

La gestion urbaine et sociale de proximité

LE GUIDE

09/2019



SOMMAIRE

- Présentation de la GUSP 2
- À quoi ça sert ? 3
- Le cadre de la GUSP 4
- La gouvernance 5
- Les diagnostics en marchant 6
- Les étapes de la démarche 7
- Une méthode spécifique 8
- Les orientations stratégiques de la GUSP et ses acteurs 10
- Les thèmes de la GUSP et ses actions 11
- Récapitulatif du programme d'actions 26
- Regards croisés sur la GUSP 27

PRÉSENTATION

Depuis novembre 2017, la Gestion Urbaine et Sociale de Proximité (GUSP) est mise en œuvre à Montigny-lès-Cormeilles. Elle fait suite à 4 années d'expérimentation de GUP (de 2012 à 2016) sur le quartier prioritaire.

Aujourd'hui, partout où il y a du logement social, la GUSP est déployée. Son approche a évolué autant que le territoire. Le grand chantier de rénovation urbaine engagé de 2006 à 2014 avec l'ANRU est finalisé, le paysage a bien changé, mais il ne fait pas tout. Le quartier des Francs est encore classé parmi l'un des 1514 quartiers prioritaires français. Là comme ailleurs dans la Ville, les difficultés sociales perdurent et le « S » de la GUSP s'impose comme un volet indissociable de la gestion de proximité pour une approche plus ouverte et complète avec la vision solidaire et sociale.

C'est autour d'un travail partagé et d'une coopération forte que la GUSP s'installe depuis 6 ans sur le territoire.



À QUOI ÇA SERT ?

La GUSP est une démarche transversale qui repose sur de multiples compétences et un grand nombre de partenaires. Elle consiste à coordonner les interventions sur l'espace public et privé des bailleurs et à animer le réseau de gestionnaires (commune, bailleurs sociaux et partenaires).

Par sa proximité avec le terrain, elle relève et fait remonter ses observations à la Ville et aux bailleurs et s'assure de la résolution des problèmes (collecte, propreté et entretien des espaces verts, stationnement, prévention, sécurité et tranquillité publique, accessibilité, éclairage, conflits de voisinage etc.).

La GUSP s'appuie quotidiennement sur les équipes qui sont présentes au plus près des habitants et des usagers. Elle s'enrichit du travail réalisé par l'ensemble des acteurs locaux pour initier des actions collectives avec l'objectif de trouver des solutions durables et visibles pour l'amélioration du cadre de vie.

La GUSP renforce la dimension sociale accordée à la GUP. Elle insiste en particulier sur les actions relatives au renforcement du lien social et du vivre ensemble.

En effet, le Programme National de Rénovation Urbaine 1 finalisé, le quartier des Francs a changé, les usages des espaces sont différents et les habitants attendent une attention particulière. Ailleurs sur la Ville les changements qui se sont opérés se prolongent aussi. Certains découvrent la Ville et d'autres y vivent depuis longtemps. La dynamique résidentielle avec l'arrivée et le départ de nouveaux habitants participe aussi à établir de nouveaux rapports sociaux au sein des quartiers.

Que se passe-t-il après le PNRU, marqueur Fort des politiques publiques ? La GUSP doit y répondre et nous devons continuellement être attentifs et apporter des améliorations durables perceptibles pour les habitants et conçues avec eux.

A cet effet, la GUSP impulse la participation citoyenne et encourage les habitants à s'impliquer dans la gestion, le développement de leur quartier conformément au cadre de la nouvelle politique de la Ville. Ce travail est essentiellement réalisé avec l'association du « Conseil Citoyen des Francs » instituée en avril 2016.



LE CADRE DE LA GUSP

UNE CONVENTION CADRE

Une convention de co-financement du poste de chargé « GUSP » a été signée par 7 bailleurs sociaux et la ville en décembre 2016 et pour 4 ans. Calée au contrat de Ville, la convention a été reconduite jusqu'en 2022.

La GUSP vise à :

- ◆ Pérenniser les investissements réalisés et prolonger l'attention portée à l'habitat social
- ◆ Faire évoluer les comportements des habitants aux nouveaux usages d'une ville rénovée : orienter vers les bonnes pratiques
- ◆ Capitaliser le mode projet déjà mis en place pour améliorer la gouvernance et installer durablement la démarche sociale de proximité

4 objectifs contractualisés

- ◆ Renforcer la sécurité et la tranquillité publique
- ◆ Favoriser le lien social et la citoyenneté
- ◆ Préserver la propreté et garantir la salubrité
- ◆ Développer de nouveaux outils de communication, de dialogue et de coordination

Objet de la convention

La convention formalise les engagements de la Ville et des bailleurs sociaux à travers une **contractualisation pluriannuelle**. Elle définit les modalités d'organisation de la Gestion Urbaine et Sociale de Proximité

Elle fixe le **cadre méthodologique** et détermine la répartition **financière** pour le poste de chargé de mission GUSP. Les bailleurs sont financeurs sur la base du nombre de logements et la Ville y participe à hauteur de 20%.

La contribution financière est un préalable à la volonté de travailler de concert, en cohérence avec une stratégie unique et la volonté de mener des actions communes sur le terrain.

6 bailleurs signataires (avenant)

- Vilogia
- Immobilière 3 F
- Seqens (ex-France Habitation)
- Val d'Oise Habitat
- Antin Résidences
- Batigère Ile-de-France

Périmètre de la GUSP

Au sein du quartier des Frances et sur l'ensemble des résidences des bailleurs sociaux répartis sur la Ville

LA GOUVERNANCE

Rattachement de la GUSP

Le chargé de mission GUSP est rattaché à la Ville de Montigny-lès-Cormeilles, au service des affaires générales et transversales (SAGT) qui comprend le secrétariat général, la coordination des dossiers du contrat de Ville et le service Prévention.

Les temps forts de la Gouvernance

Des instances composées uniquement d'élus aux rencontres ouvertes à tous, plusieurs niveaux de gouvernance ont pris place afin de piloter la GUSP.

Ces instances constituent des temps forts qui maintiennent la dynamique de la GUSP et facilitent la coopération des acteurs.

De nombreux autres temps plus informels rythment le quotidien de la GUSP.

La commission GUSP

Interne à la Ville. Composée d'élus et pilotée par la GUSP.

Le comité de pilotage

Se déroule en mars et en septembre pour le suivi de la convention. Inscrit dans la convention comme l'instance cadre de la mission GUSP. Constitué d'élus, des représentants des bailleurs sociaux et pilotée par la GUSP.

Les comités techniques

Ce sont des instances de travail et de réflexions. Elles sont montées en conférences/ateliers. Nous travaillons sur des thèmes et des problématiques spécifiques à la GUSP. Ouverts à tous les acteurs de la GUSP

Les réunions des gardiens

Organisées par la Ville et pilotées par la GUSP et le service Prévention, elles sont destinées à réunir les gardiens une à deux fois par an. Des petits déjeuners sont également organisés entre les équipes « propreté » de la ville et les gardiens.

Les diagnostics en marchant

Organisés par le conseil citoyen avec l'appui de la Ville, ouverts à tous les acteurs de la GUSP.

LES DIAGNOSTICS EN MARCHANT



C'est à partir de 2015, avec la création du conseil citoyen, que les premiers diagnostics en marchant ont été organisés dans le quartier des Francès. A présent, le conseil citoyen réalise avec la Ville 2 diagnostics en marchant par an (dans l'esprit de la loi Lamy et du Contrat de Ville).

D'autres marches ont été mises en œuvre sur le territoire communal en dehors du QPV à l'initiative des bailleurs sociaux comme à la résidence des Copistes et au Hameau de la Butte de la Tuile (bailleur social VILOGIA). L'objectif étant là encore de créer du lien avec les locataires, de croiser les regards sur le quartier, de lister les dysfonctionnements et de trouver des solutions aux problèmes rencontrés.



La GUSP travaillera encore à développer cette démarche avec l'ensemble des bailleurs sociaux là où il y a du logement social partout sur le territoire communal.

