

Recherche-Action

L'action publique de proximité face aux évolutions sociales et culturelles dans le quartier du Blosne à Rennes

*Quels impacts sur le quotidien des agents ?
Quels besoins en accompagnements
professionnels ?*

Intervenant

Chafik HBILA, sociologue
chafik.hbi@gmail.com

lapras
Le social partagé

RAPPORT
FINAL



Jeudevi

contact@jeudevi.org

www.jeudevi.org

Sommaire

INTRODUCTION : CONTEXTE ET OBJECTIFS DE LA DEMARCHE	- 3 -
1 ATTENTES ET MOTIVATIONS DES PARTICIPANTS	- 7 -
2 DIAGNOSTIC EN MARCHANT	- 8 -
3 THEMATIQUES DE TRAVAIL	- 12 -
4 REGARDS CROISES SUR LA SOCIOLOGIE DE LA POPULATION ET SON EVOLUTION DANS LE TEMPS	- 13 -
5 RELATIONS AGENTS DE PROXIMITE – POPULATION	- 20 -
6 LES THEMES DE TRAVAIL RETENUS POUR FORMULER DES PRECONISATIONS	- 22 -
7 LES PRECONISATIONS DES AGENTS EN GUISE DE PISTES D’AMELIORATION	- 25 -
8 TROIS GRANDS TYPES DE MESURES	- 28 -
EN GUISE DE CONCLUSION : RETOUR SUR LA RESTITUTION DU 20 JUIN 2017	- 30 -

Recherche-Action

L'action publique de proximité face aux évolutions sociales et culturelles dans le quartier du Blosne à Rennes

Introduction : contexte et objectifs de la démarche

Des témoignages issus du vécu quotidien de ces agents de proximité parvenaient de façon isolée aux différentes institutions présentes dans le quartier du Blosne et réunis au sein de l'APRAS (Ville de Rennes, Rennes Métropole, bailleurs sociaux, etc.). Il s'agissait d'expressions qui, de plus en plus, mettaient en scène des rapports tendus des agents à une partie de la population en raison de comportements jugés déviants aussi bien dans les espaces publics du quartier (usages et appropriation, etc.) que dans les immeubles (voisinage, gestion des communs, etc.).

Les organismes HLM, la Ville de Rennes et Rennes Métropole réunis au sein de l'APRAS ont décidé d'explorer ces questionnements en interpellant prioritairement la perception qu'ont les agents de cette situation. Pour ce faire, ils ont souhaité solliciter un prestataire extérieur afin de proposer une mission d'accompagnement des agents de proximité du quartier du Blosne à Rennes, visant entre autres à :

- 1- Apporter une contribution des agents de proximité à la compréhension des effets de l'évolution du peuplement sur la vie quotidienne du quartier.
- 2- Identifier, recenser et formaliser, s'ils sont confirmés, les problèmes rencontrés. En objectiver la nature et préciser ceux qui relèvent d'une problématique transversale aux divers acteurs concernés.
- 3- Évaluer la pertinence d'une approche plus collective et décloisonnée de ces problématiques transversales. Formuler des préconisations en la matière.

Le quartier du Blosne en quelques mots...

Dans ses fiches « territoire » intégrées au contrat de ville de Rennes Métropole¹, l'APRAS met en évidence que Le Blosne, quartier politique de la ville (QPV) de Rennes métropole était peuplé de 15 621 habitants en 2011 avec un revenu médian par unité de consommation de 1 009€, soit légèrement inférieur à celui des 5 autres QPV de Rennes métropole (1 113€). Le quartier est retenu dans la liste des 200 quartiers du NPNRU et va faire l'objet de profondes transformations urbaines dans les années à venir, ce qui représente un atout considérable pour ce territoire.

L'APRAS observe également des transformations sociales dans le quartier du Blosne depuis quelques années, notamment à travers l'évolution de la sociologie de la population de ce territoire ; ce qui pose, de manière générale, les questions de la cohésion sociale dans le quartier, d'une part, et des interventions publiques qui lui sont dédiées, d'autre part.

L'APRAS constate notamment, en s'appuyant sur les données de l'INSEE et autres, que, sur la période 2006-2011, la baisse de population y est moins forte que pour autres QPV de la Ville (-2,3% entre 2006 et 2011, contre -6,1% dans les 5 autres). Bien entendu, toutes les tranches d'âge du quartier ne sont pas concernées par la baisse : le nombre d'enfants âgés de moins de 10 ans, et de personnes âgées de plus de 55 ans et plus, sont en hausse. La tranche d'âge qui augmente le plus est celle des 65-79 ans. En revanche, il est préoccupant de noter que toutes les autres tranches d'âge diminuent : adolescents (11-17 ans) et jeunes adultes (18-24 ans), ainsi que les adultes âgés de 25 à 54 ans, autrement dit l'essentiel des populations actives.

D'ailleurs, dans le même document, l'APRAS note que le taux d'activité a diminué de 2,3 points au Blosne

¹ Cf. Document contrat de ville de Rennes métropole, annexe 4, pp. 126-129

(contre -0,5 pt pour les autres QPV et +1,2 pts pour la ville de Rennes). L'APRAS ajoute que ce sont surtout les actifs en emploi qui sont en recul (leur part baisse de 5,9 pts entre 2006 et 2011), tandis que le chômage progresse (la part des chômeurs parmi les 15-64 ans augmente de 3,6 pts).

Parallèlement, la part d'étrangers et la part d'immigrés ont fortement progressé au Blosne (le nombre d'immigrés a augmenté de +33,6% entre 2006 et 2011, contre +23,5% dans les autres QPV et +19,9% à Rennes). Les immigrés représentent ainsi 21% de la population du Blosne en 2011.

Bien que le contrat de ville mentionne une participation active des habitants à l'élaboration du projet urbain, ainsi que des associations et des acteurs publics très impliqués pour favoriser l'intégration de tous, l'APRAS s'interroge sur l'impact de ces évolutions sociales sur les modes de vie des habitants, les rapports sociaux qu'ils entretiennent, les interactions qu'ils développent avec l'extérieur du quartier comme avec les services publics qui leur sont dédiés, particulièrement les agents de proximité.

Les objectifs et le contexte de l'accompagnement

Au regard du contexte et des attentes de l'APRAS et de ses partenaires, trois objectifs peuvent être reformulés pour guider cet accompagnement :

- ↳ **Proposer un espace de dialogue et d'échange aux agents de proximité afin de leur permettre de :**
 - S'exprimer sur leur quotidien dans le quartier ;
 - Faire valoir leur expertise d'acteur de proximité ;
 - Croiser leurs regards dans le cadre d'une dynamique de micro-réseaux des agents de proximité : au Blosne comme dans la plupart des QPV, s'il existe de nombreux espaces d'échanges pour les acteurs sociaux et éducatifs, ils sont en revanche plus rares, voire inexistantes, pour les agents de proximité relevant de la « gestion urbaine de proximité ». Une telle démarche favoriserait l'interconnaissance de ces agents.
- ↳ **Objectiver les phénomènes sociaux observés (passer du ressenti à l'explicitation) :**
 - Expliciter et catégoriser précisément les problèmes et difficultés rencontrés au quotidien par les agents ;
 - Valider les urgences à traiter à court, moyen et long terme.
- ↳ **Outils des agents de proximité en articulation avec les autres missions des institutions concernées par l'accompagnement :**
 - Travailler sur les postures et protocoles d'intervention à adopter face aux problèmes et difficultés soulevés ;
 - Accompagner les agents de proximité dans la construction d'un outil de veille sur les phénomènes sociaux ;
 - Envisager avec les agents de proximité et leurs institutions respectives les modalités d'une pérennisation de leur groupe de travail (passer à une logique de réseau).

- 4 -

Public-cible de l'accompagnement et posture d'intervention

Les agents concernés par l'accompagnement étaient ceux qui agissent quotidiennement dans le cadre de missions de proximité relatives à la gestion urbaine de proximité :

- Les gardiens d'immeuble ; les correspondants de nuit ;
- Les agents de propreté urbaine ; les agents des services voirie et espaces verts ;
- Les gardiens de gymnase ;
- La Police Municipale ;
- Etc.

Le groupe de travail a été ouvert à 25 agents qui ont été identifiés par leur hiérarchie dans le cadre du comité de pilotage de l'APRAS.

Les participants au groupe de travail

Structure	Fonction
Neotoa	Agent de proximité
Neotoa	Agent de proximité
Ville de Rennes	Responsable d'équipe
Espacil	Agent technique de proximité
Ville de Rennes	Surveillant de stade
Ville de Rennes	Surveillant de stade
Ville de Rennes	Conciergerie d'école (Volga)
Ville de Rennes	Conciergerie d'école (Torigné)
Ville de Rennes	Conciergerie d'école (Pascal Lafaye)
Ville de Rennes	Conciergerie d'école (Guillevic)
Ville de Rennes	Responsable de secteur direction de la voirie, propreté et fêtes
Ville de Rennes	Policier municipal
Ville de Rennes	Policier municipal
Archipel Habitat	Médiateur
Ville de Rennes	Responsable d'équipe à la Direction des jardins Eq24
Ville de Rennes	Responsable d'équipe à la direction des jardins
Ville de Rennes	Référent de secteur la direction des jardins
Archipel Habitat	Agent de proximité
Archipel Habitat	Agent de proximité
Ville de Rennes	Technicien de la direction de quartier
APRAS	Agent
Neotoa	Agent de proximité

Méthodologie d'intervention de la recherche-action

*La mission visait autant à amener les agents de proximité à objectiver des constats qu'à produire un travail sur les pistes d'amélioration possibles, d'où le terme de **recherche-action**.*

En termes de posture durant l'accompagnement, nous avons tenté de créer les conditions d'une expression de tous agents et avons été vigilant à cela. Le défi était d'autant plus grand que nous étions face à des professionnels qui ne sont pas immergés dans une culture professionnelle de l'écrit et de la

conceptualisation de leurs missions. Il nous a donc fallu mettre en confiance afin de faciliter les prises de parole et les échanges. Nous leur avons bien entendu garanti l'anonymat². Il s'est agi également, afin de faire progresser les agents, de leur apporter quelques éclairages sur les mutations sociales, les quartiers prioritaires et sur d'autres thématiques en jeu dans l'accompagnement (rapports aux institutions, besoins de reconnaissance, vécu discriminatoire, relations interculturelles...).

Plus concrètement, nous avons proposé un cycle réflexif de 4 demi-journées allant des constats à la formulation de pistes d'amélioration :

1. Temps de travail 1, lancement du groupe de travail (jeudi 2 mars 2017) :

- Tour de table des participants ; attentes et besoins vis-à-vis du groupe de travail
- Présentation des missions et des modalités d'intervention de chacun ;
- Diagnostic en marchant dans le quartier du Blosne : chaque agent ou groupe d'agents a été amené à indiquer le ou les lieux de ses interventions et faire part des problèmes

² Dans ce rapport, seul un passage avec les agents de la Police Municipale n'est pas anonyme dans la mesure où ceux-ci apportaient une analyse et une explication très spécifique à leur domaine d'intervention.

