

CHARTRE
DE
GESTION URBAINE ET SOCIALE DE PROXIMITE



LA RÉGION



Habitat Marseille Provence

Sommaire

Préambule	3
I. Vers une formalisation de l'engagement des partenaires..	4
II. Signataires et Objet de la Charte	5
III. Des thèmes prioritaires et des orientations limitées pour une meilleure efficacité.....	6
IV. Les orientations opérationnelles.....	8
A - L'amélioration du cadre de vie	8
B - La prévention, la sécurité et la tranquillité.....	9
C – La vie sociale, la participation des habitants, le partenariat	10
D – La gestion sociale et l'accompagnement social adaptés	10
V. Les plans d'actions.....	10
VI. Le dispositif et les modalités de pilotage et d'animation	11
La durée de la charte	11
Le pilotage institutionnel.....	11
Le pilotage et la coordination techniques.....	11
Les groupes de travail d'élaboration et de suivi des actions	12
Les outils de diagnostic, d'information, de suivi et d'évaluation	12
VII. L'engagement des partenaires	13
Signatures	15
Annexes.....	16
I. Plan, périmètre des quatre quartiers prioritaires.....	16
II. Données socio économiques concernant les quatre quartiers prioritaires.....	16
III. Liste des résidences et référents bailleurs sociaux	16
IV. Liste des membres de l'instance de concertation des bailleurs sociaux.....	16
V. Liste provisoire des fiches projets qui figureront dans la future convention	16
VI. Exemples de fiches projets.....	16
VII. Plan périmètre de la 2 ^e phase de la charte GUSP	

Préambule

Avant le changement d'équipe municipale de l'automne 2002, les Vitrollais se sont sentis isolés et privés de débat public et démocratique. Les populations en difficulté et les quartiers à forte concentration d'habitat social ont particulièrement souffert de cette situation.

Délitement du lien social, abandon de l'entretien quotidien de certains quartiers, ont accéléré le processus de dégradation du cadre et des conditions de vie.

Depuis, la Municipalité s'est attachée à reconstruire les liens entre les acteurs locaux et la population et réactiver la dynamique collective et partenariale notamment dans le cadre de la politique de la Ville (Convention Territoriale d'Objectifs signée en janvier 2004) avec pour objectif de lutter contre les inégalités et résorber les processus de ségrégation sociale et de relégation urbaine.

La réalisation de diagnostics¹ successifs a permis de définir, valider et partager progressivement les principaux enjeux, et préciser des champs d'actions² sur des sites prioritaires :

- Actions de développement social, d'aide et d'accompagnement au monde associatif,
- Opération de renouvellement urbain et de réhabilitation de logements,
- Création et soutien au fonctionnement d'équipements de proximité,
- Interventions au titre de la Gestion Urbaine et Sociale de Proximité.

Bien que l'ensemble de la commune soit concerné, des quartiers ont été considérés prioritaires, en premier lieu ceux pour lesquels a été sollicité un classement en ZUS, et qui ont constitué le territoire de réflexion de requalification urbaine dans lequel s'inscrit le PRU des Pins.

Il s'agit des **Quartiers des Pins et domaine des Pins, des Hermes, de la Petite Garrigue, et du Liourat.**

La commune de Vitrolles entend poursuivre le projet de politique urbaine, sociale, économique de la ville tel qu'il a été défini dans le cadre de la Convention Territoriale d'Objectifs et a, pour cela, sollicité auprès de l'Etat la passation d'un Contrat Urbain de Cohésion Sociale permettant, de poursuivre et conforter la mise en oeuvre des actions dans les champs susvisés.

Dans le cadre des réflexions conduites pour l'élaboration de ce contrat, ressort la nécessité de porter particulièrement les attentions sur deux autres quartiers situés dans la partie sud de la Commune à savoir **la Frescoule et la Tuilière.**

Aussi la démarche de GUSP engagée se structurera progressivement et chronologiquement sur les quatre premiers quartiers cités, puis sur les deux seconds pour enfin être généralisée à l'ensemble des quartiers d'habitat social de la ville³.

¹ se référer notamment au diagnostic CIVITO en 2003, au diagnostic de l'AUPA juin 2004, à l'étude pré opérationnelle de RU de « Partenaires et développement », SETEC, Archimed,

² des différentes thématiques étant interdépendantes,

³ chaque fois que possible et opportun, les actions seront toutefois conçues et structurées pour concerner ou être rapidement généralisées à l'ensemble des quartiers,

