

Direction
Départementale
des Territoires de
l'Essonne

OUTILS

Gestion Urbaine et Sociale de Proximité Dans les quartiers de rénovation urbaine

Guide de suivi-Méthodologie d'évaluation



SOMMAIRE

Contexte 3
Démarche proposée
Attendus en matière de bilan

Analyse technique 6
définition des visites de terrain
Relevés des dysfonctionnements et délais d'intervention
Tableaux de bord des dysfonctionnements
Fiches A.1, 2, 3, 4 et 5

Analyse sociale 9
définition des modalités de l'analyse sociale
Présentation du diagnostic social
Relevés des dysfonctionnements
Fiches B.1, 2, 3

Bilan technique et financier 11
Vérification de l'effectivité des visites de terrain
Synthèse annuelle des dysfonctionnements
Synthèse des actions sociales
Synthèse de l'insertion dans le cadre la convention GUSP
Tableau de synthèse des indicateurs par objectif
Fiches C.1 et 2

Annexes
Annexe 1 : contenu de la GUSP
Annexe 2 : fiche d'action type
Annexe 3 : fiche ministre
Annexe 4 : indicateurs environnement qualité de vie
Annexe 5 : indicateurs volet économique
Annexe 6 : indicateurs volet social
Annexe 7 : logigramme
Annexe 8 : fiche de poste coordonnateur
Annexe 9 : symboles

EDITO

Depuis 2000, la politique de la ville s'est dotée d'un nouvel outil visant à améliorer le cadre de vie des habitants. La Gestion Urbaine de Proximité a, en effet, pour objectif d'assurer la cohérence des différentes actions menées en termes de qualité de vie sur un quartier ; ces actions comprennent, par exemple, l'entretien des espaces privés et publics, la gestion des déchets ou le traitement des dégradations. Cette démarche partenariale associant les collectivités locales, les bailleurs sociaux et l'État vise à apporter des réponses concrètes à des dysfonctionnements constatés sur le terrain.

Ce dispositif a connu un nouvel élan en 2003 avec la loi d'orientation et de programmation pour la ville et la rénovation urbaine qui a conduit au lancement du Programme National de Rénovation Urbaine. En effet, la signature d'une convention de Gestion Urbaine de Proximité est devenue obligatoire dans les quartiers en rénovation urbaine et dans les ZUS de plus de 500 logements. Cette démarche doit donc accompagner, sur le plan social, les évolutions physiques des quartiers en rénovation urbaine. Toutefois, l'ambition de la Gestion Urbaine de Proximité est plus large ; elle recouvre des enjeux importants en termes de politique de la ville. En particulier, ce dispositif a vocation à se poursuivre une fois les Programmes de Rénovation achevés afin de capitaliser les bénéfices de la Rénovation Urbaine.

Les premières années de mise en œuvre de ce dispositif ont mis en évidence une hétérogénéité des pratiques sur les différents quartiers. De plus, dans de nombreux quartiers, le dispositif ne se révèle pas à la hauteur des enjeux de redynamisation des quartiers. Or, le succès des Programmes de Rénovation Urbaine est indissociable de cet accompagnement social ; l'appropriation par les habitants des transformations urbaines nécessite cette démarche partenariale.

L'État et le Conseil Général ont donc conduit un travail conjoint visant à définir un cadrage pour la mise en œuvre de ce dispositif. Cette collaboration s'est traduite par la rédaction d'un guide méthodologique à l'intention des partenaires intervenant dans la Gestion Urbaine de Proximité. L'expérience acquise aux travers du suivi des différentes démarches mises en œuvre sur le territoire essonnien a permis l'élaboration de cet outil. Sa rédaction s'est d'ailleurs accompagnée de la mise en place, via le Centre de Ressource de la Politique de la Ville, d'un réseau des coordonnateurs Gestion Urbaine de Proximité des collectivités afin de permettre un partage des bonnes pratiques. Lors de ces rencontres, le guide méthodologique a fait l'objet d'échanges avec les partenaires.

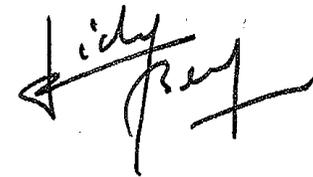
Ce guide constitue avant tout un outil pour les collectivités dans la mise en œuvre de cette démarche fondamentale de la politique de la ville. D'une part, il vise à rappeler les éléments fondamentaux que doit comprendre un dispositif de Gestion Urbaine de Proximité. D'autre part, il a pour objet de permettre une relative homogénéité des pratiques sur les différents quartiers tout en permettant une appropriation des différents outils en fonction des spécificités des différents territoires.

Nous vous joignons donc ce guide en espérant qu'il constituera une aide dans la mise en œuvre de vos actions visant à améliorer la qualité de vie des habitants.

Le Préfet de l'Essonne



Le Président du Conseil Général



CONTEXTE

La DDT et le Conseil Général souhaitent mettre en place une méthodologie d'évaluation de la mise en œuvre des conventions GUSP de son territoire.

Force est de constater que la démarche GUSP bien qu'obligatoire n'est pas traitée à la hauteur de l'enjeu qu'elle représente sur les quartiers. Trop « stéréotypées » voir inexistantes elles sont trop souvent traitées « accessoirement » au Projet Urbain.

Dans ce contexte, la démarche proposée par la DDT et le Conseil Général vise à redynamiser l'ensemble des acteurs et à impulser une culture de l'évaluation qualitative en proposant une méthode avec un triple objectif:

- Avoir une vision générale de la forme et du contenu des documents,
- Confronter les écrits et la réalité du terrain (mesurer les écarts), dégager des pistes d'amélioration,
- Rendre cohérent le contenu des conventions au niveau départemental.

