

The background features a large, light gray watermark of the University of Grenoble logo. It is a circular emblem with the text 'UNIVERSITE DE GRENOBLE' around the perimeter and a central floral design.

La Gestion Urbaine de Proximité à Grenoble

Rappel du contexte historique

- Des antennes mairie sur les 6 secteurs de la ville depuis les années 1970
- Une relation avec les habitants avec les unions de quartier
- Une priorité: la proximité

En 2006, un nouveau projet pour les antennes

- Une vocation des antennes à repreciser au sein de l'organisation ville
- L'experience du fil de la ville
- Necessite de qualifier la notion de proximite

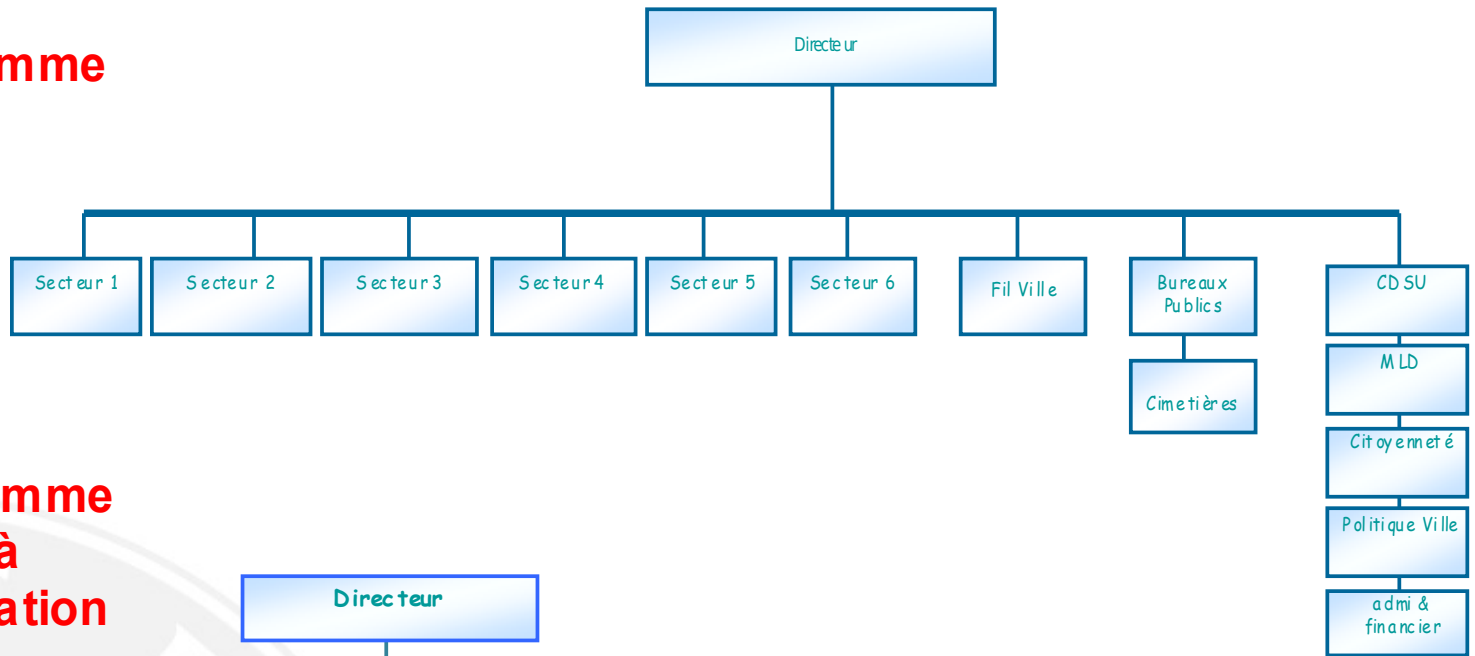
La politique de proximité énoncée comme priorité municipale

- ***la modernisation de l'action publique:*** le souci d'une amélioration du service rendu à l'utilisateur en organisant des "points de contacts" capables de lui permettre de s'adapter.
- ***la nécessaire vigilance à préserver la cohésion sociale:*** redonner à chacun la possibilité de considérer le bien public comme un bien commun.
- ***la territorialisation de l'action publique:*** pour une mise en œuvre cohérente des politiques sectorielles.

