



**l'acsé**

l'agence nationale pour  
la cohésion sociale  
et l'égalité des chances

**LES DIAGNOSTICS DE LA GESTION URBAINE DE PROXIMITÉ  
MARCHE N° 2009 SLH 01 30**

**QUESTIONS / REPONSES  
VERSION ACTUALISEE – FEVRIER 2010**

<b>A- ELEMENTS DE CADRAGE SUR LA GESTION URBAINE DE PROXIMITÉ</b>	<b>p.2</b>
<b>B- PRESENTATION DES DIAGNOSTICS DE GESTION URBAINE DE PROXIMITÉ MIS EN ŒUVRE DANS LE CADRE DE LA DYNAMIQUE ESPOIR BANLIEUE</b>	<b>p.3</b>
<b>C- LE MARCHE NATIONAL LANCE PAR L'ACSÉ</b>	<b>p.4</b>
<b>D- MISE ŒUVRE DES DIAGNOSTICS DE GESTION URBAINE DE PROXIMITÉ</b>	<b>p.5</b>
<b>E- CHAMP D'APPLICATION DE LA MESURE</b>	<b>p.6</b>
<b>F- ROLE DU PRESTATAIRE</b>	<b>p.6</b>
<b>G- MODALITES PRATIQUES</b>	<b>p.7</b>

## A- ELEMENTS DE CADRAGE SUR LA GESTION URBAINE DE PROXIMITE

### 1/ Que veut dire gestion urbaine de proximité (GUP) ?

---

**Réponse :** La GUP est l'ensemble des actes qui contribuent au bon fonctionnement d'un quartier. A ce titre, elle concerne plusieurs acteurs qui doivent coordonner leurs actions pour améliorer en priorité les conditions de vie des habitants. La GUP est à la fois :

- un objectif qui consiste à assurer le bon fonctionnement du quartier : amélioration de la propreté, de la gestion des espaces, de la tranquillité publique...
- une méthode qui s'appuie sur la coordination des principaux acteurs concernés par la gestion et la vie dans les quartiers.

### 2/ Quels sont les textes de référence concernant la GUP ?

---

**Réponse :** De nombreux textes de référence traitent de la GUP. La liste suivante n'est pas exhaustive et mentionne les principaux textes :

- Note de cadrage de 1999 DIV, DGUHC et USH relative à la démarche liée à la GUP.
- Loi d'orientation et de programmation pour la ville et la rénovation urbaine du 1<sup>er</sup> août 2003, prévoyant la mise en œuvre de conventions GUP.
- CIV du 20 juin 2008 : inscription de mesures spécifiques dans le cadre de la Dynamique Espoir Banlieues pour la mise en place et la financement des diagnostics de la gestion urbaine de proximité dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville,
- Circulaire du 21 janvier 2009 du secrétariat général du comité interministériel à la ville relative à la mise en œuvre des diagnostics GUP.

### 3/ Quelles sont les principales finalités de la GUP ?

---

**Réponse :** Le principal but de la GUP consiste à améliorer le cadre de vie des habitants dans les quartiers de la politique de la ville. Il s'agit également de développer la qualité des services rendus aux habitants. De ce fait, l'implication et la participation des habitants dans les processus de décision liés à l'évolution et à la transformation des quartiers sont fortement recherchés. Pour cela, il est important de mieux coordonner et adapter l'ensemble des démarches des acteurs par une gestion concertée.

### 4/ Quel est le lien entre la GUP et la politique de la ville ?

---

**Réponse :** La gestion urbaine de proximité permet de pérenniser les investissements réalisés au titre de la politique de la ville, et notamment de la rénovation urbaine. La loi du 1<sup>er</sup> août 2003 d'orientation et de programmation pour la ville et la rénovation urbaine prévoit des conventions de GUP pour les ZUS de plus de 500 logements ainsi que pour les sites faisant l'objet d'opérations de rénovation urbaine. L'amélioration de la GUP constitue aujourd'hui une des priorités des contrats urbains de cohésion sociale et de leur programme d'action thématique « habitat et cadre de vie ». Dans le cadre de ses missions, l'Acse apporte son soutien, via les crédits délégués aux préfets, aux actions visant l'amélioration de la GUP ou accompagnant les sites en rénovation urbaine.

