

## La gestion du quartier en phase chantier

Session de formation action collaborative avec les  
acteurs du Voironnais et des territoires du centre de  
ressource GUSP Pont de Claix

**20 & 21 mai 2019**



A large blue decorative shape on the left side of the page, featuring a curved top edge and a stepped bottom edge.

## Le programme de formation

# Jour 1: La gestion du quartier en phase chantier : préparation et mise en place d'une stratégie de gestion adaptée

8h30 Accueil et Introduction

9h – 10h Présentation et partage des attentes des participants

## 10h - 12h30 LA GESTION EN PHASE CHANTIER : ENJEUX ET OUTILS

- Quels enjeux ? Quels acteurs concernés? Quels impacts du chantier sur le fonctionnement social et urbain d'un quartier ?
- Comment anticiper la gestion quotidienne en phase chantier ? Comment prévenir les risques inhérents ?
- Comment assurer la continuité des services urbains pendant les travaux (circulation, stationnement, gestion des déchets, éclairage, entretien, ...) ?
- Quels outils pour travailler ensemble ?
- Quelle communication auprès des habitants ?

12h30 - 14h REPAS

## 14h - 16h CAS PRATIQUE : VISITE DU SECTEUR BRUNETIERE (VOIRON) EN CHANTIER

- Appréhender les enjeux d'un site en chantier :  
Comment le chantier en cours impacte-t-il le fonctionnement du quartier ? Quels sont les enjeux liés à la phase de travaux sur le secteur ? Quels sont les acteurs concernés ? Comment travaillent-ils ensemble ?...
- Construire des méthodes et outils adaptés.

## 16h - 17h30 L'INFORMATION ET L'IMPLICATION DES HABITANTS DANS LES PHASES D'UN CHANTIER

- Pourquoi ? Comment ? A quel moment ? Avec qui et pour qui?

Afin de partager les enjeux et besoins en matière d'information et d'implication des habitants, ce temps sera ouvert à des représentants d'habitants du secteur Brunetière.

## Jour 2 (demi journée) : Focale sur les cas concrets

MARDI 9 AVRIL 2019

8h30 ACCUEIL CAFE

### 9h ATELIERS DE TRAVAIL A PARTIR DE CAS CONCRETS\*

- Faire travailler ensemble les différents intervenants (maîtrises d'ouvrages, gestionnaires...)
- Identifier et anticiper les nuisances
- La sécurité des chantiers : quelles actions mises en place, quelles pistes pour améliorer cette dimension ?...

\*Ces temps de travail seront nourris de cas apportés par les participants et la formatrice

### 12h15 - 12h30 CLOTURE DE LA FORMATION

12H30 - 14h REPAS en commun

## Jour 1

# La gestion du quartier en phase chantier : préparation et mise en place d'une stratégie de gestion adaptée



# Présentation et partage des attentes des participants

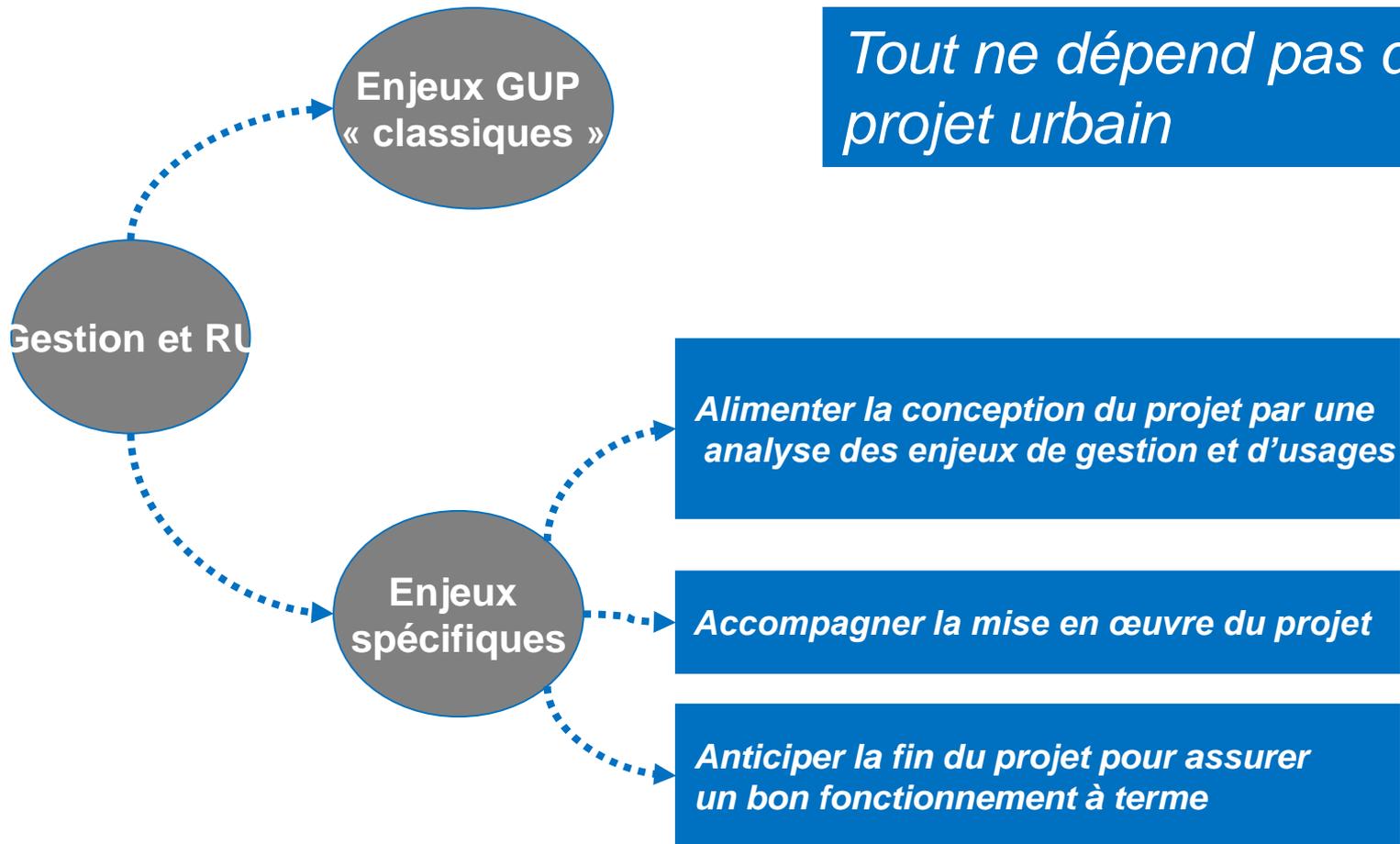
## Tour de table

Quels sont vos attentes/enjeux identifiés sur vos territoires en matière de gestion de chantier ?

Pour vous quels sont les enjeux de la gestion en phase chantier ?

# La gestion en phase chantier : enjeux et outils

# L'articulation nécessaire Gestion/PRU



*Tout ne dépend pas du projet urbain*

# Les enjeux et moments de la gestion différenciée des espaces

**Donner une visibilité au projet avant sa mise en œuvre**  
**Favoriser l'appropriation du projet**



## **Gestion de l'attente du projet**

- Phasage général du projet
- Mise en place des outils
- Gestion des espaces non impactés / impactés à court, moyen et long terme
- Stratégie d'information globale (habitants / professionnels de terrain)

**Favoriser l'intégration du chantier dans son environnement**



## **Gestion du chantier**

- Installation du chantier
- Phasage des travaux
- Régulation des nuisances liées aux travaux
  - ajustement des tâches et prestations
- Information sur le déroulement du chantier (interface maîtrises d'œuvre / habitants)

**Garantir la pérennité des investissements**



## **Anticiper les modes de gestion futurs**

- Adaptation en continu des capacités de gestion
- Organisation de modes de gestion pérennes
- Accompagnement des usages des espaces

# Assurer une qualité de service optimale aux habitants sur l'ensemble des champs du début du projet et au-delà du chantier

## Le cercle central :

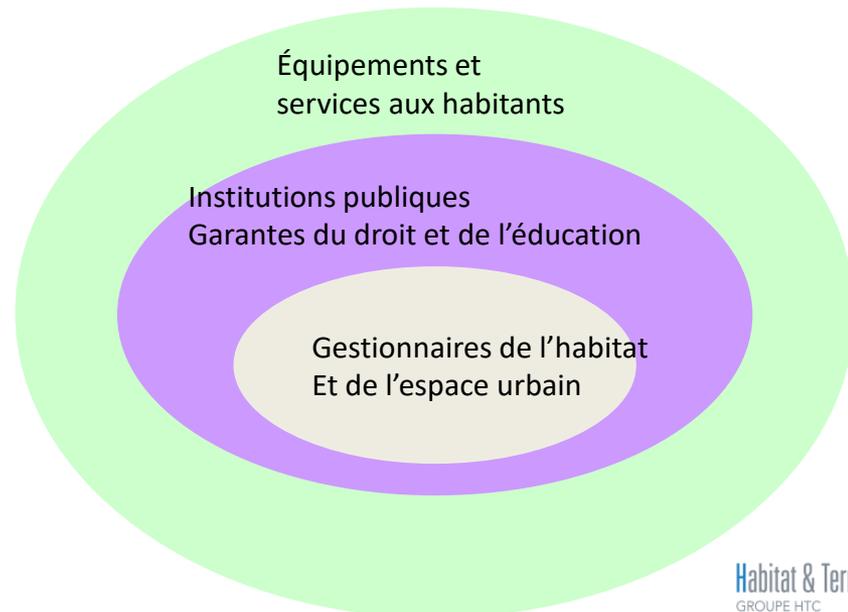
- » Propreté des espaces : nettoyage, entretien, maintenance
- » Qualification des espaces : résidentialisation, requalification des extérieurs, mobilier urbain
- » Gestion des ordures ménagères et encombrants
- » Gestion du stationnement, des circulations,...
- » Relations de service avec les habitants (réponses aux demandes d'intervention, information au quotidien,...)

