

Fiche d'expérience : Quartier La Boissière (Nantes)
Une démarche de gestion urbaine de proximité après une réhabilitation

Caractéristiques générales

Le site : quartier Boissière

5 000 habitants

1200 logements gérés par un seul bailleur : Nantes Habitat

6 phases de réhabilitation. Boissière 6 est la dernière, elle a concerné 345 logements.

Procédures contractuelles

Nantes est engagée depuis dix ans dans la politique de la ville. Cet engagement s'est traduit par :

- 1990-1993 procédure Développement Social des Quartiers
- 1994-1999 contrat de ville
- 2000-2006 contrat de ville
- 1998 signature du Contrat Local de Sécurité

Le contexte du projet : une implication des partenaires

Situé dans les quartiers Nord de Nantes, le quartier Boissière regroupe 1200 logements auxquels on peut identifier plusieurs sous-quartiers ayant fait l'objet de réhabilitations successives. Sa desserte par les transports en commun et notamment par le tramway attire des populations jeunes devant cohabiter avec une population vieillissante et anciennement installée. Certaines tensions peuvent résulter de la cohabitation de ces deux générations.

Une expérience de contractualisation de la concertation développée par le bailleur

Boissière 6 est le dernier sous-quartier ayant bénéficié d'une réhabilitation (1996-1997), conduite par un groupe de programmation puis un groupe de suivi formé de Nantes Habitat, de la Ville de Nantes (à travers son équipe territoriale), des représentants d'associations de locataires, des habitants représentant ceux d'une quinzaine de cages d'escaliers et des partenaires sociaux du quartier (Centre Social...). La constitution et le fonctionnement de ce groupe se sont traduits par la signature en 1994, de la Charte de la Réhabilitation définissant les modalités de la concertation.

Dans le cadre du développement de sa gestion de proximité, Nantes Habitat a mis en place une antenne sur le site. Cette antenne accueille : un responsable technique, deux agents d'accueil, des Agents de Gérance de Proximité (AGP), des agents d'entretien d'immeubles et des agents d'entretien des espaces extérieurs.

Une démarche territorialisée d'implication des habitants par la Ville de Nantes

Nantes, depuis 1989, développe des démarches de développement social urbain. Depuis 1995, elle a mis en place des équipes territoriales dans chacun des onze territoires prioritaires. Chacune de ces équipes est composée d'un chef de projet, d'un agent de développement (plus particulièrement chargé des relations avec le tissu associatif), d'un correspondant Vie Quotidienne travaillant sur les dimensions techniques et urbaines. Depuis de nombreuses années, le développement urbain constitue un axe fort favorisant l'implication des habitants. Le dispositif de territorialisation est coordonné par la Mission Générale Développement Social et Action Territorialisée (MGDSAT) qui assure l'interface avec les principales directions de services et la coordination des équipes territoriales.

En complément des projets d'aménagement et de restructuration urbaine, la Ville a mis en place dans chaque quartier des Conseils Consultatifs de Quartier (CCQ), instances extra municipales. Ils se composent de représentants d'associations exerçant un rôle ou une activité sur le quartier et sont présidés par l'adjoint chargé du développement et de la Vie des Quartiers.

Le projet : assurer une gestion urbaine de proximité post réhabilitation

Nantes Habitat, en collaboration avec l'équipe territoriale des quartiers Nord de Nantes et les associations CLCV (Consommation Logement et Cadre de Vie) et CNL (Confédération Nationale du Logement), souhaite préserver la qualité des travaux réalisés à l'occasion de la réhabilitation de Boissière 6 par une implication plus grande des locataires. Les problèmes de gestion quotidienne sont un support pour réguler les relations de voisinage et progressivement favoriser le développement de la vie sociale et la régulation des tensions pouvant exister entre les générations. De manière plus générale, le projet doit permettre de faire évoluer les pratiques des professionnelles dans leurs relations avec les habitants.

Les modalités d'intervention et d'actions (1998-2000)

Le projet s'inscrit dans une démarche antérieure d'implication des associations et des habitants dans la réhabilitation, mais il a demandé tout d'abord une évolution du groupe de suivi de la réhabilitation et la définition de son nouvel objet d'intervention.

Pour aider à définir l'objet de la démarche, l'intervention d'un expert du Centre Scientifique et Technique du Bâtiment (CSTB) s'est révélée indispensable dans la phase préparant la signature de la Convention (janvier 1999). Il a notamment facilité la définition d'un périmètre qui corresponde à une entité de vie quotidienne.

Dans un premier temps, sa collaboration a permis aux partenaires de se positionner par rapport à leurs attentes et de s'organiser dans un contexte de tensions, malgré le travail antérieur. En effet, pour Nantes Habitat, ce projet prend place dans une démarche de renforcement de la gestion urbaine de proximité et par conséquent, la délimitation du sous-quartier apparaît cohérente. Pour l'équipe territoriale, ce périmètre est trop limité et ne prend pas suffisamment en compte les autres zones du quartier ayant bénéficié de réhabilitations. Un an s'écoulera avant que les partenaires ne trouvent un terrain d'entente et s'engagent dans un protocole d'accord.

