



La résidentialisation du quartier Teisseire : une nouvelle approche en terme de gestion

Construits dans les années 1960, les 1 300 logements du quartier Teisseire à Grenoble se répartissent en trente-et-une barres et sept tours sur une emprise foncière, propriété d'Actis. De faible densité, le quartier est situé à proximité du centre-ville, bien desservi par les transports en commun, il bénéficie de nombreux équipements publics, de vastes espaces verts, entretenus par la ville de Grenoble. Ce quartier a subi depuis dix ans d'importantes opérations de renouvellement urbain et de résidentialisation. Elisabeth Nour, directrice territoriale à Actis et Jean-Luc Sanvoisin, chef de projet développement des territoires secteur 5 à la ville de Grenoble, illustrent l'évolution de l'organisation des acteurs au rythme des mutations urbaines.

INITIÉ EN 1998, le projet de renouvellement s'articule autour de la nécessaire requalification tant des espaces que des équipements publics, de la transformation du bâti (démolitions, réhabilitations), de la diversification et de la résidentialisation. Après chaque opération de réhabilitation, la ville crée l'unité résidentielle en conservant sur l'ensemble du quartier les mêmes marques formelles (interphonie limitant l'accès aux immeubles, murets et barrières séparant l'espace résidentiel de l'espace public, création de terrasses privatives pour les logements en rez-de-chaussée, aménagement d'un stationnement résidentiel et d'espaces paysagers résidentialisés). Une fois constituée, l'unité résidentielle est confiée à Actis qui en assure la gestion. À terme, chaque unité peut donc évoluer séparément cassant ainsi l'image d'un quartier conçu comme une entité globale au profit de vingt-quatre résidences distinctes.

DE LA RÉALISATION À LA GESTION

La résidentialisation percute les usages des habitants, leurs modes d'habiter, leurs comportements : changement de trajets, modification de comportements, problématique du stationnement, augmentation des charges liées à l'entretien des unités résidentielles. Pour les gestionnaires de terrain, ville et bailleurs, la résidentialisation a également induit une **nouvelle approche** et nécessité la mise en œuvre de **nouvelles pratiques**. Ainsi, il est apparu important pour le bailleur comme pour la ville d'accompagner les résidents vers ce nouveau mode d'habiter et de développer, tant en interne qu'en externe, **un nouveau mode de gestion**.

L'évolution des organisations

En 2005, Actis a donc choisi d'accompagner cette mutation en créant un poste de « chargé de gestion des unités résidentielles », cofinancé par la politique de la ville, dont les missions sont articulées autour de quatre axes :

- favoriser l'appropriation par les habitants de leur nouveau cadre de vie en créant, à l'échelle de chaque unité, des comités de résidents, représentés par des référents ;
- développer et assurer le partenariat avec l'ensemble des acteurs présents sur le territoire (ville, services espaces verts, propreté urbaine, la Métro, services centraux d'Actis) ;
- contribuer à développer au sein de l'agence décentralisée de nouveaux modes de gestion de proximité appropriés à la nouvelle dimension du quartier ;
- contribuer à l'élaboration de conventions de gestion ville-Actis.

Après trois ans de mise en œuvre, on compte dix-sept comités de résidents et vingt-et-un référents. Une **méthodologie** a été mise en œuvre, des **outils** développés permettant ainsi un réel processus d'accompagnement. Chaque comité, une fois constitué, rédige sa propre charte de voisinage et donne un nom à la résidence. Le travail sur le collectif se construit autour d'événements fédérateurs tels qu'immeubles en fête, balcons fleuris, des campagnes de propreté ou en faveur du tri, des concours de dessins, des expositions photos... Pour favoriser la démarche, des outils spécifiques ont été créés : campagne Nostalgie, cartons d'invitation, journal des unités résidentielles « Ma Résidence », etc.

Impliquer dans la proximité

En parallèle, un partenariat fort s'est constitué autour de **diagnostics en marchant** réalisés chaque trimestre. Depuis le début de l'année 2008, les habitants, via les référents, sont associés à ces diagnostics qui réunissent l'ensemble des partenaires de la gestion de proximité et concernent tant l'espace public que les unités résidentielles. Ainsi, le développement du partenariat a permis d'aboutir à une logique de cohérence d'interventions (formation des agents d'Actis par les agents de la ville, campagnes conjointes auprès des habitants autour de thèmes divers, mise en commun de moyens, coordination des interventions...).

