

Envoyé en préfecture le 12/03/2024

Reçu en préfecture le 12/03/2024

Publié le 13/03/2024

ID : 974-219740149-20240304-DCM017_2024-DE

S²LO



Ville de passion!



Convention partenariale de Gestion Urbaine de Proximité (G.U.P) 2024-2030

Nouveau Programme National de Rénovation Urbaine Quartier du Gol

Ville de Saint-Louis



Table des matières

Signataires de la convention	3
Préambule	3
Article 1 – Organisation de la démarche de gestion urbaine de proximité et objectifs	5
1 – Champs et territoires d'intervention	5
2 – Pilotage et animation	6
3 – Objectifs de la convention	7
4 – Moyens mis en œuvre	8
Article 2 – Pour l'amélioration du cadre de vie dans l'attente de la mise en œuvre du projet (phase 1)	9
1 – Les différentes phases de mise en œuvre de la démarche de GUP avant le projet	9
2 – Principaux constats, orientations et actions développées	10
3 – Bilan de cette première phase de travail	11
Article 3 – Poursuite de la démarche pour le maintien du cadre de vie et la prise en compte des enjeux de gestion au cours de la mise en œuvre du projet (phase 2)	13
1 – La prise en compte préalable des enjeux de gestion et des usages dans la conception des opérations	13
2 – Le maintien de la qualité de service	13
3 – L'information et l'écoute des habitants	17
Article 4 – L'amélioration des conditions de gestion et la circulation des responsabilités de chacun dans l'après-chantier (phase 3)	19
1 – Mettre en cohérence foncier et gestion, adapter les modalités de gestion aux nouveaux espaces aménagés	19
2 – Impliquer les habitants et le tissu associatif	19
3 – Développer les outils de suivi et d'évaluation, ajuster les aménagements aux usages et à la gestion	20
Annexe 1 – Cartographie du périmètre concernée	21
Annexe 2 – Charte partenariale de la propreté et du cadre de vie pour le quartier du Gol	22
Annexe 3 – Plan d'actions du NPNRU du Gol	23

Signataires de la convention

Il est convenu entre :

- **L'Etat**, représenté par Monsieur le sous-Préfet de Saint-Pierre,
- **L'Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine (A.N.R.U.)**, représenté par le délégué territorial de de la Réunion,
- La **Ville de Saint-Louis**, représentée par la Maire, Madame Juliana M'DOIHOMA,
- La **CIVIS**, représentée par le Président, Monsieur Michel FONTAINE,
- La **SEMADER**, représentée par la directrice générale, Madame Anne SERY,
- La **SIDR**, représentée par la directrice générale, Madame Myriam CHALMETON.

Ce qui suit :

Préambule

Conformément à la loi du 21 février 2014 de programmation pour la ville et la cohésion urbaine engageant la réforme de la politique de la ville et de la géographie prioritaire, la Ville de Saint-Louis, l'Etat et leurs partenaires, ont élaboré le contrat de ville pour la période 2015-2020. Ce nouveau contrat de ville, signé le 16 décembre 2015, constitue le document cadre de la stratégie politique de la ville à déployer sur le territoire communal en faveur de ses 5 quartiers prioritaires. Le pilier « Cadre de vie et renouvellement urbain » du contrat de ville fixe les grandes lignes des interventions urbaines à mener dans les quartiers prioritaires de la commune. Parmi les 5 quartiers prioritaires, un quartier a été retenu pour bénéficier du Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain (NPNRU) : le quartier du Gol en tant que PRIN (projet d'intérêt national).

Le 13 mars 2020, Saint-Louis a signé la convention pluriannuelle du projet de renouvellement urbain du Gol avec l'Agence Nationale de Rénovation Urbaine (ANRU) et les différents partenaires financiers.

En application de cette convention, les signataires s'engagent à mettre en œuvre une démarche partenariale de gestion urbaine de proximité (GUP) formalisée aux termes de la présente Convention.

Les dispositions prises pour l'amélioration de la Gestion Urbaine de Proximité (GUP) et l'engagement des partenaires contribuent à la réussite du projet de rénovation urbaine au même titre que les mesures mises en place pour la concertation et l'information sur le projet, que celles prises en matière de développement économique et social ainsi qu'en matière d'insertion.

La démarche de Gestion Urbaine de Proximité (GUP) s'appuie sur la participation des habitants et vise à couvrir l'ensemble du quartier du Gol. Sur les sites en rénovation urbaine du secteur, le projet GUP se déploie en trois phases :

- Avant la mise en œuvre du projet, il s'agit d'améliorer la propreté et le cadre de vie des habitants en apportant des réponses adaptées aux problèmes propres au quartier et de garantir la prise en compte des enjeux de gestion dans la conception des opérations (cf. article 2) ;
- Pendant les travaux, l'objectif est de maintenir la qualité du cadre de vie des habitants et de leur assurer une bonne information (cf. article 3) ;

- Enfin, en phase post-chantier, le projet GUP vise la pérennité des investissements en veillant à ce que les modalités de gestion et les responsabilités des gestionnaires soient bien définies et mises en place (cf. article 4).

En lien avec la Convention pour mieux vivre ensemble et le projet social du Projet de Renouvellement Urbain, l'implication recherchée des habitants dans la démarche de Gestion Urbaine de Proximité tout au long du projet de rénovation urbaine vise à les faire participer à la transformation leur quartier. Ils deviennent en outre des relais pour ce qui concerne le respect du cadre et l'appropriation des nouveaux aménagements.

Article 1 – Organisation de la démarche de gestion urbaine de proximité et objectifs

La présente convention a pour objet de contractualiser les engagements des signataires dans la démarche de Gestion Urbaine de Proximité (GUP) du quartier du Gol.

Elle fait suite à la démarche engagée en 2017, par la Ville de Saint-Louis et ses partenaires bailleurs.

1 – Champs et territoires d'intervention

- Territoire d'intervention

Conformément à la loi du 21 février 2014 de programmation pour la ville et la cohésion urbaine engageant la réforme de la politique de la ville et de la géographie prioritaire, la ville de Saint-Louis, l'Etat et leurs partenaires, ont élaboré le contrat de ville pour la période 2015-2020 prolongé par avenant. Le nouveau contrat de ville sera signé au cours de l'année 2023. Le contrat de ville constitue le document cadre de la stratégie politique de la ville à déployer sur le territoire communal en faveur de ses 5 quartiers prioritaires.

Le pilier « Cadre de vie et renouvellement urbain » du contrat de ville fixe les grandes lignes des interventions urbaines à mener dans les quartiers prioritaires de la commune. Parmi les 5 quartiers prioritaires, un quartier a été retenu pour bénéficier du Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain (NPNRU) : le quartier du Gol en tant que projet d'intérêt national.

Parmi les critères de « priorisation » des quartiers figurent l'état d'urgence du quartier en termes de propreté et plus largement de cadre de vie, la présence du service public et d'une dynamique de projet, la volonté des gestionnaires (bailleurs en particulier) de participer à la démarche, mais également la perspective d'une opération de renouvellement urbain, considérant que « dans le contexte de développement des projets de rénovation urbaine, la démarche de Gestion Urbaine de Proximité (GUP) est plus que jamais indispensable ».

En effet, si le projet de rénovation urbaine est porteur de transformation à moyen et long terme, les habitants sont néanmoins impatients quant à la concrétisation de leurs attentes en ce qui concerne l'amélioration de leur cadre de vie au quotidien. La gestion courante doit donner des signes d'amélioration, rassurer quant à la capacité de la Ville et des bailleurs à pérenniser cette requalification et permettre aux habitants de se réappropriier les espaces communs et supporter l'attente des résultats de ces projets d'envergure.

Dans ce cadre et pour le Gol, tout d'abord, la Ville de Saint-Louis s'est engagée dès 2017 dans une démarche de GUP afin de répondre à court terme aux besoins des habitants, puis d'accompagner et de prolonger la requalification urbaine.

