

CHARTe

+
+
+
**MOBILISATION
DES POLITIQUES
D'INSERTION**



QUARTIER
GESTION TERRITORIALISÉE

GVSP

**GESTION URBAINE ET SOCIALE
DE PROXIMITÉ**

VILLE D'ANGERS



+
+
+

PARTICIPATION
DES HABITANTS/USAGERS


**CONVERGENCE
PROGRAMMATION**
BAILLEURS/ANGERS/ALM

**ÉVALUATION
CONTINUE**



PRÉAMBULE

La Gestion urbaine et sociale de proximité (GUSP) est une démarche partenariale qui vise à améliorer le cadre et les conditions de vie des habitants. Cette nouvelle charte de la GUSP s'attache à mettre en place un dispositif partenarial qui puisse répondre aux enjeux et aux besoins spécifiques de chaque quartier de la ville d'Angers et agir sur les problématiques du quotidien. La GUSP veille à l'implication de leurs habitants.

Cette charte de la GUSP de la Ville d'Angers, issue d'un travail d'écriture partenarial, est une annexe du Contrat Quartiers 2030.



La charte de la GUSP est établie pour la durée du Contrat Quartiers 2030.

LA GESTION URBAINE ET SOCIALE DE PROXIMITÉ

DÉFINITION DE LA GESTION URBAINE ET SOCIALE DE PROXIMITÉ RETENUE PAR LES ACTEURS

- ✓ La GUSP est un **ensemble d'actions subsidiaires et complémentaires au droit commun, visant au bon fonctionnement des quartiers et à l'amélioration de la qualité de vie et du lien social.**
- ✓ Elle se met en œuvre, en priorité dans les Quartiers politique de la ville (QPV), les « poches de pauvreté », les secteurs en rénovation urbaine et les grandes opérations d'aménagement.
- ✓ Elle associe les habitants (résidents, locataires du parc public, usagers...) et est basée sur des échanges et une coordination entre les partenaires (Ville, État, bailleurs, aménageurs, associations...).
- ✓ La GUSP est à la fois une méthode de travail agile, un levier financier et un partenariat de projet.

UNE COOPÉRATION PARTENARIALE

La GUSP, partie intégrante du Contrat Quartiers 2030, s'inscrit dans un dispositif aux multiples acteurs (État, Ville, intercommunalité, bailleurs, Région, Département, CAF...). Pour atteindre un haut niveau d'efficacité, la démarche nécessite que **l'ensemble des acteurs s'implique dans le dispositif en tenant compte des particularités de chaque quartier.**

Les partenaires de la charte de la GUSP s'engagent à **respecter les principes** qui y sont définis, ainsi qu'à faire émerger les **actions issues du travail partenarial réalisé dans les quartiers.**

LA GESTION URBAINE ET SOCIALE DE PROXIMITÉ

C'EST UNE **DÉMARCHE COLLECTIVE**
AVEC L'ENSEMBLE DES PARTENAIRES

- VILLE D'ANGERS • ÉTAT
- BAILLEURS • ANGERS LOIRE MÉTROPOLÉ
- HABITANTS • LOCATAIRES • ASSOCIATIONS
- CONSEIL CITOYEN • CONSEILS DE QUARTIER

QUI PART D'UN
DIAGNOSTIC DU QUARTIER

- BALADES URBAINES • ENQUÊTES
- AVIS CONSEIL DE QUARTIER • RECUEIL PAROLES D'ACTEURS DU QUARTIER
- DONNÉES CHIFFRÉES • RENCONTRES PIED DE BÂTIMENT

À PARTIR DUQUEL ON ÉLABORE
UN **PLAN D'ACTION**

QUI SUIT PLUSIEURS



- DE MOBILISATION POUR L'EMPLOI DANS LES QUARTIERS
- DE LIEN SOCIAL ET DE MOYENS DE S'ÉMANCIPER
- D'ADAPTATIONS AUX TRANSITIONS DANS LES QUARTIERS
- DE SÉCURITÉ ET DE TRANQUILLITÉ DANS LES QUARTIERS

