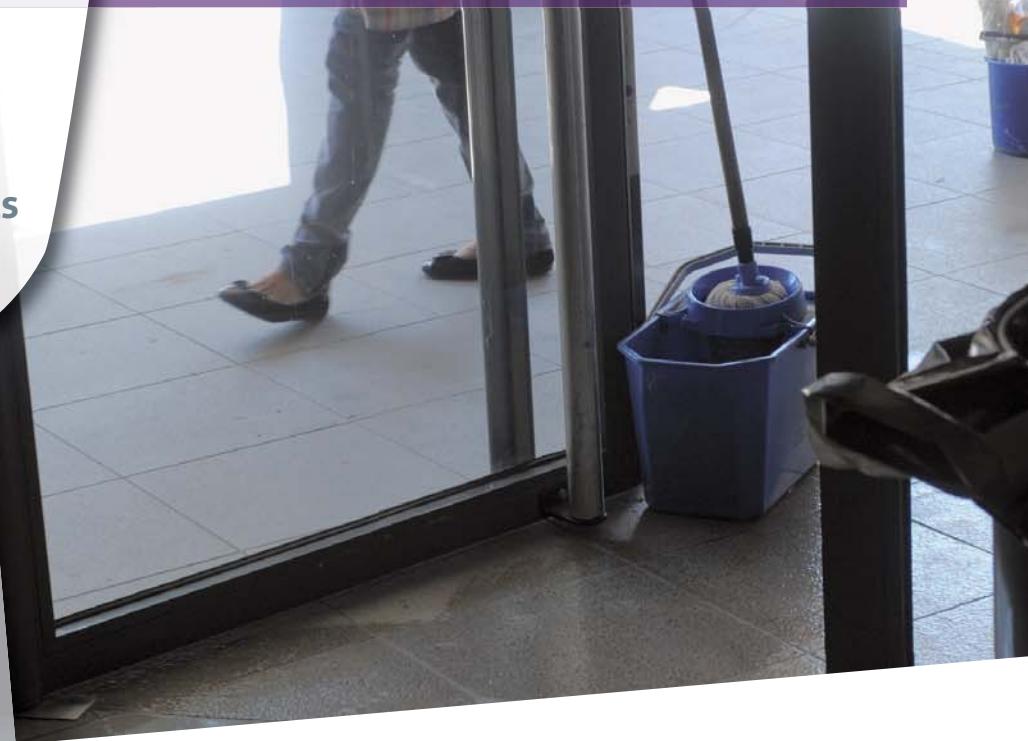




QUARTIERS PRIORITAIRES DÉMARCHE INTERACTEURS DE SOUTIEN AUX PERSONNELS DE PROXIMITÉ

**POLITIQUE
DE LA VILLE**
Bilan de
l'appel à projets



MINISTÈRE
DE LA VILLE,
DE LA JEUNESSE
ET DES SPORTS

cget



L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT
Les Hlm, habiter mieux, bien vivre ensemble

SOMMAIRE

ÉDITO2
INTRODUCTION4
▷ Un appel à projets issu d'un constat unanime4
▷ 3 démarches, 6 projets qui répondent aux objectifs5
LA FORMATION POUR COMPRENDRE ET GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES SUR UN TERRITOIRE COMMUN6
▷ TOURS (S) PLUS7
▷ SENS8
LA CRÉATION D'UN RÉSEAU POUR MENER DES ACTIONS FÉDÉRATRICES, COMPRENDRE ET GÉRER ENSEMBLE UN TERRITOIRE9
▷ GENNEVILLIERS10
▷ VILLIERS-LE-BEL11
UNE STRUCTURE COMMUNE POUR PARTAGER DES PROJETS, MUTUALISER DES PRATIQUES, PÉRENNISER DES ACTIONS12
▷ VENISSIEUX13
▷ LES MUREAUX14
CONCLUSION15

**Raphaël Le Méhauté**

Commissaire général délégué à l'égalité des territoires,
directeur de la ville et de la cohésion urbaine

L'amélioration des conditions de travail des personnels de proximité constitue un prérequis à la mobilisation des acteurs dans la mise en œuvre de la gestion urbaine de proximité (GUP), qu'illustrent parfaitement les démarches entreprises par les lauréats de cet appel à projets financé par le Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET).