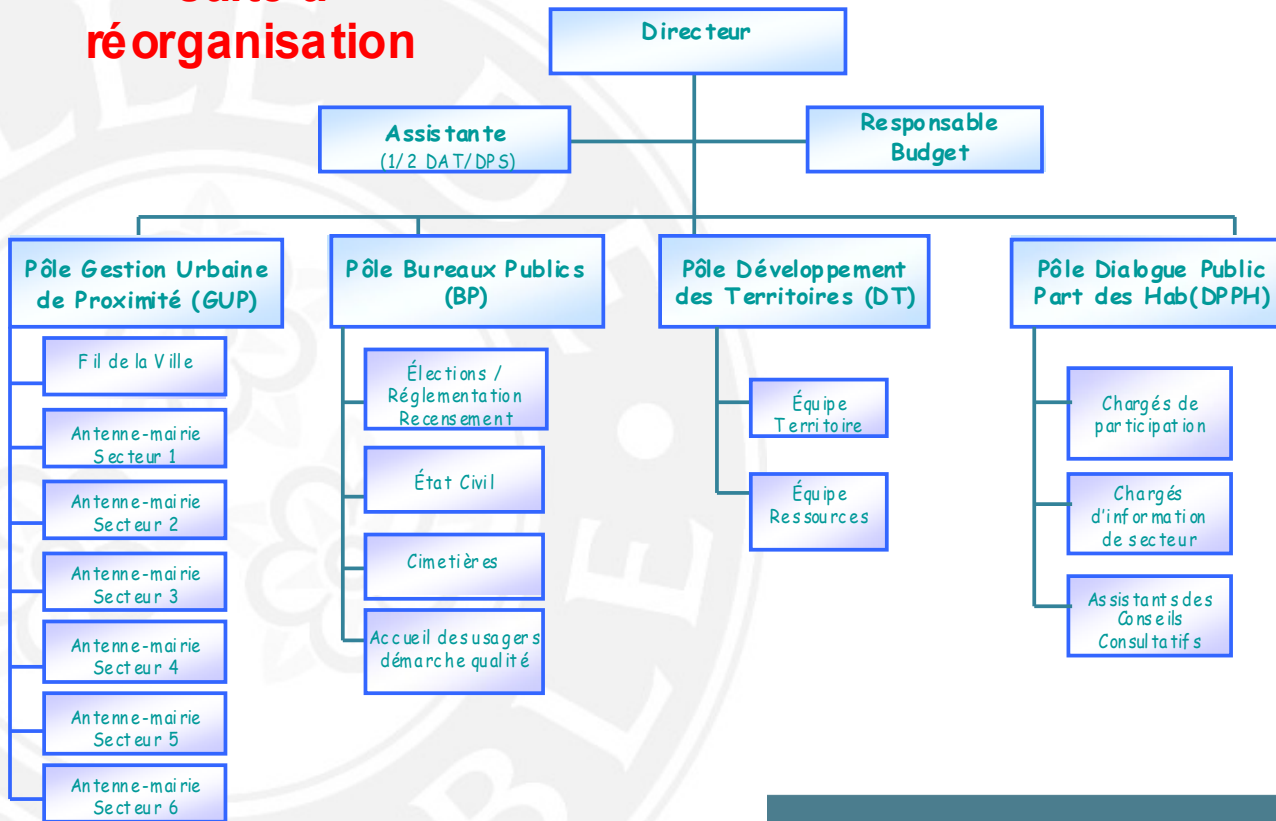
La gup pour qualifier le rôle des antennes



Organigramme initial



Organigramme suite à réorganisation



Pôle Gestion Urbaine de proximité

- L'objectif général de la GUP est de répondre à des problèmes concrets et courants de la gestion de l'habitat et du cadre de vie.
- Ce pôle est constitué par les 6 Antennes de secteur et par le Fil de la Ville.
- Ce pôle, en étant en contact quotidien avec la population constitue une **fonction de vigilance à l'intérieur de l'organisation permettant de contribuer à la meilleure réactivité** qui soit des services centraux et des partenaires (bailleurs, concessionnaires etc...) **concernés par la préservation et l'amélioration du cadre de vie des habitants.**

**Direction Générale des Services
GILLES DU CHAFAUT**

Dpt. Environnement Urbain
Gilles PESGAUD

Conseil Evaluation Organisation
Martine HENRIOT

Direction Communication Animation
Eric ANGELICA

Animation
Philippe RICHARD

Dpt. Solidarité
Marc BESSIERE

Direction Environnement
Patrice COINDET

Pôle Climat / Energie / Environnement

Energie
Franck MATHYON
Déplacements / Accessibilité
Philippe DUBUIS

Direction Urbanisme
Laurent GAILLARD

Plateforme
Prospective Urbaine
Paul DURAND
Urbanisme Réglementaire
David BASIRE
Régénération Patrimoine Urbain
Catherine VENTURINI
Foncier Gestion Immobilière
François MCLARD
Géomatique
Yannick ARDOUIN

Direction Projets Urbains
Cédric TEL-SCHMA

Directeurs de projets
Conduite d'Opérations
Nicolas CHIFFOURET

Direction Espace Public
Yves DELOUME

Amenagement de l'espace public
Yves DELOUME
Voies Circulation
Julie ROY (interim)
Espaces Verts
Jean-Claude REBUFFE
Droits de Voies
Gilles LARNAUD
Propriétés Urbaines
David LEFEBVRE
Atelier Mécanique
Gilles EYMERY

Dpt. Culture Sport Education Jeunesse
Joëlle CHEMET

Direction Affaires Culturelles
David HECHINGER
Administration, Gestion
Marie SOULAGE
Arts du Spectacle Vivant
Françoise MISTRAL-MAITRE
Arts visuels, Livres, Patrimoine culturel
Eve VINCENT-FRANCKOEL
Bibliothèques
Christine CARRIER
Ecole Supérieure d'Art
Thomas KOCEK
Conservatoire à Rayonnement Régional
D. DEBOLT et N. MARKARIAN (interim)
Théâtre
Evelyn AUGHIER SERVE
Muséum
Catherine GAUTHER
Musée de Grenoble
Guy TOSATTO

