

GESTION URBAINE DE PROXIMITÉ

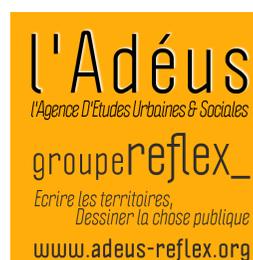
CONNAÎTRE ET COMPRENDRE POUR AGIR EN TANT QUE **CONSEIL CITOYEN**

éléments de capitalisation à l'issue des deux journées de formation
avec les Conseils Citoyens de l'Hérault et du Gard

Action Conduite par



Formation animée par



La « GUP » (Gestion Urbaine de Proximité), qu'est-ce que c'est ?

La GUP est une démarche qui vise à participer à l'amélioration de la qualité de vie au quotidien du quartier au bénéfice de ses habitants :

- ⇒ en ayant un regard sur la **gestion et le fonctionnement au quotidien** du quartier,
- ⇒ pour soutenir, consolider **les bonnes pratiques** et élaborer des réponses aux **manques et aux problèmes constatés**.

Pour cela, elle est amenée à se pencher plus particulièrement sur 4 domaines :

La propreté du quartier

Le nettoyage des espaces extérieurs, des parties communes,
Le ramassage des poubelles et des encombrants,
Le traitement des graffitis ...



La maintenance et l'entretien

L'entretien des espaces verts, trottoirs, éclairage public, signalétique, mobilier urbain, ...



L'accessibilité, le confort, la sécurité des déplacements ...

La régulation des usages

Le stationnement automobile, la gestion des épaves,

La sensibilisation des habitants au respect du tri sélectif,
Le respect du cadre de vie ...



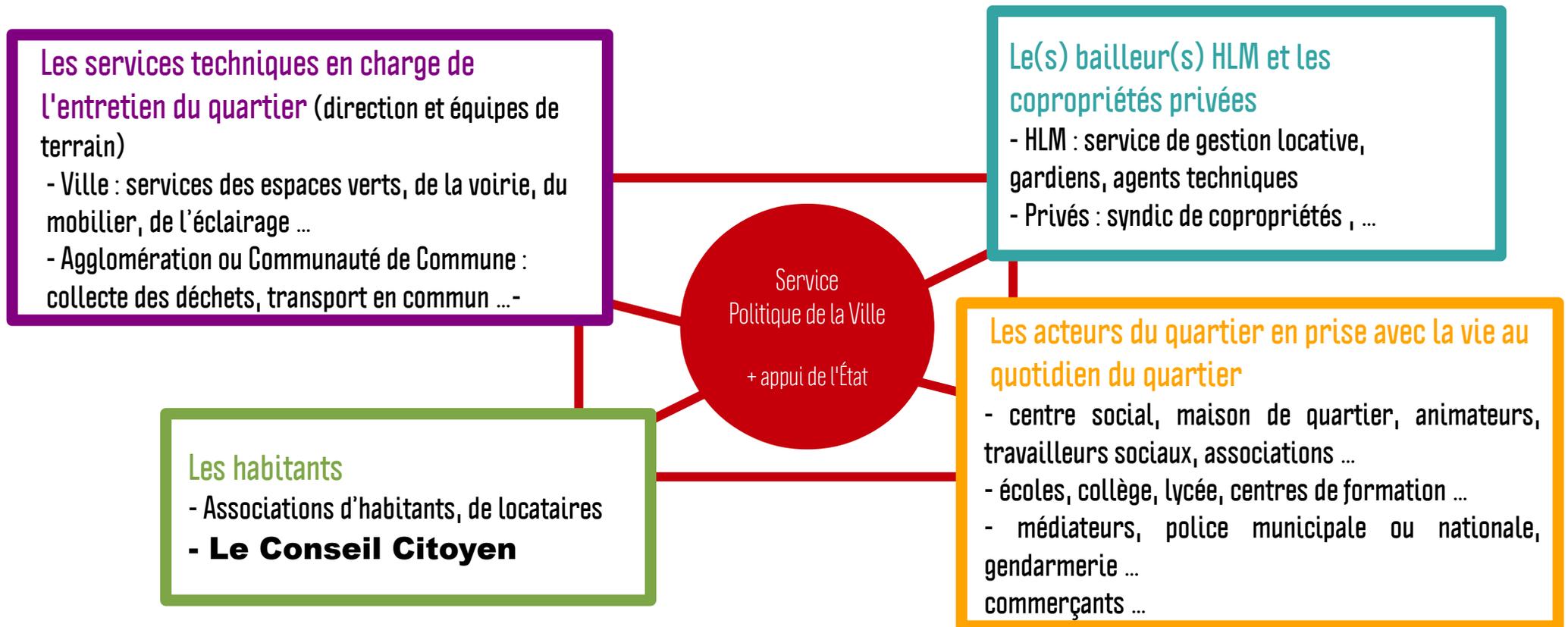
Le bien vivre ensemble

L'organisation et le soutien de la présence du personnel de proximité (gardiens, agents de médiations, adultes relais, ...) et le soutien de leur action pour une meilleure qualité de vie : animation, régulation, encadrement,



Qui s'occupe de la GUP ? Comment est-elle organisée ?