- qu'il(s) rencontre(nt) quotidiennement ;
 - Retour en salle pour un premier débriefing avec passage en revue des thématiques à travailler les fois suivante.
2. **Temps de travail 2, regards croisés sur les constats (jeudi 30 mars 2017) :**
- Travail thématique sur les axes de préoccupation des agents (évolution de la population du quartier, rapports et usages aux espaces publics, interactions sociales, rapports aux institutions, tranquillité et sécurité, propreté, gestion des déchets et des encombrants, etc.).
3. **Temps de travail 3, questionnement et problématisation des enjeux (jeudi 4 mai) :**
- Retour sur les problèmes et difficultés objectivés ;
 - Travail sur les postures et protocoles d'intervention face à ces problèmes et difficultés ;
 - Objectivation et hiérarchisation des problèmes et difficultés à traiter à l'avenir.
4. **Temps de travail 3, pistes d'amélioration et préconisations (jeudi 1^{er} juin) :**
- Elaboration pour l'APRAS, et les institutions employeuses des agents, d'une feuille de route de traitement des problèmes et difficultés à court, moyen et long terme : pistes d'amélioration et préconisations.
 - Propositions pour les suites du groupe de travail : pérennisation, modalités d'accompagnement, etc.
 - Préparation des temps de restitution (assemblée générale de l'APRAS et temps fort de RésO Villes).

Comité de pilotage et restitution du travail

En parallèle, un comité de pilotage a été mis en place afin de suivre la démarche. Animé par l'APRAS, il était composé des représentants des services et institutions engagés dans la démarche (bailleurs sociaux et services de la Ville de Rennes), mais aussi du directeur de RésO Villes. Il s'est réuni à trois reprises :

- au démarrage de la recherche-action pour valider la méthode proposée et constituer le groupe d'agents participants (9 février 2017) ;
- au milieu de la recherche-action pour prendre connaissance des premiers résultats du travail et réajuster la suite (26 avril 2017) ;
- à la fin de la recherche-action pour valider les travaux et préparer les temps de restitution (1^{er} juin 2017).

Une première restitution des travaux de cette recherche-action a été proposée lors de l'assemblée générale de l'APRAS le mardi 20 juin 2017. Ce temps institutionnel regroupant les élus de la Ville de Rennes et de Rennes Métropole, ainsi que les cadres et directeurs des services et institutions concernés par la démarche, il a été jugé comme une bonne opportunité pour les agents en termes d'espace d'échange.

Rapport final : mode d'emploi

Le présent document a pour objectif de restituer, en synthèse, l'ensemble des travaux produit par le groupe de la recherche-action. Pour ce faire, il se compose de 8 parties :

- La première présente les attentes et les motivations des participants ;
- Les seconde et troisième restituent les enseignements du diagnostic en marchant effectué lors du premier temps de travail et présentent les thématiques de travail retenues par le groupe ;
- La quatrième livre les analyses des participants au groupe de travail sur la sociologie de la population du Blosne et son évolution dans le temps ;
- La cinquième revient sur les relations entre agents de proximité et habitants dans le quartier ;
- Les trois dernières parties (6, 7 et 8), enfin, présentent les conclusions du groupe de la recherche-action : thèmes de travail retenus par les agents, préconisations formulées pour améliorer le travail et les coopérations au quotidien et synthèse des mesures.

1 Attentes et motivations des participants

Les participants au groupe de travail ont pu faire part de leurs motivations vis-à-vis de cette recherche-action lors d'un premier tour de table.

Il en ressort de fortes attentes en termes de construction d'un réseau d'acteurs locaux à même d'agir sur des situations repérées. Cela passe au préalable par une interconnaissance des agents et de leurs missions.

Les participants espèrent également de cette recherche-action un cadre de réflexion pour envisager collectivement des solutions aux problèmes qu'ils repèrent au quotidien.

Dans la même perspective, beaucoup attendent une prise de conscience de leurs élus et de leur hiérarchie par rapport à ce qu'ils vivent au quotidien sur le terrain, ce même s'ils se disent satisfaits et heureux de travailler au Blosne.

Enfin, nous noterons que quelques agents, au regard de leurs expériences passées, n'attendent rien de particulier de ce travail estimant que leur participation à d'autres groupes de travail n'a jamais abouti à quelque chose de concret.

1.1 Favoriser l'interconnaissance et une dynamique de réseau

- « Je souhaite connaître tout le monde : gardiens d'immeuble, et tous ceux qui travaillent dans le quartier. Identifier les agents qui travaillent sur site. »
- « J'attends de ce groupe la mise à jour d'un listing de contact sur la GUP et connaître les difficultés qu'on rencontre tous dans notre travail, les limites de chacun. »
- « J'attends de ce groupe qu'on connaisse un peu mieux les différents circuits qui existent, on connaît bien la Ville de Rennes mais pas les bailleurs. »
- « J'attends du groupe qu'on se crée un réseau pour une meilleure réactivité. »
- « Concrètement, ce qui est bien c'est qu'on va avoir des contacts, que la Ville se rende compte que le quartier change. »
- « J'ai été confronté à la difficulté d'identifier les personnes qui travaillent sur le quartier, je ne sais pas toujours avec qui échanger pour orienter les patrouilles. Je cherche aujourd'hui à avoir un maximum de personnes avec qui parler pour mieux travailler au quotidien. On se rend compte que notre uniforme est souvent un frein au dialogue. »
- « J'attends du groupe des contacts téléphoniques et de mettre un visage sur des noms, attendre des réponses en commun. Par contre, ça va aller où à la fin ? Si ça ne change pas et que dans 5 ans, on recommence un même groupe de travail, je ne vois pas le but. »
- « J'attends du groupe de partager des infos avec les collègues qui travaillent chez les bailleurs, croiser nos regards sur différents problèmes. »
- « J'attends de connaître un peu plus les gens autour de la table, et essayer de trouver des idées ensemble. Les gens au quotidien nous interpellent. »

1.2 Envisager des solutions aux problèmes repérés

- « Les problèmes qu'on rencontre ne sont pas liés à l'évolution de la population, ce sont les mêmes depuis 30 ans. Si on pouvait régler ces problèmes, ce serait super. »
- « Je veux connaître comment se passe leur quotidien aux collègues, je pense que c'est pour tout le monde pareil : l'incivilité. Ce groupe de travail va permettre de voir ce qu'on peut proposer au quartier. »
- « Comme tout le monde, je n'en attends pas des miracles [de ce groupe de travail] mais quelque chose qui permette de sensibiliser la population sur le respect des espaces. »

- « Il y a aussi les doléances régulières que je reçois par rapport aux habitants et aux bailleurs et ça ne rentre pas dans notre rôle. Qu'est-ce que j'en fais ? A qui les orienter ? »
- « J'attends de ce groupe de l'action-réaction. »
- « J'attends du groupe de travail des propositions mais surtout que ça aille au bout, que ça ne reste pas des idées sur le papier mais que ça débouche sur des actions concrètes sur le terrain. »

1.3 Sensibiliser les élus sur le quotidien des agents au Blosme

- « J'attends du groupe qu'on fasse prendre conscience aux élus qu'on est bien dans une zone sensible. Qu'on arrête avec le déni. Les élus se foutent de nous quand ils nous disent qu'on n'est pas en zone sensible. »

1.4 Scepticisme de certains

- « J'ai déjà participé à de telles démarches dans d'autres quartiers, dans les années 2010 mais y a pas eu de suite. Je demande à voir... »
- « Je n'attends pas grand-chose du groupe de travail. Il y a 5-6 ans on a eu les GUP, on nous a joué le grand jeu et il ne s'est rien passé. Après, échanger avec les différents prestataires, c'est déjà ça de pris. »

2 Diagnostic en marchant

A la suite du tour de table, le groupe a été invité à choisir six espaces du quartier, significatifs des problèmes et préoccupations soulevés dans le tour de table, afin de s'y rendre, d'observer et de commenter sur place ces situations du quotidien.

Le groupe, à partir de la carte du Blosme, arrête sept lieux et des participants représentant les trois groupes d'agents ont accepté d'animer les visites :

- 1- Gymnase Binquenais : M. L., gardien d'équipement Ville de Rennes
- 2- Parking souterrain du square Alexis Le Strat : M. R., médiateur Archipel Habitat
- 3- Place de Monténégro : M. H., direction des jardins Ville de Rennes
- 4- Place du Banat : M. C., agent de proximité Archipel Habitat
- 5- Parc des Balkans avec visite d'un appartement : M. S., agent de proximité Archipel Habitat
- 6- Ecole Torigné : M. B., concierge de l'école
- 7- Place de Serbie : M. B., agent technique de proximité Espacil



- 8 -

Il est important de souligner que le groupe, après en avoir débattu, a décidé de ne pas s'arrêter sur la place de Monténégro pour les échanges. En effet, une telle présence de groupe pourrait, selon les participants, être de nature à interpeller les trafiquants de drogue présent sur site et les amener, par la suite, à prendre à partie les agents qu'ils auraient reconnus. Plus largement, cette place suscite l'inquiétude des participants qui estiment qu'il est préférable, lorsque l'on s'y trouve, de se limiter à l'exercice de son métier afin de se protéger de ce qu'ils nomment une « zone de non droit ».

2.1 Gymnase Binquenais : M. L., gardien d'équipement Ville de Rennes

Lorsque le groupe se présente devant l'entrée du gymnase, un groupe d'une dizaine de jeunes occupe son entrée principale. M. L. explique que cette présence est quotidienne et se renforce le week end, ce qui n'est pas sans provoquer des nuisances. Récemment, des jeunes ont abandonné trois vélos, des tables et des chaises après leur passage du week end.

Sur le terrain stabilisé en face, qui va être réaménagé en terrain synthétique, des individus se livrent à des courses de scooters.

La question de l'occupation des espaces publics par les jeunes fait l'objet d'un débat au sein du groupe. Quelques-uns interprètent cette occupation dans le cadre d'un besoin de lieux de sociabilités où vivre sa

JEUDEV

jeunesse :

Un participant : « je vois des jeunes qui dorment ou passent la soirée dans les caves. Ces jeunes n'ont pas de lieux pour eux donc ils vont où ils peuvent. Ils n'ont pas de moyens et la nuit il n'y a rien de gratuit sur Rennes. »

Un participant : « Il leur faut des aménagements adaptés à leurs pratiques. »

Si la majorité des autres participants ne contredit pas cette analyse, ils n'en restent pas moins circonspects quant aux réponses à apporter, estimant, au regard des expériences passées dont ils ont connaissance, que les espaces dédiés à la jeunesse finissent toujours détournés de leurs usages par une infime partie qui les investissent avec d'autres intentions :

Un participant : « Le problème c'est que les lieux dédiés, surtout nocturnes, même encadrés et animés, finissent toujours en lieux de deal. »

Un participant : « Et mettre tout le monde au même endroit ce n'est pas gérable. »

Ici, **les participants se posent fortement la question de savoir comment dépasser cette tension entre nécessité de répondre aux demandes des jeunes qui manifestent le besoin de lieux de sociabilité et lutte contre le trafics de stupéfiants** : « Comment faire pour éviter le deal même s'il existera toujours ? », s'interrogent-ils ?

