



POUVOIR AGIR ET DÉCIDER

Fragilités personnelles, difficultés sociales et économiques, repli sur soi ou individualisme. Et pour certains, très grande précarité ou troubles psychiques... rien n'empêche pourtant d'intégrer des personnes en difficulté dans une dynamique collective. Tout est possible pourvu que l'action s'appuie sur des motivations profondes, qu'elle accepte une diversité de points de vue, de légitimités et que soit mis en place un fonctionnement permettant progressivement aux personnes de véritablement influencer les décisions. Pour rentrer dans cette dynamique constructive qui va au-delà de la simple adhésion à un projet, les personnes doivent avoir des « preuves » que cela vaut la peine de se mobiliser, que leur participation n'est pas un alibi.

Référents d'immeubles...

et bien plus

PROJET

Mise en place de comités de résidents référents pour accompagner la réhabilitation d'un quartier sensible

TERRITOIRE

Quartier Le Vieillet, à Quincy-sous-Sénart (94)

PUBLIC

Les habitants du quartier

PORTEUR DE PROJET

Couleurs d'avenir
2 avenue Henri Duant
94350 Villiers-sur-Marne
www.couleursdavenir.com
association@couleurs-
davenir.com
Tél.: 01 49 30 95 87

Au sud-est de la banlieue parisienne, le quartier du Vieillet a longtemps vu de nombreuses difficultés sociales et économiques s'accumuler sur les épaules des habitants. À l'occasion d'une réhabilitation très attendue, ils redressent la tête avec l'aide d'une association, Couleurs d'avenir.

Toute souriante, élégante et chaleureuse, Liliane est fière d'évoquer son ancien métier de petite main chez un grand couturier. Un premier emploi suivi par de longues années passées dans le grand hyper marché local, lorsque son ancienne « maison » périclita. Elle réside au Vieillet, à Quincy-sous-Sénart, au sud-est de l'Île-de-France, depuis 1984 : « *Il n'y a pas si longtemps, il y avait des bandes ici. Les immeubles avaient deux entrées/sorties, c'était idéal pour les trafiquants... les policiers arrivaient toujours trop tard! Et puis les immeubles étaient très dégradés – il y a eu une période où nous n'avions même plus de boîtes aux lettres. Les déchets encombraient les trottoirs...* » Son amie Rachida connaît le quartier depuis 40 ans et se souvient de cette période où « *tout le monde avait baissé les bras. Certains gamins étaient toujours dehors... il m'est arrivé d'en récupérer deux, de 4 et 5 ans, et de leur donner une douche puis un repas avant que leur famille ne vienne les chercher* ». Aussi, lorsque Osica, le nouveau bailleur social, reprend la gestion du quartier pour en faire un ensemble résidentiel, avec jeux pour enfants, espaces verts,

entrées sécurisées, boîtes aux lettres, système très amélioré de collecte des déchets, elles sont enchantées. Prêtes à accueillir Couleurs d'avenir, association spécialisée dans l'intervention au sein de quartiers sensibles : « *Au début, je les ai écoutés par curiosité, j'aime bien aller à la pêche aux informations* », s'amuse Liliane.

Faire émerger des enjeux partagés

Dans des territoires où les habitants ont tendance à se replier et désertent les lieux collectifs, une mobilisation est possible en s'appuyant sur des questions concrètes qui les préoccupent. Ici, c'est d'abord le constat de la dégradation du cadre de vie et de l'environnement qui a constitué le ferment de l'engagement. Couleurs d'avenir a su progressivement écouter, faire émerger et reconnaître les attentes des habitants et les faire partager au bailleur. Cette étape est souvent essentielle pour la réussite de mobilisations collectives durables.



D'ABORD, RÉTABLIR LA CONFIANCE

Début 2009, Couleurs d'avenir commence en effet à intervenir au sein du quartier à la demande du bailleur : « Notre mission est de renforcer la cohésion entre les différents acteurs sur un territoire, confie Benoît Mangin, son directeur. Au Vieillet, il n'y avait pas que les immeubles à reconstruire, il fallait accompagner la remise à neuf des bâtiments par un travail patient et régulier de reconstruction du lien social. » La mission, cofinancée par Osica, la ville, le Conseil général, l'Acse, la Caf et la Fondation de France, repose sur une idée toute simple : encourager certains habitants à devenir des relais efficaces au sein

« Nous devrions être avertis des difficultés passagères des familles, cela nous permettrait d'intervenir à temps. Lorsque les gens sont dans la détresse, ils se renferment sur eux-mêmes. Il faut savoir se mettre à leur place. »

Hebara

du quartier. Hebara parle et tout le monde l'écoute. Elle a le verbe haut et précis : « La jeune Émilie, de l'association, a frappé à toutes les portes. Elle s'est présentée et nous a proposé de venir faire une première réunion, au bas de l'immeuble. Plusieurs personnes sont venues. Elle nous a d'abord posé beaucoup de questions

sur les travaux qui venaient d'être entrepris : est-ce que nous étions contents ? Est-ce que tout fonctionnait bien ? Avions-nous des questions ?... » Une première rencontre qui permet avant toute chose d'établir une liste des attentes des habitants vis-à-vis de leur bailleur. « Il fallait absolument commencer par établir la confiance, souligne Benoît Mangin. Nous avons donc effectué un pré-diagnostic identifiant les carences mais aussi les leviers d'action possibles. Puis nous avons convié les habitants à une réunion avec le bailleur. Là, nous avons apporté des réponses à toutes les questions

qui avaient été soulevées. » À partir de cette première rencontre, et en s'appuyant sur les personnes les plus motivées, l'association poursuit son travail de conviction, à petits pas, lors de séances de porte-à-porte et de réunions informelles. « Quand ils nous ont proposé de devenir résidents référents, franchement, j'ai hésité longuement, confie Hebara. Cela demande du temps et de la disponibilité. »