LES ÉTAPES DE LA DÉMARCHE

La démarche GUSP touche plusieurs volets du développement territorial qui seront travaillés durant toute la durée de la convention. La première phase déjà lancée est celle de la définition des actions autour des problématiques liées à l'environnement et au cadre de vie.

Au cours de l'année 2018, le volet environnement et cadre de vie puis le volet social ont été étudiés en atelier. Les actions retenues sont progressivement mises en œuvre. Enfin, à partir de 2021, de nouvelles actions autour du vivre ensemble seront menées et d'autres actions concerneront l'emploi et l'économie.

En parallèle des projets coconstruits avec l'ensemble des partenaires locaux, la GUSP dresse régulièrement des constats sur le patrimoine social. La GUSP élabore ainsi des comptes-rendus photographiques qu'elle partage avec les bailleurs sociaux.



ENVIRONNEMENT & CADRE DE VIE

Préserver un cadre de vie agréable et sain



Définition des projets en 2018
Mise en œuvre à partir de 2018



2020 : Premiers bilans et **nouvelles actions en 2021 et 2022**

SOCIAL

Satisfaire les besoins en santé, en éducation, favoriser la solidarité et prévenir de l'exclusion, contribuer à l'accès à la culture



Définition des projets en 2018 et 2019
Mise en œuvre à partir de 2019



2020 : Premiers bilans et **nouvelles actions en 2021 et 2022**

EMPLOI & ÉCONOMIE

Garantir des ressources financières suffisantes et l'accès à l'emploi pour tous, contribuer à l'activité commerciale du QPV en lien avec les habitants



Définition des projets à partir de 2020
Mise en œuvre à partir de 2021

UNE MÉTHODE SPÉCIFIQUE

L'année 2018 a été ponctuée de plusieurs conférences et d'ateliers thématiques qui ont permis de définir une stratégie globale et partagée avec des actions concertées pour 2 ans (2019-2020)

Toutes ces rencontres ont réuni tous les acteurs de la GUSP afin de se poser ensemble sur les problématiques locales et de trouver collectivement des réponses.

La mise en œuvre de la GUSP repose sur des temps de rencontres. Sur toute sa durée, une grande attention doit être portée sur la gestion quotidienne tout en tentant de trouver des leviers à actionner afin de résoudre sur le plus long terme les difficultés des quartiers.

Ces temps de travail seront renouvelés en 2020 pour dresser les premiers bilans des actions menées et pour mettre en place les nouvelles stratégies.



9 ateliers & 2 conférences en 2018

Conférence n°1 : Lancement de la démarche GUSP (08/02/18)

Atelier 1 : La lutte contre l'évasion de chariots et la prolifération des nuisibles (07/03/18)

Atelier 2 : La création des outils et méthodologie pour les relevés des indicateurs de gestion quotidienne du personnel de proximité (15/03/18)

Atelier 3 : Les actions de lutte contre les dépôts sauvages et les déjections canines (21/03/18)

Atelier 4 : Le soutien aux projets d'habitants du quartier des Frances (11/04/18)

Atelier 5 : Les outils contre les dégradations des parties communes et des extérieurs (19/04/18)

Atelier 6 : La méthodologie liée à la gestion des troubles de voisinage (26/04/18)

Atelier 7 : Le développement de la pratique du vélo et l'embellissement (31/05/18)

Conférence n°2 : retour sur les ateliers (14/06/18)

Atelier 8 : L'analyse du vécu et des usages du quartier des Frances (atelier dynamique - 18/10/18)

Atelier 9 : Le lien social et la solidarité (15/11/18)

UNE MÉTHODE RENOUVELLÉE EN 2020

En 2 ans, de nouveaux professionnels ont pris le relais dans les services de la Ville mais aussi parmi les bailleurs sociaux. De nouveaux élus ont également rejoint l'équipe municipale.

Ces changements arrivent aussi au terme d'une riche programmation de 2 années. Nous devons à présent et collectivement définir les nouvelles orientations de la GUSP.

Ce cycle de 6 ateliers et d'une conférence ont permis de réunir tous les professionnels du cadre de vie, les associations et les habitants représentés par le conseil citoyen.

6 ateliers & 1 conférence en 2021

Atelier 1 : Sécurité et prévention

Atelier 2 : Vivre ensemble et lien social

Atelier 3 : Embellissement

Atelier 4 : Propreté / dépôts sauvages et déjections canines

Atelier 5 : Propreté / jets par les fenêtres, nuisibles et chariots

Atelier 6 : Développement économique en GUSP

Conférence : Clôture des ateliers et présentation de la programmation 2021

Conférence le 24 mars 2021

Article sur le bulletin du personnel

CONFINEMENT : LA GUSP TROUVE DES SOLUTIONS

Dans le cadre de la gestion urbaine et sociale de proximité (GUSP), le SAGT a mené une conférence de clôture de différents ateliers thématiques participatifs en visio, mercredi 24 mars dernier. « *Il a fallu trouver une solution pour pouvoir permettre la réunion de près d'une quarantaine d'agents, élus, services, bailleurs, partenaires en distanciel* », indique Fabien Maisonnier, chargé de la GUSP. Car il ne s'agit pas d'une simple réunion d'information, mais d'une instance où les participants sont amenés à s'interroger, se questionner, réfléchir ensemble et construire des fiches actions sur différentes thématiques (jets par les fenêtres, dépôts au pied des bornes, lien social, actions culturelles...). Une version améliorée de l'application Zoom, a ainsi permis

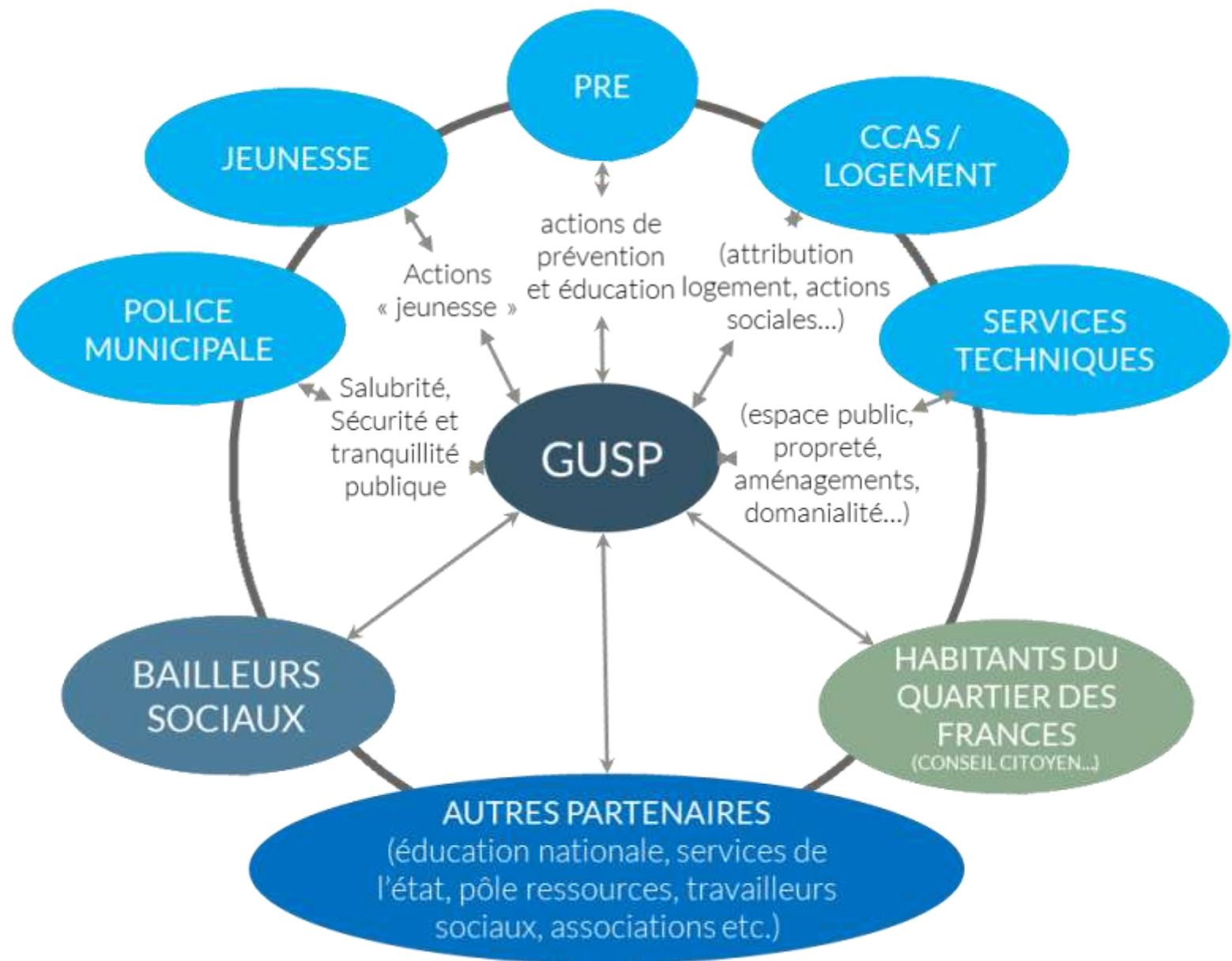
de répartir momentanément en trois sous-groupes les participants pour qu'ils puissent débattre et co-construire un futur Salon du cadre de vie, qui devrait prendre place parvis Picasso le 25 septembre prochain !