La culture d'évaluation n'est pas un exercice naturel. En effet, les bilans présentés lors des comités de pilotage sont des constats financiers. L'aspect qualitatif est absent alors qu'il devrait primer; l'aspect financier venant en appui de la réussite qualitative. Afin d'appréhender les besoins en matière d'outils d'évaluation, une simulation d'évaluation (2 mois) a été réalisée sur un quartier.

Cette approche a permis la mise au point d'outils simples permettant de mémoriser chaque étape de l'évaluation (analyse, bilan technique, social et financier ...). Les outils proposés ont été élaborés au fur et à mesure de la simulation.

Elle permet d'alimenter les différents comités techniques et de pilotage qui accompagnent le suivi des conventions GUSP.

La démarche mise en place devra être compatible avec les actions menées par ailleurs, par l'ANRU, la DIV, l'ACSE et l'USH.

Une méthode simple ayant pour objectif l'évaluation qualitative de la GUSP

LA DEMARCHE PROPOSEE

La démarche présentée s'appuie sur un ensemble de constats relevés lors de l'élaboration des différentes conventions essonniennes et des questions posées aux institutions par les partenaires locaux lors de la mise en œuvre de la GUSP dans les quartiers.

Ce document est ainsi adaptable aux différents territoires et vient en complément des outils existants et utilisés par les coordonnateurs GUSP : ces outils sont ainsi à utiliser en fonction des spécificités de chacun des quartiers et des orientations retenues par les porteurs de projet.

Ce document, évolutif, a pour objet d'apporter un panel d'outils relatifs à un large éventail des problématiques susceptibles d'être rencontrées par les acteurs de la GUSP. Il permet la réalisation de bilans quantitatifs et qualitatifs réutilisables par les porteurs de projet à

moyen terme (évaluation en fin de convention, suivi des actions menées, définition des freins et leviers pour chacune des actions). Il propose également un large panel d'indicateurs par thématique permettant d'opter pour la mise en œuvre d'actions et leur suivi.

Afin d'avoir un suivi qualitatif des conventions, il est nécessaire de réaliser à minima trois comités techniques annuels sur chacun des trois volets de la GUSP : « environnement et qualité de vie », « volet social » et « volet économique » qui constituent les 3 piliers d'une démarche de développement durable. Ces comités techniques s'appuient sur la réalisation d'un diagnostic en marchant associant l'ensemble des partenaires (maître d'ouvrage, représentants d'habitants, associations, professionnels...)

Un support méthodologique afin d'optimiser le suivi et l'animation des conventions GUSP en abordant les volets technique et social.

LES ATTENDUS EN MATIERE DE BILAN ET D'ÉVALUATION DES CONVENTIONS

5

Pour favoriser la mise en œuvre de l'évaluation il est nécessaire de mettre en place un comité de pilotage annuel présentant le bilan global des actions menées dans le cadre de la convention.

Le bilan annuel permettra ainsi de présenter le rendu des diagnostics en marchant et leurs impacts sur la vie quotidienne, une présentation des actions sociales menées et des leviers économiques mis en œuvre au sein des quartiers.

Il permet aux institutions et aux porteurs de projets de se projeter dans la gestion future du quartier après l'intervention de l'ANRU en mettant en évidence la mise en œuvre de méthodes de travail partenariales et la création d'instances de veille, d'animation, de participation des habitants et de suivi au sein des quartiers ANRU.

Pour procéder à l'évaluation des conventions GUSP, il convient de présenter lors du bilan annuel les différentes analyses définies ci-après et permettant de localiser les dysfonctionnements afin de mieux en comprendre les causes et les traiter efficacement. Les améliorations obtenues seront également mises en avant.

Définition des visites de terrain :

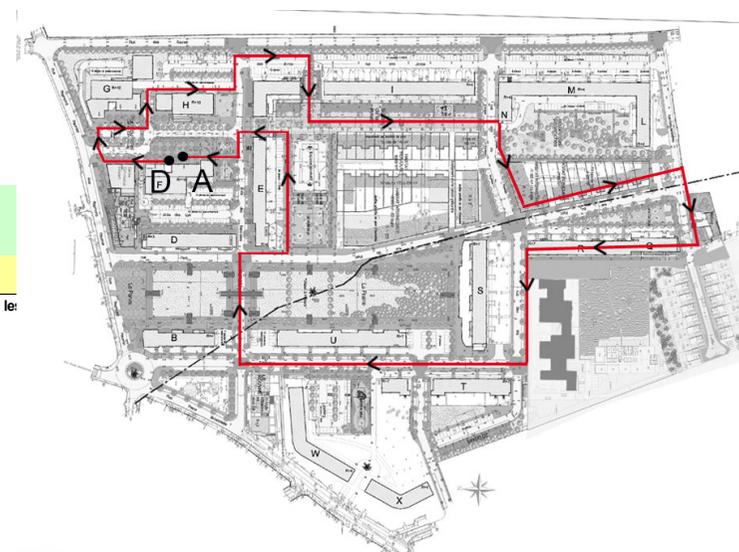
Le premier comité technique de lancement de la mise en œuvre de la convention GUSP fixe les modalités du “diagnostic en marchant” à réaliser sur les espaces extérieurs et le bâti. Cette instance permet aussi d’identifier les participants pour chaque visite, les thématiques, les actions de la GUSP observées pendant la “visite” (fiche A.1) et d’établir le planning prévisionnel de chaque diagnostic en marchant.

FICHE A.1 - PLANNING PRÉVISIONNEL DES VISITES DE TERRAIN						
Programmation des diagnostics en marchant pour la période du _____ au _____						
Catégorie de la visite de terrain	Thématique observée	Action observée	Porteur de l'action	Personnes convoquées	Personnes présentes	Date et heure prévues
Espaces extérieurs	1-adaptation des conditions de gestion sur l'ensemble des bâtiments	action 5 - amélioration de la propreté des espaces aux abords du bâtiment 10	Bailleur	bailleur, ville, CA, association d'habitants, coordonnateur GUP, délégué du préfet, CG		lundi à 9h00 tous les 15 jours
		action 6- implantation d'un nouveau mode de collecte	ville	...		
		action 7- lutte contre la prolifération des nuisibles	bailleur et ville	...		
	6- stationnement	action 12 - qualification des aires de stationnement	bailleur et ville	...		
	7- clarification du foncier et des responsabilités de gestion sur les espaces extérieurs	action 14 - entretien du grand espace vert	bailleur ou ville	...		