### 5/ Quel est le lien entre la GUP et la rénovation urbaine ?

---

**Réponse :** La GUP est une composante indispensable du projet de rénovation urbaine. L'Agence nationale de rénovation urbaine (ANRU) demande l'élaboration ou l'actualisation d'une convention de gestion urbaine de proximité dans les 6 mois suivant la signature de la convention de rénovation urbaine. Elle accorde des subventions spécifiques pour la mise en œuvre de la gestion urbaine de proximité, et peut mobiliser son centre de ressource pour soutenir les porteurs de projet.

## **B- PRESENTATION DES DIAGNOSTICS DE GESTION URBAINE DE PROXIMITE MIS EN ŒUVRE DANS LE CADRE DE LA DYNAMIQUE ESPOIR BANLIEUE**

### **6/ Est-il obligatoire de mettre en œuvre des diagnostics de la GUP ?**

---

**Réponse :**

Dans le cadre de la Dynamique Espoir Banlieues, l'amélioration de la GUP est préconisée par le CIV du 20 juin 2008. La circulaire de la DIV du 21 janvier 2009 concrétise cette orientation en posant un cadre pour la réalisation de diagnostics en marchant bi-annuels pouvant être réalisés à l'initiative des préfets. Les 215 quartiers de la dynamique espoir banlieue, qui correspondent aux quartiers prioritaires de la rénovation urbaine, sont plus particulièrement visés dans cette circulaire, mais l'ensemble des quartiers relevant de la politique de la ville peut en bénéficier.

L'Acse a lancé un marché public national pour sélectionner les prestataires auxquels les préfets pourront faire appel pour la réalisation des diagnostics. Les préfets déterminent l'opportunité d'y faire appel. Par exemple, si un quartier Dynamique Espoir Banlieues a déjà fait l'objet d'un important travail, il peut ne pas être pertinent d'y conduire un nouveau diagnostic.

Ces diagnostics relevant d'une démarche partagée, il est pertinent d'engager un travail collectif préalable à cette démarche avec les partenaires locaux impliqués dans la gestion urbaine de proximité dès l'étape d'identification des quartiers où il est pertinent d'engager un diagnostic.

### **7/ A quoi le diagnostic de la GUP servira t-il ?**

---

**Réponse :**

Il s'agit de faire un état des lieux partagé et régulier du quartier en mettant en exergue les points forts et les points faibles de la gestion urbaine. Le diagnostic consiste également à dresser un constat partenarial des dysfonctionnements du quartier et de proposer des pistes de résolution. Il apporte également des outils, en particulier cartographiques, pouvant servir à l'ensemble des partenaires.

Le diagnostic est un outil visant à améliorer des situations où la mise en œuvre de la GUP est difficile : absence, insuffisance ou « essoufflement » de la démarche, difficulté à traiter certaines thématiques... Le diagnostic permet une mobilisation nouvelle des acteurs impliqués dans la gestion du quartier autour d'un projet d'amélioration du cadre de vie.

De nouvelles solutions seront recherchées en cohérence avec les démarches en cours (identifiées avec les partenaires avant lancement du diagnostic).

Les constats dressés pour un même quartier, par deux diagnostics à intervalle de 6 mois sur l'état d'avancement de la GUP, sur la persistance des dysfonctionnements permettront au Préfet d'aviser et de donner suite. Ainsi, les préconisations issues des diagnostics en marchant pourront servir de support à un enrichissement des actions soutenues dans le cadre du volet « habitat et cadre de vie » des CUCS. Des crédits de l'Acse seront mobilisables au titre de l'enveloppe fongible des CUCS.

Le diagnostic contribuera à l'évaluation du CUCS, car la GUP est une composante du volet « habitat et cadre de vie ». Ses conclusions pourront également être utilisées dans le cadre des points d'étape et de l'élaboration des conventions d'utilité sociale.

