

VERS UN PARTENARIAT ENTRE INSTITUTIONS ET COMMUNAUTÉS MIGRANTES

Projet-pilote dans le quartier de Gilamont Rapport final abrégé à l'attention de la commune de Vevey Avril 2003

(le présent document ne contient que le chapitre I du rapport, qui en constitue une synthèse et contient les propositions pour la suite des opérations dans le quartier)

Équipe:

Danièle Golay, ethnologue, animatrice

Pierre Thétaz, travailleur social, animateur-formateur

Isabel Eiriz, psychologue FSP, coordinatrice du Secteur Prévention

Rédaction: Danièle Golay

I. Introduction, synthèse et propositions

1. Introduction

Depuis février 2002, sur mandat de l'exécutif de la Ville de Vevey, le secteur Prévention et Promotion de la santé de l'association Appartenances anime le projet-pilote «Vers un partenariat entre institutions et communautés migrantes» dans le quartier de Gilamont, à Vevey.

La démarche «Vers un partenariat» est menée depuis 2001 dans et avec diverses institutions des cantons de Vaud et du Valais et avec leurs usagers migrants. Le projet de Gilamont est particulier, puisqu'il intègre une demande de cours de français issue de femmes du quartier et de l'association qui accueille leurs enfants (Animation-Jeu); en outre, il a été proposé à la Municipalité de Vevey par la Direction des Services sociaux, en réponse à sa demande d'une action favorisant l'intégration des familles étrangères du quartier. C'est donc un projet composite, dans ses origines et ses objectifs, qui découle d'une coopération déjà ancienne avec la Direction des Services sociaux¹.

1.1. Les objectifs du projet et la démarche mise en œuvre

Les objectifs ont été formulés de la manière suivante:

- Favoriser la participation d'habitants du quartier de Gilamont dans la définition de leurs difficultés et dans la recherche d'alternatives.
- Favoriser la participation des services en contact avec les habitants du quartier dans la définition de leurs difficultés et dans la recherche de solutions.
- Favoriser la collaboration et la communication entre les habitants et les institutions concernées.
- Mettre en place un cours de français adapté aux habitantes du quartier.

La démarche, expérimentée parallèle dans les autres projets menés au titre de «Vers un partenariat entre institutions et communautés migrantes», consiste principalement en l'organisation de rencontres dites de diagnostic communautaire² et de diagnostics institutionnels et d'élaboration de réponses. La population visée est informée et invitée par des contacts personnels et associatifs à participer à des moments d'échanges portant sur les difficultés et ressources à disposition. Pour faciliter l'expression, des interprètes sont, le cas échéant, mis à contribution et l'on utilise des méthodes d'animation ad hoc. Une démarche similaire est organisée avec les représentants des services et institutions. A la fin, la participation de tous est requise pour une phase de recherche de réponses aux difficultés exprimées. Le calendrier du projet fourni en annexe 1 donne plus de détails au lecteur intéressé.

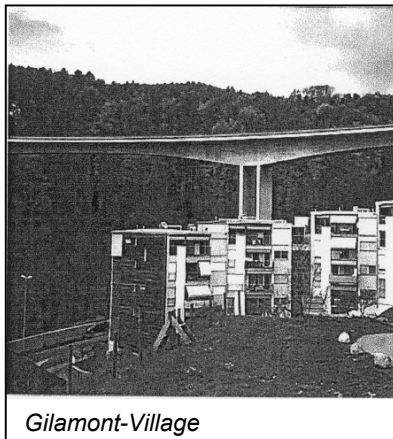
1.2. Le quartier de Gilamont

Le quartier de Gilamont est situé à l'extrémité nord de la commune de Vevey, à la frontière avec la commune de Corsier. Bordé par la rivière Veveyse et la forêt, le quartier est séparé du centre-ville par une zone artisanale et commerciale et par les terrains de sport de Coppet. Il est traversé par l'Avenue de Gilamont, axe principal d'accès au centre depuis la sortie de l'autoroute A9. Le viaduc de la route cantonale passe juste derrière les bâtiments. Une ligne de bus dessert le quartier. On y trouve une petite épicerie et des jardins familiaux. Il accueille aussi le Rocking Chair, ferme rénovée et ancien refuge de la SPVA, où sont organisés des concerts de musiques actuelles fréquentés de loin à la ronde, et où répètent des groupes locaux.

