



qrr

LE CENTRE
DE RESSOURCES

ÉLUS

HABITANTS

TECHNICIENS

BILAN **2011** &
PROGRAMMATION **2012**



SOMMAIRE

BILAN 2011

Préambule.....	05
Les visites de sites.....	08
Les ateliers thématiques.....	10
Les formations.....	12
Les rencontres de la GUSP.....	14
La journée nationale GUP.....	16
Budget 2012.....	18

PROGRAMMATION 2012

Les visites de sites.....	22
Les thématiques.....	23
Échanges de pratiques.....	24
Formation.....	25
Les rencontres de la GUSP.....	26
Base documentaire.....	27

PRÉAMBULE

L'un des principes fondateur du **Centre de ressources 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.

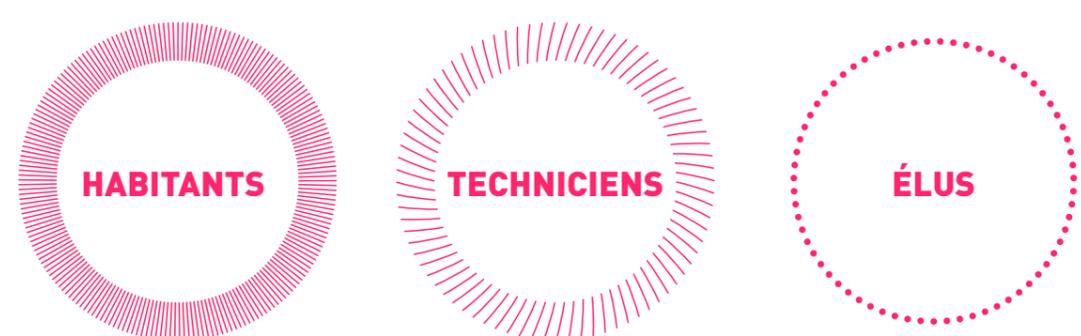
Globalement, nous constatons sur les différentes initiatives un brassage satisfaisant des participants, notamment la participation des élus sur les différentes initiatives est en augmentation. Il est à noter une participation importante, notamment des élus, lors de la dernière édition des rencontres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



TECHNICIENS

HABITANTS

ÉLUS



HABITANTS

TECHNICIENS

ÉLUS

01

BILAN
2011

LES VISITES DE SITES

Visite de site sur le quartier Bastille, Fontaine, le 28 juin 2011.

30 participants, techniciens villes, bailleurs, associations

Dans le cadre des rencontres entre agents de terrain des collectivités, des bailleurs et de leurs partenaires une visite de site a été organisée sur le quartier Bastille à Fontaine.

Le quartier Bastille est en cours de renouvellement urbain, la première tranche a été livrée en janvier 2011 et la fin des travaux est prévue pour 2013. Les espaces extérieurs sont tous publics, l'un des aspects abordés lors de cette visite a été

la gestion des espaces publics. Présentation de la METRO des différents modes collectes avec un focus sur les points d'apports volontaires et notamment les containers enterrés. Dans le cadre de la rénovation urbaine de ce quartier, des containers enterrés ont été installés.

Echanges sous formes de questions/réponses entre les différents partenaires et la METRO : coût des différents modes de collectes ; optimisation des coûts pour les containers enterrés ; sensibilisation, messenger du tri ; redéfinir la collaboration Villes/Metro

Nous avons poursuivi la visite avec une déambulation dans le quartier avec plusieurs arrêts et échanges.



Visite de site sur Mistral, Grenoble, le 16 novembre 2011

15 participants, techniciens villes, bailleurs

La visite de site du quartier Mistral a précédé la journée nationale GUP du 17 novembre. Cette visite a porté sur le Projet de Gestion Urbaine de Site (PGUS) en cours sur ce secteur.

Outre la rénovation urbaine du quartier Mistral, il s'agissait de voir comment la réorganisation urbaine tente d'une part de transformer la centralité du quartier en ouvrant le quartier Mistral sur le nouveau quartier « Ampère », lui-même faisant le lien avec le quartier des Eaux-Claires.