I. Vers une formalisation de l'engagement des partenaires

- La ville et les bailleurs sociaux, avec le concours de l'Etat, de la CPA, et en concertation avec d'autres partenaires de la politique de la ville (cf. en annexe la liste des membres composant l'instance de concertation des bailleurs sociaux) ont progressivement mis en place des pratiques de réflexion et d'organisation communes sur différents aspects de la gestion urbaine et sociale de proximité (diagnostics périodiques, actions de formation des personnels de proximité, organisation du nettoyage des espaces publics, ramassage des encombrants, signalement et traitement des incivilités...),
- L'efficacité demeure cependant pour le moment limitée, l'organisation collective, la coordination et le pilotage des actions étant insuffisamment structurés et formalisés, bien que la ville et les bailleurs aient respectivement intensifié leurs actions et réorganisé leurs moyens d'intervention de proximité,
- les organisations collectives d'habitants et le tissu associatif présents sur le secteur représentent un potentiel important, qu'il convient d'associer et soutenir, afin qu'ils contribuent, par leur expression et leur participation, à l'amélioration de la qualité de la vie dans le quartier.
- les pistes d'actions et les besoins sont nombreux. Il faut cependant veiller, en ce qui concerne la GUSP, à les limiter, pour disposer, d'une disponibilité suffisante des acteurs concernés⁴, de capacités d'organisation et de coordination et des moyens matériels et financiers adaptés.

Les partenaires, engagés depuis quelques mois dans cette démarche de GUSP, souhaitent affirmer et formaliser leur collaboration dans un premier temps sous forme d'une charte de GUSP.

Une (ou des) convention(s) de GUSP précisera (ont) ensuite dans le cadre général instauré par la charte les plans d'actions opérationnels (déclinés en tant que de besoin par territoire).

Ainsi cette démarche structurée permettra notamment d'alimenter progressivement le volet GUSP du PRU, et d'enrichir le programme d'actions du CUCS.

⁴ déjà fortement sollicités sur les autres aspects de la requalification urbaine,

II. Signataires et Objet de la Charte

L'Etat,

Représenté par Monsieur **Pierre N'GAHANE**,
Préfet Délégué pour l'Egalité des Chances et Délégué Adjoint de l'Agence Nationale pour la
Cohésion Sociale & l'Egalité des Chances,

Le Conseil Régional,

Représenté par Monsieur **Michel VAUZELLE**, Président du Conseil Régional

Le Conseil Général,

Représenté par Monsieur **Jean-Noël GUERINI** Président du Conseil Général

La Communauté d'Agglomération du Pays d'Aix,

Représentée par Madame **Maryse JOISSAINS-MASINI**, Président

La Ville de Vitrolles,

Représentée par Monsieur **Guy OBINO**, Maire

L'OPAC Sud,

Représenté par Monsieur **Jean BONAT**, Président

La SA d'HLM Logis Méditerranée,

Représentée par Monsieur **Pascal FRIQUET**

La SA d'HLM Famille et Provence,

Représentée par Monsieur **Alain COURAZIER**, Directeur

La SA d'HLM LOGIREM,

Représentée par Monsieur **Jean-Marc PINET**, Président

La SA d'HLM Sud Habitat,

Représentée par Monsieur **Pierre FORESTIER**, Directeur

L'Association Régionale Hlm PACA & Corse,

Représentée par Monsieur **Bernard OLIVER**, Président

La SA Habitat Marseille Provence

Représentée par Madame **Nicole L'HERNAULT**, directrice générale

La SA D'HLM Phocéenne d'Habitation & DOMICIL

Représentée par Monsieur **Stéphane BONNOIS**, Directeur Général

Vu la **Convention Territoriale d'Objectifs** signée en janvier 2004,

Vu la création de l'**Atelier Santé Ville** en décembre 2004, le diagnostic santé de novembre 2005, et le **Plan Local de Santé** (juillet 2006),

Vu le **Contrat Local de Sécurité** signé en mars 2006,

Vu le **Contrat Educatif Local et le Contrat Temps libre** 2003-2006,

Vu le **Projet de Renouveau Urbain** du quartier des Pins (examiné en RTP le 25 septembre 2006) et en cours de finalisation pour conventionnement avec l'ANRU,

Vu le **Contrat Urbain de Cohésion Sociale**,

Conviennent de signer la présente Charte de Gestion Urbaine et Sociale de Proximité concernant dans un premier temps les quartiers des Pins (et du Domaine des Pins), des Hermes, de la Petite Garrigue, et du Liourat⁵.

Celle-ci détermine :

- les orientations poursuivies tenant compte notamment du Projet de Renouvellement Urbain projeté sur le quartier des pins et du projet de Contrat Urbain de Cohésion Sociale (CUCS),
- les engagements des signataires,
- le mode de pilotage,
- les moyens techniques de coordination et de suivi des actions,
- les modes de participation des habitants,
- la durée de la Charte,

Cette charte qui n'engage formellement que les signataires susvisés, s'inscrit pleinement dans le cadre du partenariat élargi de la Politique de la Ville. D'autres partenaires pourront à cet égard être associés à la démarche.

