

La Gestion Urbaine et Sociale de Proximité, un enjeu clef pour Batigère Ile-de-France

Stage de Groupe
2014-2015

Prairie de l'Oly

Vigneux-sur-Seine 901 534 Montgeron
Draveil 84 614 253
Viry-Châtillon 81
Evry 76

Tutrice : Mme SAVOUREY

Maître de Stage : M. PERANZI

Commanditaire : M. CUNAT

Estelle ISSA - Camille PASQUIER - Minchen TU - Elodie VASSORT

Remerciements

Nous tenons tout d'abord à remercier M. PERANZI Sébastien, Responsable de l'agence de Draveil au sein de Batigère Ile-de-France de nous avoir guidés tout au long de ce stage grâce à son soutien et ses conseils.

Nous remercions également Mme. SAVOUREY Cathy, notre tutrice de stage, d'avoir été disponible et présente durant les étapes de ce travail et nous avoir aidés à l'élaboration de ce rapport.

Nous sommes reconnaissants envers M. CUNAT Hubert, Directeur général de Batigère Ile-de-France de nous avoir confié cette mission et d'avoir mis tous les moyens à disposition pour que notre accueil et notre travail se déroulent du mieux possible.

Par ailleurs, nous tenons à adresser nos remerciements les plus sincères :

- Aux collaborateurs de l'agence de Draveil pour leur bonne humeur et leurs conseils quotidiens,
- Aux gardiens pour nous avoir présentés leurs missions et leur quartier en détail,
- Au personnel du Trait social,
- Aux diverses personnes qui nous ont accordées un entretien au siège de Batigère Ile-de-France.

Enfin, nous souhaitons adresser nos remerciements aux professionnels et acteurs locaux de la gestion urbaine de proximité qui ont bien voulu nous accorder du temps pour répondre à nos interrogations ainsi qu'à toutes les personnes ressources que nous avons contactées et qui nous ont apporté de nombreuses informations, participant ainsi à l'élaboration de cette étude.

Sommaire

Remerciements	2
Introduction	4
CHAPITRE I- Action commerciale et relation client dans un quartier ANRU : quels enjeux pour Batigère Ile-de-France ?	7
<i>A/ La Gestion Urbaine et Sociale de Proximité (GUSP) ou comment pérenniser les investissements.</i>	<i>8</i>
<i>B/ La satisfaction client un enjeu clef pour Batigère Ile-de-France.</i>	<i>10</i>
<i>C/ Le quartier de la prairie de l'Oly, un quartier post ANRU qui s'étend sur deux communes.</i>	<i>14</i>
CHAPITRE II- Les attendus de la GUSP à l'Oly : de l'état actuel au quartier de demain.	31
<i>A/ Une nécessaire approche multicritère du territoire.</i>	<i>32</i>
<i>B/ Sept piliers pour une gestion quotidienne et efficace de la prairie de l'Oly.</i>	<i>36</i>
CHAPITRE III. L'amélioration du cadre de vie : une co-construction nécessitant l'implication de tous.	119
<i>A/ La GUSP, fil conducteur des actions de Batigère Ile-de-France ?</i>	<i>120</i>
<i>B / Un portage politique fort indispensable à la réalisation des actions de proximité.</i>	<i>145</i>
<i>C / L'implication des habitants, une question majeure pour le devenir des quartiers.</i>	<i>158</i>
Conclusion	168
Bibliographie	173
Index des sigles	174

« En plein cœur de toute difficulté, se cache une
possibilité. »

Albert Einstein

Introduction

Dans le cadre de notre quatrième année de formation en école d'ingénieur Polytech'Tours spécialité Aménagement du Territoire, ce stage collectif a été réalisé du 13 avril au 3 juillet 2015. Celui-ci avait pour thème l'analyse de la Gestion Urbaine et Sociale de Proximité (GUSP) dans le quartier de la Prairie de l'Oly, situé sur les communes de Montgeron et Vigneux-sur-Seine, dans le département de l'Essonne (91). Cette étude a été commandée par M. Hubert CUNAT, Directeur général de Batigère Ile-de-France (IDF), Entreprise Sociale pour l'Habitat (ESH) qui compte environ 47 000 logements répartis sur le territoire Francilien au 1er janvier 2014.

Le quartier de la Prairie de l'Oly, qui a bénéficié d'un programme de rénovation urbaine de 2005 à 2009, se positionne comme un quartier pilote dans la stratégie de développement de Batigère Ile-de-France. La gestion efficace de ces quartiers de manière pérenne ainsi que la capacité à créer du lien social sont des questions majeures du bailleur social après les rénovations urbaines.

En complément de l'analyse urbanistique faite sur le territoire, une grande partie de notre travail a été articulé autour de l'entreprise et particulièrement de l'agence de Draveil et de son personnel, en charge de la gestion des immeubles du quartier.

La Gestion Urbaine et Sociale de Proximité (GUSP), notion majeure de la politique de la ville à l'heure actuelle, a pour but l'amélioration du cadre de vie des habitants des quartiers d'habitats sociaux en général. Elle est aujourd'hui portée par l'ensemble des partenaires à savoir, les habitants, les collectivités locales, l'Etat et les bailleurs qui ont pour missions de créer une méthode de travail en commun et d'y inculquer une volonté forte.

Afin de décrypter la GUSP mise en place sur le quartier de la Prairie de l'Oly, et en vue de proposer des pistes d'amélioration à la fois en termes d'aménagement du quartier que de culture GUSP pour l'entreprise, notre rapport se scindera en trois parties. La première partie introduit ce qu'est la Gestion Urbaine et Sociale de

Proximité, présente le quartier ainsi que les contextes et enjeux de Batigère Ile-de-France et du logement social en France.

La deuxième partie développera les thématiques clefs de la GUSP sous forme de fiches synthétiques. Dans ces fiches, nous détaillerons l'état des lieux du quartier ainsi que les processus d'intervention et de gestion des personnes impliquées. Ceci nous permettra de faire apparaître les points positifs mais aussi les points de blocage de cette gestion et d'en proposer des améliorations possibles. Dans cette partie, nous centrerons notre analyse sur le quartier étudié, avec des pistes d'amélioration prenant appui sur nos observations de terrain.

Enfin dans une troisième partie, un changement d'échelle sera effectué pour mieux comprendre l'organisation de Batigère Ile-de-France dans son ensemble et le cadre politique d'application et de mise en œuvre de la GUSP par les pouvoirs publics. Une question centrale de cette partie traitera de l'implication des habitants, un enjeu majeur du vivre ensemble pour l'habitat de demain.

CHAPITRE I- Action commerciale et relation client dans un quartier ANRU : quels enjeux pour Batigère Ile-de-France ?

A/ La Gestion Urbaine et Sociale de Proximité (GUSP) ou comment pérenniser les investissements.

Les débuts de la Gestion Urbaine de Proximité (GUP) sont apparus dans les années 80. Mais ce n'est qu'en 1998, lors de la signature des contrats de ville, qu'elle est alors mise en œuvre. La note de cadrage de l'Etat du 2 juin 1999 la définit ainsi : la GUP est « l'ensemble des actes qui contribuent au bon fonctionnement d'un quartier ».

La loi du premier août 2003 a permis par la suite de développer la démarche de GUP pour tous les quartiers classés Zone Urbaine Sensible (ZUS), aujourd'hui devenus Quartiers Politique de la Ville (QPV).

A partir de 2006, la GUP devient une composante essentielle des Contrats de Cohésion Sociale (CUCS) et s'inscrit dès lors dans l'action quotidienne menée dans les quartiers.

Depuis, la GUP mobilise chaque jour au sein des quartiers des acteurs aussi bien publics que privés (bailleurs sociaux) autour d'un objectif commun : améliorer le cadre de vie des habitants pour accroître l'attractivité et attirer des investissements à long terme.

En découlent des actions telles que l'entretien des espaces publics, la remise à niveau des services résidentiels et de l'éclairage public, l'enlèvement des déchets, l'entretien des espaces verts... Mais la GUP ne s'arrête pas à un aspect purement urbain et joue un rôle clé entre le volet urbain et le volet social. Pour cela, de nombreux moyens financiers ont été mis en place pour inciter chacun des acteurs dans la réalisation de ces objectifs.

La dimension sociale dans la Gestion Urbaine de Proximité.

Au fur et à mesure des années, tous les acteurs ont pris conscience de l'importance d'inclure pleinement le volet social à la GUP engendrant le passage de Gestion Urbaine de Proximité (GUP) à Gestion Urbaine et Sociale de Proximité (GUSP).

L'ajout de la dimension sociale à la GUP vient agrémente la démarche telle qu'elle était conduite jusqu'à présent et implique alors, chose qui était parfois déjà faite, que l'on s'intéresse aux facteurs sociaux, aux questions de cultures, de valeurs et

d'éducation. Les facteurs sociaux étant changeants, l'ajout de ce volet social demande une flexibilité des actions

Elle demande une analyse des habitants et des usages, ainsi qu'un suivi régulier et une action constante. Ainsi, l'enjeu majeur aujourd'hui est l'implication des habitants de sorte que la politique de la ville ne repose plus seulement sur une expertise technique mais aussi une expertise d'usage pour apporter des solutions appropriées et différenciées. L'amélioration du lien social est devenue un axe fort des actions menées.

Pour mener à bien ces actions et encourager l'ensemble des parties prenantes de GUSP à investir dans ses quartiers, des moyens financiers ont été mis en place.

L'abattement de la TFPB : le financement de la GUSP pour les bailleurs.

L'abattement de la Taxe Foncière des Propriétés Bâties (TFPB) est l'outil financier de la GUSP que les bailleurs peuvent utiliser pour améliorer le cadre de vie de leurs locataires. Cet abattement de 30% sur la base d'imposition de la TFPB se fait sous la forme d'une

rétrocession en début d'année. D'après la nouvelle note de cadrage de l'Etat datant du 29 avril 2015, les conditions préalables à l'application de la TFPB sont :

- La présence d'un quartier en QPV dont l'organisme qui s'en charge est signataire du contrat de ville
- La déclaration du patrimoine au service des Impôts avant le 1^{er} janvier de l'année qui suit la signature du contrat de ville
- La transmission annuelle d'un bilan aux signataires du contrat de ville justifiant les financements alloués à l'amélioration des conditions de vie des habitants.

Cet abattement s'articule autour de huit axes¹ qui se déclinent en actions de gestion de droit commun (induites pour les bailleurs) et celles spécifiques au quartier pour améliorer la qualité de vie

¹ Huit axes : Renforcement de la présence du personnel de proximité (par rapport à présence dans patrimoine hors QPV)- Formation/soutien du personnel de proximité- Sur entretien- Gestion des déchets et encombrants/épaves- Tranquillité résidentielle- Concertation/sensibilisation des locataires- Animation, lien social, vivre ensemble- Petits travaux d'amélioration de la qualité de service (hors quartier NPNRU).

urbaine. Cet abattement est temporaire et doit prendre fin en 2020, une échéance qui sera nécessaire d'anticiper par Batigère Ile-de-France, notamment avec les pouvoirs publics, afin de maintenir cette exigence de qualité de vie urbaine.

B/ La satisfaction client un enjeu clef pour Batigère Ile-de-France.

Selon l'AORIF (association professionnelle au service des organismes de logement social francilien), l'agglomération francilienne connaît depuis plusieurs années une crise importante du logement, avec une production très insuffisante. En effet, l'effort de production nationale attendu prévoit un rythme de construction de 70 000 logements sociaux alors qu'en 2013,² il ne s'en est produit que la moitié. Bien que cette production se soit accélérée ces dernières années, le nombre de demande de logement référencé dans le Système National d'Enregistrement (SNE) atteint le demi-million rien qu'en région Parisienne. Cette demande de production impose donc aux bailleurs sociaux de

construire plus de logements mais aussi d'adapter leur société afin d'en garantir une bonne gestion dans le temps. Le nombre important d'organismes de logements sociaux ainsi que la rareté des espaces fonciers disponibles dans la banlieue Parisienne à proximité impose aux collectivités locales une sélection précise des futurs porteurs de projet.

Les collectivités locales encouragent par ailleurs les regroupements d'organismes HLM et désormais une diminution progressive de leur nombre est observée suite à des rachats. De plus en plus de fusions des bailleurs sociaux ont pu être constatées. D'après plusieurs

² D'après <http://www.aorif.org/logement-social-en-idf/contexte-cartes-et-chiffres-cles>

rapports préconisant un regroupement des organismes HLM³, il n'est pas incertain que l'Etat change sa stratégie et recadre le contrôle de ces organismes en imposant cette fusion via son cadre législatif et financier.

Le réseau Batigère s'est très vite développé en région Ile-de-France. En 1997, la Seimaroise rejoint le réseau, en 2002 c'est le tour de Savo avec en plus l'acquisition de 1 400 logements en Ile-de-France puis 1100 logements supplémentaires en 2003. Enfin, en 2014 les sociétés « FIAC » et « LES CITÉS-JARDINS DE LA RÉGION PARISIENNE » fusionnent pour former une nouvelle ESH du réseau Batigère Ile-de-France.

Afin de garantir son développement dans le futur et d'améliorer les résultats de l'entreprise, les enjeux sont donc multiples pour Batigère Ile-de-France, à savoir :

- Renforcer son image auprès des collectivités locales,
- Accélérer le rythme de construction de logements,

³ Rapport d'information sur "l'optimisation des aides à la construction de logements sociaux en fonction des besoins". Déposé le 18 Juillet 2013 par MM. Christophe CARESCHE et Michel PIRON.

- Pérenniser les investissements de la rénovation urbaine (ANRU),

- Devenir un acteur à part entière des territoires, un aménageur.

La politique du client, une vision stratégique de Batigère Ile-de-France.

Le premier enjeu pour Batigère Ile-de-France est bien entendu de renforcer sa stratégie autour du locataire, qui devient désormais un client. L'utilisation du mot client n'est pas anodine puisqu'il renvoie à tout un lexique, à un code déontologique et une valeur que représente le client et donc sa satisfaction, qui en fait un des éléments d'évaluation principal d'une action d'entreprise.

Une grande réflexion autour de cette question est donc actuellement en œuvre au sein de Batigère Ile de France comme en témoigne l'utilisation des enquêtes de satisfaction client, la multiplication des notes d'agence dans les halls d'immeubles ou encore, à l'Oly, une meilleure répartition des heures d'ouvertures

de la loge du quartier pour mieux répondre aux demandes des clients

De même, le métier de gardien, un des premiers maillons de la chaîne de satisfaction du client, est actuellement porté à réflexion quant à ses missions, notamment sur la nécessaire mise en valeur de la communication avec les habitants et le service apporté, très loin de l'idée de concierge que peuvent encore se faire certains habitants de longue date du quartier. Aujourd'hui, il ne s'agit plus de simplement faire sa mission et de la faire bien, il faut aussi la mettre en valeur, la communiquer avec les habitants qui trop souvent ne réalisent pas l'implication et l'énergie déployée par leur bailleur.

Batigère en tant qu'acteur du territoire.

Batigère Ile-de-France ne veut plus offrir du logement social comme cela se faisait il y a 20 ans au moment où l'Etat et les collectivités étaient encore les principaux organismes financeurs et aménageurs de ces quartiers et où l'on construisait de grands

immeubles tout en ayant une vision centrée sur le bâti. L'entreprise ne peut plus se contenter de fournir un logement et laisser les habitants faire leur quartier, il doit aussi les accompagner. Devant le désengagement de l'Etat et le budget toujours plus limité des collectivités locales, l'amélioration du lien social est à l'heure actuelle une urgence dans ces quartiers. Batigère Ile-de-France diversifie ses missions pour essayer d'offrir, en lien avec des équipes spécialisées tels que des développeurs sociaux ; des activités, du vivre ensemble et une réappropriation du quartier par les habitants.

De la même manière, la livraison sur site d'un logement neuf a montré l'impact de chaque détail du projet sur la vie du quartier et ses alentours ainsi que la façon dont il modifie les comportements humains qui les régissent. C'est pourquoi la réflexion sur la gestion, sur l'intégration paysagère, sur les formes urbaines du bâti fait du bailleur social un aménageur du territoire. Outre la satisfaction du client, Batigère Ile-de-France doit aussi construire des relations durables avec les parties prenantes du processus de production de

logement social puisque l'image qu'il renvoie aux collectivités et donc aux autres acteurs du territoire est elle aussi primordiale.

Elle l'est d'autant plus qu'un travail coordonné est désormais plus que nécessaire et que la confiance que va dégager l'entreprise sera le premier facteur de la bonne réussite des missions conjointes.

De plus, l'action de l'entreprise ne sera plus jugée que sur sa bonne gestion de son bâti ou de la propreté, mais aussi bien sur sa relation client que sur sa capacité à créer du lien social.

Ainsi, c'est pour toutes ces raisons que l'avenir de l'entreprise, qui dépendra de sa capacité à proposer davantage de patrimoine, sera lié à sa bonne relation avec les Mairies qui lui vendront le foncier disponible. Aux prémices même des questions d'utilité publique, de lien social ou de GUP, l'achat de parcelle constructible et leur valeur (selon leur proximité avec Paris et les pôles d'attractivités) est le premier enjeu de Batigère Ile-de-France.

Rappelons que sur l'Ile-de-France, plus de 180 bailleurs sociaux existent et qu'ils forment un immense marché très concurrentiel. La présence de Batigère à chaque échelon du territoire, à chaque réunion d'acteurs, ainsi que sa capacité à créer des initiatives, sera primordiale pour établir la confiance et remettre les organismes HLM au cœur des dynamiques locales des territoires.

Conscients de l'importance de ces enjeux, Batigère Ile-de-France nous a donc engagés pour mener une étude de la GUSP actuellement mise en place sur le quartier de l'Oly. A ce titre, il nous a été demandé de décrypter et d'analyser la GUSP mise en place sur ce quartier suite au Programme National de Renouvellement Urbain (PNRU) afin d'en tirer des enseignements pour alimenter notre réflexion concernant la mise en place d'un futur plan stratégique de GUSP pour Batigère Ile-de-France.

C/ Le quartier de la prairie de l'Oly, un quartier post ANRU qui s'étend sur deux communes.

Le quartier de l'Oly de 17 hectares s'étend sur les communes de Montgeron et de Vigneux-sur-Seine, toutes deux situées dans la Communauté d'Agglomération Sénart Val de Seine (CASVS) dans le département de l'Essonne (91).

Depuis la contractualisation du premier contrat de ville en 1995, le quartier bénéficie d'une attention particulière des partenaires institutionnels avec sa réinscription dans le nouveau contrat de ville en 2000 puis dans le contrat urbain de cohésion sociale CUCS et depuis 2015 de nouveau dans le Contrat de Ville. Parallèlement à ceci, le quartier de l'Oly a été classé en Zone Urbaine Sensible (ZUS) récemment renommé en Quartier Prioritaire Ville (QPV). Début 2007, il a fait l'objet d'une convention de gestion urbaine de proximité (GUP).

Le quartier, soit 1 287 logements, a été construit entre 1965 et 1967 par la SA HLM La Seimaroise et rachetée par Batigère Ile-de-France en 1994.

A sa construction, le quartier était composé de barres et de tours homogènes donnant un sentiment d'enfermement. La présence d'espaces verts, certes moins spécialisés, permettaient cependant une pratique urbaine plus diversifiée du quartier. Nous avons pu noter qu'à la place du mail (square de la Prairie) il y avait une large abondance d'arbres et de pelouse.

Quant à la Place du Soleil, elle avait à l'époque une réelle vocation commerciale avec une diversité des commerces et la quasi-totalité des cellules commerciales était utilisée. Une boucherie côtoyait une laverie, un bazar ou encore quelques boutiques de beauté.

En 1994, Batigère Ile-De-France rachète les logements du quartier. A partir de 1997, l'entreprise réalise d'importants travaux de

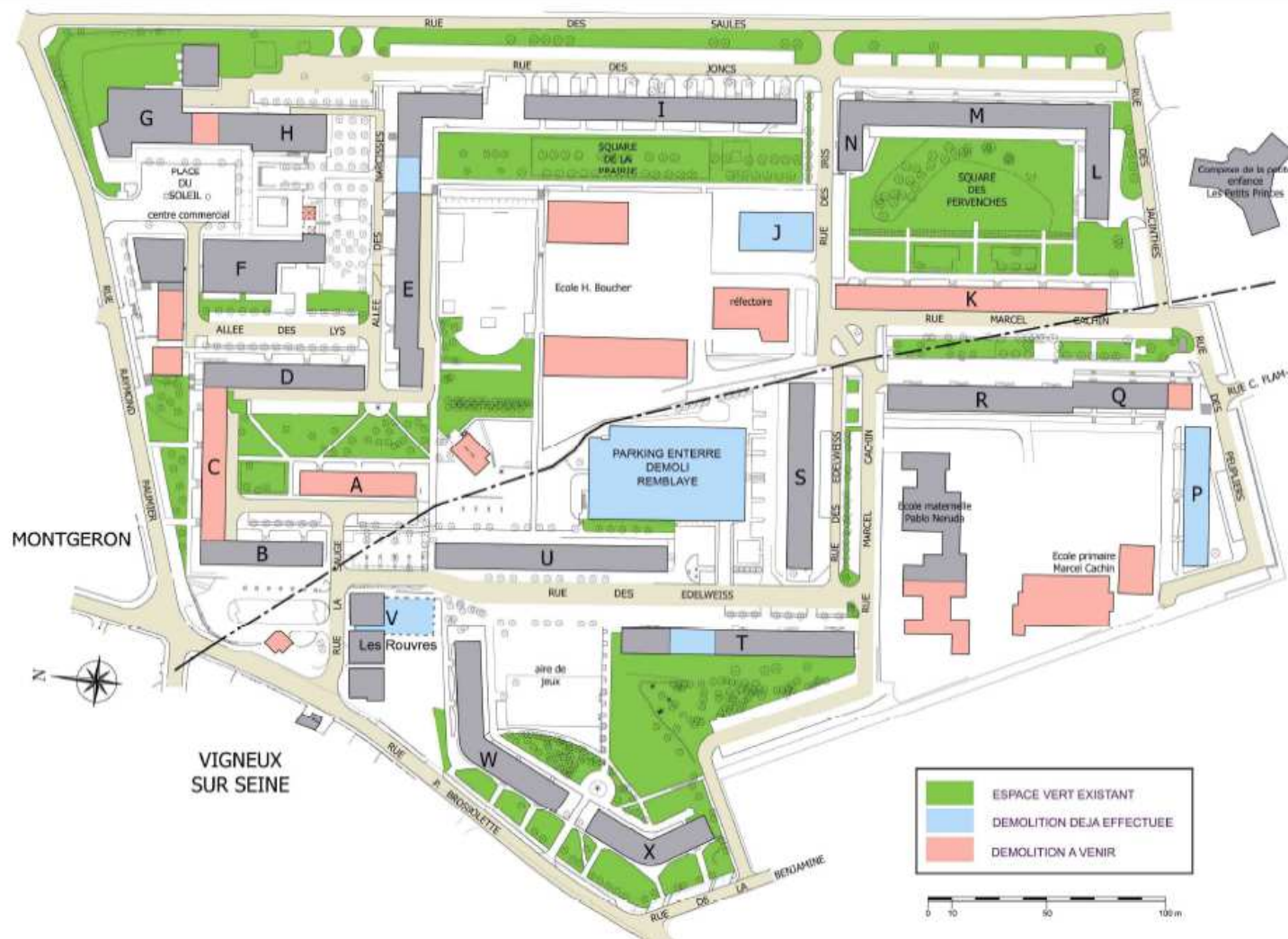
réhabilitation à l'intérieur des bâtiments et des parties communes aux bâtiments F, G, H, I et R. Les travaux des trois années suivantes ont permis de continuer ces travaux et de les étendre sur les bâtiments E, L, M, N et W.

A la suite de ces travaux, il y a eu en 2001 une Opération de Renouvellement Urbain (ORU) qui a permis de continuer la rénovation du quartier. Ces interventions concernaient les bâtiments B, D, Q, S, T, U, W et X. D'autres démolitions (368 au total) ont été réalisées après la signature de la convention ANRU en 2005 qui allait débloquent plus de 90 millions d'euros pour la rénovation du quartier.

Les objectifs de l'ANRU étaient de désenclaver le quartier, de repenser le système de voirie autour d'un espace vert central et

lisible ainsi que de mieux différencier le domaine public du domaine privé. Afin de permettre ce maillage viaire, plusieurs bâtiments ont été démolis, tout comme l'école Hélène Boucher reconstruite sur site. D'autres ont été démolis partiellement sous forme de coupure pour le passage de voie comme les bâtiments Q, T et E.

Les réhabilitations sur le bâti ont porté sur les façades avec leur ravalement, l'adjonction de balcons (bâtiments B, D, T, U et S) et la mise en place d'ascenseurs dans le bâtiment B. A cela s'ajoute la résidentialisation systématique en pied d'immeuble. Pour favoriser la mixité sociale au sein du quartier, des constructions neuves ont été programmées dans le cadre de l'ANRU ainsi que la mise en vente de trente-quatre logements avec accession à la propriété (bâtiment X).



Carte 1 : Prairie de l'Oly avant ANRU
Source : Batigère Ile-de-France



*Carte 2 : Prairie de l'Oly après ANRU
Source : Batigère Ile-de-France*

A la suite de ces réhabilitations, les dernières constructions apparaissent post-ANRU avec les bâtiments Hélène Boucher et l'Oly K. Un projet, initialement prévu en cœur de quartier autour de trente logements, n'a pas pu voir le jour faute d'acquéreurs. Il sera peut-être recommercialisé en étant proposé de nouveau autour de cette fois-ci treize maisons individuelles avec logement intermédiaire pour accession à la propriété.

Dernièrement, du foncier détenu par l'AFL depuis la loi de 2003, a été cédé à Batigère Ile-de-France avec l'obligation d'y construire du logement intermédiaire ou accession à la propriété toujours dans le but de favoriser la mixité sociale. Ce projet en bordure de quartier, encore en étude de faisabilité, ne sera pas livré avant 2018.

Le projet de l'ANRU 2, pas encore accepté, prévoit la démolition des trois Tours (F,G,H) de la Place du Soleil qui pose le plus de problèmes notamment en termes de sécurité et de propreté et pourra prévoir la construction de nouvelles cellules commerciales.

Une requalification de la Place du Soleil et une modernisation des commerces et de leur devanture sont ainsi envisagées. Ce projet permettrait de minimiser les frontières existantes entre le quartier et le reste de son environnement urbain.

La nécessité de l'ANRU 2 s'articulant autour de la Place du Soleil confirme nos impressions après les premières semaines de notre étude. Nous présentons ci-dessous l'état général du quartier tel que nous l'avons observé durant cette période.

Présentation du quartier à l'heure actuelle.



Carte 3 : Prairie de l'Oly en Juin 2015
Source : Stagiaires Batigère Ile-de-France

Situé entre deux axes routiers fréquentés et bénéficiant de peu de transports en commun, le quartier peut paraître assez replié sur lui-même, peu ouvert sur le reste de la ville malgré les grandes rénovations dont le quartier a bénéficié. La délimitation à l'Est par un ensemble pavillonnaire et à l'Ouest par un mur qui peut paraître peu esthétique le séparant de la nationale 6 accentue la démarcation entre le quartier composé d'immeubles et le reste de la ville. Malgré les grandes structures d'immeubles, le quartier nous semble être à taille humaine.

Passé ce premier sentiment, l'intérieur du quartier offre un espace aéré de par la diversité du bâti et par la présence d'un grand espace vert au cœur du quartier. Sur place, on ne pourrait imaginer que ce quartier a déjà plus de trente ans d'existence et bien qu'il puisse paraître triste à certains moments de la journée, les problématiques de celui-ci ne sont pas visibles au premier abord (peu de tags, peu de déchets...) et le quartier est visuellement agréable.

Des espaces verts nombreux mais peu utilisés.



Photo 1 : Prairie de l'Oly
Source : Stagiaires Batigère Ile-de-France

Deux types d'espaces verts ont attiré notre attention : la Prairie et



Photo 2 : Pied du bâtiment T façade arrière
Mai 2015 – Stagiaires Batigère Ile-de-France

des îlots de verdure. Ces espaces verts ne donnent pas la sensation de spontanéité, ils apparaissent plutôt tels des espaces pensés et implantés au cœur du quartier

et ne donnent pas l'envie de se les approprier.

La très grande prairie, pourtant agréable, est peu utilisée. De même, les passerelles, idée originale et créative, ne sont pas mises en valeur et même certaines condamnées au public par mesure de sécurité. Les autres espaces verts du quartier sont fragmentés, parfois inutilisables (taille insuffisante) et peu agréables à cause d'un manque de bancs et de la présence d'excréments d'animaux ainsi que de déchets dus à une absence de poubelles.



*Photo 3 : Pied du bâtiment U façade arrière
Mai 2015 – Stagiaires Batigère Ile-de-France*

Nous pouvons remarquer qu'un partenariat de la part des différents acteurs a été entrepris dans l'entretien des espaces verts se traduisant par l'implication régulière des acteurs.

Cependant, nous pouvons apercevoir quelques déchets sur les pelouses, des arbres morts au milieu des espaces verts et parfois l'herbe trop haute freinant les personnes à utiliser ces espaces.



*Photo 4 : Pied du bâtiment M façade arrière
Mai 2015 – Stagiaires Batigère Ile-de-France*

Enfin, il y a peu de diversité de plantes, pas de fleurs pouvant donner vie et couleur au quartier et des pieds d'immeubles qui pourraient être davantage embellis.

Des différences d'entretien selon les bâtiments.

Extérieur :



Photo 5 : Façade de la Tour G
Mai 2015 – Stagiaires Batigère Ile-de-France

Hormis les nouveaux bâtiments (Hélène Boucher et Oly K), il n'existe pas de réelle diversité dans le travail architectural, traduisant d'une construction homogène caractéristique des grands ensembles.

Nous avons constaté une différence de vétusté entre ces derniers. En effet, alors que certains paraissent neufs comme la façade Nord du bâtiment S, d'autres semblent n'avoir pas bénéficié de rénovation et souffrent d'un vieillissement de son traitement de façade et l'on observe par exemple de la peinture qui se décolle sur certains bâtiments.

Les trois Tours notamment présentent un aspect classique des constructions sociales d'après-guerre caractérisées par des façades linéaires, des fenêtres toutes petites, une peinture ancienne et des balcons que sur une seule façade.

Intérieur :

Nous pouvons observer un décalage d'entretien dans les locaux poubelles. Certains locaux poubelles comme ceux du bâtiment L sont souvent étroits, sombres et leurs usages ne semblent pas avoir été pensé. Il est également important de constater le nombre important de caves et locaux condamnés dus à de mauvais usages.

De nombreux balcons servent de réels lieux de stockage comme en témoignent les vélos présents, laissant croire que les quelques locaux initialement prévus pour cet usage ne sont plus utilisés. Ces remarques ne s'appliquent pas aux nouveaux bâtiments Hélène Boucher qui ont des locaux vélos utilisés à bon escient et des locaux poubelles bien entretenus.



*Photo 6 : Locaux poubelles des bâtiments
Hélène Boucher
Mai 2015 – Stagiaires Batigère Ile-de-France*

Concernant les cages d'escalier, nous avons constaté les mêmes différences d'entretien. Toutes ne sont pas non plus dans un état exemplaire, bien que la plupart soient propres.

Il en est de même pour les portes et équipements qui ne sont pas dans un état optimum sans être pour autant endommagés, par

exemple à plusieurs reprises nous avons constaté que les portes ne fermaient plus à la fois à cause de dégradations que pour cause d'usure.

Parmi les cages d'escalier, vingt-trois d'entre elles offrent des ascenseurs. Nous avons pu constater que ceux-ci sont tous fonctionnels, bien entretenus mais certains sont assez étroits comme aux bâtiments T, R, S, U n'acceptant qu'un nombre restreint de personnes.



*Photo 7 : Ascenseur étroit bâtiment T
Mai 2015 – Stagiaires Batigère Ile-de-France*

Un seul ne possède pas de système de télésurveillance permanent mais dispose

d'un système mécanique de sécurité (alarme sonore). Toutefois, nous pouvons hésiter à l'emprunter de peur que le temps d'attente soit long s'il tombe en panne.

Concernant l'accessibilité des personnes à mobilité réduite, peu de bâtiments sont adaptés pour ces personnes à part le rez-de-chaussée des bâtiments Hélène Boucher (nouvellement construits), les tours G et H, F ayant subi une rénovation. L'accès avec un fauteuil roulant n'est pas toujours possible, malgré la présence d'un ascenseur, à cause d'un petit nombre de marches entre le pas de la porte d'entrée et l'ascenseur sauf les Tours F, G et H.

Une vie de quartier discrète.

Population :

De façon schématique, deux générations sont visibles en allant sur le quartier : les jeunes souvent regroupés en groupes et les seniors avec un comportement plus solitaire, individuel.