Prioritaires

ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

À L'ÉCHELLE DES QUARTIERS

- > SUR-ENTRETIEN, TRANQUILLITÉ
- > CONCERTATION, SENSIBILISATION, ANIMATION LIEN SOCIAL VIVRE ENSEMBLE



POUR & AVEC LES HABITANTS

VALORISER LES INITIATIVES EXISTANTES & EN INITIER DE NOUVELLES

DÉVELOPPER & RENFORCER LES RÉSEAUX ET LES COOPÉRATIONS

> GESTION DES DÉCHETS, ENCOMBRANTS - ÉPAVES, PETITS TRAVAUX

> PERSONNEL DE PROXIMITÉ FORMATION ET SOUTIEN

LA PARTICIPATION DES HABITANTS

Le principe de la GUSP repose sur la place qui est donnée aux habitants et notamment ceux des QPV, afin que, dès le diagnostic, les attentes des habitants puissent s'exprimer.

Chaque quartier ayant ses particularités propres, il appartient à l'instance d'animation de la GUSP dans les quartiers de définir les modalités de participation des habitants, des associations, de collectifs et du conseil de quartier afin de rechercher l'implication du plus grand nombre en portant une attention particulière aux publics les plus fragilisés.

Le conseil citoyen participe aux instances de pilotage de la GUSP de la Ville d'Angers.

Les partenaires donnent une information régulière aux habitants sur leurs engagements à améliorer la gestion urbaine, sur les bilans et évaluations réalisés.

LE CONTRAT QUARTIERS 2030

La politique de la ville est une politique publique nationale qui vise à soutenir le développement des quartiers les plus pauvres, où les habitants rencontrent le plus de difficultés, qu'elles soient économiques, sociales, liées au cadre de vie, à l'accès aux droits ou à la santé, à l'emploi, à l'éducation ou encore au sport et à la culture.



L'ambition est de mobiliser l'ensemble des politiques de droit commun, renforcées par des moyens spécifiques pour :

- améliorer les conditions de vie des habitants de ces quartiers ;
- réduire les inégalités entre les quartiers les plus pauvres et les autres quartiers.

L'ÉVALUATION DE LA CHARTE 2016-2020

La charte de Gestion urbaine de proximité (GUP) du Contrat de Ville 2016-2020, prorogée jusqu'à fin 2023, a fait l'objet d'une évaluation qui fait les propositions suivantes ►

- ⇒ **Une nouvelle définition** de la GUSP intégrant le volet social.
- ⇒ **Un nouveau schéma de fonctionnement** avec une coordination renforcée et des référents GUSP identifiés chez chacun des partenaires.
- ⇒ **Une nouvelle gouvernance** plus lisible impliquant davantage les habitants à l'échelle des quartiers comme territoires d'intervention.
- ⇒ **Le renforcement des actions** partenariales co-construites et coordonnées.
- ⇒ **Une temporalité de fabrique** de la GUSP commune aux partenaires.
- ⇒ **Un plan d'action** partagé entre les partenaires.
- ⇒ **Une meilleure mobilisation des moyens financiers**, dont le droit commun des partenaires, l'abattement de la Taxe foncière sur les propriétés bâties (TFPB) chez les bailleurs, les financements spécifiques de la Ville d'Angers et ceux de l'Appel à projets de la politique de la ville.