En interne, Actis a dû **adapter sa gestion de proximité** à la résidentialisation en la renforçant au niveau des unités résidentielles. Les agents concernés ont été accompagnés et sensibilisés au projet urbain, formés

et missionnés à l'entretien des espaces verts. Leur présence sur l'unité les rend plus visibles, plus reconnaissables par les habitants : ils sont ainsi devenus les premiers interlocuteurs de proximité. En parallèle, si l'échelle de gestion constituée par l'unité résidentielle a permis le développement d'une réelle gestion de proximité, elle a constitué un **facteur aggravant en terme de coût pour le locataire**. Au travers de conventions de mise à disposition et de conventions de gestion, la ville a décidé de prendre en charge de façon dégressive les charges induites par la résidentialisation (à concurrence de tout ce qui dépasse deux euros la première année, puis trois et enfin quatre euros la troisième année).

UNE GESTION QUI S'INSCRIT DANS LE TEMPS : DE LA GESTION PARTICIPATIVE À LA GESTION DIFFÉRENCIÉE

Les questions soulevées par cette nouvelle approche en termes de gestion, de coût pour les habitants et les interrogations sur le devenir du projet ont conduit les acteurs de terrain à faire preuve d'innovation. La première démarche, structurante en terme de gestion quotidienne, fut d'inscrire le dispositif dans le temps. La mission de la chargée de gestion a ainsi été d'assurer la pérennité du dispositif mis en œuvre. En lien avec les comités de résidents et la Confédération syndicale des familles (CSF), une **démarche participative** fondée sur la prise en compte collective de l'entretien des unités a été initiée dès 2007 par un protocole d'accord formalisé. Les locataires s'engageaient à réaliser eux-mêmes et à tour de rôle le nettoyage des parties communes et l'entretien de l'unité résidentielle. L'accord s'accompagnait d'un « budget participatif » permettant de prendre en compte, en les responsabilisant, les besoins des habitants en matière de travaux d'embellissement et d'amélioration. De fait, aucun accord n'a pu être formalisé, aucune unité n'ayant accordé les 80 % de voix favorables estimés nécessaires. Engagé trop rapidement après le démarrage du dispositif de gestion de proximité, trop exigeant dans son approche formelle, par défaut de représentativité des référents, peut-être aussi par décalage culturel, ce long travail engagé avec les habitants a néanmoins permis de formaliser en 2008 **cinq accords de gestion différenciée**. Ainsi, les résidents ont souhaité poursuivre la démarche engagée mais en l'adaptant aux spécificités de leur unité. Ces dispositifs, initiés par les habitants, permettent un plus fort sentiment d'appropriation.

Deux ans après la création du poste d'accompagnement, une nouvelle association a vu le jour (Les

résidents unis) accompagnée par la CSF. Elle regroupe les référents des unités résidentielles et se pose comme l'interlocuteur du bailleur sur des questions transversales comme les économies de charges (eau, électricité des communs...), la fermeture des unités résidentielles ou les problèmes du stationnement avec, là encore, une démarche spécifique par unité résidentielle.

Ainsi apparaît dans le paysage une **structure clairement distincte à la fois du bailleur et de la ville issue des comités de résidents et rayonnant à l'échelle du quartier résidentialisé**. Ainsi une vie collective se structure au travers de **comités de résidents dynamiques et autonomes** qui interpellent le bailleur avec des propositions concrètes d'aménagement ou de travaux ; et qui organisent des moments festifs réunissant l'ensemble des habitants de la résidence, le tout sans aucune participation d'Actis.

Ainsi, des résultats concrets et optimistes permettent d'inscrire dans le temps ce fonctionnement et cette nouvelle approche. Pour autant, des interrogations persistent. Certaines unités peinent à s'inscrire dans la dynamique suscitée, la mobilisation des agents de terrain autour de cette nouvelle approche en terme de gestion reste fragile, de même que le partenariat qui est toujours dépendant des acteurs en présence. ■

Élisabeth NOUR et Jean-Luc SANVOISIN