LES ATELIERS THÉMATIQUES

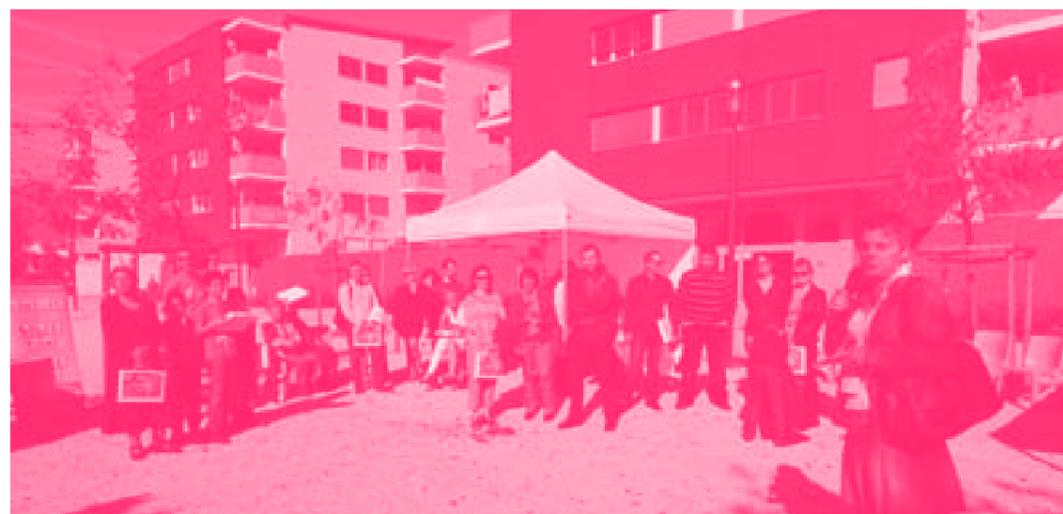
Atelier de présentation de la démarche de PGUS (Projet de Gestion Urbaine de Site), le 25 janvier 2011

« L'élaboration et la conduite de projets de gestion urbaine de site à Grenoble : zoom sur une recherche-action en cours »

69 participants, 4 élus, 38 techniciens collectifs, 15 techniciens bailleurs, 12 partenaires

La ville de Grenoble s'est engagée, depuis 2007, dans une démarche avec un triple objectif : étendre la GUP à l'ensemble de son territoire, l'ancrer dans une organisation pérenne et la conforter comme politique publique à part

entière. Une réflexion importante a d'ores et déjà été menée, pour adapter l'organisation des services autour des antennes de secteur identifiées comme clefs de voûte de la GUP. Pour accompagner et amplifier cette dynamique, la ville s'est engagée, avec le soutien de la Métro, dans un programme de recherche-action accompagné par le Centre Scientifique et Technique du Bâtiment (CSTB), portant sur l'élaboration et la conduite de « projets de gestion urbaine de site ». Au fil de son avancée, ce programme viendra alimenter l'échange de pratiques et la capitalisation, en lien avec le réseau d'acteurs à l'échelle de l'agglomération. Cet atelier du 25 janvier est le premier temps de restitution d'étape et de partage d'expérience proposé au réseau des acteurs de la GUSP.



Atelier GUSP au pays Voironnais, le 22 mars 2011 (Voiron).

15 participants, techniciens des collectivités et des bailleurs du pays Voironnais

La mise en place d'une GUSP est un des critères d'éligibilité au financement du Pays Voironnais sur les projets de restructuration urbaine. L'objectif est de créer une culture commune de la GUSP entre chaque acteur, et de pouvoir mettre en place un véritable échange sur les pratiques, un partage/retour d'expériences. Pour le pays Voironnais, il s'agit avant tout d'apporter un soutien à la mise en œuvre de la GUSP sur les différents territoires. Ce premier atelier thématique était consacré à l'échange entre les différents sites du pays Voironnais concerné par la GUSP, ainsi qu'à la définition de pistes de travail communes. Il a été décidé de créer un temps de présentation de la GUSP (cadrage historique et conceptuel) avec un expert sollicité pour l'occasion, suivi d'un échange. Cette rencontre aurait lieu avec les élus et les techniciens du pays Voironnais.