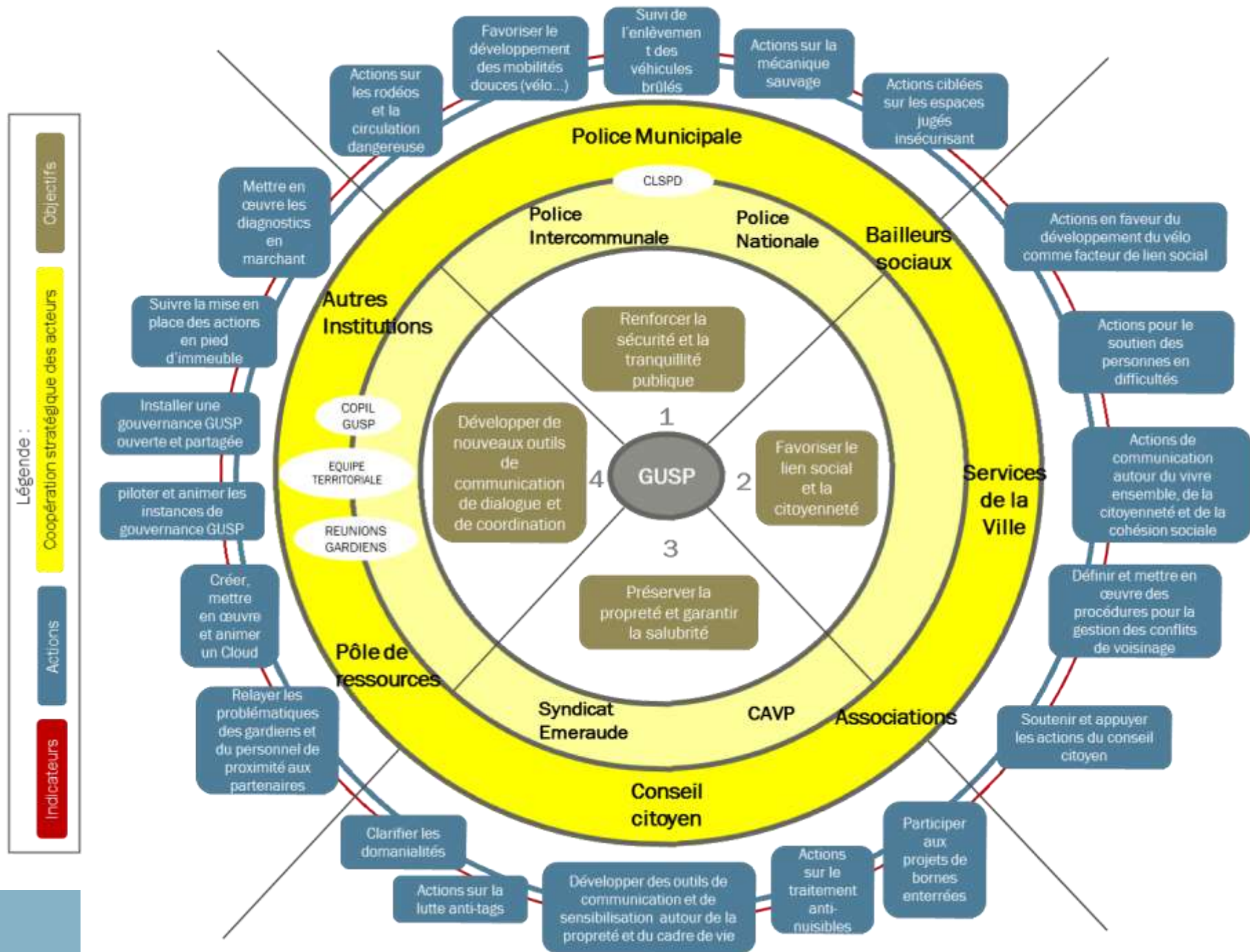
LES PRINCIPAUX ACTEURS

La démarche de GUSP repose sur une grande variété d'acteurs tous impliqués dans la vie des quartiers. Ils coopèrent pour construire autour de la GUSP une dynamique de développement territorial.

La GUSP a déjà permis d'installer une coopération resserrée entre les services de la Ville et les bailleurs sociaux.



LES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES DE LA GUSP ET SES ACTEURS



DÉPOTS SAUVAGES

Les bornes enterrées et les points de regroupements de bacs sont très fréquemment envahis de déchets laissés au sol. Les usagers abandonnent ainsi leurs détritiques et incitent les autres habitants à adopter cette même pratique qui devient aujourd'hui familière pour de nombreuses familles. Ceci contribue à la prolifération des nuisibles et à la dégradation marquée du cadre de vie des habitants.

Le dispositif d'affichage déjà mis en place par la Ville et celui des bailleurs sociaux en cours de création mettent en valeur l'action portée par les gestionnaires des espaces privés et publics pour maintenir la propreté et la salubrité publique. A chaque abandon de déchets, un message est ainsi transmis aux habitants. Les dispositifs mobiles et ponctuels, et les panneaux permanents servent à formaliser l'interdiction et à pointer du doigt les actes d'incivilités. Ils permettent de mieux faire comprendre aux usagers les enjeux de la propreté urbaine, l'importance de leurs actes et la responsabilité de chacun.



BAILLEURS

1

CHEVALETS/FLYERS & PANNEAUX FIXES

- ◆ Des panneaux mobiles de type chevalets sont déployés par les gardiens autour des dépôts sauvages. Le dispositif mis en œuvre en 2019 se veut facile à déplacer, le message fort et adapté aux usagers.
- ◆ A l'apparition des dépôts, des flyers sont distribués aux habitants.
- ◆ Des panneaux fixes seront installés sur les lieux les plus problématiques où les dépôts sont permanents.



VILLE

2

AFFICHAGE MOBILE / FLYERS & VERBALISATIONS

- ◆ La Ville expérimente depuis 2015 le balisage des dépôts sauvages avec des panneaux mobiles de sensibilisation. Lors du déploiement du dispositif, la ville procède à la distribution de flyers dans les boîtes aux lettres des riverains.
- ◆ La Ville réalise par l'AVPU chaque mois des relevés permettant une évaluation de l'évolution de la propreté.
- ◆ Les dépôts abandonnés et identifiables font l'objet d'un procès verbal d'infraction par la Police Municipale.

RÉSULTATS ATTENDUS

↘ quantité de déchets au sol ↘ coût de gestion des dépôts

↗ conditions de salubrité publique ↘ recours aux traitements contre les nuisibles (rats, pigeons...)



BAILLEURS

RÉSULTATS OBTENUS

DÉPOTS SAUVAGES

action n° 1



CHEVALETS/FLYERS & PANNEAUX FIXES

Abattement
TFPB

En janvier 2019, 50 panneaux ont été répartis sur les sites des 6 bailleurs sociaux partenaires de la Ville. Une utilisation systématique et quotidienne de ces panneaux était imaginée par les professionnels à l'initiative de ce projet. L'objectif étant de permettre aux habitants de reconnaître via un affichage les situations problématiques liées aux dépôts sauvages et de contribuer à changer les comportements inciviques. Ce dispositif valorise aussi le travail de proximité des gestionnaires sur leur patrimoine et montre leur capacité à être présents et réactifs.



