

# Zoom sur Expérience

n° 30

Banque Internationale de Documents des  
**Villes Éducatrices**



## Titre

## Tuteur de Quartier

## Données de base

**Ville :** Cascais

**Pays :** Portugal

**Nombre d'habitants :** 205 113

**Thèmes:** participation citoyenne, bénévolat, environnement, civisme, qualité de la vie urbaine

**Principes de la Charte des Villes Éducatrices :** 1, 4, 9, 11, 20

## Résumé

Le Programme Tuteur de Quartier a été créé en 2009 par le Département de l'Environnement de la Mairie de Cascais dans le but d'encourager les citoyens à participer volontairement à l'amélioration de la qualité de vie de leurs quartiers. Le travail des tuteurs consiste à informer de l'état de l'espace public de leur zone de résidence (état du nettoyage urbain, collecte des déchets, entretien des espaces verts publics, espaces de jeu et de loisirs, chaussées, promenades, éclairage, stationnement, sécurité publique, etc.).

Les tuteurs agissent, de plus, comme des agents éducatifs et de sensibilisation aux questions environnementales et à d'autres questions pour le reste des citoyens, sous l'angle d'un service de proximité. Lorsque les habitants identifient un problème, ceux-ci informent premièrement le tuteur de leur quartier, qui dispose d'un contact direct avec le Département de l'Environnement et d'autres services de la Mairie.

Tout citoyen résidant à Cascais, d'entre 18 et 80 ans, peut demander à être Tuteur de Quartier en s'inscrivant au Département de l'Environnement. Le règlement du Tuteur de Quartier établit ses droits et ses devoirs et inscrit son action conformément aux normes de qualité et de transparence du Département de l'Environnement, fondées sur la compétence, la rigueur et l'excellence des services.

Actuellement, il existe 210 tuteurs, qui couvrent tous les quartiers de la ville. Ils assurent l'entretien et la préservation de 93 terrains de jeu et espaces de loisirs, 23 jardins potagers communautaires, 3 vignobles et 2 plantations de pommiers communautaires, 126 ha d'espaces verts et un réseau routier d'environ 1140 km.

Le programme Tuteur de Quartier s'est avéré être un succès. Plus de 12 500 sollicitudes d'intervention dans l'espace public ont été traitées depuis son lancement, étant le taux de résolution de 98%. Le programme est fondé sur le besoin de créer des communautés locales dynamiques et participatives, attentives à la préservation de leur environnement.



**Tuteurs de Cascais**

## Objectifs

- Promouvoir des synergies entre la Mairie de Cascais et les habitants des différents quartiers de la municipalité.
- Impliquer, informer et sensibiliser les citoyens au processus de prise de responsabilité de la gestion de leurs quartiers.
- Résoudre le plus rapidement possible les problèmes identifiés par les habitants dans leurs quartiers.
- Encourager la participation des citoyens aux problèmes qui touchent leur ville.
- Sensibiliser au respect et à la cohabitation dans l'espace public.
- Encourager l'efficacité et l'efficacités des services municipaux.
- Sensibiliser les citoyens à un style de vie plus durable.

## Méthode

Dans une première phase du Programme, 54 Tuteurs de Quartier ont été sélectionnés, puis répartis dans les 4 districts de la municipalité. Ils ont pris leurs fonctions en janvier 2009 et actuellement ils sont 210.

Le matériel nécessaire au développement de son activité a été remis à chaque tuteur (carte d'identification, téléphone portable, bloc-notes, règlement, brochures institutionnelles, contacts des entités pertinentes de la municipalité et carte de la zone d'intervention où sont signalés : les espaces verts publics, les conteneurs de recyclage, les circuits pour le balayage manuel et mécanique, etc.). Les tuteurs sollicitent les interventions à travers une application informatique permettant l'envoi d'images et la géolocalisation du lieu.

Les tuteurs assistent à des ateliers de formation centrés sur des aspects liés à la coresponsabilisation des citoyens quant à la préservation de l'environnement et l'amélioration de la qualité de vie dans la ville. De plus, ils assistent à des sessions d'information avec la participation d'une partie de l'équipe dirigeante de la Mairie de Cascais, des responsables des districts et de techniciens municipaux de différents départements (Environnement, Urbanisme, Mobilité, Police Municipale...). D'autre part, des réunions mensuelles et des rencontres de tuteurs annuelles sont organisées.