Atelier GUSP à Voreppe, le 28 juin 2011

51 participants, techniciens collectivités, bailleurs, élus du pays Voironnais

Cet atelier invitait les participants d'une part à un cadrage historique, conceptuel et politique de la GUSP par une présentation de Jean Bouvier et d'autre part à discuter à partir d'une des interrogations : comment pérenniser les investissements dans le cadre de la rénovation urbaine ?

Cet atelier s'inscrit dans la suite de l'atelier organisé le 22 mars précédent, outre la qualification des acteurs, il concourt au développement d'une culture commune de la GUSP sur les territoires du pays Voironnais.

D'autres temps seront organisés pour poursuivre ce travail.



LES FORMATIONS

La gestion urbaine d'un quartier en cours de rénovation (partenariat avec l'École de la rénovation urbaine - IFMO)

1 session a eu lieu durant l'année 2011, les 20 et 21 octobre.

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

15 participants répartis comme suit :

- 4 participants représentants des collectivités locales
- 8 participants représentants des bailleurs sociaux
- 3 participants représentants des associations partenaires (associations d'habitants, CRDSU)

La gestion urbaine de proximité : enjeux, outils, méthodes (partenariat avec l'École de la rénovation urbaine - IFMO)

1 session a eu lieu durant l'année 2011, les 13 et 14 octobre

Tout comme la formation sur la gestion urbaine d'un quartier en cours de rénovation, l'objectif général de cette formation était de renforcer une culture et une qualification communes inter acteurs sur la gestion urbaine de proximité (entre les services des villes, de l'agglomération et des bailleurs en charge de la gestion et de la rénovation urbaine).

Ce programme de formation vise à apporter aux participants :

- des méthodes et des outils d'intervention utilisables dans les démarches de gestion urbaine de proximité qu'ils conduisent ou auxquelles ils participent
- des connaissances sur les travaux de recherche qui fondent ces méthodes et ces outils

16 participants répartis comme suit :

- 7 participants représentants des collectivités locales
- 8 participants représentants des bailleurs sociaux
- 1 participant représentant d'une association d'habitants

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

3 sessions ont eu lieu durant l'année 2011 :

- 19, 21 avril ; 02, 04, 25, 27 mai 2011
13 stagiaires
- 26, 29 avril ; 16, 19 mai ; 14, 17 juin 2011
14 stagiaires
- 14, 16, 28, 29 septembre ; 19, 21 octobre 2011
13 stagiaires

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.

40 stagiaires répartis comme suit :

- 29 participants représentants des collectivités locales
- 9 participants représentants des bailleurs sociaux
- 2 participants représentants des associations

Formation destinée aux agents de proximité des collectivités et des bailleurs sur le secteur 6 de la ville de Grenoble sur la gestion des situations conflictuelles

1 session sur l'année 2011 :

- 10, 24 novembre ; 08, 22 décembre 2011 ; 05 janvier 2012
21 stagiaires

Les objectifs de cette formation

Donner les moyens de gérer plus facilement les publics agressifs et les situations conflictuelles.

Acquérir des outils pratiques en termes de savoir-faire et de savoir être pour :

- 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, tout en favorisant les échanges entre les professionnels du secteur, comme personnes-ressources réciproques.

21 stagiaires

LES RENCONTRES DE LA GUSP



Mixité résidentielle, mixité sociale : de la commande politique au projet, du projet aux usages..., le 05 octobre 2011 :

100 participants, 20 habitants, 9 élus, 77 techniciens

La plupart des projets de rénovation urbaine, mais aussi plus largement des projets d'aménagement proposent dans leur programme une diversité de l'offre de logement.

Cette mixité dans l'habitat aboutit à faire coexister, sur un même site, des habitants avec des situations sociales et économiques diverses, des statuts d'occupation et des parcours résidentiels différents.

Elle découle souvent, de manière plus ou

moins explicite, d'une recherche voire d'une commande politique de « mixité sociale ». L'homogénéité des situations sociales et économiques dégradées dans les quartiers d'habitat social contribuerait à la dégradation du cadre de vie. La mixité sociale serait un levier pour améliorer le lien social et par là même les lieux où l'on habite.

Quelles sont les attentes des élus et des décideurs au travers de cette demande de mixité, est-on dans l'injonction et quelles représentations entrent en jeu ?

