

Le cadre de vie des quartiers : c'est l'affaire de tous ! Du recueil au traitement des dysfonctionnements de la vie quotidienne

10 septembre 2013

Blois

Compte-rendu

Villes au Carré, l'USH Centre, l'ANRU et la ville de Blois se sont associés pour organiser une rencontre régionale sur l'observation et le traitement des dysfonctionnements dans les quartiers.

Les objectifs de ce séminaire étaient de :

- S'inspirer de méthodes et d'outils performants de signalement et de suivi de traitement des dysfonctionnements mis en place par des collectivités et des bailleurs en interne
- Favoriser l'articulation des outils et les échanges d'informations des partenaires pour une meilleure prise en charge des dysfonctionnements
- Associer les habitants dans le processus de signalement des dysfonctionnements et faire appel à leur expertise d'usage

Cécile Dublanche, Directrice de Villes au Carré, ouvre la journée en rappelant le cadre de travail partenarial dans lequel s'inscrit cette rencontre, les ateliers permanents de la GUP en région Centre. Villes au Carré et l'USH Centre ont initié en 2010, à la demande des professionnels, un atelier sur la Gestion Urbaine de Proximité. Celui-ci est composé de coordonnateurs GUP, de bailleurs sociaux et de délégués du Préfet. Ce groupe de travail se réunit régulièrement pour échanger sur diverses thématiques en relation avec la GUP. Depuis son lancement, 3 séminaires élargis ont déjà été organisés :

- [Les diagnostics en marchant, en avril 2010](#)
- [Les ordures ménagères et les encombrants, en décembre 2010](#)
- [Un bilan des PRU, en janvier 2012](#)

Cécile Dublanche rappelle ensuite le thème de ce 4^e séminaire : le dysfonctionnement des quartiers. Il s'agit de faire évoluer les pratiques professionnelles, de traiter de manière plus ajustée ces dysfonctionnements du quotidien et d'en rendre compte correctement aux habitants.

Marc Gricourt, Maire de Blois, introduit ensuite la journée. Le PRU de Blois a un fort impact sur les politiques d'urbanisme et sur les finances locales. Mais il porte aussi sur des sujets qui touchent au quotidien, aux espaces publics, au bien-vivre des habitants. C'est une préoccupation première des élus de Blois.

La municipalité travaille sur les questions de GUP depuis le début de son mandat. Une des premières actions a été de mener une réflexion sur la gestion des chantiers, travail fait en partenariat avec les bailleurs sociaux. En outre, un poste de coordinateur GUP a été créé au sein des services de la ville, traduction de l'engagement municipal. Ce coordinateur, assisté d'un agent de veille, a un rôle primordial pour le pilotage de la gestion urbaine de proximité dans les quartiers.

En outre, conscient de l'importance de garder une grande proximité avec les habitants, les élus se déplacent souvent pour aller constater les dysfonctionnements et traiter avec les habitants des usages des espaces publics dans le cadre de la GUP. Pour garder le contact et discuter des actions avec les habitants, la ville a mis en place des conseils de quartiers et un conseil des sages.

Pour terminer, Marc Gricourt rappelle que face aux dysfonctionnements du quotidien, la Ville doit être en capacité de réagir et de trouver des solutions le plus rapidement possible. Il est essentiel de bien connaître les quartiers et

la manière dont ils vivent. Les actions et méthodes développées dans le cadre de la GUP des quartiers nord pourraient être étendues aux autres quartiers de la ville.

Il conclut en soulignant l'importance du partage des initiatives de chacun en matière de GUP pour s'inspirer de ce qui se fait ailleurs.

I - Méthodologie de recueil et de traitement des dysfonctionnements

I.1 Le temps des retours d'expériences

Recueil et traitement des dysfonctionnements à Blois : une pluralité de réponses en faveur de la proximité – Abdel-Malik Hamdi (directeur de la rénovation urbaine et de la politique de la ville) et Emmanuelle Carré (coordinatrice GUP) – *cf. présentation en pièce jointe*

Abdel-Malik Hamdi présente le PRU de Blois, son avancement et les enjeux de la GUP dans ces quartiers en rénovation urbaine :

- La prise en compte des usages : via les diagnostics en marchant concernant les projets de résidentialisation et via la conception des aménagements (dont la Ville est maître d'ouvrage pour les 2/3 des opérations)
- L'accompagnement de la mise en œuvre du projet de rénovation urbaine : via la charte « chantier propre » et la définition des programmes de travaux pour les espaces délaissés. A titre d'exemple, un jardin éphémère a été créé sur un de ces espaces.
- L'anticipation de la fin du projet : avec une attention particulière sur la gestion des bâtiments pour prévenir leur dégradation

Le PRU pourra être considéré comme réussi quand les quartiers concernés seront pris en compte dans un projet qui interpelle les compétences de l'agglomération. L'enjeu majeur est de réinscrire ces quartiers et leurs habitants dans la ville.