Il apparaît un réel manque de communication entre les personnes du quartier dû aussi bien à un blocage culturel que générationnel. Peu d'activités et infrastructures sont proposées aux personnes âgées, au point que celles-ci se réunissent parfois dans les espaces pour enfants disposant de bancs. Il est à noter que cette observation a été étudiée puisqu'il y a mise en place au mois de juin d'un forum senior, en partenariat avec le Centre Social Intercommunal de l'Oly Aimé Césaire (CSIO).

Ambiance de quartier :

De nombreux enfants peuvent être observés sur le quartier, ceux-ci jouent dehors dans la rue, les espaces de jeux ou les cages d'escalier, mais les parents ne sont pas ou peu présents. Ces jeunes constituent des groupes qui s'éparpillent sur le quartier et errent ne trouvant parfois rien à faire. Pourtant, de nombreux espaces ont été prévus pour les enfants mais ne semblent pas toujours utilisés. Le centre social et l'espace jeunesse semblent s'investir et prennent des initiatives dans le but de prendre en charge aussi bien les jeunes, adolescents, personnes âgées ou plus globalement les

familles. Mais leurs initiatives et projets ne sont pas toujours suivis par les habitants du quartier dont beaucoup ne fréquentent pas ces lieux.

En dehors du cadre associatif, il n'existe pas de local pour les habitants souhaitant proposer de nouvelles activités.

Le quartier est très différent selon les moments de la journée. Très calme le matin, celui-ci vit essentiellement l'après-midi. Il semble que peu de bruit provienne de l'intérieur des habitations mais celui-ci vient essentiellement des motos qui circulent au sein du quartier.

Le matin, il est agréable de croiser des personnes souriantes, ainsi qu'un nombre important de personnes responsables de l'entretien. A contrario, l'approche avec les habitants du quartier est plus difficile surtout l'après-midi.

Vie économique :

Nous pouvons constater une volonté d'offrir des équipements pour la vie quotidienne au sein du quartier comme des commerces de proximité, l'espace jeunesse ou le centre social. Cependant, cette volonté se heurte à la réalité.



*Photo 8 : Place du Soleil
Mai 2015 Stagiaires Batigère Ile-de-France*

La place du Soleil, accueillant les commerces, souffre d'un réel déficit d'attractivité. Elle semble être une place abandonnée avec des locaux vacants. Les seuls commerces sur place ne sont pas attrayants. Seule la boulangerie semble entretenue et répond aux

exigences de propreté d'un commerce. Une pharmacie qui semble très dynamique associée à la présence d'un médecin au sein du quartier (Allée des Joncs) est un point fort de l'Oly.

Le maintien de la devanture de la maison de la réhabilitation, fermée à la fin de la rénovation, dégrade implicitement la communication et l'action de Batigère au sein du quartier.

La propreté du quartier : un réel enjeu.

Le quartier est globalement assez propre dans les espaces extérieurs mis à part les commerces de la place du soleil alors que nous pourrions nous attendre à ce que la place commerciale soit l'endroit le plus entretenu du quartier. La voirie est en bon état en termes de propreté et sans dégradations apparentes à part quelques poteaux de signalisation pliés. La couleur rouge des trottoirs égaie le quartier.

Beaucoup de personnes employées par les mairies, le bailleur ou les sociétés extérieures via la communauté d'agglomération sont

engagées dans un entretien quotidien du quartier (ramassage des déchets, tonte...).

Cette multiplication d'actions ne peut résoudre un problème de fond qu'est l'absence de poubelles extérieures sur le quartier.



Photo 9 : Déchets restant après passage des encombrants - Mai 2015 - Stagiaires Batigère

de la Prairie mi-avril, à l'Ouest du quartier Rue Marcel Cachin début mai ou encore à l'Est de la rue Marcel Cachin).

Concernant les encombrants, ceux-ci semblent être une problématique mais leur gestion, quoique difficile, paraît bien menée. En revanche, nous avons été surpris par l'importance des dépôts sauvages à différents endroits (au Nord du square

En ce qui concerne l'intérieur du bâti, comme nous l'avons vu précédemment, ce sont les caves qui posent problème et sont pour la plupart mal entretenues avec parfois des odeurs nauséabondes.

C'est pour cette raison que certains gardiens n'hésitent pas à les condamner pour éviter les squats intempestifs.

Le suivi des dégradations est bien encadré par une procédure mais peut manquer d'effectivité à certains endroits. Cependant, des graffitis demeurent encore visibles à l'extérieur des bâtiments et dans la rue (bâtiment U principalement) ainsi que sur les portes d'ascenseur dans les trois tours.



Photo 10 : Exemple d'une cave squattée - 5 rue des Narcisses Mai 2015 - Stagiaires Batigère

Un sentiment d'insécurité existant parfois.

La réalité sur le terrain est différente de l'image que nous avons



Photo 11 : Vitre cassée 12 rue des Edelweiss –Mai 2015 Stagiaires Batigère

d'un Quartier Prioritaire Ville (QPV), ex-Zone Urbaine Sensible (ZUS) en termes de sécurité. L'ambiance sur le quartier de l'Oly semblait agréable le dimanche en début de soirée, lors du premier jour.

Le sentiment d'insécurité dépend des moments de la journée et paraît plus important l'après-midi, surtout sur la Place du Soleil. Des groupes de jeunes errent dans la rue l'après-midi ou en fin de soirée vers 19h. Les logements semblent bien sécurisés malgré la problématique des jeunes dans certaines cages d'escalier et autour de certains ascenseurs (bâtiment U et Tour G principalement). Les vélos sur les balcons, l'absence de biens privés dans certains locaux

communs semblent indiquer un manque de confiance des individus les uns envers les autres, ce qui est confirmé par l'absence de communication apparente entre les habitants lors de nos différentes rencontres. Une insécurité plus grande se ressent au niveau des tours.

Une forte répartition des tâches au sein de Batigère.

Notre arrivée au sein de l'agence s'est faite dans un contexte de changement de vision stratégique de Batigère Ile-de-France comme en témoigne l'arrivée récente d'Hubert Cunat à sa tête et appuyée par le nouveau Responsable de l'agence de Draveil Monsieur Peranzi.

Au sein de celle-ci, une restructuration de l'organigramme a été effectuée avec la création et l'évolution de certains postes (nouveaux postes de Chargé de Coordination d'agence et Responsable de Gestion Technique). L'organisation de l'agence est pensée afin de permettre une gestion quotidienne efficace des quartiers qu'elle a en charge, qu'il s'agisse ou non, d'un quartier concerné par une convention de Gestion Urbaine de Proximité

(GUSP). L'organisation semble conçue pour être globale mais aussi adaptée à chaque quartier.

A l'heure actuelle, il existe un partage des tâches, au sein même de l'agence, entre Chargés de Clientèle et Techniciens, eux-mêmes divisés entre les villes de Montgeron et Vigneux-sur-Seine.

Nous avons perçu un certain manque de cohésion entre certains collaborateurs, qu'ils soient de l'agence ou de la loge. Pourtant, nous sentons la réelle volonté du responsable d'agence d'intégrer les Gardiens, principaux acteurs de proximité, comme partie prenante de l'agence. Mais la différence de localisation entre les deux sites, et le lien fonctionnel entre Chargés de Clientèle et Gardiens rend difficile la cohésion. La notion de groupe, d'équipe et d'unité n'est peut-être pas encore acquise en totalité. Les premières réunions auxquelles nous avons assisté témoignent d'une remontée tardive de l'information entre les Gardiens et l'agence qu'il s'agisse de problèmes rencontrés dans la réalisation de leurs missions ou de procédures mal appliquées.

Le Responsable d'agence est conscient de la nécessité de mieux coordonner les actions de son équipe afin de recentrer la stratégie autour du client. L'adhésion aux valeurs du réseau (considérer le locataire comme un client) ne semble pas acquise par certains collaborateurs.

Propreté du quartier, collaboration des acteurs locaux, implication des habitants, le tout reposant sur une bonne organisation interne de l'agence de Batigère contribuera à la bonne réalisation de la Gestion Urbaine Sociale de Proximité.

La GUSP à l'Oly.

Dans le cadre de la Convention Urbaine de Proximité sur le quartier de l'Oly, l'ensemble des partenaires a retenu quatre axes sur lesquels concentrer leurs efforts :

- Renforcer la propreté et l'entretien des espaces
- Sécuriser des espaces

- Améliorer les services urbains (ordures ménagères, tri sélectif, encombrants)
- Soutenir le développement local et social.

En 2014, le montant prévu par l'Etat pour le quartier de l'Oly était de 175 000 euros. Cet abattement est réparti selon trois axes correspondant à la TFPB avant la nouvelle note de cadrage :

- Amélioration de l'entretien et services rendus aux locataires (montant engagé : 45 213 euros)
- Lutte contre l'insécurité (montant engagé : 73 786 euros)
- Lien social (montant engagé : 61 156 euros).

Ces trois grands axes incluent l'ensemble des attendus de la GUSP sur le quartier de la Prairie de l'Oly qui seront détaillés dans la partie suivante.

CHAPITRE II- Les attendus de la GUSP à l'Oly : de l'état actuel au quartier de demain.

A/ Une nécessaire approche multicritère du territoire.

Afin de mieux comprendre et analyser le quartier de l'Oly, nous avons mené notre étude selon quatre axes. Dans un premier temps, nous avons opté pour une approche de terrain ce qui permet une meilleure compréhension de la vie du quartier. Nous avons pris le temps de fréquenter la place du Soleil et ses commerces, de visiter l'ensemble des halls d'immeubles et des locaux vide-ordure ainsi que d'observer les mouvements et comportements urbains depuis la Prairie de l'Oly.

Le deuxième axe de notre démarche s'est fait avec les habitants de l'Oly et les commerçants afin d'avoir leurs ressentis concernant la vie quotidienne au sein de l'Oly. Les enfants, nombreux sur le quartier, ont aussi collaboré à cette étude par leurs dessins souvent innocents mais révélateurs de l'ambiance régnant sur le quartier. La rencontre chaleureuse à leur domicile de deux habitantes fut une expérience enrichissante. De plus, l'avis d'une cinquantaine de

personnes nous a permis de connaître leur avis sur plusieurs domaines clés de la GUSP à l'Oly.

Notre étude s'est aussi articulée autour d'interviews, de rencontres et de réunions avec le personnel de l'agence de Draveil mais aussi de Batigère Ile-de-France. Nous avons également effectué des tournées matinales avec les gardiens, nous permettant de mieux appréhender le premier maillon de la chaîne de proximité.

Grâce à des entrevues avec les mairies, la CASVS et les autres sociétés comme les prestataires de Batigère, nous avons pu comprendre quels étaient les acteurs, les moyens ainsi que les impacts de chaque action sur le quartier en termes de GUSP. Cela nous a aidés à éclaircir la stratégie de Batigère Ile-de-France.

Toutes ces actions menées parallèlement nous ont permis de trouver sept piliers de la GUSP en application sur l'Oly que nous allons détailler sous forme de fiches thématiques.

Chacune d'entre elles est composée :

- d'un état des lieux,
- d'un processus de gestion tel qu'il est actuellement mené,
- de paroles d'acteurs récoltées lors de nos interviews,
- de nos propositions d'actions.

Chacune de ses actions répondent à des points de blocage constatés durant notre étude et sont classifiées selon trois socles en fonction des acteurs impliqués dans leur réalisation :

- Les actions relevant du socle 1 correspondent à celles qui ne requièrent que l'action de Batigère Ile-de-France,
- Celles relevant du socle 2 requièrent l'implication de Batigère Ile-de-France et d'autres parties prenantes telles que les

mairies, la communauté d'agglomération ou encore les associations ou habitants,

- Enfin, celles du socle 3 ne nécessitent que la mobilisation d'acteurs externes à Batigère Ile-de-France.



Carte 4 : Représentation des données récoltées auprès des habitants du quartier de l'Oly
Source : Stagiaires Batigère Ile-de-France

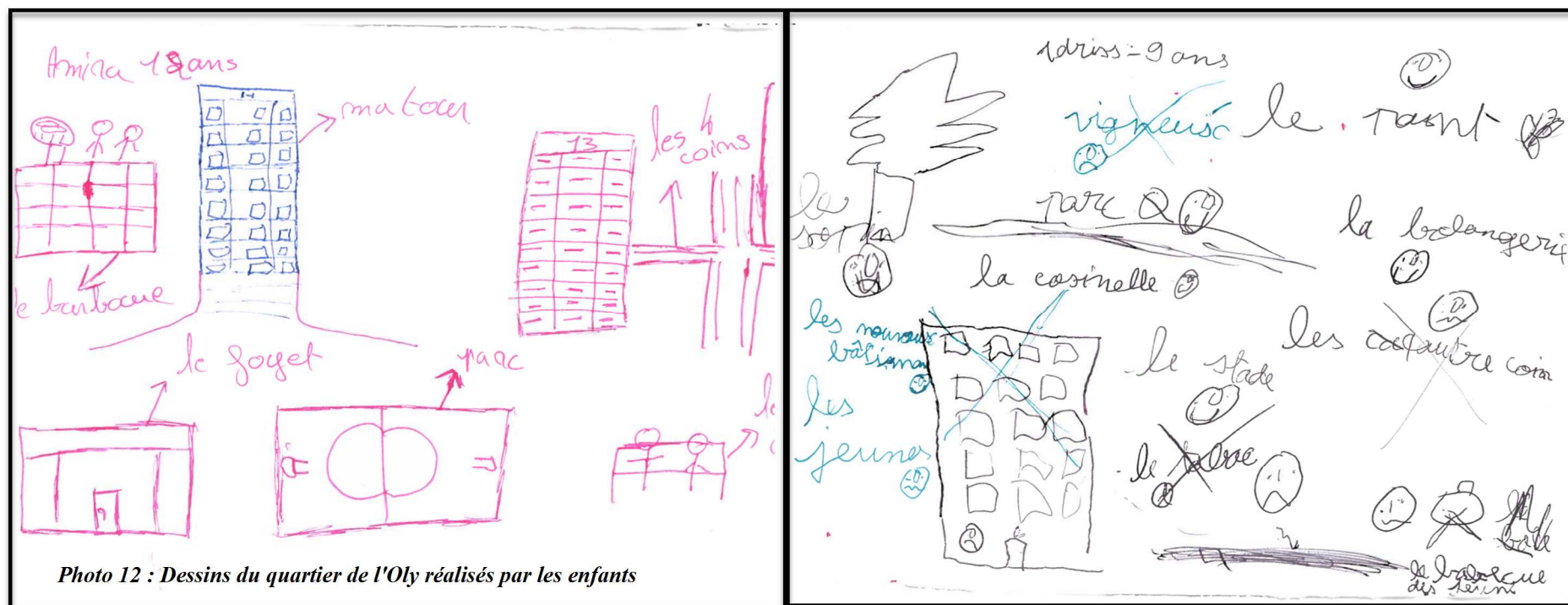


Photo 12 : Dessins du quartier de l'Oly réalisés par les enfants



Photo 13 : Enfants dessinant le quartier Juin 2015
Source : Stagiaires Batigère

Ces dessins nous ont permis de mieux appréhender le quartier. Les descriptions faites par les enfants mettent en avant des anecdotes comme la présence d'une poubelle cramée, des lieux où des barbecues ont lieu, des secteurs du quartier comme « les quatre coins » où se retrouvent des groupes de jeunes. Nous pouvons observer qu'ils s'approprient certains espaces comme « ma tour » et en excluent d'autres tels que « le tabac ».

B/ Sept piliers pour une gestion quotidienne et efficace de la prairie de l'Oly.

PROPRETE

Objectif : Assurer un quartier en bon état de propreté



Photo 14 : Camion Nicollin sur le quartier de l'Oly (Mai 2015)

Source : Stagiaire Batigère 2015

Propreté : Etat des lieux.

Le quartier est dans l'ensemble assez propre, ceci s'expliquant par les nombreux acteurs (bailleurs, villes, communauté d'agglomération) intervenant quotidiennement. Peu de tags sont présents sur le quartier car l'intervention de l'association Abeilles est rapide.

Cependant, quelques graffitis persistent dans des endroits à l'abri des regards. Les déchets sont souvent les mêmes : papiers, emballages, canettes, restants de nourriture, mégots de cigarette qui laissent à penser que le nombre de poubelles sur le quartier n'est pas suffisant.

Il est à noter que la voirie appartenant aux mairies semble moins bien entretenue avec par exemple des excréments d'animaux restant plusieurs jours. Selon la commune, nous constatons une variation sensible de l'action de propreté. Cela entraîne un manque d'homogénéité dans le traitement de la propreté pour l'ensemble du quartier.

Nous avons pu remarquer que de nombreux déchets jonchent les pieds d'immeuble notamment à la Tour G et aux bâtiments RQ, U et B. Cette situation s'explique par les locataires qui jettent leurs déchets par les fenêtres des immeubles.

Certains de ces espaces, recouverts de végétation, parfois mal entretenus, rendent difficiles la collecte des déchets. Pour solutionner ce problème, Batigère commence à supprimer ces pieds d'immeuble végétalisés, moins esthétiques mais beaucoup plus pratiques à entretenir comme au bâtiment M. (voir carte)

Il existe quatre points de collecte des encombrants sur l'ensemble du quartier. Cependant, les habitants les déposent dans la rue, près des habitations. Bien que ceux-ci soient quotidiennement collectés puis stockés, il en résulte tout de même une dégradation paysagère.

Nous constatons à certains endroits du quartier que les dépôts sauvages sont plus récurrents (voir carte). En effet, de nombreuses entreprises y déposent des gravats, du bois, des tas de sable notamment rue des Jacinthes et rue Marcel Cachin. La gestion de ces dépôts pose problème puisqu'ils s'ajoutent aux encombrants des locataires du quartier pouvant ainsi entraîner un volume supérieur au 5 m³ autorisé à chaque point de collecte.

Le quartier présente des conteneurs enterrés sur la Place du Soleil. A contrario, il n'existe pas d'autres endroits sur le quartier où nous pouvons retrouver ce système de collecte des déchets. Le point de collecte des ordures ménagères se situe donc dans les caves des bâtiments pour la Ville de Montgeron et dans des locaux en pied d'immeuble pour la partie de Vigneux-sur-Seine.

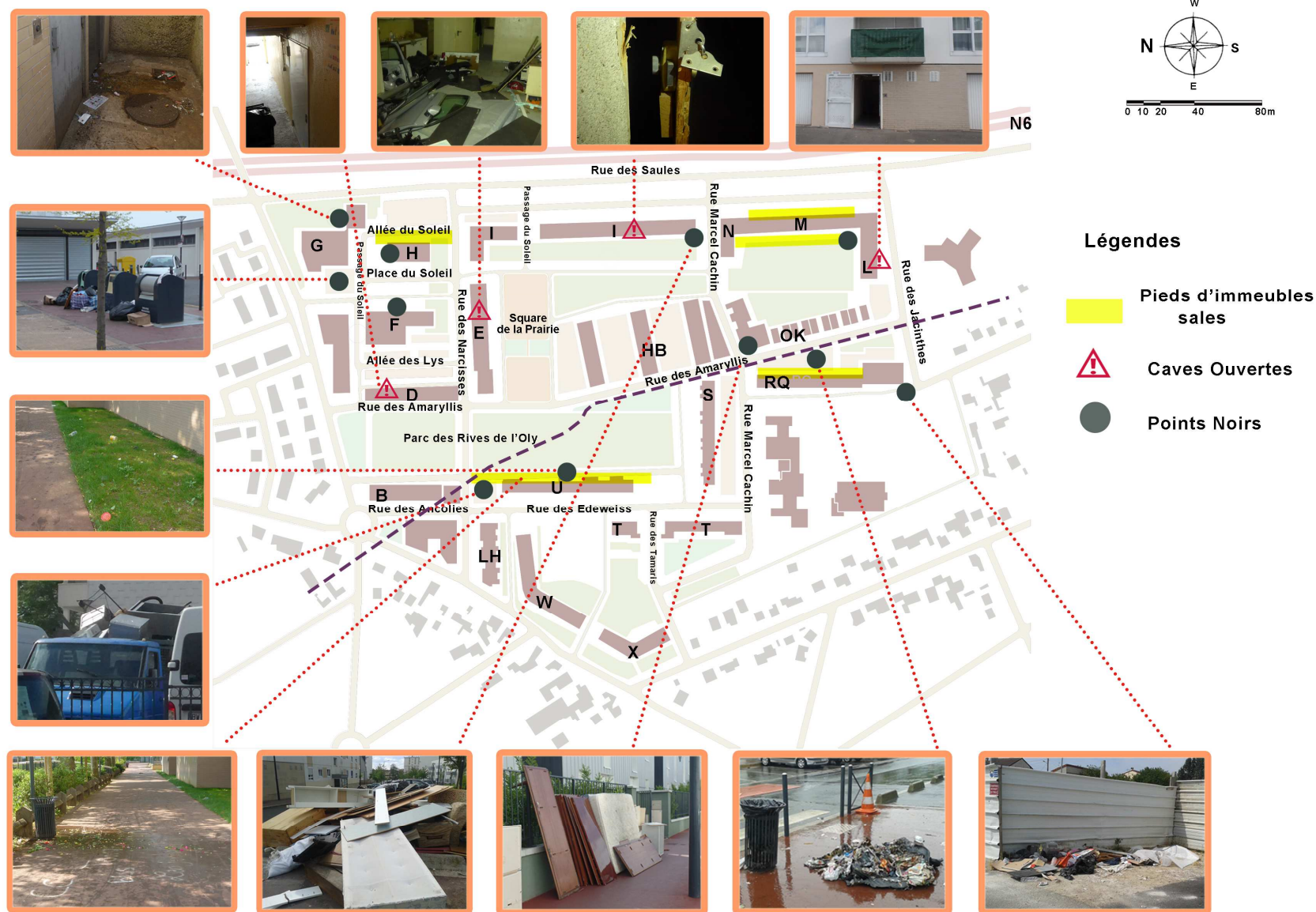
La plupart des caves sont souvent vétustes et sombres, mal entretenues voire dégradées à cause notamment des squats. La présence d'individus dans ces espaces est visible aux nombreuses portes forcées des locaux électriques, des locaux poubelles et vélo.

C'est pour cette raison, mais aussi pour des raisons de sécurité, que certaines caves sont aujourd'hui condamnées aux habitants.

Le tri sélectif (verres et plastiques) est prévu sur la totalité du quartier, à la différence du quartier de Palaiseau géré lui aussi par Batigère. Cependant les usages montrent une réelle difficulté d'appropriation par les locataires. Des actions de sensibilisation au tri sélectif sont donc menées sur le quartier pour faire réfléchir la population sur la propreté du quartier. Nous pouvons citer pour exemple l'organisation depuis quatre ans d'une journée intitulée « Oly propre » avec une collecte de déchets par les habitants du quartier.

Dans les halls d'immeuble, les corbeilles à papier sont parfois débordantes, ce sont même parfois des pièces automobiles ou tout autre type d'objet qui y sont trouvés (bouteilles en verre ou en plastique par exemple). De plus, de nombreuses gaines techniques dans les cages d'escalier, surtout aux trois Tours, sont utilisées comme poubelles. Ces gaines doivent rester ouvertes pour que chaque locataire puisse avoir accès à son compteur EDF ce qui entraîne des incivilités.

La propreté, une des problématiques du quartier.

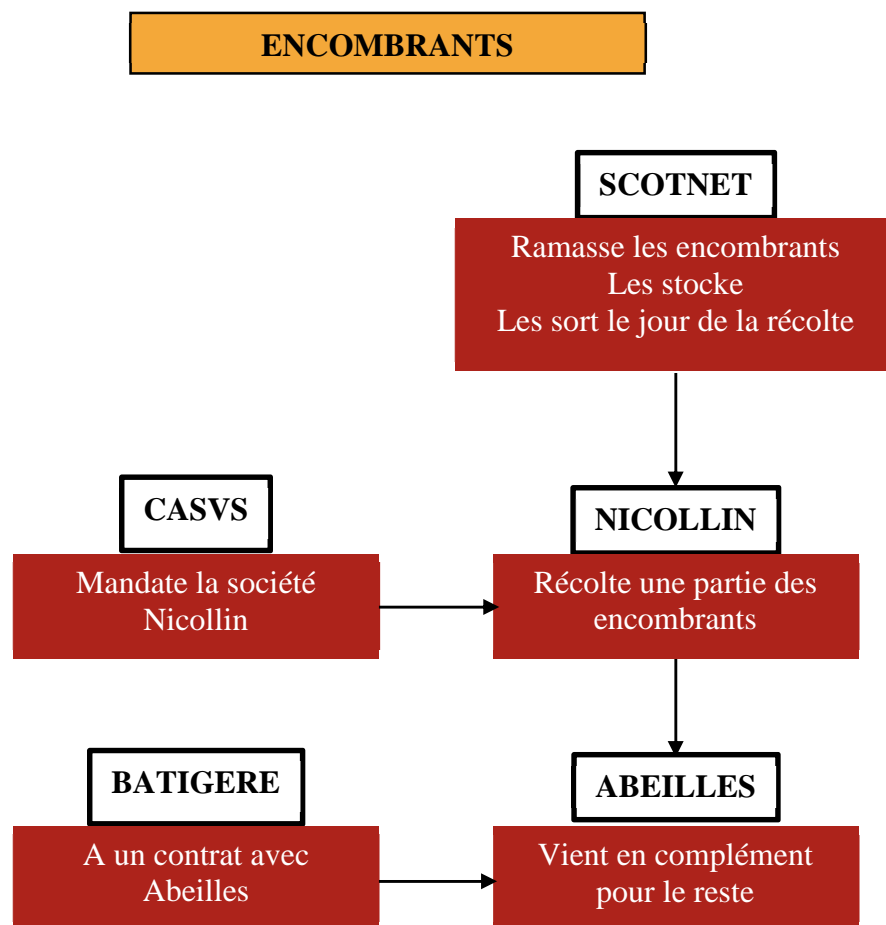


Carte 5 : Carte de la propreté du quartier
Source : Stagiaires Batigère 2015

Planning d'intervention

Gardiens	Rentrent les conteneurs OM	Sortent et Rentrent les conteneurs plastiques		Sortent et rentrent les conteneurs OM					
Nicollin	Ramasse OM (Conteneurs+ bornes enterrées)	Ramasse OM+ Plastique (conteneurs)	Ramasse les verres (conteneurs)	Ramasse les OM (conteneurs)	Ramasse les OM (bornes enterrées)	Ramasse les OM (conteneurs)		Ramasse verre (conteneurs), collecte les encombrants	Ramasse les verres (bornes enterrées)
ScotNet	Sort les OM, rentre les encombrants déposés	Rentre les encombrants déposés	Sort les verres, rentre les encombrants déposés	Sort les verres, rentre les encombrants déposés	Sort et rentre les conteneurs OM, sort les verres, rentre les encombrants déposés	Sort les verres, rentre les encombrants déposés	Sort les verres, rentre les encombrants déposés	Sort les encombrants avant le passage du collecteur	
Abeilles								Collecte les encombrants non ramassés par Nicollin	
	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche	/2 semaines	/mois

Les déchets comprennent les encombrants, les déchets ménagers ainsi que les dépôts sauvages entreposés par des entreprises se servant du quartier comme une déchetterie. La propreté au sein du quartier est une réelle problématique qui comprend aussi bien les déchets (ordures ménagères, encombrants et dépôts sauvages) que l'entretien des espaces. Pour ce faire, plusieurs acteurs sont missionnés par le bailleur ou les collectivités locales.

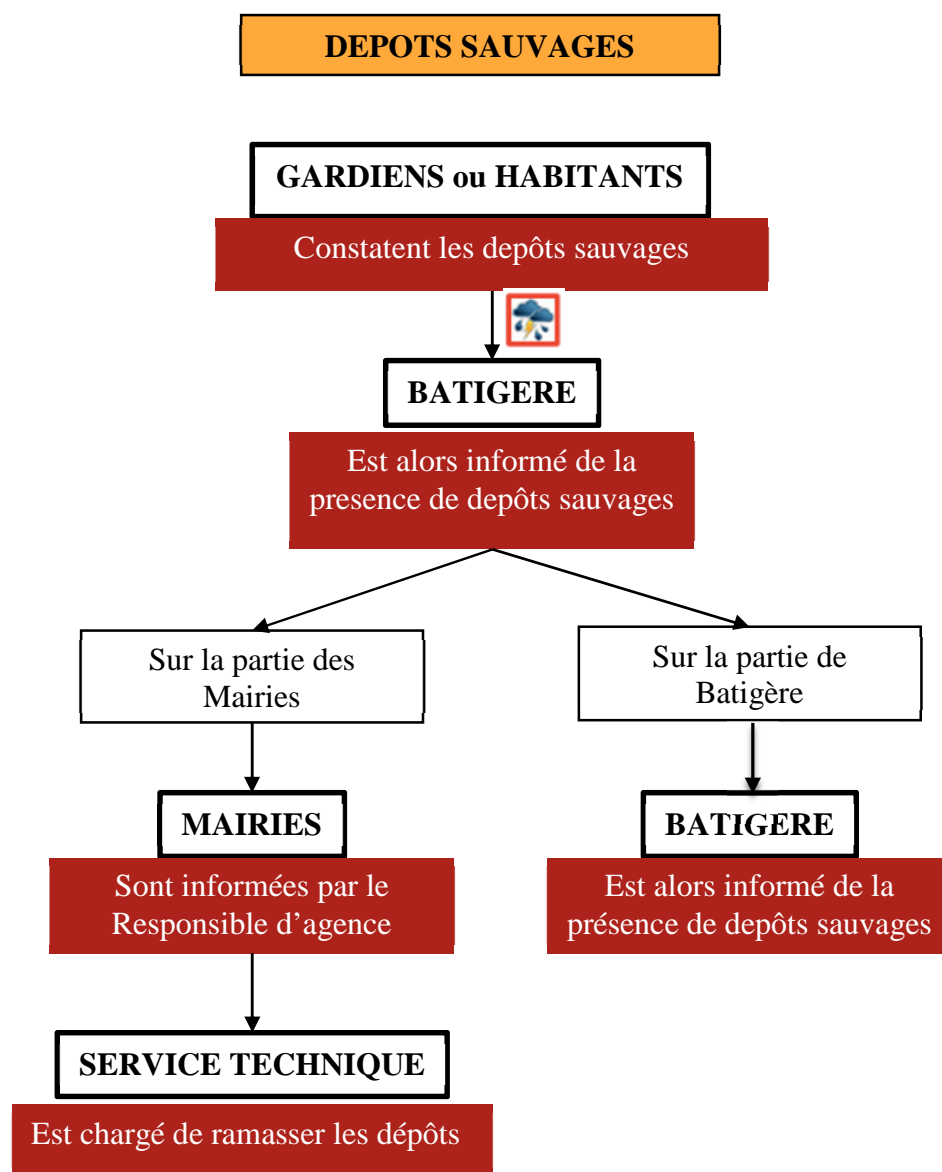


Processus 1 : Description du traitement des encombrants sur le quartier de l'Oly
Source : Stagiaires Batigère 2015

ScotNet est sous contrat avec Batigère renouvelable tous les trois ans depuis 2010 et elle est présente sur le terrain du lundi au dimanche. Concernant les encombrants, deux personnes de la société ScotNet récoltent tous les jours de la semaine les encombrants éparpillés sur les trottoirs, les regroupent dans quatre locaux dédiés à cet effet et les sortent au niveau des points de collecte le jour de passage de la société Nicollin (voir carte).

La collecte se fait toutes les deux semaines par la société Nicollin, mandatée sous contrat par la communauté d'agglomération.

Abeilles est une association intermédiaire de réinsertion professionnelle qui intervient toutes les deux semaines sur l'Oly et emploie huit personnes sur le quartier grâce deux conventions annuelles passées avec Batigère. Elle a été choisie sur le quartier pour venir en complément de Nicollin pour l'enlèvement des encombrants non récupérés (pneus, télévision, peinture ou dont le volume est supérieur au 5 m³ par point collecte).



Processus 2 : Description du traitement des dépôts sauvages sur le quartier de l'Oly
Source : Stagiaires Batigère 2015

Les dépôts sauvages sur les espaces extérieurs peuvent être constatés soit par les Gardiens, soit par les collaborateurs, soit par les habitants qui contactent pour ces derniers l'agence. Les propriétaires de ces espaces doivent alors s'occuper de retirer ces dépôts sauvages.

ScotNet est mandatée par Batigère, sous contrat renouvelable tous les trois ans pour enlever ces dépôts.