## Le deuxième cercle :

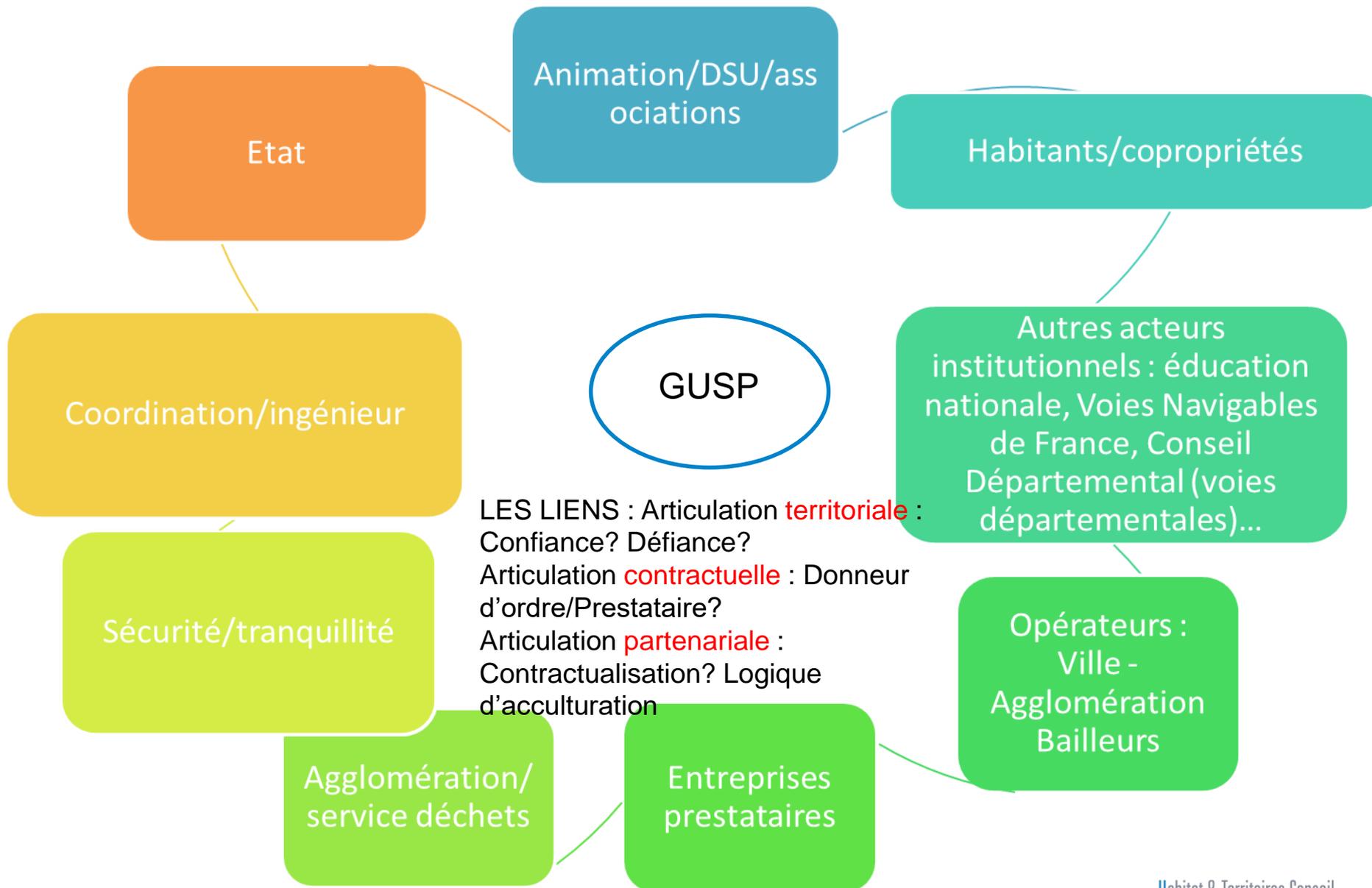
- » Sécurité / tranquillité
- » Veille et présence sur site

## Le troisième cercle :

- » Gestion sociale et lien social
- » Animation de quartier
- » Traitement des fragilités sociales
- » Peuplement
- » Commerces, équipements



# Quels acteurs et quels niveaux de relation ?



# Les acteurs de la gestion de chantier: qui fait quoi?

- Des interlocuteurs qui évoluent dans des « sphères » différentes :
  - Les interlocuteurs en charge de la gestion de proximité : responsable d'agence des bailleurs, chargé de mission GUP d'une collectivité, personnel de proximité, etc.
  - Les maîtres d'ouvrage des opérations de renouvellement urbain, en charge de la conduite des chantiers (services techniques d'une collectivité, SEM dans le cadre d'une convention publique d'aménagement, services « maîtrise d'ouvrage » d'un bailleur, etc.)
  - La direction de projet, rattachée à l'EPCI à un GIP ou à un service de la ville (service urbanisme, politique de la ville)

- Trois positionnements vis à vis de la GUP chantier

- Les interlocuteurs en charge de la gestion

- Ils doivent généralement faire face à la situation,
- Ils voient parfois leurs conditions de travail se dégrader,
- Ils voient généralement les réclamations des habitants croître
- Ils évoluent dans un contexte qu'il ne maîtrisent pas toujours (parfois faible connaissance du projet, des opérations, de ses échéances)

➔ Ils sont généralement demandeurs d'une plus grande implication dans le projet, notamment pour pouvoir relayer leurs difficultés et mieux anticiper

- Les maîtres d'ouvrage des opérations

- Ils s'assurent de la bonne conduite des opérations, dans les délais imposés par la convention ANRU
- Ils s'assurent de la bonne conduite du chantier, dans le respect des consultations et des marchés publics

➔ Ils sont face à de fortes contraintes dans la réalisation des marchés et des chantiers et disposent déjà d'outils dans ce cadre. Ils ne comprennent pas toujours les interpellations des acteurs de la gestion et craignent parfois de voir se multiplier les dispositifs



- Trois positionnements vis à vis de la GUP chantier (suite)

- Les directions de projet de renouvellement urbain

- Ils assurent la cohérence d'ensemble du projet
- Ils sont parfois « éloignés » du quartier et des habitants car ils sont positionnés sur la conduite stratégique
- Ils ont en charge de veiller à la tenue des engagements pris vis-à-vis de l'ANRU, notamment la convention GUP

➔ Elles sont face aux « injonctions » de l'ANRU et jouent un rôle d'ensemblier

# La situation de chantier: 3 points de vue

## Pour les maîtres d'ouvrages

- ✓ Une situation caractérisée par un ensemble de contraintes techniques, opérationnelles, de phasage ...
- ✓ Des intervenants nouveaux : les maîtres d'œuvre, les entreprises, l'OPCU...

## Pour les gestionnaires

- ✓ Des prestations courantes perturbées (circulation des OM, entretien des périmètres concernés occupés, inflation de déchets ...) et synonymes d'insatisfaction pour leurs usagers
- ✓ Une faible lisibilité du service rendu
- ✓ Une situation propice au découragement et au laisser aller

## Pour les habitants

- ✓ Une période certes temporaire, mais qui tend à durer...
- ✓ Un ensemble de nuisances cumulées, de l'école, à l'espace public, au bâtiment, voire au logement ...
- ✓ Une attitude a priori compréhensive mais exigeante quant à la limitation optimale de la nature et de la durée des nuisances endurées
- ✓ Une inquiétude de certains au regard de la nature et la qualité des travaux –quand on touche aux bâtiments, au logement notamment
- ✓ Les fragilités peuvent ressortir à l'occasion des phases de chantier...et la nécessité d'une écoute devient pregnante

# L'échelle des nuisances pour les habitants (extraits de l'enquête habitants IREV/USH)

## ✓ N°1 : Les travaux lourds dans les logements

*« Ils ont abimé les tapisseries pour faire passer les tuyaux, on a du tout refaire. Et les tuyaux sont très visibles, c'est moche »*

*« Je m'inquiète pour quand ils vont faire les travaux dans le logement, avec ma fille asthmatique et mes problèmes de santé... avec la poussière je sais pas comment on va faire, les meubles à bouger, les fenêtres à changer en plein hiver ? il faudra qu'ils nous mettent ailleurs en attendant. »*

## ✓ N°2 : Fonctionnement des ascenseurs

## ✓ N°3 : Les réseaux : télévision, téléphone, eau, électricité...

## ✓ N°4 : Les nuisances à proximité immédiate qui nuisent indirectement à l'usage du logement (travaux de façades, démolition ou construction d'immeubles en vis-à-vis : bruit, poussières)

*« Et le bruit, la perceuse, le marteau piqueur, on en pouvait plus ; ça a été dur, le bruit tout l'été. On a pu se reposer à Noël, mais tout l'été, les enfants étaient levés à 8h30. Et puis c'est embêtant pour les gens qui travaillent de nuit »*

## ✓ N°5 : les parties communes (propreté, éclairage, sécurisation)

## ✓ N°6 : les abords immédiats (cheminement, stationnement), la circulation, les transports

*« On en a marre de la boue. On est obligé de laver le chien à chaque fois qu'on le sort »*

*« On va devoir sortir la voiture de notre garage, et se garer sur le bd, c'est pas très sûr »*

# Assurer la continuité des services urbains

## **Circulations : des reports à anticiper / accompagner :**

- » Traversées et flux de l'extérieur : généralement privilégiés
- » Accès et stationnement des riverains : parfois délaissés
- » Aménagement de cheminements provisoires

## **Stationnement :**

- » Créer une offre de transition : Aménagement et sécurisation d'aires de stationnement en surface, Location provisoire de parkings en ouvrage
- » Réguler le stationnement anarchique : Risque de gêne du chantier et de dégradation des espaces nouvellement requalifiés; pression accrue des voitures des ouvriers du chantier

# Assurer la continuité des services urbains (suite)

## **Collecte des OM et encombrants :**

- » Circulation des bennes, report des aires de collecte des containers, modification des distances de manipulation et des conditions de collecte.

## **Propreté :**

- » En fonction du niveau acceptable retenu, adaptation des prestations

## **Eclairage :**

- » Repérage des mats supprimés / maintenus ; proposition de mâts de substitution pour garantir un maintien de la prestation (ou son adaptation si l'on estime que c'est important, comme dans le cas de nouveaux cheminements créés)

## **Entretien des espaces :**

- » circulation des véhicules / adaptation des prestations?