Une face du panneau est destinée à la communication collective (ville et bailleurs réunis) et l'autre face à la communication propre au bailleur social.

Les résultats directs de ce dispositif sur l'abandon de déchets au sol sont difficiles à évaluer d'autant qu'il mériterait d'être plus largement utilisé par les bailleurs sociaux. A ce jour, le déploiement des panneaux par les bailleurs sociaux sur la Ville reste très insuffisant.



Il est encore possible de se réapproprié en 2021 ce dispositif et d'engager à travers lui, une lutte visible et affirmée contre les dépôts sauvages.

Le déploiement de panneaux fixes seront aussi à travailler en cours d'année 2021.

Bilan



VILLE

RÉSULTATS OBTENUS

DÉPÔTS SAUVAGES

action n° 2

AFFICHAGE MOBILE / FLYERS ET VERBALISATIONS



La Ville dispose de 6 panneaux en itinérance sur tout le territoire communal en fonction des dépôts constatés. Les panneaux sont laissés quelques jours autour des dépôts, le temps des fouilles et de la recherche des propriétaires par la police municipale, avec l'appui des services et des partenaires éventuels.

En 2018, la Police Municipale a procédé sur toute la Ville à :

- 20 verbalisations confondues pour dépôt et/ou présentation hors conditions de collecte
- 51 mains courantes.

Au 20 septembre 2019, la Police Municipale compte :

- 7 verbalisations suite à un dépôt et/ou à la présentation hors conditions de collecte
- 55 mains courantes.

Au 15 septembre 2020, pour l'année 2020, la police municipale compte :

X verbalisations suite à un dépôt et/ou à la présentation hors conditions de collecte.



Bilan



DÉJECTIONS CANINES

Sortir son chien est une habitude quotidienne pour de nombreuses familles et l'occasion d'un agréable moment de ballade. A Montigny-lès-Cormeilles, de très nombreux coins de promenade sont aménagés et sont situés à quelques pas seulement de chaque habitation. Chaque ignymontain est à moins de 5 minutes de marche d'un espace vert. Et pourtant, chemins, sentes, trottoirs, places...ces lieux sont fréquemment souillés par les déjections des animaux de compagnie laissés par leur propriétaire. Ces dépôts rendent certains espaces difficilement praticables tant les nuisances sont fortes. Pour palier aux difficultés des propriétaires souvent réticents et peu équipés pour le ramassage des déjections, 70 distributeurs de sachets ont été implantés sur toute la Ville. Pourtant, tous ne jouent pas le jeu.

Les bailleurs et la Ville ont donc choisi de travailler ensemble pour lancer une vaste campagne de communication. L'objectif est d'interpeller le propriétaire de chien, sur place, là où il prend la mauvaise habitude de laisser la déjection au sol. Mise en scène d'une zone souillée de déjections à l'image d'un lieu de crime, balisage et signalétique... la Ville et les bailleurs sociaux espèrent une prise de conscience collective. La verbalisation des propriétaires pris sur le fait d'abandonner les déjections sera possible à l'issue de cette campagne préventive.



BAILLEURS

3

DRAPEAUX & POCHOIRS

- ◆ 5 bailleurs sociaux ont fait le choix d'implanter lors de journées de sensibilisation, des tuteurs de type drapeaux dans les espaces verts partout où une déjection est constatée..
- ◆ 2 bailleurs sociaux ont choisis de créer une signalétique fixe marquée au sol à l'aide d'un pochoir pour orienter les propriétaires de chiens vers le caniveau.



VILLE

4

MISE EN SCENE DANS LES ESPACES VERTS

- Sur les sites habituellement souillés par les déjections canines, un balisage de type « scène de crime » est actuellement imaginé par la Ville. Nous espérons déployer le dispositif en 2020.

RÉSULTATS ATTENDUS

↘ quantité de déjections abandonnées au sol ↘ nuisances (odeurs, tâches)

↗ praticabilité de la chaussée et des espaces verts ↘ coûts liés au nettoyage (lavage, ramassage...)

JETS PAR LES FENÊTRES

Report
en 2021

Cotons tiges, cannettes, emballages plastiques, couches sales, protections féminines usagers, bouteilles de verre, restes alimentaires, mégots, linge ...les exemples sont nombreux, on trouve de tout en pied d'immeuble. Quotidiennement, c'est le rituel des gardiens que d'aller ramasser les déchets jetés par les fenêtres et laissés au pied des collectifs.

Durant le mois de novembre 2016, un ramassage et une pesée ont été réalisés par le bailleur social France Habitation avec l'aide de la GUP en bas d'une tour de 100 logements afin de quantifier les déchets jetés par les fenêtres. Plus de 100 kg de détritiques ont ainsi été ramassés en un mois. Un chiffre significatif et utile qui doit participer à la prise de conscience de tous. Pourtant, ces pratiques s'amplifient alors qu'elles contribuent à la prolifération des nuisibles, ne permettent pas de sécuriser le parcours des passants et dégradent le cadre de vie des habitants.

Pour lutter contre ces incivilités et tenter de faire changer les mauvaises habitudes, les bailleurs sociaux et la Ville ont décidé d'organiser comme en 2016 un ramassage et une pesée et de l'élargir sur plusieurs collectifs de la Ville particulièrement impactés. Un dispositif de jauge sera créé et installé en pied d'immeuble. Un curseur centralisé en mairie permettra de connaître l'évolution sur toute la Ville. Le résultat final des relevés sera communiqué aux habitants.



BAILLEURS

5

JAUGE DE COMPTAGE

- ◆ Des jauges de comptage seront installées en pied d'immeuble pour mesurer sur une semaine l'évolution du nombre de déchets ramassés : un sac de 50L rempli = 1 encombrant (une unité supplémentaire).
- ◆ Des dispositifs permanents permettront sur les sites les plus problématiques d'afficher dans les halls chaque jour gagné sans salissures au pied de l'immeuble.



VILLE

6

COMPTAGE CENTRALISÉ

- ◆ Une jauge centrale située au centre administratif Picasso totalisera sur la Ville l'ensemble des déchets ramassés en pied d'immeuble.

RÉSULTATS ATTENDUS

- ↘ prolifération des nuisibles ↘ nuisances
- ↘ coûts liés aux traitements (dératisation, capture, désinsectisation...) et travaux (façades, esp. verts...)

PROLIFÉRATION DES NUISIBLES

En 2014 une infestation de rats s'est rapidement développée dans le secteur gare et aux abords du bois des Eboulures. Une campagne de dératisation avait alors été lancée avec la participation des bailleurs sociaux et des habitants riverains. Ces interventions ont nécessité plusieurs mois de veille et de traitement pour enrayer l'infestation. Nous retenons majoritairement et pour les plus connus, les rats et les pigeons mais d'autres espèces sont aussi gênantes et qualifiées d'animaux nuisibles comme les taupes, les blattes, les frelons asiatiques, les punaises de lit (etc.). Aujourd'hui, préventivement et dès l'apparition de ces nuisibles, des traitements systématiques sont menés. Cela est rendu possible avec la veille conjointe de la Ville et des bailleurs sociaux coordonnée par la GUSP.

Abandon de son sac poubelle au sol, jets de déchets alimentaires par les fenêtres, dépôt volontaire de pain au sol dans les espaces verts, mise à disposition de nourriture aux extérieurs pour les animaux de compagnie etc. , des actes qui contribuent fortement à nourrir les nuisibles et qui favorisent leur prolifération. Afin de lutter contre ces pratiques et par l'intermédiaire de la GUSP, les bailleurs sociaux ont choisi de réaliser un support de communication pouvant circuler dans l'ensemble des collectifs afin de prévenir les habitants des risques associés à la prolifération de ces animaux.