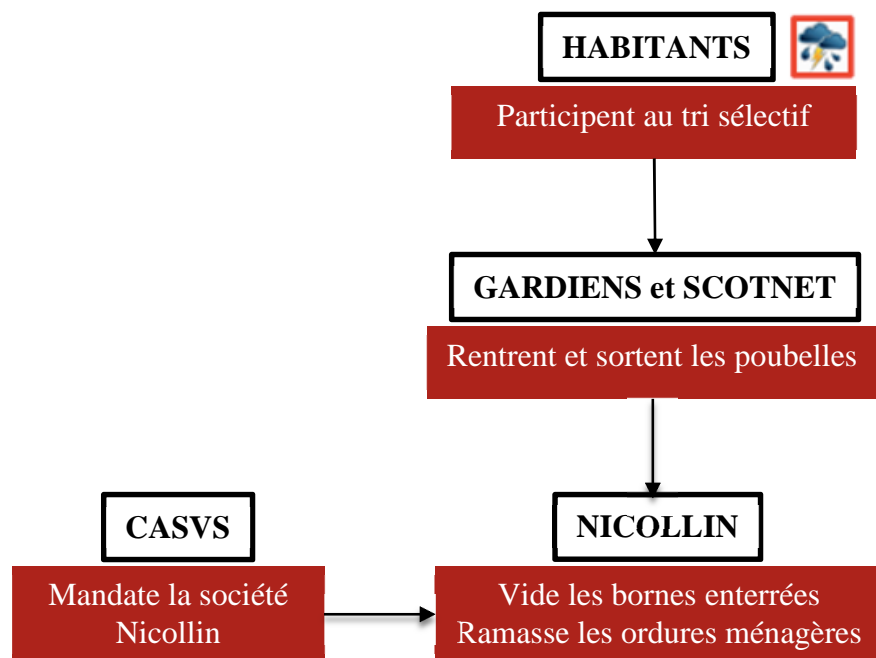
Le personnel de la mairie ne constate pas souvent les dépôts sauvages car aucune tournée de vérification n'est réalisée.



Point de blocage:

- Peu d'implication de la part des mairies et des habitants dans la constatation des dépôts
- délai d'intervention de ScotNet

ORDURES MENAGERES



Processus 3 : Description du traitement des ordures ménagères sur le quartier de l'Oly
Source : Stagiaires Batigère 2015

Traitement des ordures ménagères

La présence de poubelles spécifiques au tri sélectif devrait inciter les habitants à y participer mais la réalité sur le terrain est quelque peu différente.

La communauté d'agglomération a pour compétence le traitement des déchets sur l'ensemble du quartier de l'Oly. Les poubelles d'ordures ménagères sont sorties le lundi, mardi, jeudi et samedi par les gardiens.

La société Nicollin possède un marché avec la CASVS s'occupant ainsi du ramassage des ordures ménagères et du vidage des bornes enterrées sur la Place du Soleil.



Points de blocage :

- Peu d'implication des habitants dans le tri sélectif malgré les animations proposées à cet effet une fois par an lors de l'Oly Propre.

ENTRETIEN

SCOTNET

Entretient les parkings souterrains
Nettoient les parties communes

ABEILLES

Enlève les tags sur les
espaces extérieurs

NICOLLIN

Nettoient les voiries

GARDIENS



Nettoient les locaux poubelles
Nettoient les parties communes

Processus 4 : Description de l'entretien sur le quartier de l'Oly
Source : Stagiaires Batigère 2015

Entretien

Batigère Ile-de-France a, à sa charge, l'entretien de tous ses espaces qu'ils soient intérieurs avec les parties communes qu'extérieurs pour les espaces résidentialisés et pieds d'immeubles.

Le ménage des halls d'immeubles et des cages d'escalier (regroupés sous le terme de parties communes) est réalisé par deux acteurs : les gardiens qui sont affectés à un secteur précis et le personnel d'entretien employé par ScotNet pour les autres halls d'immeuble et cages d'escalier. Cette répartition est régulièrement sujette à modifications. Chaque gardien est tenu de nettoyer au moins deux cages d'escalier auxquels s'ajoute le nettoyage des locaux poubelles. Les halls d'immeubles sont nettoyés le lundi, mercredi et vendredi tandis que le balayage des cages d'escalier ne se fait que le mardi. Les Tours sont une exception puisque le nettoyage des halls de ces dernières se réalise tous les jours du lundi au vendredi et les cages d'escaliers sont balayées deux fois par semaine.

Par ailleurs, ScotNet entretient le parking semi-enterré de l'Oly K et le parking souterrain du Rouvre, appartenant tous deux à Batigère. Quant à Abeilles, elle intervient pour supprimer les tags à l'extérieur des bâtiments.

Les mairies elles, sont toutes deux responsables de l'entretien des voiries, de certains espaces verts, des espaces de jeux et trottoirs respectifs dont elles ont la charge depuis la fin de l'ANRU.

Nicollin est sous contrat avec les deux mairies : avec la mairie de Montgeron, la société nettoie les espaces extérieurs appartenant à la ville de Montgeron (balayage tous les jours, lavage des rues et ramassage des papiers) tandis qu'avec la ville de Vigneux-sur-Seine, Nicollin est chargé de balayer ses espaces le lundi et samedi. D'autres sociétés extérieures interviennent dans l'entretien des espaces verts comme Niochaut.



Points de blocage:

- Différence de propreté entre les locaux poubelles

La Propreté: Paroles habitantes.*

“C’est triple 0.”

“C’est plus propre qu’avant.”

“Le nettoyage des rues c’est chacun son problème.”

— Mairie

“Ca dépend !”

“Toujours très sale.”



*Sauf mention contraire.

Bilan

+

Forte implication du bailleur

Présence de bornes enterrées

Opération de sensibilisation au tri sélectif

Intervention de la société Scotnet flexible et rapide

—

Saleté de certains locaux poubelles et des caves

Gestion complexe des encombrants

Tri sélectif pas appliqué

Gestion des dépôts sauvages

Fiches "Action"

Action P1 : Prévenir les dépôts sauvages par un système de surveillance.

Action P2 : Recouvrir les surfaces régulièrement taguées par un film protecteur.

Action P3 : Sensibilisation ludique des habitants à la propreté du quartier.

Action P1	Prévenir les dépôts sauvages par un système de surveillance	
Socle 2	Financement : /	Calendrier : Moyen terme
Situation actuelle	Sur l'Oly, de nombreux dépôts sauvages (sable, gravas, bois...) sont retrouvés régulièrement à différents endroits du quartier. Ils correspondent à des déchets d'entreprises qui ne veulent pas payer le coût du traitement en déchetterie et aux habitants ne souhaitant pas se déplacer là-bas. Ces incivilités nuisent à l'image du quartier.	
Mise en œuvre	<p>Il pourrait être utile d'installer par la police ou les mairies des caméras de surveillance à proximité des endroits où les dépôts sauvages sont les plus récurrents. Ce système de surveillance, servirait en plus de la surveillance générale du quartier, à relever les plaques d'immatriculation des véhicules des contrevenants qui se verront alors sanctionnés.</p> <p>Ce dispositif de prévention proposé pourrait être mis en place en plus des rondes quotidiennes pour signaler tout dépôt sauvage, quel que soit le propriétaire du foncier. Des procédures précises établissant les acteurs concernés et les modalités d'intervention en temps pour l'enlèvement des dépôts sauvages devront être rédigées.</p>	
Acteurs	Batigère IDF, forces de l'ordre des mairies de Montgeron et Vigneux-sur-Seine	
Indicateurs d'évaluation	- Délais de traitement de dépôts sauvages sous 72h	

Action P2	Recouvrir les surfaces régulièrement taguées par un film protecteur	
Socle 1	Financement : 20€ le litre	Calendrier : Court terme
Situation actuelle	Quelques tags se rencontrent encore sur les bâtiments du quartier bien que leur nombre ait fortement diminué ces dernières années.	
Mise en œuvre	Les surfaces où se rencontrent encore des graffitis pourraient être recouvertes d'une solution filmogène hydrofuge qui empêche l'imprégnation des peintures et de l'encre. Cette solution ne dénature en aucun cas l'aspect naturel des bâtiments. Si la surface protégée est taguée, les graffitis sont éliminés à l'aide d'eau chaude et d'une pression adaptée. ⁴ Il est à noter que ce film protecteur est utilisé pour la protection de monuments historiques. Le coût de ce film protecteur s'évalue au litre et sa consommation est située entre 0,2 et 0,6 L/m ² . ⁵	
Acteurs	Batigère IDF	
Indicateurs d'évaluation	- Nombre de tags encore visibles sur le quartier	

⁴ D'après <http://www.ecograffiti.com/architectes/pss20>

⁵ D'après http://www.ecograffiti.com/documents/497_tm_pss20_f.pdf

Action P3		Sensibilisation ludique des habitants à la propreté du quartier	
Socle 2		Financement : Environ 70 000€ pour l'ensemble des agences de Batigère IDF	Calendrier : Court terme
Situation actuelle		<p>Une animation sur deux jours appelée « <i>Oly Propre</i> » existe déjà sur le quartier de l'Oly pour sensibiliser les enfants au tri sélectif et au respect de la propreté. Il est organisé en partenariat avec les écoles du quartier. Ces deux dernières années, le premier jour était réservé aux écoles, les enfants parcouraient le quartier équipés de pinces pour le nettoyer. Le deuxième jour une organisation appelée « Cité Sculpture » organisait des stands sur la place du Soleil avec fabrication de marionnettes à partir de bouteilles recyclées, ainsi que de jeux sur le tri sélectif. Cependant, cet événement a manqué à nos yeux de dynamisme et d'attractivité, de musique et d'animateurs. Les animations auraient être plus ludiques pour encourager les enfants à continuer à s'investir dans le tri sélectif au quotidien. Malgré la communication qui a été faite via les flyers et affiches, seule une vingtaine d'enfants était présente le deuxième jour. Ce nombre paraît faible comparé à la fête du jeu organisée sur le quartier par le centre social qui avait attiré de nombreux enfants et leur famille grâce à la musique, aux animations et aux jeux.</p>	
Mise en œuvre		<p>Nous proposerions d'améliorer le déroulement de l'événement « l'Oly propre » avec un concours de ramassage de déchets sur le quartier avec un trophée à gagner pour l'équipe qui obtient le sac le plus lourd de déchets ou la poubelle la plus pleine. Tous les participants se verraient alors par exemple offrir une place dans l'un des cinémas de la CASVS. D'autres animations ponctuelles à but pédagogique pourraient avoir lieu sur le même thème comme par exemple des spectacles de rue, ou l'élaboration de mini film comme cela a été fait avec le collectif « Les microbes » impliquant des jeunes du quartier. Chacune d'entre elles pourrait être accompagnée d'une ambiance de fête grâce à la mobilisation d'animateurs.</p>	
Acteurs		Batigère IDF, Trait Social, CASVS.	
Indicateurs d'évaluation		<ul style="list-style-type: none"> - Nombre d'animations effectuées - Nombre de lots distribués 	

ESPACES EXTERIEURS

Objectif : Garantir des espaces extérieurs de qualité



*Photo 15 : Prairie de l'Oly – Mai 2015
Source : Stagiaires Batigère 2015*

Espaces Extérieurs : Etat des lieux.

Sur le quartier, les espaces extérieurs appartiennent soit à Batigère, soit à une des deux communes (Montgeron ou Vigneux-sur-Seine). Le découpage de ces espaces s'est fait post-ANRU selon la frontière communale et Batigère Ile-de-France s'occupe désormais des espaces résidentialisés (pieds d'immeuble, places de parking) et quelques espaces verts (voir carte). L'entreprise possède également une majorité des parkings sur le quartier notamment le parking semi-enterré de l'Oly K et celui enterré du Rouvre. Certaines places appartiennent aux communes comme le parking entre Hélène Boucher et l'Oly K.

Le quartier possède de grands espaces de verdure souvent peu utilisés comme c'est le cas pour la Prairie de l'Oly. De nombreux acteurs interviennent sur le quartier tous les matins.

Pourtant, l'état des espaces extérieurs dépend des endroits. Les espaces de jeux et les espaces extérieurs près du mur de la Nationale 6 sont bien entretenus.

Toutefois, certains pieds d'immeuble semblent être laissés à l'abandon.

Sur la prairie par exemple, certaines passerelles sont dégradées et d'autres sont interdites au public (dont la centrale) pour des raisons de sécurité.

Il est à noter que la plupart des bancs du quartier se trouvent sur les cinq aires de jeux, toutes appartenant aux mairies. De plus, nous avons constaté un déficit de poubelles présentes sur le quartier : six seulement autour de la prairie (trois de chaque côté) et aucune au niveau des bâtiments W et X soit au Sud du quartier.

Malgré un nombre important de rues du quartier possédant des noms de fleurs, celles-ci se font rares mis à part au pied du mur de la N6. A cela s'ajoute, une très faible diversité de plantes et quelques arbres morts sur la prairie.

Au Centre du quartier, à l'Est d'Hélène Boucher, il y a un terrain en friche où un projet immobilier est en cours. A l'origine, le

développeur immobilier Terralia avait prévu la construction de 30 maisons individuelles avec accession à la propriété au cœur du quartier pour une question de diversité des logements et de mixité sociale.

Cependant, par manque d'investisseurs, ce projet a dû être abandonné. Il a été revu à la baisse avec la construction de 13 maisons individuelles de 80 m² avec accession à la propriété pour 200 000 euros.

Un autre projet, encore en étude de faisabilité, est en cours de réflexion pour 2018 à l'Ouest du quartier. En effet, d'après la loi de 2003, une parcelle de chaque quartier ANRU est cédée à l'AFL (association foncière du logement) qui se doit de construire des nouveaux types de logements pour assurer la diversité sur le quartier.

Au sein du quartier, l'AFL s'est désengagé par manque de moyen financier, Batigère récupère donc la parcelle pour y construire du logement intermédiaire (loyer élevé) financé grâce au 1%

logement. Ce serait un projet de 20 maisons « pavillonnaires » avec logement intermédiaire ou accession à la propriété.

Concernant les infrastructures pour les jeunes, il y a un terrain de basket au cœur du quartier (square de la prairie) et un autre grillagé au Sud du quartier peu accessible et peu attrayant.

Le quartier possède une place entièrement goudronnée, la Place du Soleil, qui comprend un centre commercial peu attractif.

De plus, les poteaux appartenant à la mairie de Montgeron utiles pour délimiter les parkings sont souvent dégradés et tardent à être remplacés. Pour accéder à cette place, un mail a été créé qui est un grand espace piéton malheureusement souvent squatté par des motos et des groupes de jeunes en soirée.

Des activités de démontage et de revente de pièces détachées de voiture existent sur le quartier comme en témoignent les ateliers en plein air ainsi que des caves et garages remplis de pièces détachées en tout genre ce qui pose un problème de sécurité (facilement inflammable).

Concernant la signalétique, nous avons constaté que les seules indications sur les panneaux routiers servaient à mettre en évidence le centre commercial de l'Oly mais non pas le quartier en lui-même. Au sein du quartier, il y a un manque de visibilité des commerces avec une absence de signalétique de ces derniers au sein du quartier. Nous avons pu noter l'absence de panneaux d'entrée dans la commune de Vigneux-sur-Seine contrairement à Montgeron.

En revanche, le quartier est bien pourvu de panneaux stop et de ralentisseurs.

Nous constatons par ailleurs un manque de place de stationnement lié au nombre important de voitures épaves sur le quartier. Les pistes cyclables présentes sur l'ensemble du quartier sont souvent utilisées pour le stationnement des voitures comme en face du bâtiment B.

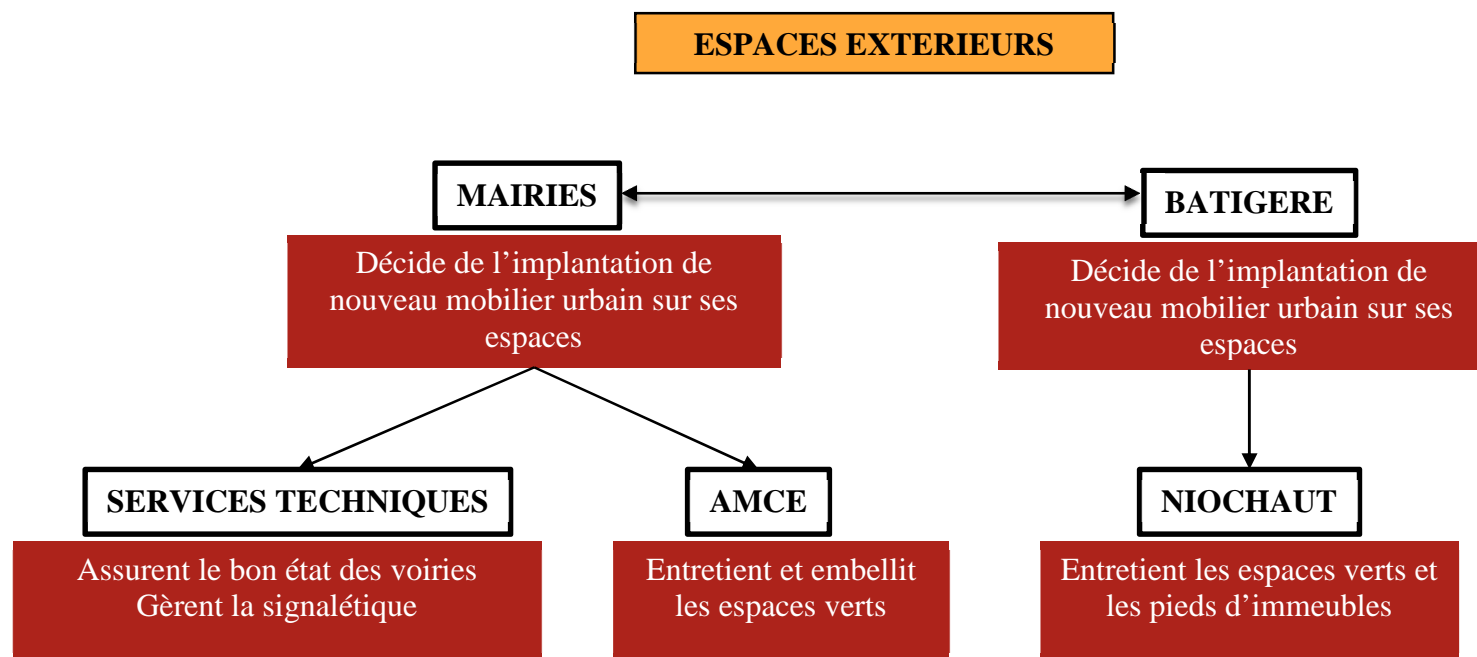
De plus, nous avons pu remarquer que devant la crèche « Les Petits Princes », les voitures n'utilisent pas le dépose-minute et

stationnent en double-file (entre deux et six voitures stationnées tous les matins le long de la route) pour y déposer leurs enfants entraînant une difficulté de circulation et des hésitations dans le comportement des usagers.

Des espaces verts nombreux et variés



Carte 6 : Espaces verts du quartier
Source : Stagiaires Batigère 2015



Processus 5 : Description du traitement des espaces extérieurs du quartier de l'Oly – Mai 2015
Source : Stagiaires Batigère 2015

Les deux mairies et le bailleur Batigère sont responsables de leurs espaces respectifs et opèrent selon leur propre processus. Mais en cas de situation dangereuse, chacun des interlocuteurs Mairie et Responsable d'agence peut prévenir l'autre partie prenante des détériorations des espaces, pour une intervention plus rapide. Les espaces verts sont traités équitablement entre les deux communes

et le bailleur social. Les mairies de Vigneux-sur-Seine et de Montgeron s'occupent de leurs parties respectives. Toutes deux ont souscrit un contrat avec AMCE et ont signé une convention pour l'entretien de la prairie centrale du quartier. Ainsi pour cet espace, la tonte et l'entretien sont effectués au même moment.

Pour les autres espaces verts du quartier, la société intervient indépendamment pour les deux mairies passant par exemple tous les lundis et vendredis côté Montgeron. Elle effectue la tonte régulière, la taille d'arbres mais aussi le remplacement d'arbustes.

Le bailleur, Batigère IDF, responsable des pieds d'immeuble et de certains espaces verts du quartier a mandaté l'entreprise Niochaut pour l'entretien de ces espaces. La société effectue le traitement, la sécurisation et l'embellissement de ces espaces.

La décision d'implantation de nouveau mobilier urbain dépend des propriétaires du foncier. Pour les espaces appartenant à Batigère, l'implantation de nouveau mobilier relève d'une réflexion en agence, pouvant être accompagnée selon l'importance du sujet par les services supports du siège concernés; de même, les mairies sont décisionnaires sur leurs espaces extérieurs. La sécurisation et l'amélioration des aires de jeux sont assurées par les mairies.

Les voiries ainsi que la signalétique sont gérées par le service technique des mairies qui doit assurer le bon état des voies. Les espaces résidentialisés sont de la responsabilité de Batigère IDF (barrières, qualités des voiries ...).

Les Espaces Extérieurs: Paroles habitantes.*

“ Parcs trop cimentés. ”

“ C’est plus pour les enfants. ”

“ C’est bien on peut grimper. ”

“Beau quartier.”

“ Les bancs sont tous pourris. ”

—— Rue Pierre Brosselette



*Sauf mention contraire.

Bilan

+

Nombreuses aires de jeux

Grands espaces verts

Un contrat commun pour les mairies pour la prairie centrale

—

La prairie peu utilisée

Peu de poubelles et de bancs

Pas de fleurs ni une grande diversité de plantes

Mauvaise signalétique

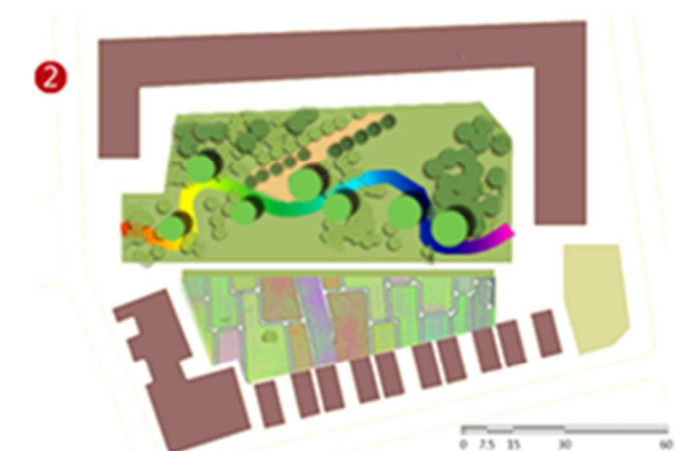
Fiches "Action"

Action EE 1 : Repenser les utilisations de la Prairie

Action EE 2 : Valoriser la friche en cœur de quartier en y faisant un jardin fleuri

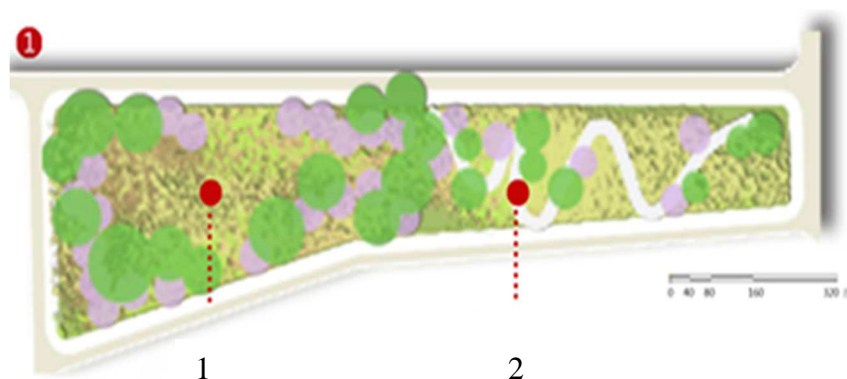
Action EE1	Repenser les utilisations de la Prairie	
Socle 3	Financement : /	Calendrier : Moyen terme
Situation actuelle	<p>Actuellement, la prairie est le plus grand espace vert en cœur de quartier mais il est généralement peu fréquenté. Seules quelques animations sont organisées mais le reste du temps sa conception n'incite pas à l'usage. La pelouse n'est pas toujours bien entretenue et de nombreux excréments de chiens s'y trouvent. Aucun banc, aucune fleur et peu d'arbres y sont présents. Cet espace est divisé en deux par une route et une passerelle centrale fait le lien entre ces deux espaces, condamnée depuis de nombreux mois pour défaut technique.</p>	
Mise en œuvre	<p>L'objectif est de valoriser cet espace et d'en faire un espace convivial où se réunissent personnes âgées, enfants, adultes et familles. Un traitement paysager est à penser pour que cet espace devienne un lieu de vie. Nous proposons de diviser l'espace en trois parties : la première pour les activités et jeux canins, la deuxième serait un espace ombragé et reposant, avec des bancs et la troisième une pelouse libre pour favoriser l'appropriation de tous les habitants de cette prairie. Le tout formerait un espace harmonieux présentant des plantes diversifiées et fleuries et un mobilier urbain plus important (bancs, poubelles, table de pique-nique). La passerelle serait réouverte au public après réparation. Nous présentons ci-dessous une idée possible de la prairie après son traitement paysager.</p>	
Acteurs	Mairies, communauté d'agglomération, habitants	
Indicateurs d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de personnes sur la pelouse - Nombre de bancs sur la pelouse - Nombre de poubelles installées 	

Action EE2		Valoriser la friche en cœur de quartier en y faisant un jardin fleuri	
Socle 2		Financement : /	Calendrier : Court terme
Situation actuelle	A l'Est des bâtiments Hélène Boucher, se trouve un espace en friche dans l'attente de la réalisation d'un projet de construction de maisons individuelles. La moitié du terrain est actuellement fermée au public par des grillages et la végétation sauvage se développe.		
Action	En attendant le futur projet de construction de logement intermédiaire dont la date des travaux n'est pas encore actée, une valorisation de cette friche au cœur du quartier est souhaitable. De plus, bien que les noms de rues du quartier correspondent à des fleurs, il n'y en a très peu sur la Prairie de l'Oly. Un projet temporaire de jardin fleuri avec des bénévoles du quartier en partenariat avec le centre social pourrait donc voir le jour sur cet espace en mutation. Ce lieu propice aux liens sociaux embellirait le quartier tout en y permettant différents usages (jardinage, couture, lieu de discussion...). Des aménagements temporaires type banc et table avec des palettes de bois réalisés lors d'ateliers de bricolage pourraient être disposés, une activité plus masculine que pourrait ainsi proposer le centre social. Les services techniques des mairies pourraient venir en appui à raison d'une heure par semaine afin de conseiller ou d'aider les bénévoles dans la réalisation de ce jardin. Une réunion des acteurs pour décider de l'aménagement de cette zone et sensibiliser les habitants à la gestion de ce jardin devra être pensée. Il est également à prévoir le transfert de ce jardin sur un autre endroit du quartier si la construction de la parcelle est décidée et que le projet fonctionne.		
Acteurs	Habitants, associations, Centre Social, espace jeunesse, les services techniques des mairies		
Indicateurs d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - rapidité (trois à six mois) nécessaire au lancement du projet - nombre d'habitants impliqués dans la réalisation de ce projet 		



Proposition de réaménagement de l'espace vert de l'Oly K avec la mise en place d'un sentier promenade (photo 1) ainsi que de jeux pour enfants et d'un jardin (photo 2).

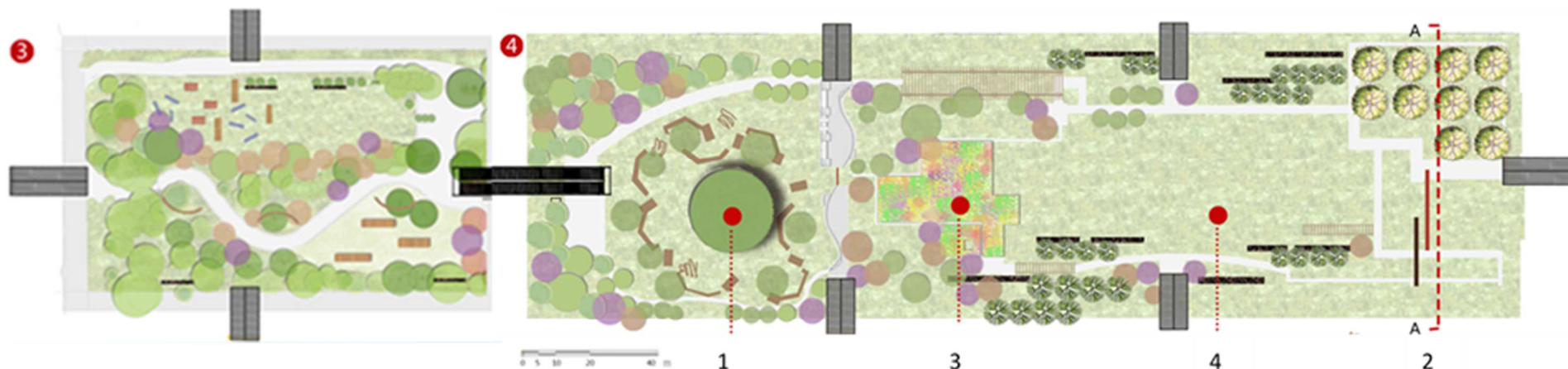
Carte 7 : Réaménagement des espaces verts du quartier
Source : Stagiaires Batigère 2015



Un jardin fleuri pourrait y être créé avec des aménagements temporaires comme des bancs ce qui favoriserait le lien social. Cet espace de verdure, ombragé par endroits (les arbres sont représentés par des points verts) permettrait une harmonie paysagère du quartier. Des jets d'eau pourraient être installés l'été et une piste serait réservée pour les coureurs.

Réaménagement de la Friche





Une zone avec des activités et des jeux canins pourrait être aménagée au Nord de la Prairie (photos à gauche).

Côté Sud de la Prairie, il pourrait y avoir des espaces ombragés et reposants avec des aménagements extérieurs prévus à cet effet (zones 1 et 2) ainsi qu'un square pour les enfants avec des plantes diversifiées et aromatiques (zone 3). Une partie de la pelouse serait laissée libre pour une meilleure appropriation de l'espace par les habitants (zone 4).



ECLAIRAGE

Objectif : Garantir un bon éclairage du quartier



*Photo 16 : Quartier de l'Oly Rue des Amaryllis - Mai 2015
Source: Stagiaire Batigère 2015*

Eclairage : Etat des lieux

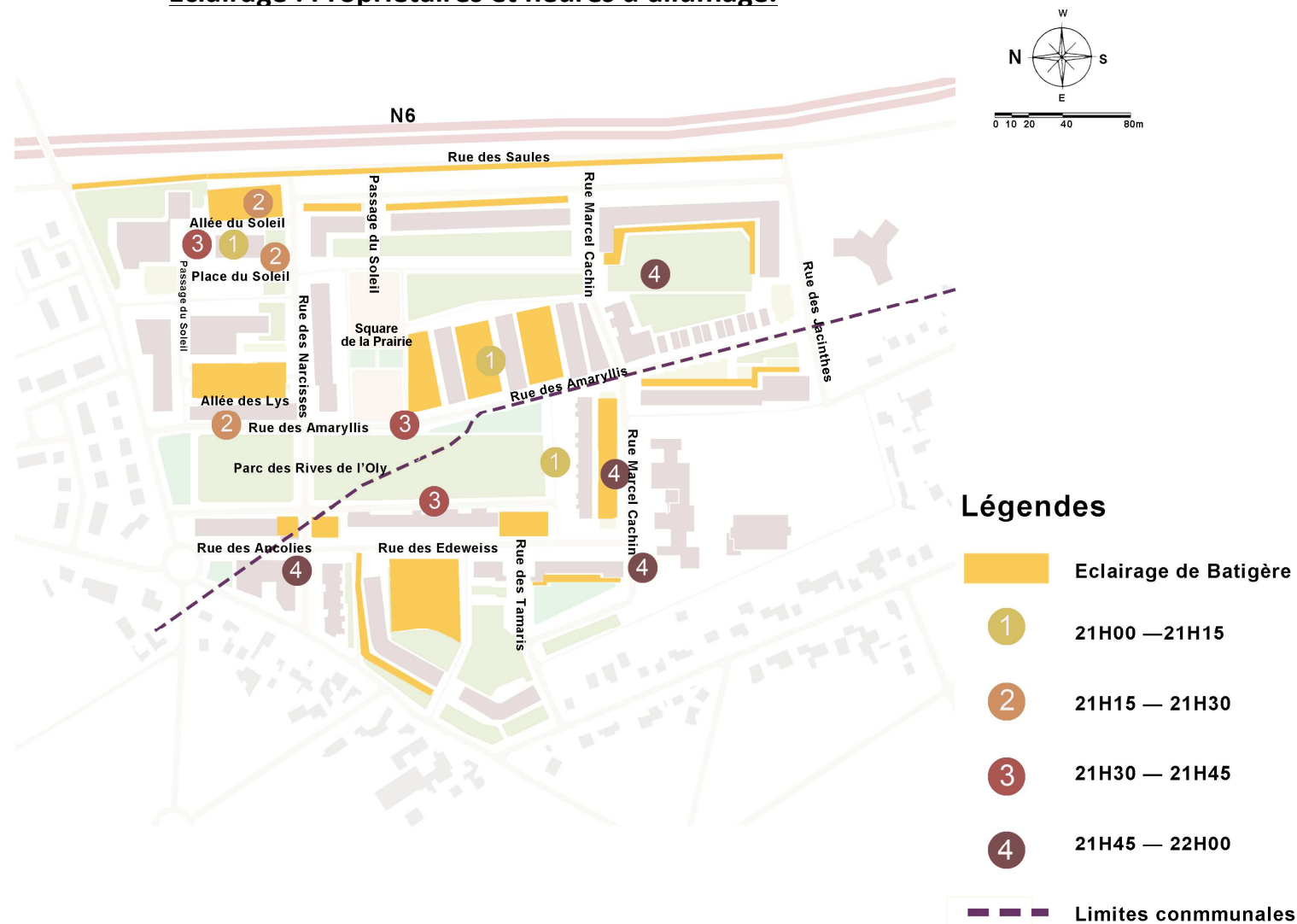
Sur le quartier, il y a trois propriétaires des lampadaires : Batigère, les mairies de Montgeron et de Vigneux-sur-Seine. L'appartenance des lampadaires n'est pas claire entre les différents acteurs comme en témoignent des conflits entre le bailleur et les communes malgré l'existence d'un plan de phasage.