III. Des thèmes prioritaires et des orientations limitées pour une meilleure efficacité

Les thèmes prioritaires retenus par les signataires sont les suivants :

- **L'amélioration du cadre de vie,**
 - L'hygiène, la propreté, la maintenance,
 - Les aménagements et les services de proximité,
- **La prévention, la sécurité et la tranquillité,**
- **La vie sociale** (la participation des habitants, la dynamisation du tissu associatif, le partenariat local),
- **La gestion sociale et l'accompagnement social adaptés,**

Ils ont été choisis en tenant compte des diagnostics susvisés, des réflexions conduites dans le cadre de l'élaboration du PRU, des débats de « l'Instance de concertation des bailleurs », et des diagnostics en marchand réalisés périodiquement. Ils s'articuleront avec les autres thématiques prioritaires développées dans le CUCS ou le PRU, notamment l'insertion et le développement économique.

Ces thèmes sont déclinés en orientations opérationnelles au nombre volontairement limité, qui elles-mêmes seront détaillées en projets opérationnels⁶ dans la future convention de GUSP.

Des principes méthodologiques fondamentaux guideront les actions des partenaires

- La coopération des acteurs opérationnels et la décentralisation des engagements opérationnels (nécessaires pour être efficaces et réactifs) impliquent de bien identifier dans la durée les interlocuteurs⁷, de connaître leurs modes d'organisation (en

⁵ cf. carte annexée,

⁶ cf. en annexe pour exemple quelques avant-projets de fiches actions,

⁷ de terrain pour une action de proximité durable

premier lieu ceux de la CPA, de la Ville et des bailleurs), et de les adapter si nécessaire (plus grande autonomie et compétences accrues des opérateurs de terrain⁸) afin d'élaborer des plans d'actions qui permettent des prises de décision adaptées et rapides,

- la mise en oeuvre d'un système permanent de diagnostic, d'information et de suivi partagé est particulièrement important compte tenu de la multiplicité des intervenants, ainsi que des nombreux lieux et problèmes à traiter. Ce système assez complexe, organisé selon des entrées croisées de thématiques et de territoires, implique de disposer d'outils précis les moins contraignants possibles à alimenter et consulter, et facilement utilisables par les acteurs opérationnels de terrain et les usagers (agents de proximité, associations, habitants),
- la réactivité et le traitement en temps réel des dysfonctionnements constituent des gages de réussite essentiels. Ils sont conditionnés par les deux questions évoquées ci-dessus, décentralisation et système de diagnostic, d'information et de suivi,
- la pérennité et l'efficacité de la GUSP reposent sur une adhésion et une participation des habitants, qui impliquent des processus participatifs et l'expression de leur satisfaction vis-à-vis de la qualité du service rendu. Cette adhésion doit à la fois être suscitée (en premier lieu) sur des actions de court terme visant à résoudre des problèmes basiques de qualité de vie quotidienne (propreté, hygiène, tranquillité, fonctionnement des équipements, accompagnement des travaux de requalification), mais aussi (et de manière concomitante afin de laisser le temps à la maturation) sur des projets de plus long terme visant une amélioration structurelle du cadre de vie (accompagnement de l'opération de renouvellement urbain, aménagements de proximité, résidentialisation...),
- La diversité des actions à conduire, le nombre d'acteurs concernés, la maîtrise technique dans la durée du bon fonctionnement des processus et outils mis en oeuvre, nécessitent des moyens humains d'animation, de coordination et de gestion qu'il convient de pérenniser sur le long terme,
- Les aménagements futurs, l'amélioration de la qualité du service rendu peuvent, selon les cas, générer des coûts de gestion supplémentaires comme engendrer des économies. Il convient d'être attentif lors de l'élaboration des projets à l'impact sur les coûts d'exploitation et notamment leur répercussion sur les charges locatives.

Aussi l'organisation présentée devra s'attacher à ce que les plans d'actions qui seront ensuite détaillés dans la future convention déclinent précisément pour chaque projet :

- les objectifs visés en terme de critère de qualité ou de paramètres de fonctionnement,
- le descriptif de l'action faisant ressortir les modes de coopération envisagés,
- le porteur de l'action, les partenaires associés,
- les modalités de réalisation,
- l'échéancier,
- les moyens à mobiliser,
- les outils utilisés,
- les critères et modalités d'évaluation.

Ces éléments seront regroupés dans les fiches projet ainsi que dans leurs annexes composant la « boîte à outils » de la GUSP.

⁸ qui nécessiteront des actions de formation, et de dynamique de groupes, compte tenu des restructurations récentes ou projetées,

IV. Les orientations opérationnelles

La présentation est faite par thématique. Mais selon les thèmes, les actions à mettre en œuvre concerneront soit l'ensemble des quartiers et pourront à cet égard être envisagées globalement, d'autres nécessiteront des approches territoriales spécifiques.

A - L'amélioration du cadre de vie

Deux cas de figure sont schématiquement à considérer : le quartier des Pins devant bénéficier de restructurations urbaines internes conséquentes (PRU) dont les espaces extérieurs sont majoritairement dégradés, et peu ou mal utilisés, et les autres qui ne devraient être concernés à court et moyen terme que par des opérations d'amélioration du patrimoine plus modestes, ou des transformations urbaines structurantes à leurs franges.