## **Acheminement du courrier**

- Dans des lieux qui connaissent déjà des tensions importantes eu regard du stationnement, on accroît le nombre de véhicules (de la ou des entreprises), on réduit les emprise possibles et les places de stationnement (emprise chantier+base de vie+accessibilité)
- A Nanterre, on a inscrit une limitation du nombre de véhicules du personnel du chantier sur place dans les cahiers des charges



- La Ville de Rueil Malmaison (92) a financé un parking provisoire et réservé des places dans un parking silo.
- Elle a réalisé des revêtements stabilisés pour faciliter les cheminements



- A Nanterre, on a inscrit une limitation du nombre de véhicules du personnel du chantier sur place dans les cahiers des charges



- En dépit de plusieurs négociations avec la Ville de Sainte Geneviève des Bois (91), le bailleur n'a pas obtenu des aires de présentation et des logettes transitoires le temps du chantier.
- En raison des difficultés d'accessibilité, les gardiens laissent les conteneurs en extérieur tous les jours, couvercles ouverts.





- La propreté aux abords des chantiers (liée ou non à l'activité du chantier) peut rapidement se dégrader lorsque les responsabilités autour de la « limite » ne sont pas clairement établies



# Périmètres de chantier et espaces publics aux abords



# Les accès aux immeubles et le stationnement



# La communication en direction des habitants en phase chantier

- Quelle information ?
  - il nous faut avoir l'information la plus juste, la plus transparente
  - On peut se mettre en difficulté en engageant sa parole sur des choses que l'on ne maîtrise pas
  - Avoir une information précise en réunion publique
  - Avoir l'information rapidement : pour cela, des relais sont nécessaires, comme les permanences
- Quand ?
  - Quand le chantier arrive, faire en sorte que les locataires aient l'information
  - En amont, on sait préparer les messages de communication, s'exprimer sur les étapes des opérations
- Quoi?
  - Outils de communication : boîte aux lettres, lettre d'information
  - Des informations qui sont parfois complexes à transmettre, avec des contraintes fortes (ANRU)
- Ce qui est facilitant :
  - On a des habitudes de travail entre partenaires.
  - Les agents de proximité sont des éléments importants, sont ils suffisants en nombre? Il faut se poser la question de la pérennité de leur poste
- Ce qui pourrait être développé :
  - Proposer des temps d'échange autrement?
  - Mieux prendre en compte : les rumeurs, les entendre, réagir rapidement
  - Alternier réunion d'information et réunions d'expression des difficultés

# La communication en direction des habitants en phase chantier (Suite)

## Témoignage Pays Voironnais :

- Outil la maison du projet, elle est identifiée, elle réunit l'information, elle doit être un outil pour cette communication et peut servir de point central; des comptes-rendus peuvent être distribués à la MP
- Autre outil des partenaires qui est cité en exemple : la réunion pieds d'immeuble (outil OPAC 38) pour compléter l'offre de la maison du projet, permet de capter des personnes qui se déplacent moins.
- Complément du groupe : lorsque l'on a moins de relais dans le quartier, il faudrait pouvoir imaginer une communication itinérante, en fonction des moments, comme par exemple à l'ouverture du chantier puis une fois par mois pour continuer à communiquer
- Autre témoignage sur ce que l'on met en place (Romans ) : la réunion poubelle ou « déversoir »: enregistrer les problèmes, y répondre sur certaines actions, pour montrer que les problèmes sont pris en compte;
- Autre pratique intéressante, la réunion de gestion courante : deux mois avant la phase de chantier;
- Sur les travaux d'amélioration, on teste le porte à porte (OPAC 38) qui permet de voir des difficultés, de recueillir les attentes. C'est très efficace.

# Les enjeux de la gestion de chantier

- Connaissance et compréhension des instances de conduites opérationnelles et des outils mis en place dans le cadre de la maîtrise d'œuvre
  - ✓ les cahiers des charges avec les entreprises
  - ✓ les outils des OPCU
  - ✓ les réunions de coordination inter-chantier
- Construction d'un partenariat entre des acteurs originaires de plusieurs « sphères »
  - ✓ La gestion quotidienne
  - ✓ L'opérationnel
  - ✓ La conduite stratégique
- Manifester une préoccupation vis-à-vis des habitants dans la conduite du chantier
  - ✓ Anticipation voire limitation des nuisances
  - ✓ Communication sur la gêne associée aux nuisances
- Adapter les conditions de gestion

# Une définition de la gestion en phase chantier : ses fonctions en trois dimensions...

## La Gestion en accompagnement du projet

» Fonction de la gestion en phase chantier :

« Accompagner le projet, au sens premier, gérer le temps particulier du chantier, qui annonce des changements à venir, assurer une coordination entre les intervenants (plus nombreux), assurer une communication avec les habitants, les aider à vivre le changement et maintenir un cadre de vie acceptable, avec des alternatives intéressantes (collecte, circulation, visuels...)

Cela implique une phase amont ,où les partenaires doivent anticiper la phase travaux pour en limiter les désagréments, une phase de mise en œuvre et de suivi, permettant des ajustements, des échanges réguliers avec les acteurs et avec les habitants.

Et :

## La Gestion doit interroger et ajuster le projet

- » Le projet comme opportunité de résoudre des problèmes de gestion et d'usages liés à la conception
- » A terme, les conditions physiques de gestion seront modifiées par le projet : une nécessaire prise en compte des enjeux de gestion et d'usages dès la conception du projet

## Des conditions de gestion qui devront s'adapter à un espace transformé

- » Des aménagements / équipements nouveaux arrivent, d'autres disparaissent : une adaptation nécessaire des prestations, de l'organisation de la gestion
- » Les responsabilités de gestion changent (rétrocessions foncières, résidentialisation)
- » Celle-ci peut être l'occasion de porter un regard sur les pratiques en place, l'opportunité d'y greffer des pistes d'amélioration. Des rencontres peuvent aussi se créer car c'est un moment exceptionnel dans la vie d'un quartier.

# Adapter le management du personnel de proximité

## **Reconnaître l'évolution des conditions d'exercice du métier**

- ✓ Définition des priorités et missions
  - Réduction du périmètre d'intervention
  - Positionnement et qualification : du relationnel au technique
- ✓ Valoriser les facteurs de motivation liés à la démolition
  - Challenge technique et relationnel
  - Maintien de la mobilisation, vigilance et attention

## **Faciliter le positionnement du personnel dans l'information sur le projet**

- ✓ L'informer en priorité pour qu'il s'approprié le projet
- ✓ Préciser assez tôt le rôle attendu dans l'information sur le projet
  - Quelles informations il donne et comment
  - Vers qui il oriente
  - Ce qu'il suit à son niveau
- ✓ Partage de l'information dans la durée (réunions spécifiques)

# Définir une stratégie d'information et de communication globale sur le projet

## Risques :

- ✓ Communiquer tous azimuts, tous les acteurs n'étant pas au même niveau d'information
- ✓ Incohérence, interprétation, malentendu (tous acteurs de terrain, jusqu'aux habitants)

## Enjeux :

- ✓ Faire de la communication un véritable temps d'échange et d'appropriation du projet
- ✓ Donner l'information la plus juste, en insistant sur son côté volatile

## Points clés de la communication sur le projet

- ✓ Maîtriser le calendrier
  - Informer les professionnels d'abord, les habitants ensuite
  - Cibler le moment d'annonce du projet (ni trop tôt / ni trop tard)
  - Développer une information progressive et dans la durée
- ✓ Cadrer les thèmes d'information
  - Évoquer la démolition (pas un tabou)
  - Parler de ce qui fait peur, prendre en compte la rumeur
- ✓ Articuler information et actions d'accompagnement
  - MOUS relogement,
  - Travail sur la mémoire : accompagnement du processus de distanciation et de deuil (démolition = départ plus brutal qu'un déménagement)
  - Communiquer auprès des habitants sur les arbitrages effectués en matière de gestion pour éviter les malentendus
- ✓ Retravailler des messages pédagogiques et remporter l'adhésion

# L'accompagnement des habitants : des enseignements tirés de cas concrets

## Les difficultés : très fort enjeu de communication et de changement des usages dans le prolongement des enjeux cités précédemment

### Les réponses qui peuvent être apportées

Premier niveau : au moment de la livraison = un temps fort

- ✓ Lancement à l'occasion d'Immeuble en Fête, en s'appuyant sur une association existante
- ✓ Organisation d'un temps spécifique lors de la remise des badges du contrôle d'accès (gestion renforcée dans un premier temps)
- ✓ Participation des enfants aux plantations au moment de la livraison des espaces extérieurs
- ✓ Action d'information sur le tri sélectif avec la communauté d'agglomération

Second niveau : phase de confortement, qui peut aussi être l'occasion d'ajustement

- ✓ Le fonctionnement du contrôle d'accès : emplacement grille et portail peut être pénalisant (sur un important passage), condition d'ouverture du portail peuvent être à revoir
- ✓ La surgestion, le surentretien peut être important, mais travailler avec les locataires et les acteurs de proximité évitera ces coûts de sur gestion que l'on estime à plus 20%

