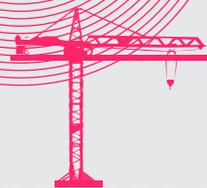


HABITANTS

FORMATIONS

ATELIERS



2013

BILAN



TECHNICIENS

VISITES  
DE SITES

2014

PERSPECTIVES DE TRAVAIL



ÉLUS



# SOMMAIRE

<b>PRÉAMBULE</b> .....	04
------------------------	----

## 01 / BILAN 2013

1 - Le cycle de travail sur le thème « Accompagner les transformations urbaines et sociales des territoires » .....	06
a) Ateliers d'échanges et visites de sites .....	06
b) Ateliers de préparation aux Rencontres de la GUSP .....	08
c) Les Rencontres de la GUSP .....	11
2 - Des initiatives ponctuelles (rencontres, visites de sites...) .....	12
a) Visite de site sur Voiron « la gestion d'un espace complexe » .....	12
b) Rencontres entre élus .....	12
c) Rencontres thématiques entre territoires .....	13
3 - La formation « Mieux gérer les relations aux habitants » .....	14
4 - Les interventions du centre de ressources GUSP .....	15
5 - La participation du centre de ressources au projet USER .....	16

## 02 / AXES DE TRAVAIL 2014

1 - Le cycle de travail sur le thème « La place de chacun dans la fabrication, la gestion et l'animation de la ville » .....	18
2 - Des séances ponctuelles: ateliers thématiques, visites de sites, conférences .....	19
3 - Rencontres entre élus .....	20
4 - Des formations .....	20

## 03 / BILAN FINANCIER 2013 ET BUDGET 2014

Bilan financier 2013 .....	22
Budget 2014 .....	24

**EN SAVOIR +** CES LIENS RENVOIENT À DES DONNÉES QUE VOUS TROUVEREZ BIENTÔT SUR NOTRE NOUVEAU SITE INTERNET

# PRÉAMBULE

Créé en 2007 à l'initiative de l'agglomération grenobloise et la ville de Pont-de-Claix, le centre de ressources GUSP<sup>1</sup> a pour objectif de promouvoir le **décloisonnement**, la **rencontre**, **l'échange** et la qualification d'acteurs sur les questions relatives à l'amélioration du cadre de vie. L'un des principes fondateurs du centre de ressources GUSP est d'**organiser le croisement de différentes sphères d'acteurs**, qu'ils soient professionnels, élus et habitants. C'est aussi d'organiser la **rencontre entre territoires** qui partagent les mêmes problématiques.

Au départ constitué d'un noyau de professionnels et d'élus de la politique de la ville, de bailleurs sociaux et de fédérations de locataires, le **réseau des acteurs de la GUSP** s'est élargi et se compose aujourd'hui de professionnels variés (issus des collectivités, des bailleurs), d'élus de délégations diverses (aménagement, habitat, politique de la ville...), d'habitants (constitués en association ou non), d'agents de l'État et d'universitaires.

La particularité et la richesse de ce réseau tient donc à la **diversité de profils** qui le compose. Se côtoient régulièrement au sein de nos initiatives des agents de proximité et de terrain (gardiens, agents des espaces verts, de la voirie...), cadres dirigeants, encadrants d'équipe, chefs de projet, citoyens ou élus. Au départ centré sur l'agglomération grenobloise, la force de ce réseau est aussi de **s'élargir** au voironnais et plus largement à la région Rhône-Alpes (Drôme, Loire, Rhône...).

Si ces acteurs variés s'impliquent et se rassemblent au sein de notre réseau, développent des initiatives, organisent les discussions entre élus, professionnels et habitants sur leurs territoires, c'est qu'**ils partagent et défendent l'idée que le territoire est un projet partagé** et que **chacun a non seulement une place mais aussi un rôle actif** dans la fabrication, la gestion et l'animation de la ville. La GUSP est l'un des outils mobilisés qui **permet à chacun de prendre part à la vie de la cité** et de **donner corps à la démocratie locale** sur les territoires.

Cette idée commune, qui est au cœur de la philosophie d'action du centre de ressources GUSP depuis sa création, les **membres du réseau GUSP ont souhaité en faire un objet de travail et de discussion principal pour l'année 2014.**

<sup>1</sup>GUSP: Gestion Urbaine et Sociale de Proximité

01

BILAN

2013

QSP

# CYCLE DE TRAVAIL « ACCOMPAGNER LES TRANSFORMATIONS URBAINES ET SOCIALES DES TERRITOIRES »

En 2013, ce cycle de travail a donné l'occasion à des professionnels, habitants et élus de se mobiliser autour du thème de « l'accompagnement des transformations urbaines et sociales des territoires ». Différentes initiatives ont pu être développées sur cette thématique:

## A) ATELIERS D'ÉCHANGES ET VISITE DE SITE

### Atelier « Accompagner le changement de mode de collecte des ordures ménagères »

LUNDI 24 JUIN 2013 DE 17H30 À 19H30  
DANS LES LOCAUX D'ACTIS À GRENOBLE  
28 PARTICIPANTS

Accompagner le changement de mode de collecte est une question d'actualité pour bon nombre de territoires. Cette question a donc été au cœur d'un atelier d'échanges construit autour de trois témoignages.

Le service « optimisation, communication et animation collective » de la Métro est revenue sur la philosophie d'actions et des outils développés par la Métro pour accompagner le changement de modes de collecte sur les territoires. Aussi, les acteurs de la **Villeneuve Troubadours (Grenoble)** et des **Iles de Mars (Pont de Claix)** ont pu faire un retour sur la façon dont le changement de mode de collecte a été mené et vécu par les gestionnaires et les habitants sur leurs territoires.

En amont de cet atelier, des **rencontres préparatoires** par territoire ont eu lieu réunissant les acteurs de Villeneuve (métro, ville, bailleur et régie de quartier) et de Pont-de-Claix (ville et bailleur).

#### EN SAVOIR +

VILLENEUVE TROUBADOURS 

PONT-DE-CLAIX 

PROGRAMME DE L'ATELIER 

TÉMOIGNAGES 



## Atelier / Visite : « Comment accompagner l'appropriation et la gestion d'un nouvel espace commun ? »

L'exemple des projets de « résidentialisation » de la cour Koala et de la cour des Bleuets à Valence.