¹ Pour mémoire, elle avait déjà mandaté le Secteur Prévention pour un diagnostic communautaire en 1996.

² Une référence en français: Péchevis Michel, « Diagnostic communautaire », in La santé communautaire, concepts, actions, formation. Ed. du Centre International de l'Enfance, Paris, 1990.

Le périmètre défini par le projet comporte: les deux tours de Gilamont (Av. de Gilamont numéros 65 et 67). Il s'agit de deux immeubles de 14 étages et 72 appartements chacun; Gilamont-Village (numéros 62, 64 et 66), ensemble de bâtiments de cinq étages et 20 appartements chacun: l'immeuble 57-59, le numéro 56 et les deux locatifs du chemin du Dévin³.



Gilamont-Village



Une des tours de Gilamont

Ces logements sont tous subventionnés ou d'accès contrôlés par l'office du logement de la commune. Les deux tours bénéficient, au rez, de chacune deux salles communes. L'une accueille La Jouerie (accueil enfants et espace de jeu), une autre peut être louée par les habitants. Les deux autres ne sont pas à usage du quartier à l'heure actuelle.

La population du quartier (sans le numéro 56) se montait, en octobre 2001, à 729 personnes, de 33 nationalités. Les groupes majoritaires sont les suivants: 28% de Suisses, 17,5% de ressortissants d'ex-Yougoslavie (128 personnes, dont 75 Macédoniens), 17% de Portugais et 12% d'Italiens (Office de la population et DS, tableau complet en annexe 2).

1.3. Les ressources

L'équipe comprend une animatrice au bénéfice d'un contrat de 13 mois, à 30%, appuyée par un membre du Secteur Prévention et Promotion de la Santé d'Appartenances et par la responsable de secteur (10%). Une enseignante de français à 30% et une accueillante pour les enfants des élèves, salariée à l'heure, ont été engagées. Le secrétariat est assumé par les animateurs.

La réalisation est menée en collaboration avec l'association Animation-Jeu en ce qui concerne l'accueil enfant et le travail de réseau dans le quartier. La Direction des Services sociaux est responsable du suivi et assure des appuis administratifs. L ' Antenne Riviera d'Appartenances a été impliquée dans l'engagement de l'enseignante de français et dans des séances d'information.

1.4. Le rapport

La première partie permet une lecture rapide, incluant l'introduction, synthèse et propositions. La seconde présente et commente le détail de toutes les activités menées et leurs effets. Elle s'articule en fonction des trois volets du projet et de ses objectifs: cours de français; diagnostics communautaires; démarche dans les services et institutions; enfin rencontre entre habitants et services. Les passages dédiés à l'analyse et aux commentaires sont signalés par un paragraphe retrait.

2. Synthèse

Voici les activités menées et les principales observations qu'elles ont permises. Notons que le cours de français sera abordé dans la partie consacrée aux propositions.

2.1. Déroulement et gestion du projet

Dans le cadre du projet, l'essentiel des activités prévues a été réalisé, hormis la dernière phase, soit l'élaboration d'un plan d'action avec les participants. Plusieurs facteurs entrent en ligne de compte pour expliquer ce retard, dont un enthousiasme quelque peu débordant au niveau des objectifs en regard de la population visée et des moyens à disposition. En incluant un maximum du contenu des échanges et des réflexions menées, le rapport, répond en partie aux objectifs de la phase manquante. Au plan de la gestion, il nous semble a posteriori qu'un tel projet-pilote aurait tout avantage à être accompagné par un groupe de représentants des partenaires impliqués; ceci faciliterait la circulation de l'information, l'apports d'inputs et l'élaboration d'une compréhension commune. La notion de participation s'en trouverait élargie à toutes les phases du projet.