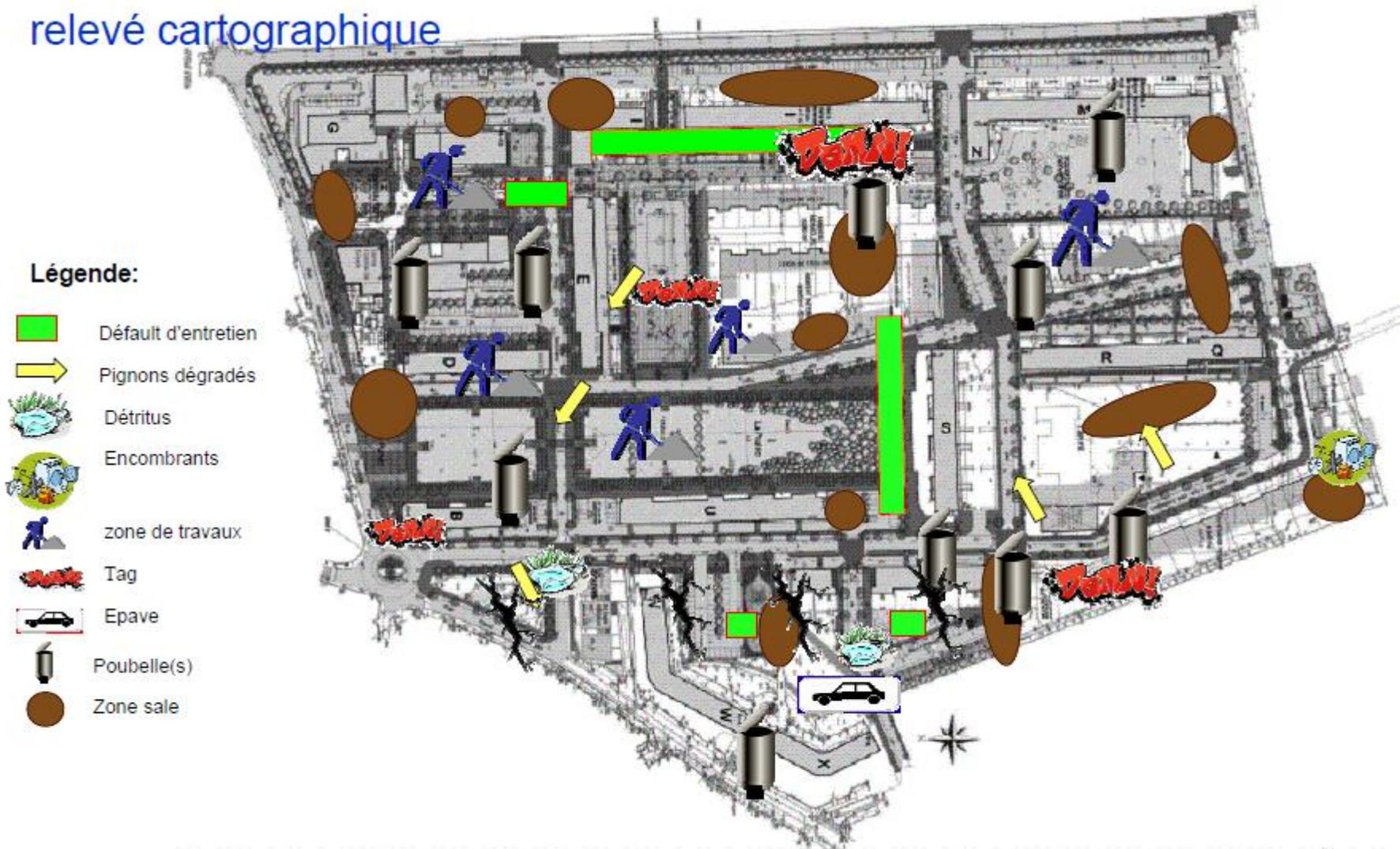
**Enseignement :** Les bons résultats obtenus sont le fait de l'approche globale : travail sur le peuplement, mise en place d'un projet de gestion, dispositif de communication / concertation, anticipation des évolutions de gestion



**Des outils qui doivent être construits en  
fonction des enjeux locaux**

# Le relevé cartographique

relevé cartographique



# Des outils de reporting et suivi des dysfonctionnements

Tableau de suivi des dysfonctionnements - visite du -----signalé le-----

Fiche navette à l'attention de:	la ville <input type="checkbox"/>	le bailleur <input type="checkbox"/>	la CA <input type="checkbox"/>	l'entreprise <input type="checkbox"/>	Autre <input type="checkbox"/>			
Situation	Dysfonctionnement constaté	action à mener	contrat	porteur ou responsable de l'action	degré d'urgence de l'intervention	realisation	fait	Observation
Communauté d'agglomération	Poubelles sur le trottoir à 15h	rentrer les poubelles apres le ramassage	non	bailleur	●	signalé	0%	rappel au gardien
Bailleur	Poubelles sur le trottoir à 15h	rentrer les poubelles apres le ramassage	non	bailleur	●	signalé	0%	rappel au gardien
entreprise	Poubelles sur le trottoir à 15h	rentrer les poubelles apres le ramassage	non	bailleur	●	signalé	0%	rappel au gardien
Aire de jeux bleu	Tag	nettoyage	oui	ville	●	en cours	50%	
Aproximite de l'ecole	presence d'encombrants sur le trottoire	enlevement	non	ville	●	fait	100%	sensibilisation des Habitants
Rue Grande	Travaux Génants	deplacer les barrieres et remettre un panneau	Entreprise titulaire	bailleur	●	fait	100%	Rappel à l'entreprise

# Un café chantier pour expliquer l'ANRU



C'est devant le centre social des Trois Ponts qu'a été dressée la tente du premier café chantier. :

Ce café chantier aux Trois Ponts est une première réussie. Une initiative de la Ville pour faire se rencontrer habitants et professionnels qui y travaillent.

**Histoire d'éviter les conflits.**

MARIG DOUCY > [mariq.doucy@nordeclair.fr](mailto:mariq.doucy@nordeclair.fr)

# Les clauses d'insertion

## Une montée en charge des clauses d'insertion

Des politiques mises en place aux échelles d'agglomération, de département, de région...

[https://www.toulouse.fr/documents/106903/148025/Guide\\_lo cal\\_clause\\_insertion\\_tme\\_juin2013.pdf/449e7bd5-f0b5-4d2d-8af8-90fc11c925fe](https://www.toulouse.fr/documents/106903/148025/Guide_lo cal_clause_insertion_tme_juin2013.pdf/449e7bd5-f0b5-4d2d-8af8-90fc11c925fe)

## Visite de terrain, secteur Brunetière= faire des constats visuels et partagés

Planification prévisionnelle des opérations



S2 2017

S1 2018

S2 2018

S1 2019

S1 2020

S2 2020

S1 2022

## Complété sur le terrain, formalisation par la formatrice au retour de la visite

	forces	faiblesses
Installation de chantier/accompagnement des entreprises		<p>Pas de délimitation</p> <p>Espaces en transformation nombreux (au lieu d'espaces de chantiers circonscrits)</p> <p>Peu de communication/signalétique</p>
Assurer la continuité des services urbains	Secteur pour les containers délimité; externalisation	Absence de réflexion sur les tailles de containers+containers à ciel ouvert
Limiter les nuisances liées aux chantiers	Espace de stationnement temporaire de report	Absence de petits aménagements pour faciliter les cheminements
Maintenir un niveau pertinent d'information auprès des habitants	Petit livret de l'OPAC sur les déroulés des chantiers	
Organiser la détection de problèmes	Réunion de chantier	
Accompagner les (nouveaux) usages		Sensibilisation?



## Information et implication des habitants

## En rebond à nos échanges du matin

- Cadrer le plan de communication : qui quand comment quoi?
- Préciser aux habitants quelles seront les règles de la communication et de la prise en compte des réclamations =être transparent
- Support/outils : peuvent être multiples, innovants, mais les règles de la communication doivent être claires
- Communication dans les deux sens :information vers les locataires - descendante/recueil des réclamations -remontante
- Communiquer selon la temporalité de la gestion du projet : en amont des travaux, pendant et après (gestion de confortement)

Partage avec les membres du conseil citoyen de Brunetière sur le thème communiquer /informer lors des phases chantier

- Information : quel est le besoin, quels sont les supports, quelle est la temporalité, quelle est la nature de l'information?
- Mobilisation? Rôle des habitants

## Partage d'élément des 5 habitantes du conseil citoyen associées à la formation

### ■ Information

Avoir une information sur l'avancement du projet

Document concis et clair, avec des pictogrammes

Les documents écrits n'évitent pas la mauvaise interprétation, la rumeur.

Des temps d'échange sont par ailleurs nécessaires

Le fait de participer aux temps de chantier pour mieux comprendre ce qui se passe, mieux relayer les informations pourrait être une piste de travail selon les habitantes présentes

Par ailleurs il existe de nombreux contacts directs entre les habitants du conseil citoyen et les agents de proximité, du bailleur et de la GUSP qui permettent d'échanger sur les chantiers

### ■ Éléments de remontée des habitants :

Les retards de chantier, les modifications sans communication sont très mal vécus par les habitants

Une incompréhension quant aux raisons des retards, des interventions non terminées des ouvriers; mais également sur les choix de phasage des chantiers : certains chantiers sont engagés et non achevés. Pour quelles raisons? Peut être faudrait il expliciter ces points, même s'ils sont compliqués. Les choix budgétaires aussi, s'ils sont des facteurs à prendre en compte.

## Partage d'éléments des 5 habitantes du conseil citoyen associées à la formation (suite)

### ▪ Supports de l'information

Panneau dans les halls, journal du chantier sont des supports importants (les habitantes du conseil citoyen s'en font le relais)

### ▪ Mobilisation/rôle des habitants

Des réunions du conseil citoyen se déroulent dans le quartier, mais il y a peu d'habitants présents.

Les habitantes du conseil citoyen sont souvent interpellées quand il y a quelque chose qui ne se déroule pas selon le planning ou qui dérange les autres locataires. Elles expriment le fait qu'en amont, les locataires ne recherchent pas d'information et qu'il est difficile de les mobiliser.

Elles aimeraient être associées aux réunions de chantier, ce qui ne peut pas être le cas, du moins sous la forme actuelle des réunions de chantier car il y a des contraintes au regard de la sécurité.

### *Partage d'expérience :*

Des comités de suivi des chantiers (travaux) existent à Pont de Claix et réunissent : habitants, responsables des chantiers, conducteur des travaux, services de maîtrise d'ouvrage. Ces comités sont complémentaires aux réunions de chantier et ont pour objet d'évoquer : les usages, les nuisances, de faire des remontées d'information et d'évoquer les inquiétudes.