La GUP s'organise autour des services, des structures et des personnes en charge de la gestion et de la vie au quotidien du quartier. Ce sont eux qui vont concrètement mettre en œuvre la démarche. La démarche est généralement coordonnée au niveau du service « Politique de la Ville » de la commune ou de l'intercommunalité, même si cela dépend des territoires. Les partenaires à associer sont fonction des caractéristiques du quartier et des problématiques abordées. Leur présence tout au long de la démarche n'est pas systématiquement nécessaire, mais doit pouvoir être déclenchée en cas de besoins. La présence soutenue d'un représentant de l'Etat (le délégué du Préfet par exemple) peut être d'une aide précieuse pour la démarche.



Concrètement, comment ça se passe ?

>> L'organisation :

Un Comité de Pilotage

Le Maire ou un élu référent

Les signataires de la convention GUP (bailleurs, collectivités, État...)

Les partenaires impliqués dans le dispositif

Le Conseil Citoyen est membre du droit du Comité de Pilotage

Le Comité de Pilotage valide le programme d'action de la GUP, définit les grandes orientations de la démarche, les priorités. Il ajuste ou arbitre au regard des difficultés rencontrées

Des « groupes projets »

Ils se réunissent en fonction de « projets », de dysfonctionnements spécifiques identifiés, sur une problématique précise.

Ils sont constitués uniquement pour ce sujet, et une fois que le projet est réalisé ou le problème résolu, le groupe est dissout.

Un coordinateur GUP

Généralement rattaché au service Politique de la Ville ou Renouvellement Urbain, parfois directement au directeur général des services (DGS), c'est le responsable de l'animation et du pilotage de la démarche.

Véritable « cheville ouvrière » ou « chef d'orchestre » de la démarche, il prépare les réunions, mobilise les partenaires, assure le suivi technique, administratif et partenarial.

Une « cellule de veille », un « Comité de Suivi » ou un « Comité Technique »

- Équipe restreinte associant l'équipe Politique de la Ville, les techniciens des différents services (ville, aggro, bailleurs...)

- **Le Conseil Citoyen est représenté au sein de cette instance**

Ce groupe fait des points réguliers sur la situation du quartier, les éventuels dysfonctionnements, il anime la démarche et suit l'ensemble des partenaires et des projets engagés dans le cadre de la démarche de GUP

Des « référents » GUP

Ils ont une fonction « territoriale » (dans le quartier : médiateurs...) ou « thématique » (gardiens d'immeuble, représentant des services techniques, ... Ils assurent les liens avec des services spécifiques : services techniques, bailleurs...)

Ils assurent une présence quasi quotidienne dans le quartier, avec une fonction de « veille » technique et sociale, ils font remonter les informations au coordinateur et/ou dans les services, assurent le suivi des interventions

Par exemple

1



Des jets de déchets par les fenêtres sont constatés au pied d'un immeuble

2

Les référents sont interpellés par le Conseil Citoyen ou directement par des habitants

Ces référents demandent au coordinateur d'inscrire ce problème dans la démarche de GUP

3

Le coordinateur :

- demande aux services gestionnaires d'intervenir rapidement pour un nettoyage
- inscrit la problématique à l'ordre du jour du prochain Comité de suivi

4

Le Comité de Suivi

- réalise une première analyse (pourquoi ce n'était pas nettoyé ? Depuis combien de temps ? Pourquoi les habitants jettent par la fenêtre ?...)
- si les services ne peuvent pas intervenir pour un problème technique (accès au terrain, domanialités incertaines, démobilisation du personnel...) il saisit le Comité de Pilotage
- il propose des réponses « de fond », de long terme, avec la mise en place d'un groupe projet spécifique

5

Le groupe projet

- se constitue autour des acteurs « de proximité » : le gardien d'immeuble, le cantonnier, **un membre du Conseil Citoyen** qui vit dans cet immeuble, un travailleur social...
- réalise un travail « d'analyse des causes » plus approfondi
- propose des solutions en fonction des causes identifiées

6

Des réponses sont mises en œuvre :



Des actions de sensibilisation sur site

Des aménagements du pied d'immeuble : jardins...



Quelles sont les questions importantes à se poser ?

