



Service Politique de la Ville

Nos réf. : CF/DD/FS

Dossier suivi par Fatima SELAM

Chargée de projet – 05 63 42 85 50

DÉMARCHE «GESTION URBAINE DE PROXIMITÉ»

PRÉAMBULE

Les quartiers d'habitat social de Graulhet présentent des dysfonctionnements en matière de gestion, malgré tous les efforts accomplis et les nombreuses interventions réalisées par les bailleurs, les collectivités locales et l'Etat depuis nombres d'années. Sur le terrain, diverses situations, qui rendent le quotidien difficile, peuvent être constatées : déficit d'éclairage ou de signalisation urbaine, manque d'entretien ou de réparation rapide des espaces collectifs extérieurs ou halls d'immeubles, ramassage des déchets irrégulier...accentués par des problèmes sociaux se traduisant par des actes de vandalisme ou d'incivilité répétés. De plus, les habitants de ces quartiers ont le sentiment - souvent très justifié - d'être relégués, en marge de la ville, voire exclus lorsque le quartier est lui-même coupé du reste de la ville ou lorsque la gestion urbaine révèle des inégalités de traitement entre eux et les citoyens d'autres quartiers de la ville.

C'est à partir de ce constat que l'Etat et la Municipalité ont souhaité envisager la gestion urbaine comme une priorité et l'afficher comme telle dans toute intervention sur un quartier.

Le CIV du 30 juin 1998 a réaffirmé que l'entretien, la sécurité et l'éducation étaient les trois composantes essentielles qui concourent à la dignité des habitants et à l'image du quartier. En effet, la politique de la ville doit contribuer à permettre à chaque citoyen d'accéder à la qualité de la ville, c'est-à-dire pouvoir disposer de services urbains, publics ou privés, de proximité, ou d'une mobilité pour y accéder, prétendre à la qualité de son logement et de son environnement et vivre dans un cadre de vie en toute sécurité.

C'est à partir de ce constat qu'un volet gestion urbaine de proximité doit être identifié afin de contractualiser les engagements respectifs de l'Etat, des bailleurs et de la ville de Graulhet sur cet axe de la politique urbaine, jusqu'à présent trop délaissé. Il s'agira de générer une démarche partenariale susceptible d'améliorer la qualité de vie des habitants, tant au quotidien que sur le long terme.

Fatima SELAM, service politique de la ville

La démarche de gestion urbaine de proximité, qui est indissociable de la citoyenneté, doit s'appuyer sur la participation des habitants. Les quartiers sont des viviers d'initiatives qu'il faut accompagner, soutenir et pérenniser. La participation des habitants doit prendre en compte tous les aspects de la vie urbaine > consultation sur des projets et leur mise en œuvre, > gestion avec les habitants (régie de territoire, services de proximité), > soutien aux initiatives et entraide de tous ordres.

L'objectif étant l'égalité des services pour tous.

QU'EST-CE QUE LA GESTION URBAINE DE PROXIMITE ?

La gestion urbaine de proximité est l'ensemble des actes qui contribuent au bon fonctionnement d'un quartier. A ce titre, elle concerne divers acteurs qui doivent coordonner leurs actions pour améliorer, en priorité, les conditions de vie des habitants. Elle relève principalement dans sa conception et sa mise en œuvre, de quatre acteurs institutionnels :

- Le bailleur, en charge de l'aménagement ou de l'entretien de son patrimoine foncier et bâti.
- La collectivité locale, responsable de la gestion des équipements, des services et des infrastructures dans un souci de continuité urbaine ville/quartier.
- Le département et la CAF, responsables de l'action sociale et de l'accompagnement des familles.
- l'Etat, garant de la cohésion sociale à travers ses politiques territorialisées et des services qu'il gère (sécurité, justice, poste, éducation).

La gestion urbaine de proximité sur Graulhet traitera essentiellement de :

- l'organisation des espaces publics et privés,
- le stationnement, la circulation,
- la propreté, l'entretien, la maintenance des immeubles et des espaces extérieurs et traitement paysager...
- présence, accueil, gardiennage et surveillance, médiation, tranquillité publique...
- travail social de proximité, accompagnement social lié au logement,
- services urbains. Ordures ménagères et tri sélectif, économies d'énergie (chauffage, distribution de l'eau ...)

