gestion des services urbains n'est pas un surplus des presta-

tions techniques proposées, c'est le moyen même de ces prestations.

- Économique. Par-delà la création d'emplois, la régie contribue à faire émerger des pratiques d'économie solidaire : une logique dans laquelle l'économie se définit à partir des besoins de l'homme en l'associant en tant qu'utilisateur, producteur et citoyen.
- Politique. En renforçant la participation des habitants et le dynamisme associatif, la régie peut contribuer à faire émerger, sur le quartier, un projet pour vivre ensemble.

La vie d'une régie de quartier est marquée par la mise en tension et l'arbitrage permanents entre ces trois logiques.

Le réseau national

Présentes sur l'ensemble du territoire français, les régies de quartier sont regroupées dans un réseau national, le CNLRQ (Comité national de liaison des régies de quartier). Son organisation démocratique lui permet d'assurer une triple mission d'animation, de représentation et de développement, qui concourt à un objectif plus global : conforter et multiplier au niveau national la dynamique de citoyenneté active orchestrée par les régies dans les quartiers.

Une organisation, des missions

L'organisation du CNLRQ se construit de manière démocratique et repose sur différentes instances : l'assemblée générale des régies de quartier, le conseil d'administration (12 régies élues), le bureau (10 membres), le directoire (4 membres), des délégués en régions. Ces instances assument ensemble une triple mission.

- Animation. Faire fonctionner la vie démocratique au sein du réseau. Des commissions

Régies de Quartier

Une Régie de Quartier regroupe en partenariat collectivités locales, logeurs sociaux et habitants pour intervenir ensemble dans la gestion du territoire. Sa mission technique — nettoyer, entretenir, embellir la ville et veiller sur elle — concourt à un objectif plus global : régénérer ou renforcer le lien social, mobiliser les acteurs, inventer des modes de gestion urbaine partagée, et surtout construire avec les habitants une citoyenneté active qui fait vivre le quartier.

Comité National de Liaison des Régies de Quartier

Le lien social

Le dynamisme d'une Régie de Quartier dépend avant tout de l'implication des acteurs locaux et de leur volonté partenariale.

avec qui

Commission del 1991, la Régie de Quartier regroupe des représentants des habitants, des professionnels locaux et des logeurs sociaux. C'est une partenariat économique des habitants d'auto-gestion sociale. Concrètement, une commission de Conseil d'Administration et de Bureau sont chargés de valider, par consensus, les projets de quartier. Cette partie est financée et pilotée conjointement par la base de financement décentralisée et la Régie.

- Les habitants. À la fois usagers des services rendus, bénéficiaires des emplois offerts et acteurs de la mobilisation démocratique, ils sont au cœur du dispositif d'une Régie de Quartier.
- Les collectivités locales. La municipalité attend de la régie qu'elle apporte sa contribution à la gestion technique du quartier, à la création d'emplois et à la participation citoyenne des habitants.
- Les logeurs sociaux. La régie est un opérateur capable de contribuer à l'effort de réhabilitation des organismes d'HLM en y associant les habitants et en travaillant avec eux à des modes de gestion urbaine partagée.
- D'autres acteurs : entreprises, associations, travailleurs sociaux...

pour quoi

L'implication des habitants — le lien social — agit à partir du soutien d'opérateurs à un niveau géographique et social — améliorer le bien-être de l'habitant — une régie.

- La mission pratique d'une Régie est de nettoyer, entretenir, embellir le quartier et de veiller sur lui. Ses actions de base, à forte valeur mobilisatrice (nettoyage des espaces publics, entre-tenir des communs, restauration, recyclage, etc.) ont pour objectif de créer un lien social et de renforcer le lien social.
- Les effets indirects. Outre la mission de base, la régie contribue à améliorer les conditions de vie des habitants en favorisant les pratiques de "projet" associatif — "habiter ses responsabilités". Elle peut contribuer aussi à créer des habitants en action, à faire émerger des services de proximité (depuis l'acte des besoins aux usagers) et de nouvelles formes de services. Et enfin à favoriser un lien social avec le reste de la ville.

À partir de ses activités techniques, la Régie de Quartier encourage au sein des habitants de mobilisation, économique et sociale, de politique.

La Régie de Quartier

économique
politique
social

comment

Une fois pratiquée, la Régie est une activité qui contribue à faire émerger des pratiques d'économie solidaire : une logique dans laquelle l'économie se définit à partir des besoins de l'homme en l'associant en tant qu'utilisateur, producteur et citoyen.

