

Les conditions d'une

# Gestion Urbaine de Proximité

réussie pour les quartiers de la politique de la  
ville en Languedoc-Roussillon

Groupe de qualification

# Présentation de l'intervention

## Première demi-journée

- La GUP : de quoi parle-t-on ? Les enjeux de GUP aujourd'hui
- Les démarches de GUP et les territoires (ANRU, hors ANRU, Copropriétés Dégradées, Quartiers Anciens...)
- Des fonctions différenciées selon les temps du projet (avant, pendant, après)

## Seconde demi-journée

- Les fonctions de la GUP
- Les acteurs de la GUP, la gouvernance de la démarche
- GUP et démarches de participation des habitants
- Les « objets » de la GUP
- Les outils et les moyens

# La GUP : de quoi parle-t-on ?

## Les enjeux de GUP aujourd'hui

**l'Adéus**

*l'Agence D'Etudes Urbaines & Sociales*

groupe **reflex\_**

*Ecrire les territoires,  
Dessiner la chose publique*

[www.adeus-reflex.org](http://www.adeus-reflex.org)

# Une démarche support d'approches renouvelées des enjeux de cohésion

- Assurer un fonctionnement durablement amélioré des quartiers
  - Tout ne repose pas sur le renouvellement urbain : la GUP permet d'agir sur le fonctionnement socio-urbain du quartier
- Garantir la pérennité des investissements
  - La GUP est inscrite dans les logiques de développement durable et croise les approches environnementales, sociales et économiques
- Conforter l'attractivité de ces quartiers, assurer leur ouverture, donner l'envie d'y vivre et de s'y installer
  - La Gestion Urbaine de Proximité offre une capacité nouvelle pour contribuer à réinscrire les quartiers dans le jeu urbain, créer les conditions d'un fonctionnement banalisé permettant de revenir sur les effets de la stigmatisation ou de la discrimination territoriale.

# Une démarche support d'approches renouvelées des enjeux de cohésion

- Une démarche essentielle pour améliorer la qualité de vie des habitants des quartiers
  - Entretien et gestion des espaces à usage collectif (publics, privés, semi-privés)
  - Accompagnement et régulation des usages de ces différents espaces
  - Sensibilisation au respect de l'environnement et du cadre de vie, à l'appropriation des espaces et des logements
  - Organisation de la présence de proximité et soutien aux personnels de proximité intervenant sur les quartiers
- Un des fondements de la GUP « Faire ensemble » et « mieux agir ensemble »
  - Croisement des expertises techniques et sociales
  - Coordination / mutualisation : la GUP ne fait pas « à la place de... »

# Les démarches de GUP et les territoires

# Des démarches différenciées selon les types de quartier, de tissu urbain

- La GUP dans les quartiers d'habitat social
  - Des démarches de GUP « classiques »...
  - ... mais des enjeux spécifiques :
    - La coordination entre collectivités et bailleurs sociaux
    - La mise en place de démarches inter-bailleurs, notamment dans la définition de programmes (résidentialisation, aménagement des espaces à usage public) et de modalités de gestion homogènes
    - L'appui sur le personnel de proximité des bailleurs
    - L'articulation de la GUP avec la convention d'exonération de TFPB

# Des démarches différenciées selon les types de quartier, de tissu urbain

## ➤ La GUP dans les quartiers anciens

- Des démarches spécifiques, du fait :
  - Du tissu urbain : ceci pose des questions « techniques » (travaux, modalités de collecte, de points d'apport...)
  - De la présence d'acteurs « privés » à mobiliser : Présidents de conseils syndicaux / syndics, commerçants, concessionnaires de réseaux...
  - De l'absence de bailleur ou d'équipement structurant pour mobiliser les habitants, ce qui implique de prendre appui sur les intervenants sociaux, acteurs associatifs, gestionnaires d'équipements publics...



# Des démarches différenciées selon les types de quartier, de tissu urbain

## ➤ La GUP dans les copropriétés

- Comme dans les Centres anciens, il s'agit de prendre appui et de mobiliser des acteurs « privés » : syndicats, conseils syndicaux... et les intervenants sociaux.
- Dans les sites « mixtes » copropriétés / habitat social, les modalités de gestion doivent tendre vers l'homogénéité entre les différents secteurs.

# Des fonctions différenciées selon les temps du projet

# Une démarche scandée selon les temporalités et les rythmes du quartier

- La GUP dans le cadre des projets de renouvellement urbain
  - La GUP « d'attente » :
    - ▶ Anticiper les modalités de gestion dès la conception des projets,
    - ▶ Apporter des améliorations de court terme aptes à contrer le sentiment d'abandon,
    - ▶ Impulser des actions de valorisation du cadre de vie faisant émerger des initiatives et créant les conditions d'une action d'ensemble crédible.
  - La GUP « travaux » :
    - ▶ Préparer / accompagner les chantiers et leur achèvement, réduire les nuisances
    - ▶ Anticiper sur les changements introduits par les travaux
  - La GUP « post-projet » :
    - ▶ Maintenir la qualité de vie et assurer le passage au droit commun,
    - ▶ Pérenniser les investissements, faciliter l'appropriation des changements,
    - ▶ Consolider la dynamique de transformation urbaine.

# Une démarche scandée selon les temporalités et les rythmes du quartier

- La GUP « hors grands projets » (ANRU, PNRQAD...)
  - **L'enjeu** : Promouvoir et mettre en œuvre une stratégie de gestion coordonnée et partagée au service de la "banalisation" du territoire
  - Ce sont d'abord les fonctions de veille technique et sociale et d'analyse des causes qui sont mobilisées. Celles-ci peuvent impliquer des petites interventions urbaines.
  - La fonction d'anticipation peut être mobilisée comme levier pour la définition d'une stratégie plus vaste à venir : la GUP est un outil majeur pour « faire projet », du fait de son approche inter-partenariale. Elle peut être un outil très opérationnel en matière de programmation générative.