Direction Education Jeunesse
Marianne SACKUR

Projet Educatif Grenoble / Dispositif
réaliste éducative Fabrice BEDON
Vie Scolaire
Annick DEBARID
Jeunesse Vie Associative
Philippe FAUCHEUX
Restauration
Christine CHEDRU

Direction Sports
Emmanuel POMES

Mission montagne Yves EXIRAYAT
Mission sport et quartiers Pierrick DUPUDET
Administration Générale
Dimitri PHILIBERT
Activités sportives
Laurent CHAFFIOTTE
Équipements sportifs
Michel CHESTA

Dpt. Administration Générale - Relations
Extérieures
Gibert VERON

Direction Ressources Juridiques
Paul BOURBAT
Juridique-Assurances
Paul BOURBAT
Questions
Norihne LAIGNAL
Marchés Publics
Aurélien CORBREAU
Direction Projets
Christophe MASSON
Observatoire Patrimoine
Brigitte FOSSIGNIEUX
Patrimoine Municipal
Antoine GARNACHO
Patrimoine Associatif
Nathalie RUSIN
Architecture Maintenance Travaux
Christophe MASSON (interim)
Patrimoine Municipal
Sylvain NGUYEN

Direction Moyens d'Information
Louis MARROCCO

Systèmes d'Information
Louis MARROCCO
Documentation
Catherine GRENET
Reprographie
Claire STRIFFOLI
Courrier Accueil Tél.
Isabelle CHESNEAU
Archives
Anne SOULENC

Dpt. Ressources Humaines - Relations
Sociales
Sylvain AUGIER

Santé Prévention Social
Tatiana FAPOZ
Communication Interne
Didier CHAIX
Direction Evolution Professionnelle
Marion LAFORÉT
Recrutement Mobilité
Catherine GUYARD
Formation Accompagnement Pro.
Nadège BRAND
Direction Gestion des Ressources
Humaines
Marie-Emmanuelle PILLOT
Agents Titulaires
Catherine BUAUD
Agents Non Titulaires
Néa BARTOLI
Gestion des Temps et Complés Médicaux
Liliane ROUSSET
Relations Sociales et Administration
Générale
Brigitte LAUNOIS

Direction Ressources et Prospectives
Benoit POCHÉ

Dpt. Finances - Achats - Contrôle de
Gestion
Paul COSTE

Achats Assistance Approvisionnement
Dominique BERGER
Conseil de Gestion Interne
Joëlle CLAVE
Direction Finances
Belkacem MEHADDI
Pilotage budgétaire et programmation
Marie-Christine RAYMONDOS (01/02/11)
Gestion financière et analyse
Carole REMY
Direction Contrôle de Gestion Externe
Bertrand CHARPY
Contrôle Economie Solidarité
Aménagement
...
Contrôle Eau Energie Stationnement CSE
Thierry FARDEAU

Dpt. Economie - Relations Internationales
François PEYRONNET

Direction Economie - Insertion
Françoise PEYRONNET
Economie
Mélodie HENRY
Initiatives Emploi
Isabelle MALFOSSÉ
Direction Relations Internationales
Xavier BARES
Maison de l'International
Françoise ROUSSET
Pôle Europe
Coopération décentralisée
Direction Contrôle de Gestion Externe
Bertrand CHARPY
Contrôle Economie Solidarité
Aménagement
...
Contrôle Eau Energie Stationnement CSE
Thierry FARDEAU

Direction Logement
François CHAMBEVIN

Politique de l'Habitat
Edith FREZZA
Ressources et Programmation
Claire CAMBRUCK
Gestion et Maintenance de l'Offre
Cécile MASSA

Direction Action Territoriale
Stéphane LETEXIER

Coordination pôle Gestion Urbaine,
Proximité / Fil de la Ville
Thierry VALENTINO
(GUP) Antenne mairie secteur 1
Marie-Ange ALLAIN
(GUP) Antenne mairie secteur 2
Christophe CLAUDE
(GUP) Antenne mairie secteur 3
Cécile ALLISE
(GUP) Antenne mairie secteur 4
Yolande GOMEZ-CASERO
(GUP) Antenne mairie secteur 5
Valérie CHENEVIER
(GUP) Antenne mairie secteur 6
Christian FAYRE
Bureaux Publics
Marie-Laure VALCAUDA
Pôle Développement des Territoires
Véronique LEJEUNE
Pôle Dialogue Public & Participation des
Habitués
Ana ASSOLUINE

