



Intervenant : Frédéric TRECA

Synthèse de la formation action sur la Gestion urbaine de proximité des quartiers prioritaires

Le 20 juin 2011

Centre de ressources Ville caraïbe/

www.villecaraibe.com



I - CONTEXTE ET DEROULEMENT DE LA FORMATION ACTION

La mise en place de gestion urbaine de proximité dans la durée reste une préoccupation majeure pour les territoires en politique de la ville de Martinique. Elle a été rappelée par l'Etat dans les Cucs et les projets de rénovation urbaine.

Les différentes démarches évaluatives réalisées en 2010 l'ont confirmées :

- Diagnostic en marchant de Dillon (novembre 2010)
- Evaluation du CUCS du Lamentin (2010)
- Démarche évaluative du CUCS de Fort de France (octobre 2010)

La mobilisation de l'ensemble des partenaires concernés par la gestion de proximité et la mise en place de méthodes de travail simples, lisibles et opérationnelles est une condition incontournable de réussite.

Le centre de ressources pour répondre à cette exigence rappelée par l'Etat lors de ces évaluations a souhaité engager un travail de qualification collective qui permette la mise en place et le pilotage de Gestion Urbaine de Proximité dans les différents quartiers prioritaires.

La première partie de cette journée a permis dans un premier temps, de dégager les éléments de contenu sur la GUP en s'appuyant sur l'analyse du diagnostic en marchant de Dillon présentée par (Chorus : Mme Talbourdeau). Après les échanges, l'intervenant (Frédéric TRECA) a pu ensuite dresser les enjeux de la gestion urbaine, identifier les causes et les effets des dysfonctionnements de gestion ainsi que les points de blocage et les leviers. Dans un second temps, il a pu apporter les éléments de cadrage sur le projet de gestion de quartier en identifiant les compétences à mobiliser, en définissant les priorités dans les plans d'action et en mettant en avant le rôle de la GUP dans le cadre des opérations de rénovation urbaine.

L'objectif étant qu'à l'issue de cette matinée les participants puissent disposer d'un cadre de projet de gestion de quartier.

La deuxième partie de cette journée, s'est organisée autour d'apport théoriques, de présentation d'expériences suivis d'échanges sur les conditions de faisabilité locale. L'intervenant a pu ainsi, dégager les conditions de mise en œuvre de la gestion, en proposant des éléments de méthodes pour accompagner le projet urbain, développer qu'elle était l'intérêt et comment organiser la réactivité des services de villes (communes /agglomération) et des bailleurs. Analyser les conditions d'implication des acteurs et organiser le pilotage à partir des situations locales. Et enfin, élaborer une feuille de route opérationnelle qui permette d'identifier les premières actions significatives.

II – Analyse du Diagnostic en marchant de Dillon

La Gestion Urbaine de Proximité c'est :

- La qualité de la gestion de l'espace de vie
- La qualité de la vie au quotidien

La qualité de la Gestion : une marque de « respect » pour les gens

Pourquoi la GUP ?

Deux difficultés :

- Reconnaître les dysfonctionnements
- Comprendre les dysfonctionnements

Une solution :

- la rencontre entre gestionnaires, usagers, représentant des usagers (élus!)

Un objectif :

- Organiser durablement la gestion sur le territoire...

La GUP le retour avec la rénovation urbaine :

- La GUP date des années 80 avec la politique de la ville et va être abandonnée progressivement.
- Le souhait de l'Etat : qualité de gestion des quartiers rénovés (2003-)