### **8/ Comment se fera l'implication des partenaires locaux dans le cadre des diagnostics ?**

---

**Réponse :**

La GUP est une démarche fondamentalement partenariale, qui ne peut fonctionner sans une mobilisation soutenue de l'ensemble des acteurs impliqués dans la gestion du quartier. Même si les diagnostics en marchant sont pilotés par la préfecture, les collectivités locales et les bailleurs doivent y être impliqués aussi étroitement que possible.

La note méthodologique accompagnant la circulaire du 21 janvier 2009 cite ainsi certains partenaires devant impérativement participer à la visite de terrain et à la réunion de restitution : le préfet ou son représentant, les représentants des collectivités locales, les services des collectivités locales et/ou de l'EPCI, les bailleurs, le cas échéant, les syndicats de copropriétés et syndicats de copropriétaires, les habitants et usagers (amicales de locataires, conseils de quartiers, associations...). Le Préfet peut également inviter toute personne qu'il jugera pertinente dans cette démarche, tout en s'assurant que le nombre de participants à la visite reste raisonnable (une vingtaine de personnes maximum), pour ne pas perdre en efficacité.

Il est également bon que les partenaires locaux soient impliqués plus en amont, lors de la préparation du diagnostic. Il appartient au préfet de les informer très rapidement de son intention de lancer des diagnostics. Ils pourront alors être consultés au sujet du choix et de la priorisation des quartiers. Les partenaires pouvant ainsi être mobilisés sont les services des collectivités et des bailleurs impliqués dans la GUP, mais aussi plus largement dans le CUCS et les PRU, la direction régionale de l'ACSé, les services de l'Etat... Avant l'arrivée du prestataire, le préfet pourra être amené à engager un travail avec ces partenaires pour identifier les démarches de GUP en cours sur les quartiers : convention de GUP, PRU, point d'étape, convention d'exonération de TFPB, projet de convention d'utilité sociale... Ce travail permettra de préparer l'arrivée du prestataire chargé de la réalisation du diagnostic. Celui-ci pourra prendre contact avec certains de ces partenaires en préparation de la visite de terrain.

## C- LE MARCHÉ NATIONAL LANCÉ PAR L'ACSÉ

### **9/ Quels sont l'objet et les territoires couverts par le marché public national lancé par l'Acse ?**

---

**Réponse :** Lancé pour choisir le prestataire qui mènera le diagnostic de la GUP, le marché fixe dans un cadre contractuel, la prestation, son contenu, sa méthode, les missions qu'elle comporte, les productions attendues et les délais d'exécution.

L'objet du marché comporte :

- la réalisation de diagnostics de la GUP dans les quartiers prioritaires au titre de la « Dynamique Espoir Banlieues » et dans les quartiers bénéficiant d'un contrat urbain de cohésion sociale
- un travail de synthèse et de restitution de ces diagnostics.

Le marché national des diagnostics de la GUP comprend 27 lots intégrant l'ensemble des départements comportant des quartiers inscrits. A la demande des Préfectures, les prestataires retenus peuvent intervenir sur tout quartier au sein de ces départements, même s'il n'est pas un quartier inscrit dans la DEB.

### **10/ Comment intervenir pour les démarches de diagnostics dans les départements non concernés par la Dynamique Espoir Banlieues ?**

---

**Réponse :** Lorsque le département n'est pas concerné par la Dynamique Espoir Banlieues, la préfecture pourra faire appel à un prestataire retenu ou non par l'Acse, sans lancement d'un marché public s'il s'agit d'une prestation dont le prix est inférieur à 20 000 €HT.

Pour ces quartiers, la préfecture devra procéder à un redéploiement des crédits délégués par l'Acse. Elle pourra faire appel de manière privilégiée à des prestataires retenus par l'Acse dans des départements limitrophes. Tout renseignement pourra lui être apporté par le service du logement, de l'habitat et du cadre de vie de l'Acse.