Le territoire concerné est le suivant :

- La Cité Kayamb, construite en 1993, appartient à la SEMADER qui a en charge sa gestion. Elle comprend aujourd'hui 192 logements sociaux. L'ensemble des espaces extérieurs est aujourd'hui la propriété de SEMADER ise à part la Rue Prétoria. Mais au terme du NPNRU, les espaces extérieurs de la cité seront en responsabilité partagée suite à une redistribution foncière et à une opération de résidentialisation ;
- La Cité Kerkenna, construite en 2003, appartient à la SIDR qui a en charge sa gestion. Elle comprend 58 logements sociaux. L'ensemble des espaces extérieurs est aujourd'hui et restera la propriété de la SIDR suite à une opération de résidentialisation ;
- La Ville de Saint-Louis est propriétaire et gestionnaire des écoles Sarda Garriga, Edmond Albius, Pablo Picasso et Ravine Piment, de la maison de projet, de l'école de musique, des voiries du quartier dont l'Avenue Pasteur et des espaces publics ;
- Le Département de la Réunion est gestionnaire du Collège Jean Lafosse ;

- Le reste du quartier est sous la responsabilité de tiers (propriétaires privés de pavillons ou entreprises).
- **Champs d'intervention**

La note cadre définit la GUP comme : « l'ensemble des actes qui contribuent au bon fonctionnement d'un quartier. A ce titre, elle concerne divers acteurs qui doivent coordonner leurs actions pour améliorer, en priorité, les conditions de vies des habitants ».

Conformément au règlement général de l'ANRU relatif au NPNRU, et en lien avec les orientations du contrat de ville, l'objectif est d'améliorer la gestion urbaine du quartier du Gol, d'intégrer les enjeux de gestion, d'usage et de sûreté dans la conception des opérations d'aménagements et immobilières, d'accompagner le déploiement des chantiers et d'anticiper les impacts du projet urbain sur les usages, les responsabilités, les modalités et les coûts de gestion des gestionnaires. Ainsi, compte tenu des transformations urbaines et des opérations portées par le projet de renouvellement urbain, et vise à en favoriser l'appropriation et la pérennisation.

Plus largement, cela englobe aussi tout ce qui compose le cadre de vie et tout ce qui touche à son entretien :

- Etat des bâtiments et des équipements publics ;
- Fonctionnement et usage des lieux et installations ;
- Entretien des lieux et installations par la Ville, les bailleurs et autres gestionnaires ;
- Dysfonctionnements liés à la mise en œuvre des services publics et privés.

Cependant, au fur et à mesure du déploiement de la démarche, les champs d'actions pourront s'élargir en fonction des interlocuteurs présents dans les quartiers (bailleurs, associations et habitants), de leur volonté et des besoins et opportunités propres au quartier du Gol.

Des articulations ont notamment été trouvées entre la démarche GUP et le Contrat de Ville. Ainsi, des actions conjointes ont été menées à destination des habitants. Des échanges avec le Contrat Local de Sécurité et de Prévention de la Délinquance (CLSPD) seront à mener pour étoffer le dispositif. La Ville de Saint-Louis a engagé une démarche de développement des Maisons Communales de Proximité depuis 2021, ainsi, des ambassadeurs sont aujourd'hui positionnés comme un maillon important en lien avec les habitants. L'ensemble des dispositifs ont pour objectif de s'associer afin de coordonner les actions pour améliorer les conditions de vie des habitants.

2 - Pilotage et animation

En tant que volet d'accompagnement du NPNRU, au même titre que la concertation et la communication, le relogement, les actions de développement économique et social ainsi que l'insertion professionnelle, la Gestion Urbaine de Proximité (GUP) donne lieu à un **comité de coordination technique** qui participe et interagit avec l'équipe projet, instance de coordination opérationnelle du dispositif de conduite de projet. Ce groupe assure l'animation globale de la démarche de GUP.

Y sont présents :

- Pour la Ville de Saint-Louis : la Gestion Urbaine de Proximité (animateur GUP), le Directeur de projet NPNRU, le chef de projet du Contrat de Ville du Gol, l'animateur MCP du quartier et la Direction de l'environnement ;
- Pour la SEMADER : le responsable de l'agence de Saint-Louis et la chargée GUP ;
- Pour la SIDR : le responsable de l'agence de secteur.

Le pilote du groupe de travail est l'animateur GUP de la Ville qui en assure le secrétariat. Il prépare, avec le groupe de travail GUP, les éléments d'information et de suivi à porter à la connaissance du comité technique et comité de pilotage du projet NPNRU.

Comme l'équipe projet qu'il alimente, le groupe de travail GUP est limité à un secteur opérationnel donné à l'échelle du Gol.

Le groupe de travail GUP se réunit autant que besoin et au minimum une (1) fois par trimestre.

Un groupe formé des habitants du quartier du Gol participant volontairement à la démarche et par les professionnels gestionnaires est nommé « **groupe relais** » sera à structurer, il pourrait être issue du conseil participatif citoyen. Il est une instance d'analyse des problèmes ou dysfonctionnements, d'identification de solutions concertées et de suivi et d'évaluation des actions, animé par l'animateur GUP de la Ville de Saint-Louis avec l'appui du Pôle Proximité et Citoyenne pour la mobilisation des habitants. Ainsi, par **des instances de proximité** régulières, l'expertise des habitants est reconnue, la participation des habitants et des personnels étant, dans l'esprit de la démarche GUP, à la fois une condition de réussite et une fin en soi.

La démarche de gestion urbaine de proximité implique une coordination entre gestionnaires (services municipaux et bailleurs principalement ici) qui ne peut être réelle et approfondie qu'en créant les conditions d'une coopération renforcée entre les agents de terrain des différents gestionnaires. Ainsi, le **comité de coordination technique** sera élargi, regroupant les responsables de gardiens des bailleurs, les chefs d'équipe ou de régie, le responsable de secteur de l'environnement de la Ville et au besoin la CIVIS. Ce groupe se réunira au moins une fois par trimestre.

3 – Objectifs de la convention

Aboutissement d'une démarche de travail initiée en 2017, la présente convention est souhaitée par les acteurs afin de :

- Pérenniser les principes de travail partagés par les acteurs et le dispositif d'animation et de pilotage ;
- Intégrer les préoccupations de gestion et d'usage dans l'élaboration du projet ;
- Maintenir la qualité de gestion au cours de la mise en œuvre du projet et limiter les nuisances dues aux chantiers ;
- Poursuivre la démarche dans « l'après-chantier » pour améliorer les conditions de gestion, clarifier et organiser les responsabilités de chacun.

Le programme d'amélioration défini à ce jour est amené à être alimenté, et le dispositif de travail proposé à évoluer dans le temps. Certaines actions par exemple seront liées à la mise en œuvre du projet, et n'auront pas pour vocation à perdurer dans le temps. Ainsi, la convention devra intégrer les évolutions liées à la mise en œuvre du projet. Sa remise à jour sera réalisée lorsque le comité du pilotage du NPNRU le jugera nécessaire. Ces modifications devront dans tous les cas être validées par l'ensemble des partenaires concernés, signataires de la présente convention.

Etant donné les fortes modifications dont fera l'objet le quartier, les acteurs s'engagent aujourd'hui pour une période s'achevant à l'échéance de l'opération, prévue en 2030. Elle pourra par la suite être modifiée et reconduite à l'initiative du comité de pilotage. Au fur et à mesure que de nouveaux propriétaires ou gestionnaires interviendront sur le quartier (secteur collège, Gol bacquet, Bellevue), la convention leur sera transmise et ils seront associés à la démarche (des avenants pourront être intégrés).

4 – Moyens mis en œuvre

Tant pour la ville que pour les bailleurs, la mise en œuvre de la démarche de Gestion Urbaine de Proximité (GUP) a conduit à un **engagement en moyens humains**. A savoir, le personnel mobilisé sur la démarche.

- **Pour la Ville** : la démarche GUP de la Ville de Saint-Louis avait été, à l'origine, appréhendée dans le cadre du protocole de préfiguration du NPNRU. Ce cadre a évolué suite à la contractualisation de la convention pluriannuelle du projet de renouvellement urbain du Gol. De plus, l'engagement de la commune dans le dispositif du contrat de ville et l'initiation des MCP amène à reconsidérer les contours des moyens alloués et la durée du dispositif GUP. Enfin, la GUP est apparue à l'expérience, comme un outil de démocratie participative à part entière, outil évolutif car les diagnostics et plans d'action doivent être sans cesse enrichis, actualisés, outil de concertation car permettant d'entretenir la relation avec les bailleurs, la participation des habitants. Tous ces éléments s'inscrivant dans la durée, il y a donc lieu de **pérenniser cette démarche**. Cette mission est donc dotée d'un animateur GUP ;
- **Pour la SEMADER** : le maintien du cadre de vie fait partie des missions inhérentes au métier de bailleur social. Depuis 10 ans, par la mise en place d'un service dédié au Développement Social Urbain, la SEMADER a montré son engagement dans cette démarche. Ainsi, un(e) chargé(e) de Gestion Urbaine de Proximité intervient sur la Commune de Saint-Louis et notamment sur la résidence Kayamb inscrit dans le projet NPNRU.
- **Pour la SIDR : (à compléter)**

Avec l'équipe de proximité, les acteurs et partenaires locaux, l'animateur GUP anime les activités contribuant à renforcer le lien social :

- Permettre la mise en place de chantiers éducatifs s'adressant à la population jeune du quartier et plus particulièrement, ceux habitant la Cité Kayamb ;
- Faciliter l'organisation de moments festifs et culturels au sein du quartier ;
- Renforcer les situations d'échanges avec les habitants.