2.2 Parking souterrain du square Alexis Le Strat : M. R., médiateur Archipel Habitat

Les participants, en pénétrant dans le parking souterrain, sont stupéfaits par le niveau de dégradations et l'importance de la saleté dans le lieu. « Et encore, on l'a totalement nettoyé mi-décembre », réagit M. R. pour indiquer à quel point la situation de cet espace est critique quand il demeure une longue période sans intervention.



Dans ce parking souterrain, quelques locataires disposent encore de box mais les habitants n'y garent pas leurs véhicules. En revanche, encore une fois, l'occupation de l'espace par des groupes d'individus, jeunes et moins jeunes, est abordée.

M. R. : « Ici, ils squattent, ils mangent, ils dealent, ils se retrouvent. C'est le point de rencontre du moment. C'est un lieu de vie parce que les gens ne savent pas où aller. »

Dans ce parking souterrain, des groupes pouvant atteindre, la même soirée, 30 à 40 individus s'y retrouvent, ce qui amène certains participants à dresser un constat résigné :



Un participant : « Au moins, ils ne sont pas dans les parties communes de nos immeubles, c'est mieux pour nous mais franchement, le problème ne fait qu'être déplacé. »

A ce stade du parcours, **les participants s'interrogent sur l'encadrement et l'accompagnement des jeunes par les acteurs socioéducatifs du quartier** : la présence massive de groupes de jeunes à tous les endroits du quartier ne traduit-elle pas les manques et les limites de l'offre de services émanant des politiques éducatives et de jeunesse ?, s'interrogent-ils.

Un participant : « Et que font les habitants du Blosne après 18h ? Qu'est-ce qui existe pour eux ? Rien ! »

Concernant les extincteurs, obligatoires dans les espaces recevant du public, les participants remarquent qu'ils ne servent jamais à éteindre les incendies mais toujours à s'amuser ou, pire, dégrader des véhicules qui se trouveraient à proximité : « c'est méchant et gratuit et ça touche des gens qui ont peu de moyen, une vieille dame s'est faite casser sa voiture par un jeune qui avait un extincteur. »

Quant aux portes automatiques censées contrôlées et régulées les entrées et sorties de ces parkings, les participants expliquent qu'elles n'ont aucune utilité puisqu'elles sont constamment cassées.

JEUDEV I

Un certain nombre de participants dénoncent l'absence de volonté politique de lutter contre la délinquance et les trafics car, s'y attaquer frontalement exposerait à des représailles dans le quartier, ce que l'on ne souhaite pas : « on préfère la paix sociale. »

2.3 Place de Monténégro : M. H., direction des jardins Ville de Rennes

Sur un espace vert situé à quelques mètres d'un immeuble s'entassent quelques encombrants. Il s'agit d'un dépôt sauvage. Un débat s'engage avec les participants afin de savoir à qui revient la responsabilité de les retirer : Espacil, la direction des jardins de la Ville de Rennes ou le service déchets ménagers de Rennes Métropole ?



« On n'arrive pas à régler ce problème », admet un participant. A priori, d'après les agents de la direction des jardins, il revient au service déchets ménagers de Rennes Métropole de retirer les encombrants, où qu'ils soient entreposés à partir du moment où le dépôt se trouve sur l'espace public. Les agents de ce service



interviennent généralement entre 24h et 72h après le signalement.

En traversant le parking de la place, les participants découvrent les « fameux ateliers mécaniques sauvages ». En effet, des personnes réparent leur voiture directement sur l'espace public.

2.4 Place du Banat : M. C., agent de proximité Archipel Habitat

D'après M. C., le réel problème auquel il fait face quotidiennement est relatif aux incivilités. Le lundi matin, il retrouve « des marres d'urines » dans nombre de parties des immeubles. Des groupes d'individus investissent les espaces communs des immeubles et les occupent : « ils fument, ils en font des lieux de squat. » Les plateformes pompiers du neuvième étage sont, quant à elles, très souvent occupées.



- 10 -

Pour accéder aux immeubles, les individus n'hésitent pas à briser les carreaux des portes d'entrées. « Parfois, quand on arrive le matin, pour quelqu'un qui ne connaît pas le nettoyage, il n'aurait qu'une envie : faire demi-tour », confie M. C..

Certains agents déplorent le refus d'Archipel Habitat d'installer des caméras de vidéoprojection³. Les agents de Neotoa témoignent de l'expérience de leur bailleur qui a franchi ce pas. Selon eux, les caméras produisent des effets positifs puisqu'elles ont permis de réduire considérablement les dégradations et les incivilités. Idem du côté d'Aiguillon rapportent d'autres agents.

Enfin, le groupe de participants échange sur le clip de Monsieur Sall intitulé ABD qui concentrent tous les stéréotypes négatifs des jeunes des quartiers populaires⁴.

2.5 Place des Balkans avec visite d'un appartement : M. S., agent de proximité Archipel Habitat

M. S. tenait absolument à faire visiter un appartement vide d'un immeuble des Balkans afin de montrer au groupe que les habitants sont logés dans des espaces de qualité. Les participants ont en effet reconnu qu'au regard du montant du loyer et des charges pour le T4 visité, les habitants occupaient des logements de qualité.



Sur les abords des immeubles, des véhicules sont stationnés hors

visionnées qu'en cas de saisine contrairement aux caméras de vidéoprotection qui sont visionnées instantanément en temps réel par un agent.

<https://www.youtube.com/watch?v=INEyKZ6kQno>

JEUDEV I

emplacement, souvent à cheval sur les espaces verts qui jouxtent les rues. Les agents de police municipale informent qu'ils verbalisent deux à trois fois par semaine et reconnaissent qu'il est impossible de les faire enlever.

Certains membres du groupe pointent également, à tort ou à raison, les agissements de certains membres de la communauté turque considérant que c'est, dans celle-ci, que l'on a le plus tendance à jeter des déchets par les fenêtres et laisser traîner ses affaires sur les paliers. Le débat devra se poursuivre afin de tenter de mettre en évidence les facteurs qui amènent certains agents à dresser ce type de constat.

2.6 Ecole Torigné : M. B., concierge de l'école

L'école est équipée d'un plateau sportif ouvert à tous à partir de 16h30 en semaine, et toute la journée les week end et vacances scolaires.

Là encore, sont pointés du doigt les « squats » de l'espace, les dégradations et les détournements d'usage du site. Souvent, des haies sont même incendiées.



2.7 Place de Serbie : M. B., agent technique de proximité Espacil



Les tours sont en cours de réhabilitation. Le groupe aperçoit néanmoins des déchets aux abords des immeubles, probablement jetés par les fenêtres.

M. B. tient à faire part de ses inquiétudes quant à la présence de plus en plus importante de locataires en situation de handicaps psychiques. Ces troubles psychiques ou psychiatriques peuvent conduire à des troubles de voisinages.

« Ces gens sont mis là sans suivi, ils ne sont pas adaptés et ça provoque des problèmes de lien social avec l'entourage. »

3 Thématiques de travail

A l'issue de l'après-midi de la première séance de travail, après le diagnostic en marchant et les échanges qui ont eu lieu, les participants décident d'approfondir leur analyse sur quatre thématiques qu'il conviendra de déconstruire afin d'objectiver les constats pointés :

1/ Sociologie de la population et évolution dans le temps :

- Comment qualifier la population du Blosne ?
- Quelles sont les sous-populations qui composent la population du quartier ?
- En quoi la population du Blosne a-t-elle évolué ?
- Quels sont les forces et les faiblesses de cette population dans sa pluralité ?
- Quels sont les problèmes repérés ?

2/ Relations agents de proximité – population :

- Quels rapports entretiennent les agents avec la population dans sa diversité ?
- Comment la population en général perçoit et s'approprie le travail des agents de proximité ?
- Y a-t-il des rapports différents entre les agents et les habitants selon les différentes catégories de population repérées ? (ethnique, genre, génération, statut social, etc.)
- Quels sont les problèmes à traiter ?

3/ Rapports des habitants aux espaces publics

- Comment les habitants dans leur diversité s'approprient les espaces publics ?
- Quels sont les usages repérés des différents espaces publics ?
- Y a-t-il des usages spécifiques des espaces publics selon les différentes catégories de population ? Lesquels ?
- Quels sont les problèmes repérés ?

- 12 -

4/ Tranquillité publique (traffics, nuisances, vandalisme, etc.)

- Quels sont les actes déviant les plus visibles et les plus problématiques ?
- Comment comprendre l'occupation des espaces publics par différents groupes d'individus ?
- Quelles sont les alternatives éducatives qui pourraient être envisagées ?

4 Regards croisés sur la sociologie de la population et son évolution dans le temps

Les agents ont croisé leurs regards et leurs analyses sur la population du quartier ainsi que leurs représentations de son évolution depuis une quinzaine d'années. Ce travail a permis de mettre en évidence quatre caractéristiques jugées saillantes par le groupe pour appréhender Le Blosne et ses habitants aujourd'hui :

- La progression du caractère multi-culturel de la population, et le déclin de la mixité sociale ;
- L'augmentation de la précarité et de la pauvreté ;
- Les difficultés relatives à l'éducation des enfants ;
- La place de la jeunesse.

Population

Nous rapportons ici en synthèse les analyses et observations des agents ; et précisons qu'il ne s'agit en aucun cas de porter de jugement sur les propos tenus, ni d'apprécier leur pertinence ou leur véracité, mais simplement de rendre compte des représentations qu'ils portent sur le quartier et la réalité qu'ils saisissent.

	Population en 2013	Population en 2008	Evolution 2008-2013 (en nb)	Evolution 2008-2013 (%)
LE LANDREL OUEST	1 977	2 199	-221	-10,1%
LE LANDREL E. LES HTES OURMES	2 352	2 479	-127	-5,1%
TORIGNE OUEST	1 950	1 914	36	1,9%
TORIGNE EST	1 795	2 028	-233	-11,5%
SAINT-BENOIT	2 117	2 185	-68	-3,1%
SUISSE	2 025	1 984	42	2,1%
IRIS QPV Le Blosne	12 216	12 788	-572	-4,5%
IRIS des QPV	40 423	41 677	-1 253	-3,0%
RENNES	211 373	206 655	4 718	2,3%

Sources : INSEE RP2008 et RP2013 Exploitations principales, APRAS

4.1 Une progression du caractère multi-culturel de la population au détriment de la mixité sociale ?

4.1.1 Les constats

« Il y a 20 ans, on avait peut-être qu'une dizaine de nationalités, on en compte plusieurs dizaines aujourd'hui » (Agent)

subaharienne, Moyen-Orient, etc.), ce qui paraît corroboré par les données : le taux de population immigrés en 2013 (INSEE) était de 20,9% (contre, 9,1% pour la ville de Rennes) ; alors que ce même taux était de 16,9% en 2008 (contre 7,2% pour la ville de Rennes), soit une progression de 4 point (cf. tableau APRAS plus bas).