De nos observations du 5 mai 2015, nous avons pu remarquer qu'il y a une incohérence dans l'heure d'allumage des lampadaires avec une demi-heure de battement entre les premières et les dernières. De plus, nous avons noté qu'il y a très peu de dysfonctionnements et qu'à cette date, seuls deux lampadaires ne fonctionnaient pas.

D'après certains acteurs, du vandalisme est à constater notamment avec l'ouverture des boîtiers électriques et le vol de composants des lampadaires des communes. Ce vandalisme ne s'est pas réellement fait ressentir lors de nos observations de nuit certainement grâce à une bonne réactivité des acteurs comprenant que ces dégradations peuvent conduire à une diminution de la tranquillité résidentielle.

Chaque lampadaire des mairies est relié à des armoires électriques tandis que ceux de Batigère sont raccordés sur les réseaux des immeubles. Les éventuelles dégradations de ces armoires pourraient plonger des rues entières dans le noir. C'est une horloge astronomique (theben170 top 2) qui définit les horaires d'éclairage: ceci pose parfois problème car la lumière s'allume alors qu'il ne fait pas encore nuit ou le contraire, il fait très sombre et les lumières ne sont pas allumées car ce n'est pas encore l'heure. L'heure inscrite sur l'horloge astronomique peut être modifiée par clé USB, elle est située dans une armoire de commande sur le domaine public non accessible au public.

Eclairage : Propriétaires et heures d'allumage.



Carte 7 : Carte d'appartenance de l'éclairage du quartier
Source : Stagiaires Batigère 2015

Un allumage échelonné



Propreté

Extérieur

Eclairage

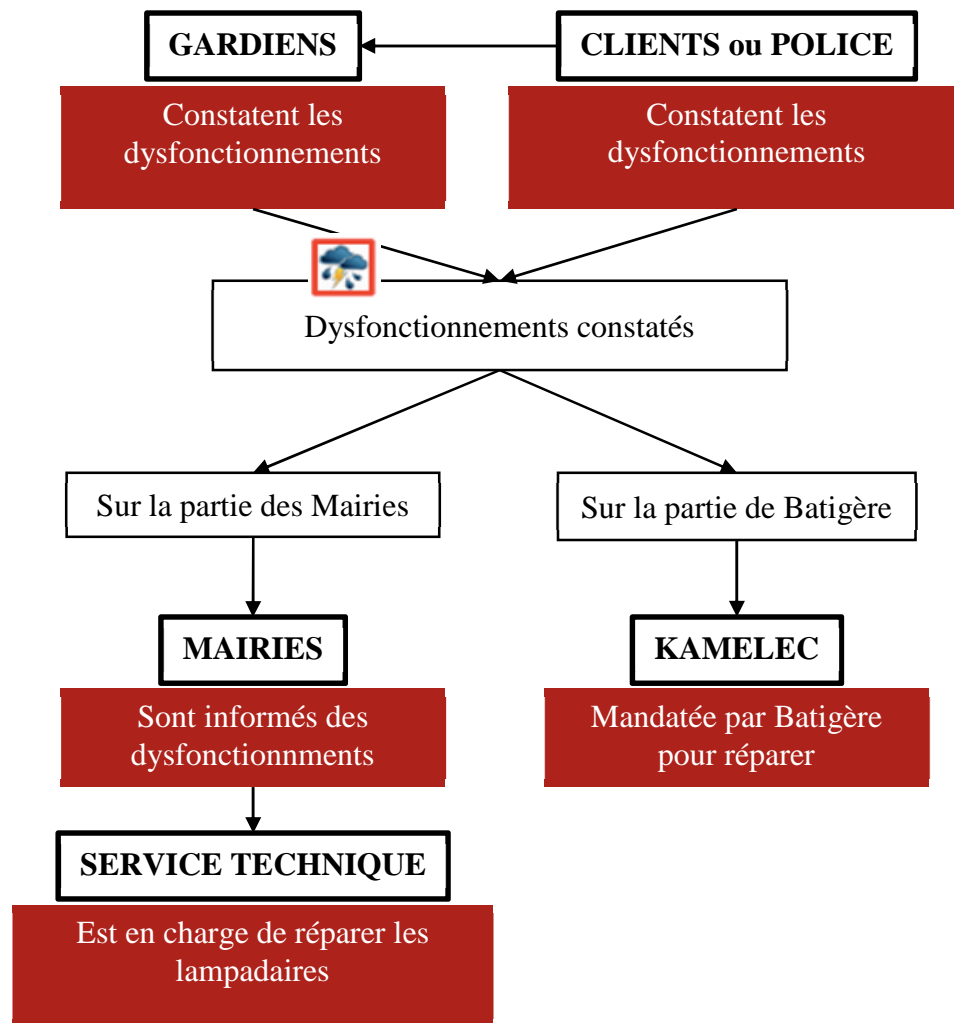
Sécurité

Ascenseur

Attractivité

Vie sociale

DYSFONCTIONNEMENTS DE L'ÉCLAIRAGE



Processus 6 : Description du traitement en cas de dysfonctionnement de l'éclairage au quartier de l'Oly

Source : Stagiaires Batigère 2015

En général, les riverains contactent soit l'agence de Draveil, soit les gardiens s'ils repèrent des dysfonctionnements dans l'éclairage sans faire de distinction entre les propriétaires des lampadaires. La remontée d'information peut se faire aussi par la police.⁶ Deux cas de figure apparaissent :

- soit Batigère est propriétaire des luminaires concernés et dans ce cas l'équipe technique de l'agence mandate une société extérieure qui réparera les pannes ;
- soit les lampadaires appartiennent à une des deux mairies, ce qui suppose que l'agence peut communiquer la panne à la mairie concernée qui enverra son personnel sur le terrain (service technique de la ville).

Pour les mairies, la détection des lampadaires non fonctionnels se fait actuellement soit par Batigère, soit grâce à des tournées de nuit réalisées par leurs services techniques deux fois par mois en période hivernale et une fois par mois en période estivale. Pour la

⁶ D'après les propos du service technique de la Mairie de Montgeron.

ville de Vigneux-sur-Seine, la société Cofily Ineo sous contrat trois fois renouvelable intervient pour faire ces rondes.

En ce qui concerne l'éclairage appartenant à Batigère Ile-de-France, la société Kamelec en a la gestion. Il n'y a pas de contrôles organisés de l'éclairage pour vérifier le bon fonctionnement des luminaires, si ce n'est le passage régulier d'une personne de l'agence ou des gardiens.

Ce manque de tournée serait d'autant plus nécessaire en été où l'heure d'allumage des lampadaires est plus tardive ce qui nécessiterait de mettre les lampadaires en marche forcée pour repérer les dysfonctionnements.



Points de blocage :

- Manque de remontée d'informations entre les gardiens et l'agence de Draveil concernant les dysfonctionnements, le signalement étant imputé aux gardiens.

L'éclairage: Paroles habitantes.*

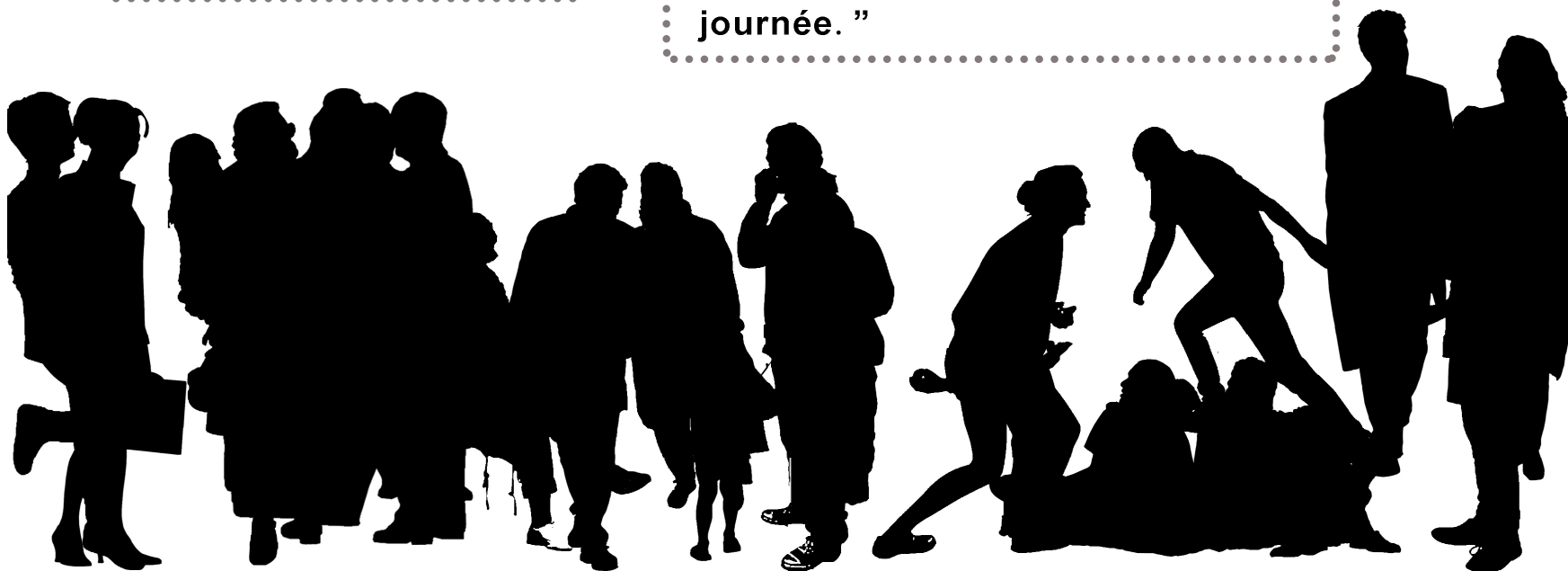
“Les lampadaires s'allument trop tard.”

“Plutôt bien.”

“Super!”

“C'est mal synchronisé.”

“ Parfois cela reste allumé toute la journée. ”



*Sauf mention contraire.

Bilan

+

Gestion de l'allumage par horloge astronomique

-

Heures d'allumage mal synchronisées

Vandalisme des lampadaires

Contrôle difficile

Fiches "Action"

Action EC 1 : Effectuer une ronde ou mettre en place un système de télégestion sur le quartier pour repérer les dysfonctionnements des lampadaires.

Action EC 2 : Mise en place de vis anti-vandale pour lutter contre les dégradations.

Action EC1		Effectuer une ronde commune ou mettre en place un système de télégestion sur le quartier pour repérer les dysfonctionnements des lampadaires	
Socle 2		Financement : /	Calendrier : Moyen terme
Situation actuelle		<p>Au quartier de l'Oly, les trois propriétaires des lampadaires n'effectuent pas à la même fréquence, s'ils en font, leurs rondes pour repérer les dysfonctionnements. Batigère par exemple, n'a pas mis en place de procédure bien définie pour le contrôle du bon fonctionnement des lampadaires leur appartenant tandis que la mairie de Montgeron en effectue deux fois par mois en hiver et une fois par mois l'été. Ce décalage de contrôle peut avoir un impact sur l'éclairage du quartier pouvant faire apparaître des zones sombres à certains endroits sans que cela soit remarqué.</p> <p>Par ailleurs, nous avons constaté un décalage de 30 minutes entre l'allumage des premiers et des derniers lampadaires.</p>	
Mise en œuvre		<p>Pour un gain de temps et d'efficacité, peut-être serait-il préférable de mutualiser le contrôle du bon fonctionnement de l'ensemble des lampadaires du quartier et une ronde serait ainsi effectuée deux fois par mois. Il peut être souhaitable que cette société extérieure note l'ensemble des dysfonctionnements à l'échelle du quartier et fasse remonter l'information directement au propriétaire concerné à condition d'avoir un plan précis d'appartenance des lampadaires. Cette solution peu coûteuse ne serait possible qu'après avoir harmonisées les horaires d'allumage des lampadaires.</p> <p>Pour un coût plus onéreux mais davantage de fiabilité et de rapidité, un système de télégestion des lampadaires pourrait être mis en place. Ce dispositif permettrait une détection automatique des pannes qui serait immédiatement transmises à un serveur permettant ainsi d'optimiser le temps de latence entre le moment de la panne et le moment d'intervention.</p>	
Acteurs		Batigère, les mairies de Montgeron et de Vigneux-sur-Seine, une société extérieure	
Indicateurs d'évaluation		<ul style="list-style-type: none"> - Heure d'allumage de l'ensemble des luminaires du quartier - diminution du délai de réparation des luminaires 	

Action EC2		Mise en place d'un système de dissuasion grâce à des vis anti-vandale	
Socle 2		Financement : /	Calendrier : Court terme
Situation actuelle	Les lampadaires sont souvent sujets au vandalisme afin d'en extraire des fusibles et du cuivre pour une revente ou une utilisation personnelle. Ces dégradations plongent des rues du quartier dans l'obscurité et augmentent donc le sentiment d'insécurité.		
Action	Si le coût annuel de réparation des lampadaires dépasse un certain seuil, il pourrait être envisagé de remplacer la vis standard de la trappe technique par une Vis anti-vandale indémontable sans outils spécifiques. Une expérimentation pourra être effectuée sur les lampadaires les plus fortement dégradés pour ensuite éventuellement l'étendre à l'ensemble du quartier.		
Acteurs	Batigère, les mairies de Montgeron et Vigneux-sur-Seine		
Indicateurs d'évaluation	- Nombre de lampadaires défectueux		

TRANQUILLITE RESIDENTIELLE & CONFORMITE TECHNIQUE

Objectif : Garantir une tranquillité résidentielle du quartier et une conformité technique des bâtiments.



Photo 17 : Hall de la Tour G Mai 2015

Source : Stagiaire Batigère 2015

Tranquillité Résidentielle : Etat des lieux.

Un nouveau poste Chargé de Missions Sécurité/ Tranquillité créé fin 2014 a permis d'obtenir des statistiques précises sur la nature des incivilités et des dégradations.

Sur l'année 2014, on comptait 419 actes d'incivilités recensées. A la fin du premier trimestre 2015, seuls 61 actes ont été saisis sur le logiciel Immoware. Il est raisonnable toutefois de nuancer ce dernier résultat qui ne représente pas une baisse effective sur le terrain mais peut-être une défection de saisie. Les principales incivilités sont les troubles de voisinage pour bruit et animaux ainsi que le squat de parties communes.

Ces atteintes à la personne sont principalement situées sur la partie de Montgeron. Nous avons pu constater d'importantes nuisances sonores dues à une circulation intempestive des deux-roues motorisées. Les motos et leur parcours sont les mêmes mais les conducteurs diffèrent : ils attendent Rue des Amaryllis et échangent leur place à tour de rôle. Ceci laisse à penser qu'ils réalisent des rondes pour surveiller l'arrivée des forces de l'ordre.

D'ailleurs, les habitants interrogés se plaignent souvent de ce problème qui apparaît en fin d'après-midi et en soirée.

Certains halls d'immeuble sont régulièrement squattés par des bandes de jeunes qui fument provoquant un sentiment d'insécurité. Nous pouvons y retrouver des mégots et des déchets diverses, traces d'une mauvaise utilisation et d'une dégradation des lieux mais aussi quelques boîtes aux lettres détériorées.

Les dégradations concernent principalement les portes et contrôle d'accès ainsi que les éclairages. Elles sont majoritairement localisées Rue des Amaryllis (bâtiment R), au bâtiment U de la Rue des Edelweiss ainsi que les trois tours. Récemment, Hélène Boucher fait partie des nouvelles cibles de dégradations depuis sa mise en service en 2015.

Il semblerait que les dégradations des luminaires des parties communes soient corrélées à la présence de jeunes. Des globes de luminaires sont dérobés dans les cages d'escalier des Tours ou les bâtiments Hélène Boucher pour y dissimuler des produits stupéfiants ou à des fins personnelles.⁷

A l'exception des bâtiments Hélène Boucher qui possèdent des détecteurs de présence, les autres bâtiments fonctionnent avec une horloge préprogrammée ce qui permet un éclairage continu toute la nuit pour éviter un sentiment d'insécurité. La journée, dans les cages d'escalier sans fenêtres, l'éclairage est aussi permanent.

Il est à noter que le nombre exceptionnel et particulier des cambriolages survenus dans le quartier depuis quelques mois ont aussi accentué le sentiment d'insécurité entre habitants.

⁷ D'après les propos d'Anne Chatillon, au bâtiment Hélène Boucher, les globes sont dérobés pour dissimuler des stupéfiants tandis que dans les Tours, ils sont utilisés à des fins personnelles.

Conformité Technique : Etat des lieux.

Nous pouvons nous interroger sur le devenir de la passerelle centrale. Celle-ci, étant condamnée depuis notre arrivée, pose un problème de sécurité. Cet ouvrage n'a jamais été réceptionné pour cause de non-conformité. Des barrières ont été disposées mais celles-ci n'empêchent en rien les jeunes du quartier d'y monter (d'ailleurs, plusieurs enfants et adolescents ont été aperçus sur cette passerelle). De plus, les mauvaises utilisations comme le passage de deux-roues motorisés par exemple et les dégradations, bien que son utilisation soit interdite, entraîne un manque de fixations sur les marches ce qui accentue la dangerosité. Conscients des coûts importants que nécessiterait soit le retrait de la passerelle, soit sa mise en conformité, nous pensons cependant que la question de l'utilité de sa présence est un réel sujet.

Concernant les logements, chaque logement vacant est sécurisé par une porte anti-squat avec une clé spéciale. La plupart des portes d'entrée d'immeuble et des digicodes sont fonctionnels et répondent donc aux normes de sécurité mais elles ne sont pas

toutes adaptées à une gestion en site sensible comme en témoigne un des bâtiments d'Hélène Boucher. Sur celui-ci, le portail est régulièrement laissé ouvert dû à une dégradation du mécanisme de fermeture de même que le portail d'entrée piéton dont la serrure est cassée. Dernièrement, la caméra sur le digicode a été vandalisée. Cependant, nous observons que l'huile des fermes portes se solidifie en hiver ce qui retarde la fermeture des portes des espaces communs n'étant alors plus fonctionnelles.

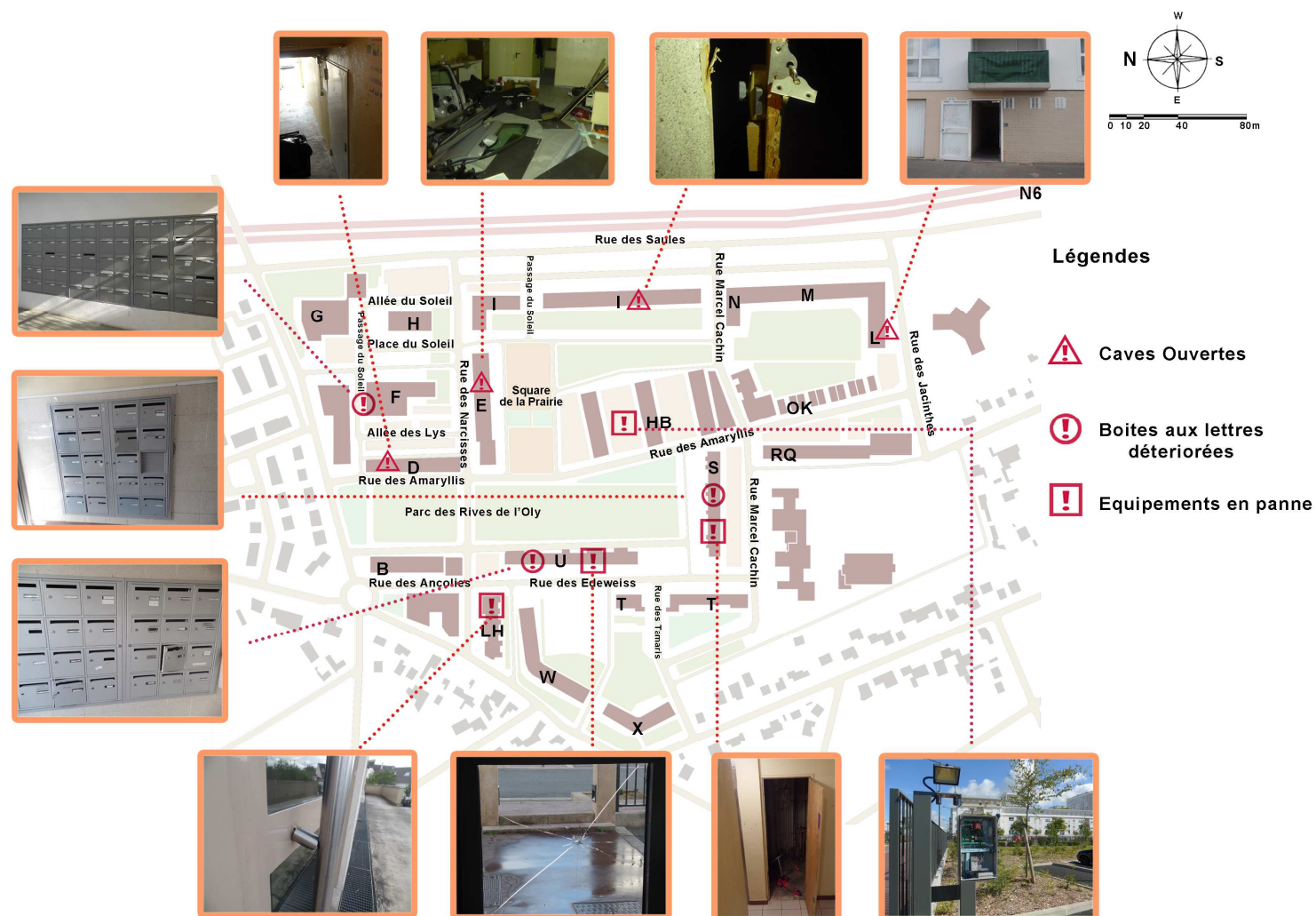
Nous avons constaté cinq vitres de porte d'entrée fissurées durant notre présence sur le terrain. Ces dégradations importantes en termes de sécurité ont été rapidement traitées montrant ainsi la réactivité de l'agence lorsqu'un problème est signalé. En cas de déplacement d'un collaborateur, et quel que soit sa qualité métier, il doit assurer un regard de veille sécuritaire si la sécurité fait défaut sur du mobilier urbain.

De plus, la direction de l'agence rappelle régulièrement la nécessité de mettre en place des mesures conservatoires pour assurer la

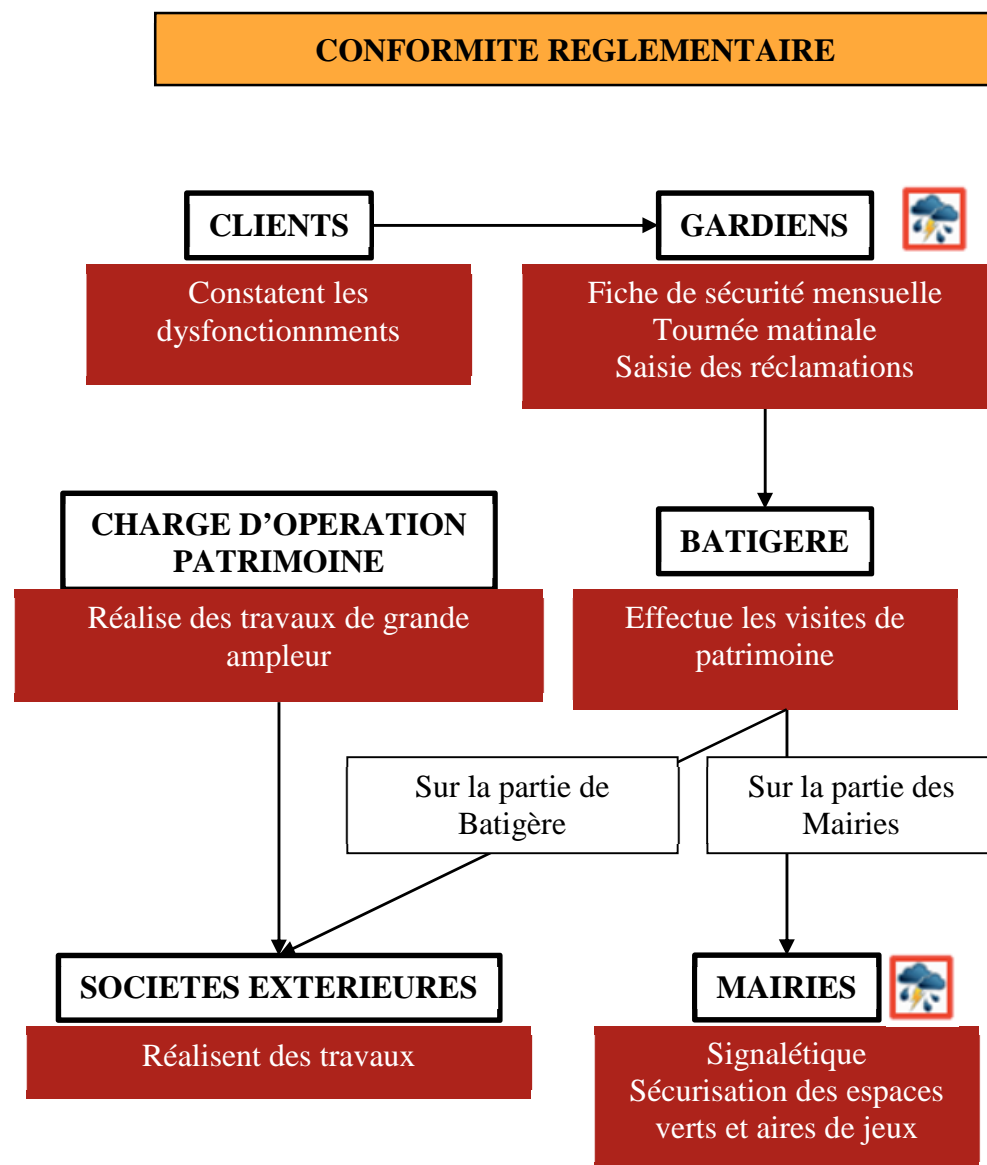
sécurité des biens et des personnes, notamment lorsqu'il faut attendre le remplacement de la pièce dégradée. Cependant, nous n'avons pas vu de Rubalise, entre le moment de la constatation des faits et la réparation du problème.

Une cellule de veille appelée Comité Local de Sécurité (CLS) se réunit une fois par semaine pour discuter de la sécurité des biens et des personnes ainsi que les problèmes rencontrés sur les quartiers. Un nombre important d'acteurs intervient que ce soit les mairies, le bailleur ou la police municipale mais aussi les écoles ou encore les sociétés de transports en commun ce qui est un atout majeur dans la protection des biens et des personnes.

De nombreuses incivilités observées



Carte 8 : Carte des dégradations sur le quartier
Source : Stagiaires Batigère 2015



Les clients peuvent signaler les dysfonctionnements aux Gardiens. Les gardiens réalisent des visites de sécurité mensuelles et une tournée matinale sur leur site pour voir les éventuels problèmes affectant la sécurité. La tournée matinale donne lieu à des réclamations enregistrées sur le logiciel Immoware utilisé par l'agence.

Chaque visite mensuelle de sécurité doit faire l'objet de fiches de sécurité à retourner pour le 10 de chaque mois aux Techniciens d'agence. Si les techniciens n'ont pas la totalité des fiches, ils doivent envoyer un mail de relance aux Gardiens. L'ensemble de la codification des sollicitations a été revu il y a quelques mois par la Chargée de Missions Sécurité/Tranquillité pour un meilleur délai de traitement des sollicitations.

A la demande de la Direction générale, les responsables d'Agence réalisent une fois par semaine avec leurs équipes une visite de leur patrimoine en recensant l'ensemble des besoins avec photos à l'appui et constituent ainsi une fiche détaillée par immeuble (espaces verts, gros travaux...). Ces fiches ne concernent pas

Processus 7 : Description du maintien de la conformité réglementaire au quartier de l'Oly
Source : Stagiaires Batigère 2015

seulement les aspects techniques mais sont également liées à la présentation de la relation client (affiche, présentation du hall...).

Si ces dysfonctionnements concernent la partie de Batigère, l'ESH mandate une société extérieure qui réalise alors les travaux nécessaires à la mise en conformité des équipements. Ces sociétés extérieures peuvent aussi être mandatées par le Chargé d'opération patrimoine pour les travaux de grande ampleur.

Si les problèmes se situent sur le territoire des Mairies, l'agence de Batigère de Draveil les informe des problèmes qui engageront leur service technique respectif. Les mairies s'occupent de la signalétique mais aussi de la sécurisation des espaces verts et des aires de jeux.



Points de blocage :

- Confusion par les gardiens entre fiche sécurité mensuelle et tournée matinale.

- Peu de remontée d'informations : sur les fiches sécurité du mois d'avril, les signalements étaient très peu nombreux (12 au total sur un mois) ce qui n'est pas le reflet de ce que nous avons constaté comme des tags, vitres cassées ou portes dégradées qui ont déjà été signalées lors des tournées quotidiennes des gardiens mais non répertoriées sur les fiches sécurité.
- Les mairies ne vérifient pas la signalétique (un panneau de limitation à 30 km/h est tombé et n'a bénéficié d'aucune intervention depuis début mai).

La Sécurité: Paroles habitantes.*

“ Il y a des embrouilles dans le quartier ”

“Il y a trop de routes avec des problèmes inter-quartier. ”

“Les grands bâtiments c’est chaud avec la police.”

“Toute la nuit et la journée le bruit, c’est infernal. ”

“Les policiers sont insolents”

“Les gens tapent, volent, et ne sont pas respectueux, bagarres, casses de voiture ...”



*Sauf mention

“A Vigneux ils ont des balcons.”

“L’Oly K on dirait une prison, une cage a lapin mais dedans c’est bien.”

“A acheter neuf sinon c’est pas la peine de déménager.”

“Sale à l’entrée des lieux.”

“Appartements grands.”

“Logements neufs bien insonorisés.”



Bilan

+

Présence de portes anti-squat pour les logements vacants

Visites matinales des immeubles par les Gardiens

Codification des attentes

—

Manque de remontée d'informations de la loge à l'agence

Passerelle centrale inutilisée

Absence parfois de sécurisation des lieux (ex : vitres cassées)

Trafic et sentiment d'insécurité

Multiples dégradations dans les espaces communs

Fiches "Action"

Action S1 : Organiser des ateliers sur les quartiers entre la Police et les clients

Action S1	Organiser des ateliers sur les quartiers entre la Police et les clients	
Socle 3	Financement : /	Calendrier : Court terme
Situation actuelle	La police intervient régulièrement sur les quartiers pour de la répression mais bien souvent aucun dialogue ne s'établit réellement entre la police et les habitants des quartiers.	
Mise en œuvre	Nous proposons d'organiser des ateliers sur les quartiers entre la police et les clients. Stands, interventions dans les écoles pourraient être organisés en mettant en valeur l'écoute. Des magnets frigo par exemple pourraient être distribués à tous les habitants avec le numéro à contacter en cas de problèmes.	
Acteurs	Police nationale, Police municipale	
Indicateurs d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de magnets distribués - Nombre d'ateliers réalisés en un an sur les quartiers 	

ASCENSEURS

Objectif : Garantir un bon fonctionnement des ascenseurs dans l'ensemble des bâtiments.



*Photo 18 : Porte de l'ascenseur Tour G – Mai 2015
Source : Stagiaires Batigère 2015*

Ascenseurs : Etat des lieux.