De façon commune à tous ces quartiers, la GUSP interviendra sur l'amélioration des actes de gestion quotidienne et sur l'adaptation fine des aménagements et des équipements de proximité, et de leurs conditions d'exploitation.

Sur le PRU la démarche de GUSP devra de plus enrichir et affiner la réflexion sur la conception et l'exploitation des futurs aménagements (particulièrement les aménagements de proximité des espaces et locaux collectifs privés qui s'organiseront en greffe aux espaces publics redéfinis). Pour ce faire une planification de la programmation des différents projets sera organisée le plus en amont possible (déclinée selon un échéancier de court, moyen et long terme) afin de pouvoir véritablement associer et motiver les habitants et les acteurs de terrain dans la durée. La GUSP devra également accompagner le PRU dans la mise en œuvre proprement dite des projets d'investissement (actions d'accompagnement en phase travaux, gestion/aménagement provisoire des espaces en attente de leurs aménagement ou affectation ultérieurs).

La conception, l'adaptation, l'exploitation des futurs aménagements tiendront compte des fonctions, des domanialités et des usages existants et projetés. L'analyse de la configuration et de l'état des réseaux enterrés guideront également les réflexions (aménagement/travaux, exploitation/ servitudes).

Les orientations opérationnelles se précisent selon les 2 axes suivants :

L'hygiène, la propreté et l'entretien/maintenance :

- Amélioration de la propreté et de l'entretien des parties communes des immeubles,
- Amélioration/coordination des actions (qui fait quoi, quand et comment) concernant la propreté et l'entretien courant des espaces extérieurs et équipements de proximité (ordures ménagères, nettoyage, tonte, débroussaillage, entretien mobilier urbain, éclairage public),
- Accompagnement de la mise en place de la collecte sélective (aménagement concertés, information sensibilisation des habitants, contrôle de l'évolution et d'efficacité),
- Amélioration du traitement des encombrants,
- Organisation de la désinsectisation, dératisation coordonnée des immeubles d'habitation, équipements publics et commerciaux et des espaces et réseaux collectifs,
- Instauration par quartier de moyens de diagnostics, de suivi de la qualité de la propreté et de l'entretien – maintenance (parties communes des immeubles, espaces extérieurs collectifs privés ou publics),
- Réflexion concertée sur des aménagements (de détail) de nature à faciliter la propreté et l'entretien maintenance, et la rénovation d'espaces dégradés,
- Mise en place de moyens d'information, de concertation, de coproduction d'actions avec les habitants, afin de mieux tenir compte de leurs attentes, et motiver les comportements civiques,
- Aide à la structuration d'initiatives collectives ou de travaux dans lesquels les habitants, les enfants, seraient partie prenante,

- Qualification des intervenants, formation/action inter organisme favorisant la dynamique de groupe et la cohérence dans les organisations.

Les aménagements et les services de proximité :

- Conception des aménagements des espaces collectifs privés des unités résidentielles (résidentialisation, stationnement, aires de jeux et de détente, sécurisation...) dans le cadre du PRU, mais aussi des autres résidences, clarification des domanialités/fonctionnalités/usages,
- Travaux d'amélioration de la qualité de service et de la sécurité dans les parties communes des immeubles,
- mise en valeur, sécurisation, accessibilité, signalisation des pôles de commerces et activités de services de proximité,
- coordination des moyens de mise en adéquation de l'offre et de la demande de locaux de proximité entre les différents propriétaires du quartier (analyse de la demande, production d'une offre adaptée).

B - La prévention, la sécurité et la tranquillité

Les questions de sécurité et de tranquillité au quotidien sur les quartiers à traiter dans ce cadre⁹ relèvent de problèmes de cohabitation et de voisinage, des conflits entre individus ou familles (liés notamment à la présence de familles difficiles), des nuisances liées à des regroupements de jeunes plus ou moins hostiles, des dégradations, le tout confortant un sentiment d'insécurité.

Les partenaires locaux sont conscients de la nécessité de travailler en partenariat, et ont déjà mis en place des collaborations notamment dans le cadre du CLSPD, des actions sont mises en œuvre ou prévues dans le CLS. La coordination est assurée par un chargé de mission de la Ville.

Les orientations opérationnelles qui seront développées (ou adaptées territorialement) dans la GUSP sont les suivantes :

- sécurité passive: réalisation d'aménagements ou d'équipements réduisant les risques d'insécurité et les dégradations (équipements et protection anti-vandalisme, contrôles des accès, vidéosurveillance, éclairage, régulation des circulations et des accès des véhicules...),
- enlèvement des véhicules en stationnement abusif ou en épave,
- renforcement de la présence de la police sur le terrain (police de proximité par secteurs),
- définition et mise en place de procédures et d'outils partagés visant une meilleure connaissance des situations et des faits, un meilleur signalement, un traitement et un suivi en temps réel (guide local sécurité), cellules de veille
- mise en place ou renforcement des moyens d'accompagnement adaptés et de prévention en terme d'éducation spécialisée, d'accompagnement social, d'animation de quartier, d'actions éducatives auprès des jeunes (chantiers jeunes, stages d'éducation à la citoyenneté...),
- développement des fonctions de médiation sociale et de régulation, de gestion des conflits et des troubles de voisinage ,coproduction de règles de vie communes,
- développement de dispositifs d'accompagnement et de soutien des personnels de proximité exposés,
- qualification des intervenants (police municipale, personnel de proximité des bailleurs),