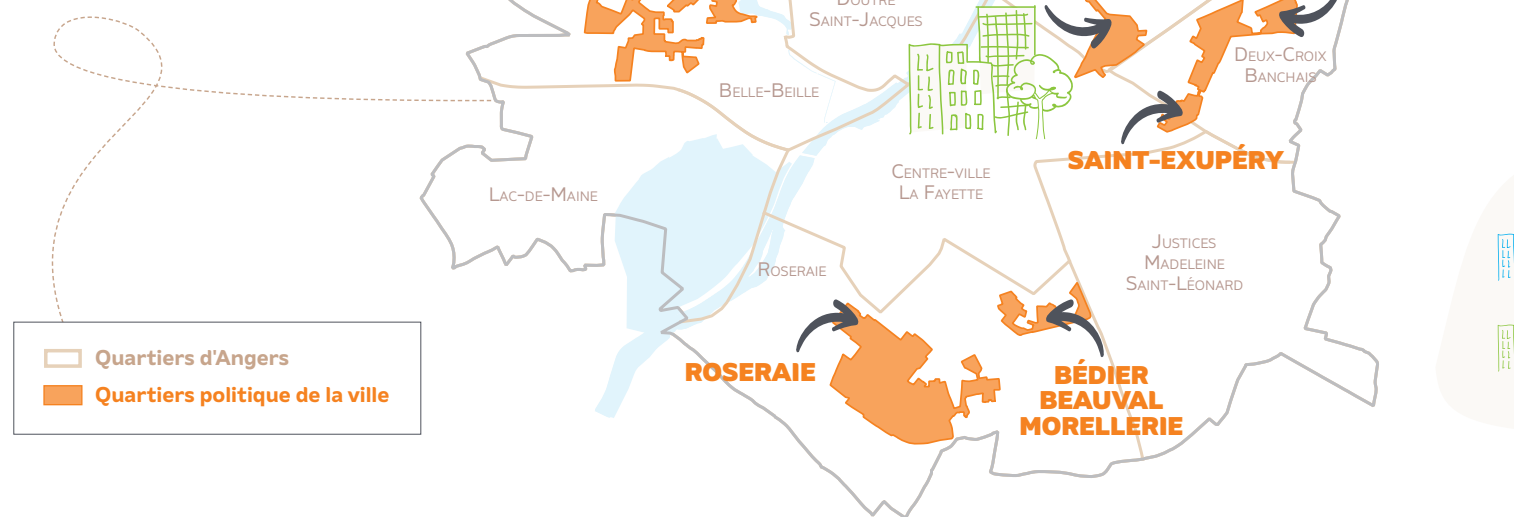
LE PÉRIMÈTRE D'APPLICATION DE LA GUSP

La Gestion urbaine et sociale de proximité s'adresse en premier lieu aux **Quartiers Politique de la Ville (QPV)**.

Elle accompagne le Contrat Quartiers 2030 en concourant à atteindre les objectifs de celui-ci.

La démarche de GUSP peut être étendue hors de la géographie prioritaire de la politique de la ville, notamment pour répondre aux enjeux de gestion des **poches de pauvreté et des espaces vécus autour des QPV**.

Dans les quartiers engagés dans une démarche de **rénovation urbaine, Belle-Beille et Monplaisir**, la GUSP s'articule avec le projet de gestion qui accompagne la transformation de ces quartiers.