Fiche A.1 - Exemple de planning prévisionnel des diagnostics en marchant

Définition des circuits :

Déterminer un circuit adapté (produire les schémas correspondants (fiche A.2). La visite doit dans la mesure du possible être effectuée avec le porteur de l'action



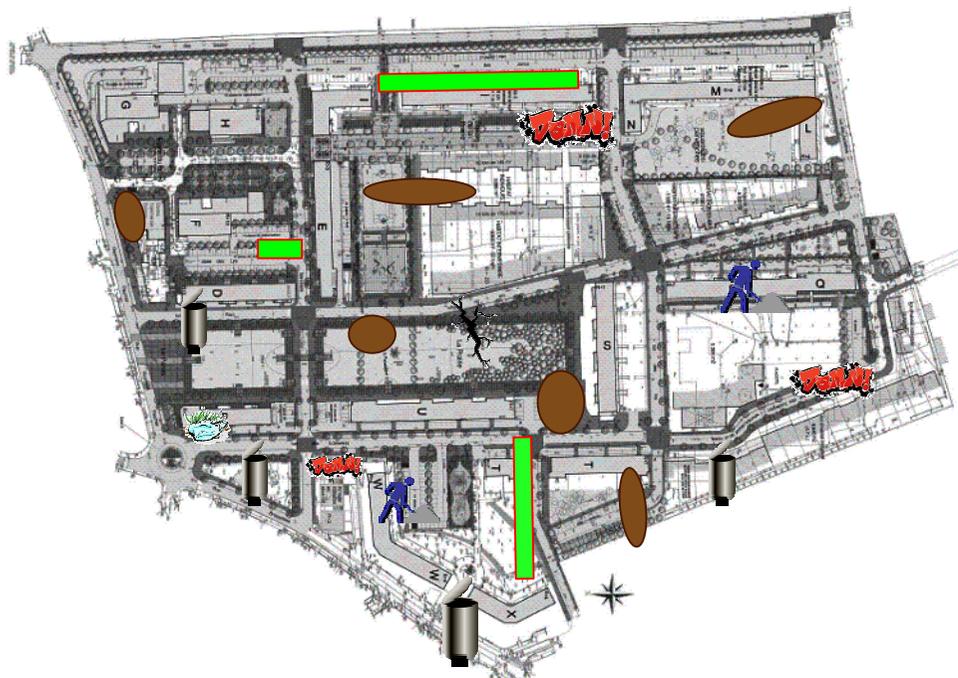
Fiche A.2 - exemple de schéma de circuit des diagnostics en marchant

LES OUTILS DE SUIVI

Relevés des dysfonctionnements

Les dysfonctionnements sont relevés au fur et à mesure de la visite et sont cartographiés si possible (chaque dysfonctionnement est associé à un symbole).

Un compte rendu détaillé sera partagé avec l'ensemble des personnes présentes à la visite (*fiche A.4*)



Des éléments photographiques viennent à l'appui du diagnostic en marchant

TABLEAU DE BORD DES DYSFONCTIONNEMENTS

8

L'ensemble des dysfonctionnements est reporté dans un tableau, permettant de situer, de qualifier le dysfonctionnement et de suivre son traitement par les services compétents (*fiche A.5*). Il constitue une fiche "navette" entre la veille de terrain et les intervenants. Il introduit des signaux d'alerte.

Fiche A.5 exemple de fiche navette

Tableau de suivi des dysfonctionnements - visite du -----signalé le-----								
Fiche navette à l'attention de:	la ville <input type="text"/>	le bailleur <input type="text"/>	la CA <input type="text"/>	l'entreprise <input type="text"/>	Autre <input type="text"/>			
Situation	Dysfonctionnement constaté	Action à mener	Contrat	Porteur ou responsable de l'action	Degré d'urgence de l'intervention	Réalisation	Fait	Observation
Rue du Renard	Poubelles sur le trottoir à 15h	rentrer les poubelles après le ramassage	non	bailleur	●	signalé	0%	rappel au gardien
Porte de l'école du centre	Poubelles sur le trottoir à 15h	rentrer les poubelles après le ramassage	non	bailleur	●	signalé	0%	rappel au gardien
Rue de la Sourie	Poubelles sur le trottoir à 15h	rentrer les poubelles apres le ramassage	non	bailleur	●	signalé	0%	rappel au gardien
Aire de jeux bleu	Taggs	nettoyage	oui	ville	●	en cours	50%	
A proximité de l'école	Présence d'encombrants sur le trottoir	enlèvement	non	ville	●	fait	100%	sensibilisation des Habitants
Rue Grande	Travaux Gênants	déplacer les barrières et remettre un panneau	Entreprise titulaire	bailleur	●	fait	100%	rappel à l'entreprise

LE VOILET SOCIAL

Principe de la démarche

A l'instar des diagnostics urbains définissant les usages, besoins et dysfonctionnements matériels des quartiers, il est préconisé de réaliser et/ou de réactualiser, en amont des conventions, un diagnostic social du quartier portant sur les thématiques suivantes :

