

Les référents de proximité : une instance de régulation quotidienne

En 1998, la ville d'Aulnay-sous-Bois et Le Logement français, l'un des bailleurs les plus importants de la commune, s'unissent pour améliorer le cadre de vie des habitants en mettant en place « la démarche régisseur ». L'idée est la suivante : un gardien représentant le bailleur et un agent des services techniques municipaux parcourent à pied chaque semaine un même quartier pour relever ensemble les détériorations, les problèmes de propreté, d'usure...

La démarche partenariale mise en place à Aulnay-sous-Bois puise son origine dans une volonté conjointe de la ville et du bailleur. En 1998, Le Logement français partage la gestion de son patrimoine de 4520 logements, implantés dans les quartiers nord d'Aulnay-sous-Bois, en huit antennes multiservices de 500 logements, chacune placée sous la responsabilité d'un « régisseur ». Parallèlement à cette gestion plus territorialisée, la ville s'engage dans un processus de requalification des espaces extérieurs et accompagne la résidentialisation de certains bâtiments du quartier. Afin d'enrayer la dégradation du cadre de vie, chacun prend conscience qu'il faut accompagner ces transformations par une veille plus soutenue de l'environnement urbain afin d'améliorer la propreté, la gestion des ordures ménagères, la lutte contre les tags... La mise en place des régisseurs, renommés depuis « référents de proximité », est l'une des réponses.

La ville a recruté ses référents parmi les agents volontaires des services techniques (voirie, assainissement, collecte des déchets, espaces verts). Sur

leur temps de travail, ils fixent rendez-vous chaque semaine au référent représentant le bailleur pour arpenter en binôme le secteur dont ils ont la charge. Ils doivent noter ensemble, sur une fiche de suivi hebdomadaire, tous les « dysfonctionnements » qu'ils observent sur les espaces communs, qu'il s'agisse d'espaces publics ou privés. Au cours de cette visite du quartier, ils sont aussi à l'écoute des habitants et sont un relais auprès de la ville et du bailleur.

La fiche de suivi hebdomadaire est organisée en sept rubriques : voirie-entretien, propreté, assainissement, signalisation, espaces verts, éclairage public, bâtiment. « *Les référents y inscrivent leurs observations et identifient les responsables. On leur demande de s'affranchir de leur filtre professionnel et d'être critiques* », explique Guy Vella, responsable du service voirie-environnement d'Aulnay-sous-Bois. Cette fiche carbone contient trois feuillets. Chaque référent en garde un, le troisième est donné au coordonnateur chargé du suivi du dispositif à la direction de l'espace public de la mairie. Également volontaire puisqu'il est par ailleurs coordonnateur des collectes sélectives, ce dernier enregistre l'ensemble des demandes d'intervention qu'il transmet ensuite aux services concernés de la ville et au bailleur. Le coordonnateur s'informe sur les réponses apportées aux problèmes signalés et les transmet régulièrement aux référents.

Pour pouvoir déterminer les responsabilités de chacun, un travail préalable sur la domanialité a été nécessaire : élaboration d'un plan foncier à partir des planches cadastrales, rétrocessions au coup par coup entre la ville et les bailleurs, formation des acteurs à la connaissance des limites du foncier. Ce travail permet aujourd'hui de ne plus « se renvoyer la balle » entre la ville et le bailleur.

Développée au départ de façon expérimentale avec Le Logement français, la démarche s'est étendue à tous les bailleurs sociaux. En 2004, les référents de proximité sont au nombre de trente : quinze agents des services techniques d'Aulnay-sous-Bois et quinze gardiens employés par les bailleurs. Ils couvrent l'ensemble des quartiers d'habitat collectif. L'intérêt de leur action est réaffirmé dans la convention de gestion urbaine de proximité (GUP) d'Aulnay-sous-Bois du 27 janvier 2004 signée par la ville, l'État et les sept bailleurs de la commune. La convention rappelle le mode de fonctionnement des référents de quartier et insiste sur l'objectif d'« améliorer la réactivité des gestionnaires dans le traitement des dysfonctionnements quotidiens signalés, quelles que soient les responsabilités domaniales ». Cette réactivité est primordiale pour la pérennité du dispositif car, après quelques années de fonctionnement, la motivation des référents s'essouffle, alors même que cette démarche donne de réels résultats dans les quartiers. La démarche repose essentiellement sur les bonnes volontés de chacun, car cette mission n'est pas inscrite dans les fiches de poste des employés municipaux. Si le temps de réponse aux problèmes observés est trop long, les référents ont le sentiment d'être inutiles. À terme, la motivation est d'autant plus difficile à entretenir que cette activité réalisée pendant les heures de travail ne donne lieu à aucune rémunération spécifique. Le renouvel-

lement de référents constaté pose donc la question de leur reconnaissance.

Afin de remotiver les référents, la convention décline de nouvelles mesures d'accompagnement et propose le développement d'une formation commune à tous les référents. Cette formation de deux demi-journées, menée par un organisme extérieur, a pour objectif de favoriser le dialogue, de répondre aux interrogations et d'améliorer le fonctionnement du dispositif. Pour accroître la réactivité dans le traitement des dysfonctionnements et éviter les retards dus à des problèmes sémantiques, la formation proposera une réflexion sur un langage commun. Ce travail permettra la réalisation d'un « guide du référent de proximité ». Différents services de la mairie, mais aussi la police, interviendront lors de la formation pour expliquer les rôles, les modes de fonctionnement de chacun et les contraintes. L'approche globale du fonctionnement des services publics locaux permettra ainsi de mieux appréhender les délais d'intervention. La formation est aussi là pour montrer aux référents qu'ils ne sont pas seuls, qu'ils sont un relais indispensable à l'action territorialisée des services municipaux. Les engagements des différents services dans l'élaboration des outils d'accompagnement du dispositif « référents de proximité » sont par ailleurs réaffirmés dans la convention de GUP. La vitesse d'intervention des services pourrait aussi progresser avec des outils de communication plus performants et plus rapides que la fiche de suivi. À terme, cela demanderait une harmonisation des équipements informatiques des sept bailleurs participant à la démarche.

Après plus de cinq années de fonctionnement, le partenariat mis en œuvre dans ce dispositif a prouvé son intérêt. Il s'agit désormais pour la ville de l'inscrire dans la durée en continuant de

travailler sur l'organisation et la pérennité de l'engagement des référents.
réactivité des services, ainsi que sur la

Service voirie-environnement
Centre technique municipal
72, rue Auguste-Renoir
93600 Aulnay-sous-Bois
Tél. : 01 48 79 63 63
www.aulnay-sous-bois.com

Mots clés (indexation DPH) : GESTION URBAINE, QUALITÉ DE L'ENVIRONNEMENT.

Fiche réalisée le 1/04/2004