NOMBRE D'HABITANTS/QUARTIER QPV

BÉDIER – BEAUVAL – MORELLERIE

2419 habitants

BELLE-BEILLE

5951 habitants

GRAND-PIGEON

2483 habitants

HAUTS-DE-SAINT-AUBIN

1375 habitants

MONPLAISIR

6731 habitants

ROSERAIE

9347 habitants

SAINT-EXUPÉRY

1134 habitants

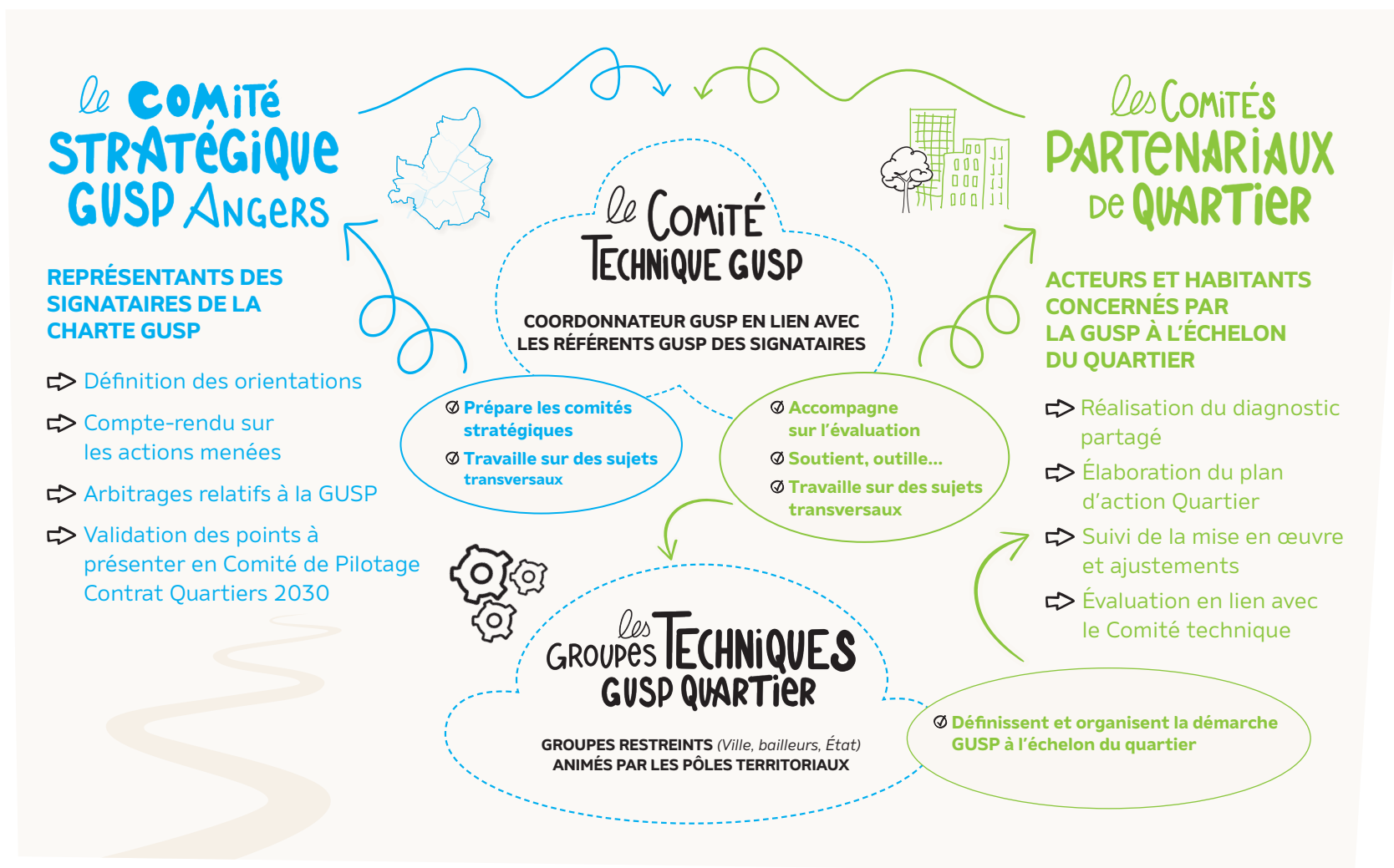
SAVARY – GIRAN

1275 habitants

2 PROJETS DE RENOUVELLEMENT URBAIN CONVENTIONNÉS PAR L'AGENCE NATIONALE POUR LA RÉNOVATION URBAINE

1 PROJET DE RENOUVELLEMENT URBAIN NON CONVENTIONNÉ PAR L'AGENCE NATIONALE POUR LA RÉNOVATION URBAINE

UNE GOUVERNANCE BASÉE SUR LA COOPÉRATION





LA GOUVERNANCE

LE COMITÉ STRATÉGIQUE GUSP ANGERS DU CONTRAT QUARTIERS 2030 assure l'animation politique du dispositif, ainsi que les stratégies à mettre en place.