- Sociale. Pour une régie de quartier, l'implication des habitants dans la gestion des services urbains n'est pas un surplus des prestations techniques proposées, c'est le moyen même de ces prestations.
- Économique. Par-delà la création d'emplois, la régie contribue à faire émerger des pratiques d'économie solidaire : une logique dans laquelle l'économie se définit à partir des besoins de l'homme en l'associant en tant qu'utilisateur, producteur et citoyen.
- Politique. En renforçant la participation des habitants et le dynamisme associatif, la régie peut contribuer à faire émerger, sur le quartier, un projet pour vivre ensemble.

La vie d'une Régie de Quartier est marquée par la mise en tension et l'arbitrage permanents entre ces trois logiques.

pour quoi

L'implication des habitants — le lien social — agit à partir du soutien d'opérateurs à un niveau géographique et social — améliorer le bien-être de l'habitant — une régie.

Faire en sorte que les habitants du quartier puissent parler des affaires de la cité et y prendre leurs responsabilités.

permanentes et des groupes de travail ponctuels appuient la mise en œuvre des orientations et favorisent l'échange, la capitalisation

UNE PLAQUETTE POUR UN RÉSEAU

Simple, claire, utile, la plaquette présentant les régies de quartier et leur organisation au niveau national est disponible au Comité national de liaison des régies de quartier.

Colorée, elle explique en six volets l'alliance complexe sur un territoire de l'économique, du social et du politique. Elle pourrait avoir pour titre : pour plus de citoyenneté dans les quartiers.
Pour se procurer la plaquette :
Tél. : 01 48 05 67 58.

et le transfert des pratiques entre les régies.
• **Représentation.** Représenter le mouvement auprès des pouvoirs publics et des partenaires nationaux. Le CNLRQ se reconnaît comme partie prenante du mouvement de l'insertion par l'économie et appartient à l'inter-réseaux de l'économie solidaire. Il a pris l'initiative de créer, en 1992, l'Association européenne des régies de quartier (AERDQ) et développe des démarches de coopération nord-sud.
• **Développement.** Soutenir le développement, quantitatif et qualitatif, du réseau national. Ce qui suppose d'appuyer la création de nou-

velles régies et d'aider celles qui existent à atteindre leurs objectifs.

Garantes du projet collectif des régies, les différentes instances valorisent leurs idées et leurs pratiques, à l'intérieur et à l'extérieur du réseau.

Un mouvement

Tous les acteurs impliqués localement dans le projet régie de quartier, à quelque niveau que ce soit, appartiennent au mouvement national. Ils se reconnaissent dans deux textes

fondateurs : la Charte des régies et le Manifeste. Les adhérents du CNLRQ sont les régies elles-mêmes, représentées au sein des différentes instances par leur président et leur directeur.
• **Une marque collective.** Le label régie de quartier est une marque collective, enregistrée à l'INPI (1991) et propriété du réseau, donc des régies elles-mêmes. Les nouvelles structures ne peuvent se prévaloir de ce label qu'à partir du moment où elles s'engagent à adhérer au Comité national et à signer la Charte.
• **Un fonctionnement en réseau.** Le mouvement fonctionne sur le mode de l'échange, de la connaissance mutuelle, du partage des compétences, du transfert des savoir-faire et, plus généralement, de la réciprocité.
Le CNLRQ n'est pas une fédération exerçant une autorité de tutelle, mais un réseau qui privilégie la mise en mouvement de ses propres ressources.

Le Comité national de liaison des régies de quartier

Le CNLRQ est le mouvement national des acteurs des régies de quartier. Il intervient en appui aux groupes locaux et constitue l'interlocuteur des pouvoirs publics au plan national. Les actions qu'il mène pour ses membres visent à favoriser l'amélioration des compétences et leur circulation au sein du réseau.

Les actions du CNLRQ

La mission de développement du CNLRQ se traduit par l'appui aux porteurs de projets, la formation des acteurs et l'aide fonctionnelle aux Régies.