# Les « fonctions » de la GUP

**l'Adéus**

*l'Agence D'Etudes Urbaines & Sociales*

groupe **reflex\_**

*Ecrire les territoires,  
Dessiner la chose publique*

[www.adeus-reflex.org](http://www.adeus-reflex.org)

# Une fonction d'**anticipation** au service de la conception et de la gestion des espaces

La démarche de GUP doit être l'occasion de mobiliser une compétence stratégique, **l'expertise d'usage**, laquelle permet de concevoir des espaces répondant aux besoins, s'inscrivant dans les usages et qui soient en adéquation avec les contraintes de gestion.

Cette expertise est le fruit des apports de l'ensemble des usagers, à savoir : les habitants, les gestionnaires, les acteurs, les visiteurs... du quartier.

Au-delà, la GUP est l'occasion d'**initier une démarche en « mode projet »**, nécessaire dans la mise en œuvre d'un projet de renouvellement urbain.

# Une fonction de **veille et de médiation**, technique et sociale, ouvrant sur une gestion réactive

La démarche de GUP développe une fonction de veille technique et sociale associée à son ancrage sur le terrain, qui se poursuit par une fonction de médiation en capacité d'activer et de mettre en situation les interventions des services techniques ou d'action sociale.

La veille permet aux partenaires de la démarche de disposer d'un « baromètre » du quartier, aussi bien sur le volet technique (quelles dégradations, sur quels secteurs?...) que social (isolement, squat, incivilités,...).

Elle permet également de « déclencher les interventions » pour régler les situations.

# Une fonction d'**analyse des causes**

des dysfonctionnements permettant d'adapter les modes de gestion et de mobiliser les services de droit commun.

La veille et le traitement des dégradations ne suffisent pas toujours. La perte de réactivité et le risque d'épuisement menacent au fil du temps face à des processus récurrents. On observe alors que l'action se focalise sur les « symptômes » (les dégradations, les dysfonctionnements) davantage que sur les causes.

**La démarche de GUP doit être en capacité à proposer ici un dépassement, en alliant au traitement des conséquences un traitement des causes.** Ceci suppose de prendre appui sur un partenariat social en capacité de porter une expertise partagée, de concevoir et d'initier des actions adaptées. Ce travail d'analyse des causes gagne à être fait collectivement, en ateliers partenariaux.



# Une fonction de **coordination**, de lien, de croisement des analyses, de mobilisation des acteurs

La démarche de GUP n'a pas vocation à « *faire à la place de...* ». Elle a d'abord une fonction de mobilisation et de coordination (permettre au bon interlocuteur d'intervenir rapidement), dans un fonctionnement en « mode projet ». L'on voit ici l'importance d'un « pilote », agissant comme un "chef d'orchestre". C'est ici la fonction « pivot » ou « passerelle » de la GUP.

La GUP permet aussi le croisement des analyses : la démarche doit être en capacité à mobiliser des expertises diversifiées, reposant sur la proximité et la connaissance du terrain.

