

Comment les Voisins Malins changent la vie collective

par

■ **Anne Charpy** ■

Fondatrice et directrice de VoisinMalin

En bref

Vous habitez Grigny, Villeurbanne, Clichy-sous-Bois ou Saint-Denis, dans ces quartiers que l'on dit difficiles. Vous parlez un peu le français mais, seul(e) face à la complexité administrative, vous ne pouvez guère faire valoir vos droits et vous subissez sans rien dire factures incompréhensibles, conditions de vie dégradées et tracasseries multiples. Quant à l'école où vont vos enfants, aux lieux culturels, et même au centre social, ce sont pour vous des univers hostiles et vous vous isolez toujours plus. Jusqu'à ce qu'un soir, une personne du quartier sonne à votre porte. La première méfiance surmontée, vous découvrez qu'elle parle la langue de votre pays, qu'elle a des réponses simples aux questions qui vous hantent et qu'elle vous ouvre, à son tour, les portes de ce monde que vous désespérez de comprendre. Vous vous dites alors qu'elle fait un beau métier et qu'un jour, peut-être, vous aussi, vous pourrez participer à la mission de VoisinMalin.

Compte rendu rédigé par Pascal Lefebvre

L'Association des Amis de l'École de Paris du management organise des débats et en diffuse les comptes rendus, les idées restant de la seule responsabilité de leurs auteurs. Elle peut également diffuser les commentaires que suscitent ces documents.

Séminaire organisé en collaboration avec le Collège des Bernardins et le RAMEAU, et grâce aux parrains de l'École de Paris (liste au 1^{er} mai 2018) :

Algoé¹ • Caisse des dépôts et consignations • Carewan¹ • Conseil régional d'Île-de-France • Danone • EDF • Else & Bang • ENGIE • FABERNOVEL • Fondation Roger Godino • Groupe BPCE • Groupe OCP • HRA Pharma² • IdVectoR² • IPAG Business School • La Fabrique de l'industrie • Mairie de Paris • MINES ParisTech • Ministère de l'Économie et des Finances – DGE • Renault-Nissan Consulting • RATP • SNCF • UIMM • VINCI • Ylios¹

1. pour le séminaire Vie des affaires
2. pour le séminaire Ressources technologiques et innovation

De Santiago du Chili à Grigny 2

L'idée de VoisinMalin m'est venue fin 2008, à la suite d'un constat que j'avais fait au Chili, au début des années 1990. Mon diplôme d'école de commerce en poche, j'y avais rejoint un projet de microcrédit, assez novateur à l'époque, inspiré de la démarche de la Grameen Bank. Ce microcrédit donnait, à des micro-entrepreneurs des quartiers populaires de Santiago du Chili, la possibilité d'acheter leur outil de production. De nombreuses femmes accédaient ainsi à des activités de couture ou d'artisanat, contribuant à améliorer la vie de leur famille et l'avenir de leurs enfants. Pour elles, avoir pu acheter une machine à coudre avait été à ce point inespéré qu'elles n'avaient ensuite cessé que d'autres puissent en profiter. La force de conviction dont ces femmes faisaient preuve, lors de réunions d'appartement, m'avait alors fortement impressionnée.

Ma seconde expérience chilienne, durant les trois années que j'ai passées dans ce pays, a été de voir qu'une fois ce microcrédit obtenu, ces entrepreneurs ont commencé, de façon spontanée, à se réunir pour mettre en place des actions de solidarité et de secours mutuel, en l'absence de tout système d'assurance institué pour ces activités informelles. J'ai ainsi accompagné la mise en place d'un syndicat professionnel de micro-entrepreneurs, initiative qui a marqué leur prise de conscience de la contribution majeure qu'ils apportaient à la vie de leur quartier. Ils ont ensuite sollicité le maire afin d'obtenir des locaux adaptés, en contrepartie de leur apport aux ressources communales. Désireux de faire connaître leurs produits, ils souhaitaient également que la mairie organise une foire de quartier et communique sur leurs activités afin d'attirer les clients potentiels. Pouvoir organiser, à partir de ces énergies individuelles, une démarche collective qui ait des retombées sur l'environnement de vie de ces personnes m'a fait réaliser qu'il existait un potentiel de changement énorme, quoiqu'ignoré, chez ces personnes et qu'il était sans doute possible de s'en inspirer dans d'autres pays que le Chili.

