



## Les diagnostics en marchant, l'expérience du Chambon-Feugerolles, Quartier Romière – Bouchet

Le diagnostic en marchant est une méthode d'observation qui prend la forme d'une visite collective, pendant laquelle sont repérés, recensés et discutés les dysfonctionnements et les besoins du quartier. Depuis plusieurs années, de nombreux quartiers en politique de la ville s'approprient ce dispositif, le modulent en fonction de leurs besoins et du contexte local. Le service développement social urbain du Chambon-Feugerolles apporte ici un exemple d'application de cette méthode.

**PARALLÈLEMENT** aux aménagements lourds réalisés ou prévus dans le cadre du Projet de renouvellement urbain (PRU) du quartier Romière-Bouchet, la Ville du Chambon-Feugerolles et le bailleur social présent sur le quartier (l'Opac de l'Ondaine) ont souhaité promouvoir une politique de gestion de proximité. À cette fin, une convention partenariale de GSUP (Gestion sociale et urbaine de proximité) a été annexée à la convention globale relative à la mise en œuvre du PRU, l'enjeu étant de gérer la phase de transition en matière de fonctionnement du quartier. Les signataires de la convention se sont accordés sur trois objectifs généraux : l'amélioration du cadre de vie (sur l'espace public et au sein des parties communes), la sécurisation des espaces pour améliorer la tranquillité publique, le renforcement des démarches de proximité pour apaiser les relations sociales.

### DIAGNOSTIC EN MARCHANT

Dans les faits, la convention GSUP se traduit par une programmation opérationnelle annuelle et par la mise en place de diagnostics en marchant. Depuis septembre 2004, une **visite collective** est organisée chaque mois sur chacun des deux secteurs définis au sein du quartier. Il s'agit alors de **recenser les dysfonctionnements et les dégradations des espaces extérieurs**.

À chaque visite, sont présents de façon systématique : un représentant du service développement social urbain (DSU) de la ville (l'agent de développement ou le chef de projet), un responsable des services techniques de la ville, le responsable secteur et le référent GSUP du bailleur, une adulte relais.

Les diagnostics en marchant permettent d'avoir un état des lieux des espaces extérieurs ; d'alerter les différents services des dysfonctionnements ou dégradations constatés ; d'avoir une meilleure transversalité de l'information entre les différents services et partenaires ; d'articuler et de mettre en cohérence leurs interventions et de renforcer ainsi le partenariat local.

### PRENDRE EN COMPTE L'AVIS DES HABITANTS

Il existe sur le quartier Romière-Bouchet trois postes d'adultes relais, portés par un centre social. Le principe de les faire participer aux diagnostics en marchant a été acté dès le début de la démarche car ils sont l'interface entre les habitants et les institutions, le relais quotidien avec les habitants et **apportent lors des visites leur connaissance affinée du quartier**. Quant aux habitants, ils ne participent pas directement aux diagnostics, mais sont acteurs de la démarche grâce à une fiche de repérage mise à leur disposition (au Point info projet et au centre social) et permettant une prise en compte permanente de leurs remarques.

### APPORTER DES SOLUTIONS CONCRÈTES AUX PROBLÈMES REPÉRÉS

Suite aux diagnostics (et en intégrant les fiches de repérage), une base de données partagée est complétée et diffusée aux partenaires. Cette base, gérée par le service DSU, détermine la nature du dysfonctionnement (épave, tag, dégradation...), sa localisation, la priorité d'intervention<sup>1</sup>, le service chargé de la résolution et le suivi du traitement.

Un bilan régulier est réalisé à partir de la base de données sur l'évolution des types et natures des dysfonctionnements constatés. Ces bilans, et plus particulièrement le repérage des dégradations et des actes de vandalisme, sont présentés lors des cellules de veille du Conseil local de sécurité et de prévention de la délinquance (CLSPD), une fois tous les deux mois. L'articulation GSUP/CLSPD permet de **ne pas se limiter seulement à la réparation des actes de vandalisme** mais de proposer des réponses pour y remédier.

Les diagnostics en marchant ont permis de sensibiliser concrètement les professionnels aux dysfonctionnements du quartier et de constituer un partenariat opérationnel entre les services de la ville, le bailleur social et les adultes relais. En apportant des réponses concrètes et directes, les diagnostics permettent de **valoriser le quartier et d'amener les habitants à plus de respect de leur environnement**, grâce à un entretien régulier du secteur. ■

### Le service développement social urbain du Chambon-Feugerolles

1. 1 : très urgent, traitement sous huit jours. 2 : urgent, traitement sous quinze à trente jours. 3 : peu urgent, traitement dans les deux mois.