Les diagnostics, les plans d'action, le suivi dans leur mise en œuvre, ainsi que l'évaluation des actions de la GUSP au niveau de chaque quartier sont consolidés au sein de cette instance.

Les COMITÉS PARTENARIAUX DE QUARTIER



PILOTAGE ET ANIMATION DANS LES QUARTIERS

À l'échelle de chaque quartier, il est défini :

- ⇒ **1 COMITÉ PARTENARIAL DE QUARTIER** : instance en capacité de piloter la GUSP au niveau du quartier et de proposer une stratégie, un plan d'action, de suivre sa mise en œuvre et d'en évaluer les résultats.
- ⇒ **1 ANIMATEUR DE LA DÉMARCHE DE GUSP À L'ÉCHELLE DU QUARTIER** : le pôle territorial en lien avec le Groupe technique GUSP Quartier.

1 GROUPE TECHNIQUE GUSP QUARTIER composé des référents GUSP des partenaires à l'échelon du quartier (Ville d'Angers, Angers Loire Métropole, État, bailleurs). Si besoin sont associés les services thématiques référents (sécurité, propreté, déchets, voirie, eau et assainissement, parcs et jardins...).

le Comité Technique GUSP

LA COORDINATION ENTRE LES DISPOSITIFS QUARTIERS

ELLE EST ASSURÉE PAR LE COMITÉ TECHNIQUE GUSP. Ce comité est animé par le coordonnateur GUSP, en présence des animateurs de la GUSP dans les quartiers, des représentants des bailleurs et des services de l'État.

Pour les quartiers, la coordination est présente lors des Comités partenariaux de quartier et des travaux des Groupes techniques GUSP Quartier. Elle favorise les liens entre acteurs et la transversalité entre les quartiers, notamment sur les priorités communes du Contrat Quartiers 2030.

Elle leur fait part d'actions inspirantes, fait des comparaisons avec d'autres quartiers, d'autres villes, aide à la mise en œuvre du plan d'action, soutient en cas de difficultés, aide à structurer les documents et outils communs aux quartiers.