**VENDREDI 5 JUILLET 2013**  
**DE 9H30 À 12H30 À VALENCE**  
**31 PARTICIPANTS**

Première initiative du réseau de la GUSP menée sur Valence, cette matinée a donné l'occasion aux acteurs de l'agglomération Grenobloise et Voironnaise d'échanger avec les acteurs Drômois autour du thème : « Comment accompagner l'appropriation et la gestion d'un nouvel espace commun ? ». Cette rencontre a débuté en salle **avec une présentation de la démarche menée sur Valence** pour accompagner l'appropriation d'une cour d'immeuble appelée « Koala » et d'un **échange avec les participants**. Elle s'est poursuivie par **une visite de cette cour** animée par les habitants et associations du secteur. Quelques questions ont traversées cette matinée: Comment les habitants et gestionnaires peuvent-ils être impliqués et mobilisés dans la transformation et la résidentialisation d'un espace? Comment ces transformations impactent-elles les usages quotidiens des habitants? Et le travail des gestionnaires?

En amont, **un temps de travail** a eu lieu avec les acteurs de Valence (Ville, Maison pour Tous, association d'habitant, bailleur) pour échanger sur l'opportunité de cet atelier et préparer leur témoignage.

### EN SAVOIR +

PROGRAMME DÉTAILLÉ DE L'ATELIER [www](#)  
 VIDÉO ET PHOTOS DE CETTE MATINÉE [▶](#) [📷](#)



## Atelier « Comment accompagner et suivre les usages d'un espace public après transformation ? »

**JEUDI 19 SEPTEMBRE 2013, DE 17H30 À 19H30 À LA MAISON  
 DES HABITANTS DE CAPUCHE (GRENOBLE)**  
**17 PARTICIPANTS**

Cet atelier s'est inscrit dans le cycle de travail du réseau GUSP mais également dans le cadre du **programme d'échanges européens USER** portant sur la thématique des changements et conflits dans l'usage des espaces publics. Deux retours d'expériences ont alimenté les échanges :

- un **agent de la ville du secteur Capuche** a présenté le projet de transformation des espaces publics du square Lafleur. Avec les habitants du secteur

présents à cet atelier, nous nous sommes questionnés sur les outils à mobiliser pour rester en veille sur l'évolution des usages sur ce nouvel espace.

- Le témoignage **des acteurs du secteur Bastille à Fontaine** a montré comment les professionnels et habitants du secteur ont travaillé conjointement pour anticiper les usages des espaces publics en construction. Lors de ce témoignage, ils sont revenu sur la façon dont les espaces récemment livrés vivent aujourd'hui et avec quels outils ils restent en veille sur les usages actuels.

En amont de cet atelier, des **rencontres préparatoires** par territoire ont eu lieu.

### EN SAVOIR +

PROGRAMME DÉTAILLÉ DE L'ATELIER [www](#)  
 VIDÉO ET PHOTOS DE L'ATELIER [▶](#)

## B) ATELIERS DE PRÉPARATION AUX RENCONTRES DE LA GUSP

Différents temps ont été organisés pour préparer les témoignages collectifs des ateliers en amont des Rencontres de la GUSP. Ces temps de préparation sont souvent l'occasion pour les acteurs des territoires d'alimenter leur démarche locale en réalisant ou partageant un bilan collectif de leur démarche et en échangeant sur les perspectives à venir. Ils permettent aussi aux acteurs (habitants, élus et techniciens) de croiser leurs points de vue et, parfois, de se rencontrer. Ces ateliers de préparation prennent des formes variées afin de faciliter la mobilisation des acteurs et notamment celle des habitants.



### LES BLEUETS À VALENCE

Suite à la visite de site organisée le 5 Juillet 2013, les acteurs Valentinois ont souhaité témoigner pendant les Rencontres de la GUSP sur une démarche menée sur la résidence des « Bleuets ». Le 8 octobre 2013 à Valence, un temps de travail a réuni 2 agents de la ville, 2 agents du bailleurs, 2 membres d'une association de quartier, 1 représentante de la MJC locale, 1 prestataire en charge de la concertation et 1 partenaire des compagnons bâtisseurs. Cette réunion a permis de préparer leur témoignage lors des Rencontres de la GUSP.

#### EN SAVOIR +

PROJET DE RÉSIDENTIALISATION  
DE LA COUR DES BLEUETS Q

### LES ILES DE MARS / OLYMPIADES

#### À PONT-DE-CLAIX

Sur Pont-de-Claix, le projet de reconfiguration des espaces publics et de création d'une liaison piétonne entre les secteurs des Iles de Mars et des Olympiades s'inscrit dans un projet urbain global à l'échelle de la ville. L'ouverture prochaine de cette nouvelle liaison piétonne (travaux en cours, livraison en décembre 2013) est l'occasion pour les acteurs de faire le bilan de la démarche partenariale et de concertation menée sur le secteur. Le 8 octobre 2013, une rencontre entre trois élus de la ville, trois habitants membres d'une association de quartier, six techniciens de la ville (dont le centre social) et une représentante de la Métro, a été l'occasion de faire ce bilan collectif, et de tirer des enseignements utiles pour les prochaines phases du projet urbain.

#### EN SAVOIR +

PROJET DE LIAISON PIÉTONNE  
DES ILES DE MARS-OLYMPIADES Q

**LA TOUR VERLAINE À SAINT-MARTIN-D'HÈRES**

Le 9 octobre 2013, un **temps de préparation organisé dans la tour Verlainne** a permis de tirer les enseignements de la démarche engagée avec les habitants sur la réhabilitation des espaces communs de la Tour Verlainne. Deux techniciens de la ville, un représentant de l'OPAC38 et une habitante étaient présents.

**EN SAVOIR +**

RÉHABILITATION DES ESPACES COMMUNS DE LA TOUR  
VERLAINE À SAINT-MARTIN-D'HÈRES [Q](#)

**CHAMP FLEURI À BOURGOIN-JALLIEU**

Le 26 septembre 2013, une **visite de site** rassemblant les chargées du projet de renouvellement urbain de la ville et du bailleur, la CNL et deux habitants du quartier a permis de revenir sur l'**évolution des usages** sur le secteur et d'**interroger la démarche** qui a conduit à cette résidentialisation.