Il y a vingt-trois ascenseurs, tous fonctionnels, répartis comme suit (voir carte). Cependant, nous constatons que leur entretien, leur utilisation changent selon les cages d'escalier. Les ascenseurs des trois Tours sont récents, spacieux et lumineux mais pas toujours propres du fait notamment de tags voire des gravures sur les portes en montant les étages. Les autres sont plus anciens et plus étroits. Certains présentent des graffitis, des odeurs, des lumières manquantes à certains étages ou des lumières éteintes du bouton d'alarme.

Tous les ascenseurs ont bénéficié d'une maintenance de contrôle en 2013 après un appel d'offre lancé par Batigère Ile-de-France. Ils doivent normalement posséder une étiquette (certificat de maintenance) à l'intérieur et à l'extérieur indiquant le numéro de l'ascenseur et le numéro de ThyssenKrupp à contacter en cas de panne.

Les étiquettes sont présentes au Rez-de-Chaussée mais non à chaque étage. Comme nous pouvons le voir sur la carte, la présence d'étiquette de sécurité n'est pas généralisée dans tous les bâtiments, certains ascenseurs n'en possèdent qu'une voire parfois aucune tandis que d'autres sont parfaitement conformes.

Tous possèdent une alarme centralisée avec système de télésurveillance. Ce système permet aux usagers qui pressent le bouton de secours d'entrer en contact avec la société ThyssenKrupp pour une intervention quasi immédiate.

Batigère est sous contrat avec cette société qui doit intervenir :

- sous une heure si des personnes sont bloquées dans l'ascenseur ou en cas de mauvais fonctionnement pouvant affecter la sécurité ;
- sous un délai de deux heures si l'appel intervient entre 8h et 21h;
- avant 10h le lendemain si l'appel intervient entre 18h et 21h.

Une pénalité de 50 euros par heure de retard doit être versée par la société à Batigère Ile-de-France en cas d'utilisateurs bloqués ou si la sécurité est mise en jeu. Cette pénalité sera de 30 euros par heure supplémentaire en cas de mauvais fonctionnement n'affectant pas la sécurité. Si ThyssenKrupp doit effectuer des petites réparations, la mise en fonctionnement de l'ascenseur doit être réalisée sous 12h. Pour les plus grosses réparations, un délai de 12h supplémentaire est accordé. Au-delà de ces 24h, si l'ascenseur n'est toujours pas fonctionnel, une affiche « Travaux en cours » doit être apposée et la société sera facturée 50 euros par jour de retard. De même, toute petite réparation excédant 12h sera facturée 30 euros par jour de retard.

L'agence applique des pénalités facturées aux entreprises suivant le Cahier des Clause Techniques Particulières (CCTP) : pénalités de retard et/ou mauvaise exécution. Ces pénalités sont déduites des factures d'entretien.

Neuf ascenseurs tombent régulièrement en panne c'est-à-dire plus de deux fois par mois (voir carte). Sur la période du 1^{er} mai 2014 au

1^{er} mai 2015, 477 pannes et dysfonctionnements ont pu être constatés sur l'ensemble du quartier.⁸

Le personnel de l'agence y a accès, la Responsable de Gestion Technique l'utilise fréquemment pour confirmer ou non les plaintes de pannes récurrentes mais il est peu utilisé par les Techniciens de l'agence.

A l'exception des ascenseurs du bâtiment B datant de 2011, la date de mise en service des ascenseurs correspond de la date de construction des bâtiments (1965). Tous les ascenseurs des bâtiments S, T et U ont bénéficié de rénovation en 2003 tout comme ceux des trois Tours en 2011. Ces dernières ont bénéficié d'une rénovation complète c'est-à-dire réfection de la cabine, organes de manœuvre et armoires électriques. De plus, l'ensemble des ascenseurs du quartier ont eu une mise en conformité en 2013.

⁸ Chiffres issus de la plateforme Vizavy qui est une base de données remplie par ThyssenKrupp après chaque intervention sur l'ensemble des ascenseurs enregistrés de l'agence de Draveil.

Entretien technique des ascenseurs : de nombreuses disparités.



Carte 9 : Carte des ascenseurs du quartier de l'Oly
Source : Stagiaires Batigère 2015

CONTROLE ASCENSEURS

BUREAU DE CONTROLE

Effectue un contrôle tous les 5 ans

THYSSENKRUP

Passage préventif tous les mois

GARDIEN

Effectuent leur tournée matinale



BATIGERE

Reçoit un mail pour spécifier le bon fonctionnement

Processus 8 : Description du contrôle des ascenseurs au quartier de l'Oly
Source : Stagiaires Batigère 2015

Batigère Ile-de-France a signé un contrat de 32 mois avec la société ThyssenKrupp qui assure un passage préventif tous les mois et intervient en cas de dépannage. Un bureau de contrôle effectue une visite de contrôle tous les 5 ans.

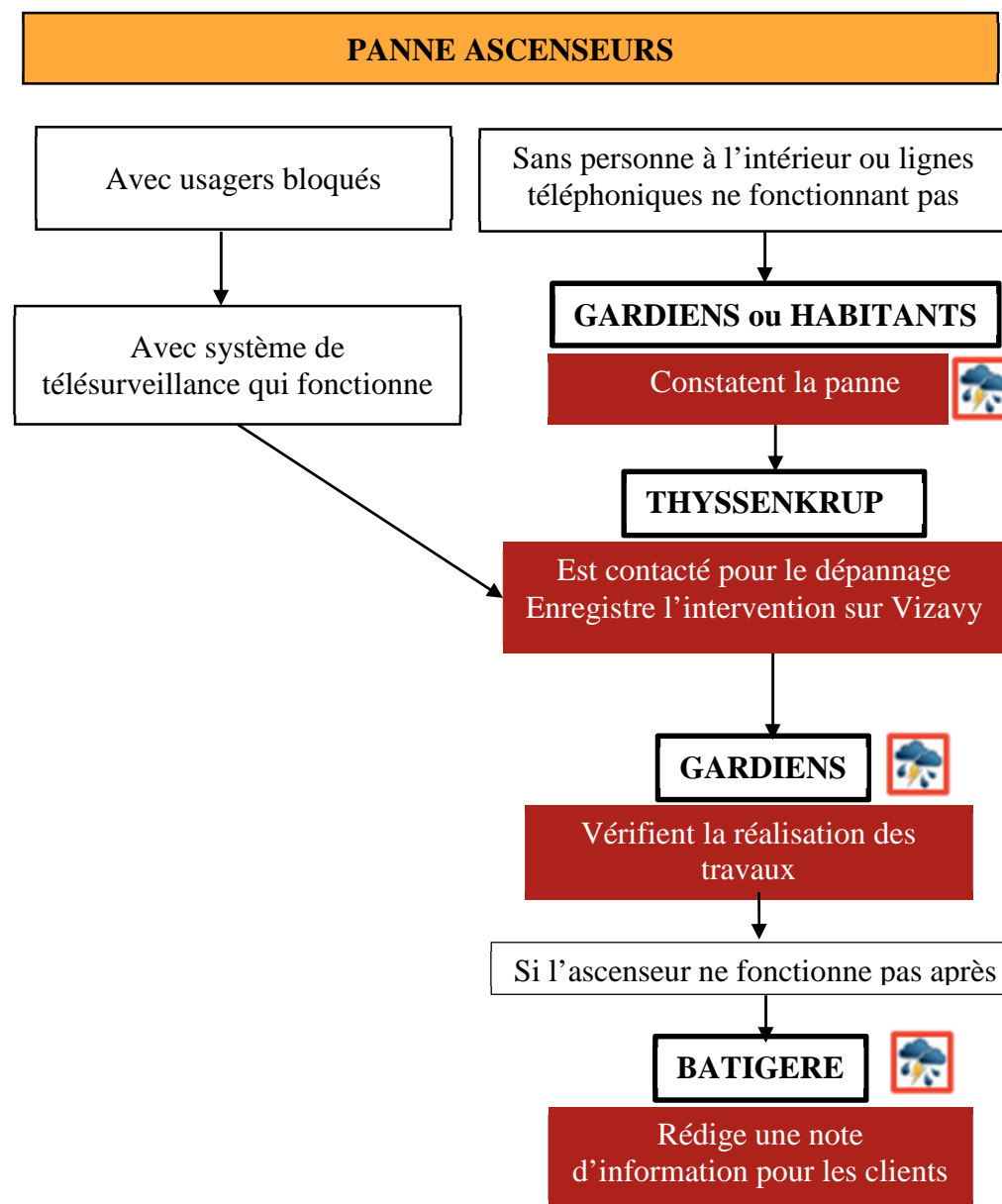
Les gardiens sont les premiers garants du bon fonctionnement des ascenseurs en effectuant quotidiennement une tournée de sécurité. Ils contrôlent le bon fonctionnement de tous les ascenseurs de leur secteur.

Après vérification, ils envoient un mail aux Techniciens d'Agence mettant en copie le Responsable d'Agence et la Responsable Gestion Technique.



Points de blocage :

- Envoi de mail quotidien pas toujours effectué.



Processus 9 : Description de la gestion des pannes d'ascenseurs dans le quartier de l'Oly
Source : Stagiaires Batigère 2015

Grâce au contrat avec ThyssenKrupp, les gardiens contactent directement la société pour intervention. Les clients peuvent aussi être les premiers à constater un problème et en faire part aux gardiens.

Tous les ascenseurs sont équipés d'un système de télésurveillance. Autrement, les usagers bloqués à l'intérieur doivent seulement appuyer sur le bouton d'appel d'urgence pour directement entrer en contact avec la société ThyssenKrupp pour intervention.

Cependant, certaines lignes téléphoniques ne fonctionnent pas toujours comme à la Tour H bien que nous n'en connaissions pas la cause précise. Par conséquent, si des usagers sont bloqués à l'intérieur de l'ascenseur de la Tour H, une sirène dans la cage de l'ascenseur retentira. Les gardiens doivent donc appeler ThyssenKrupp qui envoie soit un technicien, soit le service de désincarcération.

Si la société ne se déplace sous une heure, elle est chargée d'appeler les pompiers pour la désincarcération.

Après l'intervention de l'ascensoriste, les gardiens doivent vérifier la bonne réalisation des travaux. De son côté, Thyssen enregistre tout passage sur la plate-forme Vizavy ce qui permet de recenser les interventions effectuées.



Points de blocage :

- Habitants peu impliqués lorsque l'alarme retentit ou dans l'impossibilité de contacter quelqu'un par manque d'étiquettes de sécurité
- Vérification parfois tardive des travaux
- Manque de communication entre Batigère et les clients qui ne sont pas toujours prévenus que la société est passée, ceci pouvant entraîner des relances d'appel.

L'Ascenseur: Paroles habitantes.*

"Dans les 2 jours, c'est réparé."

"Le délai d'intervention
est parfois long."

— Gardien

"L'ascenseur tombe souvent en panne."

"L'ascenseur est super."



*Sauf mention contraire.

Bilan

+

Système de télésurveillance

Vérification journalière

—

Envoi des mails matinaux pas toujours effectué

Habitants peu impliqués dans la constatation des pannes

Vérification des travaux de réparation tardive

Manque d'information client concernant la panne

Fiche "Action"

Action As1 : Annoncer des événements du quartier et de la ville dans les ascenseurs

Action AS1		Annoncer des événements du quartier et de la ville dans les ascenseurs	
Socle 3		Financement : /	Calendrier : Court terme
Situation actuelle	Nous constatons que bien que les halls soient pourvus de deux panneaux d'affichage pour Batigère et les associations, il y a très peu de communication sur les événements des villes correspondantes ce qui favoriserait l'ouverture du quartier vers l'extérieur.		
Mise en œuvre	A l'instar du modèle chinois, nous pourrions profiter du fait que les utilisateurs utilisent régulièrement les ascenseurs pour afficher les événements à l'intérieur de ceux-ci. Des panneaux d'affichage seraient installés et aussi bien les associations que les mairies pourraient annoncer les événements culturel et sportif de la ville ou de la vie du quartier.		
Acteurs	Mairies, associations		
Indicateurs d'évaluation	- Animations affichées dans les ascenseurs		

ATTRACTIVITE

Objectif : Accroître l'attractivité du quartier.



*Photo 19 : Passerelle centrale du quartier de l'Oly – Mai 2015
Source : Stagiaires Batigère 2015*

Attractivité : Etat des lieux.

Les commerces de proximité sont regroupés sur la Place du Soleil, située au Nord du quartier et où se réunissent principalement des jeunes l'après-midi. Il y a actuellement cinq commerces assez vétustes sur douze cellules. Nous notons:

- un supermarché coccinelle, peu attrayant, qui vient de changer de propriétaire il y a un mois;
- une boulangerie propre d'aspect et qui fonctionne bien;
- un bar-tabac, ici depuis 21 ans qui malgré un accueil chaleureux ne cache pas la vétusté et l'absence d'entretien régulier;
- une pharmacie, associée à un médecin Rue des Jacinthes, qui est un atout sur le quartier;
- une poste annexe communale ouverte seulement de 14h à 16h du lundi à vendredi et qui réalise uniquement par son statut des opérations mineures. Il n'y a pas les horaires d'ouverture sur la vitrine de ce service publique et sa position dans un angle juxtaposé à une cellule vacante accentue le sentiment d'abandon.

Enfin, un local est mis à disposition pour une association catholique « Le Relais du Soleil ». Une utilisation plus récurrente des locaux de la place du Soleil en période de vacance par des associations ou pour activités ponctuelles permettrait d'accroître l'attractivité du quartier.

D'ailleurs, il est actuellement prévu l'implantation d'activités non commerciales telles qu'une maison de services publics ou un Centre d'Affaires. A Limeil par exemple, certains locaux sont utilisés par des associations ou des commerces solidaires ce qui rend le quartier plus attractif et vivant.

Il est à noter que trois locaux sur la Place du Soleil ont été démolis pendant l'ANRU et un local a entièrement été rénové pour le futur salon de coiffure actuellement encore en projet.

Malgré un projet non abouti à ce jour de mettre en place un Totem pour indiquer les structures commerciales et de services existantes, les commerces de la place du soleil manquent de visibilité et de diversité.

D'après une étude sur l'environnement concurrentiel (nombre de personnes que l'ouverture d'un commerce pourrait toucher et le périmètre) réalisée en 2010 par l'Établissement Public⁹National d'Aménagement et de Restructuration des Espaces⁹Commerciaux et Artisanaux⁹(EPARECA), il est apparu que l'aire de chalandise de la place du Soleil est faible. En effet, nous constatons un super U à 10 min à pied et le centre commercial Valdoly très attractif à 1,5 km. A cela s'ajoute, un marché qui se tient trois fois par semaine à Vigneux-sur-Seine à 400 mètres de la Place du Soleil.

Concernant les transports en commun, il y a sept lignes de bus qui desservent l'Oly (cf carte). La ligne B permet de rejoindre la gare de Montgeron en quinze minutes et la gare de Vigneux-sur-Seine en dix minutes. La plupart des horaires de bus coïncident avec les horaires de bureaux et des écoles. Cependant, l'après-midi et en fin de matinée, il est plus difficile de bénéficier d'une bonne desserte en transport en commun.

Lors de la rénovation du quartier, les voiries ont été dimensionnées pour le passage des bus, cependant aucun projet n'est

actuellement en cours pour faire passer des lignes de bus à l'intérieur du quartier à cause des nuisances que cela pourrait créer mais aussi pour la sécurité des chauffeurs.⁹

Dès septembre 2015, un projet verra le jour: une nouvelle ligne de bus BM qui reliera la Prairie de l'Oly à la gare de Montgeron en passant par le Valdoly, vaste centre commercial. Le but est de mailler un ensemble d'activités et de zones pavillonnaires. A cela s'ajoute une meilleure desserte des lycées (la ligne M est aujourd'hui surchargée) et une plus grande rapidité pour aller à la gare.

Ce projet est en accord avec le contrat de ville qui souhaite œuvrer pour le désenclavement du quartier. Il prévoit donc la mise en place supplémentaire de vingt-deux bus le matin et le soir.

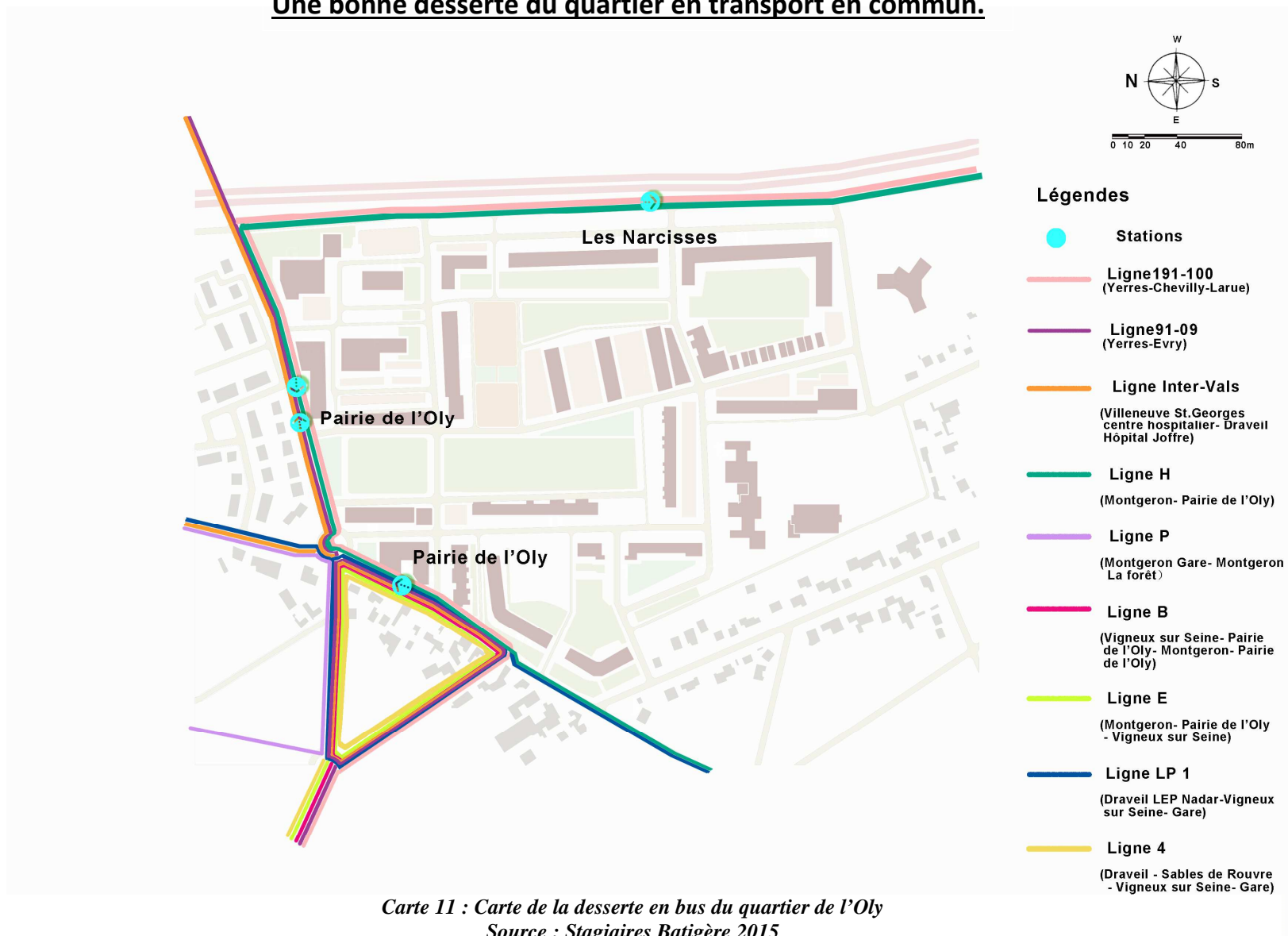
⁹ D'après le service Transport de la CASVS.

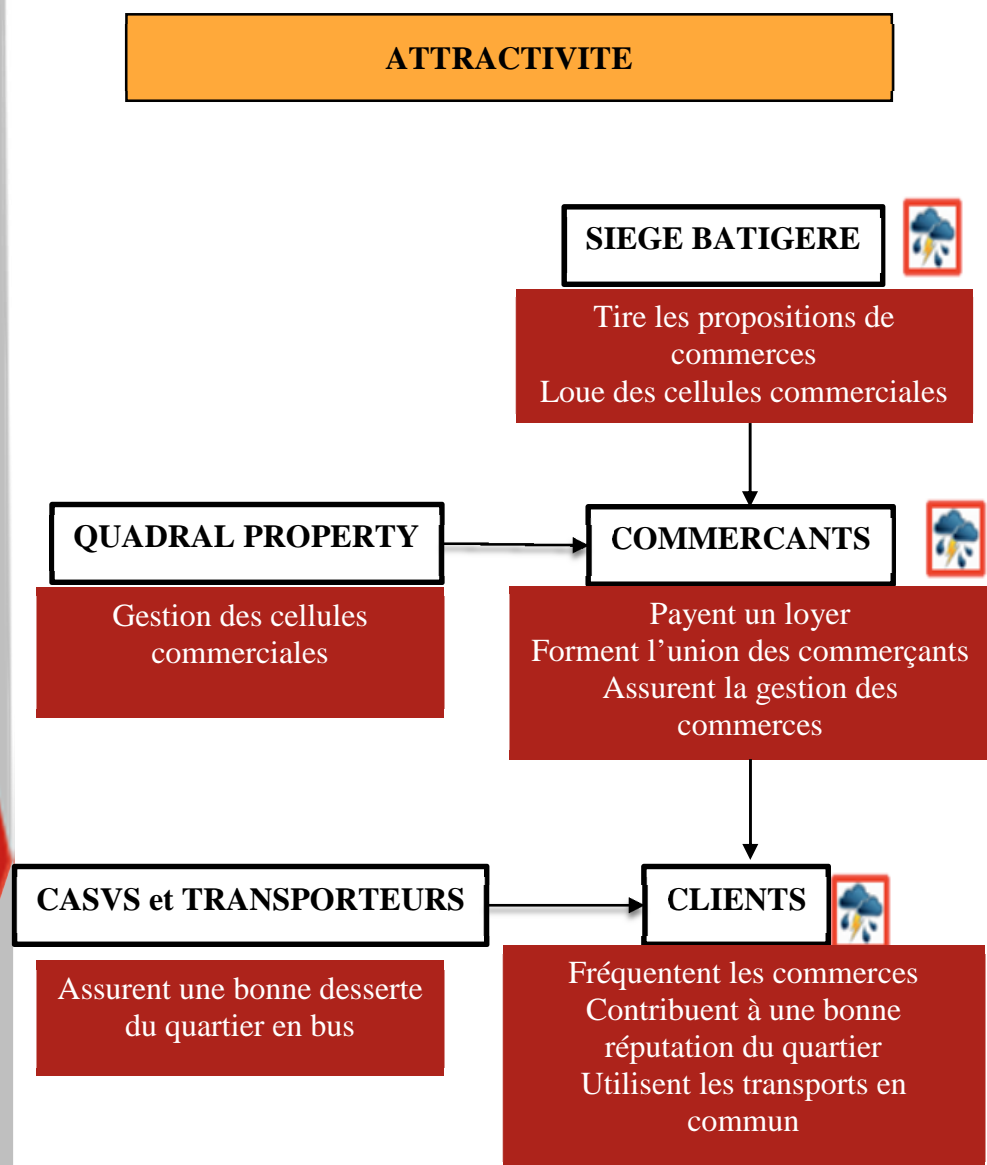
**Manque d'attractivité de la
Place du Soleil accentué par
la vacance de cellules**



*Carte 10 : Carte des locaux de la place du Soleil
Source : Stagiaires Batigère 2015*

Une bonne desserte du quartier en transport en commun.





Concernant les cellules commerciales, le siège de Batigère établit un choix dans les propositions de commerces qu'il reçoit et loue les locaux vacants aux commerçants. Les commerçants font tous partie de l'Association des commerçants présidée par le pharmacien de l'Oly et se doivent d'assurer la gestion de leurs commerces.

Depuis le 1^{er} juillet 2015, la gestion des cellules commerciales est réalisée par la société Quadral Property, société mandatée par Batigère Ile-de-France. Quadral se charge de la commercialisation des cellules vacantes, de la gestion des impayés et les éventuels problèmes liés au bail.

Les habitants sont aussi acteurs dans l'attractivité de leur quartier en allant aux commerces de proximité de l'Oly ce qui fait tourner l'économie locale et contribue à la bonne image du quartier.

Processus 10 : Description de l'amélioration de l'attractivité du quartier de l'Oly
Source : Stagiaires Batigère 2015



Points de blocage :

- Les commerces de la Place du Soleil servent en cas de « dépannage », peu de personnes s'y rendent et aucun habitant de l'extérieur. Selon des habitants, il semble que l'absence d'un distributeur automatique soit l'un des acteurs principaux de la désertion des commerces de proximité. A ceci s'ajoute le fait que les locataires n'hésitent pas à utiliser leur voiture pour aller dans un centre commercial proposant un plus large choix de produits et acceptant la carte bancaire sans montant minimum.¹⁰
- Horaires de bus pas bien adaptés à la population.

¹⁰ A noter : Projet d'implanter un distributeur automatique sur la Place du Soleil déjà étudié par les banques à la demande de la Mairie de Montgeron. Elles ont refusées en raison de problèmes techniques et de sécurité lors des transferts de fonds.

- Désaccord entre des possibles commerçants et le siège concernant le choix des commerces.¹¹
- Problèmes de trésorerie pour certains commerces et des devantures et vitrines peu attirantes.

¹¹ D'après Chloé Petitgas.

L'Attractivité: Paroles habitantes.*

"Il y a peu de bus tard le soir."

"Manque un grand magasin."

"On a besoin d'une librairie, d'une laverie, d'une boucherie Halal."

"La quartier est bien mais on a besoin d'une salle de sport, terrain de foot, studio musique, bancs et de places de parking."

"C'est le ghetto de Montgeron."

"Il n'y a des bus qu'à l'heure de pointe."



*Sauf mention contraire.

Bilan

+

Présence d'une pharmacie et d'un médecin

Sept lignes de bus

—

Commerces vétustes

Nombreux locaux vacants

Pas de distributeur automatique

Faible aire de chalandise

Horaires des bus non adaptés

Place commerciale désertée

Fiches "Action"

Action AT 1 : Recentrer les efforts de desserte du quartier sur une ligne forte et continue

Action AT 2 : Réviser la charte d'utilisation des cellules commerciales

Action AT 3 : Créer de l'émulation sur le Place du Soleil en articulant davantage les événements ponctuels et les actions récurrentes.

Action AT 4 : Accroître la diversité des commerces de proximité

Action AT1		Recentrer les efforts de desserte du quartier sur une ligne forte et continue	
Socle 3		Financement : /	Calendrier : Moyen terme
Situation actuelle	<p>L'étude de la desserte en transport en commun sur le quartier a montré une réelle absence de lisibilité des lignes. En effet, quatre compagnies de transporteurs de partage des bus desservent la communauté d'agglomération Sénart Val de Seine et donc le quartier de la prairie de l'Oly. Nous notons de même huit lignes différentes dont deux en heures creuses et une à vocation scolaire. Deux bus en heures de pointe permettent de rejoindre les gares RER de Vigneux-sur-Seine et Montgeron mais fonctionnent seulement entre 6 et 9h le matin et entre 16 et 20h le soir. Une ligne qui fonctionne en permanence permet de desservir la gare de Juvisy notamment mais avec une fréquence de passage d'environ 45 minutes. En heures creuses, trois bus permettent de rejoindre des gares RER mais souvent avec des faibles fréquences (30 à 45 minutes). En conclusion, il y a une réelle différence de desserte après 8h45 sur le quartier avec des bus qui laissent leur place à d'autres durant ces heures creuses, ce qui perd donc en lisibilité et en facilité de déplacement.</p>		
Mise en œuvre	<p>Il s'agirait d'assurer la mobilité urbaine à toute heure de la journée en recentrant les efforts autour d'une ligne beaucoup plus régulière. De plus, une amélioration de la lisibilité des transports en commun avec non plus huit lignes mais deux qui desserviraient les pôles d'attractivités majeurs (Gare, centre commerciaux, et espaces culturels et sportifs) pourrait être envisageable.</p>		
Acteurs	Syndicat des transports en IDF (STIF), CASVS.		
Indicateurs d'évaluation	- Nombre de montée aux arrêts desservant la prairie de l'Oly		

Action AT2		Réviser la charte d'utilisation des cellules commerciales	
Socle 1		Financement : /	Calendrier : Court terme
Situation actuelle	<p>L'attribution des locaux commerciaux se fait après autorisation du siège de Batigère IDF qui sélectionne attentivement les propositions des commerçants.</p> <p>Beaucoup de refus concernant des commerces de restauration rapide ou des taxiphones. Ces restrictions permettent à la fois de limiter les nuisances olfactives ou des regroupements importants de jeunes et en même temps de garantir une offre commerciale à un public varié ce qui est souhaité bien qu'empêchant un développement commercial rapide de la Place du Soleil.</p> <p>On dénombre aujourd'hui cinq cellules vacantes sur la place du Soleil actuellement. Parallèlement, des associations ou des particuliers seraient peut-être intéressés par la mise à disposition de locaux vacants pour des utilisations diverses (expositions, salles de répétition de musique, salles de réunion) ce qui impliquerait davantage les habitants. Le prêt de locaux vacants à des associations se fait déjà à Limeil par exemple avec un commerce solidaire ce qui rend le quartier plus attractif et vivant pour une meilleure promotion du quartier.</p>		
	<p>Une révision de la charte d'utilisation des cellules commerciales pourrait ainsi permettre, pour le bailleur et les associations, une utilisation bénéfique de ces locaux vacants : les associations pourraient les utiliser gratuitement en attendant qu'un projet concret d'attribution se présente.</p>		
Acteurs	Batigère IDF		
Indicateurs d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de locaux vacants - Nombre de locaux à but non lucratif 		

Action AT3		Créer de l'émulation sur la Place du Soleil en articulant d'avantage les événements ponctuels et les actions récurrentes.	
Socle 2		Financement : /	Calendrier : Moyen terme
Situation actuelle		Nous avons pu constater le manque de dynamisme de la Place du Soleil qui est visible aux nombreuses devantures fermées et aux vitrines peu accueillantes. La plupart des commerces servent « de dépannage » et ne s'adressent qu'à des habitants du quartier. De plus, l'après-midi, nous constatons des regroupements de jeunes devant le bar/tabac, n'incitant pas les habitants à utiliser cet espace.	
Mise en œuvre		Il pourrait être envisagé la mise en place d'un événement type marché ou brocante (selon autorisations communales) pour favoriser le brassage de population, soutenir l'activité économique du quartier et créer de l'émulation. Cette initiative, offrant également de la convivialité, pourrait rendre à la Place du Soleil l'image positive dont elle jouissait autrefois. Il faudra cependant prêter attention à ne pas organiser ces événements les jours de marché notamment celui de la Croix Blanche qui est à proximité du quartier.	
Acteurs		Associations, Union des Commerçants, Trait Social, la mairie de Montgeron	
Indicateurs d'évaluation		<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de demandes pour la participation à cette action - Nombre de personnes participant à cet événement 	

Action AT4	Accroître la diversité des commerces de proximité	
Socle 2	Financement : /	Calendrier : Long terme
Situation actuelle	Selon les habitants interrogés, la diversification des commerces de la Place du Soleil semble nécessaire afin de répondre à différents besoins élémentaires. Comme il a été montré dans la fiche précédente, cette place commerciale (indiquée par des panneaux routiers comme "centre commercial de l'Oly") n'est pas totalement adaptée aux besoins et attentes des habitants. Cinq des douze cellules commerciales de la place du Soleil sont vacantes et présentent donc un rideau métallique fermé.	
Mise en œuvre	L'implantation d'une laverie automatique était une des premières améliorations proposées, suivi d'un commerce de bouche. D'autres commerces plus secondaires ont été cités comme un salon de coiffure ou une boucherie halal.	
Acteurs	Batigère IDF, mairie de Montgeron.	
Indicateurs d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Fréquentation de la place du Soleil - Augmentation de la rentabilité des commerces déjà existants 	

Vie sociale

Objectif : Améliorer le lien social au sein du quartier.



*Photo 20 : Fête du jeu sur le quartier de l'Oly – Mai 2015
Source : Stagiaires Batigère 2015*

Vie Sociale : Etat des lieux.

Un quartier riche de deux infrastructures culturelles dépendant de la CASVS :

Deux grandes infrastructures au sein du quartier proposent des activités : l'Espace Jeunesse Intercommunal de l'Oly et le Centre Social Intercommunal Aimé Césaire. Toutes deux ont été mises en place par la Communauté d'agglomération Sénart-val-de-Seine.

