



GUSP services techniques  
Ferdousse Benhassine

## Gestion Urbaine et Sociale de Proximité

### BILAN 2013

La Gestion Urbaine et Sociale de Proximité (GUSP) vise à améliorer le fonctionnement et la vie des quartiers, avec deux objectifs majeurs : mieux coordonner l'intervention des divers acteurs (services techniques et sociaux, bailleurs, collectivités, etc...), et favoriser la participation des habitants à la gestion du cadre de vie. "

**Un dispositif qui s'inscrit pleinement dans le fonctionnement des services techniques de la ville.**

#### Une gestion quotidienne

La GUSP permet de favoriser la circulation d'informations entre les habitants et les techniciens afin de faciliter l'intervention des services quand une demande est formulée dans un quartier.

- Une plateforme (E-Atal) permet à tous d'effectuer une demande de travaux en ligne et d'être informé du suivi de celle-ci. Cette plateforme est très bien utilisée par les écoles et les services municipaux mais très peu par les habitants qui privilégient encore le téléphone.

- Une convention pour enlèvement de TAGS a été signée avec tous les bailleurs sociaux présents sur la commune et quelques syndicats de copropriétés. Chaque citoyen peut bénéficier de cette prestation, il suffit de télécharger la convention sur le site de la ville. Cela représente un poste à temps plein.

- L'organisation de la GUSP dans les services techniques permet une meilleure coordination et ainsi une réactivité pour le traitement des demandes prioritaires (habitants, écoles, élus, associations)

Le temps moyen de traitement des demandes est de 3 jours pour travail simple.

- Mise en place d'un suivi très rigoureux en lien avec le cabinet du Maire, pour toutes les demandes émanant des visites de quartiers et certaines demandes complexes, le même suivi a été récemment mis en place avec le service éducation pour les demandes des conseils d'écoles.

131 demandes ont été traitées dans le cadre des visites de quartiers

Des indicateurs permettent de mesurer la performance des réponses.

## Une gestion au plus près des besoins

Des espaces publics, des usages différents, un entretien adapté.

- Certains espaces de par leur configuration et la multiplicité des usages, densité de l'habitat, commerces, équipements publics, parcs... nécessitent un entretien renforcé et une vigilance au niveau des équipements (mobilier, jeux...). Les quartiers concernés sont : Les Balmes-Floralies, Centre Ancien, Les Alpes, Bastille, Le Mail, plus les abords des deux collèges et certains gymnases.

Cela représente un surcoût de 26 360 euros. (en plus des 719 628 euros, coût de l'entretien courant).

Malgré la déchetterie, le service propreté urbaine ramasse régulièrement des encombrants sur l'espace public et parfois même sur certains espaces privés. Le coût s'élève à 21 000 euros

### Etre attentif aux usages

Faire évoluer les aménagements afin de mieux répondre aux changements d'usages des habitants dans l'espace public. Cela se traduit par exemple par la création d'une canisette, d'un espace vert, installation ou déplacement de mobilier urbain... (évolution du kiosque des Floralies)

## Des actions de proximité

Améliorer la vie quotidienne, développer des actions de proximité pour mieux vivre ensemble, c'est l'objectif de cette démarche pour répondre aux problèmes concrets des habitants. Leur implication est un des volets importants de la démarche.

- Une convention relative à l'action d'entretien renforcé et sensibilisation dans les espaces collectifs publics et privés a été signée entre la ville, L'AGIL, l'OPAC, Pluralis et la SCIC Habitat.

L'action est gérée depuis 2005 par l'association AGIL (employeur du personnel, responsable de l'encadrement, suivi et évaluation de l'action, lien avec les partenaires).

L'action repose sur la mise en place d'une équipe chargée du nettoyage dans les espaces publics et extérieurs collectifs, en complément du travail assuré par les services techniques de la ville sur les espaces publics et le personnel de proximité ou entreprises sous contrat des bailleurs pour les espaces privés.

- Une convention de gestion et d'entretien a aussi été signée entre la ville et le syndicat de copropriété "Vercors Immobilier" pour la place des Ecrins. La place des Ecrins étant un espace privé à usage public, l'objet de la démarche est d'améliorer le cadre de vie des habitants par un entretien équivalent à l'ensemble de l'espace communal.

- Aménagement d'un espace détente afin de répondre aux besoins des jeunes habitants du quartier Alpes/Mail d'avoir un lieu d'échanges, et ainsi réduire les nuisances générées par les regroupements en pied d'immeuble. Ce projet a été mené en concertation avec les habitants, les services techniques, le centre social, le service jeunesse et l'APASE. Même si ce sont les jeunes qui sont à l'initiative du projet, cet équipement public est

ouvert à tous les habitants. L'aménagement prévoit l'installation d'un barbecue, ce qui a pour but d'éviter les barbecues sauvages.

Des temps festifs sont prévus avec le collectif d'habitants afin de favoriser l'appropriation de l'espace. Coût de l'équipement 13 000 euros

- A la demande des habitants du nouveau quartier ASP, organisation de plusieurs temps avec la METRO dans le quartier autour du thème de la propreté (tri des déchets, encombrants, collecte OM...)

L'objectif de la ville est de maintenir la qualité des espaces publics et ainsi pérenniser les investissements ce qui en plus favorise le vivre ensemble.

La GUSP est l'occasion de développer une dynamique de concertation avec les habitants.