Si cette multi-culturalité ne fait l'objet d'aucune défiance de la part des agents, même si certains notent qu'« avant on ne parlait pas de communautés comme aujourd'hui », ils estiment toutefois qu'elle s'opère au

détriment de la mixité sociale. Celle-ci serait, selon eux, en déclin. Pis, de ce qu'il en reste, ils observent des tensions et des conflits opposant « locataires du parc social » et « propriétaires ».

« La population « blanche retraitée » qui a vécu là depuis le début dit ne plus reconnaître le

Les agents, notamment ceux qui travaillent dans le quartier depuis plusieurs années, ont le sentiment d'une progression du caractère multi-culturel de la population, développé et renforcé par l'enrichissement de flux migratoires nouveaux (pays de l'Est, Afrique

migratoires nouveaux (pays de l'Est, Afrique

Nationalité / Immigrés

	IRIS QPV Le Blosne		IRIS des QPV		RENNES	
	2013	2008	2013	2008	2013	2008
Pop Français	79,0%	82,3%	83,6%	87,4%	92,8%	94,3%
Pop Etrangers	21,0%	17,7%	16,4%	12,6%	7,2%	5,7%

Pop Immigrés	25,9%	21,2%	20,1%	16,3%	9,1%	7,2%
--------------	-------	-------	-------	-------	------	------

Sources : INSEE RP2008 et RP2013 Exploitations principales, APRAS

JEUDEV I

quartier, et on assiste à une montée du racisme dans certains secteurs comme Italie. » (Agent)

Les agents disent faire face à des habitants leur expliquant payer des impôts pour voir des logements sociaux réhabilités et pas leurs copropriétés⁵ : « on réhabilite leurs logements avec nos impôts, et nous nos logements se dégradent et perdent de la valeur. » Malgré les réhabilitations successives, Le Blosne tend à rester ou redevenir un quartier de transit dans la mesure où ceux qui en ont les moyens quittent le quartier.

Dans ces tensions, les agents pointent également le risque de modes de vie différents et d'une quasi-absence de tolérance entre différentes catégories de population selon l'appartenance ethnique ou religieuse. Ils vont même jusqu'à parler de racisme entre communautés ; ce qui pose la question du vivre-ensemble :

« Les gens sont trop différents et ne veulent pas vivre ensemble, ça n'arrivera jamais. » (Agent)

Et la barrière de la langue est loin de faciliter les rapports sociaux, les agents eux-mêmes expliquent éprouver de grandes difficultés à s'adresser à certains habitants (« c'est grave, quid de l'apprentissage de la langue française pour les habitants ? », s'interroge une agent).

Dans le prolongement, la place de l'Islam fait clairement débat avec la question de savoir si certaines pratiques, plus visibles aujourd'hui, ne nuisent pas au vivre-ensemble : « on n'a peur que la religion transforme les gens négativement », explique un agent.

Des questionnements autour du vivre-ensemble et de « la place de certaines pratiques de l'Islam »

Dans le débat sur la place de l'Islam dans le quartier du Blosne, les agents s'interrogent sur différents aspects liés à cette question :

- Mixité culturelle du quartier et vivre-ensemble : certaines pratiques religieuses ne s'exercent-elles pas au détriment du vivre-ensemble ? Des pratiques culturelles différentes peuvent-elles encore cohabiter dans le quartier ?

« L'apparition du phénomène des écoles coraniques m'inquiète, on n'a plus accès à l'info et on voit des enfants rester entre eux. Ce n'est pas encadré. Pour l'instant, c'est une salle de prière (square Fernand Jacques, rue Pierre Sénard) mais qu'ils veulent transformer en école coranique. Pour moi, c'est inquiétant parce qu'on ne vit plus ensemble. » (Agent)

La fin de la diversité des commerces pose également fortement question aux agents : « il faut garder tout type de commerces, et ne pas communautariser les commerces comme Italie. »

« L'histoire des communautés c'est aussi les commerces, quand il n'y a plus de commerces représentatifs de tout le monde, les petits retraités ne viennent plus et ne se mélangent plus. » (Agent)

« Il y a eu des pétitions contre la galette-saucisse le vendredi à Italie, le charcutier a dû fermer sans être défendu par les élus. Aujourd'hui, c'est une boucherie Halal, ce qui interroge et ajoute aux incompréhensions. On regrette que nos élus n'aient pas bougé là-dessus. » (Agent)

- La place réelle de l'Islam dans le quartier : les agents s'interrogent sur leur capacité à faire la part des choses entre leurs ressentis, les influences dont ils sont l'objet (médias, propos d'habitants, etc.) et la réalité des pratiques religieuses vraiment engagées :

« C'est de la mal-connaissance de notre part, on a des ressentis, la peur est là chez certains habitants, mais on n'en sait rien des pratiques [liées à l'Islam]. Tout le monde est dans la peur. » (Agent)

« Le problème c'est qu'on assiste à une stigmatisation de l'Islam à travers la télé : on a peur que la religion transforme les gens négativement. Mais un enfant qui apprend le Coran apprend la sagesse et pas la violence. » (Agent)

⁵ Une seule copropriété est réhabilitée (allée du Tage).

4.1.2 Les effets de la progression du caractère multi-culturel de la population au détriment de la mixité sociale sur le quotidien des agents

Une posture militante

La plupart des agents tiennent à souligner, avant toute chose, qu'au-delà même de leur cadre de travail, ce qu'ils estiment être un déclin de la mixité sociale et une progression du racisme les interpellent en tant que citoyens porteurs de valeurs :

« Ça me gêne que ces gens votent FN, ça me gêne tout simplement qu'il y ait cette montée du racisme. »
(Agent)

Ainsi, les agents expliquent en premier lieu ne pas rester insensibles face à ces tensions et ces discours de rejet de l'autre.

Sur ce point, les agents regrettent également de ne pouvoir entrer en contact de manière satisfaisante avec une partie de la population en raison de la barrière de la langue.

La posture militante des agents ne limite pas qu'au racisme dont font l'objet les populations étrangères ou les habitants nés de parents immigrés, certains déplorent tout autant le manque de tolérance, parfois, envers les blancs :

« Un agent voirie sur le secteur Italie disait qu'il fallait un musulman sur le secteur parce qu'il prenait énormément de réflexion sur le travail, il voyait ça comme du racisme anti-blanc. » (Agent)

Des conflits à gérer

L'intolérance entre populations génère également, notamment pour les agents des bailleurs sociaux, des conflits dans les cages d'escaliers et entre voisins ; ce qui amène les habitants à se tourner vers eux :

« Quand les gens nous disent que le bruit les gêne, on s'aperçoit que ce n'est pas le bruit qui gêne mais une sorte de bruit [musique étrangère ou discussion en langue étrangère]. » (Agent)

« Quand les gens font ramadan et se regroupent le soir avec du bruit, qu'ils ne prennent pas en compte que d'autres se réveillent le matin pour travailler, c'est vers nous qu'on se tourne et c'est à nous de gérer les tensions. »

Les agents observent des habitants de plus en plus intolérants à la différence, à l'autre (« ces gens ne mangent pas comme nous »), et les plaintes sur les troubles de voisinage augmentent. Du côté des agents travaillant pour les bailleurs sociaux, on constate que :

« Plus on isole par l'extérieur, plus ça fait caisse de résonance à l'intérieur. » (Agent)

Aussi, des agents en profitent pour pointer, avec détermination, les habitants de certaines communautés qui, loin d'apaiser les tensions, ne facilitent pas non plus, selon eux, le vivre-ensemble :

« Les turcs c'est tout par la fenêtre, les couches et tout, c'est un constat, c'est comme ça. Et on a beau leur expliquer qu'on ne peut pas mettre 15 paires de chaussures dans les gaines techniques mais ils ne veulent pas l'entendre. On a beau leur dire mais rien y fait, on ne sait plus comment faire. » (Agent)

Des agents interpellés sur le sentiment d'abandon de certains habitants

Il est bon de rappeler que certains agents vivent dans le quartier et ne peuvent se soustraire aux regards et aux des jugements des habitants portés sur leur institution :

« Ils attendent qu'on agisse et on n'a pas forcément les moyens pour ça ; certaines expulsions pour troubles de voisinage sont en instruction depuis 6 ans ! » (Agent)

Et les agents qui n'habitent dans le quartier ne sont pas non plus épargnés par les habitants qui leur expriment leur sentiment d'abandon, ce qui est souvent « pesant » pour eux moralement :

« On a toujours le reproche des habitants qui nous disent : « vous ne faites rien ». » (Agent)

Des agents témoignent même d'une certaine agressivité chez certains habitants qui attendent que leur institution leur règle un différend :

« Ils se servent de l'administration, c'est-à-dire de nous, pour attaquer un voisin qu'ils ne tolèrent pas. » (Agent)

Ici, revient encore le défaut d'information des agents quant à ce qui est réalisé ou non par ailleurs dans les politiques publiques :

« On voit tous les jours des choses sur le terrain, des choses qu'on croit être les seuls à voir et on se dit que personne n'est au courant. On ne sait pas s'il y a des choses de faites mais nous on trouve ça anormal, quand il y a de la drogue par exemple. » (Agent)

« Il y a une sorte d'impunité, il y a un problème de justice. » (Agent)

D'autres agents estiment également qu'il faut cesser de penser que c'est l'institution qui est visée quand des jeunes ou des habitants leur manquent de respect :

« Ils savent pertinemment que c'est nous qui ramassons la merde, c'est pas l'institution. Et quand on est agressé sur le terrain, ce n'est pas l'institution qui porte plainte mais toi, donc il faut arrêter de dire que c'est l'institution qui est visée. » (Agent)

4.2 Augmentation de la précarité et de la pauvreté

4.2.1 Les constats

Les agents constatent une montée de la précarité depuis quelques années avec une part importante d'habitants qui sont sans emploi. A cet égard, lorsque le groupe de participants prend connaissance du taux de chômage du Blosne en 2013 qui s'élevait alors à 18,5%, contre 10,2% pour la ville (ce qui était déjà environ 5 points de plus qu'en 2008 où ce taux s'élevait à 13,3%, contre 8% pour Rennes), les agents estiment qu'il est en réalité bien plus important.