Les démarches de GUP visent à améliorer concrètement la qualité du cadre de vie dans le quartier. Elles s'articulent donc autour de deux principes :

PRINCIPE #1

La réactivité : la question du quoi et du comment ?

La démarche de GUP doit être en capacité à déclencher rapidement une intervention lorsqu'ils y a problème, un dysfonctionnement, une dégradation, un dépôt d'ordures, etc. Par conséquent, il faut :

- un système de « détection », ce que l'on nomme la « veille » technique et sociale
- un système de signalement (à partir des référents, **du Conseil Citoyen**, d'une mobilisation...)
- un système d'intervention réactif, pour réparer, nettoyer, solutionner et informer sur ce qui a été fait

PRINCIPE #2

L'analyse des causes : la question du pourquoi ?

Supprimer un problème, c'est bien, supprimer les causes du problème, c'est mieux ! La démarche de GUP ne doit pas seulement s'occuper du « symptôme », mais doit également traiter le « fond » du problème. Par exemple, pour chaque problème, il faut lister les causes possibles pour ce problème, puis trouver des solutions pour chacune de ces causes !

Par exemple



La porte d'un immeuble est régulièrement dégradée, la vitre est cassée, le système de fermeture vandalisé

#1 : RÉACTIVITÉ

- > identifier la situation
- > Signaler au bailleur
- > S'assurer que le responsable a entrepris les démarches pour faire réparer
- > Vérifier que l'information sur la réparation a été donnée aux locataires
- > Si la réparation n'est pas possible, savoir pourquoi :
Difficultés d'approvisionnement, problème de budget...
Dans ce cas, informer sur « quand » le problème pourra être réglé

#2 : ANALYSE DES CAUSES

- > Réunir un groupe projet qui va pose la question du « pourquoi » la porte a été dégradée ?
 - Parce que le matériel est de mauvaise qualité et qu'il y a beaucoup d'habitants dans l'immeuble : elle est fermée et ouverte trop souvent ?
 - Il faut un badge (« vigik ») pour rentrer, et il y a beaucoup de familles nombreuses dans cet immeuble, tous les enfants n'ont pas de badge, la porte est bloquée, dégradée, pour neutraliser le système de fermeture ?
 - Il y a une problématique de sécurité, un trafic s'est organisé dans le hall ?

ATTENTION :
Le problème vient sans doute de l'ensemble des causes !...

Des outils au service de la GUP (1)

Le Diagnostic en marchant

Le «diagnostics en marchant» est la méthode la plus souvent retenue pour lancer la démarche de GUP. Construit à partir d'une visite de terrain (ou de plusieurs visites dans le cas de diagnostics thématiques) avec l'ensemble des partenaires, il doit permettre de dresser un constat partagé de l'état du quartier : ses atouts, ses manques, les dysfonctionnements du quartier. Il s'organise généralement en 3 temps

1/ Préparation du diagnostic : choix de l'itinéraire de la visite et des participants, élaboration de la fiche de visite qui sera remise à chaque participant. La fiche de visite est un petit document présentant le parcours et les différents thèmes que souhaite aborder le diagnostic. Elle permettra à chaque participant de noter les points qui lui semblent importants à soulever pour le diagnostic.

2 / Déroulement et animation de la visite. Elle se déroule généralement sur une demi-journée et (1/2 journée) et consiste en une visite à pied du quartier. Elle permet d'avoir un premier échange "in situ" entre les partenaires sur ce qui pose question.

3 / Débriefing de la visite (en suivant la visite) : permet de faire une synthèse de la visite et d'énoncer ce que le groupe retient de la visite (atouts, faiblesses, dysfonctionnements) et qu'il souhaite inscrire dans le diagnostic du GUP.

Le **Conseil citoyen** doit être partie prenante de la démarche de GUP sur son territoire.



Des outils au service de la GUP (2)



Les groupes de projet (ou groupes action)

A l'issue du diagnostic en marchant, reste à conduire une réflexion permettant d'aboutir à un programme d'actions pour la GUP.

Cette réflexion est généralement conduite dans le cadre de groupes de travail avec les participants. Ces groupes sont constitués à l'issue du diagnostic en marchant, en fonction des chantiers que souhaite mettre en œuvre la GUP (par exemple groupe projet "gestion des encombrants"). Ils ont comme objectif de définir les actions que souhaite mettre en œuvre la GUP pour répondre aux dysfonctionnements constatés.

Le travail de ces groupes de projet doit aboutir à l'élaboration de fiches opérationnelles précisant les actions à engager, les acteurs concernés, les moyens à mettre en œuvre, le calendrier et les indicateurs de suivi de l'action.

Le **Conseil citoyen** peut être à l'initiative de la constitution d'un ou plusieurs(s) groupe(s) projet.

Comment la démarche de GUP est-elle formalisée ?