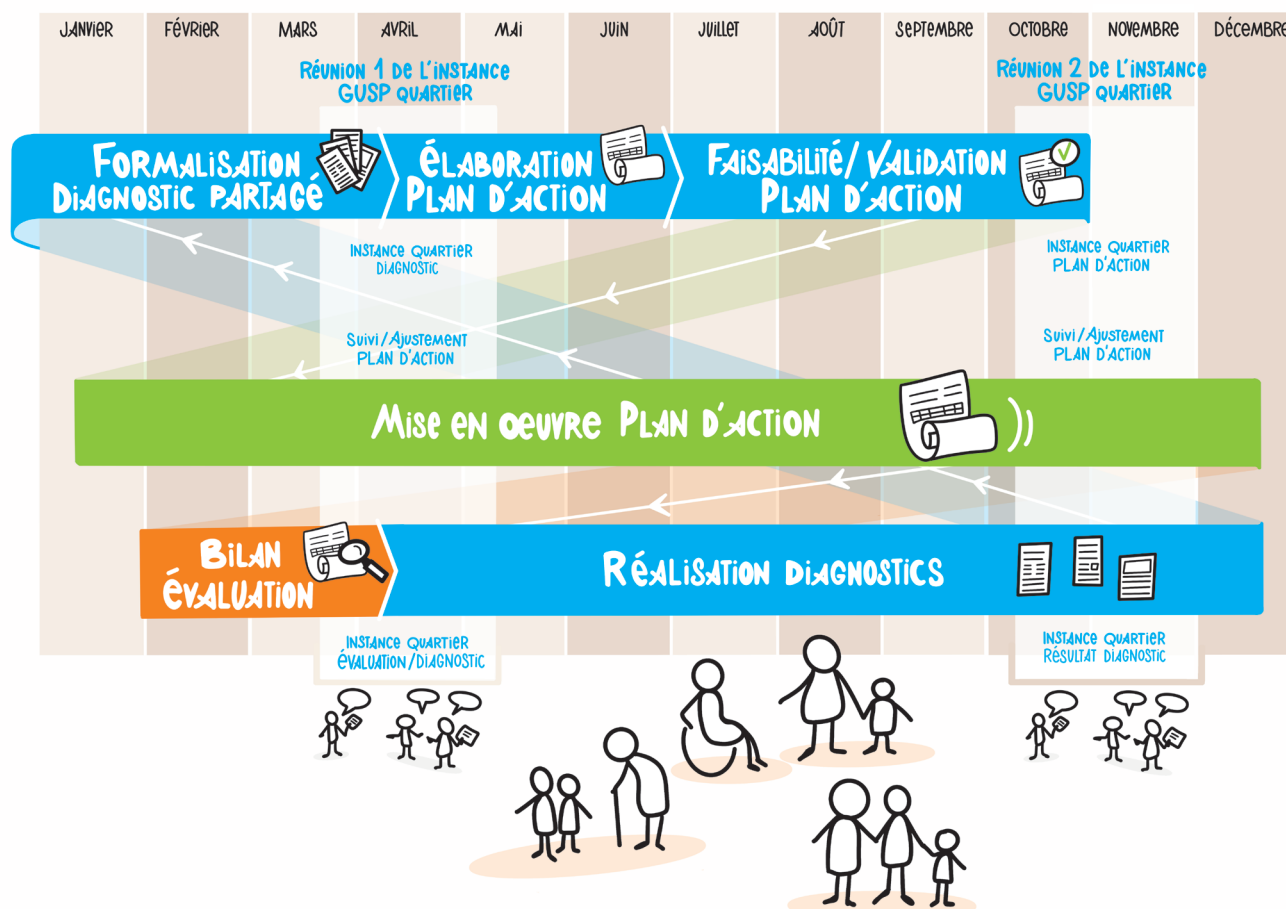
Concernant le suivi de la GUSP, le comité technique GUSP en charge de la coordination réalise le suivi financier global. Le coordonnateur anime et prépare les Comités techniques GUSP du Contrat Quartiers 2030.

LES POINTS CLEFS D'UN PROJET PARTENARIAL DE GESTION URBAINE ET SOCIALE DE PROXIMITÉ

PROCESSUS DE FABRICATION PARTENARIALE DE LA GUSP À L'ÉCHELLE DU QUARTIER

Le processus de la GUSP quartier met en évidence **la conduite en parallèle des démarches de diagnostic, de construction du plan d'action et de sa mise en œuvre et d'évaluation.**

Le Comité partenarial Quartier se réunit 2 fois dans l'année et passe en revue ces sujets.



✓ CADRER LES BESOINS

Le diagnostic permet de faire l'état des lieux du quartier par des observations de terrains (diagnostics en marchant, marches exploratoires thématiques...) par l'écoute attentive des gestionnaires et des habitants, par l'analyse des données et des indicateurs de gestion.

Une stratégie d'intervention sera définie pour améliorer les difficultés de gestion du quartier.

✓ RÉALISER UNE PROGRAMMATION OPÉRATIONNELLE PARTENARIALE

À l'échelle du quartier, une **programmation opérationnelle partenariale est réalisée et actualisée chaque année** en fonction de l'avancement de sa mise en œuvre.

Cette programmation est établie **par quartier et permet d'identifier les porteurs de projets, les moyens mobilisés et les indicateurs de résultats.** Cette programmation, dans sa forme, pourra s'inspirer de la proposition de structuration des données de la base de données QuartierPlus, mise en œuvre par l'Union sociale de l'habitat (USH).

✓ CATÉGORISER LES ACTIONS

Le bilan de la GUP 2016-2020 a souligné la nécessité de mieux mettre en évidence les actions qui relèvent de démarches partenariales. **Chaque action devra pouvoir être catégorisée suivant :**

- ❶ le type de GUSP ;
- ❷ son degré de partenariat ;
- ❸ les axes nationaux thématiques
(référentiel national de l'utilisation de l'abattement de TFPB).