De plus, tant pour la Ville de Saint-Louis que pour le bailleur, la mise en œuvre de la démarche GUP a conduit à un **engagement financier**.

- **Pour la Ville** : un budget spécifique a été alloué à la démarche GUP sur le quartier du Gol. Une enveloppe d'environ 20 000 euros **annuels** sert au financement de projets sur le domaine public communal (type réfection de trottoirs, de signalisation, interventions pédagogiques dans les écoles, etc.)
- **Pour la SEMADER** : la convention d'exonération de la -+PB signée avec l'Etat (actions de traitement des dégradations, enlèvement des encombrants et/ou VHU, actions d'accompagnements destinés à améliorer et renforcer le lien social, actions de développement social urbain, etc.).
Financement à la réalisation d'un chantier d'insertion en partenariat avec les acteurs locaux.
Participation aux événements de quartier contribuant au renforcement du lien social.
- **Pour la SIDR** : la convention d'exonération de la TFPB signée avec l'Etat (actions de traitement des dégradations, actions d'accompagnements destinés à améliorer et renforcer le lien social, actions de développement social urbain, etc.).
Financement à la réalisation d'évènements de quartier.

Tant qu'ils bénéficieront de l'abattement de la TFPB, les bailleurs s'engagent à remettre annuellement aux services de l'Etat et à la Ville de Saint-Louis, avant le 31 décembre de chaque année N :

- Un bilan des actions menées au cours de l'année N en contrepartie de l'abattement de TFPB dont ils auront bénéficié ;
- Un avenant à la convention d'abattement de la TFPB pour l'année 2023.

La nouvelle convention d'abattement TFPB si le dispositif est maintenu dans le cadre du contrat de Ville 2024-2030. Ces bilans et ses avenants feront apparaître le lien avec les actions menées dans le cadre de cette convention de Gestion Urbaine de Proximité.

Article 2 – Pour l'amélioration du cadre de vie dans l'attente de la mise en œuvre du projet (phase 1)

La démarche de Gestion Urbaine de Proximité a d'ores et déjà été mise en œuvre dans le secteur du Gol depuis 2017.

1 – Les différentes phases de mise en œuvre de la démarche de GUP avant le projet

Comme précisé plus haut, la démarche de Gestion Urbaine de Proximité (GUP) sur le quartier du Gol. Les étapes qui suivent ont été appliquées au quartier du Gol, seront mises à jour et étoffées pour être formalisé au sein de chartes partenariales.

- **La réalisation d'un pré diagnostic partagé** avec les différents acteurs locaux (habitants, agents de proximité, partenaires institutionnels, bailleurs, ...) ;
- **La restitution du pré diagnostic** à l'ensemble des acteurs et la formation du **groupe relais**.
- **L'élaboration et coécriture de la charte partenariale du cadre de vie**, à savoir la définition d'objectifs prioritaires et d'un programme d'actions. Pour cela, des rencontres sont organisées pour réfléchir à l'origine des dysfonctionnements constatés, recenser les principales attentes des habitants et faire des propositions ou identifier des solutions concertées ;
- **La communication de la charte aux habitants du quartier ;**
- **La signature de la charte ;**
- **Le suivi des actions définies dans la charte et l'évaluation de la démarche.**

Après la signature de la charte, le groupe relais est mobilisé comme organe de suivi des engagements des partenaires (réunions régulières de suivi – objectif 3 par an). Afin de mesurer en permanence l'impact des actions menées et d'entretenir le réseau constitué par la démarche, un outil d'échange permanent créé sous la forme d'un « tableau de suivi détaillé par action ». Il est fourni au groupe relais et aux partenaires comme outils d'évaluation et est actualisé grâce aux rencontres régulières du groupe relais et des gestionnaires, à des visites régulières de terrain avant chaque rencontre (diagnostic d'étape).

D'autre part, une évaluation globale de la démarche a lieu en interne à la Ville de Saint-Louis : le **comité technique** de la gestion urbaine de proximité, composé des services de la Ville les plus directement concernés par la démarche, est réuni deux fois par an ou en fonction des besoins et de l'avancée de la démarche. Une réflexion sera menée afin de se doter d'un outil de gestion des

réclamations qui permettra d'accroître la réactivité, d'avoir des données chiffrées sur les réclamations entrantes afin d'obtenir des éléments d'évaluation.

Enfin, étant intégré au NPNRU, l'évaluation sera intégrée par les instances de conduite du NPNRU.

2 – Principaux constats, orientations et actions développées

2.1 – Les principaux constats et orientations de travail

L'analyse des différents dysfonctionnements et points noirs affectant le cadre de vie nous a conduit à développer la démarche, non seulement sur des orientations d'ordre technique et organisationnel (coopération entre les différents acteurs gestionnaires), mais également d'ordre social (au sens de la gestion des ressources humaines par exemple) et civique (comportements irrespectueux, démobilitation).

- Amélioration de la qualité des services publics et privés : pour une meilleure coordination, une meilleure organisation et une meilleure réactivité (orientations d'ordre organisationnel) ;
- Incitation à la participation active des habitants à la qualité du cadre de vie et au fonctionnement social du quartier (orientations d'ordre social) ;
- Accompagner à la rénovation urbaine (orientations d'ordre technique) : des « travaux d'attente » ont tout d'abord été programmés dans le cadre de la remise à niveau des points critiques puis le diagnostic GUP et le tableau d'actions contenu dans la charte ont été transmis aux « concepteurs du projet » afin qu'ils puissent intégrer les usages et la gestion dès la conception.

2.2 – Grands types d'actions développées

- Campagne de remise à niveau des points critiques tant sur les espaces publics que privés : mise en peinture, lessivage et décapage, campagnes d'intervention anti-graffitis, campagne d'embellissement des espaces verts, rebouchage de nids de poule, évacuation des VHU, changement de mobiliers... ;
- Contrôle des prestataires ou équipe en régie intervenant sur le ménage et l'entretien des espaces collectifs intérieurs et extérieurs ;
- Remplacement du personnel de proximité (gardien et agent d'entretien). Précision sur leurs missions diffusées aux locataires ;
- Intensification de la présence des agents de la ville (mise en place des ambassadeurs de quartier dans le cadre des MCP) et amélioration de la coordination entre les agents de proximité par la mise en place de groupes de coordination opérationnelle ;
- Intensification de certaines prestations (nettoyage des réserves foncières), synchronisation d'autres prestations (campagne de dératisation, désinsectisation, démoustication...)
- Travail spécifique des services de la ville, CIVIS et des équipes des bailleurs sociaux sur la gestion des ordures ménagères, des encombrants et sur le fonctionnement du tri : campagne de sensibilisation au tri, création d'un local ordures ménagères... ;
- Mise en œuvre de chantiers éducatifs pour améliorer la qualité du cadre de vie et impliquer les jeunes et très jeunes dans la vie de quartier ;
- Lancement de campagnes de communication (affichages) sur les thèmes les plus sensibles : jets par les fenêtres, déjections canines, dépôts sauvages de déchets et encombrants, nourriture donnée aux animaux errants et volatiles... ;

- Programmation d'interventions pédagogiques dans les écoles avec l'assistance d'organismes spécialisées dans l'environnement urbain (CAUE).