Dans quelle mesure la diversité de l'offre de logement, constatée dans de très nombreux programmes, répond-elle à une commande politique de « mixité sociale » ? Comment les concepteurs s'en accommodent-ils et déclinent-ils cette commande ?

Comment la mixité résidentielle se traduit-elle, une fois les logements livrés, en termes de vie sociale ? Et d'usage sur les espaces collectifs ? Sur quels leviers peut-on jouer pour accompagner le processus et favoriser le développement du vivre ensemble ?

4 ateliers ont eu lieu :

De la commande au projet

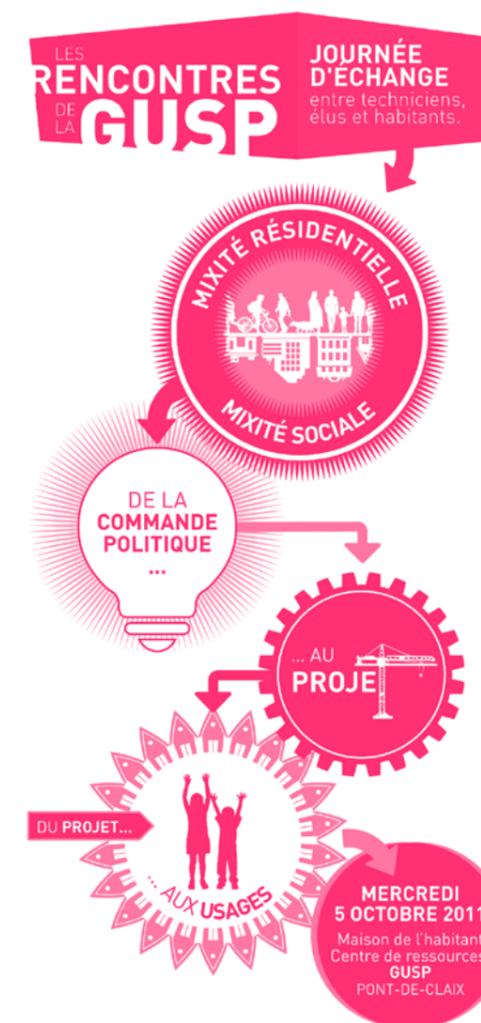
La mixité résidentielle produit-elle de la mixité sociale ? Comment conçoit-on les opérations ? Comment l'aménageur interroge et traduit-il le concept de mixité lors de la définition du programme d'aménagement ?

Rôle des équipements et espaces publics (atelier dédoublé)

En quoi les équipements (localisation, modes de gestion), les espaces publics et les commerces peuvent-ils être des supports de vie et de lien social à l'échelle de ces quartiers mixtes ? Comment les réfléchit-on au regard de cette attente ? Quelles interactions entre eux ? Quel lien entre les choix d'aménagement, les modes de gestion et les usages des habitants ? Quelles méthodes de travail ? Quels accompagnements ? Quelles appropriations ?

Du projet aux usages

Au-delà des formes urbaines, du programme et des éléments structurants, comment accompagne-t-on l'ensemble de la population pour favoriser une vie sociale et donc un vivre ensemble ? En quoi la Gestion Urbaine de Proximité a-t-elle un rôle à jouer ?



LA JOURNÉE NATIONALE GUP

La GUP, outil de renouvellement de l'action publique ?

206 participants, Institut Saint Martin à Grenoble

Les développements de la gestion urbaine de proximité ne vont pas sans débat, sur ses finalités, son contenu et ses méthodes. Les gestionnaires urbains, villes et bailleurs notamment, en font encore l'apprentissage et, ici et là, expérimentent de nouvelles démarches qui réinterrogent aussi leur organisation et leurs modes d'intervention en direction des territoires.

Quels enseignements tirer de ces expériences de GUP ? A quelles conceptions de la gestion donnent-elles lieu : s'agit-il de rattraper temporairement les déficits de gestion sur certains quartiers ? ou plutôt d'améliorer durablement les prestations des services rendus aux habitants par la gestion urbaine ? Ou encore cherche-t-on à développer une gestion adaptée qui réponde aux mieux aux enjeux de fonctionnement social et urbain des territoires ?

