



*La Régie de quartier Villeneuve-Village olympique, créée en 1987, poursuit le développement de services de proximité favorisant la responsabilité citoyenne des habitants, l'amélioration du cadre de vie et de l'habitat, l'insertion par l'activité économique. Elle emploie 83 salariés. Elle s'inscrit dans le cadre de la Charte nationale des Régies de quartier. Son intervention territorialisée vise à améliorer les modes de gestion de l'espace urbain et de l'habitat par la participation directe des habitants comme salariés ou acteurs bénévoles. La participation effective des habitants aux projets tout au long de son cycle (définition, réalisation, suivi et évaluation) constitue un gage d'efficacité et facilite la reconstitution du lien social dans le quartier. Dès le départ, la Régie de quartier a reposé sur un partenariat entre les habitants, leurs associations, les organismes logeurs sociaux et la ville de Grenoble.*

## Le contexte territorial, économique et social

Au recensement de 1999, la Régie regroupe 12 500 habitants, soit 8 % de la population de la ville. Ce quartier constitue un ensemble homogène en terme d'urbanisme, mais le mode d'habitat et la population sont très diversifiés. Une des particularités de la Régie est le mélange de locataires et de copropriétaires. Cette forme de mixité, considérée par le passé comme une richesse, est actuellement plus difficile à vivre là où les locataires attributaires de logements sociaux sont majoritaires.

## Les enjeux pour la structure à évaluer son utilité sociale

Le principal enjeu de la démarche vise à enrichir l'approche de l'évaluation des activités, qui se limite aujourd'hui à une évaluation de la qualité technique du service, lié au marché avec le bailleur social, en se donnant les moyens d'évaluer les autres dimensions de ces projets. Une formation à l'évaluation de l'impact des services a été mise en place par le CNLRQ. La méthodologie proposée a déjà permis une meilleure approche des enquêtes et appréciations partenariales. Il reste que l'utilité sociale est difficile à définir. Cette démarche d'évaluation est considérée comme expérimentale, associant une large diversité d'acteurs privés et publics pour co-construire un dispositif dont le transfert concernera les régies de quartier intégrées au réseau CNLRQ. Les responsables de la structure ont choisi de faire porter l'évaluation sur les activités qui relèvent du champ de la médiation. Ces objectifs de médiation sont plus particulièrement présents dans les missions « correspondants de course (CDC) », visant, outre le ménage des coursives, à sensibiliser les habitants à la propreté des lieux, et « correspondants de nuit », visant à prévenir les dégradations ou les actes d'incivilité. L'évaluation a concerné ces deux missions.

## La démarche d'évaluation

La démarche a mobilisé les membres du conseil d'administration, composé d'élus de la ville de Grenoble, de représentants bénévoles des associations et habitants, de partenaires du logement social ainsi que de l'encadrement de la structure – directeur, encadrants des services et médiateur associatif. Il a été prévu d'associer à la fois les principaux partenaires du dispositif (bailleurs sociaux, ville de Grenoble [Service logement et DSU], Confédération syndicale des familles), ainsi que des salariés du dispositif. Dans ce cadre, le principe d'organiser différentes réunions a d'emblée été retenu, en prévoyant une progression. Les responsables de la Régie ont souhaité que ces réunions avec les partenaires et les salariés soient systématiquement animées par un consultant, afin de disposer de l'extériorité nécessaire à une telle démarche et de favoriser la mobilisation des acteurs. Le consultant accompagnateur a assuré la rédaction des comptes rendus de réunions, qui ont été ensuite complétés et validés par les responsables de la Régie.



## La construction des critères et des indicateurs

Les responsables de la Régie ont assuré le travail de définition des critères et des indicateurs d'évaluation du dispositif.

L'objet de la démarche n'était pas de définir l'utilité sociale de la structure dans son ensemble, mais sur une des prestations : « correspondants de coursives ». Des objectifs ont été définis suite à un travail d'élucidation réalisé avec les partenaires du dispositif et les salariés :

- **Propreté/Nettoyage/Entretien**

C'est le premier objectif. Les partenaires le considèrent comme le support d'autres objectifs, plus en lien avec la notion d'utilité sociale.