• **L'appui aux porteurs de projets.** Préalable à la labellisation, une procédure d'expertise est proposée aux porteurs de projets pour les aider à en apprécier la faisabilité politique et par-

Le réseau national

Présentant sur l'ensemble du territoire français, les Régies de Quartier sont regroupées dans un réseau national, le CNLRQ (Comité National de Liaison des Régies de Quartier). Son organisation démocratique lui permet d'assurer une triple mission : d'animation, de représentation et de développement, qui mènent à un objectif plus global : compter et multiplier au niveau national le dynamisme de citoyenneté active orchestré par les Régies dans les quartiers.

le Comité National de Liaison des Régies de Quartier

le Comité National
14 rue de la République
92100 Nanterre
Tél. : 01 48 05 67 58
Fax : 01 48 05 67 59
E-mail : cnlrq@wanadoo.fr

le Réseau
14 rue de la République
92100 Nanterre
Tél. : 01 48 05 67 58
Fax : 01 48 05 67 59
E-mail : cnlrq@wanadoo.fr

les actions

Le CNLRQ pour le mouvement national des acteurs des Régies de Quartier et l'inter-réseaux de l'économie solidaire. Il a pris l'initiative de créer, en 1992, l'Association européenne des régies de quartier (AERDQ) et développe des démarches de coopération nord-sud.

pour quoi

Le CNLRQ pour le mouvement national des acteurs des Régies de Quartier et l'inter-réseaux de l'économie solidaire. Il a pris l'initiative de créer, en 1992, l'Association européenne des régies de quartier (AERDQ) et développe des démarches de coopération nord-sud.

Le CNLRQ
Comité National de Liaison des Régies de Quartier

une organisation, des missions

L'organisation du CNLRQ se concentre de manière administrative et repose sur différentes instances : l'Assemblée générale des Régies de Quartier, le Comité d'administration (12 Régies élues), le Bureau (10 Régies), le Directeur (1 Régie), les Délégués de Régies. Ces instances ont pour mission de :

- **Animation.** Favoriser le développement, quantitatif et qualitatif, du réseau national. Ce qui suppose d'appuyer la création de nouvelles Régies et d'aider celles qui existent à atteindre leurs objectifs.
- **Représentation.** Représenter le mouvement auprès des pouvoirs publics et des partenaires nationaux. Le CNLRQ se reconnaît comme partie prenante du mouvement de l'insertion par l'économie et appartient à l'inter-réseaux de l'économie solidaire. Il a pris l'initiative de créer, en 1992, l'Association européenne des régies de quartier (AERDQ) et développe des démarches de coopération nord-sud.
- **Développement.** Soutenir le développement, quantitatif et qualitatif, du réseau national. Ce qui suppose d'appuyer la création de nouvelles Régies et d'aider celles qui existent à atteindre leurs objectifs.

Garantes de projet collectif des régies, les différentes instances valorisent leurs idées et leurs pratiques, à l'intérieur et à l'extérieur du réseau.

un mouvement

Tous les acteurs impliqués localement dans le projet régie de quartier, à quelque niveau que ce soit, appartiennent au mouvement national. Ils se reconnaissent dans deux textes fondateurs : la Charte des Régies et le Manifeste. Les adhérents du CNLRQ sont les régies elles-mêmes, représentées au sein des différentes instances par leur président et leur directeur.

- **Une marque collective.** Le label "Régie de Quartier" est une marque collective, enregistrée à l'INPI (1991) et propriété du réseau, donc des régies elles-mêmes. Les nouvelles structures ne peuvent se prévaloir de ce label qu'à partir du moment où elles s'engagent à adhérer au Comité national et à signer la Charte.
- **Un fonctionnement en réseau.** Le mouvement fonctionne sur le mode de l'échange, de la connaissance mutuelle, du partage des compétences, du transfert des savoir-faire et, plus généralement, de la réciprocité.

Le CNLRQ n'est pas une fédération exerçant une autorité de tutelle, mais un réseau qui privilégie la mise en mouvement de ses propres ressources.

tenariale. Pour cette aide à la décision, le CNLRQ désigne aussi un « parrain » qui accompagne la réflexion et établit le lien entre le groupe local et le réseau national.

- La formation des acteurs. Le plan de formation du CNLRQ concerne l'ensemble des acteurs : bénévoles, directeurs, secrétaires, salariés en insertion, partenaires... Outre des modules décloisonnés, qui permettent l'appropriation du projet régie de quartier par tous, le CNLRQ propose des formations spécifiques pour chaque catégorie d'acteurs. Celles-ci visent à qualifier les métiers et les nouvelles formes d'activité générés par les régies. Ce plan est complémentaire de celui mis en œuvre par chaque régie de quartier : il met tout spécialement l'accent sur la participation citoyenne et sur la capitalisation de nouvelles façons de faire (professionnelles ou militantes).

