

Maison de l'Habitant
Pôle-ressources GUSP
de l'agglomération Grenobloise

Bilan 2010 & programmation 2011

1. Les visites de sites
2. Les ateliers thématiques
3. Les formations
4. Les rencontres de la GUSP
5. Les rencontres entre élus
6. Programmation 2011
7. Budget 2011

Préambule

L'un des principes fondateur du centre de ressource GUSP de l'agglomération Grenobloise réside dans le croisement de regard, le développement d'une culture commune entre habitants, techniciens et élus sur l'ensemble des questions liées au cadre de vie.

Aussi, l'ensemble des initiatives développées dans le réseau s'attachent à rassembler largement les acteurs habitants, les acteurs professionnels (villes, bailleurs, associations et partenaires,...) et les élus. Mis à part certaines formations orientées spécifiquement sur un sujet destiné à qualifier les participants sur une question précise (par exemple la formation « mieux gérer la relation avec les habitants »), l'ensemble des initiatives brassent les différents acteurs.

Globalement, nous constatons sur les différentes initiatives un brassage satisfaisant des participants, notamment la participation des élus sur les différentes initiatives est en augmentation. Il est à noter une participation importante, notamment des élus, lors de la dernière édition des rencontres de la GUSP (ex UniverCité) du 08 décembre 2010.

1. Les visites de sites

Visite de site au Village 2, Echirolles, le 08 février 2010.

25 participants, 3 élus, 19 techniciens, 3 habitants

Cette visite s'inscrit dans le cadre du cycle de travail sur la thématique de l'accompagnement des phases travaux sur les sites en chantier.

Elle a pour but de donner à voir le chantier de rénovation urbaine en cours sur le quartier du Village 2 à Echirolles.

Nous avons regardé plus particulièrement les problématiques liées à la sécurisation du chantier.

En plus des questions "classiques" de sécurisation et de minimisation des nuisances, de gestion des espaces en phases provisoires, il s'est agit de travailler plus particulièrement sur les relations entre les différents acteurs des chantiers. Que ce soit les maîtres d'ouvrage, les maîtres d'œuvre et même les entreprises, comment sont-ils sensibilisés à ces enjeux ? Comment leur permettre de percevoir qu'ils se situent dans le cadre d'une opération globale de renouvellement urbain ? Comment les impliquer dans la gestion du chantier ? Comment un bailleur peut-il sensibiliser les entreprises ?

2. Les ateliers thématiques

Atelier sur l'accompagnement des phases travaux, le 04 mars 2010 (lieu : Mistral – Eaux Claires à Grenoble).

Comment les habitants des quartiers en renouvellement urbain vivent le chantier ?

27 participants, 2 élus, 12 techniciens, 13 habitants

Il s'est agi de travailler particulièrement les problématiques liées à la vie durant le chantier. Certains sites sont en chantier depuis de nombreuses années, les améliorations sont à l'œuvre, les désagréments dans la vie de tous les jours également. Qu'en est-il du point de vue des habitants ? Comment vivent-ils cette période ?

Atelier sur l'accompagnement des phases travaux, le 08 avril 2010 (lieu : ZAC Centre – Henri Wallon à Saint Martin d'Hères).

De nouveaux immeubles et de nouveaux habitants dans le quartier, comment vit-on ces changements ?

24 participants, 2 élus, 8 techniciens, 14 habitants

Le quartier se transforme, des changements importants sont à l'œuvre, des nouveaux voisins viennent s'installer. Comment les habitants vivent ces changements ? Quels contacts avec ces nouveaux habitants ? Pour les arrivants, comment s'intégrer au quartier ? Quel nouveau vivre ensemble à construire ?

3. Les formations

Le cycle de formation sur les charges :

Le cycle débuté en 2008-2009 se poursuivra sur l'année 2011.

Les ateliers envisagés concerneront les charges liées à l'entretien des espaces extérieurs et les charges liées à l'entretien des espaces extérieurs.