**EN SAVOIR +**

RÉSIDENTIALISATION DE CHAMP-FLEURI  
À BOURGOIN-JALLIEU [Q](#)

**TEISSEIRE À GRENOBLE**

Le 7 octobre 2013, une **rencontre** avec 2 agents du bailleur, 1 membre de l'association PACT38, 2 agents de la Métro a été organisée dans les locaux du bailleur Actis. Il a permis de **réaliser un bilan** de la démarche d'accompagnement des propriétaires sur Teisseire et de **tirer les enseignements** de cette démarche pour alimenter un projet à venir du bailleur (vente de patrimoine HLM sur le quartier Mistral de Grenoble).

**EN SAVOIR +**

TÉMOIGNAGE D'ACTIS SUR L'ACCOMPAGNEMENT  
DES PROPRIÉTAIRES DE TEISSEIRE [www](#)  
RÉSUMÉ DE LA DÉMARCHE D'ACCOMPAGNEMENT  
DES PROPRIÉTAIRES DE TEISSEIRE [www](#)



## DOMINOS À GRENOBLE

Deux temps de rencontre ont été organisés en amont des Rencontres de la GUSP. Le premier a réuni 3 professionnels (ville, CAF, CLCV) impliqués dans la démarche expérimentale menée sur le quartier Mistral pour accompagner les nouveaux propriétaires de la résidence des Dominos (24 septembre 2013). La seconde rencontre (le 8 octobre 2013 à la maison des habitants de Mistral/ Eaux Claires), a permis de préparer le témoignage avec un représentant de la ville, de la CLCV et un habitant des Dominos. Deux habitants de la résidence ont apporté leur témoignage lors des Rencontres de la GUSP.

### EN SAVOIR +

DÉMARCHE EXPÉRIMENTALE D'ACCOMPAGNEMENT  
DES PROPRIÉTAIRES À MISTRAL [www](#)

## LES GRANGES À VIF

Une réunion à la maison de l'habitant de Pont-de-Claix a été organisée le 18 septembre 2013 réunissant un représentant de l'OPAC38, de la CLCV et un habitant du quartier des Granges à Vif. Elle a permis de revenir sur la démarche expérimentale de suivi des consommations d'eau chaude sanitaire mise en place sur le secteur et de préparer leur témoignage lors des rencontres de la GUSP.

### EN SAVOIR +

RETOUR SUR LE TÉMOIGNAGE D'UN HABITANT DE VIF LES  
GRANGES LORS DES RENCONTRES DE LA GUSP [www](#)  
DÉMARCHE EXPÉRIMENTALE DE SUIVI DES CONSOMMATIONS  
SUR LE QUARTIER DES GRANGES À VIF [www](#)

## LE NOVA AU VILLAGE 2 D'ÉCHIROLLES

Le 27 septembre 2013, un groupe de travail réunissant deux agents de la SDH, la CNL, la compagnie de Chauffage et l'AGEDEN, a permis de partager un bilan sur la démarche d'accompagnement et de suivi des consommations sur la résidence « le Nova » d'Echirolles. Chacun a pu exprimer son point de vue sur cette démarche et imaginer les perspectives de travail en commun. Une habitante de la résidence du Nova a aussi pu apporter son témoignage lors des Rencontres de la GUSP.

### EN SAVOIR +

RETOUR SUR L'ACCOMPAGNEMENT ET LE SUIVI DES CONSOMMATIONS  
SUR LA RÉSIDENCE NOVA  
À ECHIROLLES [www](#)

## LA CASERNE DE BONNE À GRENOBLE

### EN SAVOIR +

EXPÉRIENCE DE LA CASERNE DE BONNE [www](#)





- 54 COLLECTIVITÉS
- 22 BAILLEURS
- 13 HABITANTS
- 12 FÉDÉRATIONS DE LOCATAIRES
- 9 ASSOCIATIONS
- 7 ELUS
- 5 AUTRES (BUREAU D'ÉTUDE, UNIVERSITAIRES...)
- 4 REPRÉSENTANTS DE L'ÉTAT

### C) LES RENCONTRES DE LA GUSP

**Accompagner les transformations urbaines et sociales des territoires : quel accompagnement pour quelle appropriation ? Quels impacts sur la réussite des projets et sur le vivre-ensemble ?**

MERCREDI 16 OCTOBRE 2013, DE 9H À 16H30  
À LA MAISON DE L'HABITANT DE PONT-DE-CLAIX

Quelques questions ont traversé les échanges de cette journée:

- Comment donner les moyens et les clefs de compréhension des enjeux aux habitants comme aux gestionnaires pour qu'ils accueillent, s'approprient et participent aux changements de leur cadre de vie ?

- Quelles sont les formes d'accompagnement possibles pour favoriser et permettre l'appropriation d'un projet urbain par l'ensemble des usagers (habitants, gestionnaires...)?
- En quoi l'implication équilibrée des concepteurs, gestionnaires et habitants en amont, pendant et après les transformations urbaines peut-elle favoriser l'appropriation des projets urbains ?
- Quels impacts de l'accompagnement sur les projets ? Sur le vivre-ensemble ? Sur les organisations et les postures professionnelles ?

La journée d'échanges a débuté par la diffusion d'un « clip vidéo » introductif qui synthétise le travail des acteurs pendant l'année sur la thématique du cycle de travail. La matinée s'est poursuivie par l'inter-

vention de **Jean-Didier Laforgue**, architecte-urbaniste, professeur à l'institut d'urbanisme de Paris et chercheur associé au CSTB.

Jean-Didier Laforgue est revenu, en prenant appui sur des **exemples de terrain**, sur la question de l'**anticipation du changement** et a mis en évidence la nécessaire analyse partagée et la prise en compte des usages et de la gestion **en amont de la conception**. Il est aussi revenu sur le **rôle et la légitimité de chaque acteur** (habitant, gestionnaire et décideur) à intervenir et s'investir dans les transformations urbaines de leur territoire.