« Il y a de moins en moins de locataires que l'on voit partir au travail, c'est une réalité. Soit ils vivent des minimas sociaux, soit ils vivent de l'économie souterraine. » (Groupe d'agents)

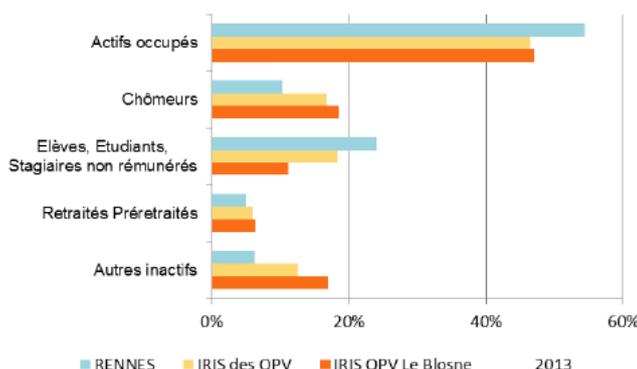
Si ce constat semble largement partagé, les agents, en revanche, ne s'accordent pas tous sur les causes, certains estimant que les locataires se complaisent dans leur situation :

« On a le sentiment que beaucoup [d'habitants] ne travaillent pas et ne veulent pas s'en sortir. Ils ne se lèvent pas le matin, font la fête le soir et énervent ceux qui partent travailler le lendemain. » (Agent)

Quoi qu'il en soit, cette hausse de la précarité a pour conséquence une hausse de la pauvreté. Les professionnels des bailleurs sociaux relèvent des taux d'impayés importants chez leurs locataires⁶. Pourtant, ajoutent-ils, les loyers au Blosne sont les moins chers avec ceux de Maurepas, ce qui amène d'autres agents à considérer que « tout n'est pas question de précarité, il y en a qui refusent de payer leur loyer parce qu'ils ont d'autres priorités ».

Ces mêmes agents relèvent que des nouveaux locataires disposent de peu de meubles chez eux, si bien

Activité (population 15-64 ans)



- 16 -

	IRIS QPV Le Blosne		IRIS des QPV		RENNES	
	2013	2008	2013	2008	2013	2008
Actifs occupés	47,1%	52,3%	46,4%	51,7%	54,4%	56,9%
Chômeurs	18,5%	13,3%	16,8%	12,6%	10,2%	8,0%
Elèves, Etudiants, Stagiaires non rémunérés	11,1%	13,1%	18,3%	18,4%	24,0%	23,6%
Retraités Préretraités	6,4%	6,5%	6,0%	6,3%	5,0%	5,2%
Autres inactifs	16,9%	14,8%	12,5%	11,0%	6,3%	6,4%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Sources : INSEE RP2008 et RP2013 Exploitations complémentaires, APRAS

⁶ Bien entendu, afin de l'objectiver, il faudrait prendre connaissance de ces taux par bailleur et les comparer sur une échelle de temps, ce que nous ferons.

qu'il leur arrive de solliciter des associations pour les aider :

« Certains ont vraiment le strict minimum, on voit dans les visites de courtoisie que certains n'ont que des matelas à terre. » (Agent)

Dans le prolongement, des agents observent l'apparition de squats à La Poterie avec des gens qui scolarisent leurs enfants au Blosne :

« L'an passé, j'ai vu une famille qui dormait dans sa voiture. » (Agent)

« Sur le parking de Monténégro il y a 2 ans, une ou 2 familles vivaient dans leurs voitures. » (Agent)

Enfin, ajoutons que l'augmentation du nombre de familles monoparentales, essentiellement des femmes seules (16,3% en 2013 contre 7,2% pour la ville ; 15,1% en 2008 contre 7,1% pour la ville), ne laisse pas indifférents les agents :

	IRIS QPV Le Blosne		IRIS des QPV		RENNES	
	2013	2008	2013	2008	2013	2008
Personnes seules	40,1%	37,2%	45,5%	41,9%	52,6%	50,6%
Couples sans enfant	14,9%	16,8%	16,5%	19,2%	19,4%	20,8%
Couples avec enfant(s)	24,7%	27,5%	17,8%	19,4%	14,6%	15,6%
Familles monoparentales	16,3%	15,1%	12,5%	12,7%	7,2%	7,1%
Autres ménages	4,0%	3,4%	7,7%	6,7%	6,2%	6,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Sources : INSEE RP2008 et RP2013 Exploitations complémentaires, APRAS

« J'ai remarqué que les femmes seules sont souvent dépassées par des enfants qui font des crises de nerf et des hurlements ; des voisins se plaignent du bruit et quand on voit les mères, elles nous disent être impuissantes. J'ai vu des mamans en pleure et démunies face aux crises de leurs enfants. J'en ai envoyé 4 au CMPP ces derniers mois. » (Agent)

La catégorie "autres ménages" rassemble différentes formes de colocation.

4.2.2 Les effets de l'augmentation de la précarité et de la pauvreté sur le quotidien des agents

Sur ce point, la plupart des agents expliquent que si l'augmentation de la précarité et de la pauvreté dans le quartier n'a pas d'effet particulier sur leur travail, elle ne manque pas de les atteindre psychologiquement ; il est en effet impossible pour eux de rester insensible face aux situations observées :

« Moralement, voir des gens pauvres et dans des situations difficiles, ça donne un coup au moral. » (Agent)

Une fois ceci posé, les agents, après un bref débat, en concluent que la pauvreté est aussi relative pour les raisons suivantes :

« En même temps, il y a tant de vêtements oubliés dans les écoles du Blosne qui ne sont pas réclamés, donc la pauvreté est relative. » (Agent)

« Il y a pauvres et pauvres, les degrés sont différents. Chacun a ses critères. » (Agent)

« Il y a des impayés mais quand on va chez eux, on voit des belles télévisions et de belles voitures. Il y en a plus qu'on ne le croit pas. » (Agent)

4.3 Les difficultés relatives au public des enfants

4.3.1 Les constats

Les agents disent rencontrer des difficultés au quotidien face aux enfants qui ne sont pas surveillés dans les espaces publics :

« Par exemple, des gens avaient déposé des pots de peinture dans la poubelle place de Monténégro, les enfants les ont récupérés et ont passé la peinture sur tout le mobilier urbain, les voitures, les entrées d'immeuble, etc. » (Agent)

Les agents disent ne pas oser reprendre les enfants dans le quartier de peur de leur réaction : « on n'ose plus leur parler ».

« Dernièrement des gosses de 9-10 ans se sont mis à jeter des papiers par terre après qu'on leur ait demandé de les jeter à la poubelle, ils nous ont dit qu'on était payés pour ça [pour les ramasser]. » (Agent)

Selon le groupe, il existe un réel problème de respect à la fois des enfants, mais aussi de leurs parents : « certains prennent position pour leurs enfants quand on les interpelle », « il faut élever les parents ».

« Des parents ont des comportements inciviles devant leurs enfants : par exemple, ils jettent des papiers par terre avec leurs enfants, d'autres crachent par terre, etc. » (Agent)

« Une enseignante de l'école Pascal Lafaye voulait faire ramasser les papiers aux enfants 10 mn avant la sortie des élèves, des parents s'y sont opposés au portail expliquant que leurs enfants ne venaient pas à l'école pour ramasser des papiers. » (Agent)

A contrario, quand des agents veulent faire passer des messages aux parents, ils doivent passer par les enfants.

Face à ce constat, les agents regrettent le contrôle social d'autrefois, une période où les gens osaient intervenir dans la rue, contrairement à aujourd'hui où tout le monde vit dans la crainte.

« Des enfants de 4-5 ans ont ôté les pavés place de Monténégro sous le regard d'adultes passifs, qui n'osaient pas intervenir car ce ne sont pas leurs enfants. » (Agent)

« Avant, tout le monde connaissait les parents des enfants et échangeait. S'il y avait un problème on allait voir les parents, aujourd'hui on peut plus. » (Agent)

Toutefois, les agents travaillant chez les bailleurs sociaux observent que tous les enfants ne sont pas visibles, beaucoup restent chez eux devant les écrans : « certains on ne les voit jamais », ce qui pose la question de leur place dans le quartier, et dans les animations qui leur sont dédiés :

« Les enfants ne viennent pas spontanément aux animations du quartiers, il faut aller les chercher. » (Agent)

Aussi, il y a les enfants en difficulté scolaire livrés à eux-mêmes, notamment les primo-arrivants :

« Pourtant, on est en REP+, il y a les moyens, ce n'est donc pas une question de moyens. » (Agent)

« A l'école de Guilvic, une des 2 classes de UPEAA sera supprimée. Les enfants seront intégrés en milieu ordinaire sans l'accompagnement renforcé. » (Agent)

- 18 -

Encore une fois, la question de l'éducation dans le quartier est fortement posée par le groupe.

Les lieux fréquentés par les enfants au Blosne et repérés par les agents

- Place de Monténégro où l'espace s'y prête bien : un espace jeux au milieu de 4 tours, les parents peuvent surveiller
- Sortie de l'école de Torigné sur la place avec les mamans (l'été 20 mamans pour une cinquantaine d'enfants)
- Square de Galicie près du City stade
- Les plateaux sportifs des groupes scolaires
- Le plateau sportif de la Volga avec le gymnase attenant, les enfants y pénètrent par les issues de secours, dégradent les locaux, vident les extincteurs, etc.
- Centre Alain Savary avec le City stade et des phénomènes d'alcoolisation autour
- Square de Nimègue

4.3.2 Les effets sur de ces difficultés sur les agents

Sur ce point, tous conviennent que les actes déviants des enfants ont des conséquences, parfois lourdes, sur le travail des agents qui se doivent d'intervenir constamment sur les dégradations et le vandalisme :

« Les espaces verts ne sont pas des déchetteries. » (Agent)

« Il n'est pas normal que toutes les semaines ramassent autant de déchets. » (Agent)

« Les ascenseurs ne sont pas des urinoirs. » (Agent)

« Aux Banat, ils ont creusé dans les sols coulés pour s’amuser, pourtant c’est du caoutchouc fait avec de la résine. » (Agent)

Pour les agents, il est difficile, voire impossible, de reprendre les enfants dans les espaces publics. Encore une fois, ils déplorent qu’aucune régulation ne soit opérée par les habitants eux-mêmes :

« Quand on va voir les parents, déjà il y a la barrière de la langue, et quand on y arrive ils nous disent que ce n’est pas leurs enfants. » (Agent)

« L’autre fois, en une demi-heure, des enfants ont retiré 7 mètres carrés de pavés posés sur sable, sans que personne n’intervienne » (Agent)

4.4 La jeunesse (12-25/30 ans)

4.4.1 Les constats

« On ne parle que de ceux qui ne sont pas biens, énormément ne posent pas problème et heureusement. » (Agent)

Là encore, si les agents reconnaissent la pluralité de la jeunesse du quartier, la partie qu’ils côtoient est souvent irrespectueuse de leur travail mais aussi des habitants : « ce sont toujours les mêmes. »

Les agents disent être au contact des jeunes qui n’ont plus la peur de l’uniforme, des jeunes qui fonctionnent en bande :

« Ils se regroupent et l’effet de groupe les entraîne à faire des conneries, ils sont plus forts à plusieurs. » (Agent)

Ainsi, tous les agents éprouvent ce sentiment d’une toute puissance des jeunes dans le quartier, un pouvoir sur l’espace public que personne ne saurait contester ou contredire. A cet égard, si les participants au groupe de travail disent comprendre l’impuissance des habitants, directement exposés à des repréailles en cas d’intervention ou de plainte déposée, ils ne s’expliquent pas celle des institutions, notamment la sécurité publique. Pour eux, les comportements déviants des individus sont adoptés au vu et au su de tous, ce qui devrait faciliter et légitimer les interpellations :

« Au centre commercial de Torigné, les jeunes fument du cannabis et personne ne leur dit rien, y compris la Police quand ils passent. » (Agent)