Ces démarches concernent principalement les gardiens d'immeuble intervenant de façon quotidienne dans les quartiers prioritaires, mais également les agents des collectivités locales qui apportent conjointement une contribution déterminante à la qualité du service rendu aux locataires et à la mise en œuvre d'actions concrètes relevant de la GUP.

Selon les configurations locales, les structures ou les démarches engagées dans le cadre de cet appel à projets contribuent à rompre l'isolement des agents, à favoriser leur travail en réseau, et à faciliter in fine l'émergence d'approches partagées et intégrées de gestion urbaine de proximité.

A l'heure de la signature des premiers contrats de ville, un tel engagement concourt pleinement à la coordination inter organismes, indispensable au renforcement de la qualité de service inscrit à l'Agenda Hlm 2015-2018 signé entre l'Etat, le Ministère de la Ville, de la Jeunesse et des Sports et l'Union sociale pour l'habitat.



Frédéric Paul

Délégué général de l'Union sociale pour l'habitat

Le Commissariat général à l'égalité des territoires et l'Union sociale pour l'habitat ont souhaité aborder dans cet appel à projets la question des conditions de travail des personnels de proximité dans les quartiers. La qualité de vie urbaine repose en effet nécessairement sur les compétences et les ressources mises à disposition des agents des organismes Hlm et des villes.

Quel que soit l'angle sous lequel les 6 projets ont été mis en œuvre : formation, coopération opérationnelle, structure dédiée, les dynamiques engendrées démontrent que disposer des clés de compréhension du contexte, travailler en réseau avec l'ensemble des opérateurs de terrain, font progresser la qualité de la gestion urbaine et la qualité des relations avec et entre les habitants.

Ils confortent une approche partagée des enjeux de gestion du quartier qui permet de les aborder dans leur globalité, et pas seulement dans le seul périmètre de responsabilité directe.

La mutualisation par les différents acteurs de moyens pour soutenir les personnels de proximité les place en capacité de participer aux objectifs stratégiques de la gestion urbaine de proximité.

Elle aidera à construire des réponses aux exigences des habitants pour la qualité de leur cadre de vie, quelle que soit la complexité du contexte, mais aussi à leur revendication d'être mieux associés aux projets concernant leur habitat et leur quartier.

UN APPEL À PROJETS ISSU D'UN CONSTAT UNANIME

“ Dans les quartiers en rénovation urbaine, les agents de proximité ont besoin d'être soutenus pour faire face à la complexité de leur environnement professionnel. ”

Les personnels de proximité, qu'ils soient agents des organismes Hlm ou des collectivités locales, sont les premiers interlocuteurs des habitants, et les premiers acteurs de la gestion urbaine de proximité dans les quartiers. Quotidiennement confrontés à des situations difficiles, ils ont besoin d'être activement soutenus dans l'exercice de leur métier. Car si les projets de rénovation urbaine ont permis des avancées, le contexte social reste souvent complexe : occupations de halls, incivilités et dégradations des investissements, droit de retrait du personnel.

Les acteurs de la politique de la ville soulignent unanimement l'enjeu de l'amélioration de la présence humaine et de la gestion dans les quartiers pour installer des conditions durables d'amélioration de la qualité de vie urbaine. Face à ce constat, le SGCV¹ – aujourd'hui le CGEV² – a décidé de conforter la mobilisation des acteurs de terrain dans la gestion urbaine de proximité (GUP) en lançant un appel à projets avec l'Union sociale pour l'habitat.

Cette initiative est destinée à favoriser la mise en place de structures inter-bailleurs ou inter-acteurs avec pour objectifs la mutualisation des ressources pour les gardiens d'immeubles et, plus largement, les personnels de proximité exerçant dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV).

Les projets sont portés par un groupe de bailleurs ou, par une collectivité locale et au moins un bailleur. Le financement concerne l'amorçage ou la conception d'un projet, le lancement d'une démarche ou d'une structure, l'aide au montage d'un dispositif.

¹ Secrétariat général comité interministériel des villes.

² Commissariat général à l'égalité des territoires.

3 DÉMARCHES, 6 PROJETS, QUI RÉPONDENT AUX OBJECTIFS

CONSOLIDER LES PRATIQUES PROFESSIONNELLES ET LES SAVOIR-ÊTRE

Il s'agit de développer et de diffuser des approches adaptées aux difficultés de gestion propres à ces quartiers, du point de vue de l'occupation sociale ou du point de vue de la mise en œuvre du projet de rénovation urbaine.

