

LES RÉFÉRENTS DE PROXIMITÉ : UNE INSTANCE DE RÉGULATION QUOTIDIENNE

1er avril 2004



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 argenter ou binômer 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. De 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 coordinateur chargé du suivi du dispositif à la direction de l'espace public de la mairie. Également volontaire puisqu'il est par ailleurs coordinateur 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 coordinateur s'informe sur les réponses apportées aux problèmes signalés et les transmet régulièrement aux référents.

Profession Banlieue 17, rue Catalienne 93288 Saint-Denis
Tél. 01 48 09 26 26 - Fax 01 48 20 72 88
Site : www.professionbanlieue.org

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...

• **Emplacement** : Accueil > Publications et Ressources > Les fiches d'expérience >

• **Adresse de cet article** :

<https://www.professionbanlieue.org/Les-referents-de-proximite-une-instance-de-regulation-quotidienn>
e