Direction Social, Culturels et
Environnementaux
Faouzia PERRIN

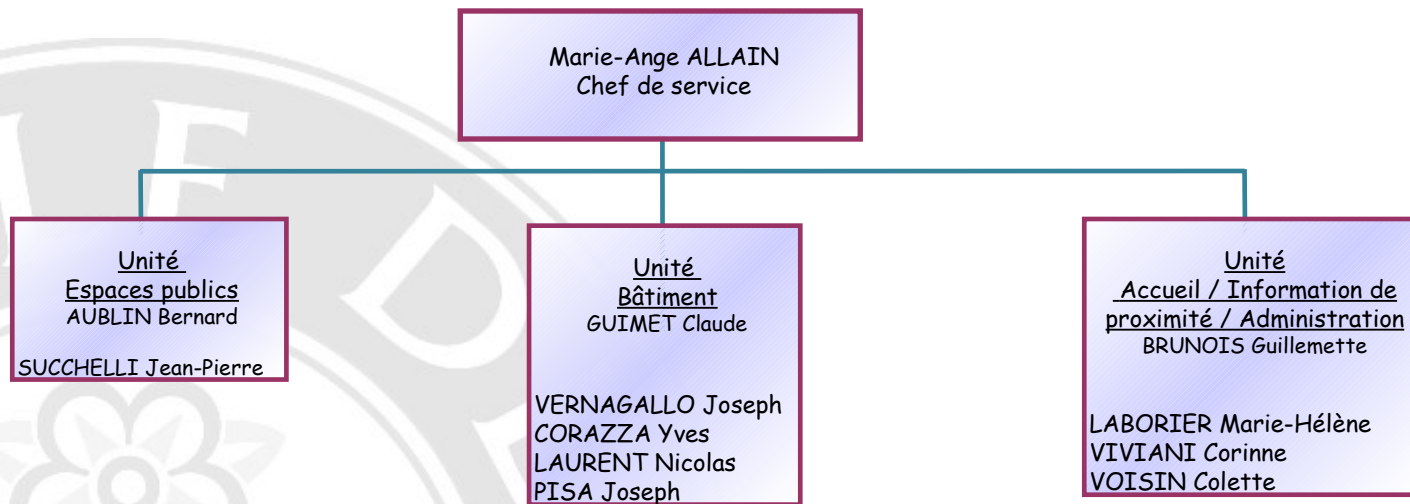
Administration Générale
Patrick SERIS
Senté scolaire
Emmanuelle PROFFARD
Promotion de la Santé
Isabelle GAMOT
Hygiène Santé Environnement
Philippe GAUCI

Direction Prévention Sécurité
Cyrille JACOB

Police Municipale
André SALAT
Prévention Délinquance
Jean-Louis CURY
Sécurité Civile
Léopold BLANC

Pôle Gestion Urbaine de Proximité

ANTENNE MAIRIE SECTEUR N



Les objectifs des antennes

- **Avoir une connaissance des désordres (publics et privés) qui impactent le cadre de vie des habitants.**
- **Prescrire les interventions (pour l'espace public) à réaliser pour régler ces désordres voire les anticiper.**
- **Solliciter et/ou construire avec les autres acteurs de l'espace public et en particulier les bailleurs, des réponses adaptées à des problèmes à entrées multiples et à responsabilités diverses.**
- **Évaluer la qualité des actions engagées en étant soucieux du respect des délais et de la qualité de l'intervention.**
- **Organiser l'information et la communication en direction des habitants .**
- **Produire les outils d'aide à la décision et de connaissance sur l'actualité de chaque secteur pour les élus et la Direction générale.**

La main courante GUP



Elaborer un système d'information : la main courante GUP

MA
IN
CO
UR
AN
TE
G
UP



Observation

Antenne
Fil de la Ville

Prescription

Intervention

Voirie-Circulation
Propreté Urbaine
Espaces Verts
Police Municipale
Métro
GEG

Contrôle

Information

Antenne
Fil de la Ville



Partie 1

Numéro de la demande: 7 062
 Auteur de la demande: ely
 Date de la demande: 24/12/08
 Intervention avant le:
 Signalé par: Antenne 6
 Classement de l'intervention: Entretien courant

Priorité: Planification service Prioritaire Urgente
 Origine de la demande: Constat terrain
 Contrôleur de la demande: Antenne 6
 Courrier de réponse: N° Date réponse: Réponse faite

Partie 2

Le thème: Véhicules - Vélos Le type: Voiture Le motif: Véhicule brûlé immatriculé
 Lieu de la demande: Type d'adresse: Rue N° du secteur: 6 Canton: 6
 Type de numéro: Numéro Union de quartiers: Villeneuve 1
 Nom de la rue: Marie Reynoard (Avenue) Complément d'information: Sur la contre allée
 Numéro de la rue: 35
 Plaque d'immatriculation:
 Complément d'information: 3 véhicules
 Clio blanche 444 CVW 38
 Golf 869 ARM 38
 R5 134 ACG 38
 Destinataires: 1er service destinataire: Police Municipale Equipe: Consignes:
 2ème service destinataire: Equipe: Consignes:
 3ème service destinataire: Equipe: Consignes:

Partie 3

Travaux prévus le: Travaux effectués le: 24/12/08 Temps passé: 0 H 0
 Complément d'information sur les travaux: les 3 vl ont été mis en fourrière le 24/12
 Natures des travaux:

Mise en fourrière	0	<input checked="" type="checkbox"/>
Véhicule déplacé		<input type="checkbox"/>
Verbalisation		<input type="checkbox"/>
consigne transmise		<input type="checkbox"/>