L'espace Jeunesse, réhabilité en octobre 2013, s'adresse aux jeunes de 11 à 25 ans. Pour les plus jeunes (de 11 à 17 ans), des activités et sorties sont proposées à petits prix (en moyenne 2 ou 3 euros) toute l'année y compris pendant les vacances scolaires. Les locaux sont très accueillants, propres avec de grandes salles pour de multiples activités comme du baby-foot ou du ping-pong.

Ce lieu permet une ouverture culturelle et une mixité sociale puisque des challenges sportifs sont par exemple proposés entre différents quartiers.

Pour les plus de 16 ans, une salle informatique à accès gratuit est mise à disposition afin de les aider dans leur recherche d'emploi. Quatre-vingt-cinq missions ont ainsi pu être décrochées en neuf mois, principalement en Essonne, allant du contrat intérimaire à des CDI.

L'équipe, très dynamique et motivée, est composée d'un agent d'accueil, de quatre animateurs et d'un contractuel. Des personnes saisonnières sont employées lors des vacances scolaires, personnes majoritairement extérieures au quartier pour enrichir les débats et les animations. La volonté est d'ouvrir le quartier vers l'extérieur et de favoriser la mixité sociale.

Le centre social, ouvert lui aussi en 2013, s'adresse aux familles ayant des enfants entre 6 et 12 ans, dans le but de renforcer le lien parents-enfants et d'apprendre la vie en communauté à travers des activités, des ateliers et la ludothèque mise à disposition des enfants tant qu'ils y respectent la charte de bonne conduite.

Ce centre est aussi accessible aux personnes non résidentes du quartier. Des activités pour adultes comme l'atelier couture, des cours de zumba sont aussi proposées le soir.

Cependant, ces ateliers sont peu suivis ou toujours par les mêmes personnes. L'équipe déplore ce manque d'investissement et de participation de la part des habitants. Ce centre social est principalement financé par des aides de la Caisse d'Allocation Familiale

Des associations peu visibles sur le quartier entraînant peu d'implication des habitants.

Il existe sept associations sur le quartier de l'Oly (voir tableau ci-dessus). Ni le centre social, ni la CASVS ne sont en mesure de nous transmettre une liste de ces associations, ce qui pose problème car si un habitant souhaite s'impliquer dans la vie associative de son quartier. De plus, il nous a été très difficile d'entrer en contact avec elles car peu de numéros de téléphone sont communiqués sur Internet.

En général, ces associations organisent des événements tout au long de l'année et Batigère Ile-de-France participe financièrement aux actions liées au lien social menées par la quasi majorité des associations.

L'association la plus active sur le quartier, possédant même un local au bâtiment W se nomme « Les Habitants de l'Oly », présidé par M. Miehakanda.

De nombreuses animations sont organisées par celle-ci aussi bien ponctuelles comme le fashion show qu'à plus long terme comme un projet théâtral. Un site internet de l'association existe sur lequel on peut consulter les différents événements qui se passent sur le quartier. Cependant, les dernières mises à jour de ce site datent d'avril 2012, traduisant un manque de visibilité et de communication et donc de pérennité et d'efficacité.

L'association religieuse « Le Relais du Soleil », qui propose des ateliers de peintures et de dessins possède un local sur la Place du Soleil tandis que les autres n'en possèdent pas.

Enfin, les animations de quartier par Batigère s'effectuent grâce à l'équipe du Trait Social,¹² au sein de l'entreprise. La fête de l'Oly qui se tient début septembre ou l'événement « Oly Propre » sur deux journées début juillet sont des exemples d'animations réalisées par le Trait Social.

« Oly Propre », à travers une démarche pédagogique, traite de la problématique des déchets et du tri sélectif sur le quartier, en associant les écoles, le bailleur et la maison de l'environnement.

Il s'agira d'une récolte des déchets recyclables par les enfants pour en fabriquer des marionnettes et des figurines. Une visibilité des productions réalisées permettrait une valorisation des acteurs et encouragerait de nouvelles adhésions aux projets proposés.

Nous avons pu noter en interrogeant la population qu'il y avait peu de communication entre les habitants du quartier, la plupart ne sortent pas après leur journée de travail et restent dans leur appartement sans participer aux animations du quartier. Par exemple, à la fête des voisins le 29 mai, il n'y avait que sept inscrits sur l'ensemble du quartier. De plus, quand nous leur demandons

s'ils connaissent des associations, leurs réponses sont floues voire inexistantes dû au manque de visibilité.

¹² Cf Chapitre III pour plus d'informations sur le Trait Social

Trois écoles au sein du quartier en partenariat avec les mairies et le centre Social

Les familles bénéficient de trois écoles à proximité dont une élémentaire et une maternelle au sein du quartier. Ces écoles sont classées en Zone d'Education Prioritaire (ZEP) et accueillent essentiellement des enfants du quartier. Les enseignants sont parfois confrontés à des difficultés d'apprentissage et des difficultés comportementales des enfants.

Prenons l'exemple de l'école Nelson Mandela située au cœur du quartier afin d'observer sa participation à la vie du quartier. L'un de ses objectifs est de faire participer les familles et les inclure dans le suivi pédagogique de leurs enfants. Pour cela, elle met en place des expositions, spectacles avec chorale d'enfants et a décidé de remettre les livrets scolaires individuellement aux parents.

Les enfants peuvent bénéficier de soutien scolaire s'ils le désirent grâce à l'Association Accueil Après la Classe (Association du quartier) n'accueillant que peu d'élèves et de l'aide pédagogique complémentaire assurée par l'école. Le Centre Social Aimé Césaire

travaille aussi en partenariat avec l'école Nelson Mandela qui assure du soutien scolaire appuyé par des bénévoles et qui met à disposition la ludothèque pour assurer des projets pédagogiques autour du jeu. Elle travaille aussi avec l'association "Habitants de l'Oly" par la participation aux événements qu'ils organisent. Aucun partenariat avec l'espace Jeunesse n'existe encore mais c'est en cours de réflexion. De plus, les mairies de Montgeron et de Vigneux-sur-Seine ouvrent l'accès pour l'école aux équipements culturels et sportifs des communes.

Le partenariat des écoles dans la vie du quartier est aujourd'hui existant et fonctionnel, ce qui est une nécessité dans le parcours citoyen des jeunes du quartier. L'implication des villes, en développement, est un plus non négligeable pour parfaire leur chemin d'apprentissage.

Présence des associations sur le quartier de l'Oly

Nom	Président	Adresse	N° de téléphone	Site internet	Date de déclaration
Oly club de football	NC*	3, rue des Edelweiss	NC	non	NC
Les gamins s'engagent et bougent	NC	13, Rue Marcel Cachin	NC	non	20-mai-08
Amicale Africaine de l'Oly	Aly Sall	adresse incertaine	06-67-03-30-39	non	févr-02
Habitants de l'Oly	M.Miehakanda	12, Rue des Edelweiss	NC	oui	NC
Union des commerçants	Jérôme Bellesort	NC	01-69-03-42-82	non	NC
Amicale CNL	NC	NC	NC	NC	NC
Oly Sport	NC	NC	NC	NC	NC
Accueil Après la Classe	NC	NC	NC	NC	NC

* NC: Non communiqué

Nous remarquons, d'après ce tableau, qu'une actualisation régulière des informations des associations n'est pas réalisée ce qui montre les difficultés que peuvent rencontrer les nouveaux locataires à s'investir dans la vie associative de leur quartier.

La Vie Sociale: Paroles habitantes.*

“ Beaucoup de familles monoparentales, et de jeunes de 14 ans sans repères.”

“ La vie de quartier s’est dégradée, de nombreux jeunes sont arrivés depuis les nouveaux bâtiments. ”

“J’habite le quartier, je ne le fréquente pas.”

“ Pas assez de subventions on ne voit ni les bailleurs ni les mairies.”

“ on est délaissé des deux villes. ”

“ Le Centre Social est bien.”

“ Je sors et je rentre.”



*Sauf mention contraire.

Bilan



Deux infrastructures sur le quartier

Présence d'une charte de peuplement

Association leader sur le quartier

Actions de sensibilisation



Manque de visibilité de l'espace jeunesse

Manque d'implication des habitants du centre social

Manque de visibilité des associations

Absence de l'actualisation des informations des associations

Fiches "Action"

Action VS 1 : Aménager une salle de sport au sein du quartier et améliorer l'accès à la culture

Action VS1	Aménager une salle de sport au sein du quartier et améliorer l'accessibilité à la culture	
Socle 3	Financement : /	Calendrier : Moyen terme
Situation actuelle	Le sport et la culture sont des vecteurs de développement personnel pour les habitants d'autant plus pour les jeunes. Les activités culturelles du centre social sont assez peu fréquentées, seules celles proposées par l'espace jeunesse attirent les adolescents. De nombreux habitants pratiquent la course à pied pour faire du sport à coût réduit. Le quartier de l'Oly ne présente pourtant ni de salle de sport en bon état et ne se situe pas à distance de marche d'une bibliothèque, d'un cinéma ou d'un studio de musique.	
Mise en œuvre	Ainsi, nous trouvons pertinent d'aménager, au sein du quartier, une salle de sport équipée en remplacement de l'actuelle, assez peu attrayante. Cette salle serait plus lumineuse et moins isolée ce qui permettrait à un plus grand nombre de personnes de la fréquenter. De même, une simple piste dégagée faisant le tour de la prairie serait un endroit idéal pour que les habitants puissent y courir. L'espace jeunesse dispose de grandes pièces, modulables pouvant être aussi le lieu d'accueil d'intervenants, de musiciens qui pourraient proposer des initiations aux instruments ou un éveil musical.	
Acteurs	Maries, communauté d'agglomération CASVS, associations, habitants	
Indicateurs d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de personnes fréquentant la salle de sport - Nombre de cours de musique possible et d'événement culturel sur le quartier 	

CHAPITRE III. L'amélioration du cadre de vie : une co-construction nécessitant l'implication de tous.

A/ La GUSP, fil conducteur des actions de Batigère Ile-de-France ?

Afin de mener une action réfléchie sur les quartiers, il est nécessaire qu'une réelle culture GUSP soit ancrée au sein des agences. Depuis ces dernières années, Batigère met la priorité sur la gestion de la satisfaction client. Il ne se focalise plus sur le produit en lui-même (le patrimoine immobilier) mais bien sur les locataires.

Pour ce faire, les gardiens premiers acteurs de proximité possèdent un rôle très important dans la GUSP des bailleurs.

Intéressons-nous à la façon dont les gardiens sont rattachés à leur agence et le lien entre le siège de Batigère Ile-de-France et les agences pour comprendre l'échange d'informations et le métier de gardien.

1. Informer et être à l'écoute pour une bonne satisfaction client

Le volet de la relation client que nous allons traiter ici concerne le rapport entre le bailleur et les habitants.

L'information, vecteur de satisfaction des locataires.

La relation client commence avant l'arrivée des locataires

Le client dépose un dossier de demande de logement sur la plateforme nationale. Les réservataires des logements sont divers : mairies, préfecture, 1% patronal...

Pour les logements dont l'entreprise est réservataire, les Chargés de Clientèle recherchent les candidats (trois maximum) et voient s'ils peuvent les proposer en commission d'attribution logement (CAL) qui a lieu toutes les deux semaines.

Bien souvent, ils sont choisis par ordre d'ancienneté de la demande et en fonction de leur composition familiale, du type de logement disponible, de sa localisation ainsi que de leurs revenus. Les futurs locataires sont alors contactés pour effectuer la visite du site avec les gardiens qui ont en charge aussi bien l'entrée que la sortie et

l'état des lieux. Si les locataires acceptent la proposition, ils constituent alors un dossier.

Pour les dossiers plus complexes, les Chargés de Clientèle peuvent faire appel à une expertise sociale par un travailleur social issu du réseau Batigère et spécialement détaché au sein de l'agence. Une fois la CAL passée, c'est un nouveau client qui est intégré à la société, une lettre d'acceptation lui est alors envoyée.

Bien que toute cette procédure soit commune pour la plupart des bailleurs, il s'agit tout de même du premier contact entre les clients et Batigère Ile-de-France qui reste primordial.

L'accueil du client, premier contact réel avec le bailleur.

La relation client bailleur commence avant même l'entrée des lieux dans les logements et se construit durant toute la durée de séjour des clients au sein des résidences. Une relation d'échange, de confiance doit se construire. Améliorer cette relation ne nécessite pas forcément de multiplier les moyens mais de porter une attention particulière à chacun des clients de manière individuelle.

En entrant dans un nouveau logement, les Chargés de Clientèle donnent aux nouveaux clients :

- Bail d'entrée
 - Règlement intérieur
 - Attestation CAF si APL
 - Dossier Cligère Locapas avec un avancement dépôt de garanti et neuf mensualités au bailleur que le locataire rembourse après
 - Fiche contact et carte de visite
 - Livret du locataire
 - Livret de travaux locatifs
 - Stylo et porte-clefs
- et parfois :
- fiche des risques technologiques
 - coordonnées EDF et nom de l'ancien locataire.

Les clients arrivant pour la première fois sur le quartier sont accueillis par les gardiens qui leur remettent les clefs et leur indiquent leur logement. Batigère souhaite mobiliser plus de moyens sur l'entrée des lieux des nouveaux clients.

En effet, aucune visite du quartier n'est effectuée, et nous pouvons remarquer qu'aucune information n'est fournie aux nouveaux entrants concernant les associations présentes au sein du quartier, les équipements de proximité, les lignes de bus ou encore des informations sur la commune. Par exemple, la mise en place des noms sur les boîtes aux lettres avant même l'entrée des locataires dans les logements montrerait au client qu'il est attendu et bienvenu.

Le contact locataire tout au long de son séjour jusqu'à l'état des lieux de sortie.

Durant tout leur séjour sur le quartier, les locataires sont constamment en contact avec Batigère Ile-de-France.

Ils peuvent l'être de manière plus personnelle lorsqu'il y a des problèmes en matière d'impayés par exemple par le biais de téléphone, courriers, mail et récemment par SMS afin permettre une gestion efficace mais aussi de façon collective par voie d'affichage.

En effet, dans chaque hall d'immeuble, il existe deux panneaux d'affichage dont l'un est réservé à la société Batigère Ile-de-France, et l'autre à l'amicale des locataires pour des informations et animations diverses. Le panneau réservé au bailleur sert à informer les locataires :

- des futures réunions ou initiatives de la part du bailleur (réunion d'information sur les charges des locataires le 28 avril par exemple),
- mise en garde des locataires contre des éléments d'insécurité sous la forme de note d'informations,
- des coordonnées du gardien relais locataire de quartier à contacter en cas de problèmes,
- le planning de ménage des halls.

Les notes d'information sont généralement rédigées par le personnel de l'agence (Chargés de Clientèle, Techniciens d'agence, Responsable d'agence ou Trait Social pour les animations) puis distribuées aux Gardiens qui disposent des clefs des panneaux.

L'anticipation de ce type d'affichage est assez courte (une semaine d'anticipation à peu près) et la vérification de la mise à jour de ces affichages est contrôlée par les Chargés de Clientèle.

Nous constatons que cette mise à jour n'est pas toujours effective dans l'ensemble des résidences et dépend des halls ce qui ne garantit pas la diffusion synchronisée de l'information dans l'ensemble du quartier.

Pour Batigère Ile-de-France, il est aussi très important de bien informer les clients lors de travaux réalisés. Il est très désagréable pour un client que de ne pouvoir accéder à un service (ascenseur par exemple) sans en connaître la raison. Certains contrats conclus avec des sociétés extérieures incluent cette prise en charge de l'affichage comme Thyssenkrupp en cas de pannes prolongées des ascenseurs mais bien souvent cette responsabilité incombe au bailleur.

L'information au locataire est importante pour que celui-ci réalise que le problème a été signalé et qu'une solution est en train d'être trouvée mais dans les faits, nous observons peu de notes à destination des clients signalant soit des dysfonctionnements soit la réalisation prochaine des travaux d'où les plaintes récurrentes des locataires.

Par ailleurs, Batigère Ile-de-France a régulièrement l'opportunité d'informer les clients quant à leurs missions et responsabilités en tant que bailleur, mais aussi de rappeler aux clients leurs devoirs en tant que locataires.

Ces réunions d'information sont souvent tenues lors d'événements organisés sur le quartier (tel que le forum sénior au quartier de l'Oly). Elles permettent aux locataires de dialoguer avec le personnel de l'agence même si cela risque parfois de se transformer en réunion de doléances des clients.

Il est important que Batigère Ile-de-France valorise davantage les actions qui sont menées sur le terrain auprès de ses clients. Bien

que la volonté première de Batigère soit le bien être des locataires, les clients ont un ressenti différents et considèrent souvent que celui-ci n'est intéressé que par les loyers mais ne s'implique pas sur le terrain.

Pourtant la relation client passe par une bonne visibilité de la présence de Batigère Ile-de-France sur les quartiers. Cela implique entre autre une bonne visibilité des loges avec l'indication des horaires pour bien informer les locataires.

Par ailleurs, le climat d'insécurité au sein des quartiers freine la mise en place d'agence de proximité (sur le terrain) chose qui serait mieux reçue des clients qui ressentent parfois un « abandon » du bailleur.

Enfin, lorsque les clients souhaitent quitter leur logement, ils doivent en informer Batigère soit par courrier recommandé, soit en main propre à l'agence selon les nouvelles dispositions de la loi ALUR de mars 2014. Les Chargés de Clientèle organisent alors des

pré-visites d'état des lieux effectuées par les gardiens. Cela permet au technicien de voir l'état des logements et en même temps aux locataires de constater des problèmes qu'ils peuvent réparer avant que cela leur soit facturé lors de l'état des lieux de sortie.

Une relation client basée sur l'écoute pour un traitement efficace des réclamations.

Parler de relation client implique un dialogue et non une simple communication. En effet, une bonne gestion du quartier n'est pas garantie par une simple information aux locataires. Il est aussi important d'être à l'écoute de leurs besoins et disponibles pour répondre à leurs attentes.

Batigère Ile-de-France met à disposition plusieurs moyens d'écoute des clients, soit via leur Gardien avec une ligne portable directe ou à la loge, soit via l'agence où ils peuvent directement se rendre ou

Parole habitante du quartier de l'Oly
"Batigère c'est que les loyers"

téléphoner. Cependant, il n'y a pas de numéro ou d'interlocuteur unique pour chaque client et plusieurs d'entre eux se plaignent d'être envoyés parfois vers les Gardiens ou vers l'agence, et même parfois vers le siège à Paris pour être entendu.

Cette multiplicité d'intermédiaires accroît d'une part les délais de traitement et d'autre part nuit à la satisfaction client et engendre une possible perte des informations en cours de route. Le client souhaite être écouté et non pas transféré d'un service à l'autre avant de pouvoir trouver ce qu'il recherche.

Il est en effet primordial dans la relation client de les informer que leurs requêtes auprès du personnel d'agence sont en cours de traitement et qu'une réponse va leur être communiquée. Cette partie de la relation client n'est pas encore totalement aboutie laissant les clients penser que leurs demandes ne sont pas prises en compte.

Un logiciel pour une gestion efficace des réclamations des clients :

L'organisation interne de Batigère Ile-de-France doit pouvoir assurer une gestion efficace des réclamations des clients. Sur une agence telle que celle de Draveil, nous dénombrons en effet un nombre d'attentes saisies au mois allant de 270 à 425 attentes et un délai moyen de traitement de 20 à 60 jours avec une tendance à la baisse¹³.

Pour saisir les réclamations des locataires, la société dispose du logiciel « Immoware » que tous les membres de l'agence peuvent utiliser. Ce logiciel permet aussi de retracer toutes les remarques et attentes formulées par chacun des locataires et présente le dossier client regroupant toutes ses informations (RIB, Etat des lieux...).

Le logiciel est assez complet et précis mais certains Gardiens déplorent une absence de solution mobile afin de saisir directement sur le terrain les réclamations des locataires.

¹³ Compte-rendu d'agence du 19 mai 2015

Etre à l'écoute des clients en difficultés, une des missions du Trait Social :

Batigère Ile-de-France possède un service appelé Trait Social dont une de ses missions est d'accompagner un accompagnement social des clients en difficultés avec un coût pour Batigère Ile-de-France de 400 000 euros par an. Ce service s'occupe du quotidien des locataires le désirant, à l'aide d'assistantes sociales, d'éducateurs spécialisés mais aussi des conseillères en économie sociale et familiale. Besoin de relogement, aide d'attribution aux logements pour les dossiers sensibles ou encore gestion des impayés sont des thématiques traitées avec ce prestataire de service.

Les évaluations de la satisfaction client :

Par ailleurs, afin de mesurer sa qualité de service client, Batigère Ile-de-France a mis en place plusieurs évaluations de satisfaction client telles que :

- des baromètres de satisfaction internes à Batigère réalisés une fois par an et un baromètre client/région tous les trois ans ;
- des enquêtes sont menées telles les enquêtes des nouveaux entrants (papier, téléphone) deux mois après leur installation ;
- des visites, aussi bien de sécurité que de courtoisie dans les 3 mois après l'entrée de lieux permettant la bonne installation des familles.

Ces enquêtes de satisfaction client sont recensées puis analysées en réunion d'agence.

L'établissement de ces constats permet de voir l'évolution de la satisfaction, le nombre d'envoi et le nombre de retour. Ils sont divisés selon les thématiques : accueil, nouvel entrant, enquêtes SAV.

Un bilan annuel benchmark est effectué par une société d'audit en lien avec le bilan de satisfaction ce qui permet de travailler sur les points qui sont importants pour les clients et focaliser les actions sur ces points en particulier.



*Bilan agence satisfaction clients
Source: Batigère Ile-de-France*

La certification Iso 9000 :1 pour la recherche d'une qualité de service :

La certification ISO 9000:1 de 1998 a permis de construire le réseau des procédures et est révisée tous les 5ans. Batigère Ile-de-France a pris pleinement conscience plus récemment que la qualité ne devait pas être seulement des indicateurs et des tableaux mais aussi du terrain, et qu'il était nécessaire d'intégrer aussi l'agence dans cette recherche de qualité de service.

Anciennement appliquée en agence, la charte de qualité Puissance 7 a été abandonnée. Les visites de contrôle étaient trop pointilleuses, pas adaptées au territoire et les agences étaient pénalisées sur des détails parfois non modifiables de leur propre gré.

Une réflexion est à présent à mener sur les procédures ainsi que sur une démarche de qualité de service pour prendre des engagements pour travailler sur un nouvel engagement client.

Parole de la Responsable Qualité de Batigère Ile-de-France : « Il faut donner du sens aux outils »

2 - Les gardiens, premiers interlocuteurs du locataire.

De par leur présence permanente sur le terrain, les gardiens sont de réels acteurs de proximité.

La diversité des missions des gardiens.

Le bailleur a la possibilité de récupérer jusqu'à 75% des salaires de Gardiens sur les charges locatives à condition qu'ils effectuent des tâches quotidiennes d'entretien et de propreté (ménage et traitement des ordures ménagères). Si dans le cadre des missions des gardiens, ils n'effectuent qu'une de ces deux tâches leur taux de récupérabilité est abaissé à 40%. L'ensemble de cette récupérabilité permet à l'entreprise 5 millions d'euros d'économie pour Batigère Ile-de-France¹⁴.

A leurs missions, s'ajoute une partie administrative avec la saisie informatique des réclamations sur le logiciel de traitement Immoware. En effet, les Gardiens sont les premiers interlocuteurs sur le terrain. De ce fait, ils sont les premières personnes contactées

par les clients en cas de besoin, de questions ou problèmes rencontrés. Les clients attendent donc une réponse rapide et efficace pour toutes leurs réclamations. Même s'ils obtiennent une réponse, il faudrait peut-être qu'elle soit donnée dans des délais plus rapides pour satisfaire leurs réclamations.

Une agence est aussi un centre de profits ce qui nécessite de piloter les indicateurs liés à la commercialisation des logements ou des impayés. Les Gardiens, acteurs de proximité, doivent donc aussi être en mesure d'assurer la construction d'une bonne relation client avec le bailleur.

Le rôle actuel des Gardiens nécessite donc une réflexion plus approfondie afin de déterminer quel temps doit être imparti à chacune de leurs missions. Les gardiens doivent-ils n'effectuer que des tâches ménagères ou au contraire que de l'administratif ?

Pour répondre à cette problématique, Batigère Ile-de-France a alors réalisé, il y a quelques années, un Benchmarking auprès d'autres

¹⁴ D'après l'interview de Xavier Delacroix

bailleurs sociaux où trois modèles en termes de gestion des gardiens ont été observés :

- le tout gardien:

Tout comme c'est le cas pour Batigère Ile-de-France un maximum de gardiens sont mis sur site. Ils effectuent les tâches récupérables à 75% (entretien et ordures ménagères).

- le moitié gardien:

Ces bailleurs ne mettent des gardiens que sur des grands sites et ceux-ci effectuent des tâches récupérables. Sur leur site diffus ou plus restreint, il n'y a pas de gardiens.

*Propos du service Ressources
 Humaines de Batigère Ile-de-France :
 « Cela serait une révolution »*

- le zéro gardien:

Les Gardiens sont alors des gestionnaires de site. Ils vérifient que les tâches confiées à des prestataires extérieurs sont bien faites,

font de l'administratif et s'occupent des contentieux. C'est alors une société extérieure qui effectue le ménage et la gestion des OM celle-ci étant récupérable à 100%.

Cette étude a révélé que plus il y a de gardiens, moins les clients sont satisfaits et plus ils payent de charges. En effet, l'utilisation de sociétés extérieures, bien que récupérables à 100% coûtent moins cher car elles ne sont payées que lors de l'intervention (par exemple : 2h le matin, 2h le soir). La qualité du ménage et du service s'avère aussi bien souvent meilleur, le bailleur ayant les moyens de changer de prestataires si le service ne lui convient pas.

En plus des tâches ménagères et des saisies des réclamations qu'ils doivent effectuées, les Gardiens sont en contact direct avec le client. Ce sont les premiers interlocuteurs et sont de ce fait au cœur de la relation client. Cette nouvelle approche de leur métier nécessite davantage d'accompagnement.

Pour le service de Ressources Humaines (RH) de Batigère Ile-de-France, le cœur du métier du Gardien est la propreté. Il est donc normal que l'entretien des espaces intérieurs et locaux vide ordures prennent la majeure partie de leur emploi du temps.¹⁵

Propos du Service Ressources Humaines de Batigère Ile-de-France : « Les gardiens c'est 80% technique »

Les locataires étant sensibles à la propreté du site, le nettoyage participe à la satisfaction client.

Un nouveau poste de Gestionnaire Ressources Humaines a été créé en février 2015 au siège social de Batigère Ile-de-France. Ce collaborateur a pour missions d'étudier le métier de gardien au sein des agences, la question de leur financement ainsi que les évolutions de leurs rôles.

Le choix du type d'intervention des Gardiens remet directement en cause le taux de récupérabilité. Il est donc important de concilier équilibre budgétaire de la société et qualité de service proposé.

Cela implique ainsi d'intégrer des actions de formation spécifiques et un mode de management adapté.

Que ce soit pour les Gardiens ou pour le reste du personnel d'Agence, l'organisation des agences diffère tout comme les missions de chacun. Ainsi au siège sont montés actuellement des groupes de travail pour réfléchir sur les différents métiers et revoir les missions de chacun afin d'apporter une culture GUSP efficiente et différenciée et accroître la satisfaction client en améliorant l'image du bailleur auprès des locataires.

¹⁵ D'après le Service Ressources Humaines de Batigère Ile-de-France.

La formation des gardiens.

Les Gardiens au sein de l'entreprise sont d'environ 150 pour Batigère Ile-de-France¹⁶ et sont de trois types :

- Gardiens qualifiés qui représentent 80% de l'effectif des Gardiens de la société
- Gardiens hautement qualifiés qui représentent 15 %
- Gardiens superviseur qui représentent 5%

Tous les nouveaux gardiens embauchés doivent posséder au moins un CAP Gardien. A leur arrivée, chacun d'entre eux est envoyé en formation continue de 2 à 3 jours pour être formé sur des thématiques telles que « Habilitation électrique », « Hygiène et technique du nettoyage », « Gestes et postures », « Informatique ».

Leur carrière au sein de l'entreprise sera ponctuée par quelques formations qu'ils effectueront sur leur temps de travail. Bien que le budget de la formation au sein de l'entreprise soit quatre à cinq fois supérieur au seuil légal, Batigère Ile-de-France est conscient de la

¹⁶ D'après le Service Ressources Humaines de Batigère Ile-de-France

nécessité de l'améliorer surtout sur le parcours d'intégration des Gardiens, c'est-à-dire la formation quotidienne de ces derniers (procédure/ gestion des clefs / fiches de sécurité).

Les loges groupées des gardiens.

Dans les quartiers avec un nombre important de logements et/ou situés en zone sensible, les Gardiens ont généralement été réunis en une unique loge groupée.

Celles-ci permettent à tout le personnel de proximité de se connaître, de ne former qu'une seule et même équipe et de représenter un point unique pour l'accueil des entreprises ou des locataires.

De plus, les loges groupées sont plus sécurisantes pour le personnel de proximité qui n'est plus seul dans son hall d'immeuble à tenir une permanence mais sont à minima en binôme.

L'ensemble du personnel de proximité est présent tous les jours de la semaine au sein du quartier qui leur est affecté et résident sur place pour la plupart, ce qui peut poser des problèmes de

dérangement en dehors des heures de travail outre les risques d'agression. Ils sont donc plus exposés à des problèmes d'insécurité qui peuvent être en partie résolus par une loge groupée.

En 2008,¹⁷ des gardiens étaient présents dans tous les quartiers où Batigère Ile-de-France possédait des résidences. Des postes de Gardiens superviseurs ont alors été créés mais le lien hiérarchique entre Gardiens qu'imposait alors ce poste était particulièrement délicat au quotidien et le management n'a pas fonctionné. Ce problème était d'autant plus important lors de rachat de patrimoine avec Gardiens pour lesquelles le savoir-être et le savoir-faire pouvait être très différent.

Des liens de subordination différents pour les gardiens.

Dans la plupart des agences, les Chargés de Clientèle ont la charge des Gardiens sans réel lien hiérarchique, avec un lien fonctionnel. Comme l'essentiel des missions des Gardiens concernait de la gestion technique, ils ont par la suite été bien souvent rattachés aux Techniciens d'agence.

¹⁷ D'après le Service Comptabilité de Batigère Ile-de-France.

Actuellement, l'intégration des gardiens dans l'organigramme des agences se répartit donc en trois cas de figure :

- Pour les agences de Puteaux, Limeil et Neuilly-Plaisance, les Gardiens sont rattachés au pôle technique de l'agence sous la direction d'un Responsable de Gestion de Proximité (RGP).
- Pour les agences de Paris et de Draveil, les Gardiens sont rattachés aux Chargés de Clientèle. Ce sont alors eux qui s'occupent des congés et des remplacements des Gardiens.
- Certaines agences ne disposent d'aucun intermédiaire. Les Gardiens sont alors directement rattachés au Responsable d'Agence.

Ainsi, il n'est pas possible de parler d'un modèle unique d'organisation hiérarchique. Chaque agence est organisée de façon à pouvoir répondre au mieux aux clients et assurer une gestion efficace de leurs quartiers. De nos observations, nous constatons qu'il est important que les Gardiens soient rattachés à une personne de référence possédant un lien hiérarchique avec des compétences techniques car la plupart des réclamations remontées par les Gardiens sont d'ordre technique. Cette personne doit avoir

un contact régulier avec le personnel de proximité et les collaborateurs de l'agence afin que ceux-ci soient managés et se sentent écoutés, et que le lien entre loge et agence soit plus affermi.

3- Organisation interne de Batigère Ile-de-France.

Nous observons à l'heure actuelle une multitude d'organisation d'agence différente au sein du réseau Batigère Ile-de-France. L'enjeu de ces restructurations est de faire des agences des centres de profits qui s'appuient sur une forte satisfaction client.

Parole du Service Comptabilité de Batigère Ile-de-France : « On a été centré sur le produit et non centré sur le client »

Des agences généralement articulées autour d'un pôle Technique et d'un pôle Locatif.

Chacune d'entre elles sont pilotées par un Responsable d'Agence c'est grâce à lui que l'équipe bien coordonnée fonctionne. Il permet de garantir un bon état des quartiers pour l'ensemble du personnel,

des clients et des prestataires extérieurs. Il attend un travail d'équipe, de partage entre les collaborateurs afin de donner un regard croisé sur les quartiers.

Dans certaines agences comme celle de Draveil, des Chargés de Coordination Agence ont été nommés et permettent de faire le lien entre tout le personnel de l'agence.

Nous observons dans la plupart des agences deux pôles sous la responsabilité du Responsable d'Agence :

- un pôle locatif qui a en charge le suivi des locataires dans les logements depuis leur demande de logement jusqu'à leur départ. Il regroupe essentiellement des Chargés de Clientèles et parfois un Responsable de Gestion Locative.