Tours et Sens : des dispositifs de formation interacteurs.

FAVORISER LE TRAVAIL EN RÉSEAU DES AGENTS DE TERRAIN

L'objectif consiste à repositionner l'agent de proximité dans un réseau d'acteurs : le personnel de proximité du site (bailleurs ou villes et agglomération), de manière à ce que ces réseaux constituent pour lui, un lieu ressource dans l'exercice de ses missions.

Gennevilliers et Villiers-le-Bel : des réseaux d'échanges issus d'actions de terrain partagées.

STRUCTURER L'INTER-BAILLEURS POUR AMÉLIORER LA GESTION URBAINE DE PROXIMITÉ

Le but est ici de mettre en place des actions coordonnées, qui pourront porter sur l'analyse et le partage d'une problématique commune, l'identification et la compréhension du rôle, des missions et des difficultés de chaque intervenant, des actions de soutien à la démarche de gestion urbaine de proximité.

Vénissieux : la création d'une structure permanente.

Les Mureaux : une étude approfondie des besoins pour organiser et animer l'inter-bailleurs.

La formation pour comprendre et gérer les situations difficiles sur un territoire commun

Comment épauler les personnels de proximité et les acteurs de terrain confrontés à des incivilités voire à des actes de violence ? Les dispositifs de formation interacteurs mis en place sur la Communauté d'agglomération de Tours (s) Plus ou sur la Ville de Sens ont permis de conforter les bonnes pratiques et d'acquérir des réflexes communs pour faire face aux problèmes rencontrés.

Les personnels de proximité des bailleurs sociaux comme les agents de la ville et l'ensemble des acteurs qui interviennent dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville, sont confrontés régulièrement et à des degrés divers à des attitudes agressives et des situations conflictuelles. Les cycles de formation ont permis d'améliorer leurs compétences réglementaire et juridique et leurs aptitudes personnelles à désamorcer les situations tendues. À travers ces échanges, le réseau professionnel soutenu par les dispositifs partenariaux existants, notamment dans le cadre de la gestion urbaine de proximité, a trouvé une nouvelle dynamique.



**Les formations interacteurs
ont conforté la posture
professionnelle des agents
et renforcé leur mise en réseau.**

◆ TOURS (s) PLUS

Le dispositif CAP-CIVIS a réuni pendant deux ans quatre catégories de salariés des bailleurs sociaux : des employés d'immeuble ou agents de maintenance, des gardiens ou surveillants d'immeuble, des agents administratifs, des managers : au total, 96 personnes ont suivi le programme.

Une pédagogie active, des jeux de rôles et des échanges d'expériences

- ▶ Les formations générales (droit, procédure judiciaire, psychologie, victimologie, criminologie) ont offert aux agents des grilles de lecture et des outils d'analyse de leur vécu quotidien, un vocabulaire juridique et une bonne compréhension des procédures judiciaires applicables en cas d'agression.
- ▶ Une formation spécifique sur la délinquance juvénile a examiné en détail les moyens de faire face à ce phénomène particulier rencontré sur le terrain.
- ▶ Les échanges d'expériences ont pu faire partager pratiques et réflexions professionnelles.
- ▶ Le diagnostic criminologique (effectué in situ), en étudiant les dynamiques à l'œuvre dans les situations problématiques, a conduit à imaginer des solutions préventives.
- ▶ Un dispositif de suivi individuel et de débriefing collectif en cas d'agression, complète le programme de formation.

Une action inter-bailleurs intégrée à la démarche GUP

La coordination générale de la démarche est prise en charge par la **Communauté d'agglomération, Tours (s) plus**. La chargée de projet Gestion urbaine de proximité assure le suivi, l'animation des groupes de travail et des instances de pilotage.

Le projet associe les trois bailleurs sociaux présents sur les cinq quartiers de l'agglomération en rénovation urbaine: **Tours(s) Habitat, Val Touraine Habitat et la SEM Maryse Bastié**.

L'association **ADAVIP 37**, co-signataire de la convention, conduit la mise en œuvre et l'évaluation des actions.