## La gestion de l'information et des réclamations

- L'exemple du projet de renouvellement urbain *Villeneuve la Garenne*
  - ✓ **Les difficultés**
    - Manque d'information aux gardiens sur le projet
    - Manque de visibilité sur les réclamations liées au projet et sur leur résolution
  - ✓ **Les réponses apportées**
    - Vis-à-vis du personnel de proximité
      - L'organisation de rencontres régulières entre la direction de projet et le personnel de proximité pour leur faire part de l'avancement du projet et des échéances à venir (mensuelles ou bimensuelles)
      - Mise en place de la présence systématique des gardiens aux réunions de chantier
    - Vis-à-vis des habitants
      - Mise en place d'un cahier des réclamations à la direction de projet : les personnes situées à l'accueil de la direction de projet peuvent informer sur le contenu du projet et prendre les réclamations
      - Organisation de réunions entre les habitants et les maîtres d'œuvre lors du lancement des chantiers et de la livraison
  - ✓ **Les points de vigilance**
    - La possibilité de transmettre à l'ensemble des intervenants sur le site (travailleurs sociaux, etc.)
    - La réalisation de supports papiers simples à remettre aux gardiens pour qu'ils puissent se référer à un document écrit

# La gestion de l'information et des réclamations

- **L'information sur les chantiers ?**

- **Sur les 2/3 mois à venir**

- Quels sont les chantiers
- Où sont-ils localisés ?
- Quand vont-ils se dérouler ?
- Quelle(s) nuisance(s) vont-ils engendrer pour les habitants / riverains ?
- Quels sont les interlocuteurs pour une question complémentaire sur ces travaux ?

- **Des supports**

- Simples : power point par exemple
- Pédagogiques

## La gestion de l'information et des réclamations

- L'exemple de *Douchy*
  - ✓ **Les difficultés rencontrées dans le cadre de la conduite d'une opération de réhabilitation en site occupé**
    - Une opacité sur la première tranche ; des dysfonctionnements liés à la réhabilitation subis par les habitants (filtré par l'entreprise de maîtrise d'œuvre).
    - Une montée de la grogne sur la deuxième tranche.
    - Des responsabilités de traitement peu claires : sont-elles liées au projet ou à la gestion courante ?
  - ✓ **Les réponses apportées**
    - Mise en place d'un coordonnateur chez le bailleur à l'interface des habitants, de la maîtrise d'ouvrage du projet et de l'agence
    - Mise en place d'une Boites aux lettres par bâtiment pour les réclamations liées au chantier
    - Des réunions proposées régulièrement aux habitants en présence des entreprises pour répondre aux questions et faire remonter les dysfonctionnements.
  - ✓ **Les limites/points de vigilance**
    - Un poste dédié le temps du chantier (le coordonnateur)
    - Les entreprises : des maillons importants avec qui travailler la relation avec les habitants pour maîtriser l'information.



**La gestion de chantier en 3D :**  
**La gestion d'attente, une condition nécessaire à la**  
**mise en œuvre du chantier dans de bonnes**  
**conditions**

# Difficultés de la situation d'attente du projet

## Pour la maîtrise d'ouvrage du projet

- ✓ Une longue phase des diagnostics amont, à l'élaboration du projet, sa validation définitive caractérisée par des allers-retours, des aléas...
- ✓ Des phases de mise en œuvre souvent retardées par rapport aux prévisions
- ✓ Une prudence dans la communication d'information aux habitants : communiquer sur les « certitudes », dans des dispositifs institutionnels maîtrisés (enjeu politique)

## Pour les gestionnaires

- ✓ Une incertitude sur les échéances, un niveau d'information aléatoire
- ✓ Une mise en suspend des investissements lourds dès lors que le projet paraît crédible.
- ✓ Une difficulté à calibrer le niveau de gestion dans ce contexte : des risques de gaspillage ou d'abandon

## Pour les habitants

- ✓ Une période d'incertitude qui peut durer un temps indéfini (information discontinue et peu fiable) et rend difficile l'appropriation du lieu habité
- ✓ Du sentiment d'abandon aux jugements de gaspillages
- ✓ Une interprétation parfois malencontreuse des signes renvoyés par la gestion.

# L'environnement



# La gestion des bâtiments avant démolition



# La gestion des bâtiments avant démolition



# Des surinvestissements qui brouillent les pistes



## Des articulations GUP-RU

- **Quelques éléments de la GUP gestion d'attente à Bourges**
  - La gestion des espaces post-démolition : une option intéressante est le pré-verdissement avec installation d'une grille et de pratiques de gestion temporaires (à définir en amont). On pourra envisager l'instauration de pratiques type jardin partagé ou fleurissement temporaire si la phase de post-démolition s'étale sur plusieurs mois ou années.



# Les enjeux de la gestion de l'attente

## Définir une stratégie de gestion pertinente dans une période incertaine, adaptée au contenu et échéances du projet

- ✓ Au minimum : éviter le désinvestissement, anticiper le projet
- ✓ Au maximum : stratégie volontariste, créer les conditions d'acceptation et de réussite du projet par un renforcement de la gestion

## Donner des signes positifs de la transformation à venir du quartier :

- ✓ Rendre crédible le processus de transformation
- ✓ Amorcer le changement d'image
- ✓ Poser les conditions minimales d'une adhésion au projet (habitants, gestionnaires)
- ✓ Rendre visible le projet : premiers signes

## Favoriser la coordination entre gestionnaires et maîtrise d'ouvrage (bailleurs et collectivités) pour nourrir le projet et éviter les « erreurs » ou incohérences :

- ✓ Enjeux de gestion et d'usage à prendre en compte dans le projet
- ✓ Enjeux de gestion et d'usage posés par le projet (recommandations, points de vigilance)

## Conditions de réussite / points de vigilance

- ✓ En faire mais pas trop : postures extrêmes de retrait ou de surinvestissement
- ✓ Une gestion à adapter en fonction des situations de départ et du déroulé du projet (contenu, échéances) :
  - ✓ Des situations initiales plus ou moins favorables (indépendamment du projet) : tenue correcte / forte dégradation
  - ✓ Des impacts plus ou moins fort et à plus ou moins long terme sur les différents secteurs opérationnels (ex. démolition à 2 ans, Réhabilitation à 4 ans, etc.)

# Adapter le niveau de gestion aux échéances du projet

Echéances	Risques à prévenir	Stratégie de gestion	Exemples d'actions
<u>Espaces impactés à court /moyen terme</u>	<p>Arrêt de tout investissement, voire négligence dans l'entretien courant</p> <p>Incertitude des habitants quant aux améliorations à venir</p>	<p>Maintien de la sécurité des équipements</p> <p>Maintien d'une qualité de gestion courante</p> <p>Embellissement a minima</p> <p>Mise en œuvre d'actions amorties à l'échéance du projet ou dans le sens du projet</p> <p>Communication sur la transformation à venir</p> <p>Accompagnement et anticipation de la transformation</p>	<p>Diagnostic sécurité</p> <p>Nettoyage approfondi (lessivage / karcher) Petites réparations</p> <p>Remise en peinture Changement BAL ou panneaux d'affichage</p> <p>Dépose mobilier ou équipements défectueux Remise à plat dotation en containers</p> <p>Pose panneaux pour annoncer le démarrage des travaux</p> <p>Actions d'animation et de sensibilisation au cadre de vie</p> <p>Mise à plat des difficultés de gestion ne relevant pas du projet : analyse des causes, actions possibles (optimisation des prestations, travail sur les comportements etc.)</p>

# Adapter le niveau de gestion aux échéances du projet

Echéances Intervention	Risques à prévenir	Stratégie de gestion	Exemples d'actions
<p><b><u>Espaces impactés à long terme</u></b></p>	<p><b>Arrêt de tout investissement</b></p> <p><b>Report des phénomènes de dégradation depuis les espaces en cours de transformation / nouvellement livrés</b></p>	<p><b>Mise en œuvre d'actions d'investissement symboliques d'une attention vis à vis des attentes des habitants</b></p> <p><b>Mise en oeuvre d'actions d'amélioration amorties à l'échéance du projet ou dans le sens du projet</b></p> <p><b>Prévention de l'usure liée à l'attente des travaux</b></p>	<p>Renouvellement des plantations</p> <p>Réalisation de chantiers associant les habitants</p> <p>Amélioration de l'accessibilité</p> <p>Renouvellement du mobilier et d'équipements "mobiles" : abris containers, jeux repositionnables</p> <p>Gestion renforcée des dégradations</p> <p>Actions d'animation, de communication, de concertation sur le projet</p>

# Adapter le niveau de gestion aux échéances du projet

Echéances Intervention	Risques à prévenir	Stratégie de gestion	Exemples d'actions
<p><b><u>Espaces non impactés</u></b></p>	<p><b>Déqualification relative du fait de la concentration des moyens sur les zones de projet</b></p> <p><b>Sentiment d'abandon des habitants du fait de l'absence d'impact positif du projet</b></p> <p><b>Report des phénomènes de dégradation depuis les espaces en cours de transformation / nouvellement livrés</b></p>	<p><b>Remise à plat et renforcement des prestations de gestion pour "compenser" l'absence de travaux</b></p> <p><b>Construire des micro-projet d'amélioration à l'échelle résidentielle</b></p> <p><b>Communication / animations</b></p>	<p>Amélioration des prestations de gestion</p> <p>Embellissement des halls : remplacement de luminaires, pose de panneaux d'affichage, de miroirs etc.</p> <p>Embellissement des espaces extérieurs : plantations, fleurissement etc.</p> <p>Amélioration du tri sélectif (action valorisante)</p> <p>Actions d'animations</p>

# Le cas particulier de la gestion d'un bâtiment voué à la démolition

## Une situation d'attente particulièrement difficile

- ✓ Un immeuble à la vacance croissante
- ✓ Une plus grande vulnérabilité aux incivilités, dégradations, squat ... un sentiment d'insécurité des habitants
- ✓ Un risque plus fort de désinvestissement par les gestionnaires

## Objectifs

- ✓ Pour les gestionnaires : Maintenir voire renforcer les « services de base »
  - ✓ Sécurité technique
  - ✓ Confort technique des logements (chauffage, ventilation...)
  - ✓ Propreté et éclairage des parties communes
  - ✓ Présence de proximité
  - ✓ Courrier
- ✓ Pour les maîtres d'ouvrage du projet
  - ✓ Sécurisation et démolition des équipements intérieurs des logements libérés
  - ✓ Conduite du relogement « en grappe », condamnation des paliers libérés...