⁹ les problèmes de moyenne et grande délinquance relèvent d'autres organisations que celles communément abordées dans la GUP,

C – La vie sociale, la participation des habitants, le partenariat

Il s'agit d'une part de disposer de relais auprès des habitants afin de recueillir une adhésion la plus large possible (et dans la durée) aux projets à mettre en œuvre, et d'autre part de les impliquer en tant qu'acteurs à part entière des processus de conception, de mise en œuvre et d'évaluation des projets et des actions¹⁰.

Orientations opérationnelles :

- Développement de moyens de communication et d'échange de proximité, création de l'atelier urbain d'information, journal du quartier, plaquettes de présentation des projets, numéro vert,
- Dispositif de suivi et d'évaluation permanent de l'évolution des projets et des actions, associant acteurs de terrain et des habitants (ou leurs représentants), diagnostics en marchant périodiques, mise en place d'un système d'information cartographié,
- Evaluation partagée de la qualité du service rendu aux habitants du quartier (enquêtes communes périodiques).
- Mise en adéquation (dans la durée, en tenant compte des restructurations et des démolitions) de la demande et de l'offre en locaux associatifs (inventaire des besoins, et des possibilités, planification des adaptations techniques nécessaires, commission consultative partenariale d'affectation des locaux),
- Implication des habitants dans la conception des projets et la mise en œuvre des actions (en lien avec les structures associatives, éducatives de proximité) élaboration de règles de vie communes, traduction en règlements de résidence, chartes de voisinages, documents descriptifs et prescriptifs par actions...
- Sollicitation d'initiatives de la part des habitants ou de leurs regroupements, associations de locataires... (Fonds de participation habitants, appel à projet dans le cadre du CUCS, dont les orientations opérationnelles pourraient fournir le cadre), qualification des acteurs associatifs,
- Création d'un équipement socioculturel structurant sur le quartier des Pins,

D – La gestion sociale et l'accompagnement social adaptés

Orientations opérationnelles :

- Accompagnement social des familles en difficulté ou difficiles,
- Lutte contre les situations d'impayés, et de surendettement (commission de prévention des impayés tenant compte du nouveau règlement du FSL),
- Connaissance et maîtrise du peuplement, intégrant les objectifs de mixité sociale de renouvellement urbain¹¹,

V. Les plans d'actions

Les projets opérationnels qui seront précisés dans la convention de GUSP prochaine se déclineront des orientations opérationnelles susvisées. Les uns et les autres évolueront dans le temps, en fonction des bilans périodiques réalisés par les instances de pilotage de la GUSP, et de la mise en œuvre progressive du projet de renouvellement urbain.

La plupart des projets opérationnels définis dans les fiches projets impliqueront la mise en œuvre d'actions multiples. Certains déjà assez avancées, relevant d'actes de gestion quotidienne simples (mais importants) pourront être mis en œuvre rapidement¹².

D'autres, plus complexes sont tributaires de l'avancée du PRU.

¹⁰ Dont la réussite est conditionnée par la participation et le responsabilisation effective des habitants citoyens

¹¹ En lien avec la mission de la MOUS relogements du PRU,

¹² La crédibilité et l'engagement de la population dans les projets de requalification de moyen/long terme sont sous-tendus par la capacité des partenaires à assurer correctement les actes de gestions quotidiennes pour une qualité de service rendu acceptable

Certaines actions consisteront spécifiquement en la mise en place d'outils de diagnostic, de suivi, d'évaluation, destinés à favoriser les actions partenariales et les échanges. Elles concerneront en fait tous les thèmes.

A titre d'exemple sont jointes en annexe quelques fiches projets qui pourront être retenues et développées dans la future convention de GUSP.

VI. Le dispositif et les modalités de pilotage et d'animation

La durée de la charte

La présente charte est conclue pour les années 2007 à 2009, première échéance du CUCS. Elle pourra être prolongée par avenant pour une période de 3 ans (conformément aux modalités de reconduction du CUCS). A défaut, les partenaires pourront s'engager à poursuivre la charte en tant qu'action d'accompagnement du projet de renouvellement urbain (selon l'échéancier prévisionnel 2007- 2012).

Le pilotage institutionnel

Afin de ne pas multiplier les instances de pilotage, et dans un premier temps du moins (démarrage de l'action sur les quatre quartiers prioritaires), le pilotage institutionnel s'opèrera dans le cadre du pilotage du PRU. Pour ce faire le comité de pilotage du PRU, auquel seront associés les représentants des bailleurs sociaux, se réunira au moins deux fois par an pour la GUSP.