- L'aide fonctionnelle aux régies. Le soutien du CLNRQ aux régies contribue à leur consolidation et à leur développement. La participation du plus grand nombre est favorisée par la gratuité des services (soutien individuel sur des questions politiques ou techniques, mise

à disposition d'outils méthodologiques, de supports de communication, de bases de données, etc).

En appui à une structure permanente, le CNLRQ privilégie le recours aux compétences internes de personnes ressources.

La finalité du réseau

La finalité du réseau national est de conforter et de démultiplier la dynamique de citoyenneté active orchestrée par les régies dans les quartiers. Donc de contribuer à créer des processus de gestion participative entre les acteurs de la société civile et les pouvoirs publics. Et de construire une dynamique de négociation sociale sur les questions urbaines.

CNLRQ, 47-49, rue Sedaine 75011 Paris
Tél : 01 48 05 67 58 Fax : 01 48 05 38 67
cnlrq@wanadoo.fr



À Dreux, les hommes de proximité (médiateurs sociaux) ont lancé en 1997 l'opération Cyclamed qui consiste à récupérer des médicaments afin de les distribuer à des associations comme Médecins sans frontières. Réalisée par des enfants, elle a pour but de leur apprendre la citoyenneté et la solidarité.

Association Régie inter-quartiers,
6 rue des Oriels, appt n°1 28100 Dreux,
tél : 02 37 46 25 69, fax : 02 37 42 96 61

FORS

FORS

RECHERCHE SOCIALE

28, rue Godefroy Cavaignac 75011 PARIS

Tél. 01 40 09 15 12 - Fax 01 40 09 15 32

e-mail : forsr@sasynet.fr

FORS - Recherche sociale, association 1901, a été créée en 1965 en vue de réaliser les recherches scientifiques nécessaires à une bonne compréhension des problèmes posés par les mutations de la société contemporaine.

Elle constitue un terrain de rencontre où se rejoignent les analyses de ses chercheurs et les expériences tirées par les praticiens de l'exercice de leurs responsabilités. Elle offre un cadre ouvert au dialogue à tous ceux qui, demeurant convaincus que la science se définit avant tout par sa

fonction critique, acceptent l'échange et la confrontation de la pensée et de l'action.

FORS recherche sociale réalise également des travaux d'ingénierie. À la jonction de l'économie et du social, ses interventions relèvent d'une démarche d'aide à la décision se réalisant sous la forme d'audits, de conseil ou de formation, pour le diagnostic social, l'accompagnement de projets, l'évaluation des pratiques sociales.

Son équipe, pluridisciplinaire, est composée de sociologues, économistes, psychologues et géographes.

REFLEX

Réflex

Réflex a été créé en 1990 et rassemble des équipes qui ont en commun l'analyse de la dimension territoriale des politiques et des actions menées par les institutions publiques ou privées.

Dans le domaine de la sécurité, du développement social urbain, des politiques d'insertion économique et sociale, ainsi que dans les domaines de l'urbanisme, de l'aménagement et du logement, les membres du réseau Réflex mettent en œuvre des compétences communes et des complémentarités.

Études - diagnostic - évaluation - conseil

- Une capacité d'étude diversifiée s'appuyant sur des expériences multiples aussi bien aux plans national et régional que local.
- Des actions de conseil auprès des opérateurs de terrain, des agents de l'État et des collectivités territoriales.
- Des démarches d'évaluation sur les interventions des acteurs publics et la conduite d'actions partenariales.

Le réseau Réflex (<http://perso.magic.fr/reflex>) réunit :

• Acadie-Réflex

170, rue du Faubourg Saint Antoine 75012 Paris Tél : 01 43 79 97 79
reflex@magic.fr

• Aceif-Réflex

13, rue Marcel Aymé 39100 Dole Tél : 03 84 82 33 93
et 14, rue Yser 67000 Strasbourg Tél : 03 88 61 98 07
aceif.alsace@wanadoo.fr

• Adeus-Réflex

112, chemin de la Nerthe 13016 Marseille Tél : 04 91 03 76 09

• Aures-Réflex

3, place Bon Pasteur 44000 Nantes Tél : 02 40 89 47 60
aures@maginet.fr

• Cérur-Réflex

171, rue de Vern 35200 Rennes Tél : 02 99 50 70 22
cerur@wanadoo.fr

• Place-Réflex

17, rue Scaliger 33000 Bordeaux Tél : 05 56 98 31 89
place@magic.fr

• Trajectoires-Réflex

91, avenue Berthelot 69007 Lyon Tél : 04 78 69 02 88
trajectoires.reflex@hof.fr

acadie

ACEIF

A

Aures

cerur

PLACE

trajectoires

Territoires,

chaque mois, deux publications
pour **promouvoir**
les initiatives locales de **Citoyenneté**

AVEC **Territoires**, C'EST

PLUS D'ACTUALITÉS,
PLUS D'EXPÉRIENCES LOCALES,
PLUS DE PROXIMITÉ.