 Clôture sans suite: Clôture sans suite Motif de clôture:

Partie 4

Nécessite une réunion:

Coordi GUP Secteur	<input type="checkbox"/>
Coordi GUP Inter-Secteur	<input type="checkbox"/>
Réunion Exemple 3	<input type="checkbox"/>

 Aucune action Intervention contrôlée Intervention réactivée
 Motif de la réactivation:
 Contrôlée le: 09/01/09 Réactivée le:

Organisation de la GUP : Le reporting

Main courante : centraliser des demandes et suivre les traitements



Reporting Pôle GUP Espace public : entretien courant Mars 2009

SO/DATD/DAGUP/2009/XXXXXX

Espace public entretien courant	Dysfcs identifiés		dont urgents		Nature des dysfonctionnements (M)	Dysfcs traités		dont dans les 7 jours		Stock dysfcs fin de mois		Netteté de l'espace public		Cumul annuel		
	M	M-1	M	M-1		M	M-1	M	M-1	M	M-1	M	M-1	Identifiés	Traités	dont dans les 7 j
Antenne 1	100	132	6	6	1. Signalisation horizontale et verticale 2. Voirie 3. Arbres	84	99	76,2%	83,8%	84	68			293	248	74,6%
Antenne 2	98	81	3	2	1. Voirie 2. Signalisation horizontale et verticale 3. Conteneurs, dépôt divers	57	88	56,1%	73,9%	180	139			270	242	61,2%
Antenne 3	117	92	2	0	1. Voirie 1. Signalisation horizontale et verticale 3. Véhicules - vélos	85	92	62,4%	68,5%	80	48	18,1	17,7	304	265	64,9%
Antenne 4	147	124	2	2	1. Signalisation horizontale et verticale 2. Voirie 3. Conteneurs, dépôt divers	105	109	75,2%	84,4%	95	53			374	324	74,7%
Antenne 5	128	81	0	0	1. Signalisation horizontale et verticale 2. Véhicules - vélos 3. Voirie	74	113	64,9%	50,4%	105	51	18,2	14,4	314	301	56,1%
Antenne 6	162	123	4	1	1. Voirie 2. Tag - Graffitis - Affiches - Tracts 3. Signalisation horizontale et verticale 3. Nettoyage 3. Véhicules - vélos	104	112	69,2%	69,6%	127	69	19,3	17	394	334	65,3%
Fil de la Ville	185	189	14	6	1. Tag - Graffitis - Affiches - Tracts 2. Nettoyage 3. Voirie	158	188	65,8%	61,7%	256	229			564	487	63,2%
Tous secteurs	937	822	31	17	1. Voirie 2. Signalisation horizontale et verticale 3. Tag - Graffitis - Affiches - Tracts	667	801	67,8%	69,2%	927	657			2513	2201	65,5%

L'exploitation de la main courante

- En terme d'actions sur le terrain
 - ▣ Programme de petits travaux d'aménagements
 - ▣ Opérations coups de poing
 - ▣ Toilettage du mobilier urbain
 - ▣ Renforcement de l'enlèvement des tags et affiches
 - ▣ Renforcement de l'enlèvement des encombrants et dépôts sauvages
 - ▣ Amélioration des procédures d'enlèvement des véhicules

L'exploitation de la main courante

- En terme de Coordination / Coopération
 - Coordination des travaux sur l'espace public, avec les concessionnaires
 - Netteté de l'espace public
 - ✓ Sensibilisation des propriétaires de mobilier sur l'espace public
(La Poste, FT, NC, GEG, Semitag)
 - ✓ Sensibilisation des distributeurs de gratuits, rappels à la règle / affichage sauvage
 - Partenariat avec les bailleurs pour la gestion de site

L'exploitation de la main courante

- En terme de Coordination / Coopération
 - Coordination des travaux sur l'espace public, avec les concessionnaires
 - Netteté de l'espace public
 - ✓ Sensibilisation des propriétaires de mobilier sur l'espace public
(La Poste, FT, NC, GEG, Semitag)
 - ✓ Sensibilisation des distributeurs de gratuits, rappels à la règle / affichage sauvage
 - Partenariat avec les bailleurs pour la gestion de site

L'exploitation de la main courante

Un vecteur de la conduite du changement sur l'Espace Public

Les enjeux en terme d'outils et d'organisation

1. QUALITE

- ✓ Paysagère : référentiel, instances de régulation
- ✓ Service rendu : usages, interfaces, évaluation