✓ METTRE EN ŒUVRE ET SUIVRE LES RÉALISATIONS

Les Groupes techniques GUSP des Quartiers **suivent très régulièrement la réalisation des actions.** Ils ajustent et adaptent les programmes d'actions pour garantir souplesse et réactivité à la démarche.

Ils préparent la **Revue de projet annuelle** avec les Comités partenariaux de la GUSP Quartier. **Ils contribuent à l'évaluation.**

En accord avec le volet social de la GUSP, une attention particulière est portée sur le **respect des engagements en matière d'insertion.**



❶ TYPE DE GUSP

- Prévention/Anticipation
- Réparation
- Amélioration
- Temporaire/Transitoire

❷ DEGRÉ DE PARTENARIAT

- En propre à chaque partenaire
- Coordination des actions entre les partenaires
- Co-réalisation
(actions partenariales co-construites)

❸ AXES NATIONAUX THÉMATIQUES DE LA GUSP

Renforcement de la présence de personnel de proximité

- ⇒ Renforcement du gardiennage et de la surveillance • Agents de médiation sociale • Agents de développement social et urbain • Coordonnateur HLM de la gestion de proximité • Référents sécurité

Formation et soutien des personnels de proximité

- ⇒ Formation spécifique (relation client, gestion des conflits, compréhension du fonctionnement social) • Sessions de coordination interactives • Dispositif de soutien

Sur-entretien

- ⇒ Renforcement nettoyage • Effacement de graffitis et de tags • Renforcement maintenance équipement et amélioration des interventions • Réparation des équipements vandalisés

Gestion des déchets, encombrants et épaves

- ⇒ Gestion des encombrants • Renforcement ramassage papiers et détritus • Enlèvement des épaves • Amélioration de la collecte des déchets

Tranquillité résidentielle

- ⇒ Dispositif de tranquillité • Fonctionnement vidéo-surveillance • Surveillance des chantiers • Analyse des besoins en vidéo-surveillance

Concertation et sensibilisation des locataires

- ⇒ Végétalisation du quartier • Renforcement de la biodiversité locale • Participation, implication, formation des locataires et des associations de locataires • Dispositifs spécifiques à la sensibilisation à la maîtrise des charges • Collecte sélective • Nouveaux gestes, gestes écocitoyens, etc. • Enquêtes de satisfaction territorialisées

Animation lien social et vivre ensemble

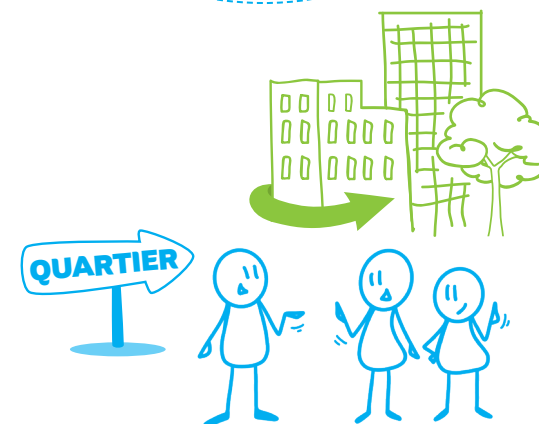
- ⇒ Soutien aux actions favorisant le vivre ensemble • Actions d'accompagnement social spécifiques • Services spécifiques aux locataires (ex : portage repas en cas de panne d'ascenseur) • Actions d'insertion (chantiers jeunes, chantiers d'insertion) • Mise à disposition de locaux associatifs ou de services

Petits travaux d'amélioration de la qualité de service

- ⇒ Petits travaux d'amélioration du cadre de vie (réfection halls d'immeuble/ cages d'escaliers, éclairage, sécurisation des abords, résidentialisation, signalétique) • Surcoût de remise en état des logements • Travaux de sécurisation (gestion des caves, digicodes, vigik...)