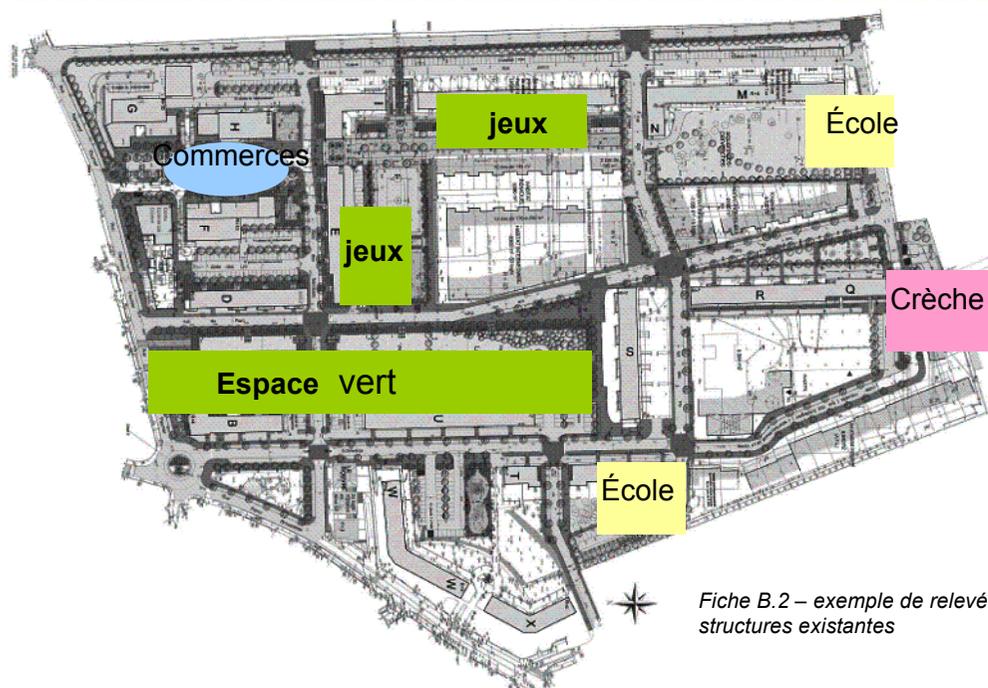
- Habitat (adéquation entre l'offre et la demande, présentation des patrimoines, difficultés rencontrées : état des copropriétés, part des impayés de loyer etc...),

- Typologie des publics (revenus, âge, taux d'emploi, composition familiale ...)

Équipements et services publics présents (participant au fonctionnement et à l'animation du quartier : école, centres sociaux, équipements sportifs, atouts économiques....)

- Insertion : les conventions GUSP doivent atteindre un objectif de 10 % des embauches dans le cadre de la charte nationale d'insertion de l'ANRU (taux de chômage, instance et partenaires présents sur le quartier, actions menées...)

- Tranquillité publique et mieux vivre ensemble : définition des dysfonctionnements spécifiques au quartier (nécessité d'un plan lumière, réappropriation des lieux de convivialité, actions collectives...)



Fiche B.2 – exemple de relevé des structures existantes

Il est ainsi attendu la définition des modalités de mise en œuvre d'un volet social au sein des conventions GUSP

VOLET SOCIAL - LES OUTILS

Le premier comité technique de lancement de la mise en œuvre de la convention GUSP fixe les modalités de l'analyse des éléments sociaux:

- Relevé des équipements sociaux et de développement
- Relevé des structures de développement social, économique et associatives qui contribuent à la GUSP du quartier et à son fonctionnement (horaires d'ouverture, activités proposées...)

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"/>	Association <input type="checkbox"/>		
Situation	Dysfonctionnement constaté	Action à mener	Inclus dans programmation	Porteur ou responsable de l'action	Degré d'urgence de l'intervention	Délai de réalisation
Ecole	espace attente des parents pas accessible	reflechir à un aménagement accessible à tous	non	ville	●	2011
Halte garderie	pas assez de place	réflexion à la possibilité d'augmenter la capacité	non	ville	●	2012
Centre social	activité XXX pas lancée	réunir les associations pour faire le point	oui	bailleur	●	2010
Aire de jeux bleu	pas utilisée	mener un groupe de travail avec les riverains	non	ville	●	en cours
Espace jeunes	activité XXX pas lancée	trouver un animateur	oui	association	●	en cours

Fiche B.3 - Exemple de fiche navette du suivi du dysfonctionnement équipement et action sociale

Etabli les modalités de visite de ces équipements (planning, participants...) afin d'engager le dialogue sur l'animation sociale du quartier (fiche B.1)

- Relevé des structures d'insertion existantes (fiche B.2)

- Relevé des dysfonctionnements en fonction des indicateurs prédéfinis du volet social à chaque visite (fiche B.3)

Compte-rendu détaillé des actions menées, des fonctionnements, des organisations

FICHE B.2 - PLANNING PRÉVISIONNEL DES VISITES DE TERRAIN						
Programmation des diagnostics en marchant pour la période du au						
Catégorie de la visite de terrain	type d'équipement	Activité	Porteur de l'action	Partenaires	Personnes présentes	Date et heure prévues
Equipement	centre commercial	liste des commerces	Bailleur			lundi à 9h00 tous les 15 jours
	maison des jeunes	activité	inter co	...		
	centre social	activité	inter co	...		
	halte garderie		ville	...		
	école		ville	...		
				...		

Fiche B.1 - Exemple de planning prévisionnel des "diagnostics en marchant" équipement et action sociale

L'évaluation des actions sociales menées dans le cadre de la GUSP permet ainsi de mesurer les écarts entre les besoins spécifiques du quartier définis à l'occasion du diagnostic social et les actions menées ou à développer.

LE BILAN ANNUEL

Principe de la démarche:

Vérification de l'effectivité des visites de terrain au regard des objectifs des analyses techniques et sociales fixées en amont, il s'agit de vérifier la tenue des engagements (fréquences et présences effectives...) (voir fiche A.1).

Une synthèse sur l'année (grille de lecture) de l'évolution des dysfonctionnements techniques et sociaux (pour le volet technique, tels qu'identifiés dans la fiche navette, c'est-à-dire par action et par localisation) (fiche C.1).