# Réalisation de gestion d'attente : favoriser la meilleure appropriation et le visuel, exemple de la fresque sur les immeubles voués à la démolition



Expérience interactive autour du street-art,



**La gestion de chantier en 3D :**  
**La gestion de démarrage du chantier**

# L'installation du chantier, un moment clé

Constat : un moment déterminant pour garantir l'appropriation et le respect du chantier par les habitants

- ...mais un moment qui ne va pas sans difficultés sur le terrain, plus ou moins identifiées rapidement
- ...pour les entreprises qui s'installent, y compris durablement, la prise en compte de l'aspect « habité » du quartier est parfois trop limitée, et mérite souvent d'être accompagnée davantage

# L'installation du chantier, un moment clé

Dans les temps importants de l'installation du chantier, on va distinguer

- La définition et la sécurisation du périmètre :
  - ✓ Calibrage selon le type de travaux (technique de démolition)
  - ✓ Matérialisation (palissades, clôtures)
  - ✓ Information sur plusieurs lieux (clôtures, panneaux étapes sur quartier etc.)
  - ✓ Prise en compte des contraintes de gestion (sorties OM...) et les usages (cheminements d'accès aux commerces ou écoles par exemple)
  
- L'accompagnement des entreprises sur le quartier :
  - ✓ Accompagner les premiers jours d'installation des entreprises
  - ✓ Inciter l'embauche d'habitants du quartier (cf. clause d'insertion professionnelle des dossiers ANRU) au regard des parcours d'insertion à potentiel (lien avec les SIAE), ce qui peut conduire à chercher plus loin les personnes en insertion à recruter
  - ✓ Les impliquer dans la communication auprès des habitants et auprès de la maîtrise d'ouvrage (cf cahier des charges de leurs prestations)

# Des exemples de coexistence espace habité/chantier

- Des palissades beaucoup moins soignées



## Des exemples de coexistence espace habité/chantier



- Des cheminements piétons pas du tout anticipés/inexistants ou fortement contraints par la présence d'autres usagers (véhicules)



# Des exemples de coexistence espace habité/chantier



- Des palissades ajourées ou contenant un graphisme et un message d'information



# Des exemples de coexistence espace habité/chantier



## ■ La GUP-chantier RU à Roubaix

- Constat de départ : les entreprises sont trop faiblement sensibilisés à la coexistence des chantiers en site habité. Une vigilance supplémentaire était nécessaire
- Recrutement d'un chargé d'opération chantier en charge du recueil des problèmes, qui a la légitimité pour faire intervenir rapidement les services techniques (pose d'un ralentisseur, d'un miroir...); animation de café chantier, rédaction d'un cahier des charges de tenue de chantier, contrôle du respect des engagements...

- **Des aménagements pour contraindre au ralentissement sur le passage des camions**



# Des exemples de coexistence espace habité/chantier



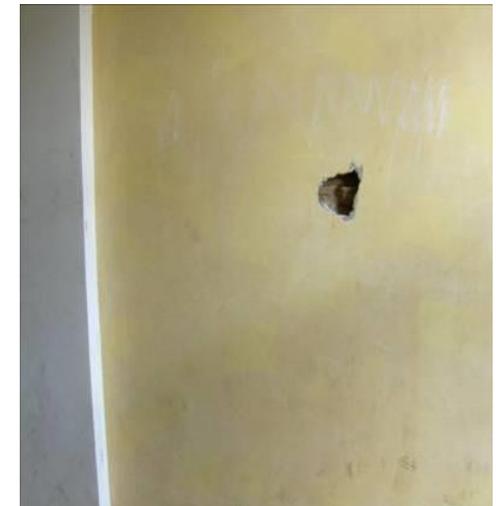
- Des aménagements temporaires pour les usages piétonniers du secteur à Roubaix





**La gestion de chantier en 3D :**  
**La gestion de confortement adaptée à l'issue des**  
**travaux**

# Gérer l'après-projet (qui fait parti de l'expérience du chantier) : la gestion des espaces transformés



# Enjeu 1 : Assurer la reprise en gestion dans l'année qui suit la livraison des travaux

## Risques :

- ✓ La période qui suit la livraison est cruciale pour l'appropriation et le fonctionnement futur du site (période test pour les habitants, les équipements etc.), elle fait partie de l'expérience de la gestion de chantier pour les habitants
- ✓ Une difficulté particulière dans l'année qui suit la livraison des travaux
  - ✓ Des responsabilités de gestion confuses (année de parfait achèvement)
  - ✓ Un temps de flottement entre la livraison et l'organisation des nouvelles prestations.
  - ✓ Des nouveaux équipements et comportements à conforter
- ✓ Une difficulté à gérer un espace « à plusieurs vitesses » (des espaces neufs, des espaces encore dégradés, des espaces en chantier...)

## Pistes de travail :

- ✓ Préciser les moments de reprise en gestion (planning) et associer le personnel en charge de la gestion future à la réception des travaux
- ✓ Protéger les espaces nouvellement livrés
- ✓ Envisager des efforts de sur-gestion au démarrage pour tenir le site dans cette phase cruciale d'adaptation
- ✓ Anticiper la modification des contrats de prestation, l'impact sur les coûts de gestion et sur les charges
- ✓ En cas de rétrocessions foncières et transferts de gestion, envisager le cas échéant des modalités de gestion provisoires avant d'assurer une gestion plus pérenne (sous-traitance, convention de gestion)
- ✓ Informer les habitants des règles d'usage des espaces nouveaux (ex. OM)

## Enjeu 2 : Organiser des modalités de gestion pérennes

### Objectifs :

- ✓ Assurer une qualité de gestion renforcée pour pérenniser les investissements dans le temps
- ✓ Mettre en cohérence les responsabilités de gestion (ville/bailleur) avec les nouvelles configurations spatiales (notamment liées à la résidentialisation ou autres transferts de gestion).
- ✓ Réorganiser les dispositifs de proximité

### Pistes de travail :

- ✓ Préparer dès la conception un cahier des charges de la gestion future et définir les responsabilités nouvelles (collectivité/bailleurs); dynamique projet de gestion de site
- ✓ Profiter du changement pour faire évoluer les missions des gardiens :
  - ✓ réorganiser les secteurs de gardiennage
  - ✓ Adapter les missions du personnel de proximité pour favoriser la responsabilisation et la valorisation du travail
- ✓ Moyens humains et techniques : un temps de « prise en main » à anticiper
  - ✓ Nouveauté / sophistication des équipements
  - ✓ Nouvelles prestations de gestion / nouveaux prestataires
- ✓ Traiter les difficultés récurrentes de gestion indépendants du projet pour favoriser la qualification d'ensemble (épaves, etc.)

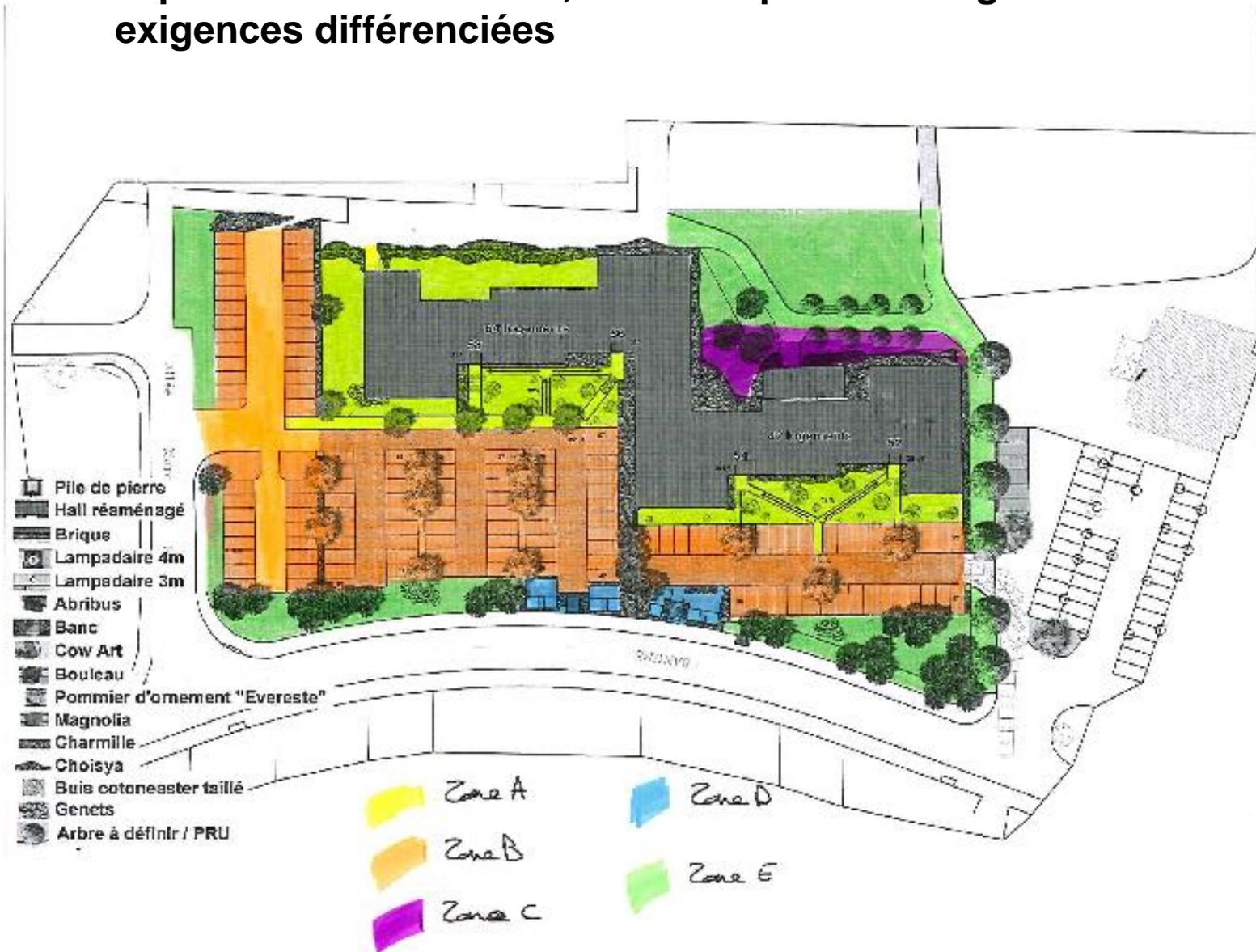
## Enjeu 3 : Favoriser l'appropriation du projet et le développement d'usages positifs