BAILLEURS

7

TOTEM MOBILE & TRAITEMENTS CURATIFS

- ◆ Un totem 3 faces sensibilisera les habitants aux problématiques des nuisibles. Il circulera dans les halls des collectifs des bailleurs.
- ◆ Le bailleur France Habitation a installé depuis 2016 sur son patrimoine des cages de captures pour les pigeons. Suivi en 2019 par Val d'Oise Habitat et I3F.
- ◆ Des traitements de dératisation sont régulièrement réalisés par l'ensemble des bailleurs sur leurs résidences.

Depuis 2019, pour une meilleure efficacité, les traitements de dératisation sont réalisés simultanément par la Communauté d'Agglomération, la Ville, Les bailleurs sociaux et les copropriétés

RÉSULTATS ATTENDUS

- ↘ prolifération des nuisibles
- ↘ nuisances (dégradations des façades, trous dans espaces verts)
- ↘ coûts liés aux traitements (dératisation, capture, désinsectisation...)



VILLE

8

TRAITEMENTS PRÉVENTIFS & CURATIFS

- ◆ La Ville et la Communauté d'Agglomération organisent des campagnes préventives et curatives de dératisation sur les espaces publics (réseaux, voiries, espaces verts...).
- ◆ Autant que de besoin, à l'apparition des rats, les campagnes sont menées conjointement avec les bailleurs sociaux et concertées avec les habitants.

ÉVASION DES CHARIOTS

Depuis plusieurs années, la Ville constate la recrudescence du nombre de chariots abandonnés sur la Ville et le phénomène s'amplifie chaque année. En 2018, jusqu'à 100 chariots peuvent être retrouvés quotidiennement sur toute la Ville.

La présence des chariots participe à la dégradation des parties communes des collectifs (blocage d'ascenseurs, encombrement des paliers, rayures sur les murs, et gestion quotidienne supplémentaire pour les gardiens). Ils sont aussi abandonnés sur l'espace public : une situation qui nuit au cadre de vie et qui pose un réel problème de sécurité.

Les enseignes commerciales connaissent de leur côté une perte importante de la quantité de chariots proposés à leur clientèle et le remplacement des chariots représente un coût important. Une action multi-partenariale Ville/Bailleurs sociaux/enseignes commerciales a été engagée pour lutter contre la présence de ces chariots hors du périmètre commercial des enseignes



COMMERCES

9

FLYERS, AFFICHES & SACS À ROULETTES

- ◆ Avec les enseignes partenaires, des flyers ont été distribués en caisse et aux clients à la sortie des périmètres commerciaux les jours de sensibilisation.
- ◆ L'affiche de l'interdiction de sortie des chariots est obligatoire par arrêté municipal et doit être maintenue en permanence à la sortie des périmètres commerciaux.
- ◆ Lors des journées concertées de communication des cabas et des sacs à roulettes ont été distribués à la clientèle par les commerçants partenaires.



VILLE

10

ACCROCHES-PORTES, AFFICHES ET SACS À ROULETTES / CABAS

- ◆ La Ville réalise l'ensemble des supports de communication et pilote la coordination des acteurs pour la mise en œuvre du programme de lutte contre la dispersion des chariots.
- ◆ Plusieurs journées de sensibilisation ont été organisées par la Ville avec la vente de cabas et de sacs à roulettes aux ignymontains.



BAILLEURS

11

ACCROCHES-PORTES ET AFFICHES

- ◆ Les bailleurs sociaux ont conçu avec la Ville des accroches-portes destinés à être posés aux poignées des portes d'entrées des logements des locataires.
- ◆ Des affiches ont été collées dans les halls.
- ◆ Ces supports de communication ont été élaborés lors des ateliers de la GUSP.

RÉSULTATS ATTENDUS

- ↘ chariots sur l'espace public jusqu'à l'absence
- ↘ coûts de ramassage pour les commerces
- ↘ dégradations dans les parties communes et des coûts pour l'enlèvement



RÉSULTATS OBTENUS

↘ chariots sur l'espace public ↘ coûts de ramassage pour les commerces

Baisse importante et immédiate du nombre de chariots en ville mais reprise sensible dès la fin du mois de décembre et une augmentation marquée à partir de mars 2019

**BAILLEURS
VILLE
COMMERCES**



EVASION DES CHARIOTS

actions n° 9 - 10 - 11

ACCROCHES-PORTES, FLYERS, AFFICHES, SACS ET CABAS

Subventions
CGET

3 journées de sensibilisation ont eu lieu les premiers mercredis d'octobre, de novembre et de décembre 2019.

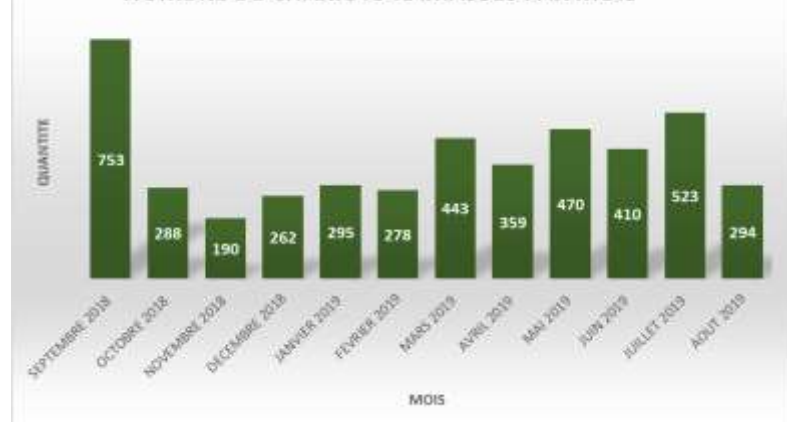
3 ventes de cabas (3 euros l'unité) ont été réalisées par la ville en décembre 2019 :

307 bénéficiaires de la vente de cabas,
71 % habitent le quartier des Francs,
10 % des bénéficiaires en quartiers de veille,

A chaque vente, les bailleurs sociaux ont apposé les affiches dans halls et les accroches portes ont été posés dans les paliers, sur les poignées des logements. Le centre commercial a également communiqué les même jours auprès de sa clientèle et a distribué gratuitement des sacs à roulettes.



NOMBRE DE CHARIOTS RAMASSES PAR MOIS



Bilan



DÉGRADATION DES BIENS ET TROUBLES DE VOISINAGE

Les parties communes des collectifs sont régulièrement sujettes à des dégradations. Ces dommages marquent les habitants, stigmatisent davantage l'habitat social et les bailleurs sociaux trouvent difficilement le moyen de les faire cesser. D'autant que ces dégradations s'accompagnent le plus souvent de nuisances et menacent la sécurité des locataires. Les bailleurs sociaux n'ont de cesse, lorsque c'est possible, de réparer, mais les aménagements et l'entretien à eux seuls ne peuvent suffire.

Une coordination de proximité a lieu 2 fois par an à l'occasion des CLSPD pour le quartier prioritaire des Francs. Pour autant, une veille quotidienne et plus large doit s'enclencher sur l'ensemble du périmètre confié à la GUSP. C'est avec les bailleurs sociaux que la GUSP prévoit en 2019 la réalisation d'actions mutualisées de prévention sous forme d'une ou plusieurs vidéos de sensibilisation destinées aux locataires des logements sociaux. La GUSP travaille également avec l'ensemble des acteurs locaux concernés et notamment la Police Municipale pour impulser la mise en place d'une veille sécurité et tranquillité publique.



BAILLEURS

VILLE

12

VIDÉOS CITOYENNES

- ◆ La Ville et les bailleurs sociaux s'associent autour d'un projet visant à réaliser 5 courts-métrages sur les problèmes de vie quotidienne des quartiers (jets de déchets par les fenêtres, dépôts sauvages de déchets, abandon de déjections canines, utilisation des chariots en dehors des espaces commerciaux etc).
- ◆ Cette action pédagogique portée par la Ville est proposée dans le cadre de la programmation estivale « un été à Montigny ».
- ◆ Ces vidéos seront diffusées sur les réseaux sociaux et lors de journées de sensibilisation, durant les actions menées en pied d'immeuble ou pour d'autres moments conviviaux organisés par la Ville et/ou les bailleurs sociaux.