Clara Moussaud
chargée de projet GUP
Tours (s) plus

TÉMOIGNAGE

66

Les agents soulignent l'intérêt d'élargir leur champ de compétences pour une compréhension plus fine de leur quotidien. L'approche criminologique par exemple a permis d'aborder une réflexion enrichissante sur les projets sociaux de territoire portés par les villes. La place laissée aux échanges a été très appréciée. Associée à la mixité des participants, cette approche leur offrait la possibilité de prendre du recul sur leurs propres expériences.

On est dans l'échange de savoir-faire, de ressenti. Les agents s'autorisent à parler. Ils sortent d'un certain isolement et leur travail est revalorisé. En 2014, les groupes d'échange de pratiques se sont élargis et transformés en focus group thématiques sur de nouveaux sujets : troubles psychologiques, interculturalité...

Les formations inter-bailleurs ont permis de faire évoluer les modes de management, la façon de travailler, réfléchir, construire, partager les pratiques. Une réelle dynamique s'est mise en place dont le dispositif de gestion urbaine de proximité est le grand bénéficiaire.



► sens

La démarche qui associe deux bailleurs sociaux, Brennus Habitat et Domanys, et la ville de Sens, a permis de faire bénéficier 70 personnes – agents de la ville, personnels des bailleurs, de la régie de quartier et représentants de locataires – de cycles de formation à la gestion de crise dispensés par un organisme spécialisé.

Des groupes mixtes

La formation en groupes mixtes a permis d'améliorer les compétences d'un point de vue réglementaire et juridique et d'acquérir les capacités à désamorcer les situations tendues.

Les temps d'échanges et de partage d'expériences, le travail sur des thématiques communes, ont renforcé les liens créés entre les différents acteurs du quartier dans le cadre du dispositif GUSP (gestion urbaine et sociale de proximité).

Une formation en 4 temps

- Aspects institutionnels des politiques de la ville et sociologie des quartiers.
- Rôle des bailleurs sociaux et des partenaires locaux.
- Gestion des incivilités et des dégradations.
- Gestion des conflits.

Jean-Baptiste Frère
chef de projet GUSP
Ville de Sens

TÉMOIGNAGE

66

Les agents de terrain avaient le sentiment que leur travail était inutile, méprisé par les habitants et que la police, par exemple, "n'est jamais là quand ils en ont besoin".

La formation leur a donné des clés pour comprendre et des outils pour agir face aux incivilités, aux dégradations, et bien sûr aux agressions verbales ou physiques. Prendre en compte le travail des autres sur un territoire commun a renforcé l'entraide et la solidarité. Des groupes de travail se sont constitués autour de deux thématiques, "Prévention ou répression" et "gestion des encombrants" : la démarche continue à vivre grâce au réseau constitué.

En renforçant la dynamique partenariale mise en œuvre dans la GUSP, le réseau de professionnels a pour mission d'être un lieu d'écoute, d'échanges et de soutien aux personnes confrontées quotidiennement aux actes d'incivilité.



La création d'un réseau pour mener des actions fédératrices, comprendre et gérer ensemble un territoire

Au-delà des savoir-faire techniques et opérationnels axés autour des tâches administratives ou d'entretien, les personnels de proximité, gardiens ou surveillants d'immeubles présents qui travaillent dans les quartiers, doivent développer des compétences relationnelles pour faire face à un contexte social complexe.

Leur insertion dans un réseau professionnel qui les met en rapport direct avec les autres acteurs du quartier et les interlocuteurs locaux, permet de rompre leur sentiment d'isolement et de renforcer leur connaissance des institutions. Ces initiatives à la fois conviviales et pédagogiques contribuent à l'amélioration du climat social entre professionnels et habitants.



Les agents de proximité ont su saisir cette opportunité d'échanges et de partage qui bénéficie à la qualité de vie dans le quartier.

● GENNEVILLIERS

Pour rompre l'isolement des personnels de proximité et développer le travail en réseau sur le quartier du Luth, les bailleurs – OPH Gennevilliers, France Habitation, OGIF – et la ville de Gennevilliers, ont décidé d'engager une démarche commune. Le recrutement d'une médiatrice, poste créé par la ville, a facilité ce travail de lien. Il a permis d'impulser de nouvelles dynamiques partenariales que tous les acteurs de terrain se sont appropriées.