L'après-midi, 4 ateliers d'échanges ont été menés en parallèle abordant le thème de l'accompagnement des transformations urbaines à travers 3 focales:

- 1 - La transformation des espaces extérieurs et des parties communes
- 2 - Le passage de la gestion locative à la gestion en copropriété
- 3 - La généralisation des innovations dans les logements (économies d'énergie, isolation...)



#### EN SAVOIR +

CLIP VIDÉO D'INTRODUCTION ▶

SYNTHÈSE DES ATELIERS [www](#)

FILM DE SYNTHÈSE DE LA JOURNÉE ▶

## DES INITIATIVES PONCTUELLES (RENCONTRES, VISITES DE SITES...)

### A) VISITE DE SITE SUR VOIRON

#### « LA GESTION D'UN ESPACE COMPLEXE »

JEUDI 7 NOVEMBRE 2013, DE 9H À 12H30, À VOIRON  
23 PARTICIPANTS (13 AGENTS DES COLLECTIVITÉS,  
5 BAILLEURS, 3 FÉDÉRATIONS DE LOCATAIRES, 1 ÉTUDIANT  
ET 1 HABITANT)

Cette visite de site sur Voiron s'est concentrée sur le secteur de la place dite « Jean Moulin » qui est un lieu de passage, de stationnement et de dépose de déchets où se côtoient quotidiennement nombre d'automobilistes, d'écoliers et d'habitants du quartier Brunetière de Voiron.

La visite de ce secteur a permis aux habitants et gestionnaires de Voiron d'échanger sur les usages actuels des habitants et gestionnaires sur cet espace et de se questionner sur la gestion future de ce secteur bientôt restructuré.

Les acteurs de l'agglomération grenobloise présents (Fontaine, Pont-de-Claix, Echirolles,...) ont nourri les échanges de leur expérience locale. Cette visite s'est clôturée par un temps d'échanges en salle où les participants ont notamment pu évoquer le rôle et l'implication de chaque acteur dans la gestion et la vie du secteur et l'importance du coordinateur dans une démarche de GUSP.

### B) RENCONTRES ENTRE ÉLUS

JEUDI 19 DÉCEMBRE 2013, DE 9H À 12H30, À PONT-DE-CLAIX  
13 ÉLUS PARTICIPANTS

Un groupe de 4 élus de l'agglomération grenobloise et du pays voironnais ont souhaité organiser une matinée d'échanges entre élus sur les questions liées à la GUSP (gestion urbaine et sociale de proximité).

Deux temps de préparation ont été organisés avec ces élus pour définir le contenu de cette rencontre.

Le 19 décembre, 13 élus de agglomération grenobloise et du pays voironnais<sup>1</sup> se sont réunis à la maison de l'habitant de Pont-de-Claix. Chacun d'eux a pu témoigner de la politique menée en matière de développement urbain et social et de gestion urbaine et sociale de proximité sur leur territoire.

Trois grandes questions ont guidé leurs témoignages :

- Comment les orientations politiques en matière de développement urbain et social et de GUSP ont-elles évolué sur nos territoires au cours de ce mandat?
- Comment la place des habitants/citoyens en particulier a-t-elle évolué au sein de la politique de développement des territoires?
- Comment ces évolutions peuvent-elles participer à construire la politique de développement territorial à venir?

Chaque ville, et notamment les villes de Saint-Martin-d'Hères, Voreppe, Grenoble et Échirolles ont pu préparer leur témoignage en amont de cette rencontre afin de l'exposer aux autres élus présents pendant la matinée d'échanges. Certains temps de préparation ont pu être accompagné par le centre de ressources GUSP.

Suite à cette matinée, les élus présents ont souhaité poursuivre ce type de rencontre sur l'année 2014.



<sup>1</sup> Étaient représentées les Villes de Grenoble, Echirolles, Fontaine, Pont-de-Claix, Saint-Martin-d'Hères, Eybens, Moirans, Voreppe, Gières et les agglomérations de Grenoble Alpes Métropole et du Pays Voironnais.

## C) RENCONTRES THÉMATIQUES ENTRE TERRITOIRES

Cette année, le centre de ressources a été régulièrement sollicité pour mettre en lien des acteurs et des territoires qui partagent ou s'interrogent sur les mêmes problématiques. Cette mise en lien a pu prendre des formes variées, allant d'une simple transmission de coordonnées à l'organisation d'initiatives (visite de sites...) telles que :

### Rencontres sur site entre acteurs de Meylan et de Saint-Martin-d'Hères sur la problématique de l'occupation des espaces communs

La ville de Saint-Martin-d'Hères et l'OPAC 38 ont souhaité monter une **rencontre entre les habitants du secteur Henri Vallon et les habitants d'un autre secteur de l'agglomération**, pour échanger sur la problématique d'occupation et d'appropriation des espaces communs par des groupes de personnes. Le territoire de Meylan, sur lequel des problématiques similaires existent, a répondu présent à cette proposition relayée par le centre de ressources GUSP.

- **Le 9 juillet 2013**, une élue et un chargé de prévention de Meylan ont accueilli sur le **quartier des Buclos** deux techniciens de la ville de Saint-Martin-d'Hères pour faire une visite du secteur et préparer la rencontre entre habitants.
- Le 19 septembre 2013, le temps d'échanges entre habitants a été organisé sous la forme d'une **visite de la tour Verlaine** réunissant, de Saint-Martin-d'Hères, 2 habitants de la tour Verlaine, 1 élue, 2 techniciens de la ville et 1 responsable de territoire de l'OPAC38 et, de Meylan, 2



copropriétaires, 1 chargé de prévention, 1 salariée du point information jeunesse et 1 élue. Cette rencontre a permis aux habitants de partager leurs réalités sur les problématiques de regroupement en pied d'immeuble et d'échanger sur leur façon d'agir et de se mobiliser. Elle a aussi été l'occasion pour les techniciens et élus de ces deux secteurs de se rencontrer et d'apprendre de l'expérience d'un territoire voisin.

### Échange entre Saint-Jean-en-Royans et Fontaine autour de la construction d'un kiosque

Avec l'objectif d'alimenter un projet de construction d'un Kiosque sur Fontaine, une rencontre entre les acteurs de Saint-Jean-en-Royans (1 élue et 1 agent du centre social), et 2 agents de la ville de Fontaine a été organisée le 16 septembre 2013 à Saint-Jean-en-Royans.

