

Le secteur des Eaux-Vives

1.1. Pérégrination dans le secteur des Eaux-Vives

Le secteur des Eaux-Vives recoupe les limites de l'ancienne commune des Eaux-Vives, rattachée à la Ville de Genève, en 1930. Il présente une physionomie variée : des quartiers urbains et densifiés sur le bas, le long du lac, des quartiers résidentiels et de villas sur les hauts, entre Malagnou et Grange-Canal. Des axes routiers importants séparent ces différents périmètres : l'avenue Pictet-de-Rochemont qui rejoint la route de Chêne, et la route de Malagnou, qui marque la limite du secteur sur les hauts.

Le quartier de Rive, entre le Jardin Anglais et la Promenade de l'Observatoire, fait encore partie des rues basses. Le périmètre de la Terrassière et du triangle de Villereuse marque la transition entre le centre ville et les quartiers périphériques. Une fois franchie la rue Pictet-de-Rochemont, le quartier présente une certaine unité. C'est le quartier des Eaux-Vives proprement dit. Densifié après la construction des quais à la fin du 19^{ème} siècle, il comporte aujourd'hui un réseau serré de petites rues, particulièrement animées autour des axes que forment les rues des Eaux-Vives et de Montchoisy. Schématiquement, on peut le diviser en trois parties : des immeubles de haut standing le long des quais, des rues plus populaires et commerçantes au milieu, un périmètre résidentiel sur les hauts, jouxtant la route de Frontenex.

Le long de la rue des Eaux-Vives, en partant de la place du même nom, on découvre de nombreux commerces de proximité, des cafés, des restaurants. C'est devenu également un lieu nocturne avec ses bistrot de nuit. La Hacienda, sur la droite, est très fréquentée dès la fermeture des autres établissements. La Migros, malgré sa façade peu avenante, est un lieu de rencontre pour les habitants du quartier, comme la brasserie du Commerce, juste en face. Des magasins de meubles, de sport, des galeries d'art, des établissements de restauration rapide ont remplacé aujourd'hui les anciennes échoppes d'artisans, mais le quartier conserve une très grande diversité de commerces. Le cinéma Scala propose des films de qualité de tous les pays, des projections pour les enfants et des prix réduits pour les retraités. Il représente encore, pour de nombreux habitants, un cinéma de quartier.

Autour de la rue Sillem, au fond du quartier avant les parcs de la Grange et des Eaux-Vives, on distingue encore les vestiges des faubourgs qui rappellent la vocation industrielle et artisanale du quartier.

La rue de Montchoisy, parallèle à la rue des Eaux-Vives, est moins animée que cette dernière. On y trouve cependant un grand nombre de commerces et de restaurants : le Café de l'Amitié, le Gobelet d'argent, qui a changé de mains récemment mais conservé son caractère populaire et, un peu plus loin, le Portofino. En dessus de cette rue, c'est le périmètre résidentiel et moderne du quartier ; en dessous, les rues plus populaires et commerçantes.

Au bout de la rue, avant d'arriver au parc de la Grange, les rues cèdent la place à de larges squares entre les immeubles. L'ensemble de Montchoisy, construit entre 1927 (les immeubles de l'architecte Braillard) et 1957 (les immeubles le long de la route de Frontenex), a marqué pendant longtemps la limite de l'extension du quartier des Eaux-Vives. Aujourd'hui, la zone au-delà des voies ferrées et du stade de Richemont commence à se densifier également. Mais la route de Frontenex, et peut-être plus encore la gare des Eaux-Vives, semblent tracer une limite dans l'espace urbain : une fois cette dernière franchie, on a le sentiment d'être dans un autre quartier.

Entre la gare des Eaux-Vives et la route de Chêne, s'étend une zone industrielle et d'entrepôts, aujourd'hui partiellement désaffectée. Plus loin, un nouveau quartier s'est construit au bout du chemin des Tulipiers. Aménagé autour d'une rue piétonne, il reconstitue un petit centre aux airs de village à côté des immeubles des années 1960. Il nous a été décrit souvent comme un *îlot tranquille* par les Eaux-Viviens : à la limite de la commune de Genève, il apparaît surtout plus proche de Grange-Canal que des Eaux-Vives.

De l'autre côté de la route de Chêne, le secteur des Eaux-Vives s'étend jusqu'à la route de Malagnou. Outre l'Ecole internationale et des immeubles à vocation commerciale, il regroupe des zones de villas et de résidences dont la population, en moyenne, est plus aisée que celle des régions urbaines.

En revenant vers la Ville par la route de Malagnou, on découvre un quartier nouvellement reconstruit : la Terrassière et le Triangle de Villereuse. Ce dernier n'avait connu, en l'espace d'un siècle et jusqu'en 1977, pratiquement aucune transformation. Des entrepôts

, des échoppes d'artisans, des petits commerces, des ateliers d'artistes, installés dans des locaux anciens, parfois vétustes mais de prix modiques, donnaient à ce périmètre le caractère d'un îlot isolé du reste du quartier. Les rénovations menées depuis ont suscité un bon nombre

de mobilisations de la part d'associations d'habitants soucieuses de la qualité de vie, du maintien de loyers bas ou du respect du patrimoine architectural. Proximité du centre-ville oblige, le quartier est aujourd'hui presque entièrement rénové. S'il conserve encore quelques aspects de l'architecture du début du siècle (visibles depuis la rue de la Terrassière) la composition sociale du quartier a complètement changé.

Le triangle de Villereuse reste certes un quartier destiné à l'habitation et a vu l'arrivée d'un certain nombre de jeunes familles. Mais c'est aussi un quartier aujourd'hui très dense et entouré par les axes routiers qui prolongent le centre-ville : la rue de Villereuse, la rue Ferdinand Hodler et surtout l'avenue Pictet-de-Rochemont, qui marque une séparation très nette avec le bas des Eaux-Vives. La construction de nombreux espaces commerciaux (dont Eaux-Vives 2000) fait de la Terrassière un lieu très fréquenté qui attire des personnes extérieures au quartier.

1.2. Les thématiques sociales dans le secteur des Eaux-Vives

A. Pauvreté - marginalité - exclusion - précarisation

Cette thématique spécifique a relativement peu retenu l'attention des interlocuteurs que nous avons choisis. Ces derniers ne se sont jamais prononcés sur la pauvreté dans le quartier de manière spontanée. Nous avons toujours dû poser des questions afin d'éveiller des commentaires, ceux-ci étant pour la plupart relativement vagues et peu construits. Sans nier l'existence des phénomènes de précarité et d'exclusion économique, nos intervenants ont souligné une réalité qui, de leur avis, existe sur l'ensemble du territoire, mais n'est pas déterminante dans le quartier. Ceci nous incite à penser que les phénomènes liés à la précarité socio-économique sont délicats à repérer pour des acteurs de quartier qui ne travaillent pas sur ce terrain social précis.

Certains de nos informateurs ont toutefois mentionné deux catégories spécifiques de populations qui, à leurs yeux, sont particulièrement touchées par des difficultés socio-économiques : les personnes sans-papiers et les familles monoparentales (majoritairement composées de mères avec un ou deux enfants à charge). Les conditions de précarité dans lesquelles vivent ces personnes ou familles (salaire en dessous du minimum vital, accès à des prestations sociales très limité, voire quasi inexistant pour les clandestins) ont été soulignées et qualifiées de « très préoccupantes » du point de vue social et sanitaire. A ce sujet, les collaborations jugées « indispensables » avec des associations privées, souvent membres de la plate-forme contre l'exclusion que coordonne la Ville, ont été mises en exergue et saluées. A l'exception d'un témoignage, les données recueillies sur ces populations sont sommaires, car nos informateurs ne fréquentent pas ou très peu directement ces populations.¹

De même, certains intervenants nous ont parlé, souvent en des termes empreints d'affection, des « personnages du quartier », décrits comme des individus décalés, originaux (atteints de certaines pathologies psychiques). Si ces derniers semblent relativement bien intégrés au quartier, il faut souligner ici que les problèmes liés aux phénomènes de solitude et

¹ L'étude en cours sur l'exclusion devrait permettre de connaître mieux cette réalité.

d'isolement peuvent constituer des signes forts de précarisation et de marginalité vécue par certains habitants du quartier.

Finalement, on peut relever que les problèmes relatifs à la pauvreté ont surtout été évoqués en référence au bas du quartier des Eaux-Vives et peu par rapport au haut du quartier (Malagnou, Tulipiers, etc.). Cela peut s'expliquer du fait que le bas des Eaux-Vives est beaucoup plus fréquenté que le haut et que c'est précisément dans le cœur du quartier que l'on retrouve le plus d'animation et de lieux publics comme les cafés, ce qui porterait au grand jour les personnes tenant par ailleurs à garder secrète la précarité de leur situation, notamment pour sauvegarder leur dignité.

B. Condition de logement – voisinage

S'agissant de l'évolution du quartier, les personnes rencontrées la décrivent de manière contrastée suivant les divers sous-quartiers sur lesquels ils s'expriment : les conditions de logement sont, dans l'esprit de nos informateurs, différentes selon la zone du quartier où l'on réside.

En effet, des différences importantes, relatives au bâti, existent entre, par exemple, la zone de logements récente des Tulipiers (zone villa, petits immeubles, présence de jeunes familles, etc.) et le bas du quartier (cœur vivant du quartier, à forte densification bâtie). Le profil socio-économique des habitants du bord du lac (les quais) ou du haut des Eaux-Vives (classes moyennes supérieures) se distingueraient nettement de celui, plus contrasté, des habitants du bas des Eaux-Vives. De même, s'agissant du Triangle de Villereuse, il nous a été signalé que le sous-secteur a vu s'opérer des travaux importants de construction / rénovation entraînant l'arrivée de nouvelles populations (jeunes familles avec enfants), et que les travaux d'envergure effectués sur ce périmètre n'ont pas été accompagnés d'une réflexion en matière d'aménagement urbain. Ceci est regretté.

De manière générale, les intervenants parlent tous d'une très grande densification et d'une évolution des populations, à la suite des rénovations d'immeubles et du processus de ventes en propriété par étage. Ces deux facteurs semblent avoir donné naissance à des changements notoires de populations.

Ainsi, lorsque l'on aborde le bas du quartier, nombreuses sont les personnes à signaler que le quartier, de populaire qu'il est encore partiellement, « s'embourgeoise » progressivement. Cette nouvelle composition sociale du quartier modifie par conséquent « son âme » et les rapports sociaux locaux qui s'y sont forgés de longue date. Les immeubles rénovés voient fréquemment les prix de location des appartements s'envoler et il n'est, dès lors, plus possible pour les anciens habitants d'envisager de rester dans leur logement. A titre d'exemple, nos interlocuteurs ont souvent évoqué le cas de familles d'origine étrangère qui ont laissé place à de nouveaux arrivants, au pouvoir économique bien plus important.

S'agissant du changement de populations, certaines variables sont très importantes car elles définissent la manière dont les nouveaux habitants s'inscrivent au sein du quartier et impliquent des modifications dans les rapports sociaux de voisinage. Par exemple, le fait de vivre et de travailler dans le quartier est un élément qui influe sur le rapport à l'espace local. De même, être parents d'enfants en âge scolaire permet de lier certains liens privilégiés avec d'autres parents. De même, s'investir au sein des associations locales favorise la création de liens entre nouveaux et anciens résidents.