3 – Bilan de cette première phase de travail

Thématique	Points forts et résultats visibles	Limites et problèmes récurrents
La propreté et le cadre de vie	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Circonscrire les champs d'intervention facilite les débouchés opérationnels 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Le diagnostic soulève souvent des problématiques plus larges qui ne sont pas traitées dans le cadre de la GUP
Le pilotage et l'animation	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La démarche est pilotée par l'animateur GUP pour le recensement et prise en compte des dysfonctionnements ➤ Le comité technique GUP se réunit au moins une fois par an ➤ Les moyens humains mis en œuvre pour la ville : 1 animateur GUP, 2 ambassadeurs, 1 chef de projet contrat de ville + 1 référent permanent pour SEMADER ➤ Développement significatif des partenariats entre les gestionnaires 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La démarche n'est pas pilotée au niveau opérationnel (exemple : services techniques) ➤ Difficulté à mobiliser les copropriétés privées présentes sur le secteur ; ➤ Le manque d'implication de différents secteurs dans le comité technique (services techniques) dans la phase opérationnelle ➤ Le départ de l'animateur GUP à la ville a suspendu le suivi et le groupe relais issu du CPC ne s'est pas concrétisé
Un diagnostic partagé entre gestionnaires et habitants	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Réalisé dans un esprit de transparence et d'objectivité ➤ Implication du personnel de terrain et des usages dans les enquêtes 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Difficultés à mobiliser les plus jeunes (18-24 ans)
La formation du groupe relais		<ul style="list-style-type: none"> ➤ N'a pu être initié
Le programme d'actions	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mobilisation de moyens financiers spécifiques ➤ Les programmes d'actions sont discutés en amont entre gestionnaires ➤ La majorité des actions sont planifiées et chiffrées 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Les programmes d'actions sont discutés sans associer le groupe relais (inexistant) et même habitants limitant l'appropriation et l'adhésion large ➤ Impatience des habitants à l'égard d'un plan d'action ne permettant pas d'avoir des répercussions sur leur vie quotidienne
La communication autour de la démarche		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pas d'actions menées ➤ Faible participation des habitants à la démarche par rapport au nombre d'habitants

Le suivi		<ul style="list-style-type: none">➤ Aucun tableau de suivi mis à jour régulièrement par des visites de terrains et réunions avec habitants➤ Difficulté à mobiliser les habitants➤ Veiller à bien planifier les dates en groupe de travail concertation/communication sur l'ensemble des dispositions face à la multiplication
----------	--	---

Il s'agira de développer et structurer encore plus la démarche de Gestion Urbaine de Proximité (GUP).

Article 3 – Poursuite de la démarche pour le maintien du cadre de vie et la prise en compte des enjeux de gestion au cours de la mise en œuvre du projet (phase 2)

1 – La prise en compte préalable des enjeux de gestion et des usages dans la conception des opérations

Comme précisé plus haut, le diagnostic GUP et le tableau d'actions sont transmis aux concepteurs du projet afin que les enjeux de gestion et les usages soient bien intégrés au moment de l'élaboration du programme ou puissent donner lieu à des ajustements pour chaque opération.

Les Maîtres d'ouvrage devront s'assurer avant leur finalisation (phase de l'avant-projet) une transmission des projets qu'ils portent afin qu'ils soient examinés par leurs services gestionnaires et ceux de la ville. Ainsi, la transmission des projets à la ville permet, après examen, de rendre des avis sur la circulation, y compris les cheminements piétons, le stationnement, l'accessibilité, les la gestion des déchets, l'aspect esthétique et paysager...

Le groupe de travail GUP est en ce sens complètement intégré à l'équipe projet du NPNRU.

Un moment de vérification de l'intégration du diagnostic GUP en termes de solutions apportées aux dysfonctionnements pointés sera organisé par le groupe de travail GUP (par exemple, une présentation de l'avancée du projet et de ses impacts sur le cadre de vie et la gestion urbaine de proximité par les maîtres d'œuvre aux membres du groupe relais mais aussi aux personnels de proximité dans le cadre des groupes de coordination opérationnelle pourrait être organisée).

Toutefois, une vigilance particulière sera portée sur le calendrier des réunions (ateliers-projets, groupe relais, réunions portant sur les constructions, réaménagement des espaces publics, réhabilitation/résidentialisation des bailleurs...) de façon à ménager les habitants ainsi que les professionnels.

En dernier lieu, l'animateur GUP de la Ville est garant de la prise en compte du travail déjà réalisé dans le cadre de la Gestion Urbaine de Proximité (GUP) sur le quartier du Gol, lors de la préparation des ateliers-projets mais aussi de l'intégration de cet apport dans les cahiers des charges techniques et dans les projets élaborés par les maîtres d'œuvre.

2 – Le maintien de la qualité de service

L'importance et la durée des travaux qui sont envisagés dans le cadre du projet de renouvellement urbain implique des nuisances et désagréments quotidiens pour les habitants et les personnels de proximité, au niveau du cadre de vie et en particulier pour ce qui est de l'usage des espaces publics.

Afin de garantir la réussite du NPNRU du Gol, il faudra, au maximum, anticiper les perturbations et y remédier.

2.1 – Perturbations et nuisances

En premier lieu, ces **perturbations** ont des impacts **directs** sur le fonctionnement du quartier, sur la vie quotidienne des habitants et sur le travail des équipes de proximité.

- **Perturbations des accès** du fait de leur modification ainsi que celles des itinéraires et de la signalétique ;

- **Risques sur la sécurité physique** du fait de la circulation ou manœuvre d'engins, de la modification des circuits pour les véhicules et les piétons (perte de repères...) ;
- **Dégradation du cadre de vie** à cause des nuisances phoniques, des pollutions atmosphériques, de la saleté produite directement et indirectement par les chantiers, mais aussi parce que l'ambiance des travaux induits des comportements négligents de la part des habitants comme des personnels d'entretien et enfin, dégradation du cadre de vie du fait de l'environnement paysager (nuisances visuelles liées aux emprises des chantiers et à la perturbation du fonctionnement du quartier) ;
- **Perturbations des services**
 - D'entretien et de maintenance du fait de la proximité, de la prévision de travaux ou encore de la baisse de fréquentation des lieux ;
 - D'élimination des déchets à cause de l'augmentation des encombrants liée aux déménagements, de la modification des lieux de dépôts des déchets et des containers, des circuits de collecte... ;
 - Liés aux fluides (réseaux) : coupures liées aux chantiers, incidents, impacts des variations de consommations sur la régulation et les charges ;
 - Du courrier car les accès peuvent être modifiés, les adresses peuvent changer...
- **Perturbations des équipements** : aires de stationnement et de jeux, équipements publics et commerces peuvent être délocalisés ou fermés.

En second lieu, le chantier entraîne des **perturbations indirectes** sur le ressenti et le comportement des usagers du quartier.

- **Pour les habitants** et usagers du quartier, la vie quotidienne est déstabilisée, le sentiment d'insécurité peut être accru du fait de l'impression de désordre et de la présence de personnes étrangères au quartier et ils peuvent avoir, face au projet, des réactions :
 - D'incompréhension et d'inquiétude en particulier s'ils ne se sentent pas bénéficiaires du projet ou si, voisin du chantier, ils en subissent les effets ;
 - Des comportements négatifs pouvant aller jusqu'à l'hostilité manifeste envers les entreprises de travaux (vols, dégradations...) ;
- **Pour les personnels de proximité**, le travail devient plus difficile et sa charge augmente au niveau de l'entretien et de la maintenance mais aussi parce qu'ils sont destinataires des questions et mécontentements des habitants et sont sollicités à maintes reprises par les opérateurs et entreprises. De plus, ils subissent diverses déstabilisations : changements fréquents des conditions de travail, changement au niveau relationnel avec le relogement des locataires, changements d'interlocuteurs, inquiétudes professionnelles et personnelles, interrogations sur les conditions d'exercice futur, sentiment d'inutilité ou inefficacité du travail d'entretien...

2.2 – Mesures envisagées pour maintenir la qualité des services

Il est essentiel à la réussite du NPNRU de préserver la qualité du cadre de vie quotidien des habitants durant la phase des chantiers. Pour cela, une bonne coordination des maîtres d'ouvrage, des maîtres d'œuvre et des gestionnaires semble primordiale, mais aussi une bonne communication en direction des habitants et des personnels de proximité.

Une attention particulière sera portée aux espaces qui changeront de propriétaire (cessions foncières) car la gestion devra être correctement maintenue même en période de transition. Les actions

- **Les partenaires gestionnaires** (services de la Ville, CIVIS, SEMADER et SIDR) devront renforcer leurs moyens et adapter leurs modes d'intervention.