Pour information, la ville de Blois a mis en place une démarche qualité « [qualiville®](#) », pour la prise en compte des usages en général par la collectivité.

Emmanuelle Carré explique son rôle de coordinatrice GUP et comment la ville de Blois prend en compte les dysfonctionnements quotidiens. Plusieurs moyens existent pour traiter ces dysfonctionnements (*cf. schéma diaporama*) :

- Le service d'intervention rapide (« SIR »), mis en place depuis 10 ans : il est interpellé par téléphone ou via internet. Un agent doit répondre sous 72h aux demandes. Ce service intervient sur des problèmes de maintenance courante.
- Les gardiens d'immeubles : concernant les espaces privés, les dysfonctionnements sont remontés auprès des bailleurs et concernant les espaces publics, ils sont remontés à l'agent de proximité GUP.
- Les médiatrices de proximité (elles font partie de l'association « quartier de proximité »). Elles organisent des réunions de cage d'escalier dont elles rédigent les comptes rendus qu'elles transmettent aux bailleurs sociaux et à la coordinatrice GUP.
- Les différents groupes de travail interinstitutionnels (exemple : groupe « propreté ») qui mettent notamment en place des actions de sensibilisation des habitants.

Gestion des demandes des administrés par des représentants de la ville de Brest – Catherine Pellen-Potin (responsable administrative de la mairie de quartier de l'Europe) et Jean-Charles Treguer (inspecteur du domaine public) – *cf. présentation en pièce jointe*

Catherine Pellen-Potin présente la situation de la ville de Brest et sa place dans la communauté de communes Brest Métropole Océan (BMO). La ville a pour particularité d'être très intégrée dans son agglomération : il n'y a pas de distinction entre les services de la ville et ceux de BMO.

La ville de Brest est découpée en 7 quartiers qui comprennent chacun une mairie de quartier avec un adjoint de quartier (un élu) et une équipe de proximité.

Mme Pellen-Potin explique tout d'abord la mission type d'un « agent de proximité » (appelé anciennement « inspecteur du domaine public »). Elle précise que la fonction d'agent de proximité au sein de la ville de Brest existe depuis les années 80. Deux agents de proximité sont présents par quartier. Ils se déplacent à pied, à vélo ou en voiture. (*cf. les 8 missions sur diaporama*).

Trois réunions par an sont organisées à l'attention de l'ensemble des services qui interviennent sur le domaine public (bailleur, espace vert, voirie etc.), afin d'échanger sur l'actualité et parler des modalités d'intervention, de concertation et d'informations aux habitants. La dernière réunion de l'année est consacrée à la définition de la programmation de l'année suivante et la préparation des visites de quartiers.

Mme Pellen-Potin et M. Treguer expliquent ensuite aux participants le système mis en place par Brest pour recueillir et traiter les dysfonctionnements.

Plusieurs canaux existent pour recueillir les signalements de problèmes concernant l'espace public (*cf. schéma diaporama*). Les demandes sont analysées et traitées par les agents de proximité. Pour cela, un outil informatique a d'abord été développé en interne à partir d'un tableur Excel, puis a été retravaillé avec le service informatique de la ville (*cf. démo diaporama*).

Les habitants ont notamment comme outil le « RA » (relation aux administrés) pour interpellier la ville sur un dysfonctionnement d'ordre technique. Cet outil est un service en ligne sur le site internet de la collectivité (*cf. démo diaporama*).

Il est constaté que ce sont surtout des jeunes, et des personnes travaillant en journée, qui utilisent le service « RA ». L'outil est également davantage utilisé par la population des quartiers résidentiels. La mobilisation des autres outils de collecte des dysfonctionnements est toujours nécessaire, notamment pour les quartiers prioritaires.

Bien qu'il y ait une diversité des outils de collecte, les demandes sont toutes centralisées grâce à l'outil informatique. Cela permet un échange simplifié des informations entre les différents services, partenaires et prestataires de la ville. L'outil permet de réaliser des cartographies interactives et donne des indicateurs sur le fonctionnement des quartiers, et les territoires nécessitant une intervention plus forte. La préparation des rapports d'activité est ainsi très facilitée. En outre, grâce à cet outil Brest entre aujourd'hui dans une démarche d'analyse des dysfonctionnements.

Traitement des demandes des locataires par deux bailleurs sociaux – Ricardo Ferreira (responsable proximité de Tour(s) Habitat) et Gaëlle Tournois (responsable du centre relations clients) – *cf. présentation en pièce jointe*

Ricardo Ferreira et Gaëlle Tournois présentent à deux voix le processus de traitement des demandes d'intervention mis en place dans leur organisme respectif.