A été évoquée, à l'issue de cette rencontre, la pertinence d'une rencontre prochaine sur Fontaine avec les habitants de ces deux villes.

### Rencontre entre la ville de Pont-de-Claix et la ville de Valence sur les enjeux et outils de la GUSP

Deux ½ journées, l'une sur Pont-de-Claix et l'autre sur Valence, ont permis aux équipes de la GUSP de ces deux villes de présenter leur territoire, leur fonctionnement d'équipe et les outils mobilisés pour mettre en œuvre la GUSP sur leur territoire (logiciel, enquête...). Une visite des quartiers Iles de Mars/Olympiades de Pont de Claix et Fontbarlettes à Valence ont clôturé chacune de ces ½ journées.

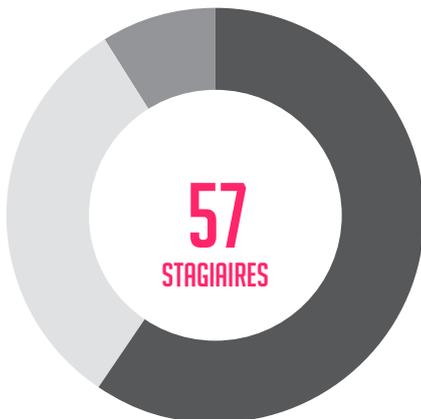
3

## FORMATION « MIEUX GÉRER LES RELATIONS AUX HABITANTS »

Réduire le stress, communiquer et gérer les relations, anticiper. Agir de manière appropriée lors des situations délicates ou conflictuelles

4

SESSIONS ONT EU LIEU  
DURANT L'ANNÉE 2013 :



- 34 Représentants des collectivités locales
- 18 Représentants des bailleurs sociaux
- 5 Représentants des associations ou fédérations de locataires

TAUX DE SATISFACTION EXPRIMÉ



+ DE 80 %

### Objectifs de la formation :

- Donner les moyens de gérer plus facilement les situations parfois difficiles ou délicates des habitants
- 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
- Approfondir la méthodologie, le positionnement des professionnels afin de favoriser des changements de pratique et de permettre aux usagers de prendre une place d'acteur de leurs projets en valorisant leurs ressources

Sur cette formation 2013, on constate une forte représentation des agents de terrain sur des postes en lien avec les usagers mais aussi sur des postes d'accueil et de médiation ainsi que des chargés de projet ou de secteur et des chefs d'équipe. 15 chargés de projet, chefs d'équipe et 42 agents de terrain y ont participé.

On remarque un investissement particulier des responsables de formation à proposer celle-ci à leurs agents.

Dans l'ensemble, les stagiaires ont apprécié la durée de cette formation et ont pu mettre en pratique durant les intersessions et échanger sur leurs expériences.

Ils ont pu acquérir des méthodes et des outils (un livret reprenant les principaux éléments abordés au cours de la session) leur permettant d'améliorer leur savoir faire professionnel.

Le taux de satisfaction exprimé par les stagiaires est au dessus de 80%.

Une suite de la formation a été demandée à de nombreuses reprises sur les feuilles d'évaluation. La plupart des stagiaires souhaite une continuité, des compléments, des piqûres de rappel.

En conséquence, **3 journées de regroupement** ont été proposées aux stagiaires de l'année 2013 (37 participants) afin de pouvoir faire un retour des situations vécues sur le terrain depuis la fin de la formation.

## LES INTERVENTIONS DU CENTRE DE RESSOURCES GUSP

En 2013, le centre de ressources est allé à la rencontre des territoires pour présenter ses missions et actions, mieux connaître leurs problématiques et identifier avec eux les actions à mener en commun. Ces rencontres ont dépassé le périmètre des agglomérations grenobloise et voironnaise élargissant ainsi le réseau d'acteurs à l'échelle régionale voire nationale.

### AU NIVEAU DES AGGLOMÉRATIONS GRENOBLOISE ET VOIRONNAISE

- Rencontre avec la **maison de l'égalité femmes-hommes** /13 février 2013, Echirolles
- Rencontre avec les **responsables de territoire de la ville de Grenoble** pour sonder les besoins en matière de formation / 25 février 2013, Grenoble
- **Intervention au collectif GUSP** organisé par le centre social d'Echirolles
- Intervention à la **commission habitat** de la Métro / 18 avril 2013, Grenoble
- Rencontre avec les services techniques, espaces verts et propreté urbaine de la **ville de Pont-de-Claix** /14 mai 2013, Pont-de-Claix
- Participation au **groupe de travail des chefs de projet** rénovation urbaine d'ABSISE / 13 juin 2013, Echirolles
- Intervention lors de la **commission municipale de la ville de Voiron** /10 juillet 2013, Voiron
- Rencontre avec des agents du bailleur **ACTIS du quartier Mistral** et visite de site / 30 juillet 2013, Grenoble
- Participation à un comité de pilotage piloté par l'**Acsé** / 19 avril 2013, Paris
- Rencontre avec les **10 sites nationaux** qui ont remporté l'appel à projet «Structures inter-bailleurs de soutien aux personnels de proximité» / 3 juillet 2013, Paris
- Rencontre avec des agents de la **ville de Saint-Etienne et de l'agglomération (Saint Etienne Métropole) et délégué du préfet de la Loire** / 8 juillet 2013, Saint-Etienne
- Rencontre avec les **compagnons bâtisseurs (Lyon)** pour un échange sur l'autorénovation / 23 septembre 2013, Grenoble
- Rencontre avec les agents de la GUSP et de la rénovation urbaine de la **ville d'Annemasse** / 6 novembre 2013, Annemasse

### AU NIVEAU RÉGIONAL ET NATIONAL

- Rencontre avec le service « développement social et urbain » de la **ville de Valence** / 30 janvier 2013 à Grenoble
- Intervention lors de l'assemblée générale du **comité national de liaison des régies de quartiers** / 16 février 2013 à Valence
- Intervention auprès des **développeurs territoriaux de la Région Rhône Alpes** / 19 mars 2013, Lyon

## LA PARTICIPATION DU CENTRE DE RESSOURCES AU PROJET USER

Le centre de ressources GUSP participe depuis 2013 au programme européen USER qui porte sur la thématique du « changement et conflit d'usage sur l'espace public ».