VILLE

13

VEILLE SÉCURITÉ

- ◆ La Ville travaille pour la mise en œuvre d'une veille renforcée par l'ensemble des acteurs du territoire pouvant contribuer à la sécurité et la tranquillité publique. Des temps de rencontres seront organisés régulièrement et autant que nécessaire en dehors des instances du CLSPD.
- ◆ La Ville via la GUSP contribuera à la diffusion de la vidéo réalisée par les bailleurs sociaux.

RÉSULTATS ATTENDUS

↘ dégradations et troubles

↘ coûts liés à l'entretien et aux réparations



BAILLEURS

VILLE

RÉSULTATS OBTENUS

DÉGRADATION DES BIENS ET TROUBLES DE VOISINAGE

action n° 12

VIDÉOS CITOYENNES

Subventions
CGET

Abattement
TFPB

Les habitants, les agents communaux et les professionnels des bailleurs sociaux ont participé à l'élaboration et au tournage de 5 courts-métrages visant à sensibiliser les habitants à leur environnement et à leur cadre de vie :

« **Bien jeter c'est pas si compliqué** » - agents communaux ; une vidéo qui montre les incivilités et les bonnes pratiques à adopter en matière de déchets au niveau des bornes d'apport volontaire.

« **La cavale de caddieman** » - agents communaux et habitants ; une vidéo illustrant les mauvaises pratiques autour des caddies et les risques que cela peut engendrer.

« **Mauvais karma** » - bailleurs sociaux et habitants ; une vidéo montrant les incivilités au niveau des communs des immeubles et leurs incidences sur tous les habitants.

« **Promenade à risques** » - habitants et agents communaux ; elle montre les différentes incivilités qui ont lieu sur les espaces publics et privés.

« **Les enfants ont la parole** » - Enfants du périscolaire ; une vidéo qui fait réagir des enfants sur l'ensemble des autres vidéos.

Les vidéos sont diffusées sur les réseaux sociaux, YouTube, les sites internet des bailleurs sociaux et de la Ville.

L'impact de ces vidéos est aujourd'hui difficilement quantifiable. Mais à l'issue de la période de diffusion, le nombre de vues permettra d'évaluer la réussite et la popularité de cette action.

Bilan



VALORISATION VERTE DU CADRE DE VIE ET EMBELLISSEMENT

Les espaces verts valorisent le cadre de vie et contribuent au bien-être des habitants. Plusieurs études ont démontré leurs rôles sur l'anxiété et leurs effets tranquillisants. De plus, si un espace de jeux ou de jardinage est aménagé, ils peuvent être un excellent levier pour le lien social. La Ville de Montigny-lès-Cormeilles aménage depuis plusieurs années des espaces de promenade et de jardinage et vise à rendre son environnement plus vert et plus agréable. A travers la GUSP la Ville poursuit ce travail en actionnant avec les bailleurs sociaux toute la coopération utile à l'élaboration et la mise en œuvre de nouveaux projets.



BAILLEURS

14

COMPOSTAGE COLLECTIF & FLEURISSEMENT

- ◆ Les bailleurs sociaux étudient sur l'ensemble de leur patrimoine la possibilité de fleurir leurs extérieurs (fleurissement estival et/ou printanier – bulbes).
- ◆ Il est proposé aux bailleurs, avec leur participation, et sous couvert de la GUSP, que la Ville réalise un appel à volontaires à l'ensemble des Ignymontains habitants des collectifs. En fonction des retours, la Ville via la GUSP et les bailleurs sociaux analyseront les opportunités et réuniront les riverains volontaires pour monter le projet.



VILLE

15

JARDINS FAMILIAUX, CONCOURS DES JARDINS & BALCONS FLEURIS

- ◆ Les 38 premières parcelles de jardins familiaux ont été réalisées en 2014 et sont situées rue René Benay. Elles sont équipées d'un cabanon avec composteur et un récupérateur d'eau. 14 parcelles ont été créées sur le même modèle en 2017 avenue des Frances 11 nouveaux jardins, à l'identique des précédents, ont été aménagés rue Renoir en 2018.
- ◆ Sur proposition des bailleurs sociaux, la Ville organisera en 2019 son premier concours des balcons et jardins fleuris.

RÉSULTATS ATTENDUS

- ↘ pollutions ↗ sentiment de bien-être des habitants et des usagers de l'espace public
- ↗ renforcement du lien social ↘ dégradations et incivilités sur les espaces publics
- ↗ appropriation des espaces par les habitants et émergence de nouvelles initiatives collectives et individuelles



BAILLEURS

VILLE

RÉSULTATS OBTENUS

VALORISATION VERTE DU CADRE DE VIE ET EMBELLISSEMENT

action n° 15

CONCOURS DES BALCONS
& JARDINS FLEURIS

- Afin de sensibiliser également aux actions de verdissement de la Commune (permis de végétaliser, dispositif Plant'un arbre...), les services municipaux ont organisé en avril 2019 deux actions (l'une sur le marché, l'autre sur le parvis de la gare de Montigny-Beauchamp) afin de communiquer sur le premier concours des balcons et jardins fleuris.

A cette occasion, de la terre végétale et des sachets de graine étaient remis gratuitement (près de 120 bénéficiaires). En plus, sur l'une des dates, le Conseil Citoyen des Frances en partenariat avec l'ESAT La Montagne a réalisé une vente de fleurs et petits plants accompagnés de contenants.

- 15 dossiers d'inscription reçus pour le 1er concours des jardins et balcons fleuris (8 balcons, 7 jardins) pour 13 récompensés.

Bilan



DÉVELOPPEMENT DE LA PRATIQUE DU VÉLO

L'utilisation du vélo dans les déplacements a de nombreuses vertus qu'on ne démontre plus. Qu'elles soient pratiques, écologiques, financières, les raisons de choisir le vélo sont multiples et les territoires s'aménagent et s'équipent de plus en plus pour permettre le développement des déplacements doux dans les meilleures conditions. C'est dans cette optique que la ville de Montigny-lès-Cormeilles lance en 2017 son schéma directeur cyclable. Son plan d'actions opérationnelles repose sur un programme pluriannuel (3 ans) établi de 2018 à 2020 pour la réalisation d'aménagements cyclables de voirie et de services associés (location de vélos et animations).

Il est ainsi proposé aux bailleurs d'étudier les opportunités de réhabilitation de locaux vélos ou la création de nouveaux locaux/boxes sur leur patrimoine. Les bailleurs sociaux sont invités par la Ville à s'engager dans des ateliers et des animations (Repair vélo, apprentissage du vélo etc.).



BAILLEURS

16

AMÉNAGEMENT DE LOCAUX & ANIMATIONS

- ◆ Des ateliers de réparation de vélos sont déjà programmés depuis l'été 2018 par les bailleurs France Habitation et Val d'Oise Habitat en partenariat avec l'association « vélos services ».
- ◆ VOH prévoit sur certains sites la réhabilitation prochaine de ses locaux vélo.



VILLE

17

SCHÉMA DIRECTEUR CYCLABLE LOCAL

- ◆ La Ville de Montigny-lès-Cormeilles met progressivement en œuvre son schéma directeur planifié sur 3 ans. Il prévoit l'aménagement progressif de voies cyclables, avec des sas cyclables et des cédez le passage cycliste au feu rouge. Le tracé d'itinéraires cyclables et le renforcement des capacités de stationnement des vélos sont également prévus. Comme les bailleurs, la Ville organise déjà des ateliers de réparation de vélos avec l'association «vélos services ». Elle met par ailleurs en place une aide à l'achat de vélo pour les Ignymontains et a mis en place un service de location.

RÉSULTATS ATTENDUS

- ↘ pollutions liées à l'usage des voitures ↗ conditions de circulation en ville avec plus de cyclistes
- ↗ conditions de santé publique favorisées par la pratique d'une activité physique
- ↗ Proposer une alternative crédible, sûre et adaptée pour se déplacer pour tous les publics

SOLIDARITÉ ET CULTURE

Le contrat de Ville vise notamment à favoriser la médiation culturelle. C'est un axe de travail décliné à travers la mission de la GUSP. C'est là que le « S » de la « GUSP » prend tout son sens.