1. DEVELOPPEMENT DURABLE

- ✓ Environnement
- ✓ Social
- ✓ Economique

1. MANAGEMENT et conduite du changement

- ✓ Le plan de propreté urbaine
- ✓ Le projet de service Espaces Verts

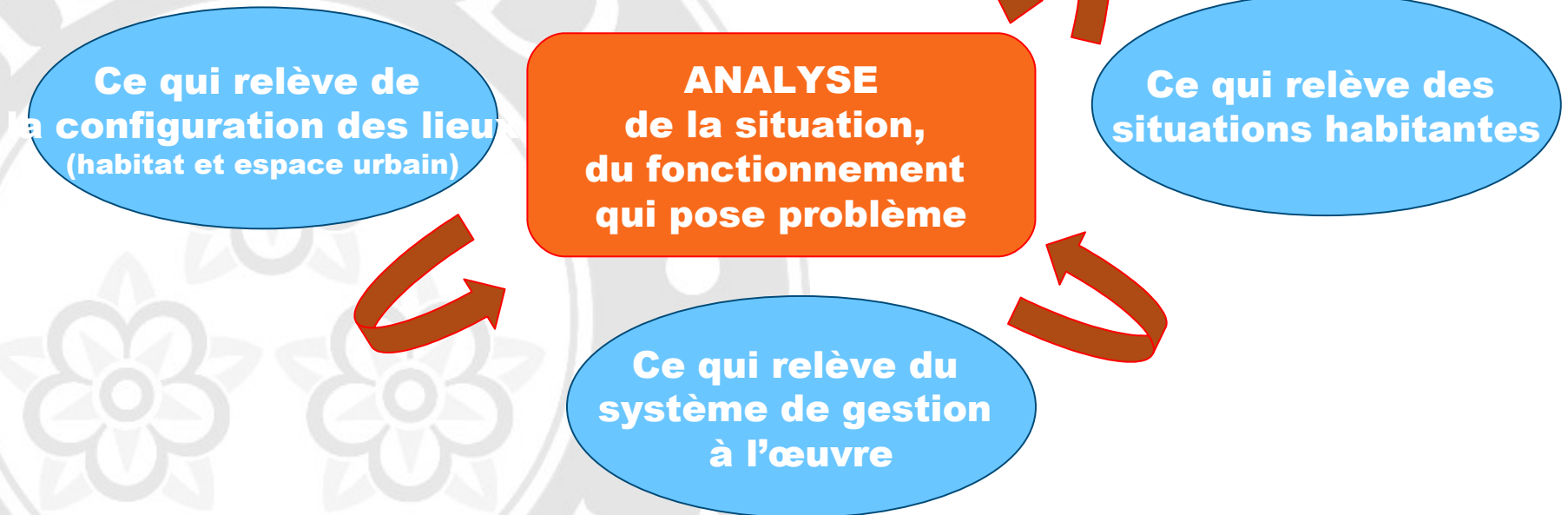
La Démarche PGUS



La recherche action **Projet de Gestion Urbaine de Site**

Un outil de qualification des acteurs et des métiers pour renforcer le rôle d'interface des Antennes