### Pistes de travail

- ✓ Associer les habitants aux différents stades du projet
  - Conception des espaces (a minima : choix du mobilier, des jeux etc.)
  - Déroulement des travaux (cf. gestion de chantier)
  - Réception des travaux : portée symbolique
- ✓ Associer les habitants à la gestion des espaces transformés
  - Veille / signalement des dégradations etc. (relais d'information)
  - Règles d'usage : chartes de bon voisinage, supports d'information
- ✓ Accompagner l'évolution des comportements : actions d'information et de sensibilisation :
  - ✓ tri sélectif,
  - ✓ propreté,
  - ✓ dépôts sauvages,
  - ✓ déjections canines etc.)
  - ✓ modification du stationnement, ...)
- ✓ Mettre en œuvre des dispositifs de responsabilisation des habitants

- **EX...Préparer un cahier des charges de la gestion future en amont et préciser les responsabilités et coûts de gestion ville / bailleurs : *l'exemple de la convention GUP de Limoges***
  - **Les difficultés**
    - La définition d'un projet de résidentialisation avec de forts enjeux liés à la gestion et aux usages identifiés
  - **Les réponses apportées**
    - La mise en place d'un groupe de travail sur la résidentialisation pour définir le projet et l'ajuster aux enjeux de gestion (4 à 5 rencontres entre l'agent de développement local, les représentants des service espaces verts et voirie, le responsable d'agence de l'office, le maître d'œuvre)
    - La réalisation d'un travail spécifique de projection des conditions et coûts de gestion (tableau)
    - L'ajustement du projet par rapport aux évolutions de gestion identifiées : par exp. le nombre de haies a été limité, au profit de bosquet plus faciles d'entretien (moins de taille)
    - La formalisation d'un cahiers de recommandations sur cette base, en vue de la concertation avec les habitants

- **Stratégie de renforcement de la gestion en fonction des espaces de la résidence, avec des points de vigilance et exigences différenciées**



## Exemple de niveau d'exigence fixé

<b>Niveau d'exigence 1</b>	<b>Le premier niveau d'attention nécessite un entretien quotidien. Il est approprié pour des espaces fortement sollicités ou symbolique de l'image souhaitée pour les nouvelles unités.</b>
<b>Niveau d'exigence 2</b>	<b>Le deuxième niveau d'attention nécessite une réactivité dans la semaine. Moins sollicités, les espaces concernés doivent cependant faire l'objet d'une attention soutenue.</b>
<b>Niveau d'exigence 3</b>	<b>Le niveau 3 concerne des espaces qui peuvent supporter une attention moindre du fait de leur exposition plus limitée aux usages ou moins symbolique du point de vue de l'image donnée. Ils nécessitent des interventions de remise à niveau adaptée en cas de difficulté et doivent faire l'objet d'une vigilance régulière.</b>

## Ateliers de travail à partir de cas concrets

**Siège social**

2 rue Lord Byron - 75008 Paris - Tél. 01 40 75 78 40

[www.habitat-territoires.com](http://www.habitat-territoires.com)



## Atelier en petits groupes

Faire travailler ensemble les différents intervenants pendant la phase chantier

- Qui?
- Comment?
- Quand?
- Sur quels sujets?
- Comment on formalise?



- 20 minutes temps d'échange entre acteurs
- 10 minutes retour de ces échanges avec les autres groupes
- 15 minutes de présentation de travaux et actions extérieurs

# Atelier : production des groupes

## 1<sup>er</sup> groupe

- ✓ Acteurs à associer : bailleurs, syndic, ville, coordonnateur GUSP, services techniques ville et aggro (collecte, eau, transports), élus, entreprises, usagers (associations de quartier)
  - ✓ Des instances de pilotage réunissant Directions, élus, bailleurs et ont pour rôle : prise de décision, nouveaux arbitrage lié à la gestion des imprévus, validation, modification du projet
  - ✓ Des instances de suivi (comité de suivi) qui peuvent prendre plusieurs formes : réunions de chantier, réunion de coordination, équipe projet
  - ✓ Ces instances sont en charge de : rappeler les obligations de chacun, réaliser des ajustements dans les phases chantier, favoriser les échanges, relancer les calendriers, renforcer la gestion, constituer l'information pour les réunions publiques (lancement chantier, point avancement calendrier)
  - ✓ Ces instances sont en articulation étroite avec la GUSP.
-

# Atelier : production des groupes

## 2ème groupe

- ✓ Quand : en amont de la phase chantier
  - ✓ Qui : un noyau dur d'acteurs qui associe, en tant que de besoin les spécialistes
    - ✓ Maîtrise d'ouvrage : bailleurs et collectivités
    - ✓ Services concernés (gestionnaire)
    - ✓ Habitants, usagers
  - ✓ Comment :
    - ✓ COPIL/CODIR valide un projet
    - ✓ COTEC va mettre en œuvre en réunissant des acteurs directement impactés par le chantier (agents de proximité, habitants, agents GUSP, services techniques de la collecte, de la propreté urbaine...)
  - ✓ Quels sujets?
    - ✓ Dysfonctionnements
    - ✓ Aléas
    - ✓ Sécurité
    - ✓ Avancement du projet/ suivi
  - ✓ Formalisation : des réunions politiques et techniques suivis de comptes-rendus et de communication écrite (courrier-affichage)
-

# Atelier : production des groupes

## 3ème groupe

- ✓ La place des habitants à définir très en amont dans les instances, afin de bien installer leur présence et des habitudes de travail avec eux
  - ✓ Dans les instances associant des habitants, chacun a sa place. Les élus les professionnels, les experts posent le cadre du projet, explicitent les options prises et évoquent ce qui peut évoluer en fonction des besoins des habitants. Les habitants eux font part de leurs besoins, de ce qu'ils pensent nécessaires pour le quartier
  - ✓ Ces instances et temps d'échange permettent de cultiver le dialogue entre habitants et professionnels et d'éviter les malentendus, les incompréhensions.
  - ✓ Une phrase emblème : Avancer ensemble dans le projet, articuler cadre de vie avec le projet.
-

# Le dispositif GSUP – gestion de chantier pour le PRU de la Forge (Oyonnax)

Instance	Rôle	Fréquence de réunion	Composition
<p>Réunions de chantier avec volet GSUP – propre à chaque opération</p>	<p>Réunions de coordination entre intervenants du quartier, sur le thème de la gestion du chantier concerné (+ recueil des usages)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les problèmes en amont via une « check-list » GSUP, apporter des réponses aux problèmes liés à la gestion de chantier : au démarrage du chantier, puis 2 semaines après démarrage de chaque chantier</li> <li>• Anticiper sur la mise en gestion des espaces livrés, et sur les risques de dysfonctionnement : avant la livraison des espaces</li> </ul> <p>Lors de chaque réunion de chantier, vigilance sur les thèmes GSUP</p>	<p>Au démarrage de chaque chantier, 2 semaines après démarrage et avant livraison des espaces</p> <p>Le long de la durée des travaux</p>	<p>MOE, MOA, entreprises, responsable projet, responsable GSUP, centre social. Possibilité d’associer des habitants lors de « visites de chantier spécifique »</p>

# Outil de mise à plat des prestations de gestion

## Gestion Urbaine de Proximité Liste des prestations pour la résidence Craonne Montmairail

	VILLE	BAILLEURS	CAC	Médianités	Références
<b>Interventions spécifiques</b>					
Tonte de pelouse	X	X		Au vu de la superficie des espaces à tondre, elle sera réalisée par le bailleur dans l'enclos résidentiel. La partie située entre le bâtiment Craonne et la tour Montmairail restant du domaine public, c'est la Ville qui sera chargée de son entretien.	Ville - Service Espaces Verts Luc Rousseaux 06 26 38 30 09
Entretien, Elagage et entretien des arbres	X	X			
Ramassage des feuilles	X	X		Dans l'enclos résidentiel, le ramassage est à charge de la SAHLM. Sur le domaine public, le ramassage se fera avec la périodicité voire à une fréquence égale à celle du reste du quartier. Les feuilles en petite quantité peuvent être évacuées avec les déchets compostables	S.A Habitat - Gestionnaire Résidentiel Ludovic CHAUSSE 06 74 27 05 18 Ville - Service Propreté Olivier Desabres 06 26 38 30 09
Balayeage mécanique	X	X		2 fois par an. Il sera important de les programmer suffisamment afin qu'il n'y ait pas de voitures sur les espaces à balayer.	Ville - Service Propreté Olivier Desabres 06 26 38 30 09
Remplacements équipements dégradés dans l'espace résidentiel	X	X			S.A Habitat - D.G.L. Proximité 06 54 35 58 55
Taille des haies qui doublent les clôtures	X	X		Même fréquence que sur le reste de la Ville. L'entretien des zones plantées est assuré par le bailleur.	Ville - Service Espaces Verts Luc Rousseaux 06 26 38 30 09
Marquage au sol	X	X			S.A Habitat - D.G.L. Proximité 06 54 35 58 55
Nettoyage des tags	X	X		Le bailleur intervient sur tous les tags et peut demander assistance pour ceux nécessitant un micro sablage en façade d'immeuble	Ville - Service Propreté Olivier Desabres 06 26 38 30 09

## Charte chantier propre à Blois

En juin 2013, les bailleurs et les deux principaux syndicats du bâtiment (la Confédération de l'Artisanat et des Petites Entreprises du Bâtiment 41, et la Fédération Française du Bâtiment 41) ont signé **une Charte chantier propre**. Elaborée dans le cadre du Comité local de sécurité et de prévention de la délinquance, la Charte chantier propre est un outil permettant d'engager et de responsabiliser les maîtres d'ouvrages et les entreprises à une meilleure gestion de leurs chantiers. L'objectif de ce dispositif est de limiter les nuisances, les pollutions et les accidents qui peuvent intervenir dans des espaces en travaux.

En complément, la Charte comporte une annexe qui engage les deux principaux syndicats du bâtiment à développer la formation et l'information sur la bonne gestion des chantiers à destination des entreprises du Loir-et-Cher.

Afin d'accompagner les entreprises dans la mise en place des dispositions de la Charte, un kit d'information leur est remis lors de l'attribution des marchés. Ce dernier est composé de la Charte, d'une affiche pratique sur « Les gestes pour un chantier propre » et du règlement de voirie.