Face à ces constats, les agents de la Police Municipale participant au groupe de travail tentent d’expliquer le quotidien des forces de l’ordre dans les quartiers :

« Le rapport de force n’est pas le même, on est que 4 ou 5 et on ne peut pas prendre le risque d’intervenir. Ça peut vite dégénérer. Même si on n’arrive en nombre conséquent, on n’a pas les moyens matériels et humains pour le faire. » (Agent de Police Municipale)

« Les jeunes sont la police du quartier, ils font ce qu’ils veulent et on fait avec. » (Agent)

Ces explications ne semblent pas satisfaire pour autant leurs homologues du groupe qui pointent le caractère « sélectif » des interventions de Police :

« Pourtant, une fois je les ai vu à 6 interpellé un couple avec un enfant, c’est incompréhensible ! » (Agent)

Les agents de Police Municipale complètent leurs explications en rappelant que tout ne dépend pas des forces de l’ordre et qu’il existe une chaîne judiciaire à respecter, celle-ci ne leur donnant pas satisfaction :

« Il ne pas oublier le contexte : le jeune qui fume son pétard, on l’interpelle et deux heures après il est dehors. Il y a une lassitude et à la fin on ne veut plus prendre le risque d’y aller. C’est comme vous quand vous installez une caméra dans un immeuble et qu’elle est dégradée et que vous la changez plusieurs fois, à la fin vous abandonnez. » (Agent de Police municipale)

Ce à quoi les agents leur répondent : « C’est dur de vous entendre parler de lassitude, alors que nous on voit les problèmes. » Et les agents plus expérimentés, qui ont connu les décennies précédentes, regrettent la suppression de la Police de proximité qui avait pourtant, selon eux, fait ses preuves :

« Il y a 20 ans, la Police de proximité pouvait circuler en mobylette, elle connaissait les familles, faisait de la

prévention et travaillait avec les jeunes. Ça n'existe plus. » (Agent)

Aussi, dès qu'il est question des jeunes, bien qu'ils ne soient pas les seuls concernés, la question du trafic de drogues revient. Selon la plupart des agents, l'organisation du deal est rigoureuse :

« A Italie, au bord du centre commercial, des jeunes guetteurs sur les hauts des immeubles sifflent quand la Police arrive, c'est impressionnant. Idem Place de Monténégro et Place de Banat. » (Agent)

Quant aux jeunes filles, nous noterons qu'elles ne sont pas visibles mais, notent les agents :

« Quand elles se battent entre elles, c'est plus violent que les garçons. » (Agent)

« Quand elles sont dans la rue, ce sont des trajets directs entre le logement et le moyen de transport. » (Agent)

Enfin, les agents reconnaissent également que le contexte économique ne favorise pas l'insertion des jeunes dont beaucoup leur paraissent « sans espoir », « fatalistes », « ils ont l'impression que tout est foutu, ils pensent que les institutions c'est de la merde, les politiques c'est de la merde... »

Une nouvelle fois, les agents se posent la question des encadrements et des accompagnements de ces jeunes dans le quartier en s'accordant toutefois à dire qu'« il n'y a pas besoin d'animateurs ou d'encadrants tout le temps, mais il faut des jeunes responsables. »

4.4.2 Les effets sur les agents

Quant à la jeunesse, ou une partie de la jeunesse, les agents mettent en avant le sentiment d'insécurité qu'elle génère :

« On a des collègues qui ne veulent plus aller dans les coins où ça deal. » (Agent)

« Des agents s'arrangent pour ne pas intervenir sur les lieux quand il y a du trafic. » (Agent)

« Des jeunes nous interpellent quand on intervient et qu'ils sont en train de trafiquer. Avant ils ne disaient rien, depuis 3 ou 4 ans, ils nous causent. » (Agent)

« Ils nous connaissent donc on n'ose pas trop regarder ce qu'ils font et où ils interviennent. » (Agent)

« Une phrase « mort aux jardiniers » a été inscrite plusieurs fois sur les vestiaires et les locaux des jardiniers. C'était marqué « on connaît vos QG ». C'est parce qu'on taille les endroits où ils se cachent et où ils cachent leur marchandise. » (Agent)

Les agents conviennent également ici que ce phénomène ne les concerne pas particulièrement :

« Mais ça n'impacte pas que nous, ça impacte tous les habitants. » (Agent)

- 20 -

5 Relations agents de proximité – population

5.1 Ambiance générale

Concernant leurs rapports avec la population, s'ils sont globalement bons, les agents soulignent un manque de respect du travail accompli par une partie des habitants :

« Ce n'est jamais nous en tant que personne qui sommes visés mais l'institution qu'on représente. » (Agent)

Dans le prolongement de ce que nous avons développé précédemment, les agents dénoncent un manque de civisme, qui n'émanerait pas que de la population du quartier, mais aussi des artisans qui dégradent les espaces publics quand ils interviennent dans le quartier, notamment à travers des stationnements intempestifs sur les pelouses.

« On a mis des bornes partout contre le stationnement sauvage mais ça ne favorise pas les interventions d'artisans dans les immeubles. » (Agent)

5.2 Les incompréhensions des habitants face à la fragmentation de la domanialité et des responsabilités qui s’y réfèrent

Selon les agents, leurs relations parfois tendues avec la population viennent du fait que des habitants se plaignent faute de trouver des réponses à la plupart de leurs demandes. Celles-ci, expliquent les agents, renvoient à des périmètres institutionnels flous ou complexes qui ne favorisent pas leurs traitements.

Sur ce point, les agents ont souhaité mettre en évidence trois situations concrètes afin de l’illustrer :

5.2.1 La gestion des parkings en ouvrage

Les 62 parkings aériens et sous-sol présents sur la zone Bréquigny-Blosne constituent un très bon exemple de la fragmentation des responsabilités qui rend difficile les interventions :

- Tout le nettoyage des parkings est à la charge de la Ville de Rennes
- Les grilles d’eaux pluviales sont à la charge de la Ville de Rennes uniquement pour l’entretien courant, ce qui a pour conséquence que :
 - Quand elles sont bouchées, le dessus doit être débouché par les services de Rennes Métropole jusqu’à 1m50 ;
 - Au-delà, c’est censé être au bailleur d’intervenir, mais :
 - « Quand l’étanchéité se dégrade avec des gravillons, ça fuit. Ça vient d’n haut mais comme ils [les gravillons] tombent en bas, ce n’est pas à charge de la Ville. » (Agent)
 - « Ce n’est pas claire, là où on n’arrive pas à être d’accord c’est sur la servitude d’usage public. » (Agent)
- L’entretien de la rampe d’accès au parking aérien est à charge du bailleur ;
- Les escaliers des portes piétonnières sont à charge du bailleur ;
- La rampe d’accès au parking souterrain est à charge du bailleur.

5.2.2 La gestion des espaces verts aux abords des immeubles

- Les bailleurs sociaux sont chargés de l’entretien jusqu’à 1m autour des immeubles (ou 1m50 ? Selon les agents de la Ville), cela pose une question pour les agents :
 - A qui appartiennent les plantes dans les 1m ? Ils appartiennent malgré tout à la Ville ! « On reproche aux bailleurs d’intervenir dessus. » (Agent Ville)
- Les jardiniers, en principe, n’ont pas pour mission de ramasser les papiers mais d’entretenir et d’embellir les espaces verts :
 - Est-ce aussi formel que cela ?
 - Tous les 10 jours, malgré tout, les agents du service des jardins interviennent dans le ramasser des déchets même si ce n’est pas leur métier, « imaginez que les pompiers doivent faire de la plomberie ? » (Agent)
 - Toutes les semaines, les bailleurs en font de même :
 - « Et avec tout ça, il y a encore autant de déchets ! Imaginez qu’on fasse grève pendant un mois, ça deviendrait une déchetterie ! » (Agent)

5.2.3 La gestion des encombrants

A qui revient la charge de la gestion des encombrants ? Au service encombrants de Rennes Métropole :

- « Le problème c’est que les gens n’appellent pas alors que c’est un numéro vert gratuit. » (Agent)
- « Le Blosne est le seul quartier où les encombrants passent le lundi et le jeudi, mais c’est par secteur. Il faudrait le faire du lundi au vendredi. » (Agent)
 - « Mais encore une fois, on est dans l’assistanat. C’est aux gens de se responsabiliser. » (Agent)

La question que se posent les agents est de savoir comment lutter contre les dépôts sauvages d'encombrants :

- « Les bailleurs, vous devez savoir qui et quand dépose sauvagement des encombrants ? » (Agent Ville)
- « Oui, mais les gens nous disent que les services vont passer. Et quand on déclare ces dépôts à l'agent médiateur, on n'a pas de preuve. » (Agent bailleur)
- « ça pourrait être la Police Municipale, mais tout est divisé à Rennes. » (Agent)
- « Le problème c'est que des gens de l'extérieur viennent déposer leurs encombrants parce qu'ils savent que ça va être traités ici, y compris des entreprises de l'extérieur qui viennent déposer leurs déchets dans les bennes. » (Agent)

Lors de la prochaine séance de travail, les agents seront invités à poursuivre les échanges en passant en revue tout ce qui fait problème dans la relation aux habitants et dans la gestion du cadre urbain, des espaces publics, des espaces verts et du patrimoine bâti.

6 Les thèmes de travail retenus pour formuler des préconisations

Nous avons invité les agents, dans un premier temps, à se regrouper par catégorie professionnelle afin qu'ils puissent passer en revue les thèmes de travail qui pourraient faire l'objet d'une réflexion approfondie en vue d'améliorer le fonctionnement actuel des services.

Nous leur avons bien précisé qu'il ne s'agissait nullement de s'attaquer à des politiques publiques, ce qui nécessiterait un travail plus lourd associant d'autres acteurs, mais bien de partir de leur quotidien et de leur niveau d'intervention pour rendre opérationnels à court et moyen terme des améliorations sur lesquelles ils ont prise.

Dans un second temps, le groupe s'est retrouvé afin de mettre en commun les thèmes souhaités et de valider ceux qu'ils retenaient.

- 22 -

6.1 Les thèmes de travail par groupes d'agents

- Bailleurs sociaux :
 - La gestion des encombrants : « c'est ce qui se voit le plus et ça dure depuis des années. » (Agent)
 - Les incivilités du quotidien (comportements inadéquats : jets de déchets par les fenêtres, dépôt sauvage de poubelles, travail des agents non respecté, etc.).
 - Le vandalisme : vitres cassées, tags, etc.
- Direction de la voirie, propreté et fêtes :
 - Les déchets ménagers et les encombrants (jets par les fenêtres).
 - Respect des espaces publics.
- Police Municipale :
 - Les regroupements de jeunes qui sont à la base de l'insécurité.
 - L'articulation des interventions avec les partenaires institutionnels et sociaux : « comment être efficace plus rapidement ? Comment améliorer la communication entre nous ? » (Agent)
- Direction des jardins et de la biodiversité :
 - Les déchets : « c'est le problème numéro 1. » (Agent)
 - Le stationnement
 - Le vandalisme

- Les incivilités courantes (excréments d'animaux, non-respect des espaces verts, etc.)
- Concierges d'équipements :
 - Les déchets
 - Non-respect de l'espace public
 - Les intrusions sauvages dans les équipements

6.2 Les champs retenus

Au terme de l'échange, le groupe décide de reformuler un certain nombre de points et d'explicitier les questionnements afin de produire des propositions concrètes et précises sur les champs d'action retenus. Les thèmes de travail suivants sont arrêtés et seront à l'ordre du jour de la dernière séance (1^e juin) :

1. La gestion des encombrants :

- Comment faire en sorte que les encombrants ne soient plus déposés sur l'espace public ?
- Comment faire en sorte que le problème, une fois réglé, ne se retrouve pas dans les espaces communs des immeubles ?