- **Médiation/Proximité/Veille sociale et technique**

Pour les bailleurs, les CDC sont des relais d'information entre eux-mêmes et les habitants. Elles informent les bailleurs des dysfonctionnements. Dans ce cadre, le terme de médiation peut être entendu de deux manières : médiation en vue d'une prévention auprès de dégradateurs potentiels et médiation auprès des habitants, dans une optique d'information.

- **Responsabilisation/Expression/Citoyenneté des habitants**

Objectif complémentaire du précédent, mais qui répond à l'ambition de la Régie de (re)mobiliser les habitants dans leurs quartiers, de mettre en œuvre leur responsabilité citoyenne.

- **Insertion/Emploi**

Objectif très fort au début du dispositif (1992), moins dominant aujourd'hui car on constate une grande stabilité dans le personnel et que bon nombre de CDC ont trouvé un emploi à temps complet ou complémentaire à l'extérieur.

## Le bilan de la méthode

L'évaluation a permis à tous les partenaires de se remettre en mémoire la complémentarité des objectifs et des actions correspondantes, qui ne peuvent être disjointes.

La démarche a permis d'impliquer l'encadrement, les partenaires et les salariés.

Les partenaires ont été aussi concernés par la démarche, ils ont mieux compris ce que pouvait être l'utilité sociale et son mode d'articulation avec la production d'un service.

La grille des indicateurs déclinée par objectifs a été vite intégrée et servira de base pour faire progresser le dispositif. Les résultats vont pouvoir être exploités d'une part en interne, dans une démarche de progrès sur ce service, et d'autre part en externe, entre les partenaires, pour élargir la mission de la Régie dans le cadre des conventions qui la lient avec la ville de Grenoble.

Dans l'année, une démarche de progrès devrait être engagée par la Régie sur l'ensemble de ses activités. Cette évaluation en aura alors constitué la première phase.



## Synthèse de la démarche

- Culture de l'évaluation antérieure : dispositif d'évaluation existant sur la qualité des services. Formation à l'évaluation des impacts des services (CNLRQ)
- Identification des enjeux majeurs :
  - externe : co-construction d'une démarche expérimentale d'évaluation des régies de quartier associant une large diversité d'acteurs privés et publics. Transfert aux régies de quartier, adhérentes au réseau CNLRQ
  - interne : impliquer l'ensemble des membres du CA et les salariés
- Accompagnement : consultant externe – durée : 10 mois
- Comité de pilotage : directeur, encadrants des services, médiateur associatif, président de la Régie, consultant
- Acteurs associés : l'ensemble du conseil d'administration représenté par des élus de la ville de Grenoble, des représentants associatifs et les habitants, partenaires du logement social
- La démarche :

### Phase « Réfléchir » : du 17 juin au 7 juillet 2004

- Objet : interconnaissance Régie et consultant, choix d'un dispositif prioritaire à évaluer : les correspondants de coursives » – démarches et principes de travail.
- Objet : présentation de la démarche aux responsables de la Régie et les partenaires associés.

### Phase « Construire » : de juillet 2004 au 9 septembre 2004

- Objet : réunion avec des salariés des CDC et chargé de mission de la Régie : présentation de la démarche et échange sur l'utilité sociale du service « Correspondant de coursives ».

### Phase « Mettre en œuvre » : 9 septembre 2004 ; 30 septembre 2004 ; 8 février 2005

- Objet : réunion avec les responsables de la Régie : point d'avancement de la démarche et réflexions sur les critères et indicateurs.
- Objet : réunion avec les responsables de la Régie et les partenaires du dispositif : présentation des premiers critères et indicateurs – Perspective de valorisation dans le cadre d'une future convention pluriannuelle 2005/2007 avec la ville de Grenoble.
- Objet : présentation des résultats globaux de la démarche au conseil d'administration de la Régie, premiers débats sur les progrès à mettre en œuvre.

- Outils mis en œuvre
  - La "méthode des cartons", pour l'animation des échanges entre les partenaires sur les objectifs du dispositif (► Outil N°10).
  - Grille de critères et d'indicateurs de l'utilité sociale, en distinguant contexte, réalisation/résultats, impacts (► Outil N°3).

Les outils mentionnés ici sont téléchargeables sur Internet  
[www.avise.org/us](http://www.avise.org/us)  
 ou  
[www.culture-et-promotion.org](http://www.culture-et-promotion.org)