À partir de la création du Cabinet des Citoyens, un accompagnement plus proche des tuteurs a pu être effectué pour la recherche de solutions aux problèmes, l'éclaircissement des doutes et la distribution de matériel informatif de sensibilisation environnementale.

Les tuteurs reçoivent également une récompense pour leur travail volontaire non rémunéré à travers l'application *CityPoints*, qui gratifie les citoyens en général pour leurs bonnes pratiques. Cette application permet d'accumuler des points à échanger contre des bons de réduction ou des offres sur des produits ou des services locaux (entrée gratuite dans des musées, participation à des visites guidées ou autres événements, participation à des ateliers de formation, des bons pour des livres, des plantes, etc.).

Les tuteurs participent également à des activités développées par le Département de l'Environnement, comme par exemple : la Semaine de l'Environnement, la Semaine de la Végétation Autochtone, la Journée de l'Enfant, entre autres.

Entités collaboratrices : Mairie de Cascais, Conseils de Quartier, Entreprises Communales, Police Municipale, Associations, Protection civile, etc.



**Activités des tuteurs**

## Contexte social et urbain

Cascais est une ville portugaise située dans une petite baie sur les rivages de l'Océan Atlantique, à 27 km de Lisbonne, avec une population d'environ 206 000 habitants et une superficie de plus de 97,4 km<sup>2</sup>.

Selon les données officielles, durant les 20 dernières années, le secteur secondaire a peu à peu perdu de son pourcentage en faveur du secteur tertiaire, qui représente près de 86% de l'activité de la municipalité (données de 2011).

On a constaté qu'actuellement, la plupart des Tuteurs de Quartier ont plus de 46 ans. Concrètement, 36% a plus de 60 ans, 35% ont des âges compris entre 46 et 60 ans, et 26% entre 31 et 45 ans. 3% seulement correspond à des âges situés entre 18 et 30 ans.



Centre de Cascais

## Évaluation

L'évaluation du programme est positive, un taux de résolution de situations de l'ordre de 98% ayant été constaté. L'indice global de satisfaction des Tuteurs de Quartier est de 93%. L'amélioration de la qualité des services fournis par la Mairie, en particulier par le Département de l'Environnement, est un autre des indicateurs positifs.

La tâche des tuteurs, avec le Département de l'Environnement et d'autres entreprises communales, a permis une intervention rapide dans toutes les situations identifiées.

Le programme s'est développé de manière constante et permanente. D'une part, le nombre de tuteurs a augmenté depuis le début de l'activité, et d'autre part, les résidents sollicitant l'intervention du tuteur pour la résolution de problèmes locaux sont de plus en plus nombreux.

Le succès de ce programme a conduit à son extension à d'autres services. Par exemple, le projet "Tuteur de Jardin Potager", en fonctionnement depuis 2017, compte un tuteur par "jardin potager communautaire", qui est chargé d'assurer un bon entretien de l'espace commun des jardins potagers et le respect des règles de la part de chaque horticulteur. « Le Tuteur d'Écoles » est en phase de lancement, avec l'idée que les élèves soient et se sentent plus responsables de leur espace scolaire.

Points forts:

- Le succès de ce programme est démontré non seulement par le nombre de tuteurs, mais aussi par la hausse de la qualité du service fourni par la Mairie.
- Les tuteurs sont des interlocuteurs privilégiés entre la population locale et les services de la Mairie, puisque les interventions sollicitées à leur demande sont considérées prioritaires par les services, ce qui accélère leur résolution.
- En impliquant les habitants dans un processus de gestion de l'espace public, ce projet contribue au renforcement d'une société de citoyens informés, actifs et responsables.
- Le fort intérêt des citoyens pour cette initiative a conduit à l'expansion du programme à tous les habitants de tous les quartiers de la municipalité.

Propositions de futur:

- Pour pouvoir valoriser l'impact du travail développé par les Tuteurs de Quartier, la création d'une enquête adressée à la population de chaque quartier est prévue.
- Afin d'améliorer l'efficacité du programme, il est prévu d'atteindre le chiffre de 250 Tuteurs de Quartier en 2020, ce qui permettra de réduire la taille des zones de couverture de chaque tuteur.



Séances de travail

## Contact

**Organisation :** Mairie de Cascais

**Contact :** Mr Luis Almeida Capão

Département de l'Environnement—Présidents du Conseil d'Administration

**E-mail :** luis.capao@cascaisambiente.pt

**Téléphone :** +3519106001793