³ Crédit photographique: Monica Marchetti. *Système d'indicateurs pour l'intégration sociale et la structure territoriale. Séminaire interdisciplinaire, Lausanne: EPFL, juin 2002.*

2.2. La phase d'information et de sensibilisation dans le quartier et auprès de relais communautaires

Pour favoriser la participation des habitants du quartier au diagnostic communautaire, de multiples activités ont été déployées tout au long du projet: contacts personnels dans le quartier, affichage, envois d'invitations traduites à chaque habitant, entretiens avec des responsables d'associations d'immigrés, et diffusion d'information à divers relais potentiels. La collaboration avec les responsables associatifs a tourné court, faute de temps de part et d'autre, mais peut-être aussi faute d'offrir une place plus significative dans le projet (groupe d'accompagnement). Elle a tout de même permis d'établir une coopération positive avec le responsable des cours de langue et culture albanaise à Vevey. Les contacts ont été les plus intenses dans les tours.

2.3. Résultat du travail avec les habitants du quartier

En terme de participation aux rencontres de diagnostic communautaire, le résultat quantitatif est satisfaisant; en effet, le rapport nombre de participants / envois oscille entre 6 et 7%⁴. L'examen des participants révèle l'efficacité du travail sur le terrain, avec les concierges et via la Jouerie. On retiendra aussi l'investissement d'une petite dizaine d'habitants des tours de Gilamont. Ces personnes, pour moitié issues des migrations des années 60, se connaissent bien et habitent le quartier de longue date. Elles se montrent sensibles à leur cadre de vie et s'identifient à «Gilamont-les tours».

Les origines des participants reflètent les principaux groupes du quartier: suisses, portugais, italiens, et ex-Yougoslaves. A relever l'absence des familles africaines, des locataires du chemin du Dévin, de ceux de Gilamont-Village (à la dernière rencontre avec les services), ainsi que des jeunes célibataires. Nous y voyons deux raisons principales. La participation ne se décrète pas, elle se construit, lentement⁵, et toucher ces personnes aurait nécessité davantage de temps. Mais surtout, cela reflète un paradoxe propre à tout projet qui à la fois cible un ensemble défini a priori et de l'extérieur (un quartier) et se base sur la participation. Or, qui dit participation, dit implication et sentiment d'appartenance à un quartier, dispositions qui ne découlent pas du simple fait d'y loger. L'ensemble hétérogène «quartier» ne peut se confondre avec une communauté locale, dont les contours et le ciment sont géographiques, mais aussi sociaux, institutionnels, culturels et psychologiques⁶.

Le projet a bien mis en lumière des affinités et des intérêts communs parmi des habitants, suisses et migrants; il a mobilisé, et sans doute consolidé des liens. Il a aussi rassemblé les personnes qui trouvent un sens et un intérêt à une telle démarche, et se sentent en mesure de répondre à ses exigences. Ce sont là deux apports importants. Au reste, pour toucher l'ensemble des habitants et établir avec eux la liste de leurs difficultés et de leurs ressources, il faudrait se donner des moyens complémentaires.

Quid du contenu des échanges ? Lors des rencontres de diagnostic, les habitants, qui par ailleurs apprécient leur quartier plus qu'on ne l'imagine, ont exprimé les difficultés suivantes:

- Manquements dans l'entretien d'une tour, des extérieurs et de la place de jeux.
- Problèmes de voirie.
- Problèmes techniques de certains bâtiments, dont la résolution traîne.
- Cohabitation difficile avec des voisins aux comportements inquiétants.
- Nuisances post-concerts du RKC.
- Circulation trop rapide sur l' A venue de Gilamont et passage piéton insuffisamment protégé.

Des personnes disent ressentir un manque de respect de la part de «la commune». Parmi elles, il y a des résidents de longue date, qui se désignent comme «au bas de l'échelle» et des migrants récents qui ont eu des négociations difficiles avec les services communaux. Ils mettent en cause la non-prise en compte de problèmes dénoncés depuis longtemps et l'attribution des logements. Certains «anciens» souffrent de l'image négative attachée au quartier. On peut postuler qu'à cet égard leur participation au projet pourrait contribuer à améliorer leur sentiment de contrôle et leur image de soi en tant qu'habitants, pour autant qu'un lien et une écoute soient maintenus au-delà de notre présence dans le quartier.