Les différentes méthodes et approches mobilisées pour conduire les démarches de GUP produisent-elles des résultats équivalents ? Et à quelles conditions ? Qu'est-ce qui les distinguent et en font la spécificité ?

Que dire des évolutions d'organisation en cours chez les gestionnaires urbains :

Les démarches de GUP/GUSP font-elles évoluer les organisations et leurs modes d'intervention dans le sens d'une territorialisation

plus poussée et d'une adaptation plus fine aux territoires ?

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

Cette journée a été organisée par un collectif : Ville de Grenoble, CSTB, Grenoble Alpes Métropole, ACTIS, le centre de ressource GUSP.

Deux objectifs principaux ont prédominés cette journée :

- Créer de l'échange, de la mutualisation
- Amorcer un réseau national des villes et bailleurs engagés dans la GUP

4 ateliers ont eu lieu :

Gouvernance et pilotage de la GUP

Au-delà de la présentation générale des démarches GUP sur ces deux agglomérations, il s'agissait de demander aux intervenants un éclairage sur le dispositif de gouvernance et de pilotage de ces démarches, son évolution et les questions qu'il pose, dans un contexte intercommunal/communautaire lui-même en évolution.

La GUP dans le droit commun

L'ambition de la GUP est parfois d'aborder l'ensemble des territoires communaux au-delà des territoires de la politique de la Ville. La ville de Grenoble affiche la GUP au bénéfice de l'ensemble de son territoire, l'outil en conséquence (Fil de la Ville, main courante, coordi-

nations) et l'enrichit avec la démarche PGUS alors que Brest importe dans son droit commun (sous forme de procédures notamment) les acquis de la « GUP Politique de la Ville » conservant à la GUP une vocation d'innovation et d'expérimentation.

Les modes d'intervention de la gestion de proximité

Dans les organisations, la gestion de proximité n'est pas que l'affaire des personnels de proximité. Elle requiert des évolutions dans les modes d'intervention (notamment auprès des habitants) et des coopérations nouvelles d'abord au sein des organisations elles mêmes et ensuite entre organisations.

Qu'en est-il du décloisonnement des filières qui structurent et rigidifient les organisations et leurs modes d'intervention. Quelles approches pour répondre à cet enjeu ?

Les structures d'organisation et les métiers vers la gestion de proximité

Certaines villes ou bailleurs restructurent leurs organisations en fonction d'un projet qui vise, entre autres finalités, le développement de la gestion de proximité. D'autres réinvestissent leurs dispositifs locaux de proximité et les métiers qui y sont attachés (gardiens notamment). Quelle convergence des villes et bailleurs sur des modes d'organisation plus décentralisés et de nouveaux métiers plus polyvalents. Quelles limites et résistances ces évolutions rencontrent-elles ?

2 tables rondes





BUDGET 2012 / DÉPENSES

FRAIS DE FONCTIONNEMENT DE STRUCTURE	
Fluides	1 260 €
Fournitures	1 150 €
Entretien, réparation, maintenance	200 €
Frais postaux, télécommunications, publications, assurances	1 375 €
TOTAL	3 985 €
ORGANISATION, ÉVÉNEMENTIEL	
Frais de réception, colloques et séminaires	1 200 €
Rémunération d'intervenants/ intermédiaires	4 000 €
Conférences, formations	33 000 €
Documentation, publications	1 000 €
Voyages et déplacements	800 €
TOTAL	40 000 €
DIFFUSION DE L'INFORMATION / COMMUNICATION	
Communication des activités et initiatives	800 €
Entretien d'un site Internet du pôle ressource	500 €
Création d'outils de capitalisation, supports pédagogiques	2 100 €
TOTAL	3 400 €
RÉMUNÉRATION DU PERSONNEL	
Directeur	22 678 €
Accueil/Secrétariat	9 300 €
Agent de développement à partir du 01/09/2012	13 600 €
Entretien/Ménage	2 400 €
TOTAL	47 978 €

TOTAL GÉNÉRAL 95 363 €



BUDGET 2012 / RECETTES

RECETTES	
Conseil régional Rhône-Alpes	20 000 €
Grenoble Alpes Métropole	40 000 €
Conseil Général de l'Isère	5 000 €
ABSISE	5 000 €
CNFPT	5 000 €
Pays Voironnais	5 000 €
Autres financements à trouver	15 363 €
TOTAL GÉNÉRAL	95 363 €

02

PROGRAMMATION
2012

LES VISITES DE SITES

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

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 2012 :

- 1 visite autour de la question des **charges** liées à l'entretien (parties communes / espaces extérieurs)

- 2 visites liées à la question des locaux OM et des **encombrants**, en lien avec un travail thématique approfondi.