Une synthèse des actions sociales, une synthèse des actions sociales menées (relevées notamment dans les comptes-rendus de terrain)

présentant aussi les préconisations pour le développement futur du volet social des conventions ainsi qu'une synthèse des actions financées dans le cadre du CUCS et des actions de développement social urbain menées par les bailleurs (dans un objectif de synergie des actions sur le quartier).

Bilan financier :

En phase d'élaboration de la convention GUSP une attention toute particulière devra être portée sur la mise en cohérence de ce document avec les avenants TFPB, les Conventions d'utilité sociales, les financements CUCS, les conventions CUS et les investissements GE/GR...

Un tableau identifiera l'ensemble des actions et leurs financements mobilisés et mobilisables par les partenaires sur ce territoire (fiche D.1 à adapter).

Il permet d'apprécier le niveau d'implication des différents partenaires financiers de la convention notamment au travers de ces dispositifs.

Au regard des dépenses effectuées au titre de la GUSP et des retours des diagnostics en marchant etc., les partenaires évalueront en séance si les moyens financiers prévus sont à la hauteur des enjeux des actions menées.

Suivi annuel des dysfonctionnements - de ----- à -----										
Thématique	Situation	Dysfonctionnement constaté	Porteur ou responsable de l'action	xx/xx/xxxx	xx/xx/xxxx	xx/xx/xxxx	xx/xx/xxxx	xx/xx/xxxx	xx/xx/xxxx	Observations
Propreté et entretien	Bâtiment B	Poubelles sur le trottoir à 15h	bailleur	■	■	■	■	■	■	
	Rue de la Sourie	Poubelles sur le trottoir à 11h	bailleur	■	■	■	■	■	■	
	Place Guibert	Poubelles sur le trottoir à 15h	bailleur	■	■	■	■	■	■	
	Aire de jeux bleu	Taggs	ville	■	■	■	■	■	■	
	Entrée immeuble B	Taggs	bailleur	■	■	■	■	■	■	
	A proximité de l'école	Présence d'encombrants sur le trottoir	ville	■	■	■	■	■	■	

Fiche C.1 – exemple de suivi annuel

Fiche de suivi de la convention GUSP:

Cette fiche est le document “général” ou “mémoire” de l’état d’avancement de la convention au même titre que celle établie pour les projets urbains, c’est un outil de communication à l’attention des acteurs de la GUSP et des institutions concernées.

Tableau de synthèse de l’insertion par l’économie

FICHE C.2 - Synthèse de l'insertion par l'économie						
pour la période du au						
Chantier	Nombre d'emploi	Type d'emploi	MOA	Nombre d'heures	Période	Type de contrat
Démolition	2	manut	Bailleur	42	août sept	CDD
Réaménagement des espaces extérieurs	1	jardinier	EPCI	400	année	CDI
Réhabilitation	3	manœuvre	bailleur	54		CDD
Construction	1	ravalement	bailleur	70		CDD
Construction centre social	1	peintre	ville	60	sept octo	CDD

Tableau de synthèse des indicateurs par objectif

Ce tableau regroupe conformément aux fiches d’actions définies dans la convention GUSP les objectifs, les indicateurs et les moyens de mesure de chaque fiche. Il contient les éléments mesurés et prévoit une colonne de réajustement dont le contenu sera proposé en comité technique et validé en comité de pilotage.

Elle reprend une présentation générale du quartier, définit les modalités d’organisation et de mise en œuvre de la GUSP (instances de suivi, de pilotage, de réflexion, de participation). Elle présente également les différentes thématiques et actions menées dans le cadre de la convention avec leur calendrier de mise en œuvre et les investissements financiers correspondants. Elle prévoit notamment une partie d’analyse et commentaires permettant de mettre en valeur les impacts et avancées pour le quartier. Elle permet ainsi de capitaliser les actions menées dans la durée, dans un contexte de fort turn over sur les territoires.

LES ANNEXES

Annexe 1- contenu de la GUSP

Objectifs directeurs et thématiques principales de la GUP

La démarche GUP s'articule autour de trois objectifs globaux s'intégrant dans une logique de développement durable. Ces objectifs directeurs permettent de répartir et de légitimer les thématiques constitutives de la GUP.

⇒ Social :

- Participation et concertation
- Prévention et veille sociale (gestion des impayés,...)
- Relogement, mobilité interne au parc, accessibilité
- Tranquillité publique
- Développement du lien social
- Maîtrise des charges et quittancement

⇒ Environnement :

- Propreté et entretien
- Eco-gestion
- Cadre de vie (éclairage, aire de jeux,...)
- Gestion pendant travaux

⇒ Économique :

- Insertion par l'économie
- Mobilité, désenclavement
- Formation professionnelle
- Développement économique et du service public

Dans le cadre des conventions GUP, ces thématiques seront à prioriser en fonction de la spécificité du site, de l'avancé du projet urbain, ...

Les différents volets de la convention GUP

L'élaboration et la mise en œuvre de la convention GUP s'intègre dans un processus de travail articulés :

1 – Un Diagnostic partagé et transversal :

- Social
- Urbain (domanialité, usages,...)

2 – Les Outils de formalisation :

- Conventions
- Fiches-action

3 – Une Instance :

- Comité de pilotage (élus)
- Comité technique
- Groupe opérationnel

Évaluation de la convention GUP :

Afin d'apprécier la conduite et l'impact de la GUP, son suivi doit s'effectuer par le biais d'une évaluation à la fois :

- Quantitative (indicateurs fiches-action)
- Qualitative (analyse des résultats, ressentis,...)