Cette modification de la population résidente semble inquiéter quelque peu nos informateurs. Tous insistent sur la nécessité de conserver une mixité de logement (*cf.* partie sur la qualité de vie).

Nos interlocuteurs mentionnent d'autres problèmes relatifs aux constructions lorsqu'ils abordent les problèmes de nuisances sonores dans les préaux. L'école des Vollandes, entourée d'immeubles logeant de nombreux locataires sensibles au bruit, en est une illustration (*cf.* partie sur les liens intergénérationnels).

C. Qualité de vie et ambiance de quartier

Pour bon nombre de nos personnes ressources, le quartier historique des Eaux-Vives perd lentement ses spécificités, son originalité. Ce quartier, autrefois unique en son genre, se fond progressivement dans l'espace urbain constitué par les quartiers adjacents, et par la Ville dans son ensemble. Cette évolution fait l'objet d'appréciations contraires, vraisemblablement dues à l'ancienneté du séjour des uns et des autres dans le quartier, ou à un désir d'enracinement valorisant tantôt le passé ou le présent. Ainsi, certains interlocuteurs tiennent un discours

empreint de nostalgie, soutenu par une description sans doute enjolivée des Eaux-Vives d'antan, et dénoncent les nuisances induites par une urbanisation mal maîtrisée.

D'autres, installés depuis quelques années seulement, conviennent du caractère agréable du quartier (les grands parcs, la proximité du lac, la desserte en transports publics, etc.). Pour ces derniers, les Eaux-Vives constituent aujourd'hui un espace multiculturel, vivant et convivial où, en d'autres termes, il fait simplement bon vivre.

Les bistrotts et les cafés occupent une place importante dans le quartier comme lieux de convivialité et de rencontre. Beaucoup de vieux cafés ont certes été remplacés par de nouveaux établissements, souvent plus chers, mais le quartier présente encore une diversité importante à cet égard. Dans le bas des Eaux-Vives, la plupart de ces établissements sont regroupés entre la rue des Eaux-Vives et la rue de Montchoisy.

Un de nos informateurs a relevé que la clientèle des cafés fréquente généralement plusieurs établissements plutôt qu'un seul, mais que ces derniers constituent néanmoins des lieux de rencontre importants : certains tenanciers connaissent bien cette clientèle tournante, mais locale. On notera également la présence d'établissement « typiquement » étranger : le restaurant gallicien à la rue Blanvalet, et celui, africain, à la rue du Nant.

Les établissements nocturnes sont pour la plupart regroupés, pour les plus populaires, au début de la rue des Eaux-Vives, près de la rue Pictet-de-Rochemont, à la Terrassière, et, pour ceux destinés à une classe moyenne supérieure, principalement vers Rive.

On sait qu'en été les quais et les parcs sont très fréquentés. Le site de Baby-Plage, en particulier, nous a été décrit comme un lieu où les Eaux-Viviens, et surtout des familles, se retrouvent d'une année à l'autre, ce qui tisse des liens. Un groupe d'habitants, mobilisés autour de l'aménagement et de l'entretien de cet espace, s'est constitué en association voici dix ans.

L'importante fréquentation des quais, lieu de rencontre convivial et animé, et qui attire une population extérieure au quartier, occasionne cependant également des nuisances pour les habitants : mention est faite de bruits et de la fréquentation intempestive des allées par des dealers ou des toxico-dépendants (*cf.* partie sur le sentiment d'insécurité et la perception des

incivilités). Un lieu commun, mais qu'il est peut-être bon de rappeler : le voisinage est perçu différemment selon les modes de vie de chacun.

Divers problèmes sont, toutefois, énoncés et partagés par un grand nombre de nos personnes ressources :

- le manque d'espaces verts à l'intérieur du quartier (à l'exclusion des grands parcs qui se situent au bout du quartier et qui sont destinés à l'ensemble de la population de la Ville et du canton) ;
- la circulation et la place laissée aux voitures ;
- le sentiment d'insécurité liée au trafic motorisé (pour les personnes âgées, les enfants, les personnes vivant avec un handicap) ;
- le bruit lié au trafic ;
- la difficulté de trouver des places de parking pour les résidents, malgré le système de macarons ;
- le changement de populations (*cf.* point relatif aux conditions de logement), la plus faible intégration des nouveaux venus dans le quartier ;
- le manque de lieux de rassemblement pour les gens du quartier, à l'image des *piazze* italiennes, ainsi que l'absence de cheminements qui, à l'intérieur du quartier, favorisent la rencontre ;
- les nuisances canines (déjections, aboiements, sentiment d'insécurité, etc.).

Diverses propositions sont esquissées :

- application de la zone 30 km / h à tout le quartier ;
- fermeture de certaines rues à la circulation (mais les rues piétonnes sont souvent perçues négativement par les commerçants qui redoutent une baisse de la fréquentation) ;
- ajout de feux de circulation afin de ralentir le trafic ;
- création de parkings gratuits situés vers la frontière française afin d'éviter le trafic transfrontalier ;
- création d'espaces de rencontre publics (places de quartier, petits parcs, etc.).

Certains souhaits sont émis :

- en lien avec les changements de populations, l'importance pour le quartier de conserver une mixité ;
- un déplacement de la Maison de quartier plus au centre du quartier ;
- un espace piéton dans le quartier, avec des commerces, des terrasses, des espaces de jeu ;

- un marché dans le quartier, moins en périphérie ;
- plusieurs fois par an, des journées « voisins / voisines » (la convivialité de quartier) avec des tables sur le trottoir ;
- une buvette dans les parcs, avec la possibilité de manger le soir ;
- un accueil différent et pour informer les gens, collaboration Maison de quartier / CASS, et faire connaître les institutions du quartier ;
- des lieux de rencontre centraux et chauffés en hiver, en plus des bistros (on y boit...) ou de la Maison de Quartier (trop éloignée) (quelque chose comme des lieux mixtes et polyvalents dans lesquels pourraient se pratiquer des formes d'échanges).

D. Santé mentale et physique

De manière générale, nos informateurs se sont plus volontiers exprimés sur la partie basse du quartier car c'est là que l'on y croise le plus grand nombre de résidents et, pour certains, il est plus facile d'intervenir socialement auprès des habitants du bas des Eaux-Vives que du haut (partie plus bourgeoise où il n'est pas facile de s'introduire). Mais y aurait-il des besoins spécifiquement sanitaires ?

Les problèmes d'alcoolisme ont souvent été cités. Les personnes rencontrées nous parlent volontiers des cafés des Eaux-Vives et de ces individus (sans distinction de sexe ou d'âge) qui passent leur journée dans les établissements publics à consommer de l'alcool. Visiblement, la dépendance à l'alcool est un phénomène qui inquiète nos informateurs et qui marquerait, à leurs yeux, le quartier. L'un d'eux insiste sur le fait que les problèmes d'alcoolisme cachent un très grand isolement et que l'alcool permet à la personne dépendante, par le biais de l'établissement public, de rester encore un peu en contact, inscrit dans un certain réseau social. Cependant, cet alcoolisme social pourrait également être l'indice d'un alcoolisme caché, plus difficile à repérer, de personnes isolées, littéralement cloîtrées chez elles.

De même, on nous a souvent parlé des problèmes liés à la toxicomanie et au fait que l'on retrouverait des seringues dans les parcs, les préaux, les cours des immeubles, etc. Il nous faut mentionner, ici, que le bord du lac ainsi que le Jardin Anglais sont des endroits où se vendent des substances illicites (un informateur, bien au fait, nous a plutôt parlé de psychotropes légers). Ainsi, il n'est pas très étonnant que le quartier, au vu de sa proximité avec les lieux de vente, se trouve largement touché par des personnes qui consomment sur place les produits

acquis dans le quartier. Est-ce à dire que la drogue touche particulièrement le quartier ? Difficile de répondre.

Toutefois, une personne ressource nous a confié que si les problèmes de consommation de drogues dures chez les adolescents et les jeunes adultes avaient été un vrai fléau durant les années 1990, la situation s'était relativement améliorée à la fin de la décennie. Toujours selon la même source, la dépendance des jeunes se serait cependant reportée sur la consommation de « drogue douces » et d'alcool. Certains adolescents seraient de grands consommateurs de bière et d'alcool fort. A ce sujet, on nous parlera des petits commerces qui restent ouverts la nuit (il y en a de nombreux dans le quartier) et qui n'hésitent pas à vendre de l'alcool aux adolescents ou jeunes adultes. Ici, un réel problème semble se poser. C'est d'ailleurs afin de le désamorcer que le Crad'Eau a commencé à collaborer avec la FEGPA au sein d'un programme de sensibilisation du public jeune et des commerçants (incitation à ne pas vendre d'alcool).

S'agissant de la fragilité psychique, certains interlocuteurs nous parlent, spontanément, des personnages du quartier et un informateur nous fait remarquer que le quartier est très proche de Belle-Idée. Des individus auraient besoin de résider non loin de cet hôpital et s'établiraient aux Eaux-Vives. Les personnes nous ayant parlé de cette population du quartier ne s'en plaignent pas mais soulignent que parfois les tenanciers de bistrots, eux, ne sont pas ravis de voir arriver ce type de clientèle.

Plusieurs personnes ressources nous ont signifié que le maillage socio-sanitaire (et social en général) est plutôt serré à Genève et qu'il existe de nombreuses structures (et lieux) de prise en charge. Le problème se pose lorsque les populations résidentes ne sont pas des ayant droit. Ainsi, quelqu'un nous parlera longuement des populations sans papiers pour lesquelles « il est très difficile de faire quelque chose », où l'accès à des prestations sociales ou liées à la santé est très difficile et ce d'autant plus lorsque l'on est adulte. La personne ressource nous décrit le vécu familial des sans papiers : les familles ont été éclatées (à la suite de la migration d'un des parents) puis recomposées (en Suisse) mais dans des conditions socio-économiques très précaires parfois misérables. Les familles sont très souvent monoparentales (absence du père). Les enfants ont parfois vécu des expériences difficiles (voire traumatisantes) dans leur pays. Ils ont souvent habité longtemps avec leurs grands-parents, oncles ou tantes. Arrivés à

Genève afin de rejoindre leur mère, ils laissent parfois au pays des frères et sœurs et se retrouvent dans des conditions de précarité et de promiscuité importantes. Dans le cas de ces familles, les problèmes d'alcoolisme ou de drogue seraient presque toujours absents. Ces informations, bien qu'intéressantes, sont toutefois difficilement vérifiables.

Finalement, un interlocuteur nous signale qu'il existe de nombreux cas de soutien psychologique au sein des écoles primaires des Eaux-Vives. Il nous annonce même le chiffre de 3-4 enfants par classes (pour le primaire). Il relativise toutefois les pathologies : problème de logopédie, de lecture, d'apprentissage bloqué, etc. De même, les sujets qui semblent intéresser le plus les parents et les enfants sont ceux liés à l'alimentation (problèmes de surcharge pondérale), au sommeil, à l'usage de la télévision, à la toxicomanie, etc.

Les problèmes liés à la prise de poids semblent même, selon un intervenant, particulièrement prégnant au sein du quartier. C'est le cas surtout parmi les familles où les parents travaillent toute la journée et où les enfants ne sont vus qu'en toute fin d'après-midi voire début de soirée.