2. Le vandalisme :

- Comment lutter contre le vandalisme dans les parties communes des immeubles (vitres cassées, ascenseurs dégradés, etc.) ?
- Comment lutter contre les dégradations des véhicules dans les parkings souterrains ?
- Comment lutter contre les dégradations du mobilier urbain :
 - Bancs
 - Poubelles
 - Aires de jeux : jeux pour enfants, terrains multi-sports
- Comment lutter contre l'arrachage des drapeaux français et européens dans les écoles ?

3. Les déchets ménagers et détritux :

- Comment lutter contre les jets de déchets par les fenêtres ?
- Comment lutter contre les jets de détritux sur l'espace public en général ?

4. Les déchets polluants :

- Comment lutter contre la mécanique sauvage qui pollue l'espace public (avec des huiles et des matériaux tels que les plaquettes de freins, filtres à huiles, pièces de mécanique, etc.) ?
- Comment imposer aux entreprises qui interviennent dans le cadre de l'ANRU le respect de l'environnement dans leur chantier ? (« A Betton, ils ne feraient pas ça, ils se permettent tout ici », relève un agent)
- Comment lutter contre les déchets canins sur l'espace public ?

5. Le stationnement :

- Comment remédier au manque de zones de stationnement pour les entreprises qui interviennent dans le quartier ?
- Comment faire respecter le stationnement en cœur d'îlot ?

6. Les intrusions sauvages dans les équipements :

- Comment faciliter l'accès des jeunes aux équipements sportifs ?
- Comment lutter contre les intrusions sauvages ?

7. Les regroupements d'individus :

- Comment réguler les barbecues sauvages où on laisse trainer les déchets ?

- Comment interpeller les institutions en cas de problème repéré dans les regroupements (trafics, nuisances, etc.)?

8. L'interconnaissance :

- Comment favoriser l'interconnaissance des acteurs de proximité sur le quartier ?
- Faut-il faire perdurer le groupe de travail en le transformant en réseau ?

9. La reconnaissance du travail :

- Comment mieux valoriser l'action des agents sur le terrain (en dehors des questions salariales) ?
 - « Qu'est-ce qui ferait en sorte que je me sentirais mieux reconnu dans mon travail quotidien ? »

10. L'information sur les politiques publiques :

- De quelle info a-t-on besoin ?
- Comment se matérialiserait-elle ?

Conformément à la demande du comité de pilotage, un débat a été engagé avec les agents sur l'opportunité de bénéficier d'un certain nombre d'informations concernant les politiques menées dans leur territoire, ce avant même de s'interroger sur la nature de ces informations.

Il apparaît à ce stade que les avis sont mitigés sur la question. Il est donc nécessaire de sensibiliser davantage les agents sur l'intérêt qu'ils auraient à mieux connaître leur environnement institutionnel. Pour l'heure, la plupart semble vivre la possibilité d'être mieux informé uniquement comme une contrainte supplémentaire qu'ils auraient à assumer face aux habitants : celle de devoir, en plus de leur travail, être relais des messages institutionnels :

« S'il fallait tout savoir, ce serait compliqué. » (Agent)

« On n'est pas une agence de renseignement, on n'est pas payé pour parler une heure avec les gens. » (Agent)

« On en revient au même : on n'est pas dans l'assistantat, notre boulot n'est pas de renseigner les gens, y a des mairies de quartier pour ça, point barre. » (Agent)

« Pour les renseignements, qu'ils appellent City Zen et voilà. » (Agent)

« Les habitants vindicatifs et agressifs, de toute façon c'est compliqué d'échanger avec eux. » (Agent)

Toutefois, d'autres agents pensent qu'à minima, il serait opportun d'être en capacité de renseigner les habitants sur le fonctionnement des enlèvements des déchets, des encombrants, etc., ce « même s'ils ont tous les renseignements au moment de leur aménagement. » (Agent)

« On pourrait aussi mettre les brochures d'information dans plusieurs langues. Ce n'est pas ce qu'il coûte le plus cher. » (Agent)

- 24 -

7 Les préconisations des agents en guise de pistes d'amélioration

Pour la dernière séance, nous avons travaillé en méthode « café mondial ». Les agents ont été répartis en trois groupes et invités à tourner sur autant d'ateliers animés chacun par un agent. Chacun des ateliers était consacré à trois ou quatre thèmes et les groupes avaient pour objectif de plancher sur des propositions concrètes. Ainsi, les agents ont pu passer environ 45 mn sur chaque atelier.

Les animateurs d'atelier :

M. S. : ateliers 8, 9 et 10

M. T. : ateliers 1, 3 et 4

M. M. : 2, 5, 6 et 7

7.1 La gestion des encombrants

- Investir dans des bennes fermées et laisser les clés aux agents pour les rendre accessibles aux habitants.
- Prévoir des locaux adaptés aux encombrants dans les immeubles.
- Bien expliquer aux habitants le fonctionnement de l'éco-taxe (« les magasins sont obligés de récupérer l'ancien appareil quand on en achète un nouveau, et s'ils le livrent, ils doivent aussi le récupérer. »).
- Prévoir plus de bennes tritout dans des zones ciblées.
- Organiser des lieux de partage et de récupération solidaires des encombrants (« permettre à des habitants de récupérer une télé que d'autres ne veulent plus. »).

A voir :

- Etudier la pertinence de caméras extérieures sur certains espaces.
- Envisager une amende en direction des bailleurs pour tout encombrant, ceux-ci les répercuteraient sur les loyers des habitants.

7.2 Le vandalisme

Dans les parties communes des immeubles :

- Faire installer des systèmes de vidéo-protection ou surveillance.
- Renforcer les postes de correspondants de nuit afin d'assurer une présence rassurante et dissuasive ; le faire financer par les bailleurs.
- Verbaliser les individus dont la preuve a été apportée qu'ils ont réalisé un acte de vandalisme à hauteur de leur délit.
- Renforcer les effectifs de la police de proximité afin de permettre une présence au-delà de 18h00.

Dans les parkings souterrains :

- Installer des systèmes de vidéo-protection ou surveillance.
- Installer un système d'éclairage plus conséquent de façon à mieux identifier les individus.
- Doter d'un badge d'entrée les personnes autorisées avec identification du locataire, son heure d'entrée et de sortie.

Sur le mobilier urbain :

- Réinstaurer une présence humaine dans les lieux et les horaires les plus fréquentés : gardiens, acteurs socioéducatifs, etc.
- Remplacer les bancs en bois par les bancs en béton.

7.3 Les déchets ménagers et détrit

- Sensibiliser les habitants sur les conséquences des incivilités par une campagne de communication dans les écoles et le quartier ; davantage cibler les enfants.
- Lancer une opération « quartier propre » avec les habitants associant les jardiniers, les agents de voirie, les agents des bailleurs ; en lien avec les acteurs socioéducatifs (maisons de quartiers, etc.).
- Organiser un système de consignes de bouteilles plastiques, fer et verres avec les centres commerciaux pour inciter les habitants au recyclage (« *dès que ça touche au portefeuille ça marche, et au moins y aurait plus de bouteille à traîner par terre* »).
- Assementer les agents bailleurs afin de leur permettre d'interpeller les habitants qui jettent des détrit et les obliger à ramasser sous peine de répercuter le coût du jet dans le loyer.

7.4 Les déchets polluants

- Faire respecter l'arrêté municipal qui interdit la mécanique sur la voie publique par des agents assementés (« *même si on sait que c'est compliqué* ») ; vérifier la domanialité des parkings en surface.
- Favoriser les garages associatifs.
- Augmenter la réactivité de la fourrière pour des véhicules épaves (« *augmenter le nombre de places en fourrière.* »).

7.5 Le stationnement

Pour les entreprises dans le quartier :

- Délivrer une autorisation de stationner sur des places réservées pour des intervenants indiquant le numéro d'immatriculation du véhicule et la durée de l'intervention.

Paire respecter le stationnement en cœur d'îlot :

- Sensibiliser les habitants par une campagne de communication sur les conséquences du stationnement gênant.
- Installer un système de bornes escamotables à l'image de ce qui existe en centre-ville dans tous les îlots.
- Verbaliser et faire enlever davantage les véhicules mal stationnés.

7.6 Les intrusions sauvages dans les équipements

- Créer des postes d'animateurs pour réguler l'accès des jeunes aux équipements.
- Installer des systèmes de vidéo-protection dans les équipements.
- Améliorer les dispositifs d'alarme anti-intrusion dans les équipements.

7.7 Les regroupements d'individus

- Aménager davantage de zones de barbecue avec des poubelles aux pourtours.
- Verbaliser les personnes en cas de non-respect de la zone.
- Obliger les hiérarchies à redescendre l'information quand un rapport ou un compte-rendu de situation lui a été envoyé par un agent, avec obligation de réponse.

7.8 L'interconnaissance

Pour favoriser l'interconnaissance des acteurs de proximité sur le quartier :

- Réactualiser l'annuaire des acteurs professionnels de la GUP qui date d'il y a quelques années, incluant une cartographie pour localiser les bailleurs sociaux, les services techniques Ville et Métropole.
 - Avec une mise à jour tous les 2 ans.
- Créer une mailing liste des contacts des membres du groupe de travail pour leur permettre de se transmettre des informations ; l'élargir éventuellement à d'autres professionnels.

Pour faire perdurer le groupe de travail en le transformant en réseau :

- Organiser une à 2 rencontre du groupe de travail une à 2 fois par an, sous forme conviviale (repas, etc.) (« *avant tous les acteurs du quartier se retrouvait une à 2 fois par an et ça s'est arrêté* »).
- Proposer des voyages professionnels sur une ou 2 journées sur d'autres territoires pour partager des constats et des expériences.

7.9 La reconnaissance du travail

- Organiser des rencontres entre élus et professionnels sur le terrain de type « vis ma vie ».
- Proposer un temps d'échange entre élus et agents de terrain.
- Créer un festival avec un tapis vert pour mettre en valeur le travail des agents auprès des habitants, avec remise de prix sous forme humoristique (le plus grand ramasseur de couches, etc.).
- Avoir des retours suite aux rapports de dégradation et de vandalisme afin que les agents sachent où en est la situation (« *on n'a jamais de retour, on ne sait pas si ça alimente un placard ou si c'est traité, est-ce que ça sert à quelque chose ?* »).