Depuis le lancement en 2017 de la démarche GUP sur le quartier du Gol, les moyens ont été optimisés et les modes d'intervention adaptés, même si des améliorations sont rendues nécessaires encore. La poursuite de cette démarche en phase chantier et qui devra monter en charge est toutefois inscrite au plan d'actions. En particulier, les partenaires devront prévoir, pour leurs espaces respectifs, un entretien renforcé pendant toute la période des chantiers. Et les encombrants, souvent nombreux en phase de chantier, tant issus des locataires déménageant que d'éléments extérieurs profitant des zones en travaux, devront faire l'objet d'une attention particulière.

Le plan d'actions sera actualisé et étoffé grâce aux rencontres régulières du groupe relais et des gestionnaires et une bonne coordination entre l'équipe projet du NPNRU et l'animateur GUP. Ces rencontres pourront être précédées de visite de terrain.

Les gestionnaires demanderont à leurs prestataires d'adapter leurs prestations en fonction de l'évolution des chantiers (modification des parcours de collecte des déchets, éclairage des cheminements provisoires...).

- **Le personnel de proximité** (ville et bailleurs) est, évidemment, directement concerné. Il est confronté à de nouvelles conditions d'exercice du métier, à des demandes d'information et à des attentes diverses de la part des habitants... Il est essentiel de l'informer précisément du déroulement des chantiers et de veiller à ce qu'il ait les moyens d'assurer ses missions. Les groupes de coordination opérationnelle présentés plus tard, qui concernent les différents agents de terrain, permettent de fédérer les énergies, de caler la gestion et de coordonner les actions de proximité. Lors des réunions de ces groupes, une mise à niveau en termes d'informations sur l'avancement du NPNRU et de chantiers sera effectuée. Les maîtres d'ouvrage s'engagent à faire participer leurs agents aux réunions de ce type.
 - o Plus spécifiquement, les responsables des **services municipaux** tels que la direction de l'environnement (comprenant la régie des espaces verts et propreté) et celle des routes (comprenant le secteur travaux), mais aussi des Maisons communales de proximité (comprenant les ambassadeurs) informent régulièrement leurs agents de l'avancée du projet et par la suite informeront du déroulé des chantiers et de leurs implications et incidences pour le travail des agents. Ces temps d'information sont complétés en tant que de besoin de visites de terrain ;
 - o Pour la **CIVIS**, tel que la direction de l'environnement (secteur déchets) et des mobilités (secteur transport collectif) informent régulièrement leurs agents de l'avancée du projet et par la suite informeront du déroulé des chantiers et de leurs implications et incidences pour le travail des agents. Ces temps d'information sont complétés en tant que de besoin de visites de terrain ;
 - o Pour **SEMADER**, la Direction du Patrimoine, en charge de la mise en œuvre opérationnelle du projet, travaillera à la conception du projet avec les équipes de proximité. Elle anticipera, avec ces derniers, sur les moyens à déployer pour en permettre la bonne gestion. Les services de la SEMADER travailleront de concertation afin de trouver des solutions visant à la bonne gestion des sites.
 - o **Pour SIDR,**
 - o **Les services des maîtres d'ouvrage et leurs maîtres d'œuvre** devront également viser à limiter les nuisances occasionnées.

La poursuite de la démarche de gestion urbaine de proximité en phase chantier figure dans le plan d'actions. Celui-ci sera actualisé et étoffé grâce aux rencontres régulières du groupe relais. Afin de préparer ces rencontres, le groupe de travail GUP devra échanger avec les représentants des

maîtres d'ouvrage et les différents services gestionnaires. Ainsi, on peut envisager la mise en place d'une réunion avec le groupe relais un peu après le démarrage de chaque chantier pour savoir ce qui a été mis en place avec les entreprises des maîtres d'œuvre est respecté et suffisant.

Les réponses aux enjeux définis ci-dessus nécessitent un engagement de chaque opérateur à intégrer, dans ses marchés de travaux, des dispositions de type « chantier propre » encadrant les conditions d'intervention des entreprises sur le quartier. Ils tendront à harmoniser ces dispositions afin d'avoir une gestion de chantier la plus uniforme possible et de faciliter le suivi.

En termes de contenu, le cahier des clauses techniques particulières contiendra des prescriptions liées à la réglementation en vigueur (en matière de gestion des déchets et de bruit), à l'expérience des maîtres d'ouvrage dont les cahiers des charges de travaux intègrent déjà des prescriptions « environnementales » en ce qui concerne :

- La propreté des chantiers avec l'obligation nettoyer les accès et d'évacuer les déchets au fur et à mesure par exemple,
- La circulation et le stationnement des véhicules de chantier et de livraison, la déviation des circulations automobiles et piétonnes avec l'obligation de mettre en place une déviation, une signalétique spécifique et de maintenir les accès aux propriétés riveraines ;
- La mise en sécurité par le balisage des cheminements ou la pose de barrières, protections de toute nature.

Pour viser une telle démarche de protection du cadre de vie et de l'environnement, des mesures complémentaires seront intégrées au document commun :

- **Propreté et environnement** : il sera demandé aux prestataires concernés les mesures envisagés afin de limiter les diffusions de poussières, maîtriser les écoulements des eaux sur les sites, garantir la bonne gestion des déchets et conserver des chantiers propres ;
- **Bruit** : les horaires des chantiers feront l'objet d'une réflexion particulière notamment les interventions bruyantes ayant un impact sur le cycle du sommeil des habitants et des usages des groupes scolaires
- **Circulation** : une attention particulière sera portée à la bonne coordination des activités sur le quartier (chantier, riverains, habitants, professionnels travaillant sur le site), particulièrement aux abords des groupes scolaires. Ainsi la nature des flux, l'identification des accès et de l'usage des fonciers devront être précisés afin de préserver la sécurité et limiter les conflits entre les usagers.
- **Eclairage en périphérie de chantier** : une vigilance remarquable sera apportée sur le niveau d'éclairement des espaces extérieurs afin de garantir une circulation confortable et sécurisée des piétons
- **Mise en sécurité** : chaque chantier devra assurer l'étanchéité de la zone concernée afin d'éviter toute intrusion.

L'application de ces prescriptions environnementales non exhaustives et limitatives sera contrôlée régulièrement par des visites inopinées de chantier en matière de propreté, de gestion des déchets et de mise en sécurité. A ces contrôles impromptus, s'ajouteront des réunions de chantier hebdomadaires en présence des entreprises réalisant les travaux et du coordonnateur en charge de la sécurité et de la protection de la santé des travailleurs (CSPS).

Le coordonnateur « SPS » sera le partenaire incontournable de la démarche. En effet, présent pour assurer la sécurité et la protection de la santé des travailleurs des chantiers, les mesures de prévention qu'il met en application ont bien évidemment des impacts positifs indirect sur l'environnement des riverains.

La Ville de Saint-Louis désignera un coordonnateur général SPS pour le projet de renouvellement urbain. Il en assurera le financement total et devra se coordonner avec tous les **autres** maîtres d'ouvrages afin de permettre une harmonisation de la coordination en la matière sur le quartier.

Les mesures de prévention correspondantes seront définies dès la phase de conception puis intégrées au plan général de coordination mis à jour tout au long de l'avancée des opérations du secteur joint aux marchés de travaux.

Les maîtres d'ouvrage s'assureront via leurs maîtres d'œuvre et le coordonnateur SPS général que les entreprises mandatées mettent bien ces prescriptions en application.

3 - L'information et l'écoute des habitants

Il est essentiel d'assurer une bonne circulation de l'information entre tous ces acteurs mais également d'assurer l'information et l'écoute des habitants.

- La poursuite des rencontres avec le groupe relais est donc essentielle pour les informer du déroulement des travaux, des nuisances prévues, des modifications d'usages à anticiper, et déterminer avec les habitants les priorités de gestion des chantiers en écoutant leurs inquiétudes. Le rôle de suivi et d'alerte du groupe relais est primordial à cette étape ;
- La poursuite des rencontres avec le groupe relais a également vocation à faire émerger de nouvelles actions (provisoires ou non : aménagement temporaire d'un espace, plantations avec les habitants...). Les périodes transitoires (entre une démolition et un aménagement par exemple) peuvent être longues ; il est important de montrer aux habitants que la gestion continue pendant et entre les chantiers.

La communication plus large à l'ensemble de la population est assurée par l'équipe projet concertation-communication du NPNRU qui définit une stratégie d'information pour accompagner le chantier.