Une expérimentation en mode projet comme levier du changement



Organisation de la GUP : 2 exemples

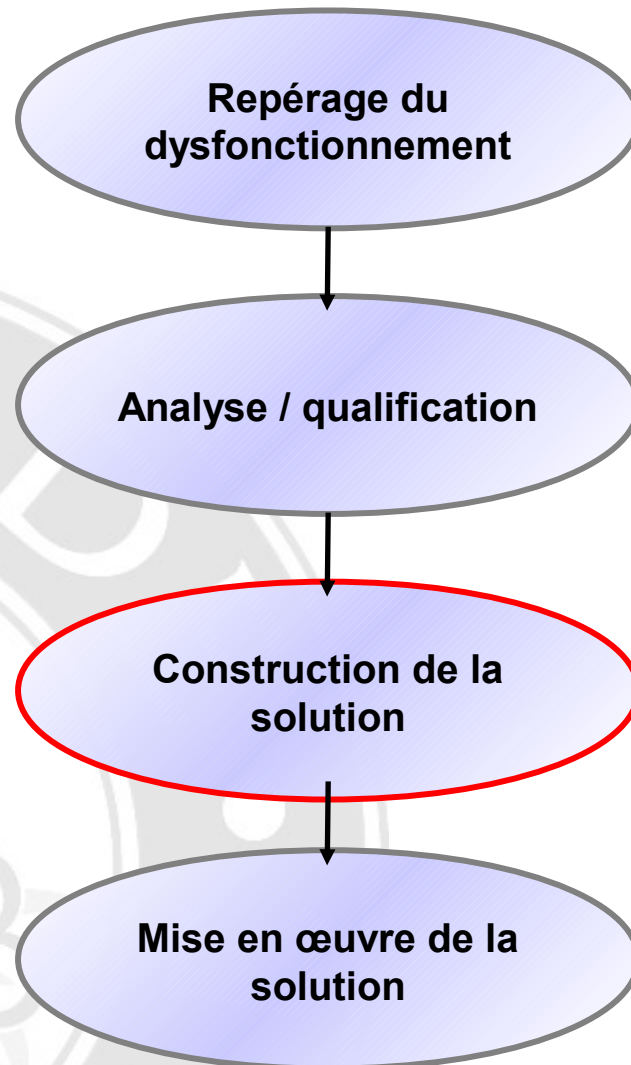


TABLEAU DE BORD D'AVANCEMENT DU PROJET DE GESTION URBAINE DES PLACES DE LA CITÉ DE L'ABBAYE mise à jour : septembre 2011

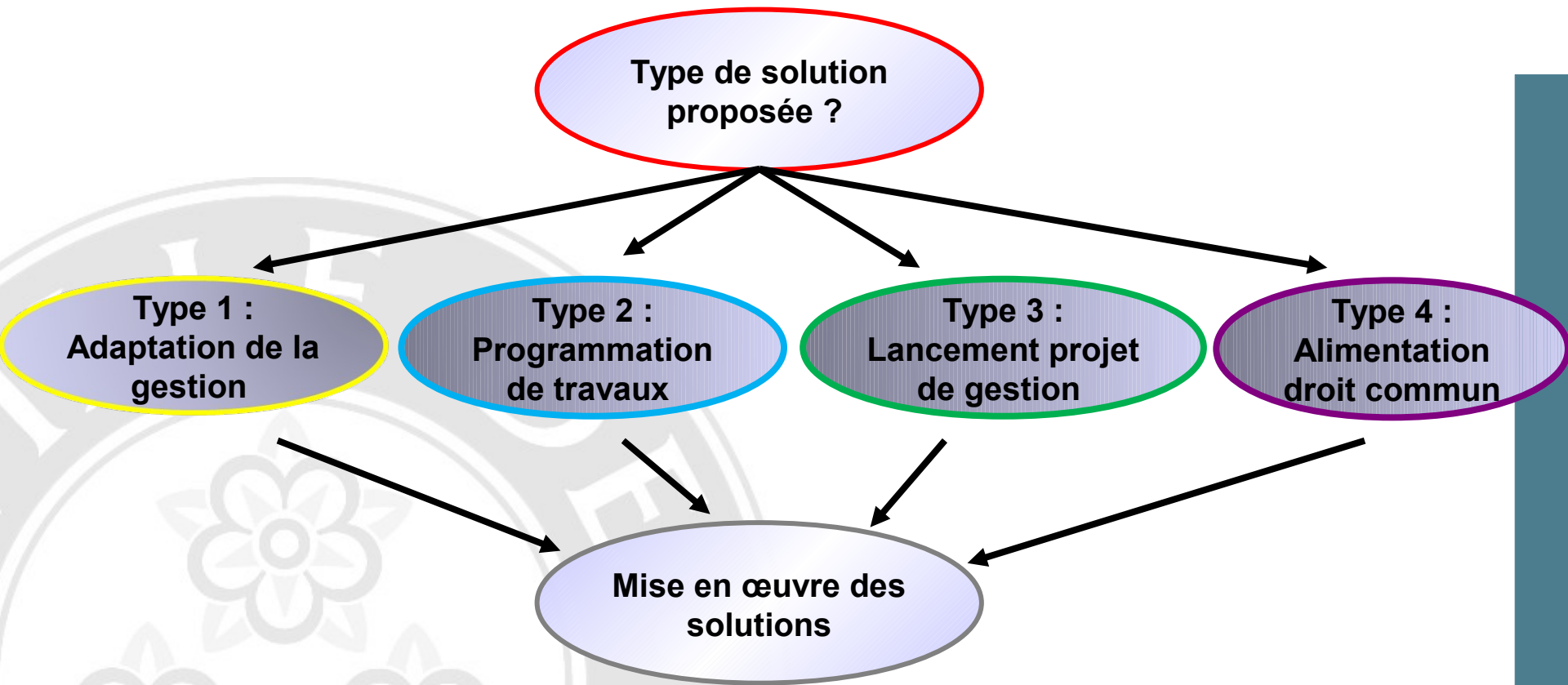
Synthèse :	<p>L'objectif n° 1 "UN SITE PROPRE" avance bien, mais vigilance sur dépôts sacs épars + encombrants.</p> <p>L'objectif n°1 "UN SITE MAINTENU" avance bien aussi : le SEV va changer la clôture et repeindre les jeux de Joseph Riboud en novembre 2011.</p> <p>L'objectif n°2 avance bien : le SVC a fourni un plan de marquage et de circulation sur les 3 places, en attente bilan stationnement avant/après par SDA.</p> <p>L'objectif n°3 est relancé grâce à la mise en place d'actions spécifiques en collaboration avec HSE/Méto et Actis.</p>
-------------------	---

Action	Responsable	Délais	Moyens	Indicateur de réalisation	Avancement
OBJECTIF N° 1 – UN SITE BIEN TENU : UN SITE PROPRE					
Indicateur de résultat :		Diagnostics en marchant, comptages.			
1.1.a / Nettoyage des trottoirs intérieurs	Kamel Lahmar (Actis)	Permanent	Réunion Actis/PU organisée le 25mars 2011. Action mise en place par Actis depuis novembre 2010 : mise à jour en mars 2011 → repasse après la PU vers 11h.	Présence des agents + CR	En cours
1.1.b / Nettoyage des trottoirs intérieurs et extérieurs	Georges Bazin (PU)	Permanent	Action mise en place depuis novembre 2010 : mise à jour en mars 2011 → passage de la PU vers 7h30.	Présence des agents	En cours
1.2 / Propreté des espaces centraux et chaussées	Georges Bazin (PU)	Permanent	Action mise en place depuis novembre 2010.	Présence des agents	En cours