### Objectifs de cette participation

- capitaliser et diffuser auprès du réseau d'acteurs GUSP les expériences de Pont-de-Claix et de Saint-Martin-d'Hères (sites retenus au sein du programme) sur la problématique de l'appropriation des espaces publics et de la définition ou re-définition des usages. Plus largement, profiter de la dimension européenne du programme USER pour collecter et faire connaître des initiatives menées dans des villes européennes.

- alimenter les réflexions menées dans le cadre du programme USER par les expériences locales par le biais d'ateliers d'échanges, de visite de site...

02

AXES DE TRAVAIL

2014

QSP

## UN CYCLE DE TRAVAIL AUTOUR DU THÈME « LA PLACE DE CHACUN DANS LA FABRICATION, LA GESTION ET L'ANIMATION DE LA VILLE »

Comme l'an passé, les acteurs du réseau ont souhaité pour 2014 travailler une grande thématique principale qui se déclinerait en diverses initiatives au cours de l'année (visites, ateliers, rencontres de la GUSP...).

### POURQUOI CE THÈME?

Quelque soit le sujet traité par le réseau d'acteurs depuis la création du centre de ressources GUSP, (changement du mode de collecte, résidentialisation, réhabilitation thermique, mixité, création d'espace public...) l'une des questions communes des ateliers/visites de site/rencontres **a été de comprendre comment les différents acteurs du territoire** (qu'ils soient habitants, gestionnaires, associations, techniciens ou élus) **ont (ou non) pris place** dans toutes les phases des projets menés sur les territoires.

Ces différentes initiatives du réseau GUSP ont notamment montré que les jeux d'acteurs sur les territoires étaient **complexes** et que la **volonté et les moyens mis en œuvre pour mobiliser / impliquer tous les acteurs dans un projet étaient très variables** d'un projet/territoire à un autre. Ces différentes rencontres ont aussi montré que la GUSP, à toutes les phases du projet (sa création, sa gestion, son suivi, son développement) était l'un des **outils qui facilite et organise le dialogue et le partenariat** entre les différents acteurs du territoire (habitants, techniciens, élus).

Les acteurs du réseau GUSP ont donc souhaité durant l'année 2014 revenir et échanger sur une question au cœur et au fondement de la GUSP, **celle de la place de chacun (qu'il soit élu, technicien ou habitant) au sein des projets d'amélioration du cadre de vie.**

L'idée de ce cycle de travail consisterait donc à comprendre **pourquoi** les élus, techniciens et habitants agissent (ou non) ensemble au service d'un projet de

territoire (points de blocages, leviers, motivations, résistances...) et **quels sont les moyens** développés pour mettre en œuvre ce dialogue entre élus/habitants/techniciens (instances, organisations, commande politique, conduite de projet, formalisation de « règles du jeu », diversification des formes et des « formats » d'échange avec les habitants...).

Ce cycle se propose donc d'analyser la façon dont se jouent les enjeux de citoyenneté et de démocratie locale au sein des projets urbains, en interrogeant non seulement la place et le rôle des habitants dans les projets de territoire mais également celle des institutions, de leurs représentants politiques et techniques.

Ce cycle de travail s'inscrit dans un **contexte où l'enjeu de démocratie locale est au cœur des discussions actuelles au niveau national comme au niveau local.** La parution du rapport Bacque Mechmache (dans le cadre de la réforme de la politique de la ville), les groupes de travail organisés par les agglomérations pour définir les futurs contrats de ville, le réseau des acteurs de la participation en cours de construction sur l'agglomération grenobloise (etc...) montrent à quel point l'organisation de la démocratie locale sur les territoires questionne les pouvoirs publics et les citoyens. Le centre de ressources GUSP, à l'occasion de ce cycle de travail, se propose de contribuer à ces réflexions en regardant finement **pourquoi et comment s'organise la démocratie locale sur les territoires à partir d'exemples variés de projets urbains** (création d'espace public, aménagement de cour d'immeuble, réhabilitation, création d'un parc, de jardins...) **et à travers le témoignage d'acteurs multiples** (professionnels, élus, associations et habitants).

## DES SÉANCES PONCTUELLES: ATELIERS THÉMATIQUES, VISITES DE SITES, CONFÉRENCES...

Les ateliers d'échanges et visites de sites pourront être développés au cours de l'année sur des thématiques variées. L'appui d'universitaires ou de partenaires ressources pourra aussi être sollicité sur ces temps de travail.

### THÈMES POSSIBLES DE TRAVAIL

#### Quelle gestion et quelles relations entre habitants dans les ensembles mixtes ?

La plupart des projets urbains proposent dans leur programme une diversité de l'offre de logement et de nombreuses **copropriétés mixtes mêlant logement privé et logement social** apparaissent sur les territoires. *Comment ces copropriétés mixtes « vivent-elles » ? Quelle réalité ? Quel vécu des habitants ? Comment les habitants aux situations sociales et économiques diverses vivent-ils ensemble au sein de leur copropriété ? Comment s'organise la gestion de cet ensemble mixte ? Comment favoriser le vivre-ensemble ? Quel rôle des agents de proximité ?*

De nombreux secteurs jusqu'alors gérés par un bailleur unique sont aussi aujourd'hui gérés par **plusieurs bailleurs**. *Comment ces secteurs vivent-ils aujourd'hui ? Quelles problématiques ces nouvelles configurations soulèvent-elles ?*

#### L'organisation et les outils de la GUSP

- *Comment les équipes de GUSP sont-elles organisées ? Quels services pilotes ? Quelles relations avec quels partenaires ? Quelle place des agents de terrain dans cette organisation ? Quels sont les décideurs ?*

- *Le coordinateur GUSP : Quels profils de postes ? Quel positionnement dans l'organisation de l'institution ?*

- *Quels sont les outils dédiés à la GUSP développés sur les territoires ? Comment sont-ils renseignés ? A quelle fréquence ? Avec qui sont-ils partagés ? Quel suivi de l'action sur le terrain ?*

#### L'auto-rénovation

Proposer un temps d'échange d'expériences et de capitalisation, autour de diverses questions : partenariats avec les bailleurs et les centres sociaux, objectifs attendus et effets, mobilisation des habitants intéressés, formes d'appui et d'accompagnement à leurs projets...