Les rencontres du groupe relais sont à distinguer des ateliers-projets qui ont pour vocation d'assurer la participation des habitants à la conception du projet et des réunions des bailleurs qui informent sur leurs projets propres (construction, réhabilitation, résidentialisation, relogement, démolition et reconstruction).

Le point info installé à la Maison de projet ou Maison Communale de Proximité est un lieu d'information permanent pour les habitants (panneaux de présentation du projet, maquette, dépliants documentaires...). De plus, une permanence hebdomadaire de membres de l'équipe projet du NPNRU s'y tient. Elle permet aux habitants de poser des questions plus précises, d'avoir une présentation commentée du projet...

Durant le chantier, la communication portant sur l'avancée des travaux, les circulation, ... doit être précise et concrète. Des outils de communication sont développés en collaboration avec les services concernés lors des comités techniques du NPNRU.

Un dispositif de signalétique urbaine a ainsi été défini afin d'expliciter les chantiers au fur et à mesure de leur commencement. Plusieurs supports remplissent cette fonction :

- Des « tripodes » (trois panneaux montés sur trépied) ;
- Des panneaux 4x3 apposés sur des palissades de chantier permettent une information spécifique ;
- Des palissades de chantier d'information de chantier pratiques dotées de lucarnes ou de périscopes.

Les services en charge du suivi des travaux devront être associés à la définition des documents d'information sur l'avancement des travaux. En effet, les chantiers évoluant de jour en jour, il convient d'élaborer un document pouvant évoluer et être actualisé rapidement.

Aussi, le groupe de travail concertation-communication devra veiller à assurer une complémentarité en termes d'information diffusée plutôt qu'une redondance.

A l'issue de la signature de la convention GUP, les partenaires s'engagent à proposer à chacun du groupe relais le plan d'actions opérationnel, à l'enrichir de l'expertise des habitants et à l'adapter au fur et à mesure de chantiers.

Les coûts par action et par signataire seront précisés ultérieurement, lors de la définition précise du programme d'actions.

Article 4 – L’amélioration des conditions de gestion et la circulation des responsabilités de chacun dans l’après-chantier (phase 3)

Les attentes des habitants vis-à-vis des gestionnaires sont généralement fortes dans les phases d’après-chantier et une bonne gestion essentielle pour le devenir du quartier et la pérennité des investissements réalisés.

Les modalités d’accompagnement du projet de renouvellement urbain du Gol dans la phase d’après-chantier n’ont pas encore pu être définies avec les différents acteurs concernés. Cependant des objectifs et quelques pistes de travail ont d’ores et déjà été déterminés pour garantir l’amélioration des conditions de gestion, la clarification des responsabilités de chacun et la pérennité du projet dans le temps.

1 – Mettre en cohérence foncier et gestion, adapter les modalités de gestion aux nouveaux espaces aménagés

Actuellement, le foncier de chacune des cités appartient quasi exclusivement aux bailleurs sociaux, y compris les espaces publics, ce qui engendre des difficultés de gestion. Le parcellaire sera, dans le cadre du projet, profondément remanié. L’objectif est de bien différencier les espaces privés et publics (lisibilité des statuts) et de mettre en cohérence les usages, les modes de gestion et le foncier.

Cela suppose par exemple de préciser les moyens humains et financiers ainsi que les modes d’organisation qui doivent être mis en œuvre afin d’assurer la gestion et l’entretien de ces espaces recomposés, et de mettre en place des dispositifs pérennes de coordination entre gestionnaires :

- Au niveau des agents : dans le cadre des groupes de coordination opérationnelle existant où il s’agit de mettre en réseau le personnel de proximité qui joue un rôle essentiel dans cette phase, plus particulièrement les gardiens d’immeuble, mais aussi toutes les personnes présentes quotidiennement sur le terrain, agents locaux de médiation sociale, ambassadeur, personnel de mairie...
- Au niveau des cadres et cadres intermédiaires : notamment au sein du groupe de travail GUP, à laquelle seront associés ponctuellement différents services gestionnaires.

Des avenants pourront compléter la convention précisant les moyens et modes d’organisation à mettre en œuvre afin d’assurer la gestion et l’entretien des espaces recomposés.

2 – Impliquer les habitants et le tissu associatif

L’implication des habitants et du tissu associatif passe par :

- La pérennisation du groupe relais, exemple d’action : travail du groupe relais sur les « bonnes » manières d’utiliser les nouveaux espaces ;
- La création de liens entre la démarche GUP et le projet de maison communale de proximité.

3 – Développer les outils de suivi et d'évaluation, ajuster les aménagements aux usages et à la gestion

Dans la phase d'après-chantier, les outils de suivi sont utiles et permettent d'identifier rapidement les dysfonctionnements et d'y remédier. Visites communes régulières, fiches états des lieux sur l'état des parties communes, reportages photographiques, enquêtes de satisfaction...

La constitution par les partenaires d'un budget pour les travaux d'ajustement une fois le chantier terminé est à réfléchir.

Tous les ans, un bilan de la GUP sera réalisé avec l'ensemble des acteurs du quartier : habitants, personnels de proximité, techniciens et autres professionnels concernés. Ces bilans permettront de faire évoluer l'organisation mise en place pour la GUP afin qu'elle **s'adapte** à l'évolution du quartier.

La présente convention est signée pour la période 2023-2030. Elle pourra faire l'objet d'avenants.

Le comité technique du NPNRU du Gol peut en demander la révision en fonction de l'évaluation de l'année et des nouveaux besoins de gestion.