# Les acteurs de la GUP, la gouvernance de la démarche

**l'Adéus**

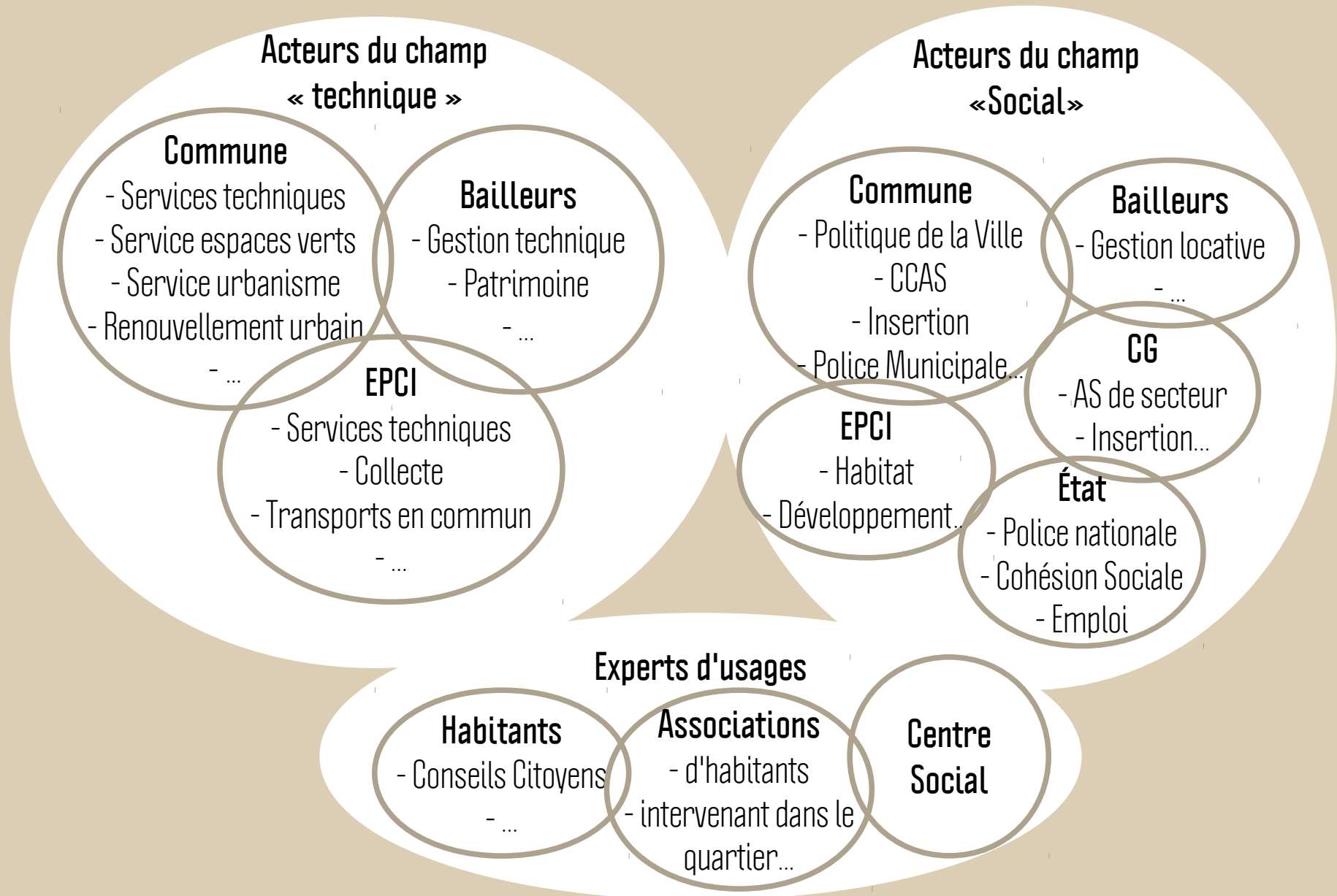
*l'Agence D'Etudes Urbaines & Sociales*

groupe **reflex\_**

*Ecrire les territoires,  
Dessiner la chose publique*

[www.adeus-reflex.org](http://www.adeus-reflex.org)

# La définition même de la GUP implique la mobilisation d'une diversité d'acteurs



# Pour articuler projet stratégique et opérationnalité, la nécessité...

## > ... d'une gouvernance partenariale

- La démarche nécessite une gouvernance structurée pour permettre « d'agir ensemble ».
- La GUP est l'affaire de chacun et de tous : collectivités locales et établissements publics de coopération intercommunale (EPCI), bailleurs HLM, services de l'État, acteurs associatifs, habitants, car l'amélioration de la qualité du cadre de vie des quartiers de la politique de la ville représente un intérêt que tous ces acteurs ont en commun.

# Pour articuler projet stratégique et opérationnalité, la nécessité...

## > ... d'un portage politique fort

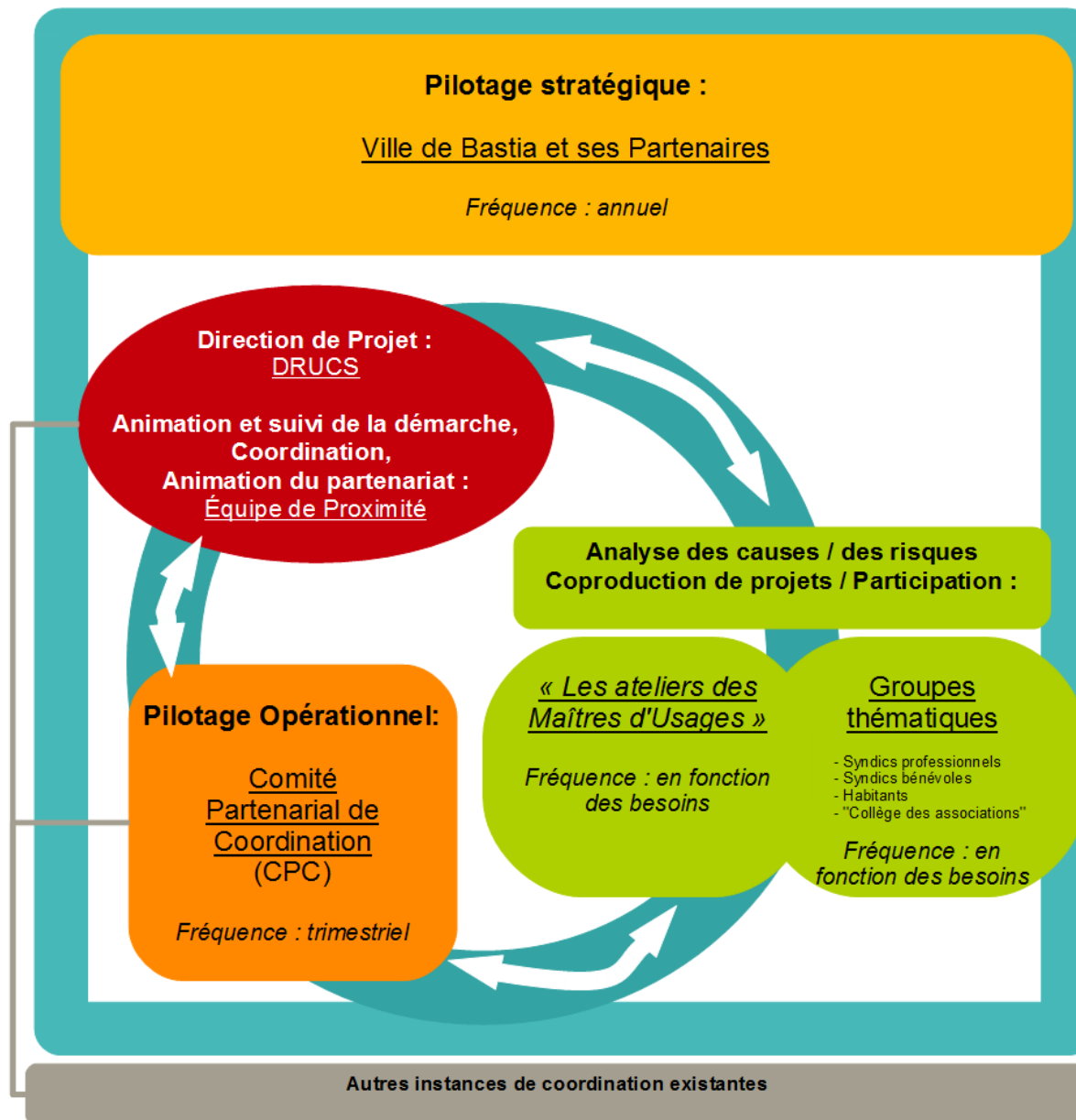
- La GUP place chacun des acteurs face à ses propres enjeux organisationnels, techniques et financiers. Portée par les maires ou les présidents d'intercommunalités, elle nécessite de leur part un engagement politique.
- Celui-ci doit permettre de « fixer le cap », définir les ambitions pour un projet de gestion.
- Il doit aussi être en capacité à fédérer les dynamiques, les engagements de chacun en termes opérationnels : qui fait quoi, avec quels moyens ?