### **11/ Pourquoi l'Acse a lancé un marché national, alors que les actions sont locales ?**

---

**Réponse :** Ce qui a présidé à ce choix, c'est la volonté de simplifier la procédure globale :

- en déchargeant les préfectures de la procédure de lancement d'un appel d'offre public au niveau local,
- en évitant d'engager autant de démarches que de départements : procédures, méthodologies, évaluations différentes,
- en permettant un suivi et une évaluation unifiés au niveau national pour apprécier l'évolution de la gestion des quartiers à partir de critères communs.

### **12/ Quelle est la durée du marché public national / diagnostics de la GUP ?**

---

**Réponse :** Sa durée est d'un an, à compter de la date de notification : (1<sup>ère</sup> quinzaine de juin 2009) au candidat retenu, qui en devient titulaire. Ce marché est renouvelé 2 fois par décision expresse du pouvoir adjudicateur de l'Acse, c'est-à-dire le directeur général.

## D- MISE ŒUVRE DES DIAGNOSTICS DE GESTION URBAINE DE PROXIMITÉ

### **13/ Concrètement, qu'est-ce qui est diagnostiqué dans un quartier en matière de gestion de proximité ?**

---

**Réponse :** Le diagnostic concerne l'état et la gestion des espaces extérieurs du quartier, en lien avec l'action et la coordination des bailleurs, des syndicats et des collectivités. Il doit prendre en compte la diversité des domaines concernés par la démarche de GUP. Le cahier des charges du marché dresse une liste indicative des thématiques dont les grands titres sont les suivants :

- Organisation des espaces publics et privés
- Stationnement et circulation
- Qualité des espaces
- Médiation, accueil, gardiennage et surveillance
- Tranquillité publique
- Travail social de proximité
- Services urbains
- Prévention et gestion de nuisances liées à la présence de chantiers de rénovation urbaine.

### **14/ Quelle est la forme que prend le diagnostic ?**

---

**Réponse :** Le diagnostic prend la forme d'une visite sur le terrain, c'est-à-dire le quartier ou la partie du quartier concerné(e). C'est pour cela qu'il est qualifié de diagnostic en marchant. En effet les partenaires accomplissent la visite avec le prestataire tout en relevant les dysfonctionnements repérés (1<sup>er</sup> diagnostic), et les points d'évolution ou de blocage (2<sup>e</sup> diagnostic, six mois après). Les deux diagnostics sont réalisés par le même prestataire, qui organise également une réunion de restitution suite à chaque diagnostic.

### **15/ Quels sont les partenaires qui participent à la visite et à la restitution du diagnostic ?**

---

**Réponse :** Les partenaires envisagés sont :

- Le préfet de département ou son représentant et/ou le délégué du préfet,
- Les services de l'Etat (équipement, sécurité publique...),
- Les représentants des collectivités locales,
- Les services des collectivités locales et/ou de l'EPCI en charge du CUCS, du PRU et de la GUP,
- La direction régionale de l'Acse,
- Les bailleurs,
- Le cas échéant, les syndicats de copropriétés et syndicats de copropriétaires,
- Les habitants et usagers (amicales de locataires, conseils de quartiers, associations...).

Cette liste est à définir plus précisément quartier par quartier, selon les configurations locales.  
La taille du groupe de participants à la visite est de l'ordre de quinze à vingt personnes au maximum.

### **16/ Quel est le rôle du délégué du préfet dans la mise en œuvre des diagnostics ?**

---

**Réponse :** La circulaire DIV du 21 janvier 2009 précise le rôle du délégué du préfet : le cahier des charges du marché mentionne le délégué du préfet ou toute personne représentant le préfet, comme référent local de la démarche.  
« Les délégués du préfet, dès leur arrivée sur les sites, ont vocation à être les référents en matière de gestion urbaine de proximité sur les quartiers qui les concernent et assureront l'interface avec les habitants et les associations de locataires afin d'être en mesure de vous alerter sur les difficultés identifiées ».

Dans les quartiers qui ne sont pas dotés de délégués du préfet, le Préfet veillera à ce que les acteurs locaux soient bien informés de cette mesure et bénéficient d'un interlocuteur au sein de ses services, ou le cas échéant dans les directions départementales des territoires ou dans les directions départementales de la cohésion sociale.