Formation sur l'accompagnement des phases travaux (partenariat avec l'Ecole de la rénovation urbaine - IFMO)

3 sessions ont eu lieu durant l'année 2010 :

08 et 09 mars 2010

07 et 08 juin 2010

04 et 05 novembre 2010

L'objectif général de cette formation était de renforcer une culture et une qualification commune entre les services des villes en charge de la mise en oeuvre de la gestion urbaine, les bailleurs sociaux et les représentants des organisations nationales d'habitants.

Il s'agissait plus précisément de donner des repères sur la problématique de gestion urbaine de quartiers en rénovation pour

- Mieux appréhender les jeux d'acteurs
- Echanger sur les expériences concrètes
- Echanger sur les méthodologies et outils existants

38 participants répartis comme suit :

- 17 participants représentant des collectivités locales
- 16 participants représentant des bailleurs sociaux
- 5 participants représentant des associations d'habitants

Formation destinés aux agents de proximité des collectivités et des bailleurs : modules intercommunaux de « formation-action »

3 sessions ont eu lieu durant l'année 2010 :

08 et 11 décembre 2009 ; 05, 07, 26 et 28 janvier 2010

02, 04, 23 et 25 juin 2010 ; 01 et 03 septembre 2010

06 et 08 octobre 2010 ; 08 et 10 novembre 2010 ; 09 et 10 décembre 2010

Les objectifs de cette formation

- Cette formation a pour but de donner aux agents les moyens de gérer plus facilement les situations parfois difficiles ou délicates qui peuvent être rencontrées.
- Intervenir dans les situations délicates avec le degré de distance requis.
- Transformer les réclamations en opportunités et initiatives. Anticiper et mettre en place des objectifs et stratégies permettant de prévenir les conflits.
- Comprendre le conflit lorsqu'il est inévitable et travailler à sa résolution de manière à faciliter le meilleur dénouement possible.

37 participants répartis comme suit :

- 28 participants représentant des collectivités locales
- 7 participants représentant des bailleurs sociaux
- 2 participants représentant des associations

4. Les rencontres de la GUSP

Concevoir et habiter la ville ensemble, le 08 décembre 2010 :

106 participants, 20 habitants, 9 élus, 77 techniciens,

La ville et ses formes urbaines sont en perpétuelles transformations, des quartiers, des îlots, des immeubles, des espaces collectifs se font et se transforment tous les jours. Comment pense-t-on la ville de demain, comment conduisons-nous le changement et comment gère-t-on avant, pendant et après le changement ?

Penser la ville, les formes urbaines et dans le même temps imaginer le vivre ensemble, est-ce possible ?

Comment se déroule le processus de décision ? Qui y participe et comment ?

Comment la « réalité d'usage » influe sur les réalités de gestion, les modes d'organisation ? Qu'est-ce que peut être un espace public pensé pour vivre ensemble ?

Autant de questions travaillées collectivement à l'occasion de cette journée.

4 ateliers ont eu lieu :

- **Impliquer les habitants dès la conception du bâti**
Est-ce que le faire ensemble amène du mieux vivre ensemble ? Quelles sont les conditions pour le permettre ? Quelles contraintes économiques ?
- **Requalifier les espaces collectifs existants**
Quelles méthodes de travail ? Quels accompagnements ? Quelles appropriations ?
- **Concevoir ou adapter l'espace public à partir des usages**
- **Les espaces d'investissement collectif : l'exemple des jardins partagés**

5. Les rencontres entre élus

Les élus de l'agglomération ont exprimés leur besoin d'échanges entre élus sur les questions liées à la GUSP.

Il s'agit d'un besoin d'échanges sur les contours politique de la GUSP mais également sur les différentes déclinaisons territoriales, notamment au niveau de l'agglomération grenobloise.

Un travail a donc été entamé durant l'année 2010 pour proposer aux élus de se rencontrer et d'échanger. Deux rencontres ont eu lieu :

Le 03 février 2010 :

Cette première rencontre a réuni 8 élus de l'agglomération (Grenoble, Echirolles, Fontaine, Pont de Claix, Saint Martin d'Hères) et a permis un premier échange

large sur ce que chaque commune entend par GUSP sur son territoire. Les élus ont également échangé sur leurs besoins, notamment en terme de rencontres.