✚ Les constats en Martinique

• Des démarches initiées mais qui n'ont pas abouties durablement

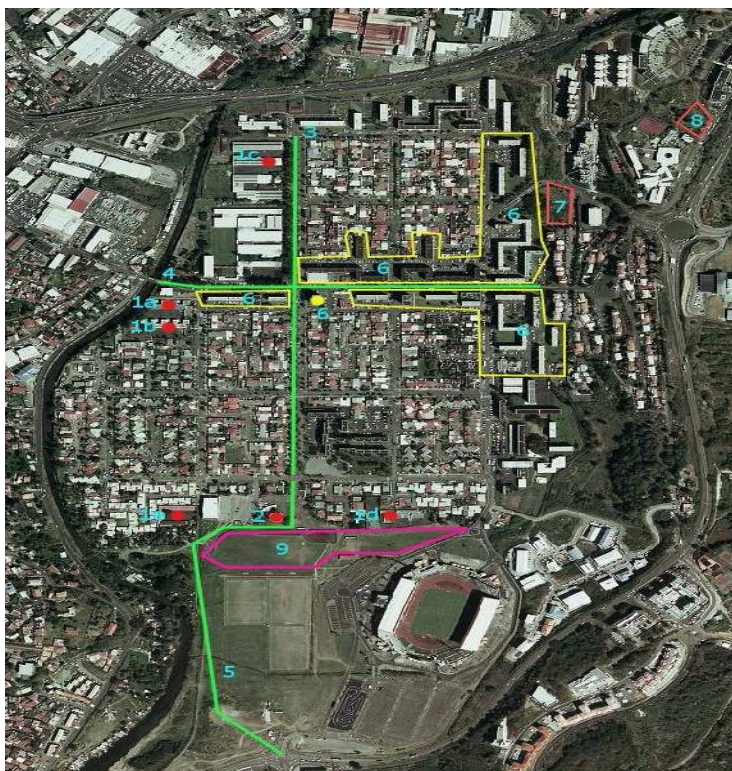
- Gestion partenariale des bailleurs
- Régie de quartier
- Veille sur des quartiers
- Coordination et comités de quartiers
- Diagnostic en marchant

...

• Des conventions non appliquées

✚ Analyse partagée à partir du Diagnostic En Marchant De Dillon

Réalisé de janvier à novembre 2010 par le bureau d'étude Chorus dans le cadre du marché ACSE 2010



Présentation du diagnostic en marchant

• Le diagnostic en marchant

- Les objectifs
- Les méthodes

• Présentation du quartier

Synthèse formation action sur la GUP - 20 juin 2011

Sur le quartier
 -historique aménagement
 Organisation quartier
 Circulation
 Quartiers dans les quartiers
 -équipements: écoles, commerces, sports
 -Espace Zaré : espace pour les associations/ services municipaux
 Dallas, quartier dans le quartier/ déplacements d'habitants de Morne Pichevin/ situation est moins tendue maintenant/ inondations/ canalisation de la rivière/Ancien Pitt

CARACTERISTIQUES DU QUARTIER A PARTIR D'UN PLAN

•L'organisation du quartier :

- Logement
- Espaces publics
- Voiries
- Équipements

•Les projets de rénovation urbaine

✚ Les Constats sur les dysfonctionnements de Gestion (à partir du Diagnostic en marchant réalisé par CHORUS)

Les constats sur le Bâti et environnement		
Observations	Contexte	Causes
Un bâti globalement bien entretenu mais des parties communes détériorées tags, portes des locaux à compteurs défoncées, boîtes aux lettres vandalisées, stockages d'effets personnels, de déchets...	Sur plusieurs bâtiments et plus particulièrement au niveau du bâtiment T	Ces détériorations peuvent en partie s'expliquer par le non-respect de la fermeture des portes d'entrées, qui sont bloquées en position ouverte par les occupants eux-mêmes Des habitants Problème de conception concernant les déchets
fortes nuisances engendrées par les activités de mécanique en cœur d'îlot Epaves volées ou non Epaves : réservoirs de pièces	nuisances sonores, à proximité des bâtiments, particulièrement R et X L'activité de mécanique a également des conséquences en termes de pollution puisque sont entreposés divers déchets mécaniques, batteries, outils de travail... C'est le cas particulièrement pour le bâtiment X Recherche des propriétaires Recherche des propriétaires Conséquences moustiques	Activités individuelles généralisées en Martinique: Fonction sociale Posent parfois des problèmes de légalité Des personnes extérieures de Dillon Dépôts d'epaves: enlèvement par la municipalité
stationnements sauvages sur les pelouses	Grosse manifestation au stade notamment Développement d'activités Le Collège	ils ne sont pas protégés par des bornes Manque de places de parkings- Besoins parkings évolution capacité/ nombre des voitures Pas de verbalisation