2.4. Résultat du travail avec les institutions

Nous avons rencontré des représentants de services de la Commune de Vevey (Services sociaux, Office du logement, Animation Jeunesse, Service des gérances), et des gérances privées du quartier. Les participants ont exprimé les difficultés suivantes dans leur travail à Gilamont:

⁴ A titre de comparaison, dans une consultation des quartiers menées actuellement pour la Ville de Lausanne, il est espéré 1% de participation. Source: séminaire de présentation de la démarche Quartiers21, 12.3.2003.

⁵ Martine Bantuelle, Jacques Morel, Denis Dargent. *La Participation et les acteurs*. Collection Santé communautaire et promotion de la santé. Bruxelles, 2001.

⁶ *Ibidem*.

- Des interactions difficiles avec certains locataires et usagers voire une perte de contrôle sur certains.
- La perception d'une dégradation générale du quartier (déprédations, irrespect, vie sociale peu développée).
- Une proportion importante de personnes marginalisées et aux comportements difficiles, du fait des bas loyers.
- Une attribution des logements au confluent de logiques contradictoires.
- Enfin, les nuisances causées par une partie du public du Rocking Chair.

L'existence de points communs entre les préoccupations des services et celles des participants du quartier mérite d'être soulignée. Par ailleurs, il est ressorti que si ces difficultés concernent aussi d'autres locataires et usagers en ville, les participants ont du quartier de Gilamont une image particulièrement négative⁷. Néanmoins, ils ont aussi pour la plupart engagé une réflexion sur les pratiques de leurs services en lieu avec ces difficultés, voire effectué des changements. Ce regard sur soi sera mis en valeur dans la partie consacrée aux propositions.

2.5. Habitants et institutions face à face

La rencontre des habitants avec les institutions (police municipale, Direction des services sociaux, Service gestion de la Direction de l'équipement, Service des gérances, Animation Jeunesse, président de la coopérative de Gilamont-Village, gérance Cofideco), fort animée, a constitué un moment important en terme de reconnaissance officielle des difficultés exprimées par les gens du quartier. Des changements de la part du Service des gérances avaient déjà résolu des problèmes d'entretien et ont été salués. De la Police et de la Direction de l'équipement, des propositions de mesures de ralentissement des véhicules et de sécurisation du passage piéton sur l' Avenue de Gilamont ont répondu aux craintes exprimées. La mise en pratique et l'efficacité du dialogue entre voisins, prôné par la Direction des services sociaux pour «gérer» les situations difficiles, a paru problématique à certains habitants. La discussion autour du Rocking Chair, houleuse et longue, a mis en évidence le manque de règles et de moyens visant à protéger la sphère privée et une intervention est clairement demandée. Malheureusement, les instances responsables (responsables du RKC, Service de la Culture et décideurs initiaux) n'étaient pas présentes et n'ont pas été évoquées. Le débat s'est terminé sur la proposition d'une nouvelle rencontre à ce sujet.

3. Propositions

Cette partie aurait dû être construite avec tous les protagonistes, institutions et habitants. A défaut, nous tiendrons évidemment compte des réflexions et des pistes auxquelles ils ont contribué.

3.1. Regards et attitudes vis-à-vis de Gilamont

L'image de ghetto véhiculée dans les propos sur le quartier et le regard négatif qu'il reçoit sont blessants pour bien des habitants.

Certes, ce quartier vit une forme de ségrégation. Il est séparé du centre par la voie de chemin de fer et une zone artisanale et industrielle, il est éloigné du lac, les Veveysans du centre ne s'y rendent pas (hormis pour les concerts du RKC). L'incendie de Gilamont-Village a également contribué à une représentation négative. Et, comme souvent, la composition cosmopolite de ses habitants est mal connotée.

Mais une analyse et un développement des propos des participants aux diagnostics rendent attentif aux effets pervers de ces représentations: Est-ce qu'un tel étiquetage n'entraîne pas une attitude défensive dans les services et institutions ayant affaire aux habitants du quartier ? N'y aurait-il pas danger d'attribuer les problèmes aux habitants eux-mêmes, du simple fait de leur lieu de vie et en les mettant tous dans le même sac ? En quoi cet étiquetage masquerait-il des éléments importants participants aux problèmes recensés ? Quid d'un traitement différentiel, inégal, du quartier en regard d'autres mieux centrés et plus «choyés» ?