Le 07 décembre 2010 :

Pour la seconde rencontre entre élus, nous avons sollicités M. Jean Bouvier, directeur du département Economie et Sciences Humaines du Centre Scientifique et Technique du Bâtiment afin de proposer aux élus un temps de formation/échange à partir du point de vue porté par M. Bouvier (et plus largement par le CSTB).

13 élus étaient présents, certains élus ayant des délégations assez éloignées de la GUSP ont pleinement profité des apports proposés par M. Bouvier.

Sur les suites, les élus souhaitent poursuivre ce type d'échanges, notamment en regardant sur d'autres territoires ce qui peut être pensé et mis en place (par exemple sur le Lyonnais).

6. Missions confiées au pôle- ressource d'agglomération Programmation 2011

La nature des missions confiées au pôle-ressource de la Maison de l'Habitant, dans le cadre de la mise à disposition du service auprès de l'EPCI, se décline en 4 volets.

Ces 4 volets sont complémentaires pour forger une culture commune en matière de GUSP et développer la fonction-ressources auprès du réseau d'acteurs, celui-ci incluant les élus et services communautaires concernés à partir des compétences suivantes : politique de la ville et rénovation urbaine, habitat, environnement, collecte des ordures ménagères et tri sélectif.

A partir de ce travail d'animation de réseau et de capitalisation, l'ingénierie du pôle-ressource pourra contribuer à éclairer la Métro quant à l'évolution de ses politiques et de ses modalités d'intervention en matière de GUSP, sous les angles suivants :

- Politique de la ville : CUCS 2011 et années suivantes (priorités en matière de GUSP, partenariat avec les fédérations de locataires, pérennisation des investissements et maîtrise des charges...).
- Prise en compte de la GUSP (petits aménagements de proximité) dans le cadre des conventions ANRU.
- Dispositif communautaire d'aide aux réhabilitations dans le parc social, qui comprend un volet dédié à la GUSP.
- Travail transversal entre politique de la ville, habitat et collecte des ordures ménages.

OBSERVATOIRE DES PRATIQUES :

Promouvoir la connaissance des dispositifs, des organisations et des actions entre territoires, mutualiser les expériences

1. Visite de site

Objectif : organiser **2 à 3 visites de site par an**, avec un soin apporté à la manière de capitaliser et de restituer au réseau d'acteurs.

Thèmes pour 2011 :

- 1 visite autour de la question des charges, liée à la question des locaux OM et des encombrants.
- 1 ou 2 visites sur l'accompagnement du changement de mode de collecte des ordures ménagères (points d'apports volontaires) : coordination en matière de gestion, usages.
- 1 ou 2 visites sur la question des échanges entre les agents des services techniques (même type de rencontre qu'en 2008 et 2009).

2. Echange de pratiques

Objectifs : poursuivre l'échange de pratiques sur l'organisation territorialisée des services urbains (propreté urbaine, espaces verts, groupement de collecte..) et la relation à la proximité (dispositif des bailleurs, syndic, habitants) ; accompagner la Métro pour développer une dynamique **recherche-action** autour de l'économie de la GUSP.

Thèmes pour 2011 :

- organiser un **séminaire d'acteurs** pour tirer une synthèse des échanges intervenus entre services techniques des villes, à l'issue des visites de sites précédentes (Grenoble, Echirolles, Fontaine, Pont-de-Claix, Saint Martin d'Hères), et pour capitaliser sur l'ensemble des questions d'organisation y compris du côté des bailleurs sociaux (retour sur les « projets de gestion de site »).
- Organiser un **séminaire d'acteurs** sur la démarche de PGUS (Projets de Gestion Urbaine de Site) : un **partenariat de recherche** est en cours entre la Métro, la ville de Grenoble et le laboratoire du CSTB autour de l'élaboration, de la conduite et de l'évaluation de « projets de gestion urbaine de site » touchant six secteurs différents (dont Abbaye, Villeneuve-Arlequin, Mistral-Ampère). Cette démarche sera connectée au réseau d'acteurs animé par le pôle-ressource à l'échelle de l'agglomération : un temps de restitution d'étape de la recherche et d'échange avec le réseau d'acteurs a été proposé début 2011, avec poursuite et montée en charge par la perspective de l'organisation d'une journée nationale d'échange (voir plus avant).