# Pour articuler projet stratégique et opérationnalité, la nécessité...

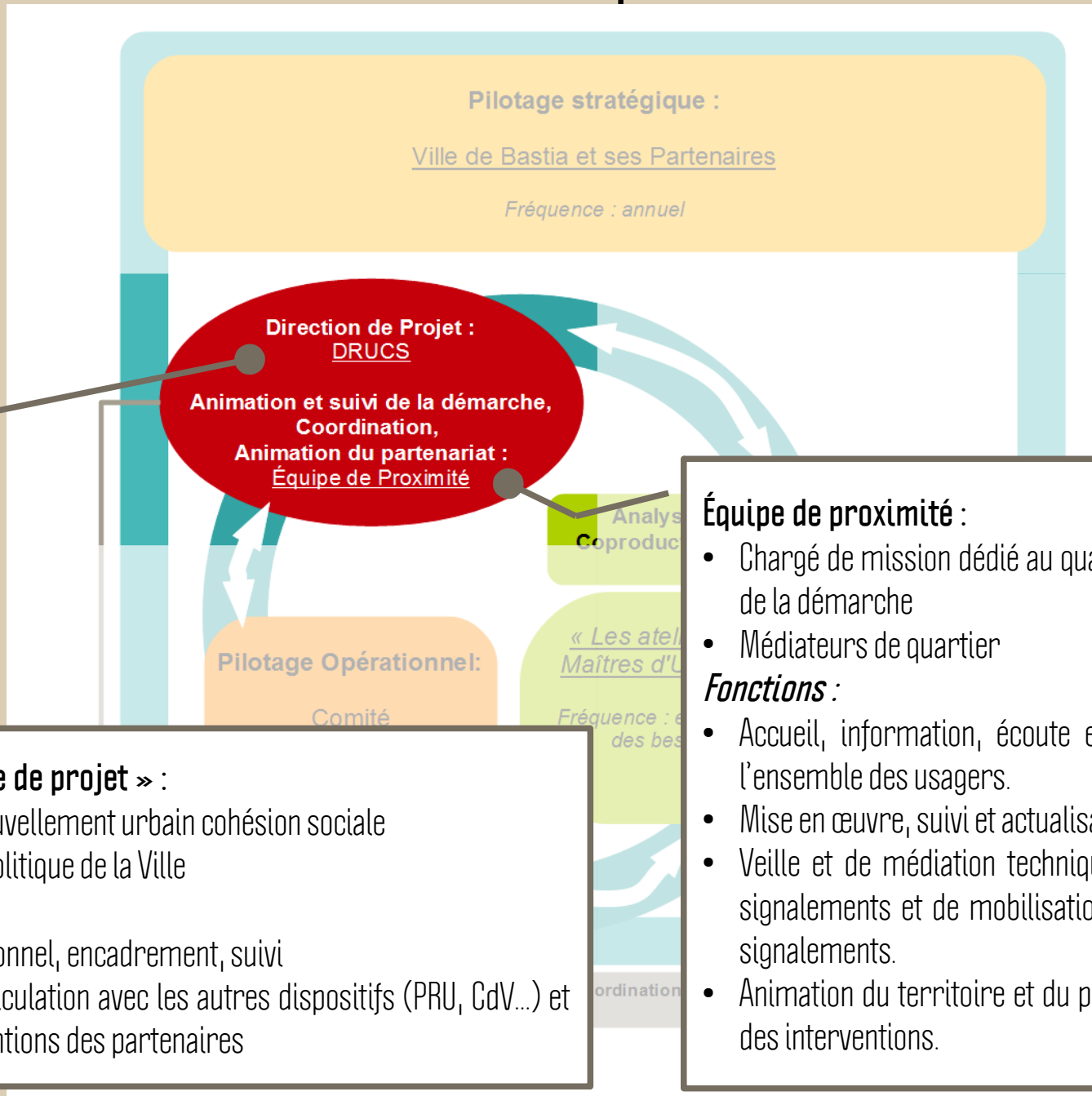
## ➤ ... d'un pilotage opérationnel légitimé

- On l'a vu, la fonction de coordination et de mobilisation est centrale dans une démarche de GUP.
- Le pilote (le plus souvent la commune) doit disposer d'un « coordinateur GUP », en même temps "cheville ouvrière" et "chef d'orchestre de la démarche".
- Le positionnement de ce coordinateur est très stratégique : il doit bénéficier d'un « mandat » de la part des élus, être légitime auprès des autres services (services techniques...) et auprès des partenaires.
- Cette légitimité, garante de l'efficacité de la démarche, repose largement sur le partage des « attendus » de la GUP : chaque acteur doit "y gagner", trouver bénéfice à s'inscrire dans la démarche, et ne pas la "subir" comme un "dispositif de plus".