Ces risques socio-sanitaires – quoique préoccupants – ne sont probablement pas spécifiques au quartier.

E. Sentiment d'insécurité - perception des incivilités – délinquance - violence

Si le sentiment d'insécurité est souvent cité par nos interlocuteurs, des termes recouvrant des réalités plus sombres tels que « agressions », « délinquance », « violence » ne sont quasiment jamais mentionnés.

Certains lieux du quartier, situés majoritairement dans le bas des Eaux-Vives, à l'instar du Bateau et du Jardin Anglais, sont parfois pris en exemple. Ces espaces seraient des zones de *deal* (psychotropes plutôt légers) avec une présence marquée de trafiquants étrangers. Si l'existence de tels lieux contribue au sentiment d'insécurité, sentiment qu'il s'agit de prendre au sérieux, il n'en résulte vraisemblablement pas de dangers plus conséquents pour la population avoisinante que pour celle des autres quartiers de la Ville.

Un gendarme rapporte que la petite délinquance serait plus forte dans le bas du quartier et que le haut (zone qui jouxte la Vieille Ville et Champel / Florissant / Malagnou) connaîtrait de cambriolages plus « sévères ».

De manière générale, les personnes interrogées ne se sentent pas en danger dans le quartier. Elles peuvent aisément nous parler de faits particuliers, mais elles tiennent à souligner le caractère ponctuel de ces incidents. Le discours général sur la violence, la délinquance et l'insécurité est toujours contextualisé et nos interlocuteurs partagent l'analyse selon laquelle, si certains problèmes d'incivilités ou de délinquance doivent être pris au sérieux, il serait erroné de catégoriser le quartier comme un lieu d'insécurité.

Certains informateurs attirent notre attention sur les relations sociales entre individus et notamment la façon, perçue souvent comme violente, avec laquelle les gens auraient tendance à s'exprimer (sentiment d'agressions verbales) ou à réagir. La difficulté croissante qu'il y aurait à communiquer « poliment et avec calme » a été relevée à plusieurs reprises. A ce propos, certains interlocuteurs relèvent le rôle négatif que joueraient les adultes et les personnes âgées, qui ne cessent de stigmatiser les adolescents ou les jeunes adultes, habituellement désignés comme les groupes à risque, lorsqu'il est question de violence ou d'incivilités, tout en se comportant envers ces personnes de manière incorrecte. De tels comportements dénotent une difficulté à la relation et à la cohabitation entre les générations. Ainsi, des adultes ou des aînés, parce qu'ils tendraient à percevoir les adolescents avec craintes et selon des préjugés négatifs, auraient parfois des comportements qui ne faciliteraient pas le dialogue. Quand on sait, d'une part, à quel point le sentiment d'insécurité est vecteur d'ostracisme et d'isolement et, d'autre part, à quel point l'isolement est pathogène, la thématique du lien intergénérationnel est cruciale dans l'action socio-sanitaire.

Conscients de ces problèmes, certains acteurs du quartier ont mis en place des dispositifs de médiation. Un de nos interlocuteurs a insisté sur la nécessité de concevoir des programmes capables d'améliorer sur le long terme le dialogue et la communication entre tous les usagers d'un quartier. Or, les opérations de ce type n'ont souvent qu'un caractère éphémère ou elles interviennent lorsque la situation est déjà passablement détériorée. Ici, le besoin d'intervenir en amont des phénomènes est souligné. Cela nécessite un travail de prévention et d'anticipation qui, peu visible et de longue haleine, semble pourtant incontournable.

Certaines des personnes interrogées relativisent la gravité des incivilités et la difficulté de vivre dans le quartier en désignant plutôt les problèmes liés à la circulation routière et au non-respect du code de la route (y compris les stationnements irréguliers). Bien que ces deux facteurs puissent, selon eux, paraître anodins et ne pas mériter la manchette des quotidiens du canton, ils leur semblent devoir être considérés comme des signes patents de non-respect des autres et d'attitude exempte de courtoisie (autre forme d'incivilité) envers les autres usagers du domaine public.

S'agissant de la violence scolaire, il nous est rapporté l'expérience de l'école de Montchoisy où les maîtresses ne supportaient plus les altercations agressives entre enfants et où, à la suite des réflexions d'un groupe de travail (1-2 années de travail : APEV, GIAP, Ludothèque, le corps enseignant), il a été décidé de créer une structure interne à chaque classe permettant aux enfants de discuter entre eux, une fois par semaine, en vue de désamorcer les conflits ou de les gérer par la discussion. Le bilan de cette expérience, désormais institutionnalisée, semble positif.

La plupart des intervenants souhaitent voir favoriser une façon différente de se comporter dans la vie quotidienne, par le recours au dialogue, moyen adéquat et efficace, à leurs yeux, de désamorcer des situations de tensions ou de conflits potentiels ou avérés. A ce propos, ils font davantage référence au *sentiment d'insécurité*, plutôt qu'aux atteintes effectives à la sécurité. Cette appréhension du phénomène n'implique toutefois pas une attitude passive car, ils pensent qu'un travail d'information et de sensibilisation reste à faire.

Ce désir de « pacification » peut être rapproché d'un désir - largement répandu - de solidarité locale (communautaire) et d'intégration sociale des différentes populations qui constituent le quartier. Ce désir semble d'autant plus « frustré », chez nos intervenants, que les structures en place et les stratégies utilisées généralement par les institutions et associations ne semblent plus permettre l'intégration ou la socialisation, *a fortiori* la mobilisation des nouvelles populations ou des nouvelles générations.

F. Isolement

L'isolement, présenté comme le reflet d'une société toujours plus individualiste, constitue une préoccupation partagée par un grand nombre de nos intervenants. Il faut cependant noter que

ces derniers ne s'expriment pas toujours directement sur ce thème, mais l'abordent aisément à l'occasion d'autres thématiques. Très souvent, leurs propos traduisent à la fois le besoin (leur besoin ?) de rassembler les individus (fêtes, débats, etc.) et de combattre ce qu'ils perçoivent comme une tendance au repli, motivée par la pauvreté, l'âge, la différence culturelle, etc.

A titre d'exemple, l'activité de quartier « voisins-voisines » (qui vise à créer des liens conviviaux, à cultiver le goût de la rencontre, à échanger des services divers entre les locataires d'un immeuble ou d'une rue) est très souvent mise en exergue (*cf.* sections « Engagement des habitants du quartier » et « Réseau », ci-dessous). Stimuler le bon voisinage et les sentiments de solidarité est souvent présenté comme un « réel besoin » des populations résidentes et l'une des clés aux différents problèmes qui peuvent se poser dans le quartier.

Si ce « besoin » semble se retrouver sur l'ensemble du périmètre des Eaux-Vives, un informateur note, qu'à son observation, « les problèmes liés aux divorces et aux recompositions familiales seraient plus présents dans le haut du quartier que dans le bas, tandis que le bas paraîtrait plus marqué par des problèmes d'alcool, de drogue, de violence et de conflits interculturels ». Remarquons que cette appréciation n'est peut-être que le reflet du fait que le haut du quartier est connu pour être habité par des familles au revenu relativement plus élevé, dont on suppose qu'elles masquent davantage leurs problèmes sociaux.

Cependant, il est intéressant de noter que pour certains de nos interlocuteurs le divorce et la recomposition familiale constituent des « problèmes » spécifiques, alors qu'ils ne relèvent pas en parallèle les problèmes liés aux familles « non divorcées » mais pathogènes (notamment à cause de dépendances, de violences, etc.), ainsi que les familles monoparentales qui n'ont pas connu ni la chance, ni le risque de la recomposition.

De manière plus spécifique, divers groupes « fragilisés » sont mentionnés par les personnes que nous avons rencontrées :

- les enfants, notamment ceux qui, dès la 6^e primaire, ne sont plus pris en charge par le Groupement intercommunal pour l'animation parascolaire (GIAP) ;
- les enfants ou adolescents dont les parents travaillent (la Maison de quartier est souvent obligée de créer des listes d'attente) et qui pourraient, sans encadrement, « zoner » dans les rues ;

- les tout-petits dont les familles ne trouvent pas de places disponibles au sein des structures de la petite enfance ;
- les populations d'origine étrangère (toutes catégories confondues) ;
- les familles monoparentales ;
- les personnes âgées ;
- les personnes sans papiers.

Les groupes mentionnés ci-dessus devraient, selon nos informateurs, faire l'objet d'une attention et de programmes particuliers. A noter qu'il est très rare que des propositions d'encadrement spécifique nous aient été adressées, alors que nous les suscitions. Le Service social a donc toute une politique à inventer.

S'agissant des étrangers, un interlocuteur a insisté sur le travail de proximité qui, selon lui, devrait être effectué. Il a souligné la difficulté pour les migrants d'avoir recours à l'aide sociale, démarche qui implique de « sortir de l'ombre » et qui, pour les sans-papiers, s'avère être une démarche très périlleuse. De plus, les populations d'origine étrangère ne se dirigent pas volontiers vers des lieux institutionnels, qu'elles ne connaissent pas toujours ou qu'elles imaginent être destinés aux Suisses. Cela pose, une nouvelle fois, le problème de la visibilité des lieux d'accueil, des prestations sociales, ainsi que de leur accessibilité.

Un intervenant insiste sur le fait qu'il est toujours plus facile de sensibiliser les résidents (notamment d'origine étrangère) par le biais de contacts individuels. Ici, les relations interindividuelles prennent toute leur importance, de même que la capacité des différents groupes sociaux et diverses communautés de pouvoir compter sur leurs propres réseaux. Ces relais, formels ou informels, peuvent orienter les habitants et les renseigner de manière adéquate sur les services existants et les prestations offertes.

Plus généralement, certaines des personnes avec lesquelles nous nous sommes entretenues, soulignent l'effort de prévention et de communication qui leur semble nécessaire, afin de travailler en amont des difficultés. A titre d'exemple, l'on nous parle du succès rencontré par les « soirées à thèmes sur la famille et l'éducation » que la Maison de quartier organise. Ces moments, démontreraient le « besoin » de certaines personnes d'être rassurées face à leur sentiment d'incompétence et à l'absence de repères qu'elles déplorent alors qu'elles doivent aborder des situations inédites, des comportements sociaux nouveaux, notamment chez les

ados. Ces soirées touchent un large public et font montre d'une forte affluence (environ une centaine de personnes) et notamment de personnes élevant seules leurs enfants. Un interlocuteur insiste pour dire que le fait que les familles monoparentales se déplacent pour l'occasion dénote leur grand besoin d'information.

Ces moments sont importants car, au travers du prisme « enfant et éducation », ils permettent d'aborder les angoisses ou les inquiétudes des parents et de faire parler les adultes entre eux. Pour ces derniers, le fait de se retrouver et de prendre conscience du fait que certains problèmes sont communément partagés est déjà un soulagement. Enfin, les raisons de la mobilisation pour un événement sont peut-être également à chercher ailleurs que dans le thème spécifique de la soirée. En effet, les gens sont peut-être à la recherche de moments d'échanges et de partage différents de ce qui fait leur quotidien. Cela donne peut-être ainsi l'occasion à des adultes du quartier de se rencontrer d'une autre façon : ils ne viennent pas seulement amener ou rechercher leurs enfants à la Maison de quartier, mais ils s'y retrouvent dans un esprit différent, davantage propice aux contacts.