En soutenant ce projet, la ville de Vevey a permis que ces questions soient posées, et que les difficultés des personnes du quartier et des services soient mises à jour. Poursuivre la dynamique participative amorcée et les changements mis en route nous paraît essentiel, sous peine que les habitants attribuent à notre seule présence la possibilité d'une amélioration. Ceci vaut pour le fond.

Pour ce qui est de l'image du quartier, on peut proposer des actions de communication, menées idéalement dans une perspective communautaire:

- Exposer et mettre en valeur les archives photos du quartier que quelques «anciennes» de Gilamont ont précieusement mis de côté, par exemple à l'Hôtel de Ville et en collaboration avec l'École d'Arts Appliqués.
- Promouvoir des reportages de la télévision locale ICI TV, d'ailleurs intéressée à tourner dans le quartier.
- Mettre en valeur le travail qui vient d'être réalisé auprès du reste de la population.

⁷ Sauf une gérance, pour qui les difficultés proviennent de la manière dont la Commune «gère» le quartier jusqu'alors.

3.2. Les nuisances liées aux concerts du RKC: nécessité d'une prise en main

La rencontre de fin janvier entre habitants et institutions s'est conclue par une proposition de rencontre avec les responsables du RKC. Depuis, les participants attendent. Or, il nous semble que le RKC n'est pas seul concerné, et qu'il est nécessaire d'établir préalablement les responsabilités et la liste des instances concernées en fonction des diverses difficultés existantes. Maintenant que le lièvre est levé, un statut quo serait regrettable, tant il est vrai que cette situation est vécue par nombre d'habitants comme emblématique de la manière dont le quartier est perçu et traité par «la commune». Et que certains services reconnaissent ouvertement le problème.

3.3. Maintien du cours de français

Celui-ci, adapté aux horaires de l'école enfantine, a montré sa pertinence: régularité de la fréquentation et progrès des étudiantes; instauration d'une confiance et d'une dynamique qui favorisent des comportements intégratifs (socialisation, recherche de travail, initiatives diverses). Nous proposons donc d'en maintenir l'existence, pour les femmes qui ne peuvent bénéficier des autres offres, et ceci dans le cadre d'une association active dans le domaine et capable de fournir les prestations d'information, d'orientation et de mise en réseau qui ont contribué à son succès. Le bénéfice d'un tel investissement se mesure auprès des participantes, mais aussi de leurs enfants et proches.

Favoriser l'accès à la société d'accueil par le biais de l'apprentissage de la langue a été une des finalités du travail à Gilamont et cela s'élabore sur la durée. Si, pour permettre la participation des femmes du quartier, des cours ont été organisés sur place, nous n'avons pas perdu de vue l'objectif visé à moyen terme, qui est d'encourager ces femmes à davantage franchir les limites du quartier. Mais, en matière d'apprentissage du français, l'accueil de ces personnes, comme de toutes celles concernées dans la région, ne sera possible que si les associations prestataires ont la disponibilité et les moyens de les recevoir, ce qui ne semble pas être le cas actuellement. Dans ce sens, il paraît pertinent de suggérer un examen de la situation des cours à l'antenne d'Appartenances et de celle de Français en Jeu-Riviera, dont les offres sont complémentaires.

3.4. Soutenir l'action de La Jouerie et sa place dans le quartier⁸

Ce lieu d'accueil gratuit, de jeu et de socialisation nous paraît jouer un rôle très positif et important auprès des enfants du quartier (tours, Gilamont 57-59 et chemin du Dévin). Victime de son succès, sa modeste salle est parfois bondée. Le rapport d'activités 2002 relate ainsi que 167 enfants l'ont fréquentée, et qu'on s'y retrouve souvent à 35 ou 30. Nous avons également été frappé par le respect, la confiance et l'affection que suscite la Jouerie auprès de ses usagers. Aussi nous proposons de:

Soutenir la réflexion de la Jouerie sur sa place dans le quartier par l'invitation de personnes-ressources pour aborder des préoccupations telles que la place des parents dans le projet, l'offre de cours ou la pertinence de la gratuité en regard du projet éducatif et du lien aux parents.