# Exemple



# Exemple



## Équipe « Conduite de projet » :

- Directrice Renouvellement urbain cohésion sociale
- Chef de projet Politique de la Ville

### Fonctions :

- Pilotage opérationnel, encadrement, suivi
- Garante de l'articulation avec les autres dispositifs (PRU, CdV...) et avec les interventions des partenaires

## Équipe de proximité :

- Chargé de mission dédié au quartier, « chef d'orchestre » de la démarche
- Médiateurs de quartier

### Fonctions :

- Accueil, information, écoute et conseil au quotidien de l'ensemble des usagers.
- Mise en œuvre, suivi et actualisation du plan d'action
- Veille et de médiation technique et sociale, de suivi des signalements et de mobilisation des partenaires sur ces signalements.
- Animation du territoire et du partenariat, de coordination des interventions.



# Exemple

Pour mener à bien le pilotage, la DRUCS prend appui sur le **Comité Partenarial de Coordination GUSP (CPC)**, constitué spécifiquement pour la démarche.

Il est le lieu de suivi des engagements et des objectifs contenus dans la convention GUSP, d'échange entre partenaires, d'analyse des difficultés, de recherche des mesures correctives en matière de gestion technique des quartiers, et d'évaluation de la démarche. Il a été constitué pour l'élaboration de la convention et a défini les enjeux et objectifs de la démarche de GUSP.

Le CPC est préparé et animé par le Chef de projet Cohésion Sociale et le chargé de mission Cohésion Sociale. Il se réunit à un rythme trimestriel.

Ce Comité Partenarial de Coordination est co-animé par :

- la DRUCS
- la Direction Générale des Services Techniques de la Ville
- le service collecte de la Communauté d'Agglomération de Bastia,
- la Déléguée du Préfet

Sa composition :

- Pour la ville :
  - *La Brigade Verte*
  - *Le Centre Technique Municipal*
  - *Le Service Réhabilitation*
  - *Le CCAS*
  - *le Coordinateur CISPD*
- Les services de l'agglomération (transports notamment)
- La Police Nationale
- Les associations
- Des habitants
- Des syndics bénévoles
- Des syndics professionnels
- Les bailleurs sociaux présents sur le territoire

**Pilotage Opérationnel:**

Comité  
Partenarial de  
Coordination  
(CPC)

Fréquence : trimestriel

« Les ateliers des  
Maîtres d'Usages »

Fréquence : en fonction  
des besoins

Groupes  
thématiques

- Syndics professionnels  
- Syndics bénévoles  
- Habitants  
- "Collège des associations"

Fréquence : en  
fonction des besoins

Autres instances de coordination existantes

# Exemple

## Pilotage stratégique :

Ville de Bastia et ses Partenaires

*Fréquence : annuel*

Les « Ateliers des Maîtres d'Usages » : des « groupes projet » spécifiques, associant un périmètre d'acteurs adapté aux enjeux de chaque projet.

- Fonction d'analyse des causes
- Fonction de co-production

Une déclinaison possible en « groupes thématiques »

Ces « ateliers » sont à durée limitée, ils sont différents pour chaque « projet », « action »...

Comité de Pilotage :  
ORUCS

Comité de suivi de la démarche,  
de coordination,  
du partenariat :  
Comité de Proximité

**Analyse des causes / des risques  
Coproduction de projets / Participation :**

« Les ateliers des  
Maîtres d'Usages »

*Fréquence : en fonction  
des besoins*

Groupes  
thématiques

- Syndics professionnels
- Syndics bénévoles
- Habitants
- "Collège des associations"

*Fréquence : en  
fonction des besoins*

Comité opérationnel:

Comité  
paritaire de  
coordination  
(CPC)

*Fréquence : trimestriel*

Autres instances de coordination existantes

# GUP et démarches de participation des habitants

**l'Adéus**

*l'Agence D'Etudes Urbaines & Sociales*

groupe **reflex\_**

*Ecrire les territoires,  
Dessiner la chose publique*

[www.adeus-reflex.org](http://www.adeus-reflex.org)

# La GUP place les habitants et leurs représentants au cœur de la démarche

- Leur participation, la prise en compte de leur expertise d'usage et de leurs attentes est essentielle pour construire un programme d'actions de gestion urbaine des quartiers, avec et pour les habitants.
- L'expertise des habitants nécessite d'être mobilisée aux différentes temporalités de la démarche :
  - ▶ Leur contribution **au diagnostic et à ses actualisations** permet de prioriser les interventions, d'identifier les secteurs «à enjeux», de répondre à leurs préoccupations.

# La GUP place les habitants et leurs représentants au cœur de la démarche

- Leur participation, la prise en compte de leur expertise d'usage et de leurs attentes est essentielle pour construire un programme d'actions de gestion urbaine des quartiers, avec et pour les habitants.
- L'expertise des habitants nécessite d'être mobilisée aux différentes temporalités de la démarche :
  - ▶ Leur mobilisation sur « **l'analyse des causes** » est fondamentale : elle permet largement de sortir d'approches « techniques », de se focaliser sur les usages.
  - ▶ L'intégration de cette notion de « **qualité d'usage** » permet d'envisager une réflexion nouvelle en terme de programmation urbaine : le « projet » est réfléchi en fonction des besoins, des atouts, des dysfonctionnements.