Un temps pour comprendre

- ▶ La première étape de la démarche a consisté en une étude des besoins auprès des équipes de proximité – des bailleurs et de la ville – afin d'identifier précisément les difficultés et les potentiels, pour mettre en place un dispositif adapté. L'étude a souligné le manque de relation entre les différentes équipes de proximité qui interviennent sur le territoire.
- ▶ De nombreux acteurs interviennent sur le quartier du Luth : services techniques de la ville, bailleurs, associations, médiateurs, agents de surveillance de la voie publique (ASVP), forces de police... Dans le souci de leur permettre de mieux maîtriser leur environnement professionnel, un guide des professionnels du quartier à destination des nouveaux agents de proximité a été réalisé.
- ▶ Une formation inter-bailleurs a été organisée pour les 16 gardiens du site : la restitution a montré que l'on pouvait réinscrire les équipes dans une dynamique collective de résolution de problème.

Un temps pour agir

Depuis octobre 2013, les Proxi-Déj' mensuels débouchent sur des mini-projets décidés et réalisés collectivement sur des thèmes aussi divers que la gestion des encombrants, l'organisation de réunions en pied d'immeubles avec des locataires, le recyclage des vêtements, la sensibilisation au tri sélectif...

Les relations entre les acteurs se sont consolidées à travers ces actions : parce qu'on se connaît mieux, on se soucie davantage les uns des autres, on respecte davantage le travail de chacun.

Douda Kerma

responsable du service cohésion sociale de l'OPH de Gennevilliers

TÉMOIGNAGE

66

L'étude réalisée en amont nous a permis de trouver des leviers pour amorcer une dynamique nouvelle. Les visites collectives du quartier ont enclenché le processus en permettant à des gens qui "se croisaient" sur le site, de mieux se connaître. La médiatrice cadre de vie a su créer des moments de rencontre conviviaux qui réunissent agents de proximité, gardiens, services techniques, travailleurs sociaux de la ville, associations et habitants du quartier.

Même si le centre de ressources n'existe pas encore physiquement, la dynamique d'échange est réelle. En trois ans, le chemin parcouru est important: les gardiens des différents bailleurs et les autres intervenants du quartier se sentent tous moins isolés et n'hésitent pas mettre en place des actions communes. Entre novembre 2014 et mai 2015, un nouveau programme de rencontres est déjà prévu.

C'est une réalité : les financements obtenus dans le cadre de l'appel à projets ont permis d'initier un véritable partenariat opérationnel. Cette nouvelle dynamique va continuer à se développer sur le quartier du Luth.

99

● VILLIERS-LE-BEL

25 personnes sont concernées par PROX'YNERGIE, dont l'objectif est de construire un véritable réseau de coopération et d'entraide entre les gardiens des bailleurs Osica et Val d'Oise Habitat sur des actions partagées.

De l'action naît la réflexion...

- Fin mars 2012, les gardiens des deux organismes se rencontrent une première fois autour du nettoyage des espaces extérieurs. Cette première expérience a consolidé l'intention et le besoin de travailler ensemble, d'échanger, de se rencontrer, et de trouver des solutions communes.
- En mai 2012, un chantier éducatif avec 8 jeunes du quartier a permis l'aménagement d'une aire conviviale destinée aux familles du quartier et donc aussi aux gardiens qui habitent sur site. Ce chantier qui a réuni l'ensemble des partenaires locaux (bailleurs, ville, association et entreprise d'insertion) a largement contribué à l'impulsion d'une dynamique collective.
- En novembre 2012, "Vis ma vie" permet de faire travailler 9 jeunes du quartier aux côtés des gardiens. Accompagnés par deux associations, les jeunes découvrent la réalité du métier, et leur intérêt favorise un respect mutuel.

... et le réseau professionnel

Les gardiens ont émis l'envie de se rencontrer de façon régulière. Début 2013, des thématiques prioritaires sont définies par les gardiens et le comité de pilotage.

"sécurité"

- Une visite collective de site pour identifier ensemble les problèmes d'insécurité.
- Des rencontres avec le coordinateur et les médiateurs du Conseil local de sécurité et de prévention de la délinquance (CLSPD), avec les représentants de la Police nationale et de la Police municipale, avec la Maison de la Justice et du Droit.

"troubles de voisinage"

Pour donner aux gardiens les moyens de mieux gérer les troubles de voisinage – et plus largement les situations conflictuelles – une méthode de formation ludique et interactive a été engagée avec une compagnie de théâtre spécialisée, E-formation.