Augmenter le soutien financier, ce qui permettrait de libérer de l'énergie consacrée jusqu'ici à la recherche de fonds et d'éventuellement engager une autre personne de référence. La Jouerie peut compter sur plusieurs personnes régulières et motivées, mais qui souvent travaillent ou sont en formation. Un soutien permettrait d'assurer un encadrement plus régulier et diminuerait l'investissement consacré à l'organisation de tournus de semi-bénévoles, avec les aléas que cela comporte.

Soutenir un tel lieu et son développement, c'est aussi soutenir le développement et l'intégration des enfants qui le fréquentent, fréquemment de futurs usagers d'Equinox. Ce postulat est soutenu par l'étude «Succès scolaire des enfants immigrés: effets des espaces transitoires destinés à la petite enfance»⁹: un tel lieu, intermédiaire entre la famille et la société d'accueil, fait partie des facteurs pouvant contribuer à une meilleure intégration scolaire.

Ces enfants du quartier sont souvent vifs et ouverts et la qualité des contacts que nous avons eus avec eux est excellente. Des plus grands se sont montrés curieux de comprendre le projet et ont participé à une réunion. Se demandant ce qu'ils pouvaient pour le quartier, ils ont, avec l'aide d'une habitante, nettoyé la place de jeux ! L'opportunité existe de leur offrir un rôle positif dans ce quartier qui est le leur comme dans le reste de la société.

3.5. Orientation sociale et professionnelle

Plusieurs observations mènent à poser l'hypothèse d'un besoin dans ce sens. De la pause-café organisée à La Jouerie pour les mamans a émergé la demande de cours de français. L'animatrice responsable de ce lieu est aussi souvent mise à contribution par des adultes en demande d'orientation pour des difficultés de santé, conjugales ou socio-économiques, qui ne savent où s'adresser et approchent une personne connue et de

⁸ Ces propositions ne viennent pas de l'équipe et n'engagent que l'auteur.

⁹ Andrea Lanfranchi, Jann Gruber et Denis Gay, In: Hans-Rudolf Wicker, Rosita Fibbi, Werner Haug (dir.). *Les migrations et la Suisse. Résultats du Programme National de Recherche 39 «Migrations et relations interculturelles»*. Zürich: Seismo, 2003.

confiance. L'enseignante du cours de français et l'animatrice du projet ont été également plusieurs fois sollicitées. A l'échelle de la ville, l'imam de la mosquée de Vevey vit une situation semblable. Les possibilités de réponses sont multiples, en voici quelques-unes: invitations à des séances d'information dans le cadre du cours de français ou de la Jouerie; formation d'habitants comme promoteurs de santé communautaire (qui existe dans l'offre d'Appartenances-Vaud); et encore, partenariat avec les paroisses, les associations de migrants et avec les responsables des cours de langue et culture d'origine (le répondant pour les albanophones bien connu dans le quartier).

3.6. Attribution des logements et suivi de locataires

Dans le but de favoriser un climat social agréable et de ne pas mettre sur les épaules des habitants des situations ingérables, nous proposons de réfléchir à une forme d'accompagnement par les services concernés des nouveaux locataires pouvant poser des difficultés à leur entourage. De plus, il serait en tout cas bienvenu que les voisins sachent à qui s'adresser en cas de difficultés sérieuses et répétées et soient entendus. Plus globalement, la problématique renvoie bien entendu à la politique du logement social, mais c'est un autre chapitre !

3.7. Soutenir les initiatives visant à créer des liens entre habitants

Lors des rencontres plusieurs propositions émanant des participants visaient à favoriser la sociabilité et l'échange: organiser, dans les tours, un accueil des nouveaux arrivants (c'était le vœu de personnes installées depuis longtemps); créer un lieu de rencontre; ou encore, se regrouper entre familles de Gilamont-Village pour acheter de nouveau jeux d'extérieur, projet qui a germé en assemblée de coopérateurs, mais s'est heurté à des difficultés et n'a pu se développer. Dans quels cadres, avec quels interlocuteurs et de quelles manières la coopérative, les gérances pourraient favoriser la réflexion et éventuellement appuyer la mise en œuvre de certains de ces désirs, telles sont les questions centrales qui subsistent. Le projet a permis que des habitants concernés soient identifiés, ils pourraient constituer la base d'un groupe d'interlocuteurs. Par ailleurs, les expériences menées par la coopérative Fondation Lausannoise pour la Construction de Logement dans le quartier de la Bourdonnette à Lausanne pourraient apporter un éclairage.

