

Protocole métropolitain de la Gestion Urbaine et Sociale de Proximité (GUSP)

Dans le cadre des projets de renouvellement urbain

Février 2019

Bordeaux Métropole
Direction de l'habitat et de la politique de la ville



Sommaire

1. Objectifs du présent protocole	4
2. Objet de la GUSP	5
3. Périmètres d'intervention	6
4. Méthodes d'intervention.....	7
4.1. L'implication des usagers	7
4.2. La démarche projet	7
4.3. Le cadre contractuel	8
4.4. L'évaluation	8
5. Contenu des conventions territoriales d'application	9
6. Gouvernance et rôle des acteurs.....	10
6.1. Les communes	10
6.2. Bordeaux Métropole.....	10
6.3. Les bailleurs sociaux	10
6.4. Les services déconcentrés de l'Etat.....	10
6.5. Les usagers	10
7. Durée du protocole	11

2. Objet de la GUSP

La Gestion Urbaine et Sociale de Proximité représente l'ensemble des actes contribuant à l'amélioration du cadre de vie et de la vie quotidienne des habitants et usagers des quartiers concernés, en assurant un bon fonctionnement social et urbain.

La GUSP articule actions individuelles et collectives et donne à voir la démarche globale et adaptée d'amélioration du cadre de vie « de la porte palière à l'arrêt de bus ».

La GUSP est donc tournée vers l'action autour des enjeux suivants partagés par l'ensemble des acteurs :

« **Agir globalement** » : La GUSP, dans le cadre des projets de renouvellement urbain, est la passerelle entre l'urbain et le social, en veillant à améliorer de façon visible le quotidien des habitants et des acteurs qui fréquentent le quartier. La GUSP est donc transversale en veillant à la sécurité et à la tranquillité publique, en favorisant l'appropriation et le respect des espaces du quartier par ses habitants, en visant à apporter des réponses concrètes aux dysfonctionnements du quartier (propreté, cheminements ...) etc.

« **Agir ensemble** » : la GUSP est l'affaire de tous : collectivités, Métropole, bailleurs, services de l'Etat, acteurs associatifs, habitants, car l'amélioration du cadre de vie constitue un intérêt partagé par tous ces acteurs.

« **Agir pour pérenniser** » : la démarche de GUSP contribue à la pérennisation des investissements réalisés dans le cadre du renouvellement urbain. Elle s'inscrit pleinement dans la logique de développement social et durable. Elle répond aux trois dimensions du développement durable : l'enjeu social (accompagner les habitants, améliorer la sécurité ...), économique (insertion professionnelle...) et environnemental (évolution des modes d'entretien des espaces ...). Elle vise notamment à anticiper les modalités de gestion des espaces et à veiller à « l'après renouvellement urbain ».

« **Agir pour clarifier** » : parce que la GUSP vise à identifier le rôle et les responsabilités de chacun dans la gestion du quartier, la question des domanialités et des modes de gestion sera bien évidemment prédominante.

« **Agir pour donner du sens** » aux services et équipes qui interviennent sur le quartier : la GUSP s'appuie sur des équipes qui œuvrent au quotidien dans les quartiers. Le travail de ces équipes doit être mis en perspective et valorisé à travers la GUSP. Il s'agit également de se placer du côté des bénéficiaires des services rendus et d'affirmer l'exigence de qualité attendue.

3. Périmètres d'intervention

La GUSP s'adresse en premier lieu, dans le cadre de ce protocole, aux territoires en renouvellement urbain. La présente démarche partenariale pourra ensuite être étendue aux quartiers de la politique de la ville non concernés par un PRU.

Il s'agit principalement des quartiers dont un projet de renouvellement urbain est récent ou à venir. Ce focus sur ces quartiers a pour but d'anticiper la démarche de GUSP dans la mise en œuvre du projet de renouvellement urbain et des opérations qui en découlent. Pour les quartiers récemment concernés par le renouvellement urbain, la phase de chantier est une période critique. Le cadre de vie est en effet « bousculé » par cette phase de transformation qui touche aux mobilités, au stationnement, aux résidences etc. Le présent protocole vise donc à créer un cadre d'appui à la mise à jour ou à la création d'une convention d'application de la GUSP à l'égard de ces territoires.

Les projets et quartiers concernés sont les suivants :

- Le secteur Joliot Curie (quartiers Benauges à Bordeaux, Henri Sellier à Cenon et cité du Midi à Floirac)
- Le secteur Palmer, Saraillères, 8 mai 45 à Cenon
- Le secteur Dravemont à Floirac
- Le secteur Aubiers-Lac à Bordeaux
- Le quartier l'Avenir à Bassens
- Le quartier Carriet – parc habité à Lormont
- Le quartier de Saige à Pessac.

Les conventions territoriales d'application de la GUSP doivent préciser les périmètres de chacun des secteurs.

Ces différents quartiers ayant des échelles différentes, notamment Joliot Curie qui est à cheval sur trois communes, les équipes municipales en charge de la GUSP ont la latitude d'adapter la mise en œuvre de GUSP à des secteurs plus fins. Ces adaptations seront précisées dans la convention d'application en question.