L'organisation de la GUP : le processus clef



Type de solution :



La territorialisation CCAS/Ville



La Maison des Habitants

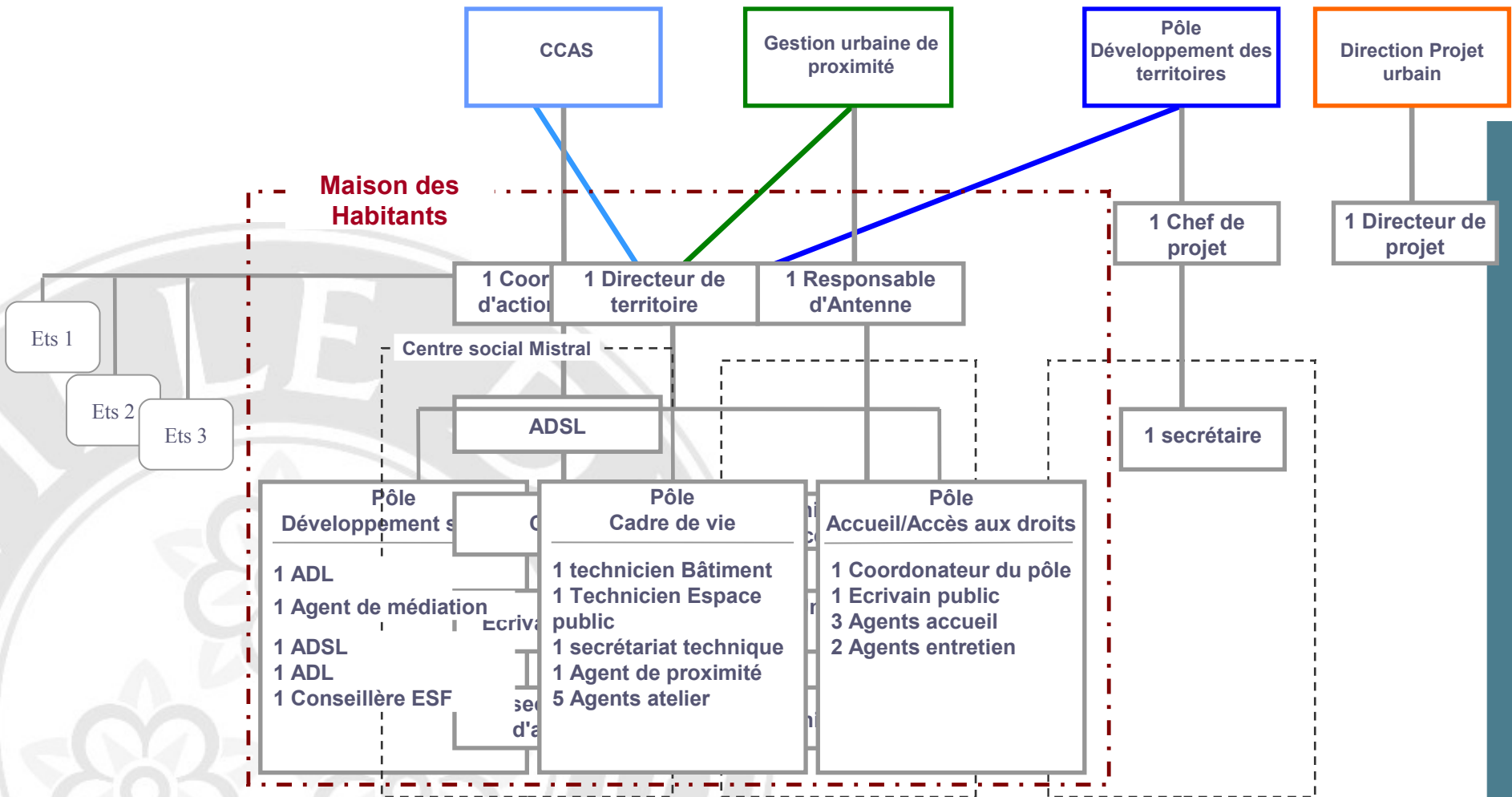
- Une direction CCAS/Ville
- Une équipe d'accueil mutualisée CCAS/Ville
- Un équipement qui réunit un centre social et une antenne.

Les 3 missions majeures

- Le développement social :
 - Mutualisation des équipes Politique de la ville et CCAS, coopération avec les services DEJ, Insertion, Sport, DPU, les partenaires et associations de quartier, etc.
- La gestion urbaine de proximité :
 - Coopération avec les services Voirie, Espaces verts, Propreté, Metro, Police municipale, Bâtiment, etc.
- L'accueil et l'accès aux droits :
 - Mutualisation des équipes accueil des antennes et CCAS, coopération avec les Bureaux publics, les services prestataires, etc.

SECTEUR 3

après



Les conditions de réussite

- Une démarche fondée sur la coopération (gagnant/gagnant)
- La GUP considérée comme fondateur des processus de travail pour les services associés
- La mise en valeur des actions et la mobilisation de tous les agents

Les pistes de progrès

- Mobiliser les autres directions ou partenaires
- Conforter les coordinations de secteur comme lieu de coopération.