Les résultats de cette évaluation pourront être confrontés au diagnostic initial et permettront de conclure sur :

- La pertinence des actions
- La pertinence de l'organisation
- La mise en œuvre des actions

Quartier : Convention ou avenant : Fiche d'action n° :	Le 20 septembre 2009 : Nouvelle <input type="checkbox"/> A développer <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/>
--	---

VOLET : <i>Social</i>	THEME n° : <i>Prévention et veille sociale</i>
-----------------------	--

RAPPEL DU DIAGNOSTIC ET OU DE LA CONCERTATION :

ETAT DES LIEUX DES ACTIONS ENGAGEES :

- *contrats en cours (validité, champ d'action)*

OBJECTIF : *prévenir et accompagner les situations d'impayé*

Modalité de mise en œuvre de l'action :

Calendrier :
(démarrage et durée)

Pilote de l'action :
Services associés :
Les partenaires de l'action :

Coût annuel de l'action

Plan de financement de l'action

Indicateur :

Modalités de suivi :

Modalités d'évaluation :

Fiche Ministre - GUP

Région : Ile-de-France Département : 91	Ville 1ere convention période 2005-2007 2eme convention signée le 27/02/2008 pour la période 2008-2010	Quartier de
<ul style="list-style-type: none"> DT : M. DTA : MM. CMT : M. BEAL-RAINALDY Chief de projet collectivité : Mme Principaux intervenants: <ul style="list-style-type: none"> Bailleurs ... Conseil Général CA... Villes... Amicale des locataires Association des habitants 	<ul style="list-style-type: none"> ZUS Quartier prioritaire : non catégorie 2 ORU/GPV : oui 	<ul style="list-style-type: none"> Porteur du projet : Ville de Maire : Ms. Président de l'agglomération CA..... Nombre habitants ville : Nombre habitants quartier : Nombre habitants agglomération : Logements sociaux sur la commune soit 45% Logements sociaux sur le quartier 31%
Date de dernière mise à jour : 06/05/2009		

Généralités, contenu de la convention
A compléter

Comité technique date et conclusion

.....

Comité de pilotage date et conclusion

Avenant n°1

Mise en œuvre de la convention GUP

Comité technique date et conclusion

.....

Comité de pilotage date et conclusion

bilan 1ere convention GUP
a compléter

Bilan convention en cours

Comité technique date et conclusion

.....

Comité de pilotage date et conclusion

Etat d'avancement du bilan

Critères d'appréciation du proje

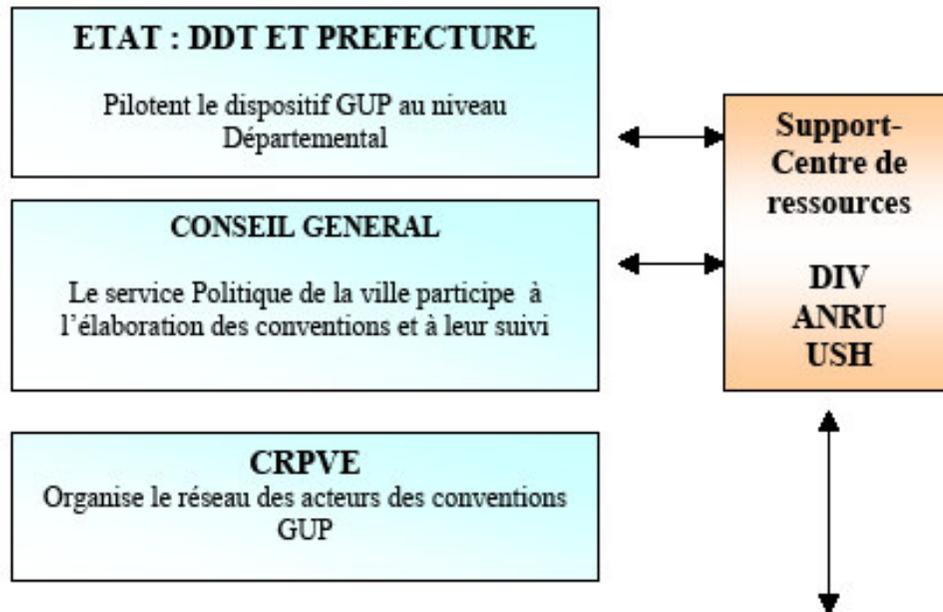
Avancement du projet	
Points de vigilance	
Difficultés	

TABLEAU DES INDICATEURS PAR OBJECTIF				
Volet	Thème	Objectif	Indicateur	
Volet environnement et qualité de vie	Propreté et entretien	Analyser l'organisation des collectes	Fréquence des collectes	
			Quantité collectés	
			Tonnage refusé au centre	
		Informers les habitants	Réaliser des enquêtes pour connaître les besoins et usages des habitants	Nombre d'action sensibilisation au tri et encombrants
				Concertation sur les usages
		Analyser l'organisation des collectes d'encombrants	Mutualiser et coordonner les actions en matière de collectes	Nombre de ramassage
				Délai entre les ramassages
		Organiser la dépose des déchets spécifiques et des encombrants	Organiser la dépose des déchets spécifiques et des encombrants	Modalité du fonctionnement local
	Typologie d'information et de concertation à l'attention des locaux			
	Qualité de service	Analyser les modalités d'intervention	Délai de réponse à la demande d'intervention	
			Délai d'intervention	
			Satisfaction des habitants	
			Fréquence des interventions	
			Vérifier la compatibilité des contrats de service avec les objectifs attendus.	
	Espaces extérieurs	Analyser l'organisation de l'entretien des espaces extérieurs	Fréquence des interventions	
			Vérifier la compatibilité des contrats de service avec les objectifs attendus.	
		Engager une réflexion paysagère durable	Mettre en cohérence les actions sur les espaces extérieurs	Modalité de concertation
				Engager une réflexion sur le mobilier urbain
		Stationnement	Adapter l'offre aux besoins y compris pour les PMR	Réalisation d'une enquête de définition des besoins
	Evaluer la satisfaction			
	Accompagnement pendant la phase travaux	Réduction des nuisances	Mesures prises	
			Modalités de contrôle	
			Evaluation de la satisfaction	
			Problèmes rencontrés	
		Sécurisation des chantiers	Sécurisation des chantiers	Quelles actions d'information menées
				Mesures prises
				Modalités de concertation
				Nombre de comités de suivi des travaux
	Coordination des différents chantiers	Prise en compte des usages (circulation, stationnement et éclairage)	Composition du comité de suivi	
			Modalités de concertation	
	Eclairage	Assurer un éclairage de qualité	Nombre de réunions avec les habitants	
			Evaluation de la satisfaction	
			Adéquation entre les besoins et les usages	
		Mise en place d'un plan lumière		
		Éléments de prise en compte de développement durable		