Dans un second temps, le groupe de suivi a souhaité s'élargir. Il a tout d'abord cherché à identifier des habitants potentiellement mobilisables dans le sous-quartier de Boissière 6. Des binômes se sont constitués (avec un membre de Nantes Habitat ou de la Ville et d'un habitant ou d'une association) pour réaliser une enquête auprès des habitants. Support de rencontre,

l'enquête s'est située bien au-delà d'une mesure de leur satisfaction de la réhabilitation. Après la réalisation de quelques enquêtes, une synthèse est effectuée par le groupe avec le soutien de l'agent de développement. Cette synthèse était une occasion par la suite, d'inviter les habitants pour leur présenter les résultats.

Une action emblématique : l'accueil des nouveaux arrivants

Le groupe part de l'idée que l'accueil doit être envisagé de manière globale : installation dans le logement, connaissance des équipements et services du quartier... La réalisation d'une plaquette est alors entreprise, avec un soutien ponctuel du Service Communication de Nantes Habitat. Parallèlement, le groupe réfléchit à l'existence d'autres documents à joindre avec la plaquette, ce qui le met en rapport avec le journal réalisé par le Centre Social (auquel participent des habitants venus rejoindre le groupe initial).

Conjointement à la réalisation de cette plaquette, une réflexion est menée à la fois au sein de Nantes Habitat et du groupe concernant les temps de l'accueil des nouveaux arrivants. Ceci oblige le bailleur à repenser son rôle au moment de l'accueil, jusque-là très technique (état des lieux et informations). Ce travail aboutit à la définition d'étapes de l'accueil :

- accueil par le gérant technique de l'antenne Boissière au moment de l'état des lieux,
- contact avec l'agent de gérance de proximité dans les vingt jours qui suivent l'entrée,
- contact avec deux personnes du réseau habitants, environ un mois après.

Après avoir défini l'ordre des rencontres, le groupe s'est engagé dans une première phase de test permettant de mieux caler la démarche d'un point de vue pratique. Une réunion du groupe a permis de faire remonter des visites, des interrogations touchant des domaines de la vie quotidienne ou techniques.

Des effets significatifs

Du côté des habitants :

Les habitants participant au groupe, ont acquis une meilleure connaissance des différentes institutions et quelques savoir-faire : rédaction des comptes-rendus des réunions, préparation des plaquettes, conduite de réunions... Pour ceux qui ne participaient à aucune association, c'est une nouvelle manière de travailler ensemble : habitants et professionnels. Les habitants apportent ainsi leur concours à la résolution de problèmes concrets. Par exemple, l'approche des problèmes techniques est envisagée par le biais d'une mutualisation des connaissances permettant de définir conjointement la nature du problème et les solutions à apporter.

Du côté de la Ville :

Cette démarche aura surtout permis de questionner les positionnements au sein de l'équipe territoriale et le rôle d'interface entre habitants et services. Aujourd'hui, se pose

d'avantage la question d'une démarche de co-gestion, dépassant la simple mission de relais ou d'interface.

Du côté du bailleur :

Ce projet a renforcé la gestion de proximité par une association plus directe des habitants dans la gestion quotidienne. En interne, les missions des professionnels de l'Antenne ont été précisées, notamment pour ceux intervenant au niveau de l'accueil d'un nouveau locataire. Désormais, la formation du personnel aborde inévitablement les questions de l'accueil des nouveaux arrivants. Plus largement, cette action a servi d'exemple à étendre aux autres quartiers gérés par Nantes Habitat.

Quelques difficultés

Le noyau de base du groupe de suivi de la réhabilitation s'élargit lentement. Il faut encore souvent procéder à des entretiens individualisés pour sensibiliser les habitants. D'autant que les associations ont toujours le sentiment prégnant que la démarche ne renforce pas leur pouvoir de décision et risquant d'émousser à long terme, leur caractère revendicatif. Ce sentiment de faible prise en compte ne peut qu'accentuer les difficultés d'élargissement du groupe.

Les différentes institutions se heurtent à des temps qui ne s'accordent pas ou peu à ceux des habitants. Mais, Nantes Habitat et la Ville n'apportent pas non plus les réponses aux mêmes rythmes. Ces divergences se situent dans la continuité du désaccord initial concernant le périmètre d'application du projet.

Les perspectives d'avenir

La démarche d'accueil des nouveaux arrivants est dans une phase de stabilisation. Il s'agit à présent, de dégager les attentes particulières et les dispositifs, permettant de faire remonter les initiatives individuelles pour les intégrer à la réflexion du groupe. Hormis les aspects d'organisation pratique, le groupe explore d'autres façons d'appréhender l'accueil.

Contacts

M. Denis Métivier, responsable Ingénierie Sociale, Nantes Habitat,

Tél : 02 40 67 07 12

Mme Chantal Hervouet, chargée de mission partenariat Ville/Nantes Habitat

Tél : 02 40 41 31 47