ENSUITE, S'ORGANISER

Comme Hebara, Liliane et Rachida, ils sont une trentaine à accepter de se lancer dans cette expérience tout à fait nouvelle. Ensemble, ils représentent les habitants de tout le quartier, soit 19 cages d'escaliers. « On essaie d'établir le dialogue entre les habitants et Osica, résume simplement Hebara. Nous avons un langage qui peut être compris des deux côtés. » Voilà pour le début. Puis, au fil des semaines, ce rôle prend de l'importance : « J'essaie toujours de régler les problèmes que l'on me confie par moi-même, indique Rachida. Par exemple, je prends du temps dans les familles pour expliquer à quoi correspondent les charges locatives. » Bientôt, avec les conseils de Couleurs d'avenir, le groupe met en place une organisation suffisamment souple pour ne pas faire fuir les bonnes volontés et malgré tout raisonnablement solide, pour pouvoir travailler. « Certains référents nous ont quittés, d'autres sont arrivés, indique Liliane. Et puis parfois, certains habitants sont très actifs, alors qu'ils n'ont jamais dit vouloir être référents. Ce n'est pas très grave. L'essentiel, c'est la motivation. Nous nous réunissons au minimum tous les trois mois avec le bailleur. Parfois plus souvent, cela dépend des projets en cours. » Parmi ceux-ci, l'éducation à la propreté à l'intérieur des appartements, dans les cages d'escaliers et à l'extérieur des immeubles apparaît vite comme une priorité. Chacun garde en souvenir

Intégrer des motivations variées

Que l'idée initiale du projet ait été amenée par un professionnel ou par les personnes concernées, les groupes se cimentent et les actions se développent sur la base de motivations personnelles variées : frustration par rapport à une situation, confrontation à un problème non ou mal résolu, souhait de retrouver un certain pouvoir, de ne pas subir, d'inventer des réponses, de devenir force de proposition.



les – très – mauvais moments «d'avant». Ainsi, Rachida se souvient : «*Il m'était arrivé de devoir réveiller en pleine nuit des voisins parce que des jeunes avaient mis le feu aux poubelles. Désormais, il faut apprendre aux gens à descendre leurs déchets, triés, et à les mettre dans les bacs verts, jaunes ou blancs.*» Face à cet «historique» qui pèse lourd le groupe s'accorde sur plusieurs actions pour sensibiliser à la question du traitement des déchets. Interventions au pied des immeubles autour des panneaux confectionnés par Couleurs d'avenir, semaine portes ouvertes dans un appartement témoin (mis à la disposition de l'association durant toute une semaine de mai) et dans lequel les habitants viennent découvrir les gestes quotidiens liés aux économies d'énergie, à la sécurité, à la propreté et à l'entretien, atelier de confection de produits d'entretien peu onéreux grâce au savoir-faire d'une habitante à la fibre écologique.

BIENTÔT, IL LEUR FAUDRA POURSUIVRE SEULS

Porte-parole, médiateurs, facilitateurs... les référents sont un peu tout cela et aussi, en grande majorité, les «*mamans du quartier*», ainsi que s'amuse à le souligner Hebara, Rachida, Marie-Michelle, Hayat, Abibatou et Liliane, rejointes par assez peu de messieurs. En 2012, Couleurs d'avenir prolongera son accompagnement et ensuite, le groupe devra se prendre en

Prendre en compte des légitimités différentes

Ici à Quincy, différentes formes d'engagement et de légitimité cohabitent : celle des référents d'immeuble officiellement reconnus comme intermédiaire entre les habitants et le bailleur, celle des personnes qui se sentent concernées sans pourtant s'engager de manière formelle, celle des mamans, légitimes en tant qu'usagers du quartier. Dans ce projet, la légitimité est renégociée au fur et à mesure de l'avancement de l'action et de l'évolution des capacités d'engagement des personnes. Même si elle est moins forte que la légitimité élective, elle doit être reconnue et valorisée. Cette situation, même imparfaite, est préférable à celle de dispositifs dans lesquels il n'y a pas d'autre parole que celle de l'institution.

charge seul. Ce qui inquiète la plupart des référents. Hayat a son avis sur cette échéance : «*L'association, c'est un peu notre tuteur. Si on le coupe trop tôt, la plante tombe. Pour que cela ne nous arrive pas, il faudrait nous aider. Par exemple, que l'on soit mieux reconnu : on pourrait demander à faire inscrire nos noms sur les tableaux d'affichage des halls d'entrée ?*» D'autres idées fusent de part et d'autre : «*Préparer une petite charte du référent résident ? Apprendre à faire des comptes rendus systématiques après chaque réunion ?*» Tous insistent sur la nécessité de continuer à bénéficier de relations de partenariat avec le bailleur, la ville et les associations actives sur le quartier. Mais cette inquiétude ne freine pas l'envie désormais ancrée de prendre en mains l'avenir du quartier : «*Je ne me suis pas donné de limite, confie Liliane. Notre quartier va vraiment mieux, ce n'est pas le moment de lâcher.*» ■