Ce comité, élargi à la GUSP, coprésidé par Monsieur le Préfet et Monsieur le Maire (ou leurs représentants respectifs), sera constitué des représentants des signataires de la présente charte. Le chef de projet du CUCS et le chargé de mission de la GUSP participeront également aux réunions du comité de pilotage. Au vu de l'évaluation des actions programmées, de la pertinence de nouvelles actions à lancer, et de l'avancée du PRU, les orientations opérationnelles et le plan d'actions pourront être modifiés par le comité de pilotage dans le cadre de la présente charte (et/ou de la future convention). Le cas échéant, il en prescrira des avenants.

Les partenaires du CUCS seront informés annuellement de l'avancement de la démarche par le chef de projet du CUCS, en tant que rapporteur du comité de pilotage de la GUSP, lors du Comité de pilotage du CUCS.

Le pilotage et la coordination techniques

Volontairement réduit, le comité technique sera composé de référents désignés par chacune des institutions suivantes : Etat, Conseil Régional, Conseil Général, CPA, Ville de Vitrolles, CDC, bailleurs sociaux. Il aura en charge l'élaboration, la mise en œuvre et le suivi des plans d'actions successifs, la coordination et l'animation du dispositif. Il constituera, animera et coordonnera les groupes de travail chargés de concevoir et de mettre en œuvre les actions de GUSP. Il élaborera les outils d'information, de suivi et d'évaluation.

L'animation et la coordination (conditions de réussite du projet) de ce comité technique seront assurées par le chef de projet du CUCS et un chargé de mission GUSP rattaché à l'équipe opérationnelle politique de la ville. Ce chargé de mission chargé de la coordination

technique générale des actions et des acteurs de la GUSP, aura également pour mission particulière de faciliter l'articulation et la coordination des interventions des différents services de la CPA et de la Ville.

Ce chargé de mission entretiendra également des liens étroits avec l'équipe de maîtrise d'œuvre chargée de la coordination du PRU (Assistance à la Maîtrise d'Ouvrage, Ordonnancement, Pilotage, Coordination), et la MOUS relogement/accompagnement social et sera invité aux réunions des instances techniques de coordination. A l'instar du PRU, la coordination des services de la Ville en matière de GUSP sera placée sous la responsabilité du Directeur Général des Services, assisté du chef de projet du CUCS. Une personne du service logement et le chargé de mission prévention/tranquillité publique seront particulièrement impliqués dans le dispositif.

Afin de susciter les initiatives locales et la participation effective des habitants et usagers (et de leurs organisations collectives) le comité technique préparera annuellement la partie « GUSP »¹³ de l'appel à projet du CUCS.

Le comité technique se réunira en tant que de besoin et pour le moins une fois tous les deux mois.

Les groupes de travail d'élaboration et de suivi des actions

Animés et coordonnés par le comité technique (un ou plusieurs représentants), ils regrouperont par thème prioritaire les acteurs de terrain concernés (des sous-groupes pourront être constitués en fonction du nombre et de la diversité des actions par thème et territoires).

Chaque groupe de travail sera animé par un membre du comité technique, rapporteur des travaux du groupe au comité technique. Il sera assisté (si besoin) dans l'animation et les apports techniques, du chef de projet du CUCS ou du chargé de mission GUP.

Ils se réuniront en tant que de besoin et au moins une fois tous les deux mois.

Les processus et outils élaborés par les différents groupes de travail pour la mise en œuvre des actions, une fois portés à la connaissance et validés par le comité technique, seront intégrés dans le processus global de suivi et d'évaluation de la GUSP (par le chargé de mission GUSP). Chaque groupe de travail sera chargé du suivi des actions qu'il aura initiées (notamment diagnostics en marchant périodiques) et en rendra compte régulièrement par le biais du rapporteur au comité technique.

Les outils de diagnostic, d'information, de suivi et d'évaluation

Un diagnostic permanent (notamment les diagnostics en marchant périodiques) alimentera et structurera le dispositif. Un certain nombre d'outils seront développés. Ils permettront l'organisation et le suivi des actions et l'information des différents acteurs concernés :

- les fiches projets détaillées,
- des synthèses par thèmes et territoires,
- des tableaux de bord spécifiques à chaque action,

Afin de faciliter l'alimentation, l'actualisation et la diffusion de ces outils, un système d'informations sera conçu pour permettre la mise en réseau les différents acteurs. Les

¹³ dont le cadre sera déterminé par les objectifs opérationnels décidés par le comité de pilotage.

signataires de la présente charte s'engagent d'ores et déjà sur le principe à intégrer ce futur système de partage de données¹⁴.

Chaque projet ou action fera l'objet de modes d'évaluation (précisés dans chaque fiche projet). Des dispositifs de suivi et d'autoévaluation par les acteurs de terrain seront privilégiés (responsabilisation).

L'évaluation globale (et partagée) par les habitants sera également recherchée. Leur expression sera facilitée par l'organisation périodique de réunions publiques au « Romarin ».