Les enfants sont un important vecteur de socialisation et d'intégration sociale. A plusieurs reprises, il nous a été rapporté qu'ils favorisent parfois la rencontre des adultes (de leurs parents avec des voisins, des parents de camarades de classe), ce qui, parallèlement, donne aux associations ou aux institutions l'occasion d'entrer en contact avec des populations, qui, sinon, resteraient probablement hors d'atteinte. Les enfants - et les activités liées à leur prise en charge - peuvent constituer, dans de nombreux cas, de bons « prétextes » pour entamer une conversation. Et au-delà du prétexte, la friction (amicale ou conflictuelle) des enfants entre eux rejailit, bon gré mal gré, sur les familles et les relations qu'elles entretiennent autour d'elles.

Ce constat ne doit cependant pas occulter une autre réalité : *l'absence d'engagement* de certains parents dans les structures qui accueillent leurs enfants (absence aux réunions avec le corps enseignant, absence d'engagement au sein d'associations de parents d'élèves, etc.). En effet, certains de nos informateurs déplorent le peu de motivation des parents pour des structures qui, pourtant, prennent en charge les questions relatives à l'épanouissement de leurs enfants (*cf.* point relatif à l'engagement des habitants du quartier).

G. Relations intergénérationnelles

Cet aspect des relations sociales prend son sens dans une analyse globale des interactions sociales. Différents facteurs, citons, ici, la difficulté à communiquer ainsi que le sentiment de non-appartenance et de non-responsabilité collective permettent d'ébaucher une certaine compréhension du sujet.

Les relations intergénérationnelles sont décrites, par nos informateurs, différemment selon les sous-quartiers. Dans le bas des Eaux-Vives, la forte densité du bâti et en particulier l'existence de préaux d'écoles au milieu d'immeubles d'habitation semblent avoir exacerbé les tensions. De telles questions de voisinage n'ont pas été évoquées à propos du haut des Eaux-Vives, où les établissements ouverts la nuit sont plus rares et où les zones de résidence et les espaces de sports et de jeux sont plus clairement délimités et séparés.

Les préaux d'écoles au milieu de zones d'habitation constituent en effet des lieux particuliers de « confrontations » voire de conflits entre différentes catégories d'âge. Les écoliers y jouent lors des récréations et après la sortie des classes. Des jeunes, un peu plus âgés, s'y amusent parfois tard le soir, surtout en été. Des ados et des jeunes adultes, qui ne veulent ou ne peuvent pas se retrouver dans les cafés (où il faut consommer !) s'y rassemblent parfois tard dans la nuit. Toutes ces activités – pourtant anodines - génèrent des nuisances (le bruit résonne contre les immeubles), mais participent également à un certain sentiment d'insécurité (*cf.* point relatif aux conditions de logement et promiscuité).

Afin de résoudre ce problème, un groupe de travail s'est constitué, réunissant la Maison de quartier et le Crad'Eau (*cf. infra* « Réseau »). Durant un mois, les préaux de trois écoles du quartier (Vollandes ; 31-Décembre et Eaux-Vives) ont fait l'objet d'une observation et les immeubles environnants, d'une enquête auprès des habitants. Il ressort de ce travail qu'il faudrait engager, à l'année, un animateur ou travailleur social à 20% pour se livrer à du travail de terrain sur les préaux (*cf.* documentation sur l'action menée dans les préaux, à disposition auprès du Crad'EAU). Autre proposition : substituer aux jeux existants qui, souvent en métal, provoquent une nuisance sonore importante, de nouvelles installations plus appropriées à cet environnement urbain.

Les propos d'une personne ressource semblent suggérer que les médiations de quartier ou les ateliers de l'avenir ne sont efficaces que durant une période limitée (selon son expérience : trois ans) ; après ce laps de temps, les personnes et les problèmes changent et de nouvelles questions apparaissent.

De plus, il est toujours important d'insister sur le fait que la violence doit être appréhendée sous la forme du *conflit* qui, lui, est toujours et avant tout une *relation*. Dans cette optique, les adultes sont également partie prenante des conflits intergénérationnels, et leur part de responsabilité dans la relation est grande.

Dans le même ordre d'idées, l'action « Nettoyage des préaux » faite en collaboration avec la Délégation à la jeunesse de la Ville, des habitants et des jeunes, a été mentionnée à titre d'expérience permettant à des populations souvent en confrontation de dialoguer et d'apprendre à se découvrir avec un regard neuf, lors d'activités partagées. Cette expérience communautaire, réalisée à l'école des Vollandes, est appelée à se renouveler.

Les actions « Préaux » et « Nettoyage », brièvement explicitées ci-dessus, permettent de trouver des solutions pragmatiques aux problèmes engendrés par la défiance. En effet, les adolescents et les jeunes adultes peuvent générer, parmi la population adulte, notamment chez les personnes âgées, un sentiment de crainte et d'insécurité. Ainsi fragilisés, les adultes hésiteraient à engager la conversation ou intervenir verbalement alors qu'ils le jugeraient pourtant nécessaire. Ce comportement de méconnaissance et de défiance réciproque induit un désengagement social qui entraîne une déresponsabilisation des uns et des autres. Le peu de respect accordé aux lieux publics et privés (vandalisme) et à la cohabitation au sein de l'espace social constitué par le quartier (incivilités) seraient, selon d'aucuns, la conséquence logique de cet état de déliquescence de l'esprit civique. Cette hypothèse – largement partagée par nos interlocuteurs – mériterait cependant d'être vérifiée.

Néanmoins, cet appel constant à la *communication* et à la *solidarité communautaire* doit être pris en considération, non seulement comme diagnostic d'un « besoin » social (voire même socio-sanitaire) et comme réponse aux ravages de l'anomie, mais également comme le symptôme du désarroi (le « désir » souvent frustré) des professionnels de l'action sociale et des amateurs de l'action citoyenne face à la faible mobilisation et à la lourdeur des contraintes systémiques.

Certains de nos intervenants ont parfois exprimé ce souhait de voir se constituer des « lieux mixtes » regroupant des populations d'âges différents. Un tel espace pourrait avoir pour fonction de valoriser mutuellement les compétences des groupes d'âges différents, recréer des lieux de contacts et d'échanges entre enfants, adolescents et personnes âgées. Un travail a été mené dans ce sens à la Maison de quartier des Eaux-Vives : atelier d'écriture et de dessin, cuisine, etc.

H. Relations interculturelles

Les Eaux-Vives, comme la plupart des quartiers de Genève, ont vu l'arrivée régulière de populations immigrantes au cours du ^{xx^{ème}} siècle. La diversité qui en a résulté est particulièrement patente dans les rues commerçantes, notamment entre le lac et la route de Frontenex. De nombreux interlocuteurs nous ont dépeint les Eaux-Vives comme un quartier multiculturel, enrichi par cette diversité ; d'autres acteurs n'ont pas manqué de nous dépeindre une réalité plus complexe et plus conflictuelle.

D'emblée, notons que toutes les personnes interrogées s'accordent à dire que les relations interculturelles ne sont pas mauvaises et que le quartier ne connaît pas d'attitudes massives de rejet, de xénophobie ou de racisme. Cela dit, certaines interrogations ou réflexions sont à signaler. Elles ne semblent pas être spécifiques au quartier, relevant plutôt de celles que suscite une société multiculturelle.

La profondeur historique du phénomène de la rencontre des cultures et l'évolution permanente des rapports entre les individus et entre les groupes montrent que les différences culturelles, loin d'être figées, sont l'objet de redéfinitions permanentes. Ce qui ne veut pas dire que les différences se résorbent ou qu'elles ne puissent donner lieu à des incompréhensions, des difficultés dans les rapports, des conflits ; cela signifie que ces rapports sont susceptibles de changements en fonction des contextes.

Il apparaît donc nécessaire de prendre en compte les facteurs multiples qui déterminent la coexistence de populations diverses : l'origine, le moment d'arrivée, les conditions d'immigration, le niveau économique et social, le statut acquis dans le pays d'accueil, le contexte actuel.

Si ces différents facteurs sont généralement intuitivement compris – nous connaissons tous des personnes d'origine étrangère – la cohabitation des différents groupes pose souvent des problèmes au niveau social. Le constat signalé lors de l'analyse des relations intergénérationnelles est donc également opérationnel pour ce point du rapport, à savoir que les résidents d'un quartier ont besoin, pour interagir, de disposer d'outils et parfois de structures facilitant, d'une part, la compréhension du groupe ou de l'individu que l'on juge différent et, d'autre part, permettant à l'individu ou au groupe de se situer par rapport à ces différences.

Plusieurs de nos interlocuteurs ont évoqué la mécompréhension entre les groupes sociaux et les amalgames hâtivement présentés comme d'évidentes conclusions. C'est pourquoi nos informateurs souhaitent pouvoir disposer d'espaces de dialogue où puissent s'ébaucher des procédures de travail en commun entre les différentes populations pour désamorcer ces situations de tension et favoriser des actions constructives.

Pragmatiques, certains remarquent que la difficulté de communiquer tient à l'apprentissage élémentaire de la langue française et proposent de mettre sur pied des cours de langue française.

L'obstacle représenté par la langue n'est pas des moindres. Il a été particulièrement ressenti par les enseignants du primaire, les Eaux-Vives ayant vu la proportion de familles non francophones augmenter ces dernières années. Une adaptation à la multiplicité des références langagières et culturelles a été nécessaire, et la socialisation est devenue une priorité dans le travail des enseignants de 1^{ère} année, où certains enfants parlent en français pour la première fois.

Mais le problème n'est pas toujours uniquement linguistique : bon nombre de nos interlocuteurs ont mis en avant l'absence des migrants au sein de structures collectives, y compris scolaires. Des membres de l'Association des parents d'élèves des Eaux-Vives (APEEV) nous ont fait part de leurs difficultés à mobiliser les familles étrangères. Il faut souligner, ici, que ces difficultés renvoient aussi à d'autres facteurs. Certains interlocuteurs estiment en effet que la précarité socio-économique et le statut de sans-papier (*cf.* partie « Pauvreté, marginalité, exclusion, précarisation » et « Ségrégation de groupe et l'isolement ») sont des facteurs de fragilisation sociale et des obstacles à la socialisation. Nos

informateurs remarquent aussi que, si les contacts noués avec les enfants d'immigrés (via leur scolarisation ou leur participation à des activités dans les Centres de loisirs) permettent de toucher les adultes appartenant à ces populations, il est toutefois difficile d'inciter ces derniers à s'adresser aux lieux institutionnels comme les CASS, qu'ils identifient mal ou répugnent à fréquenter. Le fait que de nombreux interlocuteurs évoquent les fêtes comme un puissant facteur de socialisation nous fait penser cependant que la participation est possible lorsqu'elle n'implique pas des démarches compliquées. De plus, l'importance des contacts individuels a été soulignée lors de plusieurs entretiens.

Comment faire pour que les diverses populations d'un même quartier se rencontrent ? Mais, comme nous le faisait remarquer l'une de nos personnes ressources, la question n'est peut-être pas tant d'intégrer les migrants au tissu local existant que d'intégrer les habitants – quelle que soit leur origine ou leur ancienneté dans le quartier – au tissu social actuel. Dans un cas comme dans l'autre, l'intégration est cependant une affaire locale, de quartier, qu'il faudra traiter dans sa spécificité et sa singularité.