### **17/ Qui identifie et invite les partenaires/participant à la visite (diagnostic en marchant)**

---

**Réponse :** L'identification des participants revient au prestataire qui, à partir de la liste des acteurs locaux impliqués dans la démarche GUP, recherche les contacts des personnes devant participer à la visite. Ce travail est réalisé en lien avec la Préfecture et les partenaires mobilisés autour de la GUP. Suite à ce repérage, en accord avec la collectivité locale et les bailleurs, la préfecture prend la responsabilité de l'invitation des partenaires à la visite de terrain.

## E- CHAMP D'APPLICATION DE LA MESURE

### 18/ Quels sont les quartiers concernés par les diagnostics ?

---

**Réponse :** Le champ des diagnostics de la GUP concerne :

- les 215 quartiers prioritaires au titre de la Dynamique Espoir Banlieues, soit les quartiers prioritaires de la rénovation urbaine,
- et l'ensemble des quartiers relevant de la Politique de la Ville et bénéficiant d'un contrat urbain de cohésion sociale et les autres quartiers en rénovation urbaine.

Vous associerez les collectivités locales et les bailleurs au choix des quartiers qui bénéficieront des diagnostics GUP.

Le choix du périmètre peut être restreint : afin de garantir l'opérationnalité de la visite et de se concentrer sur les secteurs les plus en difficulté, il est possible de définir des sous-quartiers qui feront chacun l'objet de diagnostics biannuels.

## F- ROLE DU PRESTATAIRE

### 19/ Quel est le rôle du prestataire dans le déroulement du diagnostic en marchant ?

---

**Réponse :** Afin de préparer l'intervention du bureau d'études et d'inscrire les diagnostics en marchant au sein des dynamiques en cours, les services de l'Etat devront faire le point avec les villes, les EPCI et les bailleurs sur les démarches GUP déjà engagées, en amont du diagnostic en marchant.

Le prestataire mène la démarche de diagnostic, fournit les documents et outils nécessaires (cartes, fiches de suivi, note de synthèse...). Son travail comporte trois étapes : préparer la visite de terrain, l'animer et en assurer le rendu.

### 20/ Quel est le contenu de la phase de préparation de la visite /diagnostic en marchant ?

---

**Réponse :** La préparation de la visite se fait en lien avec la personne désignée par le préfet (son délégué ou toute autre personne), et les services de la collectivité en charge du CUCS et/ou de la GUP. Cela se traduit par :

- l'identification des participants :
- la prise en compte des démarches en cours, en lien avec les partenaires locaux (conventions existantes, démarches spécifiques des bailleurs, points d'étapes des PRU...),
- la définition du parcours : le représentant du préfet (ou son délégué) indique au prestataire les principaux points noirs repérés sur le quartier. Cette première indication peut être complétée par un entretien avec les équipes opérationnelles en charge de la GUP et/ou du CUCS et de la rénovation urbaine le cas échéant, ainsi qu'un rapide repérage de terrain. Ces informations permettent au prestataire de définir le parcours de la visite.
- La préparation des outils de suivi : chaque participant disposera d'un plan du quartier sur lequel est indiqué le parcours, ainsi qu'une fiche de suivi permettant de noter leurs observations. Le prestataire transmettra ces outils en amont de la visite.

### 21/ Que se passe t-il après la première visite / diagnostic en marchant ?

---

**Réponse :** Au maximum dans les 15 jours suivant la visite (1<sup>er</sup> diagnostic), le prestataire restitue les différents éléments du diagnostic à l'ensemble des participants de la visite de terrain, lors d'une réunion qui permettra d'enclencher un travail partenarial autour d'un projet d'amélioration de la gestion du quartier.

Les partenaires auront six mois pour mettre en œuvre ce projet, à la suite duquel un deuxième diagnostic sera conduit, selon la même démarche, pour mesurer l'évolution de la gestion du quartier et adapter les orientations retenues.

### 22/ Quels éléments le prestataire doit-il transmettre à la préfecture pour qu'elle vérifie l'exécution de la prestation ?