UN OUTIL INDISPENSABLE
POUR DYNAMISER
LA DÉMOCRATIE LOCALE.



Territoires, c'est un journal de 8 pages

- ▶ pour partager et analyser **les initiatives locales** de citoyenneté.
- ▶ pour **un regard différent** sur la démocratie locale.
- ▶ pour être au cœur **des enjeux politiques** et sociaux d'aujourd'hui.



Territoires, c'est un dossier de 40 pages

- ▶ pour croiser **expériences analyses et réflexions** sur un thème.
- ▶ pour traiter à fond un aspect de **la démocratie locale**.
- ▶ pour **donner du sens** à l'action et analyser les initiatives locales.

- ▶ les publications de **Territoires** sont réalisées par des élus, des professionnels de l'action locale, des universitaires, des responsables associatifs et des journalistes.

BULLETIN D'ABONNEMENT

à retourner à l'Adels/Territoires 108-110, rue Saint-Maur - 75011 Paris - Tél : 01 43 53 40 05

Abonnement à **Territoires** [le Dossier et le Journal] : 1 an - 10 numéros. Particuliers 330 F, étudiants 200 F (sur justificatif), collectivités locales & organismes 450 F

Mme, M
Organisme, collectivité, société
N° Rue Ville
C.P. Bureau distributeur

Je souscris abonnements(s) à **Territoires** au prix de F Je joins mon règlement à l'ordre de **Territoires**

Je joins un justificatif à ma commande (tampon) et paierai à réception d'une facture (pour les organismes, collectivités et sociétés).

Si l'adresse de facturation est différente de l'adresse ci-contre, nous l'indiquer

Hommes de proximité

Les correspondants de nuit **LE REPORTAGE VIDÉO**

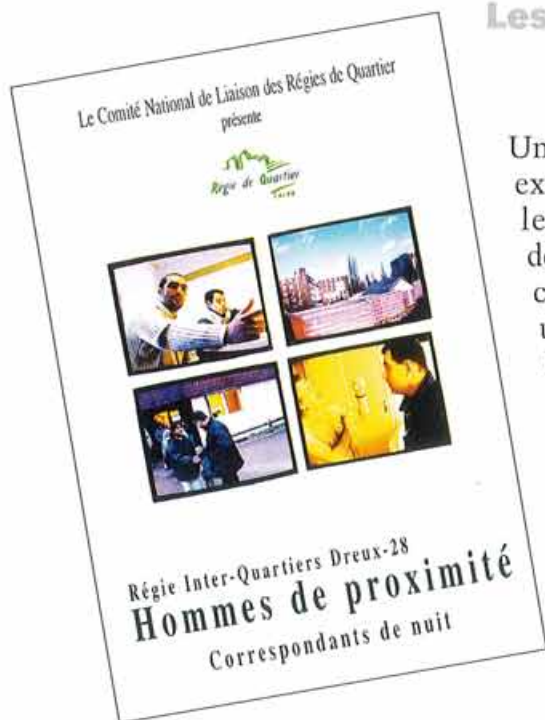
Un service de correspondants de nuit existe depuis deux ans à Dreux. Par leur présence active, ces hommes de proximité travaillent à rétablir le climat de confiance indispensable à une cohabitation harmonieuse des habitants.

Chaque jour, de 16 h à 1 h 30 du matin, ils sillonnent les quartiers et accomplissent leur mission de médiation sociale et de veille matérielle.

Réalisation : Frédéric Pascal

Durée : 15' VHS Sécam

Prix : 100 F



BON DE COMMANDE

Production CNLRQ 47-49, rue Sedaine 75011 Paris Tél : 01 48 05 67 58 Fax : 01 48 05 38 67

Mme. M

Organisme

N° Rue

Code postal..... Ville

Je commande cassette(s) à 100F (port compris) Total : F

Je joins mon règlement à l'ordre du CNLRQ soit un total de F

Si l'adresse de facturation est différente de l'adresse ci-dessus, nous l'indiquer