Tour(s) Habitat, office communal, comprend un service gardiennage important, 4 antennes de quartier et une régie ouvrière. Les dysfonctionnements peuvent être signalés par les locataires, les gardiens ou bien les partenaires de l'office ou les élus locaux. Selon la nature de la réclamation, qui peut concerner les parties privatives, les parties communes ou les espaces extérieurs, la procédure de traitement peut suivre des cheminements différents. Toutes sont cependant saisies sur l'outil ULIS et se traduisent par un bon de commande qui permet la traçabilité et le suivi informatique.

LogemLoiret, office départemental du Loiret, a mis en place un centre de relations clients (CRC) avec numéro de téléphone unique. 8 conseillers clientèle travaillent pour ce centre d'appels. Ce système a été mis en place pour harmoniser la réponse aux appels téléphoniques et pour améliorer la qualité d'accueil dans les agences où le personnel est ainsi libéré du téléphone. Les demandes des locataires se font également par courrier ou directement dans l'une des 5 agences déconcentrées sur le département. Les réclamations faites via le CRC ou par voie postale sont recensées et suivies dans un logiciel informatique interne à l'organisme afin que les agents accèdent plus facilement à l'information. Dans le cadre de la Convention d'Utilité Sociale, LogemLoiret s'engage à répondre dans les 15 jours aux demandes écrites des locataires. Les demandes sont répertoriées sur chaque dossier locataire, avec suivi de leur traitement.

I.2 Le temps des ateliers : A partir des expériences présentées quels enseignements tirer pour enrichir ses propres pratiques ?

Brigitte Jallet, directrice de l'USH Centre, introduit les ateliers de travail. Les collectivités et les bailleurs sociaux ont des préoccupations communes mais des manières différentes de les travailler. Quels sont les enseignements à en tirer ? L'enjeu est d'articuler les dispositifs des uns et des autres pour mieux répondre aux demandes des habitants et consolider les acquis de la rénovation urbaine.

Restitution des ateliers :

- Comment faire remonter les dysfonctionnements ?

Les agents de proximité jouent un rôle prépondérant dans la remontée des dysfonctionnements. Certains participants ont constaté que ces agents seraient mieux reconnus au sein des organismes Hlm, et leur parole mieux écoutée que dans les services des villes. Les associations de proximité ont quant à elle un rôle de relais entre les habitants et les bailleurs /villes.

Le diagnostic en marchant est un outil que se sont bien appropriés les bailleurs et les villes. Cet outil est maintenant aussi utilisé sur les quartiers hors PRU. Il est important de garder la diversité des modes de signalement et de recueil des dysfonctionnements chacun n'étant pas saisi par le même public (professionnels, habitants..).

- Quelle analyse des dysfonctionnements ?

Des services sont mobilisés au sein des villes et des organismes Hlm pour jouer le rôle de « gare de triage » de toutes les demandes d'interventions, pour réaliser le classement et la redistribution des différentes demandes entre les différents services, pour distinguer ce qui relève d'une maintenance ordinaire de ce qui nécessite une étude préalable ou ne peut pas être traité pour diverses raisons... Les moments de rencontre pour une analyse partagée entre les partenaires sont essentiels, afin de s'accorder sur les interventions.

- Quels outils utiliser ?

L'arrivée des outils informatiques a permis l'amélioration du suivi et l'analyse des demandes.

Les logiciels développés en interne ou achetés sur le marché, permettent :

- l'objectivation des dysfonctionnements constatés
- la traçabilité des interventions
- la crédibilité et la professionnalisation
- l'analyse et la géolocalisation des problèmes

Cela facilite le partage d'informations, la mise en place de mesures préventives et le reporting.

Cependant, ces logiciels ont des limites. Tous les problèmes ne sont pas signalés, ce qui exige de rester vigilants et d'aller sur les quartiers. Pour rester pertinents les outils utilisés doivent être évolutifs pour s'adapter aux besoins des professionnels.

- Quel retour ?

Le retour vers l'habitant semble se faire plus systématiquement que le retour vers l'agent de proximité. Il est pourtant essentiel de penser au retour interne afin de ne pas décourager le signalement.

Le contrôle de la prestation et la satisfaction de l'habitant sont également à mesurer. Les bailleurs sociaux s'engagent de plus en plus dans des démarches de qualité et réalisent des enquêtes de satisfaction auprès de leurs locataires. Ce genre de démarche commence à se développer également au sein des collectivités (ex : Brest et Blois).

Pour conclure, il est constaté que les démarches et les façons de travailler sont quasiment les mêmes chez les bailleurs sociaux et les villes. L'habitant reste au cœur du système. L'enjeu le plus important est de l'associer le plus en amont de la conception pour éviter ensuite les dysfonctionnements d'usages.