Revenue en France, je me suis formée à l'urbanisme à Sciences Po et, pendant quinze ans, j'ai travaillé dans des organismes en lien avec les quartiers populaires. Le premier fut une association de réhabilitation de l'habitat privé à caractère social dans l'Est lyonnais. Après cela, j'ai intégré l'Agence nationale pour l'amélioration de l'habitat¹, afin de développer les interventions dans les copropriétés en difficulté, avant d'être choisie par La Caisse des Dépôts et le ministère de la Ville pour développer un grand projet en Essonne, dans la zone Évry-Corbeil. J'y ai dirigé un groupement d'intérêt public (GIP) dont le conseil d'administration regroupait des personnalités aussi diverses que Serge Dassault ou Manuel Valls. Je me suis ensuite consacrée, pendant six ans, à l'agglomération de Grigny, ville de presque trente mille habitants, comme directrice du GIP de Grigny-Viry-Châtillon. J'y ai piloté la mise en place et l'organisation de solutions plus efficaces pour les populations en matière de santé, d'accès à l'emploi ou d'éducation. Enfin, j'ai pris la direction de grands projets de rénovation urbaine sur les quartiers de la Grande Borne ou de Grigny 2, copropriété de cinq mille logements en grande difficulté.

En 2005, lors des émeutes qui ont frappé ces quartiers, j'ai été très marquée par le courage et la grande mobilisation des élus locaux, des associations et des agents communaux, ainsi que par la manière dont la population, souvent très déconsidérée dans l'opinion publique, s'est mobilisée pour passer des nuits à protéger les équipements menacés par les incendiaires et "tenir la place". Puis, en 2008, le quartier de la Grande Borne a commencé à changer avec la reconstruction d'une école, des travaux dans les immeubles, etc. Cependant, aux élections municipales, le maire très impliqué de cette ville de presque trente mille habitants n'a été réélu qu'avec moins de deux mille voix ! Une telle abstention m'a profondément marquée de part le peu d'intérêt porté par la population à la vie de sa commune. Pour les décideurs dont je faisais partie, il n'était, de fait, pas évident de donner une place à des gens apparemment aussi peu outillés pour ces projets complexes. Les laisser peser sur les aspects techniques, opérationnels, juridiques ou financiers, aurait ralenti une mise en œuvre déjà hasardeuse.

1. Ancien nom de l'Agence nationale de l'habitat.

Dans mes fonctions au sein de ce groupement, très marqué par les enjeux politiques, j'avais surtout un double rôle de médiation entre les différents acteurs et d'ingénierie sur des projets urbains dont le financement global s'élevait à près de 500 millions d'euros sur dix ans. Mais cela ne me suffisait pas, il me fallait inventer quelque chose pour casser ce désintérêt et mobiliser les envies de faire et les intelligences des habitants. Bien qu'étant les premiers concernés par ce qui se passait sur leur quartier, ils n'avaient plus confiance dans des institutions décrédibilisées, très peu présentes sur le terrain. Ainsi, dans le quartier, le bureau de poste était fermé depuis longtemps, au collège, un professeur de mathématiques de 3^{ème} n'avait pas été remplacé de toute l'année, les urgentistes ne venaient plus, etc. Le sentiment d'abandon était donc bel et bien fondé. Néanmoins, des choses se passaient, bien que les gens puissent penser que ce n'était pas pour eux. Il s'agissait alors de faire en sorte que les services soucieux d'améliorer la situation et les habitants puissent se rencontrer.