- un pôle technique pour tout ce qui a trait aux réparations et interventions sur les bâtiments. Ce pôle, principalement constitué de Techniciens d'Agence, est en charge tout l'aspect conformité réglementaire. Les Techniciens d'Agence dépendent soit

d'un Responsable de Gestion de Proximité comme c'est le cas à l'agence de Neuilly-Plaisance, Limeil, soit d'un Responsable de Gestion Technique comme à l'agence de Draveil ou à Paris. Le Chargé d'Opération patrimoine peut intervenir en appui technique auprès de l'agence. Ce collaborateur intervient également lors de gros travaux prévus par le service patrimoine.

Cette division des tâches entre pôle locatif et pôle technique a été voulue pour permettre une meilleure expertise des missions. Dans chacun d'entre eux, Techniciens d'Agence et Chargés de Clientèle ont été divisés par secteur ayant ainsi chacun à leur charge dans leur domaine une partie du patrimoine de l'agence.

Il est possible que cette division des tâches et des secteurs ne facilite pas le développement d'une culture GUSP au sein des agences. Les rôles étant segmentés, la notion d'équipe est alors perdue ce qui freine la prise de responsabilité globale de l'agence comme acteur sur les quartiers. Il y a alors peu de remontée d'informations entre les deux pôles.

Pour encourager ce partage entre collaborateurs, des réunions d'agence sont réalisées tous les mois par le Responsable d'Agence. Au regard du nombre de collaborateurs impliqués dans les réunions d'agence, des réunions de secteur sont également organisées avec les gardiens pour assurer la bonne transmission de l'information et coordonner l'aspect opérationnel des objectifs. Enfin, des réunions thématiques à destination exclusive des gardiens sont spécialement mises en place (3 à 4 par an).

Conclusion

Les récentes modifications dans le fonctionnement de Batigère Ile-de-France montrent à quel point la GUSP commence à prendre place au cœur de la réflexion stratégique de l'entreprise. Pour ce faire, le métier de gardien est un des chantiers majeurs des prochaines années et devra s'adapter aux contraintes économiques, humaines et sécuritaires que présentent les quartiers d'habitats

sociaux. Mais quoi qu'advienne le rôle des gardiens ou du personnel d'agence, une implication maximale auprès des habitants et une communication efficace entre membres de la société demeurent les principaux ingrédients de la satisfaction client, et donc de la bonne gestion de ces quartiers.

Fiches "Action"

Action 1 : Mettre en place une application permettant la prise de photos lors de la constatation d'un problème

Action 2 : Accueil des nouveaux locataires avec un livret de présentation du quartier et de la ville

Action 3 : Organiser des petits déjeuners d'équipe

Action 4 : Organiser l'événement : « Prends ma place »

Action 5 : Pilotage des actions GUSP par Batigère

Action 6 : Organiser des conventions inter chefs d'agence et personnel du siège de Batigère IDF

Action 7 : Créer un poste de pilote de la GUSP à Batigère pour un suivi constant

Action 8 : Redéfinir le métier des Gardiens

Action 9 : Elaborer une charte qualité pour Batigère IDF

Action n°1		Mettre en place une application permettant la prise de photos lors de la constatation d'un problème	
Socle 1		Financement : /	Calendrier : Moyen terme
Situation actuelle	Les gardiens sont souvent les premiers sur le terrain à constater les problèmes. A Batigère IDF, chaque dysfonctionnement est entré dans le logiciel Immoware, pour traitement. Ce logiciel ne permet pourtant pas la prise et l'envoi de photos obligeant parfois les Techniciens d'Agence à se déplacer pour la vérification de la constatation du problème		
Mise en œuvre	Nous proposons d'équiper les gardiens d'un Smartphone relié à une application mobile (exemple : Tracy) permettant de prendre des photos, géo-localisant automatiquement les dysfonctionnements constatés et de les introduire dans un logiciel (Immoware ou autre) conservant la même codification qu'à présent. Cette application pourrait de même envoyer l'ensemble des mails à l'agence (par exemple pour la vérification des ascenseurs) ou aux sociétés extérieures pour l'intervention. Le but étant de permettre aux gardiens de réduire leurs temps de saisie administrative grâce à une application pré-automatisée.		
Acteurs	Réseau Batigère		
Indicateurs d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Pourcentage de gardiens équipés - Nombre d'attentes avec photos saisies - Réduction du temps de travail derrière un ordinateur 		

Action n°2	Accueil des nouveaux locataires avec un livret de présentation du quartier et de la ville		
Socle 1		Financement : /	Calendrier : Moyen terme
Situation actuelle	Lors de leur entrée dans les logements, les locataires reçoivent de nombreux documents administratifs mais rien ne concerne ni la présentation des associations ou services proposés au sein du quartier, ni une présentation de la ville (son histoire, ses services, les interlocuteurs à leur disposition...). Les locataires doivent récolter les informations ce qui ne favorise pas leur implication rapide sur le quartier et une bonne appropriation des lieux.		
Mise en œuvre	Nous proposons la création par Batigère Ile-de-France et la distribution à chaque locataire d'un livret de présentation : <ul style="list-style-type: none">- de l'équipe Batigère Ile-de-France et de l'agence- du rôle, disponibilité et localisation des gardiens- de la variété des associations du quartier- des institutions (centre social, espace jeunesse)- de la ville et du quartier Ce livret permettrait à la fois d'accueillir les nouveaux arrivants et de faire présenter ville où ils se trouvent.		
Acteurs	Batigère IDF		
Indicateurs d'évaluation	<ul style="list-style-type: none">- Nombre de livrets distribués		

Action n°3		Organiser des petits déjeuners d'équipe	
Socle 1		Financement : /	Calendrier : Court terme
Situation actuelle	Nous observons aujourd'hui l'importance de la cohésion d'équipe que ce soit en agence ou entre l'agence et la loge. Cette cohésion est nécessaire pour assurer une gestion globale des quartiers, une meilleure efficacité de travail et une bonne entente et compréhension entre les collaborateurs.		
Mise en œuvre	Pour favoriser cette cohésion d'équipe, nous proposons ici d'organiser des petits déjeuners d'équipe financés par Batigère IDF pour le personnel de l'agence et le personnel de proximité. Elle se déroulerait une fois par mois, si possible directement sur les quartiers et favoriserait les échanges. Ce serait aussi la possibilité de faire un bilan complet du site par l'ensemble des collaborateurs		
Acteurs	Batigère IDF		
Indicateurs d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de participants - Nombre de petits déjeuners organisés 		

Action n°4	Organiser l'événement : « Prends ma place»		
Socle 1		Financement : 0 €	Calendrier : Moyen terme
Situation actuelle	Il est essentiel de travailler sur une meilleure remontée d 'information entre le personnel d'agence et le personnel de proximité. En effet, nous avons constaté à plusieurs reprises des fiches de sécurité peu fournies alors que les éléments sur le terrain le justifieraient ou encore des attentes mal codifiées. Ceci s'explique en partie par une méconnaissance de la gestion en aval des saisies effectuées.		
Mise en œuvre	Pour palier en partie ce problème, nous proposons d'organiser un événement intitulé « Prend ma place» qui consisterait pendant une journée à inverser les rôles entre le personnel de l'agence et le personnel de proximité. Cela permettrait de prendre conscience des difficultés rencontrées par l'autre partie dans la réalisation des tâches quotidiennes et ainsi de mieux être impliqué dans son travail.		
Acteurs	Batigère IDF		
Indicateurs d'évaluation	- Nombre de journées “Prends ma place” effectuées		

Action n°5	Pilotage des actions GUSP par Batigère	
Socle 1	Financement : 0 €	Calendrier : Court terme
Situation actuelle	Lors des diagnostics en marchant, de nombreux problèmes sont constatés sur les quartiers et demandent de trouver des solutions en coordonnant les différents acteurs.	
Mise en œuvre	Ce retard dans la gestion des dysfonctionnements est souvent dû au manque de pilote pour mener les actions. Des idées d'amélioration sont proposées mais le pilotage de ces actions repose sur le volontarisme des acteurs. Nous pensons que pour augmenter sa notoriété, particulièrement auprès des mairies ainsi que pour assurer un bon état de la GUSP, il serait pertinent que Batigère IDF se porte davantage volontaire pour piloter la mise en place des actions. C'est aussi le moyen pour Batigère IDF de valoriser son savoir-faire dans par des expériences concluantes qu'il a réalisé ailleurs.	
Acteurs	Batigère IDF	
Indicateurs d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de projets dont Batigère IDF s'est porté volontaire - Nombre de projets réalisés 	

Action n°6		Organiser des conventions inter chefs d'agence et personnel du siège de Batigère IDF	
Socle 1		Financement : /	Calendrier : Court terme
Situation actuelle	Les agences et le siège inventent, développent et mettent en place des actions parfois innovantes que ce soit pour accroître la participation des habitants ou des actions en lien avec le développement durable. Cependant, peu de communication en est faite auprès des autres agences et collègues.		
Mise en œuvre	Pour accroître ces retours d'expérience, il serait judicieux d'organiser des conventions où les responsables de projets puissent exposer leurs actions innovantes sous forme de posters, diaporamas, vidéos et valoriser ainsi en interne leurs actions. L'action pourrait être reprise pour les autres agences ou discutée avec les participants pour l'améliorer si elle n'a pas porté ses fruits.		
Acteurs	Batigère IDF		
Indicateurs d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de conventions organisées - Nombre de participants - Nombre de nouveaux projets montés 		

Action n°7		Créer un poste de pilote de la GUPS à Batigère pour un suivi constant	
Socle 1		Financement: /	Calendrier : Long terme
Situation actuelle	Nous avons noté durant ce stage que Batigère IDF menait de nombreuses actions sur le terrain gérées conjointement par l'équipe du Trait Social et les agences. La plupart des actions menées sont événementielles mais la nécessité d'un réel suivi sur le long terme se fait de plus en plus ressentir.		
Mise en œuvre	Batigère peut poursuivre ses efforts avec la mise en place d'un nouveau poste au sein des agences dont la mission serait d'assurer un rôle d'interface entre agence et Trait Social. Cette personne serait à la fois sur le terrain en lien avec les associations et les habitants pour pouvoir travailler avec eux et à la fois en lien direct avec l'agence. Ce nouveau poste de développeur social urbain (DSU) serait similaire à celui effectué par le Trait Social mais appliqué à un quartier.		
Acteurs	Batigère IDF		
Indicateurs d'évaluation	- Nombre d'animations signées par Batigère (et donc Trait social) et organisées sur le quartier		

Action n°8	Redéfinir le métier des Gardiens	
Socle 1	Financement : / taux de récupérabilité à 40% au lieu de 75%	Calendrier : Long terme
Situation actuelle	Comme nous l'avons détaillé dans ce rapport une grande réflexion est en cours au sein du groupe Batigère IDF sur le devenir du métier de Gardien. L'enjeu est de redéfinir leur métier afin de concilier au mieux l'accomplissement des tâches courantes de nettoyage et gestion de site et de permettre en même temps une plus grande implication de leur part dans la relation client en tant que personnel de proximité.	
Mise en œuvre	<p>Les Gardiens pourraient continuer d'effectuer la gestion des ordures ménagères mais les tâches d'entretien soient déléguées à une société extérieure comme Scotnet. Le temps gagné dans leurs tâches quotidiennes permettrait que le personnel de proximité puisse s'impliquer davantage dans la relation client entre autre par une plus grande amplitude d'ouverture de la loge.</p> <p>De plus, pendant leur temps de travail, les gardiens pourraient être plus impliqués aussi bien dans le montage que dans la participation aux animations de quartier. Par exemple, si un gardien est passionné de bricolage, il pourrait ainsi mettre à profit quelques heures de son temps pour participer à un atelier spécifique ce qui aurait de nombreux intérêts : le valoriser pour qu'il soit reconnu en tant qu'acteur social à part entière sur le quartier et proposer des animations et activités sur le quartier avec un faible coût d'organisation.</p>	
Acteurs	Batigère IDF	
Indicateurs d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre d'animations impliquant le personnel de proximité - Temps hebdomadaire consacré par les gardiens dans la relation client 	

Action n°9	Elaborer une charte de qualité pour Batigère Ile France	
Socle 1	Financement : /	Calendrier : Moyen terme
Situation actuelle	Batigère IDF est soucieux de la qualité de son service client. Pour cela une personne une personne travaille sur la qualité du service client offert par les agences du réseau mais aucune charte de qualité n'est encore en vigueur.	
Mise en œuvre	Un nouvel engagement client est en cours d'élaboration, avec la réflexion autour d'une démarche client qu'il serait nécessaire de mettre en place. Cette charte exposerait les engagements du bailleur pour les clients ainsi que ceux des collectivités aussi bien en termes de délai de traitement des attentes que de service qu'il s'engage à rendre.	
Acteurs	Batigère IDF	
Indicateurs d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Présence d'une charte de qualité distribuée aux clients - Respect des délais indiqués 	

B / Un portage politique fort indispensable à la réalisation des actions de proximité.

Dans le cadre de notre étude, nous avons interrogé plusieurs acteurs qu'il s'agisse de personnel de mairie, de la communauté d'agglomération ou des bailleurs sociaux et nous leur avons alors régulièrement posé la question :

« Selon vous, qu'est-ce qu'une bonne GUSP ? »

L'ensemble des acteurs que nous avons interrogés s'accorde sur trois points :

- Un travail d'équipe efficace
- la nécessité d'un pilotage de la GUSP
- Un suivi et évaluation des actions

L'importance d'un bon travail d'équipe :

Nous l'aurons constaté dans tout ce rapport, la GUSP demande un réel travail d'équipe. Il s'agit de mobiliser des acteurs provenant de différentes structures autour d'une même finalité : Améliorer le cadre de vie des habitants.

Or, tout travail d'équipe nécessite plusieurs conditions importantes répondant à la règle des 5 "C":

- Un **C**limat de confiance
- De la **C**ommunication
- Une **C**ohésion des membres
- Une **C**oresponsabilité et une **C**odécision
- Une **C**oordination efficace

Tout commence donc par la mise en place d'une équipe dont les missions de chaque acteur sont claires et précises ainsi que des modalités de concertation au cours du temps. Un agenda défini dès le début puis partagé à tous les acteurs de la GUSP sera le premier document de travail à réaliser.

Ensuite c'est le temps de la concertation par la communication et du partage des connaissances et des compétences. Il est en effet important de bien se connaître, de bien connaître les attentes et volontés de chacun ainsi que les enjeux dans lequel chaque partenaire place son action.

Les partenaires institutionnels et les bailleurs sociaux sont deux types d'organisations différentes avec des modes de travail et donc de communication très différentes.

Les mairies et Batigère Ile-de-France ont des enjeux différents pour la gestion des quartiers : pour l'un, politique et territorial, pour l'autre, maintien de l'état de son parc locatif.

*Parole d'une Chef de Projet Politique de la Ville
à la CASVS :
« Les bailleurs ont l'impression d'être le tiroir
caisse de la GUSP »*

L'amélioration du cadre de vie des habitants n'est aujourd'hui plus suffisante comme but commun pour une bonne GUSP tant le contexte économique pour l'un et le contexte politique pour l'autre est fort.

La définition de ces objectifs communs est d'autant plus importante qu'elle permet une séparation et donc une responsabilité dans les actions et dans le travail que chacun doit mener.

Les collectivités locales sont plus à même de comprendre le territoire dans son ensemble, tandis que les bailleurs sont plus proches des locataires et des services à leur rendre.

Une GUSP efficace s'appuie donc sur une transversalité et une bonne communication des acteurs sur les territoires.

Il s'agit aussi de bien définir les différents propriétaires des parcelles des quartiers. En effet, le foncier est réparti entre les collectivités locales et les bailleurs sociaux. Des plans et des conventions existent sur cette répartition du foncier et des espaces de gestion mais ces documents ne sont pas toujours partagés posant question sur les responsabilités de chacun en cas d'intervention.

Une carte réalisée et validée par l'ensemble des partenaires éviterait de nombreuses pertes de temps quant à la responsabilité des travaux à engager sur telle ou telle parcelle.

A titre d'exemple de gestion nous pouvons citer la communauté d'agglomération ToursPlus, qui a créé un outil de gestion du quartier de la Rabière, à Joué-lès-Tours comme l'illustre la photo ci-contre.

Le fond de carte a été construit sur la base d'une photo aérienne



puis a permis d'identifier les zones d'intervention de chacun sur les espaces délimités en utilisant un code couleur par acteur. Chacun des acteurs s'est alors approprié l'outil.

**Photo 21 : Logiciel de gestion ToursPlus
- Quartier de Joué-les-Tours**

Nous reprochons souvent aux différentes parties prenantes de ne pas suffisamment communiquer sur leurs actions et de ne pas assurer une remontée de l'information optimale auprès des autres partenaires.

Par exemple, de nombreuses mairies souhaiteraient obtenir la planification TFPB des bailleurs afin que leur service en charge de la

GUSP puisse proposer une réorientation de celle-ci dans le but accentuer un point particulier de la GUSP, ou d'adapter leurs actions pour de meilleurs résultats. Comme la loi n'impose pas ce regard sur la TFPB, un référent pourrait être utile afin de coordonner l'action de chaque bailleur.

La nécessité d'un bon pilotage de la GUSP :

Pour être efficace, une GUSP doit bénéficier d'un portage politique important qui est le fondement même de toutes actions réalisées. Ce portage peut cependant être effectué à différentes échelles.

Parfois les mairies disposent d'un service habitat ou politique de la ville en charge de la GUSP. Elles établissent alors leur convention GUSP pour leur commune. Cette échelle de pilotage permet une proximité du terrain et peut permettre d'une part une plus forte proximité avec les habitants et les bailleurs locaux et d'autre part une gestion plus différenciée des quartiers bénéficiant d'une convention GUSP.

Dans d'autres cas, la compétence de la GUSP et de la politique de la ville a été transférée à la communauté d'agglomération.

L'échelle intercommunale permet un regard d'ensemble sur un territoire plus vaste que les limites communales. Un portage GUSP à cette échelle est souvent perçu comme étant trop éloigné du terrain et nous observons que bien souvent les villes se sentent alors dépossédées. En effet, chaque commune est différente, elles possèdent leurs besoins, leur propre histoire, leur organisation et vision du territoire et il est important de s'adapter à chacune d'entre elles.

Comment alors concilier les atouts apportés par un regard d'ensemble avec l'importance du respect des particularités locales ?

Dans certains territoires comme l'agglomération de Valenciennes (département du Nord), le choix a été fait de concilier ces deux échelles, dans la mise en œuvre de la GUSP. La communauté d'agglomération de Valenciennes présente 35 communes, chacune d'entre elles détenant le pilotage de la GUSP avec en leur sein, parfois des Chargés de Mission GUSP, parfois des Chargés de Missions Politique de la Ville ou parfois pas de service lorsque la taille de la commune ne le permet pas.

De son côté, la communauté d'agglomération vient alors en appui à la GUSP grâce à un service de Cohésion sociale en lien avec d'autres services (santé, insertion, jeunesse...). La communauté d'agglomération n'est pas là pour faire à la place des mairies mais les accompagne, co-anime les interventions sur le territoire.

Le travail de terrain est essentiellement effectué par les communes avec les outils mis à disposition par la communauté d'agglomération pour une meilleure application de la GUSP.

Cette dernière intervient pour mener un travail concerté, une coordination des acteurs, une mutualisation des moyens, en agissant en tant que force de proposition.

En partenariat avec le conseil en architecture, urbanisme et environnement (CAUE), celle-ci a créé des formations thématiques (mutation urbaine, environnement et société...) à destination des mairies, des régions et des travailleurs sociaux.

Ensemble, ils organisent alors des voyages d'études pour observer ce qui se fait ailleurs, ou des ateliers pour découvrir leur ville autrement, faisant parfois intervenir des partenaires extérieurs. La communauté

d'agglomération est donc aussi présente pour valoriser et coordonner ce qui se fait, que pour réveiller la curiosité des équipes et apporter un regard critique et diversifié grâce à ses divers partenariats.

Ce mode de pilotage par les mairies s'appuyant sur un travail par l'agglomération semble être pertinent pour bénéficier des avantages que présente chacun.

Il ne s'agit en aucun cas d'appliquer un modèle unique et rigide, dont les forces s'exerceraient de haut en bas mais de mener un travail concerté pour une action ciblée et pertinente, avec l'implication de chaque acteur de terrain.

En plus d'une coordination générale de la GUSP, chacune des actions qui en découleront demande un pilote identifié, un référent d'actions. En effet, bien souvent, les actions GUSP restent générales et le pilotage de celles-ci repose sur le volontarisme des parties prenantes.

Le coordinateur estime, la plupart du temps, qu'il n'est pas de son ressort d'imposer à un partenaire d'être le pilote de ces actions,

laissant des problèmes perdurer alors que certains auraient pu être traités plus rapidement.

*Parole d'un bailleur lors d'un diagnostic en marchant :
« Je suis volontaire »*

Pourtant, ces prises d'initiatives sont

l'occasion pour les acteurs (bailleurs, mairies, associations...) de faire part de leurs expériences et de valoriser ce qu'ils auraient testé ailleurs et qui aurait été concluant.

Innover, communiquer les actions afin que celles-ci puissent servir aux autres collaborateurs est donc primordial. Mais il s'agit aussi de suivre les actions entreprises et d'évaluer leur impact pour en tirer des leçons.

La nécessité d'un bon suivi et d'une évaluation :

Nous pouvons noter qu'un bon partenariat existe parfois avec une communication et une co-gestion efficaces mais ne se traduit pas toujours sur le terrain par une bonne GUSP. Il est donc nécessaire d'avoir également un bon suivi de cette GUSP qui n'est pas souvent existant.

Il existe relativement peu de groupes de travail possédant les outils adaptés à un suivi des projets et des concertations réalisés. Les partenaires possèdent en général des moyens de suivi indépendant qui ne sont pas communicables et donc non partagés.

Par exemple pour Batigère Ile-de-France, le projet des moutondeuses (des moutons seraient utilisés pour la tonte des espaces verts en complément des actions des services techniques des communes) n'a été porté à connaissance des autres acteurs que lors d'une réunion où la problématique de l'entretien des espaces verts sur un quartier précis fut abordée.

Cette idée novatrice, conciliant environnement et propreté des quartiers a été souvent débattue à l'échelle de l'entreprise mais bien souvent limitée par les coûts financiers d'un déploiement à l'échelle des seuls quartiers gérés par l'entreprise.

Il en est de même pour la problématique de la gestion des abeilles, dont l'idée originale d'un autre bailleur a immédiatement convaincu l'entreprise d'en étudier les modalités d'actions et de le tester sur un de leur quartier.

Il est fort à penser que la retranscription de ces actions dans un outil de suivi aurait permis à l'ensemble des bailleurs de connaître ces initiatives, de les tester, voire de les étendre à l'ensemble des quartiers de la communauté d'agglomération.

Il n'existe pas de critères officiels d'évaluation de la GUSP. Bien qu'elle soit encadrée par des lettres de cadrage et un comité de pilotage qui se réunit tous les ans, il y a peu de réelle prise de positions servant à réorienter les actions de manières plus précises.

Parole du Service Habitat, Hygiène et Accessibilité : « La GUSP c'est un grand vide, on y met ce qu'on veut »

D'ailleurs, les bilans TFPB remplis par les bailleurs sociaux ne sont pas sujets à modification par la Direction Départementale des Territoires. Les services de la mairie rassemblent les bilans TFPB des bailleurs et les envoient au service concerné de l'état pour que ceux-ci perçoivent l'aide financière

Conclusion

Nous l'aurons compris, il n'est plus possible à l'heure actuelle que la GUSP se limite à des actions isolées menées par un acteur à la fois (mairie, bailleur, communauté d'agglomération, association). Pour qu'une GUSP soit efficace il est nécessaire d'encourager le pilotage des actions et le volontarisme de chacun pour travailler en concertation avec l'ensemble des parties prenantes intervenant sur

les quartiers. C'est en réalisant un travail d'équipe, en mobilisant des acteurs variés ayant chacun leurs atouts et approche du territoire que les actions menées dans le cadre d'une GUSP auront un impact important. Enfin, il est primordial que des évaluations de la GUSP soient menées mêlant le regard de chacun afin d'apprendre et d'avancer et ainsi améliorer la GUSP.

Fiches "Action"

Action 10 : Former les acteurs à la GUSP (mairies, communauté d'agglomération, bailleurs)

Action 11 : Faire appel à des associations extérieures pour l'animation et la sensibilisation des habitants

Action 12 : Créer une carte de géolocalisation des problèmes et des usages

Action 13 : Construire la planification TFPB avec les collectivités et créer un outil de suivi de la GUSP

Action 14 : Création d'un service unique mairie et bailleur

Action n°10		Former les acteurs à la GUSP (mairies, communauté d'agglomération, bailleurs)	
Socle 1		Financement : 200€ (adhésion CRPVE)	Calendrier : Moyen terme
Situation actuelle		De nombreux acteurs, travaillant aussi bien pour le compte des mairies, de l'agglomération, des bailleurs sociaux ou des associations se retrouvent impliqués dans la gestion urbaine de proximité. Cependant, nous constatons que bien souvent la culture GUSP n'est pas ancrée dans les esprits, certains acteurs n'ont jamais été formés aux thématiques de la GUSP. La réflexion sur ces enjeux globaux a souvent été placée sous la responsabilité d'un service (politique de la ville par exemple). Par ailleurs, il existe actuellement sept centres de ressources politique de la ville dont un en Essonne (la CRPVE). Ces centres proposent régulièrement des formations et ateliers de réflexions à destination de tous les acteurs impliqués dans la Gestion Urbaine et Sociale de Proximité.	
Mise en œuvre		L'ensemble des acteurs de proximité pourrait assister aux formations et sessions proposées dans ces centres afin d'être toujours plus impliqué dans la résolution de problématiques régulièrement rencontrées dans les quartiers d'habitat sociaux.	
Acteurs		Associations, Trait Social, la mairie, Batigère IDF	
Indicateurs d'évaluation		<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de personnes par organisme ayant assistées aux formations et ateliers - Nombre d'ateliers ou formations suivis par chacun des organismes 	

Action n°11		Faire appel à des associations extérieures pour l'animation et la sensibilisation des habitants	
Socle 2		Financement : variable selon les années, inclus pour les bailleurs dans la TFPB	Calendrier : Court terme
Situation actuelle		Les quartiers d'habitat sociaux souffrent aujourd'hui de problématiques constatées depuis de nombreuses années. Malgré tous les efforts entrepris, Batigère IDF ainsi que les autres bailleurs sociaux ressentent de plus en plus la nécessité de s'impliquer eux aussi concrètement dans des actions de sensibilisation et d'animation de quartier. Le Trait Social travaille aujourd'hui sur cet axe pour le compte de Batigère mais ses actions sont d'ampleur et de fréquence différentes selon les quartiers. Leurs actions sont pilotées depuis le siège de Batigère IDF et ils ne sont donc pas présents au quotidien sur les quartiers.	
Mise en œuvre		Batigère IDF sait ne pas pouvoir se reposer seulement sur ses propres initiatives et personnels d'agences. Mais l'ESH doit faire appel à des associations extérieures telles que « Couleur d'avenir » ou le collectif « Bruit de Frigo » que nous avons découvertes, pour assurer une mobilisation des habitants aussi bien pour des actions ponctuelles que des actions pérennes.	
Acteurs		Batigère IDF, le Trait social, associations locales	
Indicateurs d'évaluation		- Nombre de projets montés chaque année	

Action n°12		Créer une carte de géolocalisation des problèmes et des usages	
Socle 2		Financement : /	Calendrier : Long terme
Situation actuelle	<p>Les problèmes observés sur le quartier sont localisés à différents endroits. Il s'agit parfois d'espaces appartenant aux mairies, aux bailleurs ou à l'agglomération. Cette répartition du foncier allié à une division des tâches des parties prenantes nécessite souvent une clarification cartographique. Par ailleurs, nous avons observé que Batigère IDF ne disposait pas de carte pouvant recenser tous les dysfonctionnements de manière géo-localisée. Cette géolocalisation est pourtant importante pour une mobilisation rapide des acteurs pour intervention. Les attentes saisies sont par contre déjà codifiées de manière précise mais nécessitent parfois l'envoi d'un mail de traitement par les personnes compétentes.</p>		
Mise en œuvre	<p>Il semble intéressant de concevoir pour chacun des quartiers en gestion une carte co-construite avec l'ensemble des gestionnaires intervenants sur le quartier (mairies, bailleurs par exemple). Cette carte permettrait d'identifier les zones de gestion de chacun, les intervenants mandatés et de pouvoir saisir les dysfonctionnements observés, codifiés. Pour chaque saisie, un mail de notification serait directement envoyé à la personne compétente préenregistrée avec la description géo-localisée accompagnée de photos. De plus, un indicateur de l'état de traitement serait visible et régulièrement mis à jour. Cette carte serait partagée avec l'ensemble des gestionnaires internes et externes à la société. Cela nécessite :</p> <ul style="list-style-type: none"> - un fond de carte à jour - une répartition précise des zones de gestion - des gestionnaires référents identifiés pour chaque codification des dysfonctionnements - un responsable de l'entrée des attentes dans le logiciel - une utilisation généralisée du logiciel 		
Acteurs	Réseau Batigère, Mairies, Agglomération		
Indicateurs d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de mises à jour de la carte par mois - Délai moyen de traitement des dysfonctionnements identifiés 		

Action n°13		Construire la planification TFPB avec les collectivités et créer un outil de suivi de la GUSP	
Socle 2		Financement : 0€	Calendrier : Court terme
Situation actuelle		<p>Les conventions GUSP sont signées pour plusieurs années (souvent trois à cinq ans selon les quartiers). Lors de la mise en place de celle-ci, des axes de travail ainsi que des actions sont planifiées pour résoudre les dysfonctionnements.</p> <p>Pour inciter les bailleurs à s'impliquer sur les quartiers, l'Etat a décidé de mettre en place de la TFPB. Pour en bénéficier, les organismes HLM s'engagent à effectuer des actions de proximité qui diffèrent des actions de droit commun qu'ils ont le devoir d'effectuer. En fin d'année, les bailleurs doivent envoyer aux services de l'Etat leur bilan TFPB de l'année écoulée ainsi que la planification pour l'année suivante. Par ailleurs, il est important que des outils de suivi des actions GUSP partagés soient mis en place pour que chaque partie prenante puisse régulièrement faire le point sur ce qui est mené dans les quartiers.</p>	
Mise en œuvre		<p>Comme vient de l'imposer récemment l'Etat dans sa note de cadrage du 27 avril 2015, il est nécessaire que mairies, agglomération et bailleurs planifient ensemble l'utilisation de la TFPB pour cibler les actions programmées dans la convention GUSP et obtenir un résultat plus efficace. Ceci permettrait aux collectivités de venir en appui des organismes HLM pour une meilleure répartition des actions et des financements. Pour permettre ce suivi de la GUSP dans chaque quartier, nous proposons de réaliser un tableau en mode projet comme présenté ci-dessous.</p>	
Acteurs		Batigère IDF, mairies, agglomération	
Indicateurs d'évaluation		<ul style="list-style-type: none"> - Services impliqués dans la planification TFPB 	

Nom du quartier

Axe repris de la planification TFPB de l'année en cours

Etat d'avancement du projet à mettre à jour régulièrement

Acteurs impliqués dans la réalisation de l'action

Remarques diverses

Date

QUARTIER OLY
 LÉGENDE
 - Axe 1 : ...
 - Axe 2 : ...
 - Axe 3 : ...

TABLEAU SUIVI GUSP

ANNEE ...
 Modifié le : Date

N°	Nom de l'action	Etat d'avancement	Description de l'action	Pilote et parties preantes	Suivi	Coût total
1		En projet		Pilote Acteur 1 Acteur 2		
2		En cours		Pilote Acteur 1 Acteur 2		
3		Cloturé		Pilote Acteur 1 Acteur 2		
4						
5						

Tableau en mode projet du suivi GUSP

Action n°14		Création d'un service unique mairie et bailleur	
Socle 2		Financement :	Calendrier : Long terme
Situation actuelle	<p>Nous observons aujourd'hui une multiplicité des interlocuteurs dans le traitement des attentes des clients. Celles-ci sont codifiées et traitées par différents services que ce soit ceux de Batigère IDF ou ceux des mairies. Cette multiplicité d'acteurs engendre parfois, non seulement une confusion pour les clients mais aussi un délai de traitement plus important. Parfois, cette multiplicité d'acteurs s'explique par les rôles de chacun (un client devra par exemple s'adresser à la mairie pour un problème de signalisation et au bailleur pour ses loyers). Cependant, il arrive que les clients constatent des dysfonctionnements sans pour autant pouvoir déterminer le service qui en a la charge tel un trou dans la chaussée, une barrière extérieure défectueuse.</p>		
Mise en œuvre	<p>La création d'un service avec un numéro unique communiqué aux clients pour le suivi leurs réclamations peut s'avérer intéressant. Ce service serait chargé de recueillir tous les appels des clients et les notifications provenant de l'application mobile et de faire le relais auprès des personnes compétentes pour le traitement de ces attentes (services des mairies ou responsable de la gestion technique en agence de Batigère IDF).</p>		
Acteurs	Batigère IDF, mairies, agglomération		
Indicateurs d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre d'attentes obtenues par ce numéro - Délais de traitement des attentes 		

C / L'implication des habitants, une question majeure pour le devenir des quartiers.