- 1 visite en dehors de l'agglomération Grenobleise : agglomération Lyonnaise, thématique à définir.



THÉMATIQUES

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, événementiel) autour d'un thème-clef porteur d'enjeux sur de nombreux sites de l'agglomération.

Thèmes pour 2012 :

Le diagnostic amorcé en 2008 autour des **encombrants** pourrait être repris et actualisé, dans le cadre d'une approche transversale entre politique de la ville, habitat et collecte des ordures ménagères. Ce diagnostic, travaillé en lien et en complément avec la récente évaluation de la compétence « collecte » de la Métro, viendrait compléter et affiner l'analyse sur la question des dépôts sauvages et de la gestion des encombrants / déchets volumineux (communication auprès des habitants, utilisation ou non de locaux de stockage, imputation financière, proposition de services d'enlèvement à domicile et sur demande, lien avec les ressourceries, ...), en avançant sur des pistes d'amélioration. Le lien sera fait avec d'autres sites et réseaux, pour capitaliser sur ces questions.

Reprise et approfondissement du cycle de travail sur les **charges**, liées à l'entretien des par-

ties communes et des espaces résidentiels (en lien avec 1 visite de site).

La préfiguration et l'accompagnement des **sorties de PRU**, dans le cadre des plans stratégiques locaux et des conventions de quartier rénové, fera l'objet d'un atelier spécifique. Les sites de Teisseire et du Village 2 sont pressentis.

Poursuite des ateliers thématiques avec le Pays Voironnais.

ÉCHANGES DE PRATIQUES

Thèmes pour 2012 :

Organiser un atelier pour échanger et capitaliser à partir des expériences d'**auto-rénovation de logements** (Villeneuve de Grenoble, Fontaine, Henri Wallon, Nord Isère..).

Dans la continuité du séminaire d'acteurs de janvier 2011, alimenter le réseau d'acteurs à partir du bilan de la **recherche-action** appuyée par le CSTB autour de l'élaboration, de la conduite et de l'évaluation des « projets de gestion urbaine de site » à Grenoble.

Donner des suites à la **journée nationale d'échanges** tenue le 17 novembre 2011 à l'Institut Saint-Martin, en lien avec les principaux réseaux (IRDSU, AMADEUS, AITF, USH..).

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 2012 :

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'ac-

compagne 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.

A noter :

en 2011, pour la première fois un module s'est adressé aux acteurs de la gestion de proximité d'un même site, à savoir Villeneuve-VO à Grenoble. Cette expérience pourrait être rééditée, à voir selon les besoins.

En partenariat avec l'IFMO (école de la rénovation urbaine) : fin de la formation sur l'accompagnement des phases travaux sur les sites en requalification ; en revanche, le module de formation « généraliste » sur la GUSP, mis en œuvre en 2011, a été très positif et sera reconduit. Un module spécifique sur les PSL (sorties de conventions ANRU) pourrait aussi être proposé, en lien avec un atelier thématique sur la question.



RENCONTRES DE LA GUSP

Objectif :

réaliser une journée des rencontres de la GUSP, si possible avant l'été 2012, sinon début septembre 2012.

Thèmes évoqués :

L'espace public comme support de la diversité et du vivre ensemble.
La place des jeunes dans la ville.



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 2012 :

Alimentation du **site Internet**. Le site Internet du centre de ressource (www.centreressources-gusp.org) est opérationnel et mis 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.

Doter le centre de ressources d'une identité propre en termes de communication (logo, charte graphique..).



Avenue des Iles de Mars
38800 PONT-DE-CLAIX

Tél. 04 76 29 86 29
maison.habitant@ville-pontdeclaix.fr

www.centreressources-gusp.org