I. Rapport à l'administration

« Il manque un interlocuteur du service public qui puisse faire le relais entre les habitants et les pouvoirs publics. L'administration est un labyrinthe compliqué où l'on se perd facilement et il est difficile de savoir à quelle porte sonner. Les gens auraient besoin de quelqu'un qui puisse faire passer les informations, les renseigner ».

Ce constat est largement partagé dans le quartier, que ce soit par des individus ou par les représentants d'acteurs collectifs. Il apparaît d'autant plus fortement que le quartier se mobilise massivement autour de thèmes liés à la qualité de vie, notamment la circulation routière et la rattachement du domaine public.

Or, il est intéressant de noter que, lorsque les structures étatiques font défaut ou lorsque les pouvoirs publics ne répondent pas aux besoins exprimés par les habitants, ces derniers se substituent, parfois et en partie, à l'action étatique.

Ainsi, nous avons eu connaissance d'un réseau de parents constitué afin de pallier l'absence ou l'éloignement des cuisines scolaires (quartier de Villereuse). Dans le même esprit, des

résidents se sont mobilisés, afin de donner vie à un lieu qui semblait abandonné par les pouvoirs publics : Baby-plage.

Ces initiatives spontanées révèlent que si l'action des pouvoirs publics n'est pas toujours nécessaire (motivation pour les habitants à prendre en charge la résolution de leurs problèmes), il est communément admis que l'administration réponde aux sollicitations, appuie les démarches, faute de quoi les initiatives privées pourraient avoir tendance à s'essouffler ou même à disparaître, sans que le besoin soit satisfait.

J. Engagement des habitants du quartier

Tout en reconnaissant l'existence d'un réseau dense et structuré, privé et public, travaillant sur les réalités du quartier des Eaux-Vives, nombreux sont les interlocuteurs qui ont relevé la difficulté d'intéresser et de rassembler les résidents lors d'activités communes et *a fortiori* lors d'actions collectives.

De l'avis de nos interlocuteurs, l'engagement citoyen, militant ou bénévole est une ressource rare, en voie de disparition. Pour certains, il semble que les problématiques de quartier soient portées par un nombre toujours plus restreint de personnes qui, par ailleurs, agissent au sein de structures parfois multiples. Ce constat démontrerait la fragilité, sur le moyen terme des actions collectives.

Si ces observations sont exactes, cette relative désaffection du milieu associatif ne signifie cependant pas forcément l'indifférence par rapport à la proximité, l'animation du quartier, ou la capacité et la volonté de s'engager de manière bénévole dans des activités. Les structures associatives sont parfois perçues comme dévoreuses de temps et d'énergie, comme créatrices de lenteur, de complications, de formalisme, de lieux de pouvoir et d'entraves à la spontanéité, ou encore d'obstacles supplémentaires entre les simples citoyens et le monde politique.

Dans cet esprit, un interlocuteur relativise la dénonciation d'inactivisme et note que les gens « courent en inadéquation avec leur temps de travail ». De même, il souligne qu'il faut repenser les structures que l'on met en place, avec une plus grande modestie dans les objectifs et plus de simplicité dans les moyens. L'exemple qui nous a été donné, un simple panneau d'affichage placé au bon endroit pour appeler à des contributions bénévoles, suggère que les

moyens utilisés couramment dans les milieux associatifs ne sont pas toujours adéquats et peuvent rebuter les personnes peu habituées à ces formes d'organisation.

A cet égard, les bénéfices des initiatives individuelles des habitants ont été reconnus, et plusieurs interlocuteurs nous ont fait part de leur réflexion sur les moyens d'encourager et de pérenniser ces dernières. Le projet « voisins, voisines » en est un bon exemple.

Parallèlement, la question de la représentativité a émergé à plusieurs reprises dans le discours de nos informateurs. Des personnes, actives au sein de la Maison de quartier, nous ont fait part de leur souci de ne pas se substituer aux habitants engagés dans des actions associatives. Dans la pratique, cela pose effectivement un certain nombre de problèmes : l'engagement militant et / ou associatif demande souvent beaucoup de temps, d'énergie et de persévérance, ainsi que des moyens, des structures et des contacts. Les Maisons de quartier sont à ce titre plus à même de mener des actions à long terme. Les responsables des Maisons de quartier recherchent des solutions mixtes, où des moyens et un suivi soient proposés aux habitants, sans pour autant subtiliser leurs initiatives.

Cette remarque n'est pas propre à la seule réalité des Eaux-Vives mais démontre le besoin que peuvent ressentir les résidents actifs d'être soutenus dans leurs démarches bénévoles.

Les revendications de ce type sont, par ailleurs, en lien avec la réflexion sur la déresponsabilisation que nous avons énoncée lors de la partie consacrée aux tensions intergénérationnelles.

Ainsi, plusieurs personnes ressources ont insisté sur l'importance du travail de communication. Afin de mobiliser en permanence les gens et de les faire adhérer à des projets communs, il s'agit désormais de trouver de nouveaux moyens, plus simples. Comment atteindre les habitants et les motiver à participer ? Les anciennes tactiques semblent éculées et d'autres sont à inventer.

1.3. Le réseau dans le secteur des Eaux-Vives

Cette section vise à décrire le réseau formel des acteurs institutionnels et associatifs en vigueur dans le quartier des Eaux-Vives. Les relations quotidiennes et informelles qu'entretiennent les habitants du quartier ne sont pas décrites ici. Ces interactions jouent pourtant un rôle essentiel et ne sont pas à sous-estimer pour le travail collectif / de réseau. Elles constituent la trame des relations sociales et sont un baromètre de la convivialité effective dans le quartier. Pour ce faire, il est possible de relire la thématique relative à l'ambiance de quartier car ce thème développe la manière dont les gens vivent à l'intérieur du quartier.

A. La Maison de quartier

La Maison de quartier des Eaux-Vives, à l'instar des autres Maisons de quartier, est organisée sous la forme juridique de l'association, à but non lucratif, formée de membres bénévoles, regroupés au sein d'un comité. Les bâtiments, les infrastructures et les frais d'animation sont du ressort de la commune. La Maison de quartier bénéficie d'une équipe, formée d'animateurs, renforcée par des moniteurs, engagés par la FASE. De l'avis de toutes personnes rencontrées, la Maison de quartier des Eaux-Vives joue un rôle essentiel dans le quartier. Elle constitue, selon certains, un pôle d'attraction. La Maison de quartier est décrite comme l'initiatrice de nombreuses activités touchant l'ensemble de la population (les adolescents – quant à eux - se retrouvent au Crad'Eau, *cf. infra*). De tous les services publics, institutions ou associations, elle est la première mentionnée, lorsqu'il est fait référence au réseau en vigueur dans le quartier. Cette position de « fédératrice des énergies du quartier » amène plusieurs de nos personnes ressources à émettre le souhait de la voir occuper géographiquement une place plus centrale dans le quartier. Des habitants (de Villereuse, notamment) ont même souligné que, suivant là où ils habitent, ils étaient amenés à se diriger aussi bien vers la Maison de quartier des Eaux-Vives que vers celle de la Vieille-Ville ; ceci est perçu par certains comme un inconvénient, en termes de rattachement ou d'appartenance au quartier Eaux-Vives.

La structure organisationnelle de la Maison de quartier des Eaux-Vives, en cours de reformulation, semble particulièrement complexe. Pour simplifier, disons que, pendant les dernières années, la Maison de quartier a travaillé selon une approche par projet. Or, le besoin s'est fait sentir de redessiner une cohérence à l'ensemble des activités, en repartant des

principes fondateurs de l'Association. Cette démarche doit permettre aux collaborateurs d'inscrire leurs projets dans le cadre d'une réflexion d'ensemble, tout en préservant l'originalité des projet, c'est-à-dire en permettant à la créativité de chacun de s'exprimer.

Dans cette esprit, le « *travail de réseau* » et l' « *action communautaire* » constituent formellement deux des quatre domaines d'action des collaborateurs de la Maison de quartier.

Chacun des domaines d'actions connaît ses « principes » spécifiques, suivant lesquels sont déclinés « des actions *ad hoc* ». S'agissant du domaine d'action « travail de réseau », on peut mentionner la Coordination de quartier (réseau constitué d'institutions et d'associations : réseau dit « secondaire »²) et des projets, comme « voisins-voisines » ou les « Soirées à thèmes » (réseau constitué d'individus non organisés : réseau dit « primaire »³).

Bref historique : du Centre de loisir à la Maison de quartier

C'est à la rue du Simplon que s'ouvre en 1964 le Centre de loisirs des Eaux-Vives. Les activités sont essentiellement destinées aux adolescents, l'intérêt pour les écoliers et les pré-adolescents émergera un peu plus tard. A la fin des années 70, le Centre se consacre principalement au fonctionnement du Pic-Plouc, le folk-club de Genève. L'exiguïté des locaux et leur aspect peu accueillant favorisent, en 1983, l'obtention par l'association d'une maison entièrement rénovée près de la gare des Eaux-Vives. Dès lors, le Centre devient Maison de quartier. Celle-ci a pour voisin le Théâtre « Am Stram Gram » (destiné à un public d'enfants) et la crèche « La petite maison de Frontenex » et s'inscrit de la sorte dans un contexte d'offre socio-culturelle et socio-éducative plus large.

En 1990-91, suite à une série de désaccords, le secteur « adolescent » s'autonomise de la Maison de quartier et prend la forme de l'association « le Crad'Eau ». Deux ans, plus tard, il emménage dans des locaux propres, à la rue du Lac.

Le secteur « adolescents » quitte donc la Maison de quartier du chemin de la Clairière. Une de nos personnes ressources nous expliquera que cette solution s'est révélée positive, car il était très difficile de mêler, dans un même lieu, des populations de différents âges. De fait, les

² Cette distinction est propre à la Maison de quartier.

³ *Idem*.

adolescents prennent plus de place, font davantage de bruit, ce qui peut amener à décourager les autres types d'usagers. Il a donc été jugé souhaitable qu'ils puissent disposer d'un lieu propre.

La philosophie de travail de la Maison de quartier

Une interrogation récurrente a marqué nos entretiens (*cf.* parties thématiques « Engagement des habitants du quartier » et « Isolement »). Comment mobiliser les résidents et susciter de leur part une plus grande participation au sein de projets collectifs ? Cette question semble prioritaire pour la Maison de quartier, qui a entrepris un travail de réflexion sur les différentes stratégies visant à élaborer et à mener des projets en commun avec différents partenaires associatifs (*cf. infra* « Coordination »).

L'importance à donner au travail de communication et à la construction progressive de réseaux de personnes et d'associations est reconnue comme primordiale par les collaborateurs de la Maison de quartier. Ainsi, une interlocutrice, consciente des difficultés que peuvent vivre certaines personnes ou familles au quotidien, a insisté sur les nouveaux moyens à inventer pour atteindre les gens et les motiver à « participer », à adhérer à des projets communs. En effet, à entendre plusieurs de nos personnes ressources, les gens ont souvent peur de s'investir au sein de structures qui leur prendraient trop de temps libre. Ainsi, afin de motiver de potentiels bénévoles, il est relevé qu'il est préférable de commencer par tisser des liens de confiance et, progressivement, de proposer des activités ponctuelles et limitées, avant de solliciter un engagement plus intensif et plus soutenu.