Les animations de quartier et la sensibilisation des habitants sont primordiales pour assurer le lien social au sein des quartiers. C'est un travail d'équipe qui demande la participation et la coopération entre les différents acteurs (bailleurs, mairies, habitants, associations...).

Les habitants sont au cœur de ce processus puisque ce sont eux qui vivent sur le quartier mais aussi le surveillent et le font vivre. Ils sont vecteurs de satisfaction ou d'insatisfaction. Créer du lien social est une volonté des bailleurs et une condition sine qua non pour arriver à une gestion efficace du quartier où chacun des habitants est impliqué. Pour ce faire, Batigère possède une équipe, nommé Trait Social, qui organise des animations de quartier financé grâce à la TFPB.

Trait Social, une équipe de Batigère pour des animations de quartier.

Ce service de Pôle de développement Social de Batigère, agit comme un prestataire de services historiquement rattaché à l'Entreprise Sociale pour l'Habitat (ESH) de Novigère.

Le Trait Social intervient comme un facilitateur de lien social en réalisant par exemple des animations culturelles et sportives (Foot Free Style ou théâtre) mais aussi des ateliers sur la précarité énergétique lors de la livraison de bâtiments BBC ou des animations pédagogiques.

Grâce à ce service de sept personnes, 934 personnes ont participé en 2013 à des actions dans leur quartier. Ce service du Réseau Batigère permet aussi d'élaborer des diagnostics sociaux et des statistiques (sur le vieillissement de la population ou le chômage des jeunes par exemple), et intervient « dès qu'un responsable d'agence veut des données d'occupation sociale ».¹⁸ Il joue également un rôle d'assistant à maîtrise d'ouvrage dans la Gestion Urbaine de Proximité.

Batigère Ile-de-France investit plusieurs milliers d'euros (120 000€ de dépense directe en 2014)¹⁹ dans les animations de quartier et la

¹⁸ D'après l'interview de Vanessa Chengubraydoo

¹⁹ D'après les propos de Xavier Delacroix

sensibilisation pour l'ensemble de ses agences, souhaitant impliquer au maximum les habitants dans l'amélioration de leur cadre de vie.

Ainsi, les actions montées peuvent s'appuyer sur des initiatives locales comme c'est le cas sur le quartier de l'Oly où le collectif « Les microbes » a été mobilisé pour filmer des scénettes incitant les jeunes et les habitants à participer au tri sélectif et à veiller à la bonne propreté du quartier.

Trait Social essaie de rencontrer certains acteurs de terrain que ce soit les associations ou les centres sociaux, mais il peut être regrettable de ne pas avoir une personne de cette équipe au sein des agences ce qui permettrait une meilleure proximité entre habitants et Trait Social, afin d'être en parfaite harmonie entre la volonté des locataires et les animations proposées. Ce souhait peut être difficile à mettre en œuvre de par le travail d'équipe et d'échanges d'idées que nécessite le développement social.

Pour davantage d'émulation et une implication plus efficace de la part de Trait Social, Batigère expérimente sur trois quartiers post-ANRU que sont Limeil, Sartrouville et Neuilly-Plaisance de nouvelles

façons d'impliquer les habitants. Ce sont 70000€²⁰ consacrés à ces "projets sociaux" qui sont investis chaque année dans ces trois quartiers avec une présence plus importante des animateurs sociaux.

Exemple du collectif à Sevrans pour inclure les habitants dans la gestion locative.

L'agence Batigère de Neuilly-Plaisance a souhaité changer l'image classique du bailleur social et en faire un acteur à part entière dans le volet social tout en incluant les habitants dans la gestion locative.

Sur un de leur patrimoine à Sevrans (93), un collectif regroupant associations du quartier et personnel de l'agence Batigère, piloté par un membre du Trait Social a été construit. Ce collectif propose des animations comme des spectacles pour enfants (« Bobo Doudou » par exemple qui permet d'initier les enfants dès leur plus jeune âge aux accidents de la vie quotidienne) ou pour adultes.

²⁰ Entretien avec Xavier Delacroix

Le regroupement des associations, nombreuses à Sevrans, permet une meilleure visibilité ce qui favorise le travail autour d'objectifs communs tout en respectant chacune leurs spécificités. Intégrer le personnel de l'agence Batigère de Neuilly-Plaisance à cette structure permet au bailleur de passer de « portefeuille de la GUSP » à acteur à part entière.

Le collectif à Sevrans en est encore au stade d'expérimentation mais pose la question du dynamisme des infrastructures (centres sociaux, espaces jeunesse) ainsi que le rôle du bailleur et permet de tester les effets d'une implication plus importante sur le terrain de l'équipe du Trait social.

Manque de visibilité des actions du bailleur et une implication variable des mairies.

Quelques actions fortes, en partenariat avec les mairies et les centres sociaux, s'étalant sur plusieurs jours tous les ans ne manquent pas de visibilité (affiche, site internet de la communauté d'agglomération, mairies) comme le forum senior sur le quartier de l'Oly bien qu'aucune d'entre elles ne soient signées GUSP.

Cependant nous avons pu constater que la plupart des autres actions menées par Batigère Ile-de-France, quoique nombreuses, ne sont pas assez visibles ni par les habitants ni par les collectivités ou associations. Une mise en valeur des actions réalisées par le bailleur et pour les habitants serait souhaitable.

Il est important que lorsque plusieurs bailleurs se divisent un quartier, tous soient en accord les uns avec les autres pour mener des actions concertées. Cependant, ces actions sont encore trop peu développées et le partenariat entre mairies et les bailleurs n'est pas toujours efficient.

L'implication des mairies sur le quartier est variable. Parfois présentes lors de grands événements, les municipalités ne sont pas toujours sur le terrain lors des animations de quartiers. A l'heure actuelle, la plupart des collectivités locales se disent prêtes à travailler en partenariat avec les bailleurs mais peu d'actions concrètes ont déjà été réalisées. Pour les quartiers s'étendant sur deux communes comme le quartier de l'Oly ou le quartier des Bergeries, les communes référentes pourraient poursuivre leurs efforts pour être bien coordonnées et ainsi permettre des actions mutualisées.

La relation entre ces institutions et les habitants est essentielle comme en témoigne la mise en place récente des conseils citoyens et conseils de quartiers. Cependant la création de ces instances de représentation ne garantit en rien la présence et la participation d'habitants des quartiers.

Les habitants, des acteurs oubliés dans les diagnostics en marchant.

Les habitants ne sont pas toujours conviés aux diagnostics en marchant, ce sont généralement les représentants des locataires qui sont amenés à y participer. De plus, la réalisation de cette action en journée peut être un frein supplémentaire pour une plus grande présence tout comme le caractère peut-être trop formel avec des institutionnels. Le manque d'habitants à ces diagnostics pose un réel problème, les principaux acteurs d'un quartier.

C'est pour cette raison que certaines communes comme La Chapelle-Saint-Luc dans la région Champagne-Ardenne impliquent maintenant les habitants pour qu'ils constatent eux-mêmes les problèmes de sécurité. Les collectivités ont pour cela organisé des

« marches exploratoire » en faisant participer des personnes de classe d'âge différente aussi bien des jeunes que des personnes âgées qui n'auront pas la même appréhension du quartier.

Il en va de même avec les personnes à mobilité réduite qui permettent de rendre compte des difficultés dans l'utilisation des bâtiments et du mobilier. De plus, lors de ces « marches exploratoires » organisées autour d'un parcours prédéfini, un dialogue peut se faire entre le bailleur et les habitants ou avec les collectivités locales si elles sont présentes.

Par ailleurs, des réunions très formelles où une personne s'adresse à un auditoire ne sont pas garantes de succès pour réunir les habitants et les amener à discuter de l'amélioration de leur cadre de vie. C'est pour cette raison qu'il est nécessaire que les outils et le mode participation des habitants soient adaptés.

Les débats en pétales et les groupes de travail entre autres s'avèrent plus adaptés pour que chacun puisse donner son avis dans un climat de confiance. Il apparaît nécessaire également que les collectivités locales et les bailleurs apprennent à mieux intégrer les habitants dans

leur processus pour qu'ils puissent penser dans une volonté collective et non à titre personnel.

Cela suppose de l'accompagnement sur la durée et de la formation. Il existe des organismes comme le Centre de Ressources Politique de la Ville en Essonne (CRPVE) ou des associations comme « Couleurs d'avenir » qui proposent des formations pour mieux s'investir dans la GUSP. Ces formations sont aussi bien utiles pour les locataires que pour les institutions qui doivent être en mesure de répondre aux réclamations et attentes des habitants.

Conseils citoyen.

Le Contrat de Ville signé en mai 2015 prévoit la mise en place d'un conseil citoyen regroupant habitants, associations et entreprises. Le but de cette initiative récente est de co-construire avec les habitants pour qu'ils s'investissent dans la gestion de leur quartier et en deviennent des acteurs à part entière.

Ces conseils citoyens doivent être représentatifs de la population locale, c'est pour cette raison que s'est effectué sur le quartier de l'Oly un vote pour désigner les membres qui participeront à ces réunions (50% de l'effectif).

Le reste de l'effectif représente les bailleurs, les collectivités locales ou encore les associations. Pour qu'un conseil citoyen soit efficace, il est nécessaire qu'il y ait un réel intérêt de la part des habitants à s'impliquer pour leur quartier mais aussi des réponses concrètes à apporter de la part des institutionnels et des bailleurs afin que les citoyens trouvent de l'intérêt à s'investir. Cette nouvelle forme de participation habitante montre l'importance qui doit être accordée aux locataires.

Conclusion

Pour une meilleure gestion des quartiers et une amélioration de leur cadre de vie, l'implication des habitants est plus que nécessaire. Animations de quartier, initiatives locales, conseils citoyens, les actions se multiplient pour faire participer les habitants en tant qu'acteurs à part entière. Cependant, un partenariat plus efficient

entre collectivités territoriales et bailleurs ainsi qu'une meilleure visibilité des services rendus aux habitants pourraient davantage motiver les locataires à s'investir dans la prise de décision pour leur quartier, le but étant d'atteindre une démocratie participative appliquée à la vie quotidienne.

Fiches "Action"

Action 15 : Organiser des marches exploratoires sur les quartiers et des diagnostics en marchant réguliers (1 fois par mois)

Action 16 : Développer des projets de mémoire sur les quartiers ANRU

Action 17 : Créer des appartements pédagogiques

Action 18 : Création d'une application client

Action n°15		Organiser des marches exploratoires sur les quartiers et des diagnostics en marchant réguliers (1 fois par mois)	
Socle 2		Financement : /	Calendrier : Moyen terme
Situation actuelle		Actuellement, des diagnostics en marchant sont réalisés de manière plus ou moins fréquente (avant la mise en place d'une convention GUSP) mais nous constatons pourtant le manque de participation des habitants et/ou usagers qui ne se sentent peut être pas informés, pas conviés, ou parfois ne se sentant pas concernés. Pourtant, cette expertise d'usage est d'une grande importance pour programmer des actions pertinentes, ciblées et conformes aux usages des habitants.	
Mise en œuvre		Impliquer les habitants peut passer par la mise en place de marches exploratoires organisées sur le quartier à l'initiative de la communauté d'agglomération. Tels des diagnostics en marchant, elles ne seraient réalisées qu'avec les usagers et habitants mais peu de personnel des mairies, bailleurs et agglomération. Les participant se voient prêtés des appareils photos, ils déterminent le parcours à effectuer et signalent ce que eux considèrent être des points de dysfonctionnement. Tous se retrouvent ensuite dans une salle de réunion pour échanger sur ce qu'ils ont constatés et les solutions qui pourrait être apportées.	
Acteurs		Batigère IDF, Usagers des quartiers et habitants, collectivités locales et associations, Communauté d'agglomération	
Indicateurs d'évaluation		<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de marches exploratoires effectuées par quartier - Nombre de participants par quartier 	

Action n°16		Développer des projets de mémoire sur les quartiers ANRU	
Socle 2		Financement : /	Calendrier : Court terme (parfois déjà en cours)
Situation actuelle		Les quartiers d'habitats sociaux sont souvent sujets à de grands projets de rénovations urbaines. Ces chantiers bousculent le quotidien des habitants et restructurent l'organisation et l'agencement des quartiers. Des démolitions sont souvent réalisées, des nouveaux espaces sont créés (aires de jeux) et des structures sont implantées. Nombreux sont les habitants qui sont spectateurs de ces changements présents avant et après les rénovations.	
Mise en œuvre		Une façon concrète d'impliquer les habitants dans le but de créer du lien social et d'organiser des projets mémoire de quartier. Les habitants sont mobilisés pour apporter témoignages, photos, souvenirs du quartier depuis leur arrivée jusqu'à ce jour.	
Acteurs		Batigère IDF, mairies, agglomération, associations, habitant	
Indicateurs d'évaluation		<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de projets mémoires créés par rapport au nombre de quartier ANRU ou post ANRU - Nombre de participants - Nombre de partenaires impliqués dans la préparation de cet événement 	

Action n°17		Créer des appartements pédagogiques	
Socle 1		Financement : /	Calendrier : Long terme
Situation actuelle	Nous observons une difficulté pour certains habitants à entretenir leur appartement. Cette difficulté de gestion entraîne alors bien souvent un surcoût d'entretien aussi bien pour le bailleur que pour les locataires lors de la sortie du logement. Une mauvaise utilisation des logements peut aussi amener les locataires à devoir payer des factures élevées tout au long de leur séjour.		
Mise en œuvre	Pour aider les locataires à entretenir leur logement, il serait intéressant de proposer sur les quartiers un ou plusieurs appartements pédagogiques où seraient tenu des ateliers à destination des habitants (comment changer la tapisserie, comment réparer une fuite...). De même, lors de la livraison de Bâtiment Basse Consommation (BBC) ou à énergie positive, une présentation des bon gestes au quotidien serait pertinente pour les futurs locataires (comment aérer, chauffer, économiser son électricité) qui souvent ne connaissent pas les inconvénients et avantages d'un tel type de bâtiment.		
Acteurs	Batigère IDF		
Indicateurs d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de quartiers offrant des appartements pédagogiques - Nombre d'ateliers créés par an dans chacun des quartiers 		

Action n°18		Création d'une application client	
Socle 2		Financement : /	Calendrier : Long terme
Situation actuelle	Actuellement les clients souhaitant signaler un dysfonctionnement dans leurs immeubles les signalent soit aux gardiens de Batigère Ile-de-France, soit à l'agence, soit aux mairies. Cependant, il y a très peu de remontés d'informations depuis les clients. Un portail internet, du nom de D'Clic est testé dans certains quartiers de Batigère à Metz et devrait voir le jour en Ile de France. Il s'agira pour les habitants de pouvoir saisir des réclamations via leur ordinateur.		
Action	Afin de faciliter cette implication des habitants dans la constatation des dysfonctionnements et les responsabiliser dans la gestion quotidienne des quartiers, nous proposons de développer une application mobile simple d'utilisation sur smartphone permettant aux clients de signaler des problèmes et d'y joindre des photos géo-localisées. Les informations seront alors envoyées à un service unique (composé de personnes des Mairies et des bailleurs) qui redirigerait ces réclamations à l'autorité compétente.		
Acteurs	Habitants, Batigère IDF, mairies, agglomération		
Indicateurs d'évaluation	- Pourcentage de réclamations reçues par le biais de l'application		

Conclusion

Notre travail, à l'image de ces fiches-actions a porté sur l'analyse de la gestion urbaine de proximité sur le quartier de la Prairie de l'Oly afin d'en tirer des éléments pour la mise en place d'un futur plan stratégique de GUSP à l'échelle de Batigère Ile-de-France.

Le choix de ce quartier n'est pas anodin puisqu'il a bénéficié de réhabilitation dès l'acquisition du patrimoine par Batigère Ile-de-France en 1997, puis d'un programme national de rénovation urbaine quelques années après.

L'étude proposée a donc croisé plusieurs approches, économique, social, urbaine et politique afin d'obtenir le regard le plus large possible sur la vie quotidienne du quartier.

Ainsi, après trois mois d'analyses de terrain, d'interviews et de rencontres avec les acteurs concernés, nous avons pu dresser les processus d'intervention des acteurs et constater leurs nombres très importants, du fait d'un territoire partagé sur deux communes.

Grâce à notre intégration au sein du bailleur, nous avons parfois travaillé à l'agence, parfois dans la loge des gardiens et le travail fourni au jour le jour par Batigère Ile-de-France est apparu très important.

Pourtant malgré tous les efforts fournis par l'ensemble des collaborateurs (agence/loge), la satisfaction des clients et l'atmosphère régnant sur le quartier n'en est pas représentative.

La notion d'appartenance à un quartier dont le patrimoine n'est géré que par un seul bailleur conduit trop souvent les habitants à pointer du doigt ce dernier pour tout type de problèmes, en oubliant parfois qu'ils appartiennent d'abord à une commune, avant d'appartenir à la Prairie de l'Oly.

S'il est vrai que le déménagement de l'agence à l'extérieur du quartier, a été souvent mal vécu par les habitants, les raisons de sécurité invoquées sont quant à elles difficilement réfutables.

La tentation eut été forte de considérer la gestion urbaine sociale de proximité comme appartenant au droit commun du bailleur, d'autant plus lorsqu'il est le seul à posséder le patrimoine.

Mais après de nombreuses entrevues, la notion d'amélioration du cadre de vie portée par la GUSP a confirmé que cette gestion était avant tout un outil politique, porteur de bien-être et de vivre ensemble sur des territoires souvent en difficultés, comme en témoigne le taux de chômage important.

Ainsi, la volonté des acteurs et un portage politique fort, intégrés pleinement aux préoccupations des collectivités locales ont été les éléments les plus souvent fournis lorsqu'il s'agissait de définir une bonne GUSP.

Plus que pour toute autre thématique, la nécessité de se préoccuper de ces quartiers, souvent défavorisés, implique une coordination et coopération des acteurs et un suivi régulier des actions à l'égard de ces territoires.

Aujourd'hui, la signature des contrats de ville et l'inscription de ces quartiers en QPV montrent que des orientations politiques, portées uniquement par des organismes publics, ne peuvent être efficaces sans concertation des principaux acteurs de proximité.

Si l'égalité des territoires est aujourd'hui le mot d'ordre des actions des politiques de la ville, il paraît de plus en plus nécessaire d'assurer des échanges de collaboration et de confiance mutuelle entre la collectivité locale concernée et le bailleur social. Ceci au bénéfice des habitants.

Récapitulatif des actions proposées

<u>Numéro de l'action</u>	<u>Actions</u>	<u>Socle</u>	<u>Echéances</u>
AT2	Repenser à une charte d'attribution des cellules commerciales	1	Court terme
P2	Recouvrir les surfaces régulièrement taguées par un film protecteur	1	Court terme
3	Organiser des petits déjeuners équipe	1	Court terme
5	Pilotage des actions GUSP par Batigère	1	Court terme
6	Organiser des conventions inter chefs d'agence et personnel du siège de Batigère Ile de France	1	Court terme
7	Créer un pilote de la GUPS à Batigère pour un suivi constant	1	Long terme
8	Redéfinir le métier de Gardiens	1	Long terme
17	Créer des appartements pédagogiques	1	Long terme
1	Mettre en place une application permettant la prise de photos lors de la constatation d'un problème	1	Moyen terme
2	Accueil des nouveaux locataires avec un fichier de présentation du quartier et de la ville	1	Moyen terme
4	Organiser l'événement : « Prend ma place »	1	Moyen terme
9	Elaborer une charte de qualité pour Batigère Ile France	1	Moyen terme
10	Former les acteurs à la GUSP (mairies, communauté d'agglomération, bailleurs)	1	Moyen terme

EC2	Mise en place de vis anti-vandale pour lutter contre les dégradations	2	Court terme
P3	Sensibilisation ludique des habitants à la propreté du quartier	2	Court terme
EE2	Valoriser la friche en cœur de quartier en y faisant un jardin fleuri	2	Court terme
11	Faire appel à des associations extérieures pour l'animation et la sensibilisation des habitants	2	Court terme
13	Construire la planification TFPB avec les collectivités et créer un outil de suivi de la GUSP	2	Court terme
16	Développer des projets de mémoire sur les quartiers ANRU	2	Court terme
AT5	Accroître la diversité des commerces de proximité	2	Long terme
12	Créer une carte de géolocalisation des problèmes et des usages	2	Long terme
14	Création d'un service unique mairie et bailleur	2	Long terme
18	Création d'une application client	2	Long terme
AT1	Recentrer les efforts de desserte du quartier sur une ligne forte et continue	2	Moyen terme
AT3	Créer de l'émulation sur la Place du Soleil en organisant un événement ponctuel et régulier	2	Moyen terme
EC1	Effectuer une ronde commune ou d'un système de télégestion sur le quartier pour repérer les dysfonctionnements des lampadaires	2	Moyen terme

P1	Prévenir les dépôts sauvages par un système de surveillance ou de rondes quotidiennes	2	Moyen terme
15	Organiser des marches exploratoires sur les quartiers et des diagnostics en marchant réguliers (une fois par mois)	2	Moyen terme
AS1	Annoncer des événements du quartier et de la ville dans les ascenseurs	3	Court terme
S	Organiser des ateliers sur les quartiers entre la Police et les clients	3	Court terme
EE1	Repenser la Prairie	3	Moyen terme
VS1	Créer une salle de sport et un pôle de culture au sein du quartier	3	Moyen terme

Bibliographie

- Abattement TFPB en QPV [04/06/2015].
http://www.villesaucarre.fr/IMG/pdf/ppt_isabellesery.pdf
- Agence nationale pour la rénovation urbaine - *Convention partenariale pour la mise en œuvre du projet de rénovation urbaine 2005-2009* – 2005.
- Agence nationale pour la cohésion sociale et l'égalité des chances - *Repère sur la gestion urbaine de proximité* – 2009. 23p
- AORIF - *Eléments de contexte de la situation du logement en Ile-de-France*, [25/05/2015] - <http://www.aorif.org/logement-social-en-idf/contexte-cartes-et-chiffres-cles>
- AORIF - *Gestion urbaine de proximité et abattement TFPB : enjeux et méthodes*, Juin 2015. 10p
- AORIF, Dossier thématique. *L'évolution du métier de gardiens et de l'organisation de la proximité dans les organismes HLM d'Ile-de-France*. Les dossiers ensemble, n°26, 2014. 20p
- Batigère Ile-de-France - *Le réseau Batigère, une histoire au pluriel* – 2013. Carré Blanc Editions, 2013. 139p
- Batigère Ile-de-France - *Rapport d'activité 2013* – 2013
- CATTIAUX Séverine - *La gestion urbaine de proximité, nouveau remède miracle* – 2012.
- Collectif Bruit du Frigo [29/06/2015].
<http://www.bruitdufrigo.com/index.php?id=49>
- Comité d'évaluation et de suivi de l'agence nationale pour la rénovation urbaine, *Changeons de regard sur les quartiers* – 2013. 112p
- Communauté d'agglomération Sénart Val de Seine [25/04/2015].
<http://www.casvs.org/>
- Convention des Gestions Urbaine et Sociale de Proximité 2012-2014 - Octobre 2011
- DONZELOT, Jacques, *La France des cités*: Le chantier de la citoyenneté urbaine. Fayard, 2013 – 195 p.
- Communauté d'agglomération Sénart Val de Seine - *Contrat de ville 2015-2020* – 2015. 242p
- *La Gestion Urbaine de Proximité : une ambition et une pratique au service des habitants des quartiers* - Les éditions du CIV : 2009. 101p
- *La Gestion Urbaine de Proximité : quel enjeu pour les bailleurs sociaux ?* [27/05/2015] -
<http://leblogdesinstitutionnels.fr/2014/07/21/la-gestion-urbaine-de-proximite-quel-enjeu-pour-les-bailleurs-sociaux/>

- Ministère de la ville, de la jeunesse et des sports - *Cadre nationale de l'abattement de la TFPB dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville pour la qualité de vie urbaine* – 2015. 10p
- Villes au carré - *La gestion urbaine de proximité en action*.
Note argumentaire de promotion de la démarche de gestion urbaine de proximité, 2012.
- Ville de Montgeron [25/04/2015].
<http://www.montgeron.fr/>
- Ville de Vigneux-sur-Seine [25/04/2015].
<http://www.mairie-vigneux-sur-seine.fr/>

Index des sigles

AAC : Accueil après la classe

AFL : Association foncière de logement

ANRU : Agence nationale de renouvellement urbain

AORIF : Union social pour l'habitat en Ile-de-France

BBC : Bâtiment basse consommation

CAF : Caisse d'allocations familiales

CAP : Certificat d'aptitude professionnelle

CASVS : Communauté d'agglomération de Sénart Val de Seine

CAUE : Conseil en architecture, Urbanisme et Environnement

CRPVE : Centre de ressources politique de la ville en Essonne

CSIO : Centre social intercommunal de l'Oly

CUCS : Contrat urbain de cohésion social

DDT : Direction départementale des territoires

DSU : Développeur social urbain

ESH : Entreprise sociale de l'habitat

GUP : Gestion Urbaine de proximité

GUSP : Gestion Urbaine et Sociale de Proximité

HLM : Habitat à loyer modéré

HT : Hors taxe

ORU : Opération de renouvellement urbain

O.M : Ordures ménagères

PRU : Programme de Renouvellement Urbain

PNRU : Programme National de Renouvellement Urbain

QPV : Quartier prioritaire ville

RER : Réseau Express Régional

RGT : Responsable gestion technique

RGP : Responsable gestion de proximité

RH : Ressources humaines

SA : Société anonyme

SNE : Système national d'enregistrement

STIF : Syndicat des transports en Ile-de-France

TFPB : Taxe foncière sur la propriété bâtie

USH : Union social pour l'habitat

ZEP : Zone d'éducation prioritaire

ZUS : Zone urbaine sensible

EPARECA : Établissement public national d'aménagement et de restructuration des espaces commerciaux et artisanaux

Annexes

Listes des personnes contactées qui nous ont aidées à la réalisation de ce rapport.

Nom	Fonction
Liste des rendez-vous	
Mme DUCHEMIN	Abeilles : Société d'insertion Abeilles
M. MIEHAKANDA	Association : Directeur de l'association des habitants de l'Oly
M. Wilfried GAMARD	Batigère Agence de Draveil : Chargé de Clientèle
Mme Laurence VAN DELBULCK	Batigère Agence de Draveil : Chargé de Clientèle
Mme Aurélie BERNIER	Batigère Agence de Draveil : Chargée de Clientèle
Mme Emilie BOURDON	Batigère Agence de Draveil : Coordinatrice d'agence
M Fodié DIAWARA	Batigère Agence de Draveil : Gardien au Quartier de l'Oly - Montgeron
M Bruno MASSAMBA	Batigère Agence de Draveil : Gardien au Quartier de l'Oly - Montgeron
M Christophe SICHERRE	Batigère Agence de Draveil : Gardien au Quartier de l'Oly - Montgeron
M Christophe BOURGINE	Batigère Agence de Draveil : Gardien au Quartier de l'Oly - Vigneux-sur-Seine
M Pascal FIQUET	Batigère Agence de Draveil : Gardien au Quartier de l'Oly - Vigneux-sur-Seine
M Pamphile GUIE	Batigère Agence de Draveil : Gardien au Quartier de l'Oly - Vigneux-sur-Seine
Mme Catherine DURIN	Batigère Agence de Draveil : Responsable de gestion technique
M. Nabyl ERRADAHI	Batigère Agence de Draveil : Technicien d'agence
M. Tony GONCALVES	Batigère Agence de Neuilly Plaisance : Responsable d'Agence
Mme Chloé PETITGAS	Batigère IDF : Chargée d'opérations projets urbains
Mme Karine HAGOGUE	Batigère IDF : Chargée de mission Sécurité Tranquillité
Mme Vanessa CHENGUBRAYDOO	Batigère IDF : Développeur Social, Trait Social
M. François DHONTE	Batigère IDF : Directeur Développement Immobilier
M. David RENAR	Batigère IDF : Responsable des Gardiens
Mme Virgnie VALIBUS	Batigère IDF : Responsable des ressources humaines
Mme Anne CHATILLON	Batigère IDF : Responsable qualité

Mme Zohra DHAHOUA
M. Sébastien TSEN
Service transport de la CASVS
Aurélie RIVIERE
M. INAHO
Mme Dominique MICHEL
Employée Scotnet
Directeur de l'Espace Jeunesse

Mme Léila LAOUCHEZ

Mme Stéphanie SILVERT
Mme Amélie PAGNIE
Mme Nadine CALLAU
Mme Nathalie GENE BRIER

CASVS : Chef de projet politique de la ville
CASVS : Service Politique de la Ville
CASVS : Transports
Centre Social Aimé Césaire : Stagiaire
Centre Social Aimé Césaire : Directeur du Centre Social Intercommunal Aimé Césaire
Direction Départementale des Territoires de l'Essonne
Entreprise Scotnet : Chef de site
Espace jeunesse
Mairie de Courcouronnes : Responsable du service Habitat, Hygiène et Accessibilité,
Direction du Développement social urbain.
Mairie de Montgeron : Elu au logement
Mairie de Montgeron : Responsable du service logement
Mairie de Vigneux-sur-Seine : Service logement
Trait social : Travailleur social Agence de Draveil

Liste des rendez-vous téléphoniques

Xavier DELACROIX
M. Michel LOPEZ
M. LETIMONIER
Mme Clara MONTMOUSSEAU
M. Rémy BARTKOWIAK
Mme Anne LORGENSON
Mme Bernadette PEAUDEAU
M. Benoît MANGIN
M. Abdelkader SLIMANI
Mme Laura KOSSI
Mme Catherine PELLEN
Directeurs des écoles

Batigère IDF : Service comptabilité
Mairie de Montgeron : Service Technique de la ville
Mairie de Vigneux-sur Seine : Service Espaces Verts de la ville
ToursPlus
Valenciennes : Chargé mission GUSP
Bobigny : Chef de service GUSP
Nantes Habitat
Couleurs d'Avenir
Chapelle Saint-Luc
CRPVE
Ville de Brest
Ecoles Nelson Mandela, Hélène Boucher

Sous la direction de : Cathy SAVOUREY

Estelle ISSA, Camille PASQUIER, Minchen TU, Elodie VASSORT
Stage de Groupe
DA4
2014-2015

La Gestion Urbaine et Sociale de Proximité, un enjeu clef pour Batigère Ile-de-France

L'étude présentée dans ce document traite de la question de la Gestion Urbaine et sociale de proximité (GUSP) sur un quartier d'habitat social de la Région Parisienne. Le grand ensemble de la prairie de l'Oly, sur lequel l'étude s'articule, est localisé sur les communes de Montgeron et de Vigneux-sur-Seine, dans l'Essonne (91) et accueille une population de plus de 3000 habitants, tous logés dans du patrimoine appartenant à Batigère Ile-de-France. La raison de cette étude, proposée par Monsieur CUNAT, directeur de l'Entreprise Sociale pour l'Habitat (ESH), concerne la gestion quotidienne de ce quartier et la pérennisation des investissements, à la suite de rénovations ORU et PNRU intervenues ces dernières années.

Dans un premier temps, ce rapport présente ce qu'est la GUSP et ses acteurs, l'enjeu de ce quartier et de cet outil pour le bailleur ainsi qu'une présentation de la Prairie de l'Oly, sous forme de rapport d'étonnement, puis d'une analyse détaillée des acteurs lui donnant vie. La deuxième partie détaille, sous l'angle de 7 thématiques clés de la GUSP, un état des lieux du quartier, des acteurs y intervenants et leurs avis, ainsi que des fiches actions visant à corriger les points de blocages mis en lumière. Enfin, la dernière partie présente les questions politiques et managerielles que pose la GUSP, son pilotage et sa coordination aux collectivités et aux bailleurs sociaux.

Ces propositions, réparties selon 3 socles (Entreprise seule/Entreprise et ses partenaires/partenaires seuls) doivent servir de base de réflexion pour Batigère Ile-de-France afin de mettre en place un plan stratégique de GUSP.

Mots Clés : Gestion Urbaine et Sociale de Proximité, Batigère Ile-de-France, quartier, Politique de la Ville, ANRU, bailleur social

Région Ile-de-France, Essonne, 91