Il est également essentiel de prendre en compte l'expertise des agents de proximité et du personnel de la maintenance.

II – La place des habitants dans la remontée des informations

Retour sur le rapport « Pour une réforme radicale de la politique de la ville, ça ne se fera plus sans nous : Citoyenneté et pouvoir d'agir dans les quartiers populaires¹ » de Marie-Hélène Bacqué, urbaniste et sociologue, et Mohamed Mechmache, responsable du collectif AC Le feu – Cécile Dublanche, (directrice de Villes au Carré) – *cf. présentation en pièce jointe*

Cécile Dublanche présente le rapport « Bacqué Mechmache » qui est une commande du ministre délégué de la ville, François Lamy, sur la participation des habitants dans les quartiers populaires. Les enjeux de cette participation sont multiples : fonctionnel (amélioration de l'action publique et de gestion), social (lien social, mobilisation individuelle et collective, contre les inégalités sociales), citoyen (redonner leur place aux habitants dans les quartiers), et politique. Elle insiste sur le rendez-vous manqué de la politique de la ville avec la participation des habitants qui peut à travers la GUP retrouver un point d'appui « Faire sans les habitants c'est faire contre eux ! »

Présentation de la formation des habitants des quartiers à « la culture de la rénovation urbaine et de la gestion urbaine » - quels bénéfices ? – Marie-Line Canada, (coordinatrice pédagogique IFMO –

¹ Rapport et synthèse à mettre en lien quand mise en forme

Ecoles de la Rénovation Urbaine et de la Gestion des Quartiers) – *cf. plaquette formation acteurs habitants*

Marie-Line Canada présente succinctement l'ERU et explique qu'à partir de 2010 une nouvelle formation est proposée pour les habitants des quartiers, à la demande de l'USH. Cette formation est financée par l'USH, l'ANRU et l'ACSE donc complètement prise en charge pour les habitants.

Le recrutement des participants à la formation se fait via la communication de l'USH auprès des associations de locataires et la communication faite par l'ANRU et l'ACSE auprès des chefs de projet RU.

Les participants sont souvent des bénévoles, engagés dans le milieu associatif. Le public est composé d'environ 50% de personnes issues d'amicales de locataires, les autres faisant partie de régies ou d'associations de quartier. Pour être recrutées, ces personnes doivent montrer qu'elles sont capables de prendre la parole et de représenter une opinion.

Deux sessions de 2x3 jours sont organisées par an pour 20 à 25 personnes. C'est l'occasion pour les habitants participants de rencontrer les institutions et de participer à des tables rondes avec des experts. La parole est complètement ouverte. Les 3 premiers jours sont consacrés à de la formation générale, puis après une pause de 15 jours, les 3 derniers jours sont axés sur la GUP. Le diagnostic en marchant est pris comme expérience en atelier pratique.

Une évaluation est faite auprès des participants, quelques temps après qu'ils aient suivi la formation. En général, ils sont satisfaits de cette formation et développent un autre regard sur la gestion urbaine. Ils constatent qu'on les écoute davantage mais que leur avis n'est pas toujours pris en compte, et qu'ils ne sont pas toujours associés en amont des projets. Leur regard est plus sévère vis-à-vis des élus, qu'ils trouvent le plus souvent trop loin du terrain.

Clôture de la rencontre

Corinne Garcia-Calloux, Conseillère municipale déléguée à la politique de la ville, l'insertion et la lutte contre les discriminations et adjointes de quartier-Nord, conclut la journée en remerciant Villes au Carré et l'USH Centre d'avoir organisé cette réunion à Blois, portée par le service d'Abdel-Malik Hamdi, et remercie les participants de leur présence.

Elle rappelle que la Gestion Urbaine de Proximité est un sujet réactivé par la rénovation urbaine et dont les élus ont dû s'emparer rapidement. La GUP s'inscrit dans la politique de la ville, elle peut être démultipliée sur le territoire et s'appliquer à tous les quartiers, et pas seulement à la ZUS de Blois.

La GUP est un service pour, mais surtout avec les habitants, ce qui est plus compliqué. Il est difficile de les mobiliser suffisamment, de valoriser et multiplier les actions.

A Blois, deux actions sont actuellement menées en faveur de la participation des habitants par le service politique de la ville :

- La distribution d'une mallette pédagogique, composée de fiches actions, au sein des écoles et des associations pour expliquer ce qu'est la GUP
- L'organisation de l'évènement des « 50 ans de la ZUP » : échanges entre les anciens et les nouveaux habitants

Madame Garcia-Calloux souligne le rôle important des délégués du préfet, source de propositions pour améliorer les situations et l'importance pour les villes et les bailleurs sociaux de travailler en étroite collaboration, au service des habitants.