Trois points évoqués lors d'un entretien nous semblent particulièrement pertinents pour aborder la question du travail en réseau :

1. Les objectifs et les moyens ne sont pas prédéfinis. Ils émergent du travail de réseau, du partenariat, du terrain. Il est important de rester particulièrement attentif aux demandes nouvelles, de signifier qu'elles ont été entendues et qu'on s'efforce d'y apporter des réponses collectivement.

A ce sujet, la personne ressource explique que la Maison de quartier travaille par tâtonnement sur les besoins et les projets : dans cette optique, le travail de réseau semble pouvoir s'appuyer sur les spécificités du quartier. Un certain nombre d'activités de la Maison de quartier sont des activités prétextes, destinées à permettre d'entrer en contact avec des populations ou des personnes spécifiques et à travailler, avec elles, sur leurs problématiques. Tous relèvent pourtant qu'il y a pas de recette miracle mais qu'il faut tâtonner pragmatiquement, en fonction des populations et des

problématiques propres au quartier. Si cet état d'esprit est commun à l'ensemble des projets, cela ne signifie par contre aucunement qu'il soit possible (ni même souhaitable) de copier des stratégies ayant bien fonctionné. La pratique institutionnelle se trouve donc remise en cause en permanence, afin d'être adaptée aux réalités du terrain.

2. Les structures formelles ne suffisent pas. La qualité des relations interpersonnelles est déterminante dans la mise en place de collaboration.

Plusieurs informateurs insistent sur le fait que les choses se font beaucoup par contact entre les individus qui travaillent au sein d'institutions ou d'associations. Le contact humain, le fait de pouvoir mettre un nom sur un visage, de savoir comment la personne travaille, quelles sont ses compétences, semblent être autant d'éléments susceptibles de créer une synergie entre les institutions. Dans ce sens, il est important de budgéter du temps pour rencontrer régulièrement ses partenaires et entretenir des relations de confiance, permettant à l'occasion de mener des activités en commun.⁴

3. Pour pouvoir être menée de manière durable, une action ne doit pas être pensée dans la précipitation.

Une interlocutrice relève l'importance de « fidéliser » les usagers ou les groupes partenaires et d'y aller très progressivement (responsabiliser peu à peu les individus ou les groupes). Il faut agir de même, pour la construction d'un réseau de partenaires. Il ne peut se constituer que méthodiquement, progressivement, afin de laisser le temps à l'émergence d'un sens partagé par les partenaires, qui constituera un socle solide pour la mise en œuvre d'activités ou d'actions collectives. Cet appel réitéré à la prudence, à la lenteur et à l'inscription des actions dans le long terme est symptomatique de la difficulté que rencontrent les collaborateurs des Maisons de quartier, à atteindre les résidents.

Le travail de réseau

De par son fonctionnement, la Maison de quartier travaille notamment en réseau. Dans ce cadre, elle organise des projets spécifiques qui réunissent plusieurs acteurs. C'est le cas de l'opération « voisins-voisines » et des « Soirées à thèmes » (ces soirées sont explicitées dans la partie analyse « Isolement »).

⁴ S'agissant du SSVG et de ses nouvelles missions, cela pourrait signifier que les équipes devraient prendre du temps, afin de faire ce travail d'approche ; comprendre qui sont les partenaires, comment ils travaillent, selon quelle philosophie, avec quels moyens. La réciproque sera aussi vraie. Le SSVG devrait pouvoir expliquer aux partenaires qui il est, ce qu'il entend faire et comment il va s'y prendre. Notre étude a, de ce point de vue, déjà fait bouger pas mal de choses. Cela signifie concrètement qu'il n'est possible d'arriver sans autre dans un réseau existant. Cela fait bouger indéniablement des choses. Il faut prendre du temps pour s'y inscrire en douceur et pouvoir jouer sur les complémentarités qui existent. On ne peut pas imaginer d'actions en réseau et de collaborations sans avoir, au préalable, rassuré les partenaires, montré sa volonté de travailler en commun. Cette démarche nécessite une communication adéquate. Il faut faire attention à ne pas donner l'idée que l'on va récupérer des choses qui se font déjà par ailleurs.

La Maison de quartier définit le travail de réseau comme suit :

- Processus de création de conscience collective, afin de renforcer les réseaux primaires (individus non organisés) et d'ouvrir des rapports de citoyenneté de la part des réseaux primaires sur les réseaux secondaires formels ou informels (associations ou institutions).
- Pour les réseaux secondaires, il s'agit de les coordonner en vue d'améliorer le service au public, plutôt que le contrôle des publics, notamment au travers de l'information / prévention (hors esprit compétitif).

Les partenaires réguliers sont nombreux et parmi ceux-ci, on retrouve : le Point, le SSVG, l'Hospice général, la Délégation à la jeunesse, les associations regroupées au sein de la Coordination (*cf.* liste détaillée sous le point relatif à la Coordination), d'autres Maisons de quartier. Parfois, la Maison de quartier travaille avec les commerçants.

A noter que la Maison de quartier dispose d'un poste d'animateur / trice, dont la fonction est de coordonner différents projets, d'entretenir des liens avec les institutions, la FASE, les autres Centres de loisirs et Maisons de quartier, ainsi que de veiller à l'animation de la Coordination de quartier.

Une interlocutrice a relevé une double orientation dans son travail : d'une part, la mise en place, l'organisation et le maintien de structures existantes, d'autre part, le travail informel de création et de pérennisation de contacts et de relations interpersonnelles, l'établissement de relations de confiance. Ce dernier point représenterait pour elle un travail long, peu visible, plus difficile à justifier (non quantifiable), mais néanmoins indispensable au travail de réseau.

Une institutionnalisation progressive

Selon une interlocutrice, la Maison de quartier des Eaux-Vives a beaucoup changé au fil des ans. Le fonctionnement global des Maisons de quartier et des Centres de loisirs sur le Canton a connu une complexification (création de la FASE en 1998).

Bénéficiant d'un budget plus important, la Maison de quartier a connu une institutionnalisation progressive et une augmentation du travail administratif de gestion. La spontanéité qui présidait, à l'origine, aux activités des Maisons de quartier, aurait été progressivement remplacée par un travail davantage professionnel, rigoureux, gestionnaire, mais parfois moins créatif. Pour illustrer ce propos, il nous a été fait mention des futurs

contrats de prestation que la FASE entend signer avec les différentes Maisons de quartier. Ainsi, il deviendrait de plus en plus difficile pour les professionnels du travail socio-éducatif, de remplir leur mission, tout en se pliant (même de bon gré) aux nouvelles exigences administratives et bureaucratiques, récemment engagées par la FASE, dans le cadre de sa réforme administrative. Cet engagement vers davantage d'autonomisation et de responsabilisation, parallèlement à un contrôle administratif plus lourd et plus contraignant, est peut-être ressenti comme une injonction contradictoire (*double bind*), qui risque d'engendrer des stratégies d'évitement.

B. La Coordination de quartier⁵

Cette structure constitue selon les dires de nos informateurs sur le terrain et nos propres observations, le centre névralgique de l'action collective du quartier (le SSVG en fait partie). Ainsi, il nous semble opportun de revenir brièvement sur sa constitution.

Au printemps 1992, à la suite des changements d'horaires scolaires et de la suppression du service parascolaire pour les 4e à 6e primaires, se crée le « *Groupe de coordination écoles-loisirs* », avec pour but d'inventorier les activités proposées aux enfants dans le quartier. La Maison de quartier est partie prenante de ce processus qui regroupe des enseignants, le parascolaire (désormais GIAP), l'infirmière scolaire, les paroisses, les clubs sportifs, les ateliers artistiques. Les objectifs du « Groupe de coordination écoles-loisirs » sont posés en septembre 1992, soit :

- représenter une plate-forme d'échanges et d'informations ;
- amener des préoccupations touchant à la qualité de vie des enfants dans le quartier, et pouvant déboucher sur des actions communes ;
- créer une plaquette présentant les activités destinées aux enfants.

Le groupe, dénommé « Coordination écoles-loisirs des Eaux-Vives » se réunit de manière régulière (5 à 6 fois par an) sous l'impulsion de la Maison de quartier et rassemble de nombreux participants, dont les plus fidèles sont les enseignants, les animateurs des activités parascolaires, les représentants de la ludothèque, du SSVG et de l'association des parents d'élèves. L'élaboration de la plaquette EVEIL « Eaux-Vives Enfants Info-loisirs » et du

⁵ Action née sous l'impulsion de la Maison de quartier est s'inscrivant dans le domaine « Travail de réseau »

classeur « Ressources sociales du quartier » prend naissance ; il en va de même pour le projet « Parade de l'Escalade ».

Parallèlement à la « Coordination écoles -loisirs », d'autres groupes voient le jour. Ainsi, la création d'un groupe travaillant autour de la violence à l'école (*cf.* partie thématique « Sentiment d'insécurité, incivilité... ») regroupant l'association de parents d'élèves, la Maison de quartier, la ludothèque, la bibliothèque des Eaux-Vives, des enseignants, le Point.

De même, un groupe « Temps libre » voit le jour avec comme partenaires, la Maison de quartier, l'APÉEV, la ludothèque, la bibliothèque des Eaux-Vives, le SSVG, des associations de cuisines scolaires, notamment. Les objectifs de ce groupe sont de réfléchir sur la qualité du temps libre des enfants.

Finalement, des actions de quartier sont engagées ou réactivées, comme par exemple les fêtes de quartier.

Peu à peu, la « Coordination écoles -loisirs » laisse place à une « Coordination de quartier » où des enjeux plus larges peuvent être amenés et débattus. L'ensemble des activités spécifiques qui se déroulaient, auparavant de manière non coordonnée, se regroupent progressivement au sein de cette coordination. C'est le cas du groupe « Temps libre » qui a adhéré à la Coordination ainsi que le groupe « Préaux » (*cf.* partie thématique « Relations intergénérationnelles ») et « voisins-voisines » (*cf.* partie thématique « Isolement »).

La Coordination se réunit deux fois par an (septembre / octobre, puis fin de l'année scolaire), chaque fois dans un lieu institutionnel différent (CASS, Maison de quartier, Paroisse, etc.).

Elle est pensée comme une réunion des représentants des acteurs collectifs du quartier (enseignants, parascolaires, ludothèque, Service social, Maison de quartier, association de parents d'élèves, associations ou institutions, groupes de travail) et non comme un conseil de quartier. Nos informateurs nous ont précisé que la Coordination ne prétendait pas à cette représentativité, mais fonctionnait plutôt comme une plate-forme d'échange, d'informations et de réflexions sur des problèmes rencontrés dans le quartier.

Il a été choisi de ne pas accueillir des personnes à titre individuel, le but étant de représenter des intérêts généraux plutôt que des intérêts particuliers. Lorsque les individus souhaitent

participer, la Maison de quartier les incite à se regrouper en collectif (cf. remise sur pied de « Vivre aux Eaux-Vives », association d'habitants).

La Coordination apparaît comme une structure ouverte ; à ce jour elle ne contient aucune association d'étrangers.