Nous pouvons partir d'un constat simple : Il est parfois difficile de pousser la porte d'un centre culturel. Certains habitants du quartier des Frances rencontrent des difficultés sociales et peinent à s'approprier les équipements culturels de la Commune.

Comment faire tomber les barrières, attiser la curiosité des habitants, les amener là où ils n'avaient pas penser aller ? C'est le défi que souhaite relever la Ville de Montigny-lès-Cormeilles en proposant un parcours autour du conte.



VILLE

18

PARCOURS CONTE

- ◆ Depuis janvier 2019, Nathalie Léone, conteuse, va régulièrement à la rencontre des habitants volontaires des quartiers d'habitat social. Elle propose de recueillir leur histoire, une anecdote, des souvenirs autour de la Ville de Montigny-lès-Cormeilles. Elle va s'inspirer de ces rencontres pour créer un spectacle sur mesure qu'elle présentera en octobre 2019.
- ◆ C'est aussi l'occasion pour Nathalie Léone de tisser des liens avec les habitants et de faire entrer la culture directement dans leur salon ou en bas de chez eux. Elle propose aux volontaires de lire des contes traditionnels, contemporains ou insolites à domicile.
- ◆ Le spectacle final, qui marquera la fin du parcours conté, sera à l'image de ses habitants, touchant et plein d'humour.

RÉSULTATS ATTENDUS

↘ des inégalités ↗ du lien social

↗ des propositions d'actions de médiation culturelle



VILLE

RÉSULTATS OBTENUS

SOLIDARITÉ ET CULTURE

action n° 18

PARCOURS CONTE

Subventions
CGET

Les rencontres de Nathalie Léone avec les habitants volontaires ont permis de créer des moments de spectacles partagés à domicile ou en pied d'immeuble mais aussi des instants d'échanges plus intimes. Ces rencontres ont abouti au collectage de témoignages qui ont servi à l'écriture de son spectacle final « il était une fois Montigny ».

De nombreux tête-à-tête et 5 représentations ont eu lieu :

- Le 27 février au foyer du Centre d'Accueil des Demandeurs d'Asile géré par Coallia (quartier de l'Espérance)
- Le 22 mars en salle rouge du quartier des Frances avec le Conseil Citoyen des Frances (photo jointe)
- Le 2 mai à la résidence Jacques Brel du quartier Croix blanche/ Gare (Photo jointe)
- Le 14 juin au groupe d'alphabétisation de la Maison des Loisirs et de la Culture au cœur du quartier des Frances
- Le 2 juillet chez une habitante du quartier du Hameau de la Butte de la Tuile (quartier de veille)



Une à deux représentations à domiciles sont encore prévues d'ici le 18 octobre, date de la représentation à Picasso.

Il est encore difficile d'évaluer les effets de cette action sur la médiation culturelle. Le spectacle aura lieu en octobre 2019 et la Ville espère accueillir de nombreux habitants. Le parcours conté a déjà permis de mettre en valeur les liens qui existent entre toutes les personnes rencontrées et de valoriser les habitants de Montigny-lès-Cormeilles.

Bilan

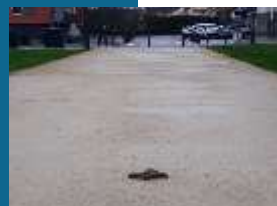


RÉCAPITULATIF DU PROGRAMMATION D' ACTIONS 2019 - 2020



DÉPÔTS SAUVAGES

ACTION 1 : Chevalets, flyers et panneaux fixes
ACTION 2 : Affichage mobile, flyers et verbalisation



ABANDON DES DÉJECTIONS CANINES

ACTION 3 : Drapeaux et pochoirs
ACTION 4 : Mise en scène dans les espaces verts
« scène de crime »



JETS PAR LES FENÊTRES

ACTION 5 : Jauge de comptage
ACTION 6 : Comptage centralisé



PROLIFÉRATION DES NUISIBLES

ACTION 7 : Totems mobiles et traitements
ACTION 8 : Traitements préventifs et curatifs



ÉVASION DES CHARIOTS

ACTION 9 : Flyers, affiches et sacs à roulettes
ACTION 10 : Accroche-portes, affiches et sacs à roulettes/cabas
ACTION 11 : Accroche-portes



DÉGRADATION DES BIENS & TROUBLES DU VOISINAGE

ACTION 12 : Vidéos
ACTION 13 : Veille sécurité



VALORISATION VERTE DU CADRE DE VIE ET EMBELISSEMENT

ACTION 14 : Compostage collectif et fleurissement
ACTION 15 : Jardins familiaux, concours des jardins et balcons fleuris



DÉVELOPPEMENT DE LA PRATIQUE DU VÉLO

ACTION 16 : Aménagement de locaux et animations
ACTION 17 : Schéma directeur cyclable local



SOLIDARITÉ & CULTURE

ACTION 18 : Parcours conté

REGARDS CROISÉS SUR LA GUSP

LE CONSEIL CITOYEN

» Isabelle BOCK
Vice-Présidente de l'association

Le chargé de GUSP et le responsable politique de la Ville sont aujourd'hui nos principaux interlocuteurs dans la collectivité. Nos projets sont construits avec eux et ils sont pour nous les garants de la mise en œuvre du contrat de Ville. La GUSP est aussi pour notre association un bon vecteur pour se faire connaître.

La GUSP nous a permis en début d'année de rencontrer et de travailler avec les bailleurs sociaux et les services municipaux. C'est lors des ateliers thématiques que cette collaboration s'est réellement installée et notamment avec la Police Municipale. Ces rencontres ont été très instructives et nous comprenons mieux les enjeux du quartier des Frances et de l'ensemble du territoire. Nous voulions participer aux évolutions de notre quartier et être reconnus comme un partenaire légitime et dynamique. Je peux dire qu'à présent nous avons construit une bonne collaboration avec la majorité des acteurs locaux. C'est

essentiel pour que le conseil citoyen vive bien et pour que notre action soit possible. Au-delà des aspects professionnels de la GUSP, j'ai aussi trouvé un fort soutien personnel qui a permis au conseil citoyen de tenir après un démarrage difficile tant la mobilisation des citoyens est fragile et les difficultés nombreuses.

Pouvoir tout se dire et se faire confiance sans avoir le poids de la politique, c'est ce que nous trouvons dans la GUSP. Dans ces conditions, il a est plus facile pour nous de monter et de réaliser nos projets.

Présidente du conseil citoyen durant plus de 2 ans je suis maintenant vice-présidente. Nous engageons une période de transition puisque je laisse progressivement, dans de bonnes conditions et sans inquiétudes le relai à une nouvelle équipe.

L'ÉLU



Michel MANSAT

Conseiller municipal délégué à la propreté urbaine



La GUSP permet de renforcer les liens de la Ville avec les habitants mais aussi avec l'ensemble de nos partenaires partout où nous trouvons du logement social. Les relations avec les bailleurs sociaux ont changé. Grâce aux réunions, aux ateliers et aux conférences mis en place par la GUSP, nous nous connaissons mieux, nous travaillons davantage ensemble et nous sommes plus efficaces.

Avec la mise en place de la GUSP nous avons lancé un plan de lutte attendu depuis 4 ans contre l'abandon des charriots hors des espaces commerciaux. D'autres actions sont lancées autour du cadre de vie et notamment pour sensibiliser à la propreté, embellir les extérieurs ou pour favoriser la pratique du vélo. Sur la sécurité, la GUSP représente pour nous un nouveau poste d'observation et elle est un maillage complémentaire qui prend sa place.

Nous avons besoin dans nos quartiers de rétablir du lien social. Il est nécessaire que les habitants se connaissent entre eux et connaissent mieux leurs élus et tous les

acteurs locaux gestionnaires. A travers la GUSP, les habitants ont un nouvel interlocuteur relai. Ils ont la possibilité de s'exprimer davantage. Des actions suivies par la GUSP sont montées par les habitants avec le conseil citoyen.