Difficulté pour les usagers dans la lisibilité des compétences sur l'électricité et la plomberie	Bailleur : interlocuteur unique sur tous les dysfonctionnements/ sans les moyens de pouvoir y répondre	Bailleur avait instituer au départ de lui remonter les difficultés d'usages Bailleur: interlocuteur unique de proximité Le Bailleur ne peut pas répondre à tout/ compétences Y a t 'il des interlocuteurs sur tous les dysfonctionnements?
nuisances sonores	Côté Autoroutes Rassemblements de jeunes (quartier ou extérieur) Par rapport aux commerces et administrations, services Axe central: Allende Marchands ambulants (groupes électrogènes) vers le 8à 8 Tirage mécanique Les risques de la pose de barrières permettant la délimitation des espaces publics et des espaces privés (résidentialisation)	Habitat collectif Promiscuité, activités mitoyennes Activités commerciales Fonctionnement collectif de jeunes Présence de commerces et services qui attirent les jeunes Pratiques individuelles Nuisances ponctuelles Transformation de la fonction de local
Problèmes concernant l'entretien des espaces « squadra », espaces interstitiels	Réhabilitation de ces espaces Initiative d'association en partenariat Ville/Bailleur Réponses ponctuelles, non durables Repérage par l'Association de Proximité Derrière le Collège Entrées de quartier Prés du commissariat	Ces espaces sont en partie loués par la SIMAR et en partie des propriétés privées, et il n'y a pas de délimitation formelle Identification de la compétence
Problèmes concernant l'entretien des espaces « squadra », espaces interstitiels	Réhabilitation de ces espaces Initiative d'association en partenariat Ville/Bailleur Réponses ponctuelles, non durables Repérage par l'Association de Proximité Derrière le Collège Entrées de quartier Prés du commissariat	Ces espaces sont en partie loués par la SIMAR et en partie des propriétés privées, et il n'y a pas de délimitation formelle Identification de la compétence
Un problème de lisibilité des espaces publics et privés en cours de traitement par la résidentialisation		
Les constats sur le Stationnement, circulation, transports publics et espaces publics		
Nombreuses épaves	activités de mécaniques et des garagistes notamment les parkings des bâtiments X et R – ci-contre sur le parking du bâtiment X	des garagistes installés sur les parkings (
Manque de places de Stationnement		Epaves
Problèmes de parking (places)	il existe	les personnes leur rendant visite se

	des copropriétés privées (à côté du bâtiment et derrière le bâtiment R) qui soit n'ont pas de parking attribué, soit un accès limité par barrière,	garent sur les parkings des locataires SIMAR, diminuant d'autant le nombre de places libres pour ceux-ci
Les espaces interstitiels ou les espaces verts en bordure de chaussée servent de places de stationnement		Manque de places de parkings Pas de contraintes par des bornes
Circulation encombrée ou vitesse excessive		
Espaces publics/espaces verts inexploités /caves		
Cheminement et passage piétons insuffisants ou mal signalisés Problème d'adressage	Aménagement fait avant tout /voiture L'un des quartiers les mieux dotés : cheminement Notamment travail de voirie importante (chantier insertion Cucs) Choix des essences La question de la qualité des cheminements Pas de plan de quartier Des totems Consultation des habitants?	Conflits d'intérêts entre réponses apportées: Elagage/qualité piétonnement Question du choix des matériaux et conception
Circulation mauvaise sur le quartier de manière générale	Sortie des classes et bureaux	
Encombrement de l'artère principale sur de longues parties de la journée	l'avenue Salvador Allende en direction de Sainte Thérèse	le Plan de quartier compte 5 points d'entrée, mais seulement 3 points de sortie
Vitesse excessive des véhicules		
les arbres ne sont pas taillés en temps voulu sur les espaces verts	Remontées par le Bailleur SIMAR	
De nombreux espaces verts inexploités		Pas de mobilier urbain
Pas d'espaces de rencontres	Nombreux équipements de rencontre	Pas de lieux formalisés
L'éclairage est insuffisant sur l'Avenue Allende		
Les constats : infrastructures et cadre de vie		
Manque d'entretien des caniveaux	Entrée de Dillon/ Axe central Allende direction Sainte Thérèse	absence de détermination de la domanialité (Ville, CACEM, SIMAR).
Fuites et stagnation d'eau		Ruptures de canalisation