4. Méthodes d'intervention

4.1. L'implication des usagers

Tous ceux qui fréquentent le quartier – habitants, acteurs associatifs, les commerçants, les syndics de copropriété, **ont une expertise d'usage qu'il convient de valoriser dans la démarche de GUSP.**

Il est indispensable que ces acteurs soient au cœur de la démarche de GUSP car ils détiennent de véritables compétences et peuvent participer activement à la définition des besoins et du niveau de services, voire à coproduire cette analyse pour une meilleure réponse aux dysfonctionnements ou points à améliorer.

L'implication des usagers est en ce sens un préalable au lancement d'une démarche de GUSP. Le point de vue des habitants est en effet nécessaire à la bonne compréhension des atouts du quartier, des leviers à mobiliser ainsi que des causes des dysfonctionnements des sites.

L'expertise d'usage peut être mobilisée de manière continue, lors de la mise en œuvre de la démarche, jusqu'à l'évaluation du dispositif.

Les collectivités, parties prenantes et pilotes de la démarche de GUSP, pourront développer différents outils tels que les diagnostics en marchant, les expertises thématiques, les enquêtes de satisfactions, les marches exploratoires afin de susciter cette expertise d'usage. A travers la mise en place de ces espaces de parole, le recours aux instances citoyennes existantes sera bien évidemment favorisé : conseil citoyen, conseil de quartier, etc.

4.2. La démarche projet

A l'instar du renouvellement urbain, la GUSP doit s'inscrire dans une démarche projet, selon les différentes phases que nous retrouvons classiquement dans cette démarche :

- La phase de diagnostic : cette phase permet d'identifier les points forts et les points faibles, les besoins exprimés par chacun, les principaux dysfonctionnements à résoudre etc.
- La phase de conception : cette phase dimensionne le projet de GUSP par la définition des enjeux et objectifs prioritaires, des résultats attendus et des indicateurs, le programme d'actions et les moyens alloués, la gouvernance et le calendrier du projet. Ce calendrier doit être intégré dans le planning général du projet de renouvellement urbain, de manière à ce que la GUSP puisse jouer tout son rôle, notamment en phase de conception des opérations concourant au PRU.
- La phase de réalisation : c'est la mise en œuvre du programme d'actions tel qu'envisagé en phase de conception. C'est lors de cette phase qu'il convient de procéder à des ajustements nécessaires en fonction des points critiques qui peuvent survenir.
- La phase d'évaluation : partie prenante de la démarche projet, l'évaluation permet d'ajuster le projet de GUSP en fonction des résultats obtenus. Cette phase est précisée par la suite.

Concernant particulièrement les interactions entre PRU et GUSP, la démarche de gestion urbaine doit s'inscrire dans le calendrier de conception des opérations, par l'intégration des enjeux de gestion, d'usage et de sûreté.

En phase de conception des opérations (espaces publics, opérations immobilières etc.), il s'agit à travers la GUSP d'appréhender la gestion future desdites opérations : coût de fonctionnement, pérennité des matériaux, facilité d'entretien et maintenance, l'organisation des équipes gestionnaires etc.

La question des usages doit être également prégnante dans cette phase : nécessité de concevoir une opération en tenant compte des usages existants et des besoins futurs, en intégrant la dimension de prévention situationnelle et la sécurité publique (détournements d'usage, dégradations, sécurisation des espaces etc.).

De même, des interactions existent entre projet de gestion et usages, notamment par l'adaptation de ce projet en fonction des usages constatés.

La GUSP est en ce sens à la fois anticipatrice en phase de conception des opérations concourant au PRU, et correctrice en phase de gestion.

4.3. Le cadre contractuel

Pour la grande majorité des quartiers concernés, une démarche de GUSP est initiée sans être formalisée par une charte ou convention ou lorsque cette dernière existe, elle doit être actualisée. Il s'agit donc pour chacun des quartiers ou PRU de se munir d'une convention territoriale d'application de la GUSP en appliquant les principes communs de ce protocole et en les adaptant aux enjeux des territoires.

Par ailleurs, la convention territoriale d'application doit tenir compte du volet contractuel existant :

- La déclinaison territoriale du contrat de ville
- La convention avec l'ANRU
- Les conventions liées à l'abattement de la taxe foncière sur les propriétés bâties.
- Tout autre volet contractuel ou organisation existante jugés utiles à la formalisation de la GUSP (conseil local de sécurité et de prévention de la délinquance, Conférence départementale des organismes HLM de la Gironde etc.).

4.4. L'évaluation

L'évaluation est partie prenante de la démarche projet évoquée précédemment. Cette évaluation doit avoir une double portée :

- Une évaluation in itinere permettant de vérifier si les objectifs prioritaires et les résultats escomptés sont atteints ou non ; cette évaluation doit permettre de réorienter le dispositif si besoin ; un panel d'indicateurs doit être choisi en fonction des objectifs prioritaires définis dans les conventions territoriales d'application.
- Une évaluation finale : à l'issue du cadre contractuel de la GUSP, avant son renouvellement, une évaluation finale et un bilan du dispositif devront être produits. Sous la forme d'un rapport de synthèse, il s'agira de mettre en avant les écarts entre ce qui était prévu et ce qui a été réalisé, de capitaliser l'expérience et de regarder ce qui a bien fonctionné et d'identifier les points d'amélioration.