---

**Réponse :** Le prestataire doit remettre, pour les deux diagnostics en vue de la réunion de restitution de la visite,

- un travail cartographique mettant en lumière les atouts et dysfonctionnements du quartier,
- une note synthétisant les observations des partenaires et faisant apparaître l'organisation de la gestion du quartier, les points de blocage et les pistes d'évolution.

Ces documents doivent être envoyés à la Préfecture et à la direction régionale de l'Acse concernée.

## **23/ Y a t-il des documents que le prestataire doit remettre à l'Acsé / au SGCIV ?**

---

**Réponse :** Le titulaire doit remplir la fiche de synthèse type (cf. annexe 3 du cahier des clauses particulières du marché). Cette fiche présente le quartier, les enjeux de gestion urbaine, les actions d'amélioration mises en œuvre et les évolutions constatées lors du deuxième diagnostic. Elle sera complétée à l'issue de chaque diagnostic sur le même quartier.  
Au plus tard un mois après chaque diagnostic, cette fiche de synthèse-type est transmise à la préfecture et à l'Acsé qui assureront un suivi national de la mesure.

## **G- MODALITES PRATIQUES**

### **24/ Quel est le prix d'un diagnostic ?**

---

**Réponse :** Le prix du diagnostic varie d'un lot à un autre. Il résulte de l'offre faite par le prestataire qui est retenu par lot.  
Ex : Le prestataire A sur le lot X fait une offre à 3 000 € par diagnostic. Si ce prestataire est retenu sur le lot X, le prix par diagnostic pour l'ensemble des quartiers de ce lot sera de 3 000 €. Le prix, en fonction de l'offre faite par le prestataire, peut être le même ou différent pour le 1<sup>er</sup> et le 2<sup>ème</sup> diagnostic sur un même lot.  
Compte tenu de l'ensemble des offres analysées et retenues, le prix moyen pour le 1<sup>er</sup> diagnostic s'élève à 3 100 € TTC et celui du 2<sup>ème</sup> diagnostic est de 2 900 € TTC.

### **25/ Les prix des diagnostics sont ils négociables ?**

---

**Réponse :** Non, les prix des diagnostics ne sont pas négociables. Néanmoins, ces prix sont fermes pendant la première année, mais révisables à la date de reconduction du marché selon une formule incluse dans le cahier des clauses particulières dudit marché. Ils comprennent l'ensemble des prestations demandées au titulaire ainsi que toutes les charges y afférentes (charges fiscales, déplacements, secrétariat, reproduction, frais postaux, envois électroniques, etc.).

### **26/ Qui finance les diagnostics ?**

---

**Réponse :** Les diagnostics sont financés par les préfectures sur les crédits délégués par l'Acsé pour la mise en œuvre des mesures spécifiques de la Dynamique Espoir Banlieues. Au cours du dialogue de gestion de l'été, les demandes de dotations supplémentaires de crédits sont examinées et font l'objet de dotations spécifiques à la suite du conseil d'administration suivant .

### **27/ Quelle est la procédure d'engagement de la prestation ?**

---

**Réponse :** Après la détermination des quartiers prioritaires devant faire l'objet d'un diagnostic, en lien avec le prestataire, les services de la préfecture devront réserver et engager les crédits nécessaires à la prestation. A ce stade, ils définiront un montant spécifiquement alloué aux diagnostics et l'enregistreront dans l'outil informatique CPWIN pour couvrir les dépenses liées à la prestation pour l'ensemble des quartiers du lot concerné.

### **28/ Quelle forme prend la passation de la commande ?**

---

**Réponse :** C'est la commande de la prestation qui détermine le démarrage de chaque diagnostic. Cette commande se traduit par l'émission d'un bon de commande établi par la préfecture concernée. Celui-ci sera formalisé dans l'outil informatique CPWIN et adressé ensuite au prestataire. Le bon de commande doit préciser notamment :

- les prestations à réaliser,
- le quartier concerné,
- les partenaires,
- le prix unitaire de la prestation,
- le montant total HT et TTC.

**NB :** Une note détaillant la procédure relative aux modalités d'exécution financière du marché a été adressée le 27 juillet 2009, par le département des affaires financières de l'Acsé, à l'ensemble des préfectures.