# La GUP place les habitants et leurs représentants au cœur de la démarche

- Leur participation, la prise en compte de leur expertise d'usage et de leurs attentes est essentielle pour construire un programme d'actions de gestion urbaine des quartiers, avec et pour les habitants.
- L'expertise des habitants nécessite d'être mobilisée aux différentes temporalités de la démarche :
  - ▶ Les habitants sont également **un relais efficace en termes de veille** : prendre appui sur un réseau d'habitants permet de faire remonter les problèmes et les dysfonctionnements de manière beaucoup plus rapide.
  - ▶ Ils sont également une ressource pour **construire le programme d'actions** de la GUP.

# La GUP place les habitants et leurs représentants au cœur de la démarche

- Cette participation peut prendre différentes formes
  - ▶ Appui sur les structures associatives existantes.
  - ▶ Réseau d'« habitants relais », de « correspondant cages d'escalier », de « portes-paroles »...
  - ▶ « Plate-forme habitants », constituée comme une instance de gouvernance de la démarche.
  - ▶ ...
- Dans tous les cas, elle nécessite d'être accompagnée : actions de formation-action, travail de développement social des agents Politique de la Ville...
- Afin d'aider à l'émergence d'habitants perçus comme « partenaires », les actions d'accompagnement gagnent à être « mixtes », c'est-à-dire à associer habitants et professionnels.

# La GUP place les habitants et leurs représentants au cœur de la démarche

- D'une façon générale, il importe de préciser les modalités de participation des habitants et de définir les « objets » et les « attendus » de celle-ci, afin de ne pas susciter des incompréhensions ou des frustrations de la part des différents protagonistes.
- La réciprocité des engagements entre habitants et institutions doit être garantie, ces dernières devant s'engager à rendre des comptes.



# Les « objets » de la GUP

**l'Adéus**

*l'Agence D'Etudes Urbaines & Sociales*

groupe **reflex\_**

*Ecrire les territoires,  
Dessiner la chose publique*

[www.adeus-reflex.org](http://www.adeus-reflex.org)

# Le « socle » de la GUP

- Le socle de la GUP est constitué par ce qui relève de l'entretien, du nettoyage et de la maintenance des **espaces à usages collectifs**, et de l'**adaptation des modes de gestion** de ces espaces aux usages.
  - Elle se caractérise, au vu de la diversité de ces espaces, par l'exigence de travailler ensemble, via une démarche de gestion coordonnée des services des collectivités, des bailleurs ou des concessionnaires.
  - Intervenant sur les “espaces à usages collectifs”, la GUP a vocation à apporter un niveau de gestion de qualité équivalente quelles que soient les domanialités, les espaces hors du logement n'ayant “pas de frontières” pour les habitants.
  - En ce sens, un des objets de la GUP est constitué par les changements organisationnels nécessaires à sa mise en œuvre et à la coordination des interventions des différents acteurs et services.

# Le « socle » de la GUP

- Si le cœur de la GUP relève de questions techniques, celles-ci doivent pleinement **intégrer les usages** des habitants des quartiers, **afin de les prendre en compte dans la définition des modalités de gestion** (“adapter la gestion aux usages”) et le cas échéant d'**engager des actions spécifiques permettant d'améliorer ces usages en regard des contraintes** de gestion (“adapter les usages à la gestion”).

# Le « socle » de la GUP

## ➤ Exemples d'objets opérationnels :

- Espaces extérieurs,
- Espaces verts,
- Lieux de dépôts des OM
- Collecte des encombrants
- Cheminements
- Parkings, stationnements
- Halls, cages d'escalier
- ...

## ➤ Registres d'actions

- Diagnostic territorialisé (domanialités, points noirs...)
- Analyse des causes
- Conduite du changement, coordination inter-acteurs
- Sensibilisation, accompagnement
- Embellissement
- Petits aménagements
- Mobilisation de « leviers » : social, insertion, tranquillité publique...

# Des thématiques liées, pour lesquelles les démarches de GUP jouent un rôle important.

- Si l'objet de la GUP est à centrer sur l'amélioration du cadre de vie, elle est par essence liée à d'autres thématiques, pour lesquelles elle doit constituer soit une **passerelle**, soit un **levier**.
- Ces "fonctions" de la GUP vis-à-vis des autres thématiques sont à définir, localement, en fonction des problématiques et des dysfonctionnements identifiés lors des diagnostics ou par le dispositif de veille.

# Des thématiques liées, pour lesquelles les démarches de GUP jouent un rôle important.

## > GUP et insertion

- **La GUP « levier d'insertion »** : les tâches de la GUP proposent des opportunités pour les habitants. Les missions liées à la maintenance et à l'entretien des quartiers participent à la qualité du cadre de vie et, en même temps, elles proposent des emplois et des supports d'insertion au bénéfice direct des habitants. Dans le cadre des Projets de Rénovation Urbaine, 10% des emplois de gestion urbaine créés doivent être réservés à des personnes en insertion. En dehors des obligations posées par l'ANRU, dans l'ensemble des quartiers, la mobilisation de dispositifs de l'IAE tels que Régies de Quartiers ou Ateliers Chantiers d'Insertion permet d'intervenir directement sur les objets de la GUP.
- **La GUP « passerelle »** peut permettre d'engager, sur le volet proximité, un renforcement de l'identification de l'offre de services urbains par les publics. Elle constitue alors un pivot vers le Service Public de l'Emploi, des parcours de mobilité, l'accès à l'emploi.