La démarche de participation habitante mise en place par la ville en accompagnement du Projet de Renouvellement Urbain inclura tout naturellement la dimension GUSP et favorisera la citoyenneté et la démocratie participative.

L'instance de concertation des bailleurs constituera un lieu privilégié de débat et d'évaluation des actions de la GUSP avec les acteurs de terrain. Le chef de projet du CUCS proposera des bilans réguliers (biennuels) à cette instance¹⁵ qui pourra pour l'occasion être élargie à une représentation des habitants.

Un dispositif formalisé sous forme d'enquêtes de satisfaction¹⁶ sera enfin mis en place par les bailleurs sociaux sur le quartier, en lien avec la ville, dans le cadre des démarches d'amélioration de la qualité du service qu'ils ont engagées.

VII. L'engagement des partenaires

La mise en œuvre des orientations figurant dans la présente charte¹⁷ se traduit par des engagements financiers réciproques de chacun des signataires.

Les financements seront assurés au titre de la politique de la ville (PRU, CUCS).

L'Etat s'engage à travers l'ANRU pour le quartier des Pins dans le cadre de la convention qui sera signée après validation par le comité d'engagement.

Le Conseil Régional s'engage à inscrire les crédits nécessaires à la mise en œuvre des orientations prévues dans la présente charte (et les actions qui en découleront et qui seront inscrites dans la future convention) relevant des compétences régionales.

Le Conseil Général s'engage à inscrire les crédits nécessaires à la mise en œuvre des orientations prévues dans la présente charte (et les actions qui en découleront et qui seront inscrites dans la future convention) relevant des compétences départementales.

La CPA s'engage à inscrire les crédits nécessaires à la mise en œuvre des orientations prévues dans la présente charte (et les actions qui en découleront et qui seront inscrites dans la future convention) relevant des compétences communautaires. En tant que déléataire de l'Etat des aides à la pierre, pour les quartiers prioritaires susvisés situés hors du périmètre du PRU, elle facilitera l'obtention des aides à l'amélioration de l'habitat existant pouvant contribuer à l'amélioration de la gestion urbaine et sociale de proximité, notamment les aménagements de proximité (résidentialisation), les actions de sécurisation (modernisation des ascenseurs, contrôles d'accès...) et autres actions d'amélioration prévues dans les PSP des organismes.

La Ville de Vitrolles s'engage à inscrire les crédits nécessaires à la mise en œuvre des orientations prévues dans la présente charte (et les actions qui en découleront et qui seront inscrites dans la future convention) relevant des compétences municipales.

¹⁴ qui sera également pour partie accessible aux habitants et acteurs associatifs de terrain,

¹⁵ notamment alimenté par le dispositif « participation habitante »,

¹⁶ sur échantillon représentatif, au moins triennale, et/ou sous forme de panels et sondages annuels,

¹⁷ et les actions qui en découleront dans la convention,

Les bailleurs sociaux s'engagent à inscrire les crédits nécessaires à la mise en œuvre des orientations prévues dans la présente charte (et les actions qui en découleront et qui seront inscrites dans la future convention) concernant leurs patrimoines respectifs.

La CDC s'engage à inscrire les crédits nécessaires à la mise en œuvre des orientations prévues dans la présente charte (et les actions qui en découleront et qui seront inscrites dans la future convention) relevant de sa compétence.

Les signataires apporteront leur aide financière à la réalisation des programmes d'actions par un engagement annuel pris au vu des résultats obtenus et des propositions des maîtres d'ouvrage, dans la limite des compétences et des capacités de chacun.

Les partenaires s'engagent conjointement à rechercher tous financements complémentaires, dont le montant viendra en déduction des engagements de chacun des partenaires de la présente charte.

Ces engagements attendus ou espérés seront précisés (chaque fois que possible) dans chaque fiche projet, et récapitulés annuellement dans un tableau de synthèse. Ils seront affinés et actualisés annuellement après présentation et accord des instances de suivi.

Afin d'assurer la mise en œuvre et la coordination des orientations et actions prévues par la présente charte, les partenaires financiers (ANRU, Ville, CPA, CG, CR, Bailleurs sociaux¹⁸, CDC) s'engagent d'ores et déjà à cofinancer pour les trois prochaines années (avec possibilité de reconduction) la mise en place de la mission GUSP¹⁹ (devant notamment financer le poste de chargé de mission).