5. Contenu des conventions territoriales d'application

Chaque convention territoriale d'application sera structurée de la manière suivante :

- 1) **Rappel de l'objet de la GUSP** tel que précisé dans ce protocole
- 2) **Le périmètre d'intervention**
Le quartier avec une cartographie
- 3) **La situation locale**
Les éléments de contexte et de diagnostic présentant les atouts et faiblesses. Ces éléments sont issus de diagnostics préalablement au projet urbain (fonctionnement social et urbain du quartier), de diagnostics partagés... Rappel du contexte contractuel et partenarial : contrat de ville (convention territoriale), existence d'une charte de GUSP, NPNRU, convention d'utilisation de l'abattement de TFPB etc.
- 4) **Les axes prioritaires d'intervention**
Détermination des enjeux du territoire et des axes prioritaires d'intervention en termes de GUSP : ex. la domanialité et les enjeux de gestion, l'appropriation des espaces publics etc.
- 5) **Le programme d'actions**
Définition du programme d'actions et de gestion de sites. Dans ce programme, il sera nécessaire de préciser pour les quartiers en NPNRU les actions en faveur de :
 - la gestion du quartier dans l'attente du démarrage des opérations de renouvellement urbain,
 - la prise en compte des enjeux de gestion, d'usage et de sûreté dans la programmation et la conception des opérations d'aménagement et des programmes immobiliers
 - la limitation des nuisances liées aux travaux (circulations, sécurité des chantiers...) et pour une bonne qualité de la gestion temporaire du site
 - l'anticipation et l'accompagnement des évolutions des responsabilités, des modalités et de coûts de gestion liés au projet de renouvellement urbain, tout ceci en tenant compte des évolutions des domanialités, des nouvelles configurations des espaces publics et résidentiels et des transformations des équipements publics.
- 6) **Les méthodes d'intervention et les moyens déployés**
L'implication des usagers au dispositif, descriptions et rôles des instances locales, la prise en compte des conventions d'utilisation d'abattement de TFPB, les moyens déployés par les partenaires, les méthodes d'évaluation
- 7) **La gouvernance**
Description de la gouvernance : schéma de gouvernance, les instances de pilotage (rôle, composition, périodicité des réunions)
- 8) **La durée de la convention, les modalités d'actualisation et les signatures.**

Des ajustements mineurs à cette organisation pourront être proposés dans la rédaction des conventions territoriales d'application.

6. Gouvernance et rôle des acteurs

6.1. Les communes

La GUSP relève de la compétence des communes. Le pilotage politique et technique de la GUSP est donc de leur responsabilité. Les modalités de ce pilotage sont fixées dans chacune des conventions territoriales d'application. De même, le rôle des acteurs et des moyens alloués par chacun pourront être détaillés davantage dans ces conventions.

6.2. Bordeaux Métropole

Bordeaux Métropole joue un rôle d'animation et de capitalisation des bonnes expériences en réunissant une à deux fois par an les responsables municipaux de la GUSP. Ces réunions ont pour objet de partager les modalités et méthodes de mise en œuvre de la GUSP sur les territoires.

Par ailleurs, Bordeaux Métropole intervient dans ses domaines de compétences et s'engage à mobiliser ses politiques et moyens thématiques en faveur de la GUSP.

6.3. Les bailleurs sociaux

Acteurs incontournables au sein d'un quartier, les bailleurs sociaux, par la présence de leurs équipes de proximité, investissent la sphère du quartier par la gestion de leur patrimoine et des actions collectives qu'ils mènent pour le bon fonctionnement du quartier (stationnement, prévention des incivilités etc.). Leur investissement dans la démarche de GUSP est nécessaire à la réussite du dispositif.

6.4. Les services déconcentrés de l'Etat

Garant du cadre de l'action, l'Etat veille à la mise en œuvre du dispositif de GUSP et notamment aux obligations liées aux territoires du NPNRU en la matière. Il a aussi pour mission d'organiser et de veiller à la cohérence des engagements intégrés dans les conventions d'utilisation de l'abattement de la TFPB.

La mobilisation des services déconcentrés de l'Etat est un gage de réussite de la GUSP en matière de sécurité, de cohésion territoriale, de médiation, de jeunesse etc.

6.5. Les usagers

Habitants, commerçants, acteurs associatifs, tous ont un rôle d'expertise d'usage détaillé dans la partie 4. Chaque organisation communale doit intégrer ces acteurs dans leur pilotage politique et technique de la GUSP. L'association des organisations citoyennes existantes (conseil citoyen, conseil de quartier...) devra être effectif.

7. Durée du protocole

Ce protocole est conclu pour une période de 3 ans, en concordance avec le contrat de ville. Il sera renouvelable une fois si besoin. Il prendra fin éventuellement plus tôt s'il est remplacé par un protocole à une échelle plus large que les quartiers en renouvellement urbain (protocole à l'échelle des quartiers du contrat de ville).