# Des thématiques liées, pour lesquelles les démarches de GUP jouent un rôle important.

## ➤ GUP et tranquillité publique

- **La GUP « passerelle »** vers les dispositifs ad hoc (CLSPD/CISPD, cellules de veille) : les problématiques identifiées lors du diagnostic de GUP ou par le dispositif de veille technique et sociale sont réorientées vers les instances concernées.
- **La GUP « levier »** au service de la tranquillité publique :
  - ▶ La présence humaine que constituent les agents de proximité des collectivités et des bailleurs contribue au sentiment de sécurité.
  - ▶ La veille développée dans le cadre de la GUP permet d'ouvrir sur une meilleure prise en compte des problématiques de prévention situationnelle à travers l'aménagement et l'entretien des espaces ou via des dispositifs concourant à la sécurisation du quartier (éclairage public, vidéo-protection, digicodes...).

# Les « outils » de la GUP



# Les outils « cadre »

## ➤ La convention GUP

- Elle précise les attendus, les fondamentaux, la stratégie générale (enjeux > objectifs)
- Elle définit la gouvernance inter-acteurs et le mode de pilotage, les modalités de participation des habitants

## ➤ Le plan d'action

- Il décline la stratégie en objectifs opérationnels, traduits en actions : qui fait quoi, avec quels moyens ?

# Les outils « cadre » (1/2)

## ➤ La convention GUP

- Ce qu'il est important qu'elle précise :
  - La « définition locale », collective et partagée entre les partenaires de ce que l'on entend par GUP, de ce que l'on attend de la démarche

**Impact : la convention ne peut pas être rédigée « en chambre ». Elle est nécessairement travaillée collectivement, co-produite, y compris son système de gouvernance.**

- Les modalités de gestion « de droit commun » en regard des domanialités, le « qui fait quoi ».

**Impact : un diagnostic approfondi est nécessaire. Il va mettre en évidence les dysfonctionnements, les points sur lesquels il y a nécessité à activer la démarche de GUP**

# Les outils « cadre » (1/2)

## ➤ La convention GUP

- Elle doit formaliser la logique de projet :

- ◉ Le diagnostic débouche sur les enjeux dont doit se saisir la démarche de GUP (« pourquoi on fait ? »)
- ◉ Chaque enjeu est décliné en objectifs (« quoi ? », « qu'est-ce qu'on fait ? »)
- ◉ Chaque objectif est décliné en actions (« Comment on fait ? »)

Thématique	Enjeux	Objectifs	n°	Actions		
0. Fonctionnement / Gouvernance	0.1. Une démarche dotée de moyens de fonctionnement propres	0.1.1. Mise en œuvre de la démarche de GUSP	0.1.1.1	Mettre en place une équipe de proximité dédiée		
			1.1.1.2	Animer et mettre en œuvre la démarche de GUSP dans une logique de coordination du partenariat et de proximité.		
« er propre », nécessité pour améliorer la qualité de vie	1.1. L'adaptation des moyens	1.1.1. Adapter les moyens techniques et / ou humains aux caractéristiques urbaines et sociales du Centre Ancien.	1.1.1.1	Mettre en place un dispositif de type « concierges de rues »		
			1.1.2.1	Mener une expérimentation sur des points de collecte de type « boutique à déchet » dans des locaux vacants en rez-de-chaussée		
			1.1.2.2	Mener une expérimentation sur des locaux collectifs mutualisés entre plusieurs copropriétés.		
			1.1.2.3	Mener une expérimentation sur la mise en place de système de compostage collectif en milieu urbain des déchets organiques.		
	1.2. La qualité des modes de gestion	1.2.1. Coordonner et s'assurer de la complémentarité des interventions, la rendre lisible	1.2.1.1	1.2.1.1	Écrire une procédure opérationnelle précisant les moyens et instances de coordination Ville / CAB. (charte qualité propreté/collecte)	
				1.2.2. Valoriser le travail du personnel en charge de la propreté et de la collecte	1.2.2.1	Intégrer dans les actions de communication du centre ancien des sujets qui relèvent des métiers de la propreté et de la collecte
					1.2.2.2	Employer des saisonniers vivant dans le quartier durant la période estivale
					1.2.2.3	Constituer des groupes d'usagers afin qu'ils suivent des agents de la collecte et/ou du nettoyage pour restituer l'expérience à un plus grand nombre
	1.3. Les usages et	1.3.1. Développer une stratégie de communication adaptée et différenciée, innovante pour faire évoluer les usages et l'appropriation des modes de gestion par les habitants et les usagers	1.3.1.1	1.3.1.1	Mener des actions de communication ciblées en fonction des types d'usagers	
				1.3.1.2	Développer des actions et supports de communication pour faire connaître les modes de gestion, les compétences en matière de propreté et de collecte et présenter également les modalités de traitement des déchets	
				1.3.1.3	Développer des actions de sensibilisation sur les espaces publics, autour de la thématique propreté et collecte	
					Organiser des journées « quartier propre » associant les services de la propreté et de la collecte, les écoles, les élus, les associations	

# Les outils « cadre » (2/2)

## ➤ Le plan d'action

- Il décline la stratégie en objectifs opérationnels, traduits en actions : qui fait quoi, avec quels moyens ?
- Chaque fiche doit rappeler à quel enjeu et à quel objectif elle se rapporte.
- Elle expose un descriptif de l'action
- Elle précise les éléments pour la mise en œuvre :
  - Moyens, méthode
  - Référent ou responsable de l'action
  - Sa localisation
  - Son calendrier
  - Les partenaires associés
  - Le coût prévisionnel
- D'autres éléments peuvent être précisés :
  - Lien avec d'autres thématiques
  - Temporalité (attente, chantier...)
  - Intégration de certains attendus (participation, développement durable...)
  - Modalités d'évaluation
  - ...