Charlotte Francheteau
responsable de projets sociaux OSICA

66

Maintenant, le réseau professionnel vit sa vie ! Un programme de formation est à l'étude avec une très forte implication des gardiens pour évaluer leurs besoins. De nouveaux thèmes sont lancés: des rencontres avec les travailleurs sociaux et la CAF, des projets collectifs avec des associations locales.

Au printemps dernier, la journée évènementielle "découverte du métier de gardien", qui a réuni tout le réseau des personnels de proximité et les habitants du quartier a remobilisé les partenaires sur le devenir quartier. Et les articles parus dans la presse locale ont fait connaître et reconnaître l'intérêt de notre démarche.

Compte tenu des résultats obtenus, Val d'Oise Habitat et Osica ont réaffirmé leur volonté de poursuivre la démarche, avec un renforcement du partenariat, notamment avec la Ville.

99

Une structure commune pour partager des projets, mutualiser des pratiques, pérenniser des actions

Une organisation structurée de l'inter-bailleurs sur un quartier est l'un des leviers pour développer une approche partagée de la gestion urbaine de proximité.

- ▶ Les 27 bailleurs sociaux du département du Rhône de l'association ABC HLM ont créé en 1998, un premier centre de ressources installé à Vaulx-en-Velin. A Vénissieux, les spécificités des quartiers, liées à la configuration même de la ville, nécessitaient des moyens adaptés au contexte local. Les bailleurs présents sur les quartiers vénissians ont donc décidé de se doter d'une structure ad hoc, avec des objectifs et des moyens spécifiques.
- ▶ Aux Mureaux, un état des lieux des modes d'organisation et des besoins de l'ensemble des acteurs intervenant sur le territoire – ville et bailleurs – s'est avéré nécessaire pour définir un dispositif d'accompagnement pour les personnels de proximité.



L'appel à projets a permis de donner une forme très aboutie à la structure inter-bailleurs.

Annick Izier, directrice de l'agence ICF Lyon-Rhône

► vénissieux

Pour donner à l'ensemble de leurs équipes de proximité – gardiens, managers, agents de vie sociale – la possibilité de réfléchir et travailler ensemble sur les problématiques particulières qu'elles rencontrent, les 10 bailleurs d'ABC HLM présents sur Vénissieux, ont créé leur propre centre de ressources.

Des actions visibles, des rendez-vous fédérateurs, des projets concrets

Un poste de coordinatrice a été créé pour animer un réseau de près de 200 personnes. Les participants définissent le programme d'actions thématiques. Une réunion mensuelle réunit les groupes de travail co-pilotés par la coordinatrice et un encadrant de proximité d'un organisme.

► Le cadre de vie

- Diagnostic des difficultés de gestion.
- Enquête auprès de 80 locataires.
- Micro-trottoir en sortie d'écoles.
- Rencontre avec le service environnement de la ville.

- Communication diffusée lors de la semaine de la propreté.
- Présentation des métiers de la propreté en réunion publique.

► L'accueil et la relation client

- Atelier de découverte et d'observation dans différents lieux (agence, point contact, siège, loges...).
- Diaporama d'information sur le fichier commun des demandes.

► L'usage du logement

- Interventions avec le Service communal d'hygiène avec création d'un support récapitulatif.

- Ateliers de sensibilisation avec EDF sur les éco-gestes avec création d'un support récapitulatif.
- Visites de la chaufferie urbaine.

► Se connaître et se faire connaître

- Crêpe Party : un moment de rencontre convivial.
- Visite de chantier pour mieux comprendre le projet et le faire connaître
- Réalisation d'un "Kit tranquillité" avec le centre de ressources voisin.
- Création d'un calendrier présentant les métiers de proximité, distribué aux locataires fin 2013.

Louise Bonniel
Coordinatrice du
centre de ressources

TÉMOIGNAGE

66

Entre septembre 2013 et juin 2014, nous avons réussi à traiter tous les sujets choisis dans chaque thématique et à produire pour chacun, un document ou une action. Au total, 220 collaborateurs des organismes de Vénissieux ont collaboré, de façon régulière ou ponctuelle au programme. Après les visites de cages d'escalier et les enquêtes en porte-à-porte réalisées en groupe, les gardiens, par exemple, se sentent mieux armés pour aborder certains problèmes d'incivilité avec les locataires. Ils sont moins seuls, plus forts, et mieux respectés. Nous continuerons en 2015 : sur la thématique cadre de vie par exemple, nous avons choisi de travailler sur les parties communes. Et nous avons déjà lancé un nouveau projet fédérateur : "Anecdotes", destiné à éclairer de façon positive l'action quotidienne pour valoriser nos métiers.