#### Les jardins

Nombres de projets de jardins sous différentes formes (jardin partagé, pédagogique...) se développent sur les territoires. *Comment se construisent les projets de jardins ? Avec qui ? Comment sont-ils gérés, par qui ? Comment accompagner l'usage et l'appropriation de ces nouveaux espaces ? En quoi ces projets de jardins peuvent-ils favoriser la mobilisation des usagers et le développement des territoires ?*

#### Le suivi des usages d'un espace public

En continuité au premier atelier d'échanges au mois de septembre à été évoqué de (re)travailler sur les questions de suivi

et d'observation des usages une fois un nouvel espace public livré.

#### Le changement de mode de collecte (prolongement du travail mené en 2013)

*Comment le changement de mode de collecte peut-il s'accompagner localement ? Avec qui et à quel moment ? En quoi l'implication des habitants et des gestionnaires peut-elle faciliter l'appropriation de ces nouvelles pratiques ? Quel impacts sur les usages, sur le rôle des gestionnaires ?*

## 3

# RENCONTRES ENTRE ÉLUS

Initiés fin 2013 à partir des besoins exprimés par un groupe d'élus, des temps de rencontres entre élus sur des sujets qu'ils souhaitent aborder seront organisés durant l'année 2014.

Quelques sujets possibles évoqués par le groupe d'élus moteur :

- La question de la transversalité (politique et technique) dans le développement social et urbain des territoires
- Place, rôle et posture des élus dans les projets de développement social et urbain *(sujet qui recoupe le thème du cycle de travail)*

Une rencontre entre élus sera organisée au printemps 2014 (mai-juin) et un temps de formation pourra être envisagé à l'automne 2014.

## 4

# DES FORMATIONS

- La formation « **Mieux gérer les relations aux habitants** » dispensée depuis 2009 répond à une demande forte des acteurs des territoires en lien direct avec les habitants. Elle sera reconduite en 2014 (entre 4 et 7 sessions seront organisées)
- La formation « **GUSP, enjeux-outils-méthodes** » réalisée en partenariat avec l'école de la rénovation urbaine pourra être réitérée en fonction des besoins émis par les acteurs.
- « **Une formation-action expérimentale** » en partenariat avec l'école de la rénovation urbaine et le CNFPT pourra aussi être développée pour accompagner les acteurs dans la transformation sociale et urbaine en cours sur le territoire des îles de Mars / Olympiades à Pont-de-Claix.

03

BILAN FINANCIER

2013

BUDGET

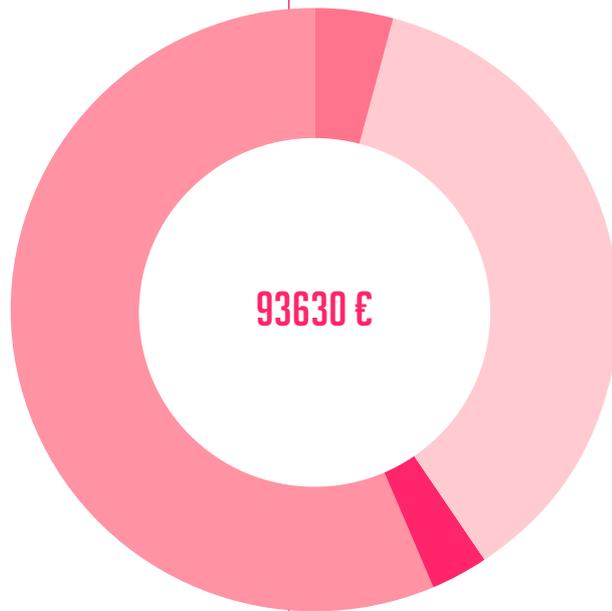
2014

QSP

# 2013

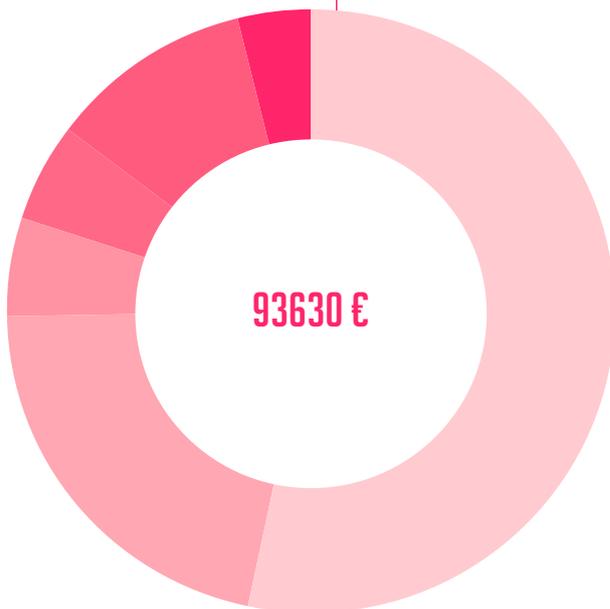
## DÉPENSES

FRAIS DE FONCTIONNEMENT .....	3941 €
ORGANISATION, ÉVÉNEMENTIEL .....	34237 €
DIFFUSION, COMMUNICATION .....	2679 €
RÉMUNÉRATION DU PERSONNEL .....	52773 €



## RECETTES

GRENOBLE ALPES MÉTROPOLE .....	50000 €
CONSEIL RÉGIONAL RHÔNE-ALPES .....	20000 €
CONSEIL GÉNÉRAL DE L'ISÈRE .....	5000 €
PAYS VOIRONNAIS .....	5000 €
ABSISE .....	10000 €
VILLE DE PONT-DE-CLAIX .....	3630 €



## DÉPENSES

**FRAIS DE FONCTIONNEMENT DE STRUCTURE**

Fluides	1245
Fournitures	1031
Entretien, réparation, maintenance	252
Frais postaux, télécommunications, publications, assurances	1413
<b>TOTAL</b>	<b>3941</b>