Fait à _____, le _____, en _____ exemplaires

Pour l'Etat et l'ANRU,

Pour la Ville de Saint-Louis,

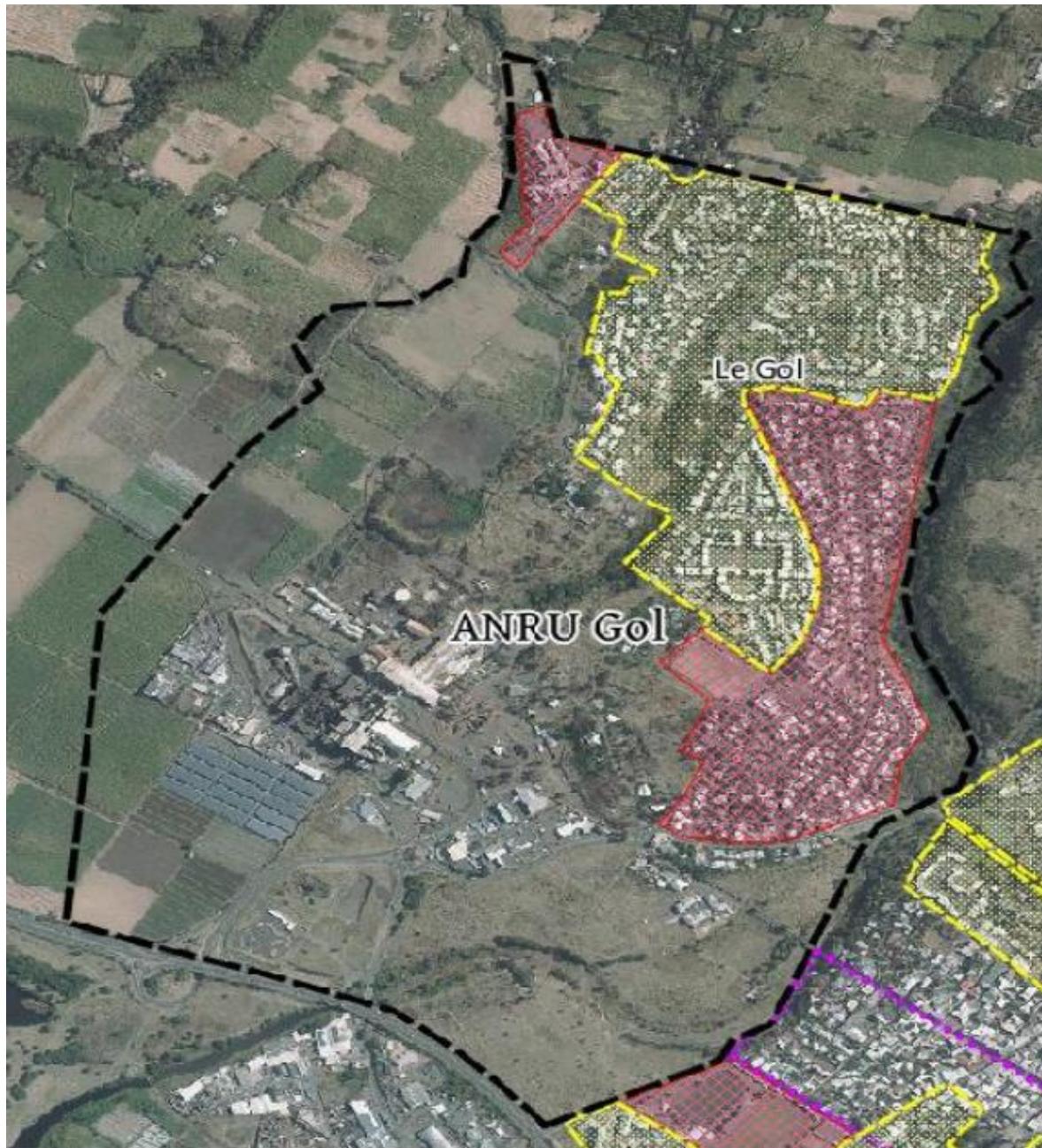
Pour la SEMADER,

Pour la SIDR,

Pour la CIVIS,

Annexe 1 - Cartographie du périmètre concernée

Le périmètre concerné par la présente convention GUP correspond au périmètre du périmètre NPNRU du Gol (200 ha - 5 449 habitants) – *Contour noir ci-après* :



En jaune : périmètre QPV (2 996 habitants)

Annexe 2 – Charte partenariale de la propreté et du cadre de vie pour le quartier du Gol

Entre :

- L'**Etat**, représenté par Monsieur le sous-Préfet de Saint-Pierre,
- L'**Agencese réu Nationale pour la Rénovation Urbaine (A.N.R.U.)**, représenté par le délégué territorial de de la Réunion,
- La **Ville de Saint-Louis**, représentée par la Maire, Madame Juliana M'DOIHOMA,
- La **CIVIS**, représentée par le Président, Monsieur Michel FONTAINE,
- La **SEMADER**, représentée par la directrice générale, Madame Anne SERY,
- La **SIDR**, représentée par la directrice générale, Madame Myriam CHALMETON.

Préambule

La démarche de Gestion urbaine de proximité s'inscrit dans un cadre institutionnel et opérationnel défini par la Politique de la ville. Sur le territoire du Gol, la GUP permet d'anticiper et d'accompagner les modifications radicales qui doivent intervenir lors de la mise en œuvre du Projet de requalification et de créer les conditions physiques d'un meilleur partenariat et d'un partage des responsabilités sur ce territoire.

Cette charte est le fruit d'une réflexion d'une concertation entre les parties. Elle a pour objectif :

- L'amélioration de la qualité des services urbains publics et privés : pour une meilleure coordination, une meilleure organisation et une meilleure réactivité,
- L'approbation et la participation active des habitants au fonctionnement social du quartier : pour prévenir les négligences et lutter contre les incivilités et les pratiques non adaptées,
- L'accompagnement du renouvellement urbain : pour adapter au mieux l'aménagement des infrastructures à l'usage des habitants et l'accompagnement des travaux.

Les signataires s'engagent à poursuivre ces objectifs :

- Les services de la Ville et de la CIVIS, ainsi que **l'ensemble** des bailleurs s'engagent à mettre en œuvre le plan d'action,
- Les habitants s'engagent à participer activement aux actions visant à lutter contre les incivilités, et dans le suivi de l'ensemble des actions.

La réussite de ces actions dépend de l'implication de l'ensemble des acteurs.

1. Situation locale et émergence de la démarche GUP

Les acteurs urbains (agent de proximité, habitants, bailleurs, etc.) ont noté ces dernières années de la présence de pratiques participant à la dégradation de la qualité de la vie quotidienne : actes d'incivilités difficilement résorbable, difficultés à maintenir certaines zones dans un état de propreté satisfaisant, impatience de la population vis-à-vis de son cadre de vie, autant de signaux qui posent la question de l'adaptation des services urbains aux besoins de la population.

La **Ville** de Saint-Louis, au travers de la Direction de l'environnement, a désigné un coordonnateur de secteur et des équipes d'intervention sur zone pour veiller à un maintien de la qualité du cadre

de vie depuis 2020. Cette **organisation** a permis de résorber bons nombres de défaillances relevées, toutefois, des actions plus ciblées et individualisées seront à développer.

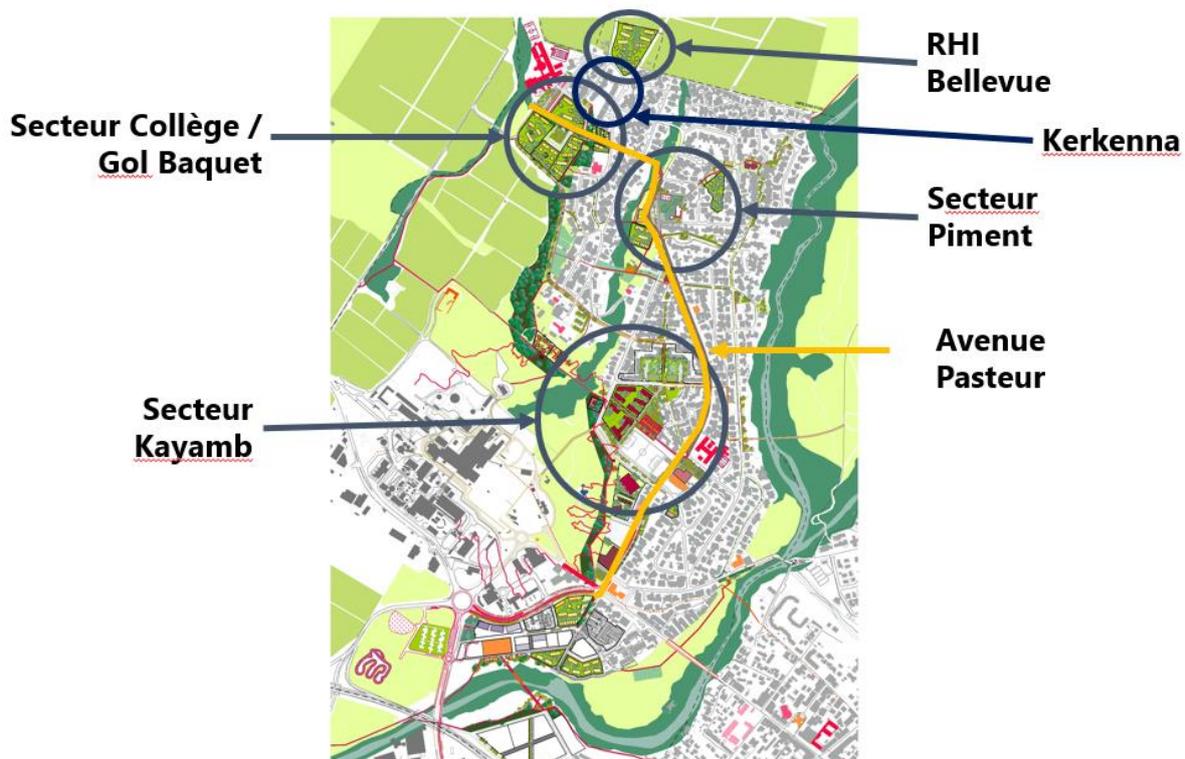
La GUP renvoie en effet à une démarche transversale qui consiste à identifier de façon partagée les enjeux stratégiques permettant une amélioration de l'image du quartier et de la vie quotidienne des habitants.

Si le Projet de renouvellement urbain est porteur de promesses à moyen et long terme, les habitants sont néanmoins impatients quant à la concrétisation de leurs attentes en ce qui concerne l'amélioration de leur cadre de vie au quotidien. La gestion courante doit donner des signes d'amélioration, rassurer quant à la capacité de la collectivité à pérenniser cette requalification et permettre aux habitants de se réappropriier les espaces communs et supporter l'attente des résultats de ces projets d'envergure.

2. Le Quartier du Gol

Le quartier du Gol, tel qu'il a été défini dans le cadre de la démarche GUP par la Ville de Saint-Louis, englobe la Cité Kayamb gérée par la SEMADER, la Cité Kerkenna gérée par la SIDR incluant l'ensemble des voiries du secteur, le city stade et l'espace de repos au cœur de Piment et les espaces publics délaissés au sein du quartier.