Selon une informatrice, la Coordination est « *une instance que les politiques aimeraient bien institutionnaliser* ». Pour l'instant, à son avis, ce ne devrait pas être le cas ; elle devrait rester « *formelle dans sa pratique et informelle dans son fonctionnement* ». La lenteur liée à la mise en place de la Coordination n'est pas, selon un interlocuteur, un aspect négatif, mais une nécessité qu'implique une telle démarche : « *ça demande des expériences simples qui petit à petit se complexifient* ».

Participent à la Coordination (sous réserve de changements) :

Maison de quartier des Eaux-Vives

Le Crad'Eau

Association des parents d'élèves des Eaux-Vives (APEEV)

Association « Vivre aux Eaux-Vives »

Association des habitants de Villereuse-Terrassière

Service Santé Jeunesse (dont une infirmière des écoles)

Îlotiers de la gendarmerie cantonale et Agents de Ville

Paroisses protestante et catholique des Eaux-Vives

Centre d'Action Sociale et de Santé (CASS)

Service d'aide aux requérants d'asile

Secrétariat général du parascolaire

Inspecteur scolaire

Parascolaire et enseignants des écoles : Ecole des Eaux-Vives, du 31 Décembre, de Montchoisy, des Vollandes, de Pré-Picot et de Roches

Crèches et jardins d'enfants des Eaux-Vives : la Grenade, Petite Maison de Frontenex,

Barque-en-ciel, la Flotille, Pré-Picot

Ludothèques des Eaux-Vives et de Pré-Picot

Bibliothèque des Eaux-Vives

Les trois associations des restaurants scolaires du quartier

Sont également représentés les groupes de travail :

Groupe « Temps libre »

Voisins, voisines

Groupe « Préaux »

Groupe « Circulation »

A noter que pour l'instant les participants à la Coordination sont, avant tout, des partenaires que la Maison de quartier connaissait et avec lesquels elle collaborait. D'autres groupes seraient donc, à terme, à inclure.

C. Voisins-voisines

Le point de départ de « voisins-voisines » a été une réflexion sur la thématique de l'isolement, à la suite de la macabre découverte d'une personne décédée dans son logement. Le projet a été mené, dans un premier temps, par des infirmières en santé publique (dans le cadre de leurs travaux de fin d'étude) en collaboration avec la Maison de quartier. L'action vise à ce que les habitants connaissent mieux leurs voisins et se rendent mutuellement des visites et de petits services. A la suite d'une première activité dans un immeuble, l'action s'est poursuivie par l'organisation d'apéritifs d'immeubles, les samedis matin.

L'activité a connu récemment une interruption, les infirmières ayant fini leur travail de diplôme et la Maison de quartier étant mobilisée sur d'autres projets. Mais le groupe de travail (Maison de quartier, SSVG, Paroisses catholique et protestante, quelques habitants du quartier) se réunit toujours et projette :

- de monter des repas de quartier ;
- de recenser ce qui se fait dans le quartier, d'encourager les initiatives spontanées.

Le groupe peut fournir une aide pour le matériel et l'organisation.

D. Groupe « Temps libre »

Formé en 1995, il réunit les acteurs sociaux du quartier (le SSVG en fait partie) pour travailler sur les occupations des enfants du quartier durant leur temps libre. La question de la violence

a occupé un groupe de travail jusqu'en 1998. La plaquette « EVEIL » a été réalisée en 2001. Elle présente sur un seul document les associations qui proposent des activités pour les enfants.

La question du manque d'engagement des parents dans les différentes structures fait également l'objet de réflexions au sein de cette plate-forme.

Le groupe « Temps libre » a adhéré à la Coordination de quartier.

E. Groupe « Préaux »

Ce groupe a été initié en 1993 par la Maison de quartier et le Crad'Eau à travers l'organisation d'« Ateliers de l'Avenir » qui regroupaient les enfants, les ados et les aînés. L'objectif étant de travailler sur la réalité parfois très conflictuelle des préaux d'école du quartier. Comme cela a été évoqué dans la partie analyse (cf. « Relations intergénérationnelles ») plusieurs informateurs ont relevé que certains préaux du quartier (notamment celui de l'école des Vollandes) constituent des lieux particuliers de « confrontations » de différentes populations.

A ce sujet, une étude a été menée par le groupe en collaboration avec le Point et le SSVG, en septembre 2000. Durant un mois, les préaux de trois écoles du quartier (Vollandes ; 31 Décembre et Eaux-Vives) ont fait l'objet d'une observation et une enquête a été effectuée auprès des habitants des immeubles environnants. Cette étude émettait une recommandation / proposition, à savoir, l'engagement à 20% sur l'année d'un animateur de rue rattaché soit au Crad'Eau soit à la Maison de quartier des Eaux-Vives, afin de travailler sur le terrain avec les populations concernées.

Le document issu de cette observation / recherche peut être demandé au Crad'Eau ou à la Maison de quartier.

F. Groupe « Circulation »

La question de la circulation, et en particulier de la circulation de transit dans le quartier des Eaux-Vives, a été évoquée par tous nos informateurs. Les problèmes de sécurité des habitants dans leurs déplacements à pied ont, à cet égard, été soulignés. Il en va de même pour les effets négatifs du phénomène sur la qualité de vie (convivialité, incivilités) dans le quartier.

A la suite d'une première pétition « Pour un quartier des Eaux-Vives plus convivial », déposée par un groupe d'habitants des Eaux-Vives, en 1996, et son acceptation par le Conseil Municipal en 1999, un groupe de travail composé d'habitants du quartier, de représentants d'associations, du corps enseignant des Eaux-Vives, ainsi que de techniciens et de représentants de la Ville de Genève, s'est réuni, régulièrement, pour développer une réflexion et des propositions en matière d'aménagements urbains, de circulation et de sécurité lors des déplacements. Leurs travaux ont été présentés à l'occasion d'un forum de discussion, le 26 avril 2001, à la salle communale des Eaux-Vives, en présence de M. Ferrazino (Conseiller administratif de la Ville).⁶

Le groupe de travail poursuit actuellement ses activités. Il est dirigé par la Maison de quartier et est représenté au sein de la Coordination.

G. Le CRAD'EAU (Centre de rencontre des Eaux-Vives)

A la suite de demandes répétées des jeunes pour un lieu spécifique, le secteur adolescents de la Maison de quartier s'est autonomisé et est devenu, en 1991, l'association le Crad'Eau. En 1994, le Crad'Eau a emménagé à la rue du Lac.

Au départ, le Crad'Eau comptait deux postes d'animateurs (trois personnes) et ce jusqu'en 1997 / 98. Actuellement, l'institution est en restructuration (analyse institutionnelle) et compte trois postes à 75%.

Le lieu est fréquenté par des jeunes (12-18 ans) venant de partout (l'association ne s'adresse pas uniquement aux jeunes du quartier). Elle vise à donner des instruments aux adolescents afin qu'ils s'autonomisent et passent à l'âge adulte. Les activités proposées sont de trois ordres : accueil libre informel (16 heures par semaine) ; activités extérieures (camps ; vacances ; sorties) et culturelles (cours de musique) ; parfois de l'aide individualisée.

⁶ A ce sujet, une page d'information de la Ville de Genève peut être consultée à l'adresse : http://www.ville-geneve.ch/geneve/eaux-vives/ev_doc1.pdf.

Objectifs et activités

La médiation entre les jeunes et leurs parents ainsi que la réinsertion pour des jeunes en rupture sociale, scolaire ou professionnelle occupent une place importante et sont des objectifs reconnus par les animateurs. Cela a parfois suscité des difficultés. En effet, procurer une attention aux problèmes personnels des ados en assurant l'organisation d'activités pour le plus grand nombre n'est pas une tâche aisée.

A cet effet, le Centre de rencontre sert souvent de relais vers d'autres services d'aide ou de prise en charge.

Des liens en réseau

Dans les années 90, les problèmes de toxicomanie ont amené les animateurs à tisser des liens avec les services spécialisés et les parents. Selon un animateur, si aujourd'hui la consommation des drogues dures a tendance à baisser, celle du cannabis et de l'alcool augmenterait.

Des actions d'information et de prévention dans le domaine de la toxicomanie se poursuivent, notamment en lien avec la Fédération genevoise pour la prévention de l'alcoolisme (FEGPA) et la Délégation à la jeunesse. Une action de sensibilisation auprès des commerçants pour empêcher la vente d'alcool aux mineurs a également été entreprise conjointement.

Collaboration du Crad'Eau avec d'autres associations / institutions, entre autres :

Le Point

La Maison de quartier

Le local des jeunes de Vernier (notamment pour les problèmes d'alcoolisme)

La Délégation à la jeunesse et le Service des écoles

Les Cycles d'orientation Bois-Caran et Gradelle (panneaux d'information dans les 2 écoles).

Ilotiers

La PDJ

La Clairière

Le Crad'Eau est présent à la Coordination de quartier.

Mobilisations collectives

Le Crad'Eau est situé dans le bas du quartier, il s'inscrit au sein d'un secteur fortement urbanisé. Ainsi, les problématiques de l'aménagement de l'espace urbain et de la circulation y ont occupé une place importante. Deux pétitions, demandant la fermeture de la rue du Lac, ont été lancées. La dernière a recueilli 700 signatures. L'objectif est de fermer à terme la rue et de réduire, dans un premier temps, la circulation. En fermant la rue, l'idée est de promouvoir une meilleure convivialité : les enfants peuvent s'amuser dehors, les parents viennent, les aînés aussi et ainsi ces différents groupes ont l'occasion de se rencontrer. En deux ou trois ans, la rue a été fermée plus d'une vingtaine de fois. Ceci est notamment le fait de la sensibilité des services du Département municipal de l'urbanisme et de l'aménagement, à ce problème.

Durant l'été, les animateurs du Crad'Eau font de l'information et de la prévention sur les quais (jeudi et vendredi, kiosque du Jardin Anglais). En collaboration avec la Maison de quartier et la Délégation à la jeunesse de la Ville, ils réfléchissent également à la possibilité d'occuper de manière permanente le Jardin Anglais et ce, afin d'habiter un espace, en partie utilisé aujourd'hui par des dealers.

De la même façon, le Crad'Eau a collaboré avec la Maison de quartier au sein du groupe de travail « Préaux », ainsi qu'à l'action « Nettoyage des préaux », faite en partenariat avec la Délégation à la jeunesse de la Ville, le SSVG, des habitants et des jeunes. Cette dernière action permet à différentes populations (enfants, ados, aînés, enseignants) de se rencontrer autour de la création d'un « beau graffiti » (*sic*), d'un verre et d'un goûter. Elle est appelée à se renouveler (*cf.* partie analyse « Relations intergénérationnelles »).

Atelier Petit job (ou « Petitsboulots »)

Le Crad'Eau s'est fait le relais pour permettre à des particuliers d'engager des adolescents pour de petits travaux.

H. Association « Vivre aux Eaux-Vives »

Née en 1993 autour de la problématique de Baby-plage, de l'entretien et de l'équipement de ce lieu, cette association s'est progressivement essoufflée. Ceci étant dû en partie au fait que

la plupart des démarches entreprises se sont révélées infructueuses, dicit une personne ressource (cf. thématiques « Relations avec le secteur public » et « l'Engagement des habitants du quartier »). En effet, les réponses attendues de la part des services publics sur un territoire appartenant au domaine public ne sont jamais ou rarement arrivées.

L'association a peu à peu périclité et s'est vidée de ses membres jusqu'à ne garder plus qu'une forme juridique.