Les institutions n'étant plus le lieu adéquat, les associations étant, pour certaines, à bout de souffle et leurs militants les plus courageux, présents dès l'origine de ces quartiers, cherchant une relève, il fallait inventer quelque chose qui parte des habitants et leur permette de prendre leur place dans l'évolution de leur ville. Il fallait également s'affranchir des grands programmes nationaux, trop dépendants de la sensibilité du ministre en place, dans lesquels les acteurs locaux avaient, de ce fait, du mal à inscrire leur action dans la durée. Il était donc nécessaire de trouver un modèle économique différent pour arriver à remobiliser les habitants.

Naissance de VoisinMalin

Alors que j'étais directrice du GIP de Grigny-Viry-Châtillon, nous avons trouvé une dizaine d'habitants, parlant les langues des différents pays représentés dans ces villes, qui avaient accepté de servir de traducteurs, par exemple entre un instituteur et une famille, afin que celle-ci comprenne au mieux les propositions faites par l'école, notamment en matière de réussite éducative de leurs enfants. Nous avons développé ce projet en dépit de réticences institutionnelles, la préfecture craignant qu'une telle initiative ne détourne les gens de l'apprentissage du français, car nous étions convaincus que la majorité d'entre eux n'avait qu'une envie, celle de s'intégrer pour que leurs enfants réussissent. Parvenir à les orienter, grâce à quelqu'un de proche, vers un cours d'alphabétisation ou vers telle ou telle aide institutionnelle qu'ils ne connaissaient pas, répondait donc à des attentes réelles. En un an, nous avons ainsi remis une centaine de familles en contact avec les écoles.

Puis les traducteurs, soucieux d'aider les autres, ont commencé à développer entre eux d'autres idées. Les soirées contes, qui se tenaient au centre social, ont ainsi été traduites dans les langues d'origine. Des personnes qui ne pouvaient auparavant les comprendre ont pu y participer et y amener leurs enfants. Nous avons alors réalisé le potentiel énorme de ces passeurs et cherché à leur donner un vrai rôle en organisant leur action afin qu'ils puissent toucher le plus grand nombre d'habitants possible et qu'eux-mêmes en retirent un bénéfice. À partir de ce moment-là, j'ai pris conscience qu'il fallait créer ce métier de passeur en lui donnant un véritable statut professionnel correspondant à une activité complémentaire, à durée indéterminée et à temps partiel. En gardant ainsi une vie proche de ce que vivent leurs concitoyens, ces passeurs seraient davantage représentatifs de la diversité des quartiers qu'en étant enfermés dans un statut de salarié à temps plein, rattaché à une quelconque institution. Tous d'âges, de métiers ou de cultures très divers, ils devinrent les premiers Voisins Malins.

Le rôle des Voisins Malins est d'aller à la rencontre des habitants d'un immeuble, en portant un message qui leur soit utile, afin d'établir avec eux une relation de confiance. Il s'agit de les informer sur une solution aux problèmes qu'ils rencontrent, une opportunité à saisir, une évolution de leur environnement proche, etc. Ces sujets concrets sont préparés en amont avec un professionnel. L'information sur la prévention du cancer du sein a ainsi été préparée avec l'association de dépistage des cancers de l'Essonne et l'agence régionale de santé. Avant la campagne de porte-à-porte, le responsable de projet s'assure qu'il existe des radiologues à proximité et qu'ils accepteront de prendre en charge, par exemple, les bénéficiaires de la CMU ou de l'aide médicale. Quand une personne, sur des sujets aussi intimes et délicats, se décide à consulter, tout doit, en effet, être organisé au préalable pour que sa démarche soit facilitée et que le message soit suivi de réels effets.

C'est là un exemple de message que l'on peut passer, mais l'association VoisinMalin intervient aussi beaucoup sur les problématiques liées à l'habitat. Nous travaillons notamment avec les régies de l'eau sur les questions