



La gérance de quartier : un nouveau champ d'action pour le travail social

Comment réussir l'intégration spatiale, paysagère et sociale d'un nouveau quartier ? Comment, en particulier, relever l'enjeu de développer un bien-être partagé et un bon vivre-ensemble, basé sur une mixité sociale planifiée selon la typologie des logements ?

Texte : Swetha Rao Dhananka, professeure, Haute école de travail social de Fribourg,
Isabel Concheiro Guisan, professeure et architecte, Haute école d'ingénierie et d'architecture de Fribourg

L'étude de cas¹ sur le nouveau quartier de Belle-Terre à Thônex (GE) montre qu'une gérance de quartier, en collaboration étroite avec la commune et une association active d'habitant-e-s, pourrait être une réponse efficace à ce défi. Cette gérance combine une gestion classique des immeubles (conciergerie et services techniques), des services à la personne (entretien, pressing, etc.) et des prestations sociales (animation, communication, activation).

L'enjeu est réel à Belle-Terre pour aujourd'hui et demain. D'ici 2030, le quartier prévoit la construction de 2670 logements, accompagnés de commerces et infrastructures, ce qui représenterait près de 6000 habitant-e-s, soit environ 40% de la population de Thônex. Ce quartier se structure autour d'un projet d'architecture, d'urbanisme et de paysage qualitatif constitué par réseau d'espaces publics à différentes échelles et de trois types de logements : un tiers de logements d'utilité publique (HBM et HM²), un tiers de logements à loyer libre contrôlés pendant dix ans, et un tiers de logements en accession à la propriété (PPE) ou à loyer libre, contrôlés également pour dix ans, avec un minimum de 20% en PPE.

« Il y a une vraie volonté que tout se passe bien, et cela se ressent ; on sent leur présence. Donc, en tant qu'habitant-e-s, on les prend au mot, et on se dit que c'est possible ! »

Témoignage d'une résidente du quartier de Belle-Terre

Ce potentiel pour renforcer le bien-être, le vivre-ensemble et l'engagement créatif dans le quartier repose sur trois thèses, soulignant que la gérance de quartier est un nouveau champ d'action pour le travail social, allant au-delà de son rôle traditionnel dans les maisons de quartier et les structures d'animation.



1. Le quartier comme ressource et lieu d'action du travail social

Le travail social inclut des approches qui mobilisent le quartier comme niveau et moyen d'intervention pour aborder des tendances et problématiques sociales plus larges. A Belle-Terre, les infrastructures sociales (Klinenberg, 2005)³ et les espaces de rencontre définis dans le projet d'urbanisme et de paysage ont été pensés pour favoriser le vivre-ensemble. Les équipes de la gérance de quartier, le secteur de la cohésion sociale de la commune et les membres de l'association d'habitant-e-s collaborent dès le début de la mise en exploitation du quartier pour faire vivre ces espaces et encourager un esprit d'engagement créatif parmi les habitant-e-s.

Ces espaces publics et les habitant-e-s représentent des ressources-clés pour transformer un espace en leur quartier, un lieu de bien-être et de cohésion sociale, à travers des processus d'animation et de participation. Le travail social apporte des compétences spécifiques pour intervenir dans les gérances de quartier, en complément des professionnel-le-s techniques et de services : diagnostic de situation, mobilisation et facilitation de la participation, organisation et coordination en réseau, collaboration interdisciplinaire, accompagnement et prévention.

2. Une collaboration transdisciplinaire comme potentiel d'innovation sociale

La gouvernance de la mise en exploitation de Belle-Terre repose sur un dialogue régulier et coordonné. Cette collaboration unique implique le secteur privé, où le promoteur immobilier participe à créer une cohésion sociale, en partenariat avec la commune et l'association d'habitant-e-s, pour renforcer l'attractivité et assurer un développement urbain qualitatif. Cette implication se traduit par la mise à disposition d'espaces intérieurs et extérieurs à des fins communautaires, ainsi que par la coordination d'événements et de partenariats. L'allocation de surfaces à des usages collectifs pourrait donc être perçue non comme une perte de rendement mais comme un gain d'attractivité pour fidéliser les habitant-e-s et en attirer des nouveaux-elles.

Ce type de collaboration transdisciplinaire se déploie grâce à des valeurs semblables à celles du travail social, qui soutiennent celles d'un quartier inclusif et durable.

3. Le nouveau métier de la gérance de quartier a besoin du travail social

Les entreprises spécialisées dans la gestion de quartier font progressivement leur apparition dans le secteur immobilier, mais leurs équipes incluent rarement des professionnel-le-s formé-e-s en travail social. Souvent, la relation entre la gérance et les habitant-e-s dépend des qualités personnelles de certain-e-s membres de l'équipe, plutôt que de profils choisis pour répondre aux objectifs de cohésion sociale de l'entreprise. Une professionnelle de Belle-Terre souligne : « La cohésion sociale ne se décrète pas, elle s'accompagne. » Les professionnel-le-s du travail social savent que la participation ne s'improvise pas : elle se co-construit par un processus de facilitation et de confiance.

L'investissement dans le développement de quartiers, soutenu politiquement et économiquement, apporte des retombées positives pour l'ensemble de la société. Une formation continue transdisciplinaire, à l'interface du travail social, de l'urbanisme et de l'immobilier, pourrait sensibiliser davantage le secteur immobilier à construire et transformer des quartiers en faveur du bien-être, du sentiment d'appartenance, de l'inclusivité et de la durabilité.

Les enseignements tirés du cas de Belle-Terre sont appuyés par les résultats du programme fédéral « Projets urbains – intégration sociale dans des zones d'habitation ».⁴ Ces résultats soulignent l'importance pour les professionnel-le-s du travail social de s'investir davantage dans les milieux urbanistiques. Une telle implication renforcerait leur légitimité et permettrait aux quartiers de se structurer comme de véritables communautés, contribuant ainsi, avec un projet architectural et urbain de qualité, à des villes innovantes à des villes innovantes, inclusives et durables. •

Notes

1. Financée par la Fondation Culture du bâti Suisse : fondation-culture-du-bati-suisse.ch/activites
2. Habitation bon marché et habitation mixte.
3. Klinenberg, E. (2020). Palaces for the people. How social infrastructure can help fight inequality, polarization and the decline of civic life. Random House Inc.
4. are.admin.ch/are/fr/home/agglomerations-espaces-ruraux/programmes-et-projets/programme-projets-urbains-integration-sociale-dans-des-zones-dh.html