FORMATION :

Permettre aux acteurs partageant les mêmes difficultés de se retrouver, développer l'expertise, créer des lieux de rencontre interprofessionnels et habitants

Objectif : concevoir et mettre en place des actions de formation différentes et complémentaires vis à vis d'une offre classique, privilégiant la qualification mutuelle entre élus, techniciens (métro, villes, bailleurs, sociétés prestataires...) et habitants.

Thèmes pour 2011 :

- poursuite du cycle de formation initié en 2009 et 2010 autour de la question des **charges** (eau, modes de chauffage) : une focale sera mise sur l'**entretien des espaces extérieurs** et la répartition des coûts, compte tenu de la domanialité et des formes de résidentialisation.
- Poursuite des **modules intercommunaux** de « formation-action », **destinés aux agents de proximité** des collectivités et des bailleurs ; ces modules seront centrés sur la relation aux habitants, les compétences

relationnelles et la gestion des conflits. Les agents de terrain sont placés au cœur des quartiers urbains. Leur rôle est essentiel dans le repérage des dysfonctionnements et la relation avec les habitants. La démarche de gestion Urbaine de proximité est l'occasion de prendre en compte l'évolution de ces métiers. La présence humaine de proximité est un impératif pour améliorer la qualité des services, faciliter une écoute et une prise en compte de la parole des habitants au quotidien. Il s'agit donc de renforcer ou d'adapter la présence des différents partenaires assurant des fonctions d'entretien, en confortant la relation avec les habitants. Cette démarche s'accompagne d'actions de formation et de mise en réseau de ces agents pour les aider à mieux exercer leur métier et jouer un rôle de relais vis-à-vis des habitants.

- Formation « généraliste » sur la GUSP, à voir avec l'IFMO (école de la rénovation urbaine) une proposition qui s'adresserait à des professionnels (agent de développement, chargé de secteur, responsable de proximité, ...). Cette formation pourrait inclure une partie sur les PGS (Projet de Gestion de Site).

THEMATIQUES :

Analyser ensemble une problématique transverse aux différents sites de l'agglomération, aider à dégager des pistes de résolution communes

Objectif : concevoir et mettre en place un « cycle de travail » intégré, combinant diverses modalités d'animation (visites et rencontres sur sites, atelier thématique, formation, évènementiel) autour d'un thème-clef porteur d'enjeux sur de nombreux sites de l'agglomération.

Thèmes pour 2011 :

- Poursuivre le cycle de travail dédié à **l'accompagnement des phases travaux sur des sites en requalification, notamment en rénovation urbaine** ; ce cycle, préparé avec ABSISE et les villes concernées, a permis d'aborder plusieurs facettes de la question (préparation et suivi des chantiers, limitation des nuisances et sécurité, information et concertation, gestion de l'attente et des disparités, rôle des équipes de proximité...). Il s'agit de poursuivre la réflexion en vue de l'évolution de ce cycle de travail.
- Une modalité d'animation a été testée :
 - visites de site : Village 2 à Echirolles, autour de la sécurité des chantiers.
 - mutualisation d'expériences : Mistral à Grenoble, Village 2 à Echirolles, ZAC Centre Henri Wallon à Saint Martin d'Hères.
 - apport de méthode et d'expertise, dans le cadre de 3 sessions de formation proposée par l'IFMO (Ecole de la Rénovation Urbaine) adaptées aux problématiques locales.

RENCONTRES DE LA GUSP

Objectif : réaliser une journée des rencontres de la GUSP, si possible avant l'été 2011, sinon début septembre 2011.