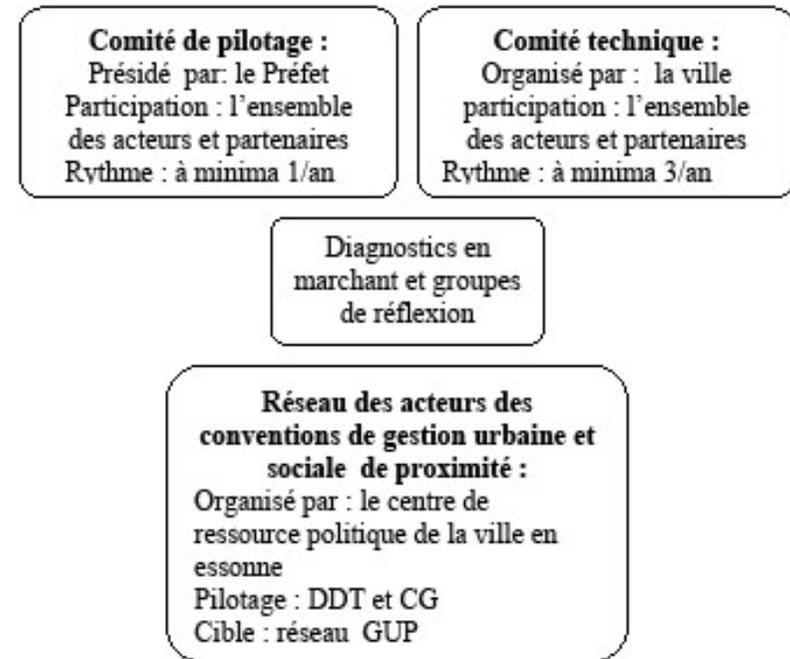
TABLEAU DES INDICATEURS PAR OBJECTIF				
Volet	Thème	Objectif	Indicateur	
Volet économique	Insertion	Réalisation les 10% d'embauches	Nombre de chantiers	
			Nombre d'heures	
			Nombre de personnes bénéficiaires	
			Quel partenariat mis en œuvre	
			Quel problème rencontré dans la mise en œuvre du partenariat	
	Mobilité et accessibilité désenclavement	Améliorer l'accessibilité des équipements	Adéquation et sécurisation des liaisons multimodales avec les principaux îlots d'habitation et les équipements	
	Formation professionnelle	Proposer un parcours de formation qualifiante	Type de formation proposées	Nombre de personnes formées
				Durée de la formation
	Commerces de proximité	Redynamiser l'espace commercial	Evaluer les dysfonctionnements	Type de commerce
Adéquation entre l'offre et les besoins				
			Enquête de besoins	
			Enquête de satisfaction	

TABLEAU DES INDICATEURS PAR OBJECTIF			
Volet	Thème	Objectif	Indicateur
Volet social	Communication	Organiser des réunions publiques	Nombre de réunions Taux de fréquentation Durée de la réunion
		Diffuser de l'information concernant la GUP	Fréquence de diffusion des supports d'info
	Participation	Réaliser des enquêtes pour connaître les besoins et usages des habitants	Modalité de participation Type de sondage Taille du panel Nombre de réponses Période de sondage
		Faire participer les habitants au diag en marchant	Taux de participation des habitants au diag en marchant
	Satisfaction	Réaliser des enquêtes de satisfaction	Nombre d'enquêtes Thématique abordée Type d'enquête Niveau de satisfaction
		Analyser l'évolution des comportements	
	Prévention et veille sociale	Prévenir et accompagner	Nombre de dossiers traités Délai d'identification de l'impayé
		Accompagner les PMR lors de pannes prolongées	Quel type d'intervention pour PMR, (hors intervention technique)
		Adapter des logements pour les PMR	Nombre de logements adaptés
		Etablir des modalités d'accompagnement des PMR	
		Coordonner les acteurs de la sécurité et de la tranquillité publique	Nombre de réunions Nombre de participants Thématique abordée Action de prévention Valorisation auprès des habitants
		Evaluer le partenariat et la composition des cellules de veille	Nombre de rencontres
			Compte rendu
	développer le lien social et urbain	Typologie d'action Identification du financement Nombre d'action Développement du partenariat avec les autres acteurs	
	Formation	Informers les habitants sur le dispositif GUP et sur ses acteurs	Nombre de réunion Nombre de participants Fréquence des rencontres Typologie des thèmes abordés
		Favoriser l'appropriation de la démarche GUP à l'attention des gardiens en quartier sensible	Type de formation mis en place
	Equipements de proximité et associations	Proposer les services de proximité adaptés	Enquête de définition de besoin (cf, diagnostic social) Implantation des équipements Enquête de satisfaction Modalité de fonctionnement