La mobilisation collective a montré son efficacité. Les bailleurs et les partenaires de la Communauté urbaine et de la ville souhaitent pérenniser la structure.

99

● Les mureaux

L'étude de faisabilité réalisée dans le cadre de l'appel à projets a montré que les personnels des bailleurs présents sur le quartier bénéficient dans chaque structure, de dispositifs de formation conséquents et utilisés. Néanmoins, le croisement des entretiens réalisés auprès des managers et des équipes de terrain a fait ressortir le besoin de mieux structurer l'inter-bailleurs – Antin Résidences, Efidis, I3F, IRP, Opievoy, Osica – pour relancer un véritable dispositif de gestion urbaine de proximité sur le quartier.

Un diagnostic approfondi...

Les personnels de proximité se sentent pour l'essentiel soutenus mais ils interviennent néanmoins dans un contexte tendu. Ils signalent tous des difficultés (ordures ménagères, encombrants, entretien des espaces verts) qui interrogent la coopération entre bailleurs, services de la ville et prestataires. La méconnaissance du rôle de chacun des acteurs ne favorise pas la résolution de ces difficultés.

... qui explore les thématiques pointées par les personnels...

- l'évolution du cadre de travail suite au projet de rénovation urbaine,
- les nouvelles conditions de travail,
- les difficultés de gestion des sites,
- l'efficience des coordinations existantes.

... et esquisse les contours d'un dispositif de coopération renforcé entre les acteurs

- stabiliser les relations entre les managers de proximité et mobiliser les personnels,
- développer de nouvelles modalités de travail : échanges de pratiques, retours d'expériences, diffusion de solutions expérimentées,
- partager les évolutions du territoire,
- analyser ensemble les problèmes et proposer des solutions communes,
- développer une veille régulière des dysfonctionnements.

Delphine Swyssen
responsable de projets
quartiers OSICA

TÉMOIGNAGE

66

L'étude nous a fait prendre conscience que le territoire n'était pas "mûr" pour mutualiser des moyens et engager des actions concernant l'ensemble des personnels de proximité des bailleurs. Le quartier a radicalement changé mais il est construit de telle manière que chacun travaille dans son coin et à sa manière. En 2014, la ville a défini une feuille de route pour le quartier autour de trois axes : renforcement de la GUP autour d'un chef de projet, politique de peuplement et sécurité. Du côté des organismes de logement social, une mission d'animation de la coordination inter-bailleurs a été confiée pour deux ans à Espacité, une agence spécialisée dans les politiques territoriales de l'habitat et le renouvellement urbain.

Un engagement commun sur le quartier et l'élaboration d'outils de coopération vont permettre de relancer la dynamique de gestion urbaine de proximité.

99

Soutien aux personnels de proximité

les points clés à retenir

- Le travail en réseau des personnels de proximité dans un quartier améliore les conditions de travail et l'efficacité de la gestion quotidienne.
- Les formations en commun permettent de trouver les ressources pour gérer la complexité des situations.
- Travailler ensemble sur des projets concrets et fédérateurs est l'une des modalités opérationnelles de la gestion urbaine de proximité qui la rend plus visible auprès des habitants.

Collectivités et bailleurs ayant participé à l'appel à projets

Gennevilliers - OPH de Gennevilliers, Apes, France Habitation, OGIF.

Les Mureaux - Osica, Antin Résidences, Efidis, I3F, IRP, Opievoy.

Sens - Brennus Habitat, Domany.

Tours (s) plus - Tours Habitat, SEM Maryse Bastié, Val Touraine Habitat.

Vénissieux - ABC Hlm : Alliade Habitat, Batigère Rhône-Alpes, ERILIA, Grand Lyon Habitat, HMF, ICF Sud-Est Méditerranée, OPAC du Rhône, Porte des Alpes, SACO-VIV, SACVL, SCIC Habitat Rhône-Alpes.

Villiers-le-Bel - Osica, Val d'Oise Habitat.

Coordination de l'appel à projets

CGET : Jean-Philippe Suriam

L'Union sociale pour l'habitat : Béatrix Mora, Isabelle Sery