Thèmes évoqués :

- La vie de proximité dans les quartiers d'habitat neuf.
- Les nouveaux bâtiments (économe en énergie) : quelle appropriation de ces nouveaux bâtiments ? Nouveaux usages pour nouveaux bâtiments ?
- Quelles configurations urbaines pour favoriser le vivre ensemble ?

JOURNEE NATIONALE GUSP

Echanger et débattre sur les développements et les approfondissements donnés par les villes et les bailleurs sociaux, chacun ou conjointement, à la gestion (urbaine) de proximité, sur les quartiers sensibles comme sur les territoires des villes.

Amorcer/inaugurer la constitution d'un réseau professionnel d'échange et de capitalisation d'expériences, voire d'expérimentation, sur les formes de la gestion urbaine.

BASE DOCUMENTAIRE :

Recenser les outils et méthodes utilisés, regrouper les productions et les documents ressources locaux dans une base mutualisée, être un point relais vers d'autres expériences et d'autres centres de ressources.

Objectif : Renforcer la visibilité et l'efficacité de la fonction-ressource d'agglomération, en diversifiant les modes de capitalisation et de diffusion de l'information.

Thèmes pour 2011 :

- Alimentation du **site Internet**. Le site Internet du centre de ressource (www.centreressources-gusp.org) est opérationnel et mit en ligne, il s'agit de compléter les informations qu'il contient et de développer les outils à destination des acteurs.
- expérimentation d'**outils de capitalisation innovants** de type CD-Rom interactifs, suite aux premières formations sur les charges, dans un double objectifs : garder trace des débats et des questionnements intervenus, faire office d'outils pédagogiques.

7. Budget 2011

Budget 2011 Maison de l'Habitant					
Dépenses					
		Pôle ressource		Pôle proximité	total
Frais de fonctionnement de structure					12 950
Fluides	20%	1 260	80%	5 040	6 300
Fournitures	20%	580	80%	2 320	2 900
Entretien, réparation, maintenance	20%	200	80%	800	1 000
Frais postaux, télécommunications, publications, assurances	20%	550	80%	2 200	2 750
TOTAL		2 590		10 360	
Organisation, événementiel					45 000
Frais de réception, colloques et séminaires	80%	4 000	20%	1 000	5 000
Rémunération d'intervenants/ intermédiaires	100%	4 000	0%	0	4 000
Conférences, formations	80%	24 000	20%	6 000	30 000
Documentation, publications	80%	3 200	20%	800	4 000
Voyages et déplacements	80%	800	20%	200	1 000
Divers	80%	800	20%	200	1 000
TOTAL		36 800		8 200	
Diffusion de l'information / Com					5 500
Communication des activités et initiatives	80%	1 600	20%	400	2 000
Entretien d'un site Internet du pôle ressource	100%	500	0%	0	500
Création d'outils de capitalisation, supports pédagogiques	70%	2 100	30%	900	3 000
TOTAL		4 200		1 300	
Rémunération du personnel					136 100
Directeur	70%	30 100	30%	12 900	43 000
Agent chargé suivi technique bailleurs	0%	0	100%	30 000	30 000
Accueil/Secrétariat	30%	9 000	70%	21 000	30 000
Entretien/Ménage	20%	2 200	80%	8 800	11 000
TOTAL		41 300		72 700	
Subventions					12 000
CNL	0,00%	0	100,00%	12 000	12 000
TOTAL		0		12 000	
TOTAL		84 890		104 560	189 450
Recettes					
Conseil régional Rhône-Alpes	100%	20 000	0%	0	20 000
Grenoble Alpes Métropole	100%	20 000	0%	0	20 000
Union Européenne FEDER	72%	31 890	28%	8 110	40 000
Ville de Pont de Claix	0%	0	100%	77 668	77 668
OPAC38	0%	0	100%	9 391	9 391
SDH	0%	0	100%	9 391	9 391
ACTIS	0%	0	100%	0	0
CNPFT	100%	5 000	0%	0	5 000
ABSISE	100%	3 000	0%	0	3 000
Recherche de financements supplémentaires	100%	5 000	0%	0	5 000
TOTAL		84 890		104 560	189 450