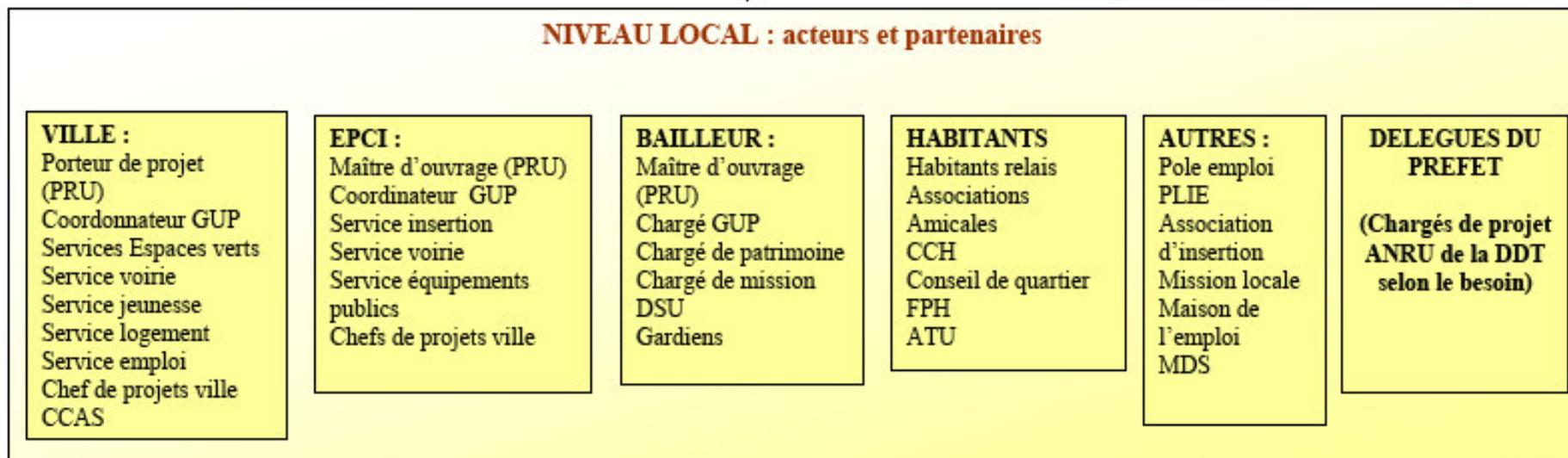
NIVEAU DEPARTEMENTAL
Pilote et partenaires



INSTANCES ET OUTILS



NIVEAU LOCAL : acteurs et partenaires



Annexe 8 - mission des coordonnateurs GUP

Coordonnateur GUP Missions

- **Veille à l'élaboration des diagnostics urbain et social du quartier (usage et besoins)** en lien avec les acteurs du territoire (chef de projet politique de la ville et rénovation urbaine, chargé(e) de mission insertion et logement ville, la MDS, CCAS, instances participatives, observatoires locaux, habitants, amicales et associations...),
- **Élabore le cadre de la convention et les fiches actions** avec les partenaires,
- **Organise les ateliers sur les volets fondamentaux de la GUP** (social, insertion économie et environnement qualité de vie) avec les habitants et les partenaires,
- Veille à l'organisation et à la **tenue des comités techniques et de pilotage**,
- **Élabore les diagnostics en marchant et leur suivi** en lien avec l'ensemble des partenaires (syndic de copropriété, gardiens, bailleurs,
- **Définit**, en lien avec les acteurs locaux, **la fréquentation des équipements sociaux et le développement d'actions DSU**,
- **Assure sa mission de coordonnateur** avec les autres acteurs DSU (chef de projet ville, chargé de mission DSU des bailleurs, centres sociaux/maisons de quartier, instances participatives du territoire) et les partenaires techniques (bailleurs, services techniques de la ville ...),
- **Élabore le bilan annuel et ses annexes** (+bilans intermédiaires)/met en œuvre les outils de suivi et d'évaluation de la GUP.

Annexe 9 – Symboles

Symbole	Dysfonctionnement
	Tag
	Stationnement sauvage
	Épave
	poubelle(s) non rangée(s)
	Zone sale (détritus...)
	Encombrants
	Espace vert mal entretenu (détritus, plantes mortes...)
	Pignons dégradés
	Jardin privatif non entretenu
	Muret de résidentialisation abîmé, fendu ou cassé
	Zone de travaux
	Espace résidentialisé de manière minérale

LEXIQUE

- ACSE :** *Agence Nationale pour la Cohésion Sociale et l'Égalité des Chances*
- ANRU :** *Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine*
- SG-CIV :** *Secrétariat Général du Comité Interministériel des Villes*
- CUCS :** *Contrat Urbain de Cohésion Sociale*
- CUS :** *Convention d'Utilité Sociale*
- DSU :** *Dotation de Solidarité Urbaine*
- DT :** *Délégation Territoriale de l'ANRU*
- DTA :** *Délégué Territorial Adjoint de l'ANRU*
- DSQ :** *Développement Social des Quartiers*
- GUSP :** *Gestion Urbaine et Sociale de Proximité*
- USH :** *Union Sociale pour l'Habitat*
- TFPB :** *Taxe Foncière sur les Propriétés Bâties*

**Le guide a été réalisé par la Direction
Départementale
des Territoires de l'Essonne
Et le Conseil Général de l'Essonne**

Mme Dominique MICHEL
Melle Carole RIFOSTA
M.Timothée CAPCARRERE

DDT

Service Territorial d'Aménagement Nord Est
130 Avenue Charles de Gaulle 91230 MONTGERON
*Avec la participation de Melle Fanny BERTHIAS
Étudiante en IUT gestion urbaine de proximité*

CG

Direction de la Ville de l'Habitat et de la Citoyenneté
Service politique de la ville
Hôtel du Département
Boulevard de France 91012 EVRY

***Cette brochure a été élaborée par la
Direction Départementale des Territoires***

Mise en page, suivi d'édition

*Pole Rénovation Urbaine et Gestion Urbaine de
Proximité de la DDT 91*

*Service Territorial d'Aménagement Nord Est
130 Avenue Charles de Gaulle 91230 MONTGERON
Le guide complet est téléchargeable sur le site de la
DDT91*

www.essonne.equipement-agriculture.gouv.fr

Edition 2011