**ORGANISATION, ÉVÉNEMENTIEL**

Frais de réception, colloques et séminaires	6575
Rémunération d'intervenants/ intermédiaires	3010
Conférences, formations	22400
Documentation, publications	1002
Voyages et déplacements	1250
<b>TOTAL</b>	<b>34237</b>

**DIFFUSION DE L'INFORMATION / COMMUNICATION**

Communication des activités et initiatives	2277
Entretien d'un site Internet du pôle ressource	0
Création d'outils de capitalisation, supports pédagogiques	402
<b>TOTAL</b>	<b>2679</b>

**RÉMUNÉRATION DU PERSONNEL**

Agent de développement	40861
Accueil/Secrétariat	8857
Entretien/Ménage	3055
<b>TOTAL</b>	<b>52773</b>

**TOTAL 93630 €**

## RECETTES

Conseil régional Rhône-Alpes	20000
Grenoble Alpes Métropole	50000
Conseil Général de l'Isère	5000
Pays Voironnais	5000
ABSISE	10000
Ville de Valence	-
CNFPT	-
Ville de Pont-de-Claix ( <i>valorisation</i> )	3630
Financement en cours de négociation	-

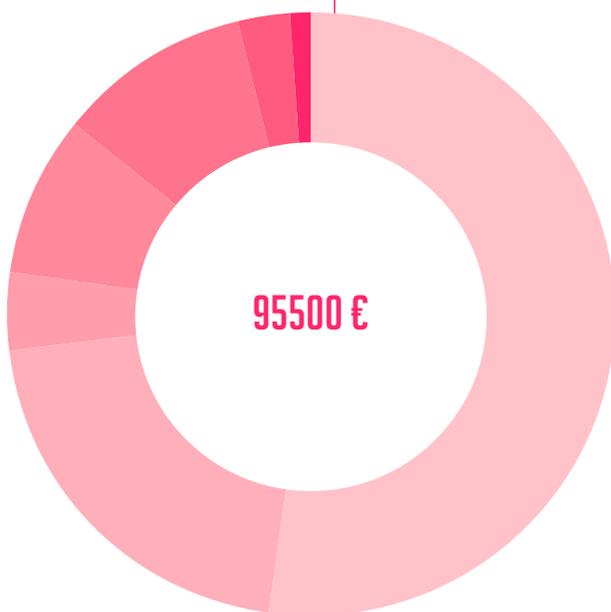
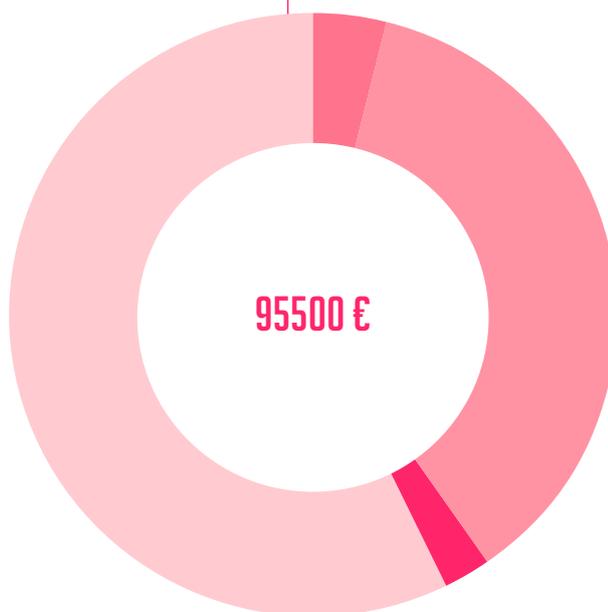
**TOTAL 93630 €**

## BUDGET

# 2014

## DÉPENSES

FRAIS DE FONCTIONNEMENT	3738 €
ORGANISATION, ÉVÉNEMENTIEL	34846 €
DIFFUSION, COMMUNICATION	2300 €
RÉMUNÉRATION DU PERSONNEL	54616 €



## RECETTES

GRENOBLE ALPES MÉTROPOLE	50000 €
CONSEIL RÉGIONAL RHÔNE-ALPES	20000 €
CONSEIL GÉNÉRAL DE L'ISÈRE	4000 €
PAYS VOIRONNAIS	8000 €
ABSISE	10000 €
VILLE DE VALENCE	2500 €
EN COURS DE NÉGOCIATION	1000 €

En 2014, le CNFPT prendra à sa charge certains frais liés aux initiatives développées en partenariat avec le Centre de ressources GUSP.

## DÉPENSES

## FRAIS DE FONCTIONNEMENT DE STRUCTURE

Fluides	1285
Fournitures	887
Entretien, réparation, maintenance	163
Frais postaux, télécommunications, publications, assurances	1403
<b>TOTAL</b>	<b>3738</b>

## ORGANISATION, ÉVÉNEMENTIEL

Frais de réception, colloques et séminaires	6300
Rémunération d'intervenants/ intermédiaires	3200
Conférences, formations	23746
Documentation, publications	800
Voyages et déplacements	800
<b>TOTAL</b>	<b>34846</b>

## DIFFUSION DE L'INFORMATION / COMMUNICATION

Communication des activités et initiatives	1100
Entretien d'un site Internet du pôle ressource	500
Création d'outils de capitalisation, supports pédagogiques	700
<b>TOTAL</b>	<b>2300</b>

## RÉMUNÉRATION DU PERSONNEL

Agent de développement	42024
Accueil/Secrétariat	9416
Entretien/Ménage	3176
<b>TOTAL</b>	<b>54616</b>

**TOTAL 95500 €**

## RECETTES

Conseil régional Rhône-Alpes	20000
Grenoble Alpes Métropole	50000
Conseil Général de l'Isère	4000
Pays Voironnais	8000
ABSISE	10000
Ville de Valence	2500
CNFPT	-
Financement en cours de négociation	1000

**TOTAL 95500 €**

HABITANTS

ÉLUS

TECHNICIENS



## NOS PARTENAIRES





[www.centreressources-gusp.org](http://www.centreressources-gusp.org)



Tél. 04 76 29 86 29

Avenue des Iles de Mars  
38800 PONT-DE-CLAIX

[maison.habitant@ville-pontdeclaix.fr](mailto:maison.habitant@ville-pontdeclaix.fr)



Design : Philippe Marin - 06 17 14 06 87