## Identifier et anticiper les nuisances

- Repérage en amont des nuisances qui peuvent impacter le fonctionnement du quartier : quels éléments?
-

# La prévention et le traitement des nuisances occasionnées pour les habitants

- L'analyse détaillée du projet et l'identification des nuisances possibles à partir d'une grille de lecture

Types de difficultés rencontrés	Exemple d'objectifs	Types de réponses à rechercher au cours des séances de travail (groupe GUP ou groupe mixte)
Bruit, vibrations, etc.	Concentrer le bruit aux heures les moins gênantes; le limiter notamment à proximité d'équipements comme les écoles, crèches, lorsque des assistantes maternelles sont présentes	A prendre en compte par les entreprises / l'organisation du chantier.
Poussière dans les logements	Limiter la dispersion de la poussière et l'impact pour les locataires	A prendre en compte par les entreprises / l'organisation du chantier.
Saleté accrue des espaces	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Maintenir le niveau de propreté sur l'ensemble du site pendant les travaux</li> <li>▪ Définir des priorités de service rendu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ A prendre en compte par les entreprises / l'organisation du chantier.</li> <li>▪ A prendre en compte dans un dispositif de GUP renforcée (sur-entretien, etc.).</li> </ul>
Gêne liée aux palissades	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Améliorer l'image du chantier</li> <li>▪ Limiter les éventuels risques d'accidents / sentiment d'insécurité</li> </ul>	A prendre en compte par les entreprises / l'organisation du chantier (Exp. barrières de chantier transparentes, percée, etc.); travail avec les habitants, les écoles pour réaliser des belles délimitations
Risque de pollution, de détérioration	En fonction des niveaux de pollution, à définir	
Apport de déchets supplémentaires	Intégrer la gestion des déchets des entreprises dans la gestion du chantier	A prendre en compte par les entreprises / l'organisation du chantier

# La prévention et le traitement des nuisances occasionnées pour les habitants

- Les perturbations des différents services urbains

Types de difficultés rencontrés	Exemple d'objectifs	Types de réponses à rechercher au cours des séances de travail (groupe GUP ou groupe mixte)
Dévoiement des cheminements habituels	Faciliter les cheminements des habitants et usagers de la crèche	A prendre en compte dans un dispositif de GUP renforcée
Distribution du courrier perturbée	Assurer la distribution normale du courrier	Coordination avec la Poste
Perturbations de l'éclairage et des réseaux	Assurer la continuité de l'éclairage sur le quartier.	Difficultés qui ne sont pas toujours prévisibles
Modification de la circulation automobile et TC	A voir en fonction de l'organisation du chantier	
Diminution des capacités de stationnement (emplacements condamnés ou immobilisés par les travaux –palissades, véhicules de chantier, bennes)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Limiter au maximum l'emprise du chantier.</li> <li>▪ Connaître au préalable les besoins et le niveau de vacance (diagnostic)</li> <li>▪ Prévoir des dispositifs transitoires compensatoires</li> </ul>	A prendre en compte dans un dispositif de GUP renforcée : aménagements transitoires en extérieur, attribution de places de parkings en ouvrage vacantes le cas échéant (à anticiper si possible au moment de l'élaboration du projet et du phasage des travaux)
Modification des circuits de collecte des OM par les travaux de voirie, accès pompiers, etc.	A voir en fonction de l'organisation du chantier; doivent faire l'objet de réunion de travail spécifiques avec les services compétents	

# La prévention et le traitement des nuisances occasionnées

## La définition d'un plan d'action, axé sur quatre type de réponses aux problèmes identifiés

### ✓ **Le sur-entretien :**

c'est-à-dire les moyens de gestion supplémentaires qui pourraient être déployés sur le quartier dans la période de chantier.

### ✓ **L'anticipation sur les cahiers des charges des entreprises et l'organisation du chantier pour limiter certaines nuisances en site occupé; ces indications peuvent être contraignants...**

Ces éléments ne seront généralement pas directement gérés par la GUP. Elle peut cependant être force de proposition auprès des services techniques de la ville et de la direction de projet.

La plus value de ces anticipations est importante pour la réussite du projet de phase chantier...

### ✓ **La coordination avec les services / institutions qui interviennent sur le quartier :**

- La Poste,
- Le service de la collecte, etc.

### ✓ **L'information aux habitants**

# La prévention et le traitement des nuisances occasionnées pour les habitants – exemple de plan d’actions

Actions	Resp.	Echéances	Moyens
Mettre en place un « chantier propre » (travail sur les cahiers des charges)		Trimestre...	Organisation d’une réunion de travail entre MRU / ST
Utiliser temporairement les terrains de jeux situés dans l’école primaire			
Ajuster l’entretien des terrains de jeux de l’école pendant leur utilisation par les habitants des Grèves			Restent à définir (service d’entretien des bâtiments scolaires, de la propreté, équipe GUP, etc. ?)
Maintenir le niveau de propreté des espaces extérieurs pendant toute la durée des chantiers			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ VDC : maintien des fréquences et mobilisation du personnel sur les espaces qui ne sont pas en chantier.</li> <li>▪ CHP : mise en place de sur-entretien en fonction des besoins (prestations de la Régie de quartier et/ou intervention des gardiens volants).</li> </ul>
Aménager des cheminements temporaires et mettre en place une signalétique (test d’une signalisation au sol dans le cadre de la mise en place du tri)		Au fil des chantiers	Maquette ANRU en lien avec les services techniques en charge du chantier du projet
Assurer la continuité des services urbains pendant toute la durée du chantier : la Poste, le circuit de collecte des déchets ménagers et encombrants, etc.			Contacts à prendre une fois l’organisation du chantier précisée (printemps 2008)
Valoriser l’image du chantier par la mise en valeur des palissades : réalisation d’un concours de dessin avec les écoles		A préciser une fois le planning du chantier défini	
Accompagner les habitants dans les démarches administratives induites par le changement de l’adressage.			Maquette ANRU

# La prévention et le traitement des nuisances occasionnées pour les habitants : des points à traiter tout au long du chantier

## *Exemple de solutions apportées*

- ✓ **Les réponses apportées** dans le cadre d'un groupe (composition chef de projet, responsable équipement de proximité, agents de proximité et services techniques ville et EPCI) de GUP : organisation de visites régulières avec un groupe d'habitants pour faire remonter les dysfonctionnements et observer les évolutions; suivi dans un tableau de bord/une carte des points noirs qui peut être distribué aux habitants et aux acteurs à la suite de la visite
- ✓ Quelques actions engagées à la suite de ces visites
  - Prise en charge de la propreté des voies par l'agglomération en anticipation de la rétrocession
  - Résorption de la décharge sur le budget du projet après négociation

## La sécurité des chantiers :

- Les moyens spécifiques : vidéo, éclairages, moyens et présence humaine, animation pour une meilleure appropriation?
-

## **Bien identifier la nature des risques**

- ✓ Une **modification du cadre de vie** (voiries, stationnement etc.) qui induit des tensions entre habitants et institutions
- ✓ Des **travaux intervenant parfois sur des zones de trafics et venant « perturber »** des réseaux délinquants
- ✓ Des **interventions possibles sur des secteurs à fort caractère identitaire** (salles de prière) ou très fréquentés (marché, écoles etc.)
- ✓ Un **risque de squat des logements vides** (en attente de la démolition, neufs livrés, en cours de réhabilitation)
- ✓ **Des chantiers qui connaissent des atteintes régulières et répétées**
  - Atteintes contre les biens : vols de matériels ciblés (câble électrique grue, ordinateurs) ou de matériaux (cuivre), vandalisme gratuit
  - Atteintes contre les personnes : agressions, pressions & menaces (chantage à l'embauche), vols sur les professionnels
- ✓ **Une vulnérabilité inégale des chantiers**
  - Chantiers fermés (démolitions, CN) relativement maîtrisés
  - Chantiers ouverts (réhabilitation, résidentialisation) plus difficiles à maîtriser
  - Gros œuvre moins sensible que le second œuvre
  - Moments charnières : changement d'équipe, pauses, fin de journée

# La Sécurité des chantiers : exemple sur les tarterêts

- **Schéma directeur de sécurisation :**
  - **identification de la localisation des aires liées au chantier et des moyens nécessaires pour en assurer la sécurité (les Tarterêts)**
- **Choix des entreprises**
  - **Clauses sûreté dans les cahiers des charges**
  - **Recherche d'équipes expérimentées (problème du surcoût)**
- **Prévention situationnelle : protocole de sûreté passive à partir de questions clés**
  - **Réflexion sur le positionnement**
    - *des bases vie : des pistes de mutualisation de base vie difficiles à mettre en oeuvre*
    - *des zones de stockage de matériels et matériaux, notamment les biens les plus sensibles*
    - *des accès et aires de stationnement des véhicules chantier et véhicules du personnel chantier*
  - **Cohérence des limites** pour améliorer la transparence du chantier : choix de clôtures ajourées (limiter les intrusions de curiosité)
  - **Eclairage du chantier**
  - **Vidéo-surveillance**
    - Pertinente pour les chantiers construction neuve et démolition
    - Peu adaptée pour les chantiers réhabilitation et résidentialisation

# La Sécurité des chantiers (suite)

- **Mise en réseau et information en temps réel des intervenants**
  - **Désignation d'un référent chantier** au sein de la Poilce Nationale, des entreprises de travaux, des maîtres d'ouvrage (bailleurs, aménageurs)
  - **Explicitation des consignes de sécurité** / Protocole d'urgence
  - **Information de la PN** (Clichy-sous-bois) :
    - date effective d'ouverture du chantier,
    - noms du chef de chantier et de la société de gardiennage
  - **Annuaire des intervenants en cas d'urgence** (police, secours, etc.)
  - **Journal de bord chef de chantier / relevés d'incidents**, transmission en temps réel à la PN et examen dans le cadre des instances type CLSPD / cellules de veille
  
- **Organisation et gestion du chantier**
  - **Moyens humains** :
    - Surveillance quotidienne (équipes de gardiennage 24h/24 : vigiles et maîtres chiens) et ciblée (logements neufs, second œuvre)
    - Réflexion sur le recrutement des agents (plus de 2000 entreprises de gardiennage en France) / filières d'insertion liées au projet
    - Rondes
  - **Déroulement des interventions** :
    - Limitation des travaux isolés
    - Positionnement des interventions sensibles aux « heures calmes »
    - Gestion
  - **Communication préventive**

## Bilan...clôture de la formation