3.8 Interactions habitants-services: favoriser la compréhension du système et une meilleure coopération

Des rencontres avec les services communaux et gérances et de l'écoute des habitants émergent une série de propositions dans ce sens. Elles sont concrètes et, si elles impliquent des changements, ils ne sont pas forcément toujours d'une grande ampleur ni d'une grand coût !

- Formuler les communications écrites de manière plus simple et plus directe.
- Dans l'écrit, faire usage de traductions, ce qui permettrait de redonner du contrôle aux femmes qui ne lisent pas encore le français. En outre, une coopération avec les traducteurs contribuerait à l'usage d'un langage aussi accessible que possible.
- Clarifier et faire plus activement connaître les attentes envers les locataires et usagers, leurs devoirs et les règles en jeu, ainsi que les conséquences du non respect de celles-ci. Par exemple, les communiquer et les discuter avec le locataire entrant, au moment de l'état des lieux. Associer les concierges à ce moment, pour les présenter et préciser leur rôle.
- Soutenir les concierges. On a vu qu'ils ont la tâche difficile, mais se montrent concernés par la bonne marche de l'immeuble et du quartier. Comment utiliser cette disposition ? Une pratique en usage à Gilamont-Village avant l'incendie offre un exemple intéressant: à intervalle régulier, gérance, concierge et un représentant des locataires par entrée se réunissaient pour aborder et régler des difficultés de cohabitation et des problèmes techniques.
- Redéfinir et clarifier le cas échéant la communication avec les locataires et les usagers des services sur les délais de réponse à leurs demandes. En effet, ces acteurs vivent dans des temps différents. Les usagers sont centrés sur leur demande et ne peuvent être conscients de l'ensemble des tâches que mènent leurs interlocuteurs. De plus ils sont en situation de dépendance: ils attendent une réponse. S'ils reçoivent un message vague («on s'en occupe»), sans délais de traitement de leur cas, le danger est là que certains s'imaginent rapidement ne pas être pris en considération et montrent alors ces comportements agressifs et exigeants dont se plaignent les agents des services.

La relation entre usagers et services dans les quartiers populaires constitue une problématique trop complexe pour être traitée ici. Nos observations et l'apport de spécialistes du sujet¹⁰ nous incitent à dire ceci: souvent les locataires de logement subventionnés vivent ce statut comme une atteinte à l'estime de soi. Être locataire de subventionné, ce n'est pas nécessairement et seulement être l'heureux bénéficiaire d'une aide des pouvoirs publics, mais aussi vivre une situation de choix limité, par rapport à ceux qui ont accès au marché libre, et de dépendance. Ceci participe chez certains à une forme de susceptibilité, et d'autant plus qu'ils «touchent» d'autres formes d'aide: ils craignent vite d'être traités comme des citoyens de seconde zone. Et voilà que c'est gens «à qui on donne tout» se montrent exigeants et désagréables...

3.9. Pour ne pas terminer...

Encore une fois, nous espérons vivement que ce travail trouvera les prolongements qui lui donneront son sens. Dans tous les cas, l'ensemble des propositions devrait inclure dans leur élaboration une forme de participation des parties concernées, ceci pour rester dans l'esprit de la démarche et gagner en efficacité.

Enfin, nous tenons à remercier la Direction des services sociaux pour son soutien, ainsi que les participants dans les services et les gérances, les habitants du quartier de Gilamont et la Jouerie, pour avoir sincèrement partagé leurs difficultés et leurs réflexions et pour avoir consacré temps et énergie à cette aventure.

¹⁰ Suzanne Rosenberg, Marion Carrel. *Face à l'insécurité sociale. Désamorcer les conflits entre usagers et agents des services publics.* Paris: Editions La Découverte, 2002. Vincent de Gaulejac. *De la honte.* Paris : Desclée de Brouwer, 2000.