A la suite de propositions, par un groupe de travail, d'aménagement du quartier, ainsi que du Forum organisé en avril 2001 à la salle communale des Eaux-Vives, durant lequel ces propositions ont été présentées, le souhait de recomposer une association d'habitants a été émis. Un groupe de résidents a contacté, alors, l'ancien président pour reprendre le nom « Vivre aux Eaux-Vives » et l'association est en passe de connaître un nouveau départ, avec l'engagement de nouveaux membres.

Elle regroupe actuellement une dizaine de personnes, a revu ses statuts et projette de diffuser des bulletins d'adhésion. Ses perspectives sont :

- action sur la circulation ;
- sécurité des enfants ;
- sécurité lors de la traversée en direction du bord du lac ;
- favoriser la convivialité ;
- préservation du bâti du quartier.

A titre d'exemple, elle a déjà servi de relais à la suite d'une interpellation par des habitants de la rue Sillem en vue de protéger d'anciens bâtiments de la destruction.

L'existence d'une telle association représente une nécessité aux yeux de plusieurs de nos informateurs. Ainsi, on nous a signalé que l'un des objectifs de la Maison de quartier, dans son travail de réseau, visait à relancer une association d'habitants susceptible de suivre les dossiers d'urbanisme et pouvant servir de relais entre la population et la Coordination de quartier. L'association des habitants viendrait, par conséquent, combler un manque : celui d'un pôle inter-individuel de participation à la vie de quartier (la Coordination représentant un pôle inter-associatif).

A cet égard, une informatrice a insisté sur la nécessité d'une répartition claire des compétences entre les deux formes d'organisation (association vs. Coordination), les « dissensions » et les « blocages » internes aux associations n'ayant pas leur place au sein de la Coordination, qui doit fonctionner avec des représentants.

Il n'a pas encore été décidé si la Maison de quartier ferait partie de l'association à titre de membre collectif institutionnel.

Au sujet de la remarque ci-dessus, il est intéressant de souligner que plusieurs interlocuteurs ont relevé que les changements étaient fréquents dans les associations (l'essoufflement, une certaine démotivation y sont pour beaucoup). La contribution de la Maison de quartier peut, à cet égard, apporter une contribution importante en termes d'appui organisationnel et informationnel. Cela pose néanmoins un aspect problématique relevé par nos interlocuteurs : jusqu'à quel point les professionnels de l'action sociale ou de l'animation doivent-ils s'impliquer ou soutenir des initiatives privées. Cela semble contradictoire avec l'une des missions de la Maison de quartier qui serait la stimulation de la prise en charge de projets, directement par les résidents.

L'association est membre de la Coordination de quartier.

I. Association du Triangle de Villereuse

Cette association d'habitants existe depuis deux ans. Elle regroupe une cinquantaine de personnes et perçoit des cotisations de ses membres. Le partenaire principal est la Maison de quartier.

L'association travaille sur les problèmes liés à la circulation et à la convivialité. Elle a participé par deux fois à la fête de la rue de la Terrassière en proposant notamment, des animations pour les enfants et, en 2001, elle a mené une action contre les nuisances canines (avec l'aide financière de la Ville).

Les membres de l'association sont, pour la plupart, des habitants des immeubles de la Gérance immobilière municipale de la Ville de Genève. Ce sont majoritairement des familles de quadragénaires avec enfants.

Selon une informatrice, cette association n'a pas de liens particuliers avec d'autres groupes du quartier (*cf.* son emplacement géographique excentré), mais fait activement partie de la Coordination.

Il est intéressant de souligner que cette association s'est constituée sur la proposition d'un îlotier qui a conseillé aux gens du sous-secteur de se réunir sous la forme associative.

Comme pour toutes les associations, nous avons enregistré certaines désillusions quant au faible engagement des résidents.

S'agissant de propositions spécifiques à ce sous-quartier, voilà quelques pistes qui nous ont été énoncées :

- Le manque d'équipements collectifs dans cette partie du quartier (les deux Maisons de quartier Eaux-Vives et Chausse-Coq sont éloignées).
- La desserte en écoles entre le quartier des Eaux-Vives et les Contamines (7 écoles) est compliquée. Le problème est encore plus aigu avec les restaurants scolaires souvent très éloignés des établissements scolaires. Paradoxalement, en contribuant au développement d'un réseau d'entraide, qui prend en charge les repas des enfants à tour de rôle, cela a promu une nouvelle solidarité entre les parents du quartier. A méditer.
- Le manque d'activités pour les adolescents du quartier (lors de leur passage au Cycle d'Orientation, ils sont dispatchés dans trois Cycles d'orientation différents (Bois-Caran ; Florence et Gradelle) et donc se perdent complètement de vue.

Finalement, constat récurrent, les membres de cette association déplorent l'absence d'interlocuteur au sein du service public qui puisse faire le relais entre les habitants et les pouvoirs publics.

J. Association des parents d'élèves des Eaux-Vives (APEEV)

Cette association travaille sur l'ensemble des écoles du quartier (deux délégués par école) et s'est mobilisée surtout autour des problèmes de violence, de devoirs et de la rénovation du système scolaire. Elle organise régulièrement des conférences sur des thèmes concernant les enfants (récemment sur la violence), et se charge, en collaboration avec d'autres organismes, de la fête des promotions.

Selon une informatrice, le recrutement des membres s'est parfois avéré difficile. Les parents se sentent peu concernés et peu enclins à participer. Il ne s'engagent que lorsque leurs enfants

ont des problèmes. Selon les chiffres de notre interlocutrice, sur un total de 1800 élèves inscrits au primaire, il y a seulement 80 parents qui sont membres de l'association (ce qui ne signifie pas qu'ils y sont actifs).

Notre informatrice nous fait part également d'une deuxième difficulté rencontrée par l'association : les rapports avec les enseignants qui, selon elle, jugent les parents peu compétents pour traiter de divers problèmes soulevés.

Il est utile de noter que l'APPEEV ne dispose plus aujourd'hui d'une présidence, mais fonctionne sur la base d'une répartition définie des tâches entre ses membres.

L'APPEEV travaille beaucoup avec la Maison de quartier et fait partie de la Coordination de quartier.

K. Association de la ludothèque des Eaux-Vives

La Ludothèque des Eaux-Vives existe depuis 20 ans. Elle est gérée par des bénévoles (15 personnes), est ouverte à tous (pas uniquement aux habitants du quartier) et accueille des populations très diverses.

Elle est destinée surtout à des enfants de 0 à 12 ans et leurs parents. Elle n'est pas fréquentée par les adolescents.

La location des locaux et les achats de matériel sont assurés par un financement de la Ville de Genève et dans une certaine mesure par les cotisations des usagers.

En dehors de ses heures d'ouverture, les locaux de la Ludothèque sont prêtés au parascolaire du quartier et à des garderies (les enfants peuvent ainsi s'amuser avec les jeux à disposition).

L'association est active au sein du quartier, présente à la Coordination et a participé à la rédaction de la plaquette « Eveil » qui recense les lieux ressources du quartier.

Pour ses 20 ans (l'année passée), elle a organisé une grande fête de rue avec la Maison de quartier, le Crad'Eau et Médecins sans frontières.

Il est utile de noter que l'ouverture et les activités de la ludothèque sont entièrement dépendantes de l'engagement de ses bénévoles. Selon une intervenante, un accueil plus large

en termes d'horaires serait souhaitable, mais nécessiterait la présence de nouveaux membres actifs (difficile à trouver).

La ludothèque fonctionne sans présidence. Les responsabilités sont définies et réparties entre les membres.

L. Perceptions des CASS et de l'action de la Ville dans le quartier des Eaux-Vives

Les différents partenaires du CASS (Ville, FSASD, HG) sont depuis peu rassemblés dans des locaux communs. Il reste uniquement un espace-annexe rue de Montchoisy qui accueille la consultation des jeunes mamans. On peut dès lors imaginer, comme nous le confirme un informateur, que ce récent emménagement facilitera la communication entre les diverses équipes et permettra une meilleure visibilité du lieu pour les habitants et les associations du quartier.

En effet, dans de nombreux entretiens, nous nous sommes aperçus que les gens rencontrés étaient souvent empruntés lorsqu'il fallait situer le CASS ou lorsqu'il s'agissait de décrire les activités qui y étaient menées. « On y fait du social ! ». De la même manière, il est très rare que les informateurs puissent faire la distinction entre les trois structures qui logent au sein du CASS. Ainsi, une personne ressource nous a dit beaucoup collaborer avec l'HG mais jamais avec le CASS !

La visibilité de l'action menée au sein des CASS, des différents partenaires, fait donc largement défaut auprès du public. L'information circule plutôt mal y compris auprès des acteurs sociaux du quartier. Les confusions sont souvent fréquentes.

Nous avons été étonnés de remarquer que les collaborations entre les différents services de l'administration municipale sont souvent rares. Pour preuve, le fait que ces derniers (acteurs locaux quadrillant le quartier) ont parfois de la peine à cerner l'activité de la Ville au sein des CASS.

De manière générale, les personnes rencontrées parlent très peu du CASS et du SSVG. Elles décrivent des structures qui ne leur sont pas forcément très familières.

Certains intervenants sociaux du quartier nous disent qu'ils connaissent peu les gens du CASS (pas de distinction entre employeur) car ils restent dans les bureaux !

Pourtant, force est de constater que le SSVG participe activement à certains groupes de travail et est présent à la Coordination de quartier. Cela ne semble toutefois pas suffire à en faire un acteur important aux yeux des autres protagonistes. Une personne ressource convient pourtant que depuis que le SSVG est présent dans des réunions collectives, son image s'en est trouvée améliorée.

S'agissant de la collaboration, beaucoup des personnes rencontrées insistent sur l'importance d'aller au-delà de la structure, de connaître les partenaires, pouvoir mettre des visages sur des noms et savoir comment la personne travaille. Un intervenant nous dira, par exemple, « l'institution, ça ne suffit pas, il faut être sûr de la qualité de la personne qu'on utilise comme relais ». Un autre nous confiera, « il faut que j'aie vu la personne avant de la recommander ».

Lorsque nous avons interrogé les personnes rencontrées sur l'image que pouvait avoir le CASS, les réponses obtenues concordaient pour signaler qu'il n'est pas facile pour des habitants de se diriger vers des services sociaux. A ce constat plusieurs réponses nous ont été fournies :

- les gens ne connaissent pas la structure ;
- les gens ne pensent pas qu'elle pourrait les aider ;
- les gens ont honte d'y aller pour demander de l'aide (pour certains la démarche reviendrait même à mendier).

Ceci souligne l'importance de modifier la représentation que se font les citoyens de l'aide sociale et des services sociaux. Ces endroits sont souvent perçus comme stigmatisant et synonyme d'ultime recours à des situations de détresse personnelle. Dans ce sens, un travail de visibilité des lieux (comme cela se fait, notamment au Canada) pourrait être envisagé.

Enfin, une personne rencontrée, nous confie qu'il serait plus facile de collaborer et de se connaître si l'on travaillait dans un même lieu où s'il existait une plate-forme où les intervenants sociaux du quartier puissent collaborer et s'exprimer (cette plate-forme devrait comprendre des acteurs publics de la Ville - tous services ou dicastères confondus - et de

l'Etat). En somme, une structure où les différentes actions et synergies puissent être coordonnées, où l'information circule.