« Le chargé de mission GUSP est un partenaire incontournable de nos quartiers. La GUSP est une plus-value pour la Ville et pour ses habitants »

Je retiens lors de l'atelier sur les troubles de voisinage la méthodologie utilisée pour tenter la résolution des conflits. Dans nos organisations aussi, lorsque les relations sont bonnes avec nos partenaires, nous contribuons plus efficacement aux objectifs d'amélioration du cadre de vie. C'est à ça que se destine la mission de la GUSP. Si des améliorations dans nos quartiers sont évidentes et sont remarquées, il reste encore une marge de progrès que nous engageons avec méthode et assurance.

LES SERVICES MUNICIPAUX



Marianne KONATÉ

Responsable des Espaces publics



tion, mais nous sommes en réalité gagnants. La GUSP permet de repérer plus vite les dysfonctionnements et nous sommes plus réactifs. Le service propreté invite le chargé de GUSP pour des points ponctuels lors des réunions de service et des points de coordination sur le terrain avec les gardiens sont aussi prévus. Les équipes doivent aussi y voir un progrès et trouver leur intérêt.

« Notre travail est commun et complémentaire, nous avançons ensemble »

Je suis récemment arrivée au sein de la collectivité (octobre 2017) et ma collaboration avec Fabien m'a permis d'une part de connaître assez rapidement l'ensemble des bailleurs présents au sein du territoire et d'autre part de mener rapidement des actions communes dans le but d'améliorer le cadre de vie des Ignymontain(e)s notamment en matière de propreté et de voirie, avec un impact plus important et des résultats visibles.

La GUSP nous signale tous les dysfonctionnements constatés sur l'espace public et ce qu'on ne voit pas forcément. La quantité des signalements s'est accrue. Ce qui peut être perçu par les services comme du travail en plus. Cela bouscule même parfois les habitudes des équipes, et nous oblige à adapter notre organisa-

Fabien a précédemment occupé le poste de responsable du service environnement. Il connaît bien notre organisation, l'ensemble des agents et nos contraintes. Cela facilite beaucoup notre collaboration.

LE BAILLEUR



François GERARD

Chargé de Développement Social Urbain (VOH)



« De la réactivité, c'est ce qu'attend la GUSP et ce qu'il est souvent difficile à satisfaire »

Le chargé de la GUSP est notre principal interlocuteur sur les questions du vivre-ensemble et sur la planification du programme de l'abattement TFPB. Faire de la GUSP c'est avant tout réaliser un travail de coordination entre acteurs. Depuis sa mise en œuvre nous avons renforcé nos liens avec la Ville, avec les autres bailleurs et avec les associations rencontrées notamment lors des actions et des ateliers de la GUSP.

Aujourd'hui les tournées régulières de la GUSP sur le terrain servent à nos services et c'est dans l'intérêt des habitants. L'ensemble des constats dressés dans les

tournées sont pour nous des pistes de travail et d'amélioration mais ils nécessitent souvent une prise en compte et une adaptation constante de nos organisations. Il faut trouver des solutions à chaque problème rencontré. Ce travail est long et se confronte parfois à nos contraintes et à nos capacités en interne à traiter dans des délais courts. De la réactivité, c'est ce qu'attend la GUSP et ce qu'il est souvent difficile à satisfaire. D'autant que ce dispositif est nouveau pour les gardiens qui pour certains, identifient encore difficilement la mission. Des temps plus réguliers de rencontres, conviviaux ou non, pourraient renforcer les liens avec la GUSP et installer davantage la confiance entre partenaires.

L'atelier le plus marquant que j'ai suivi était celui sur les indicateurs de gestion quotidienne. Il était révélateur de la complexité de la mise en œuvre d'une GUSP. Sur l'ensemble des ateliers, il est important pour les bailleurs que les actions définies soient facilement duplicables. Ce travail, ce temps passé, doit nous servir sur l'ensemble de notre patrimoine, en dehors de la Ville de Montigny-Lès-Cormeilles. En tant que chargé de Développement Social Urbain, le «S» de la GUSP prend tout son sens, c'est une plus-value donnée à la mission.

LE BAILLEUR



Nicolas DULUC

Gardien (Immobilière 3F)

J'ai pris mon poste de gardien à Montigny-lès-Cormeilles le 16 avril 2018. Je ne connaissais pas la GUSP avant d'arriver ici. Je dois encore me familiariser avec les organisations mais déjà cette coopération favorise le dialogue, les échanges et la circulation des informations. C'est un avantage que d'avoir un relai entre la Ville et les bailleurs. Si la GUSP est pour moi bien identifiée, ça n'est pas le cas d'une grande majorité des habitants de notre collectif qui ne savent pas que la GUSP existe et qui s'interrogent lorsqu'ils croisent régulièrement le chargé de GUSP à vélo, équipé d'un gilet jaune à prendre des photos. [Nos clients ont beaucoup à](#)



Alain LACROIX

Gardien (Vilogia)

Je connais la GUSP depuis sa mise en place à Montigny-lès-Cormeilles. Sur ces dernières années, elle nous aura permis, avec les services techniques de la Ville, de gagner en réactivité principalement sur le traitement des dépôts sauvages même si l'abandon de déchets est un problème grandissant qu'il est difficile de résoudre. Quoi que nous fassions nous en retrouvons toujours, qu'ils soient à l'initiative de nos locataires ou de personnes voisines extérieures à la résidence. L'utilisation des chariots des grandes enseignes, les chiens catégorisés non muselés et non attachés... d'autres pratiques sont habituelles pour les locataires. L'action de proximité est

[dire, je suis d'ailleurs leur principal interlocuteur. La GUSP doit pouvoir leur apporter des réponses.](#) Les contrôles d'accès empêchent le passage de la balayeuse dans l'allée face à notre résidence. La GUSP peut nous permettre de trouver une solution et doit répondre à nos clients.

Le pouvoir de la GUSP a lui seul est limité. Après les constats et les signalements que se passe t'il ? On ne voit pas toujours la suite donnée. La première réunion semestrielle des gardiens a permis de nous réunir. Nous attendons à présent la mise en œuvre des actions programmées.

certainement pour nous la première solution et les passages de Police doivent maintenant être renforcés. Elle est encore peu présente dans notre résidence et à ses abords.

[Aujourd'hui j'ai plus de contacts avec la GUSP qu'avec les autres partenaires. Les actions mises en œuvre et prévues marquent une réelle avancée. Ça bouge !](#) Un temps de rencontres entre les gardiens a été organisé en début d'année par la GUSP et le service prévention de la Ville. C'est surtout l'occasion d'échanger sur nos réalités avec les autres bailleurs. Une réunion semestrielle entre gardiens me semble être une bonne fréquence.

LE BAILLEUR



La chargée de clientèle (Vilogia)

Depuis quelques mois de travail avec la GUSP, nous constatons des avancées dans plusieurs domaines. D'une part, une amélioration du suivi de l'entretien des immeubles auprès des prestataires et d'autre part, une excellente présence de la part du chargé de GUSP sur les différents sites des logements sociaux, donc plus de retours sur ce qui va ou pas, en complément des retours des gardiens et des locataires. La GUSP contribue à assurer une meilleure relation avec les locataires et participe à l'amélioration de la qualité des services (aménagement, gestion du cadre de vie). La GUSP permet

aussi de mieux lutter contre les incivilités par des actions proposées, en accord avec les bailleurs de la ville. C'est un travail en équipe et le chargé de GUSP a une grande facilité de

communication. Sur

les prochains mois de

collaboration, il serait intéressant, en complément des diagnostics en marchant du conseil citoyen, de proposer spécifiquement pour Vilogia une marche annuelle avec les locataires volontaires, afin de diagnostiquer ensemble les éventuels points à soulever dans la résidence. Nous pourrions également favoriser un peu plus l'implication des habitants et des commerçants, dans leur cadre de vie, en les associant systématiquement aux projets comme par exemple celui de la Gare. Des points réguliers sont fréquemment réalisés avec la GUSP et nous parcourons le plus souvent possible les résidences ensemble. Une collaboration que nous devons poursuivre.

« La GUSP contribue à assurer une meilleure relation avec les locataires et participe à l'amélioration de la qualité des services »

Quartier des Francs
Bénéficiaires du Contrat de Ville

Quartiers de veille

Nouveaux Quartiers
bénéficiaires de la GUSP