LES ENGAGEMENTS DES PARTENAIRES

**LES ENGAGEMENTS
PRIS PAR LES PARTENAIRES**
POUR FACILITER LA MISE
EN ŒUVRE DE LA GUSP



l'évaluation



- **Un bilan annuel** est présenté au Comité de pilotage du Contrat Quartiers 2030.
- **Une évaluation** est réalisée à mi-parcours des échéances du Contrat Quartiers 2030.
- **Une évaluation finale** est réalisée, afin d'identifier les résultats obtenus et de capitaliser les bonnes pratiques et résultats.

LES FINANCEMENTS

La mobilisation des crédits de droit commun des partenaires sur les QPV est le principe premier du financement des actions de GUSP. Afin de s'en assurer, les actions de gestion et d'entretien des QPV sont examinées au regard des pratiques hors des QPV.

Ce droit commun est renforcé par des crédits spécifiques

- La Ville d'Angers dispose d'un budget propre qui lui permet d'engager des actions qui ne peuvent pas être financées par ailleurs.
- Des actions spécifiques, notamment portées par les associations des quartiers, pourront être financées dans le cadre du Contrat de ville ou des conventions pluriannuelles d'objectifs.
- Les conventions d'utilisation de l'abattement de la Taxe foncière sur les propriétés bâties (TFPB) déterminent la répartition des financements de chaque bailleur social, selon le référentiel d'utilisation de l'abattement de TFPB et selon chaque QPV.
- Des enveloppes fléchées dans le cadre des opérations de renouvellement urbain.

✓ L'ENSEMBLE DES PARTENAIRES

- **Être guidés par la recherche de l'amélioration** de la qualité des espaces de vie et des services à l'habitant
- **Encourager le travail partenarial de proximité** entre les acteurs à l'échelle des quartiers
- **Échanger et s'informer entre partenaires** sur leurs actions menées en propre
- **Mobiliser leurs services techniques et administratifs** pour mettre en œuvre les actions des plans d'action qui les concernent
- **Ériger la participation et l'information** des habitants et des locataires comme un des fondamentaux des démarches de GUSP
- **Désigner des référents** GUSP

✓ L'ÉTAT

- **Contribuer (participer ou copiloter) aux instances de pilotage** du Contrat de ville Quartiers 2030
- **Participer à l'élaboration de la GUSP** dans les QPV
- **Mobiliser les moyens humains et financiers** relevant de ses compétences
- **Assurer le suivi des plans d'action** au titre de l'abattement de TFPB (Taxe foncière sur les propriétés bâties) en lien avec la Ville d'Angers et la Communauté Urbaine Angers Loire Métropole

✓ LA COMMUNAUTÉ URBAINE D'ANGERS LOIRE MÉTROPOLE

- **Assurer, avec la Mission Politique de la ville d'Angers Loire Métropole, la coordination des démarches territorialisées de GUSP** à l'échelon quartiers
- **Contribuer à consolider les plans d'action des bailleurs** au titre de la TFPB (Taxe foncière sur les propriétés bâties)
- **Animer les instances de pilotage** du Contrat Quartiers 2030

✓ LA VILLE D'ANGERS

- **Assurer l'animation et le pilotage de la démarche territorialisée** à l'échelle de chaque quartier
- **Mobiliser les habitants**, notamment les conseils citoyens et les conseils de quartiers, aux différentes étapes de la démarche de GUSP

✓ LES BAILLEURS

- **Désigner une direction pilote et référente** pour la GUSP
- **Réaliser des diagnostics et des plans d'action partagés** au niveau des quartiers et désigner des services territorialisés en charge de la mise en œuvre opérationnelle dans les QPV inscrits en démarche GUSP
- **Formaliser des plans d'action annuels par quartier** en contrepartie de l'abattement de TFPB (Taxe foncière sur les propriétés bâties)
- **Participer aux instances de suivi et de pilotage** définis dans cette charte