Nuisibles		irrégularités du terrain et les espaces de passage sous les escaliers.
Signalétique anarchique		
Raccordement au réseau électrique non légal, Dangerosité en termes de risques	Pratiques individuelles Raccordement pour pratiques sur espaces publics	
Les constats : Equipements et Services		
Nombreux commerces et services Commerces ambulants : Conflits potentiels entre déclarés ou non		
Marché couvert abîmé		
Craintes des conséquences de la résidentialisation pour l'accès aux commerces par les usagers		
Associations nombreuses, sauf pour les 15-25 ans N'y a plus d'association de coordination		
difficultés à obtenir un local dans leurs moyens		
Manque de mobilier urbain	Manque de Bancs	
Manque d'espaces de jeux pour les enfants		
Manque d'espaces de convivialité		
Les constats : Médiation sécurité		
Problèmes liés à la vente de drogue	La nuit dans les cages d'escaliers, pieds d'immeubles, locaux techniques et encore plus sur la zone de Dallas	
Rassemblement de jeunes à proximité immeuble O.	Commerces et animation projecteur, Dégénère progressivement dans la nuit par rapport à la vente de drogue	

Les bâtiments ne sont pas adaptés aux handicaps	même si les trottoirs sont bas, la présence de trous et d'obstacles (gainés, déchets, etc) rendrait difficile la progression en fauteuil Roulant.	
L'action des agents de proximité est limitée sur les garages mécaniques illégaux et trafic de drogue	SIMAR ADAFEA Commissariat de police	

Le tableau ci-dessous synthétise quant à lui les dysfonctionnements les plus importants par zone, en les classant de à 1 à 7, c'est-à-dire de la problématique la plus forte à la moins forte

Zone	Principaux dysfonctionnements relevés	Priorité
Ilot P, R, S	<ul style="list-style-type: none"> - Epaves - Activité illégale de mécanique - Stationnement de personnes extérieures à la résidence 	6
Ilot T, X	<ul style="list-style-type: none"> - Epaves - Activité illégale de mécanique générant déchets et nuisances sonores - Détérioration et encombrement des parties communes - Présence de nuisibles (moustiques) 	2
Ilot M, N, O	<ul style="list-style-type: none"> - Rassemblements nocturnes générant nuisances sonores avec vente d'alcool et de drogues - Activité illégale de mécanique - Vaste espace non aménagé - Stationnement hors zones matérialisées 	1
Bât DE	<ul style="list-style-type: none"> - commerces craignant les conséquences de la résidentialisation sur leur activité - Vaste espace non aménagé - Stationnement hors zones matérialisées 	3
Bât AB	<ul style="list-style-type: none"> - commerces craignant les conséquences de la résidentialisation sur leur activité - Vaste espace non aménagé - Stationnement hors zones matérialisées 	4
Ilot J, L, Marché, Station service	<ul style="list-style-type: none"> - présence de nuisibles - Stationnement hors zones matérialisées - Problème de délimitation des espaces public/privé (station service) 	5
Ilot G, H, I	<ul style="list-style-type: none"> - Barrières de résidentialisation inadaptée 	7

✚ L'identification des différentes « causes » possibles des dysfonctionnements de gestion

- Manque de concertation avec les habitants

Sur le type d'équipements/Sur la conception/ élaboration/ gestion partagée/ recherche de solutions

- On n'a pas tiré les enseignements des expériences précédentes
- Information, accompagnement et formation des publics (implication)
- Anticipation des évolutions du bâti/ pas de vision prospective
- Identifier le bon interlocuteur/ compétences
- Défaut de services
- Défaut d'implication de services
- Défaut d'application des lois et de compréhension de la non application
- Absence d'instance de régulation entre les différentes dimensions (habitants, associations, institutions,..)/
- Inertie individuelle/collective propre aux administrations/ Réactivité des services
- Risques d'inertie des **Bailleurs**: dysfonctionnements sur certains services/ rapport au nombre de demandes, / capacité de proposer une offre adaptée aux habitants
- La question de la capacité des entreprises à faire face aux besoins en gestion courante
- **Ville**: réactivité, capacité à apporter des réponses rapides, régie/prestataires: temps des procédures, défaut de prestataires sur l'entretien
 - la question de la coordination interne/externe
 - la question du repérage, remontée de l'information en temps réel
 - le défaut de Pilotage
 - la question de la veille
- Clarification des domanialités
- Lecture du fonctionnement du quartier / Ville/globalité/ interactions