La zone s'étend de la ravine du Gol à la ravine Papaye, des champs de canne au nord jusqu'à la RN1.



Le quartier compte une population d'environ 5 450 habitants (10,5% de la population Saint-Louisienne) et s'étend sur une superficie de 200 ha.

Le quartier est actuellement constitué de 1338 logements dans le périmètre NPNRU soit 474 logements locatifs sociaux.

3. Cadre d'action et axes d'intervention

Éléments d'une politique locale qui articule les niveaux de la commune et du quartier, le projet de Gestion Urbaine de Proximité doit permettre l'apprentissage d'un partenariat qui a vocation à se poursuivre au-delà de l'échéance de réalisation du projet. Il est une référence commune entre tous les partenaires.

Le projet n'est pas un document figé : il est évolutif et actualisable, au gré de l'apparition de nouvelles priorités et de l'évaluation des actions mises en œuvre. Il comporte à la fois une vision à moyen terme (horizon 2030) et un programme d'actions rapidement réalisables.

L'analyse des différents dysfonctionnements et points noirs affectant la propreté urbaine et plus largement le cadre de vie, nous conduit à développer la démarche GUP non seulement sur les orientations d'ordre technique et organisationnel (coopération entre les différents acteurs gestionnaires) mais également d'ordre social (au sens de la gestion des ressources humaines par exemple), et d'ordre civique (comportements irrespectueux, démobilitation).

Par ailleurs, la démarche nous permet, à plusieurs titres, de préparer le renouvellement urbain. D'une part, l'identification des dysfonctionnements nous permet de concevoir des opérations d'aménagement facilitant les modes de gestion et de fonctionnement en tenant compte à la fois des modifications radicales telles que la domanialité, le ramassage des déchets, la circulation, le stationnement, les équipements... et de l'usage des habitants tout au long des trois étapes du projet (avant/ pendant/ après). D'autre part, pendant la période de réalisation des travaux, la Charte partenariale de la propreté et du cadre de vie fera l'objet d'avenants afin de préparer l'ensemble du personnel terrain et les habitants aux modalités temporaires d'organisation des services.

Le partenariat mérite d'être d'autant plus renforcé concernant la cité Kayamb que la plupart des espaces extérieurs relèvent du bailleur. Au terme du projet de renouvellement urbain cet espace public se trouve en domaine de responsabilité partagé entre le bailleur et la ville à travers la « résidentialisation ».

4. Modalités d'organisation et de mise en œuvre d'un mode opératoire

Le pilotage :

L'ampleur et la durée du projet, ainsi que la municipalité des acteurs concernés, nécessite la mise en place d'un schéma d'organisation structurée.

Deux instances amenées à piloter et suivre la démarche sur l'ensemble du quartier :

- Le **comité de coordination technique** composé de l'animateur GUP, des représentants des services de la Ville de Saint-Louis, des représentants des bailleurs et animateur de la MCP du Gol qui a pour rôle d'identifier les contraintes et de coordonner, harmoniser les choix techniques à opérer au cours des étapes du projet de renouvellement urbain du Gol ;
- Le **Groupe relais** composé des habitants, usagers, animateur GUP, représentants de la Ville et représentants des bailleurs, qui est à l'origine des actions proposées dans la Charte, veillera au suivi et à l'évaluation des actions proposées dans la Charte et interviendra pendant les travaux liés à la requalification pour faire le lien.

L'animation :

L'animation globale de la démarche est assurée par l'animateur GUP au sein de la Direction de Projet du NPNRU du GOL, en partenariat avec les chargés de mission des bailleurs et du Contrat de Ville.

Les grandes étapes de réalisation de la Charte

❖ **Etape 1 : Réalisation d'un diagnostic partagé**

Le diagnostic est le fruit d'une collaboration soutenue entre les services de la Ville de Saint-Louis et les bailleurs. Il devient autant une phase d'apprentissage du travail en commun, par la clarification des objectifs, par l'implication du personnel de terrain dans les enquêtes, qu'une phase de mise à plat des dysfonctionnements du quartier.

Il a été réalisé par l'animateur GUP sur la base d'un diagnostic en marchant du quartier et rencontres auprès des agents de proximité sur le Gol.

❖ **Etape 2 : Signature de la Convention et de sa Charte partenariale de la propreté**

La signature de la charte, point de départ de la démarche, fait l'objet d'une rencontre événementielle entre la Ville, les bailleurs et les habitants.

❖ **Etape 3 : Présentation de la démarche et formation du groupe relais**

« Dans l'esprit du projet de Gestion Urbaine de Proximité, la participation des habitants et des personnels est à la fois une condition de réussite et une fin en soi ».

Cette démarche sera menée dès la signature de la convention avec pour objectif de :

- Présenter la démarche de Gestion Urbaine de Proximité (définition, objectifs, moyens, priorités) ;
- Présenter le diagnostic aux habitants sélectionnés afin qu'il soit enrichi par un recueil des usages, complété et validé ;
- De déterminer un fonctionnement (fréquence des réunions, méthodologie de travail, etc.).

❖ **Etape 4 : Communication du projet à l'ensemble des habitants du quartier**

Une exposition est présentée à l'ensemble des habitants du quartier afin de :

- Présenter la démarche GUP ;
- Souligner le rôle des habitants dans la prise de décision au sein du groupe relais ;
- Présenter les actions qui ont déjà été mises en œuvre ;
- Présenter celles qui vont être mises en œuvre à court et moyen terme,
- Inciter d'autres habitants à participer à la réflexion concernant les objectifs qu'il reste à atteindre (notamment dans l'accompagnement de la requalification).

❖ **Etape 5 : Evaluation et suivi**

Le Groupe relais sera donc mobilisé tous les trois mois environ après la signature, comme organe de suivi et de surveillance de la réalisation et du respect des engagements pris par les différents partenaires. L'objectif sera d'élargir au maximum ce groupe de travail à d'autres habitants et aux nouveaux arrivants, auxquels il sera proposé d'adhérer par leur signature à ce plan d'actions.

Afin de mesurer en permanence l'impact des actions menées et d'entretenir le réseau constitué par cette démarche, un outil d'échange permanent a été créé sous la forme de « fiches de suivi par action ». Elles seront fournies au Groupe relais et aux partenaires comme outil d'évaluation.

Annexe 3 – Plan d’actions du NPNRU du Gol

Améliorer la qualité des services urbains publics et privés : pour une meilleure coordination, une meilleure organisation et une meilleure réactivité

Constats	Actions	Acteurs : Pilotes/partenaires	Calendrier/coût
Collaboration entre les services municipaux et les différents bailleurs			
Le tri des déchets fonctionne mal			
Qualité des services fournis par Bailleurs, nécessité d’améliorer le service de proximité : qualité d’accueil et disponibilité, présence sur le terrain, traitement des réclamations et réactivité face aux dégradations, circulation de l’information ...			

Équipes de proximité municipales : amélioration de la visibilité sur le quartier			
Réactivité des services municipaux : recueil et traitement des plaintes défailants (localisation, retour plaignants, évaluation interventions des prestataires et des régies)			
Problème de fonctionnement de la MCP / Maison de projet (horaires d'ouverture aléatoires)			
Un quartier stigmatisé par des épaves, des stationnements abusifs, ...			
Des espaces appropriés, détournés de leur usage, encombrés			

Prévenir les négligences et lutter contre les incivilités et les pratiques non adaptées.

Constats	Actions	Acteurs : Pilotes/partenaires	Calendrier/coût
Des espaces salis et vandalisés, nécessitant un entretien conséquent : négligences, incivismes, détérioration, démobilitation			
Dépôts sauvages par certains habitants et professionnels : encombrants et VHU, les locaux poubelles, sur les trottoirs, devant le local réservé et sur les réserves foncières (décharges sauvages)			
Graffitis			
Vandalisme			

Accompagner le renouvellement urbain

Constats	Actions	Acteurs : Pilotes/partenaires	Calendrier/coût
Manque de végétaux, terrain de proximité faiblement équipé			
Manque d'espace public de proximité collective pour améliorer et favoriser le lien social			
Des voiries et trottoirs dégradés			
Pas de clôtures des réserves foncières : facilite les dépôts sauvages			
Dans la cité : bâtiments dégradés, vétusté et insuffisance du mobilier urbain, voiries et parkings dégradés			