7.10 L'information sur les politiques publiques

- Créer un planning des travaux afin que les agents de la Ville, de Rennes Métropole et ceux des bailleurs soient informés des travaux en cours et à venir dans le but d'avoir une meilleure coordination des tâches ; éviter les incohérences (« *il peut y avoir plusieurs interventions de plusieurs acteurs sur un même espace* »).
- Organiser des « cafés hall » avec les habitants en présence de l'élue, y associer tous les agents de proximité intervenant sur la zone.
- Proposer une news-letter informatique des acteurs de la GUP comportant les principales informations, à la fois sur l'état d'avancement des politiques publiques et sur les interventions des différents acteurs de proximité ; que la lettre soit rattachée au secteur.

8 Trois grands types de mesures

Au final, nous pouvons synthétiser les pistes d'amélioration et les préconisations des agents en trois grands types de mesures, certaines étant transversales à toutes les institutions et d'autres ne relevant de la compétence que d'une seule d'entre elles.

8.1 Préventives et éducatives

8.1.1 Transversales à toutes les institutions

- Bien expliquer aux habitants le fonctionnement de l'éco-taxe.
- Organiser des lieux de partage et de récupération solidaires des encombrants.
- Investir dans des bennes fermées et laisser les clés aux agents pour les rendre accessibles aux habitants.
- Réinstaurer une présence humaine dans les lieux et les horaires les plus fréquentés : gardiens, acteurs socioéducatifs, etc.
- Favoriser les garages associatifs.
- Sensibiliser les habitants sur les conséquences des incivilités par une campagne de communication dans les écoles et le quartier ; davantage cibler les enfants.
- Lancer une opération « quartier propre » avec les habitants associant les jardiniers, les agents de voirie, les agents des bailleurs ; en lien avec les acteurs socioéducatifs (maisons de quartiers, etc.).
- Sensibiliser les habitants par une campagne de communication sur les conséquences du stationnement gênant.
- Créer un festival avec un tapis vert pour mettre en valeur le travail des agents auprès des habitants, avec remise de prix sous forme humoristique (le plus grand ramasseur de couches, etc.).
- Organiser des « cafés hall » avec les habitants en présence de l' élu, y associer tous les agents de proximité intervenant sur la zone.

- 28 -

8.1.2 Relevant de la compétence d'une seule institution

- Renforcer les postes de correspondants de nuit afin d'assurer une présence rassurante et dissuasive ; le faire financer par les bailleurs.
- Créer des postes d'animateurs pour réguler l'accès des jeunes aux équipements.
- Organiser un système de consignes de bouteilles plastiques, fer et verres avec les centres commerciaux pour inciter les habitants au recyclage
- Prévoir des locaux adaptés aux encombrants dans les immeubles.
- Installer un système de bornes escamotables à l'image de ce qui existe en centre-ville dans tous les îlots.
- Prévoir plus de bennes tritout dans des zones ciblées.
- Remplacer les bancs en bois par les bancs en béton.

8.2 Coercitives

8.2.1 Transversales à toutes les institutions

- Etudier la pertinence de caméras extérieures sur certains espaces.
- Installer des systèmes de vidéo-protection ou surveillance.
- Envisager une amende en direction des bailleurs pour tout encombrant, ceux-ci les répercuteraient sur les loyers des habitants.

- Verbaliser les individus dont la preuve a été apportée qu'ils ont réalisé un acte de vandalisme à hauteur de leur délit.
- Installer un système d'éclairage plus conséquent de façon à mieux identifier les individus.
- Installer des systèmes de vidéo-protection dans les équipements.
- Améliorer les dispositifs d'alarme anti-intrusion dans les équipements.

8.2.2 Relevant de la compétence d'une seule institution

- Renforcer les effectifs de la police de proximité afin de permettre une présence au-delà de 18h00.
- Doter d'un badge d'entrée les personnes autorisées avec identification du locataire, son heure d'entrée et de sortie.
- Assermenter les agents bailleurs afin de leur permettre d'interpeller les habitants qui jettent des débris et les obliger à ramasser sous peine de répercuter le coût du jet dans le loyer.
- Faire respecter l'arrêté municipal qui interdit la mécanique sur la voie publique par des agents assermentés (« même si on sait que c'est compliqué ») ; vérifier la domanialité des parkings en surface.
- Augmenter la réactivité de la fourrière pour des véhicules épaves (« augmenter le nombre de places en fourrière. »).
- Verbaliser et faire enlever davantage les véhicules mal stationnés.
- Délivrer une autorisation de stationner sur des places réservées pour des intervenants indiquant le numéro d'immatriculation du véhicule et la durée de l'intervention.

8.3 Managerielles et institutionnelles

8.3.1 Transversales à toutes les institutions

- Réactualiser l'annuaire des acteurs professionnels de la GUP qui date d'il y a quelques années, incluant une cartographie pour localiser les bailleurs sociaux, les services techniques Ville et Métropole.
- Créer une mailing liste des contacts des membres du groupe de travail pour leur permettre de se transmettre des informations ; l'élargir éventuellement à d'autres professionnels.
- Organiser une à 2 rencontre du groupe de travail une à 2 fois par an, sous forme conviviale (repas, etc.).
- Proposer des voyages professionnels sur une ou 2 journées sur d'autres territoires pour partager des constats et des expériences.
- Organiser des rencontres entre élus et professionnels sur le terrain de type « vis ma vie ».
- Proposer un temps d'échange entre élus et agents de terrain.
- Créer un planning des travaux afin que les agents de la Ville, de Rennes Métropole et ceux des bailleurs soient informés des travaux en cours et à venir dans le but d'avoir une meilleure coordination des tâches ; éviter les incohérences.
- Proposer une news-letter informatique des acteurs de la GUP comportant les principales informations, à la fois sur l'état d'avancement des politiques publiques et sur les interventions des différents acteurs de proximité ; que la lettre soit rattachée au secteur.

8.3.2 Relevant de la compétence d'une seule institution

- Obliger les hiérarchies à redescendre l'information quand un rapport ou un compte-rendu de situation lui a été envoyé par un agent, avec obligation de réponse.
- Avoir des retours suite aux rapports de dégradation et de vandalisme afin que les agents sachent où en est la situation.

En guise de conclusion : retour sur la restitution du 20 juin 2017

L'ensemble des travaux réalisés a donc fait l'objet d'une restitution en introduction de l'assemblée générale de l'APRAS le mardi 20 juin 2017. Après avoir écouté l'exposé, Éric Berroche et Cécile Bêlard du Plantys ont fait part de leurs retours.

Le regard d'Éric Berroche, élu de quartier du Blosne et de Bréquigny

« Il est bien de mener ce travail, et il est important de s'intéresser aux atouts et aux limites du quartier du Blosne. Parmi les atouts, j'aimerais rappeler les points suivants :

- Un service public municipal extrêmement présent dans le quartier.
- Des bailleurs extrêmement impliqués.

Quand on le compare à d'autres quartiers, ce n'est pas un quartier sensible par rapport à ce que vivent d'autres quartiers en France. Il faut rappeler ici deux choses :

- Le taux de gens concernés par d'immenses difficultés sociales est très important, certes. Mais il y a des solidarités familiales et de réseaux d'amis, parfois appartenant à la même communauté. La misère et la souffrance sociale sont mieux absorbées par des systèmes de solidarité plus invisibles.
- Le quartier possède un tissu d'acteurs associatifs important qui joue un rôle extraordinaire. Il s'agit de bien les soutenir.

Aujourd'hui, cependant, j'observe des choses que les plus anciens habitants du Blosne ne connaissaient pas. Dans les années 70, venir au Blosne, que ce soit pour du logement social ou de l'accession à la propriété, était vécu comme une promotion sociale. Les gens qui habitaient au Blosne n'avaient pas la diversité d'aujourd'hui et travaillaient dans les grandes entreprises locales. Ils se connaissaient bien et se côtoyaient dans les associations qui les rassemblaient.

En assez peu de temps, cela a changé. Et les plus anciens ont du mal à absorber les changements qui ont eu lieu ces 40 dernières années. La population s'est précarisée et s'est un peu « mondialisée ». Quand on rapporte ça à la façon dont les gens s'organisent dans le quartier, on voit qu'on a des habitudes d'associations qui ont tendance à rassembler des gens qui se ressemblent.

A cet égard, le PRU aura pour objectif d'améliorer la vie des gens. Par exemple, la rembla sera un espace public qui permettra à des gens qui ne discutent pas de se croiser et de vivre ensemble.

Sur la question de l'espace public, il est très important qu'il soit occupé par des services, des associations. J'ai des interrogations sur le niveau de présence policière dans le quartier et je m'interroge sur leurs modes d'intervention. Je crois plus en la police de proximité qui connaît la population et sait distinguer les groupes.

Sur l'îlot Monténégro, je comprends les craintes des services, mais il y a un enjeu à occuper l'espace public. Autrefois, les dealers faisaient complètement la loi, ils versaient des allocations à des familles pauvres et encadraient des gamins. Nous avons souhaité face à cela occuper les locaux associatifs, et nous prenons des initiatives pour occuper l'espace public à travers n'importe quel prétexte.

Les problèmes repérés nécessitent de revoir quelques modes organisationnels. On ne peut pas laisser un groupe d'agents porter seul un tel fardeau. Nous serons donc à vos côtés pour envisager les suites de ce travail. »

Le regard de Cécile Belard du Plantys, Directrice générale d'Archipel

« Je vois plusieurs intérêts à la démarche initiée :

- Elle donne toute crédibilité à la notion de proximité. Elle lui donne du sens.
- Les regards croisés d'agents, chacun porteur de son histoire et de son institution, n'ont pu qu'enrichir ce travail.
- Faire le constat de ce qui marche ou pas face à des mutations sociales et culturelles et prendre en compte une évolution des besoins. Pour nous, il est important de ne pas rester figer dans nos modes de fonctionnement.

Sur les constats, je retiendrais trois points :

- L'état d'esprit qui transparait : j'y ai vu une vraie bienveillance et une vraie empathie des situations et difficultés observées. J'y ai vu la volonté de les traiter comme telles et ce n'est pas une remise en cause qui a été proposée.
- La nature des solutions envisagées : on est davantage dans le préventif que dans le curatif, davantage dans l'humain que dans le technique. Il faut maintenant que chacun prenne ses responsabilités avec cette prise de conscience, il faut que ce soit l'affaire de tous, y compris des habitants.
- J'ai aussi entendu une forme de désarroi ou de doute : elle renvoie à nos organisations, à nos relations managerielles. On aurait intérêt à partager davantage entre institutions.

Tout cela devra faire l'objet d'un traitement à l'avenir. »

Et maintenant ?

Le 5 octobre 2017, les agents du groupe de la recherche-action se retrouveront pour un séminaire de travail autour de l'APRAS et des partenaires concernés afin de structurer une feuille de route collective.

Le 7 novembre 2017, cette recherche-action fera l'objet d'une restitution plus large dans le cadre de RésO Villes, centre de ressources Bretagne et Pays de la Loire. Y seront conviés tous les acteurs et les actrices intéressé(e)s par la gestion urbaine de proximité.