# Les outils opérationnels

## > Diagnostic(s)

- Diagnostic préalable
- Domainialités + travail sur les modalités de gestion « de droit commun »
- Diagnostic participatif
- Diagnostics en marchant
- Marches exploratoires de femmes
- ...

## > Veille technique et sociale

- Diagnostics en marchant
- Marches exploratoires de femmes
- Groupes de veille, réseaux de veille
- « Baromètre » de quartier
- ...

## > Amélioration de la réactivité

- Fiches de signalement
- N° vert
- « brigade d'intervention rapide »
- ...

## > Analyse des causes

- Ateliers mixtes...

## > Élaboration du programme d'action

- Ateliers mixtes
- Ateliers participatifs
- ...

## > Évaluation

- Diagnostics en marchant
- Enquête de satisfaction...

# Les outils opérationnels (1/4)

## > Diagnostic(s)

- Diagnostic préalable
- Domainialités + travail sur les modalités de gestion « de droit commun »
- Diagnostic participatif ou collaboratif
- Diagnostics en marchant
- Marches exploratoires de femmes
- ...

Passé à minima par une série d'entretiens auprès des acteurs pour permettre de formaliser et d'analyser les pratiques de gestion, les difficultés, dysfonctionnements, potentiels qu'ils identifient

Constitue la « base » du diagnostic. Nécessite une approche cartographique qui permet de mettre en évidence les pratiques de gestion en regard des domainialités

Favorise l'approche collective et interpartenariale, l'appropriation des enjeux.  
En termes de méthode, repose sur un principe d'atelier.  
Prend efficacement appui sur les outils de type Diagnostic en marchant

Attention :  
Ce sont des « outils » au service du diagnostic. Ils ne peuvent constituer le diagnostic en lui-même

# Les outils opérationnels (2/4)

Diagnostic en marchant, marches exploratoires, sont utilement mobilisables comme des outils de veille : ils permettent de « faire un point » sur les évolutions, ce qui a été fait, ce qui reste à faire. Mais il importe que les outils de suivi soient à la hauteur...

Les « groupes de veille » (type cellules de veille CISPD...) contribuent à alimenter la démarche de GUP sur la situation du quartier

De plus en plus de collectivités mettent en place des dispositifs de médiation « orientés » sur la GUP : les médiateurs assurent une double fonction de veille technique (ils renseignent quotidiennement des fiches de signalement) et de veille sociale (au contact avec les habitants, ils gèrent également les conflits d'usage, conflits de voisinage...)

L'ensemble des données qui remontent dans le cadre de cette fonction de « veille » de la GUP peut donner lieu à un « baromètre » du quartier, sous la forme d'un tableau de bord

## ➤ Veille technique et sociale

- Diagnostics en marchant
- Marches exploratoires
- Groupes de veille, réseaux de veille
- Médiateurs de quartier ou de gestion urbaine...
- « Baromètre » de quartier



# Les outils opérationnels (3/4)

Le dispositif de veille fait remonter les dysfonctionnements, les dégradations, les conflits. Il importe derrière qu'ils soient traités. À minima, la mise en place d'un système de fiches de signalement permet d'orienter les demandes d'intervention vers « les bons interlocuteurs ». Ceci implique d'avoir un système de « référents » au sein de chaque institution.

Certaines collectivités ont mis en place des outils d'intervention rapide, que la démarche de GUP peut mobiliser : brigade verte (Bastia), Force Rapide d'Intervention (« Frap » à Nice)...

## ➤ Amélioration de la réactivité

- Fiches de signalement
- « brigades d'intervention rapide »
- N° vert
- Application mobile...

Les outils « collaboratifs » se développent également, prenant appui sur la mobilisation des habitants. La difficulté est ici souvent celle de la transversalité : ces outils sont rarement partagés entre collectivités (ville / agglo), encore moins avec les autres intervenants (bailleurs notamment)

# Les outils opérationnels (4/4)

L'élaboration du programme d'action gagne à reposer également sur une démarche collective, de type « atelier mixte ». Ceci permet d'une part de « l'enrichir » (créativité), d'autre part de s'assurer de l'implication de chacun et du « réalisme » des actions proposées.

Il importe également de mettre en place des outils de suivi / évaluation de la démarche. Ils peuvent être soit « techniques » (tableau de bord ou de reporting) soit collaboratifs et/ou participatifs, pour recueillir le point de vue des usagers.

Une fois les dysfonctionnements / dégradations identifiés, les réparations effectuées, il faut s'assurer qu'ils ne se reproduisent pas en analysant leurs causes.

La mise en place d'ateliers « mixtes » professionnels et habitants permet de réaliser cette analyse « croisée ». Il s'agit ici de suivre une méthode « stricte » : qualifier le problème, sa récurrence, puis dans un deuxième temps d'analyser ses causes possibles en fonction de son « prisme d'intervention ».

## > Analyse des causes

- Ateliers mixtes...

## > Élaboration du programme d'action

- Ateliers mixtes
- Ateliers participatifs
- ...

## > Suivi / Évaluation

- Tableau de reporting
- Diagnostics en marchant
- Enquête de satisfaction...

*Merci  
pour votre  
attention...*

**l'Adéus**

*l'Agence D'Etudes Urbaines & Sociales*

groupe **reflex\_**

*Ecrire les territoires,  
Dessiner la chose publique*

[www.adeus-reflex.org](http://www.adeus-reflex.org)