Identifications des acteurs GUP

• Les habitants : GUP

- Citoyens
- Locataires
- Usagers

• La Ville

- Elus de quartiers/thématiques
 - Services espaces verts/VHU/ techniques/ environnement/ propreté/ cadre de vie/
 - Logement
 - Culture et animation
 - Cohésion sociale/Sociaux/politique de la ville
 - CUCS: acteurs, financeurs, cadre
 - C LS/CLSPD
- Conseil de quartier

•Intercommunalités

•Bailleurs sociaux

Service construction

Service gestion locative: peuplement

Services techniques

Synthèse formation action sur la GUP - 20 juin 2011

Gestion, maintenance, entretien du patrimoine
Association de locataires
Agents de proximité : concierges

• **Associations:** de proximité, équipements, fonction spécifique Régie

• **SP locaux:** proximité

- Poste
- Gendarmerie
- Trésorerie

• **Circonscription:**

- Conseil Général
- Commerçants
- Education nationale
- Services de secours

III - Eléments de cadrage sur le projet de gestion de quartier

✚ **Les enjeux de la gestion :**

- L'ambition : définir un niveau de qualité = ce qui est l'inacceptable
- Comprendre les dysfonctionnements : les causes et les effets
- Renvoyer chacun à ses responsabilités :
 - améliorer les performances des services
 - responsabiliser les usagers
- Réagir en temps réel
- Construire des coopérations dans les réponses : rationaliser : mutualiser
- Mesurer en commun

✚ **Le projet de gestion - Une modalité d'intervention pertinente et performante**

- Un territoire pertinent / à un moment donné
- Un diagnostic
- Des objectifs
- Des engagements / plan d'action
- Un pilotage et une animation

IV - Les conditions de mise en œuvre de la gestion

✚ **Les diagnostics de gestion**

- Les parties prenantes :
- Ce qu'on observe :
 - Objectiver les dysfonctionnements :
 - Observer et comprendre le fonctionnement social
 - Identifier les ressources, les leviers
 - La qualité de vie dans le logement
 - La qualité d'entretien des espaces publics
 - La qualité urbaine

- Les modes d'occupation et d'utilisation :
 - de l'espace public
 - des espaces communs
- **Le déroulement:**
 - L'observation collective
 - La mise en débat
 - La recherche de solutions

Le diagnostic doit permettre de mesurer en continu

Conditions du diagnostic

- Importance de la participation des parties prenantes
- Stratégie de mobilisation
- Identifier celui qui initie la démarche: le décideur/MO
 - Remontée d'un problème qui est incontestable qui va enclencher une démarche plus large: exemple, le rassemblement de jeunes, épaves (VHU) contexte favorable
 - Critère de faisabilité

L'amélioration de la performance collectivité, bailleurs...

- L'adaptation du service aux besoins
 - La réactivité
- L'objectivation partagée : local / direction
 - La situation locale
 - Les difficultés à rendre le service
- La formation

L'amélioration de la performance collectivités, bailleurs...

- La transformation des organisations
 - Les circuits courts
 - Responsabilisation
 - Le management
- Le contrôle qualité: les enquêtes de satisfaction
- La mutualisation des moyens :
 - Régie
 - Appels d'offres communs
- Les outils propres aux bailleurs :
 - L'exonération de la TFPB
 - Les CUS

La formalisation des engagements et le pilotage

- La mobilisation des décideurs (politiques et techniques)
- La formalisation des engagements :
 - une charte, une convention.... si elle ne sert pas d'alibi !

- Des rencontres régulières
- Un pilote mandaté pour interpeler
- Des correspondants identifiés dans les organisations

Le suivi et l'animation locale

- Organiser la veille permanente, dispositifs d'alerte
- Animer la recherche de solutions
- Organiser ou mobiliser la médiation
- Faire le lien entre les services : particulièrement avec sécurité, vie associative...
- Animer les dynamiques collectives et la mobilisation des habitants

V - Echanges sur la feuille de route sur deux quartiers : Pelletier et les Terres Sainville