LA DEMARCHE

- S'appuyer sur une volonté politique forte : la signature du CUCS est l'occasion pour les partenaires concernés par la gestion urbaine de se mettre d'accord pour intervenir de façon coordonnée et pérenne, par un engagement commun sur des actions précises. (Charte d'engagement)
- Agir prioritairement sur les quartiers identifiés localement dans le CUCS.
- Agir dans un partenariat large et dynamique qui mette en avant la participation des habitants : l'amélioration durable de la qualité du service rendu aux habitants ne peut s'envisager sans eux; il est nécessaire de connaître leurs pratiques et de mettre

en place des moyens adaptés afin de répondre à leurs besoins et leurs attentes. (régie de territoire).

- Elaborer un diagnostic partagé : ce diagnostic doit mettre en évidence les manques et les dysfonctionnements sur le quartier. Pour être pertinent, il doit porter sur un territoire limité et doit être construit à partir du point de vue de tous les acteurs concernés et notamment les bailleurs, les gardiens, les habitants et les gestionnaires des villes.

L'objectif étant de s'inscrire dans une démarche « qualité » visant à faire de la gestion une préoccupation permanente: lorsqu'il existe un projet, la gestion doit être au cœur des réponses à apporter en terme d'intervention, que ce soit en amont du projet, dans la prise en compte des pratiques, pendant la conception du projet, pour chiffrer le coût d'entretien futur d'un aménagement et prévoir une gestion transitoire, ou le temps de sa réalisation, parfois très long, pour continuer à gérer le quartier : à ce titre, une attention particulière doit être portée à l'accompagnement de travaux lourds de démolitions ou de renouvellement urbain.

MISE EN ŒUVRE OPÉRATIONNELLE

Le volet « gestion urbaine de proximité » de la ville de Graulhet posera le diagnostic partagé comme un préalable à l'engagement des partenaires sur des programmes d'actions et de gestion et à la mise en place de moyens adaptés à leur mise en œuvre, à travers la signature de conventions territoriales. (Charte)

1- DIAGNOSTIC PARTAGÉ DE GESTION URBAINE : D'UN ÉTAT DES LIEUX À UNE DÉMARCHE DYNAMIQUE ET STRATÉGIQUE

Le diagnostic doit être construit à partir du point de vue des différents acteurs concernés (bailleurs, élus, habitants, personnels de gestion des différentes institutions), et enrichi de données quantitatives et qualitatives, issues notamment d'observations, d'études précédentes ou d'enquêtes. Pour être opérationnel rapidement, ce diagnostic doit s'inscrire sur un territoire limité même si la réflexion peut s'inscrire sur un périmètre plus vaste, au titre du fonctionnement urbain. Il doit s'élaborer à l'échelle d'un quartier avec un souci d'équité pour apporter des réponses, en matière d'organisation ou de moyens différents, selon la spécificité du quartier et de sa géographie.

1-1 Perception du quartier par les acteurs et les habitants

L'état des lieux initial doit permettre de sérier des thématiques et d'identifier les lieux dont l'usage pose problème aux habitants, aux agents de terrain ou aux décideurs. Une des difficultés sera de rendre compte de la réalité d'un territoire et des attentes des habitants sans tomber dans une vision caricaturale. Pour cela, l'approche devra être multiple :

- appréciation du service rendu / équité d'accès au service : la finalité n'est plus de reproduire le même service pour tous, sur toute la ville sous prétexte de l'égalité. Il

convient de parler d'équité et de produire un service différencié selon les besoins identifiés des habitants d'un quartier.

- appréciation des sources d'insatisfaction, pour identifier les causes réelles qui provoquent le mécontentement des usagers (ex. : difficulté de ramassage des objets encombrants ou des ordures ménagères dans les quartiers dont les voiries sont encore privées, ce qui provoque un sentiment d'abandon).
- La recherche des potentialités du quartier ainsi que l'identification des actions déjà engagées et des efforts entrepris pour améliorer la gestion quotidienne.

Une attention particulière devra être portée à la méthodologie utilisée pour recueillir l'avis des habitants et des agents de terrain. Selon le quartier, une méthode spécifique devra être adoptée et s'appuyer soit sur la rencontre de personnes relais telles que les associations, les travailleurs sociaux, le personnel de proximité des bailleurs, soit sur la réalisation d'enquêtes spécifiques, toutes générations confondues.