Comme toute démarche qui relève de l'action publique, la GUP est formalisée au travers de documents qui « définissent » les modalités d'intervention.



Une « convention » GUP

La convention formalise les enjeux et l'organisation de la GUP :

- Les objectifs et priorités que se fixe la GUP
- Les engagements de chaque acteur signataire
- Le programme d'actions (fiches actions)
- Le dispositif de pilotage et de suivi/évaluation de la démarche, ...

Ce document est généralement élaboré à la suite d'un diagnostic de GUP réalisé sur le quartier.

Elle est signée par la ville et l'EPCI, le(s) bailleur(s) et l'Etat . D'autres partenaires peuvent également signer la Convention : CAF, Département, maison de quartier, ...).

Le **Conseil Citoyen** peut être signataire de convention.

Un programme d'action

Le programme d'action précise les moyens opérationnels, les actions concrètes qui vont être mises en place. Ces actions devront répondre aux objectifs définis dans la convention.

Elle peuvent durer toute la période de la convention (par exemple « améliorer la coordination des services », « renforcer les moyens pour le nettoyage », etc.)...

...ou peuvent avoir une durée limitée, les actions sont alors sous forme de « projet » (par exemple : « mettre en place un composteur collectif », « améliorer la signalétique dans le quartier », « aménager un jardin partagé »...)

Le **Conseil Citoyen** peut être directement porteur d'actions à mettre en œuvre

La GUP : un tremplin pour le Conseil Citoyen ! (1)

La GUP : un moyen pour le Conseil Citoyen de se faire connaître et de connaître les acteurs du quartier

La GUP représente une opportunité pour le Conseil Citoyen de se faire connaître et de nouer des liens avec les acteurs du quartier. C'est aussi une entrée privilégiée pour le Conseil Citoyen pour entrer en contact avec les habitants : « *la GUP est une bonne entrée pour entrer en interaction avec les habitants parce que c'est un sujet qui les intéressent tous* » (un membre de Conseil Citoyen lors d'une des journées de formation). Ainsi, de nombreux Conseils Citoyens se sont mobilisés sur les territoires autour des enjeux de gestion, dans une triple logique :

- aller au-devant des habitants, pour mieux connaître leurs attentes, les difficultés qu'ils rencontrent en matière de cadre de vie
- se faire le « porte-voix » des habitants, et faire remonter au sein des instances de la GUP les problématiques et dysfonctionnements identifiés : « *On ne doit pas se considérer ou s'autoproclamer « représentants » des habitants, on doit se faire leurs porte-parole !...* »
- apporter aux partenaires institutionnels une expertise d'usage, tout particulièrement dans l'exercice de l'analyse des causes. « *la GUP, c'est un moyen pour nous d'être reconnus et légitimés* »

La GUP : un tremplin pour le Conseil Citoyen ! (2)

Le Conseil Citoyen acteur de la GUP

Le Conseil Citoyen prend part à l'ensemble de la démarche. Il y a un préalable : **il doit être écouté, être légitime**, et la méthode proposée lui permet de gagner en crédibilité. Si ce n'est pas le cas, il peut exercer son pouvoir d'interpellation du Préfet.

Dans le cadre de la GUP, le Conseil Citoyen :

- **Va au devant des habitants du quartier pour mieux connaître leurs attentes et s'en faire le « porte-parole »**
- **Fait des constats, identifie les problématiques, les dysfonctionnements**
- **Contribue à trouver les bons interlocuteurs**
- **Participe à l'analyse des causes**
- **Peut organiser l'information, la diffuser, il sensibilise les autres habitants**
- **Fait des propositions d'actions à mettre en place, d'organisation à promouvoir**
- **Met directement en œuvre des actions, des projets d'amélioration du cadre de vie.**

Y a-t-il une démarche de GUP dans mon quartier ?

Comment le savoir ? Qui contacter ?

Les démarches de GUP sont obligatoires dans tous les quartiers en Renouveau Urbain (projet « ANRU »), mais au-delà elles concernent beaucoup de quartiers dits « Politique de la Ville » (les « QPV »)

Pour savoir si une telle démarche existe, le plus simple est de contacter :

- le chef de projet Politique de la Ville
- ou le chef de projet ANRU

Il devra pouvoir vous apporter une réponse et **vous orienter vers le coordinateur GUP lorsqu'il existe.**

À défaut, vous pouvez vous adresser aux services de l'État : Délégué du Préfet ou Direction Départementale de la Cohésion Sociale (DDCS)

Villes et Territoires LR // Centre de Ressources Politique de la Ville et de la Cohésion Territoriale
1011, rue du Pont de Lavérune, CS 70022, 34070 Montpellier cedex 3 / 04 67 07 02 38
www.villesetterritoireslr.fr