Pour conserver au diagnostic sa validité, il y aura lieu de l'alimenter, par la suite, des évolutions du quartier.

1-2 Inscription dans une démarche partenariale et dynamique

Le diagnostic doit être partagé, c'est à dire construit par les acteurs, ensembles.

Il permettra, par une démarche contradictoire, la compréhension des stratégies et des contraintes de chacun. La mise en œuvre de cette démarche partenariale doit permettre de clarifier les responsabilités de chacun en matière de gestion urbaine, notamment sur les espaces « dits publics ».

Dès le départ, des principes doivent être énoncés ; en particulier, les partenaires doivent avoir conscience que le diagnostic peut remettre en cause les organisations internes ou les pratiques de chacun.

Pour assister ce travail, il pourra être utile de faire appel à un intervenant extérieur ou une équipe pluridisciplinaire dont le rôle est d'être garant de la méthode validée au départ par les acteurs.

Il s'agit aussi de s'inscrire dans une démarche dynamique : dès le début de ce processus de travail, des actions immédiates peuvent être entreprises pour régler un problème ou un manque évident, sans attendre l'élaboration complète d'un projet. En effet, des actions rapides et relativement économiques peuvent avoir, auprès des habitants, un impact immédiat très important.

2- UN ENGAGEMENT FORMALISÉ DES PARTENAIRES

2-1 Convention de gestion urbaine de proximité

La formalisation des engagements à travers une convention doit être l'aboutissement du diagnostic de gestion urbaine de proximité.

A côté de l'Etat et de la ville, d'autres partenaires seront signataires de cette convention tels que les bailleurs, le département...

Elle comporte le diagnostic, le programme d'intervention, la description des actions, les financements et le mode de pilotage.

2-2 Suivi de la gestion dans la durée

Afin de mesurer en permanence l'impact des actions de gestion de proximité mises en œuvre, il est nécessaire de mettre en place un système de suivi et d'évaluation. Celui-ci doit instituer des points de rencontres obligatoires et réguliers entre élus, bailleurs, Etat et habitant, pour faire le point des améliorations observées et des attentes particulières (réunions ou enquête de satisfaction).

Ce système de veille sert à faire évoluer le contenu des conventions. Au delà, c'est un moyen de rendre effective la participation des habitants et d'instaurer un dialogue régulier entre les habitants et les «institutions» sur la qualité de gestion de leur quartier. (via la régie de territoire, Monsieur et madame GUP)

3- DES MOYENS RENOUVELÉS ET ADAPTÉS

3-1 Adaptation de l'organisation aux enjeux territoriaux

Une place plus importante est désormais conférée aux métiers de la gestion et de l'exploitation. La mise en œuvre d'un projet de gestion peut amener à revoir ou à adapter l'organisation générale aux enjeux territoriaux. Il pourra s'agir notamment de :

- Réorganiser les structures internes des services assurant la gestion du quartier, en impliquant tous les niveaux hiérarchiques dans des démarches de formation, de participation et de délégation.
- Favoriser la présence de personnels de proximité, en précisant les fonctions de chacun.
- Développer une politique de formations des personnels de proximité (gardiens d'immeubles, animateurs sociaux, médiateurs ...).
- Favoriser une politique de rapprochement inter-partenaires pouvant conduire à la mise en place d'une gestion coordonnée, notamment lorsque plusieurs organismes HLM sont présents sur le quartier.
- Opérer un redécoupage des tâches de gestion entre ville et bailleurs et envisager d'éventuelles délégations de gestion (régie, mission de gestion ...).

En effet, la gestion urbaine de proximité doit être l'occasion de mettre en place et de développer une politique de mise en commun de moyens, d'accroissement de la présence humaine, de formation et supervision des personnels de proximité, si possible commune à tous les partenaires.

3-2 Inscription dans une démarche «qualité»

Les modalités de conception et de conduite de projet doivent favoriser l'interaction entre les savoir-faire de gestion et de conception des espaces. Cela passe par :

- La prise en compte des usages, qui se fondent sur une connaissance des pratiques et des besoins des habitants et des futurs responsables de la gestion.
- La réalisation de cahiers des charges techniques par les services d'entretien qui seront chargés du fonctionnement ultérieur de l'espace en projet.