¹⁸ au prorata du nombre de logements détenu par chaque bailleur,

¹⁹ comme prévue dans le PRU,

Signatures

Pierre N'GAHANE

Préfet délégué pour l'Egalité des Chances
Délégué Adjoint à l'Agence Nationale pour la Cohésion Sociale &
l'Egalité des chances,

Michel VAUZELLE

Député des Bouches du Rhône
Président du Conseil Régional,

Jean-Noël GUERINI

Sénateur des Bouches du Rhône
Président du Conseil Général,

Maryse JOISSAINS-MASINI

Député des Bouches du Rhône
Président
Communauté d'Agglomération du Pays d'Aix,

Guy OBINO

Maire de Vitrolles,
Conseiller Général des B.D.R.
Vice Président Communauté d'Agglomération du Pays d'Aix

Jean BONAT

Président
OPAC Sud,

Jean-Marc PINET

Président du Directoire
LOGIREM,

Pascal FRIQUET

Président du Directoire
La SA d'HLM Logis Méditerranée,

Pierre FORESTIER

Directeur Général
Sud Habitat

Alain COURAZIER

Directeur
La SA d'HLM Famille et Provence,

Bernard OLIVER

Président
Association Régionale Hlm PACA & Corse,

Nicole L'HERNAULT

Directrice Générale
Habitat Marseille Provence,

Stéphane BONNOIS

Directeur Général
Phocéenne d'Habitation & Domicil

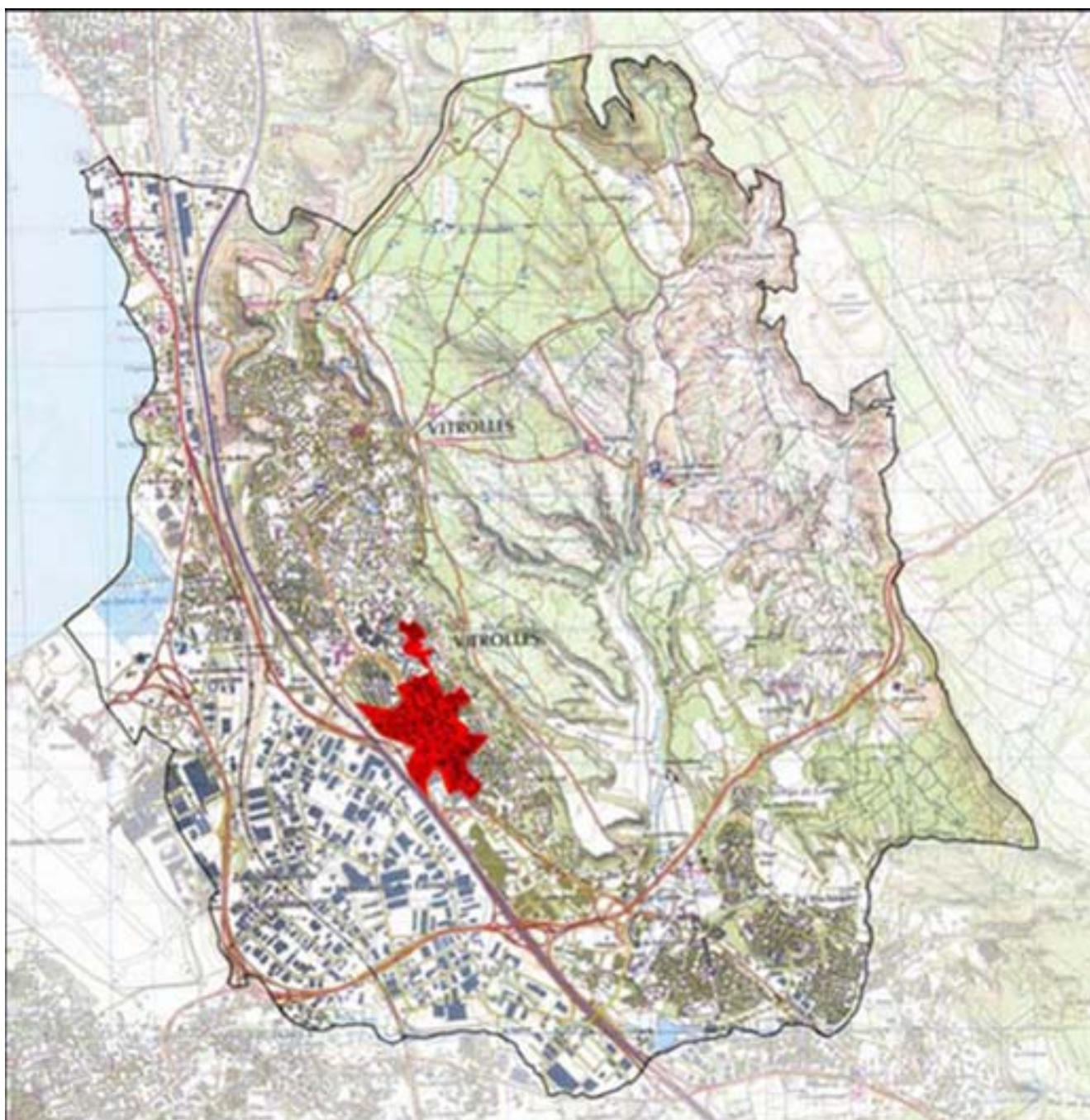
Vitrolles, le

Annexes

- I. **Plan, périmètre des quatre quartiers prioritaires**
- II. **Données socio économiques concernant les quatre quartiers prioritaires**
- III. **Liste des résidences et référents bailleurs sociaux**
- IV. **Liste des membres de l'instance de concertation des bailleurs sociaux**
- V. **Liste provisoire des fiches projets qui figureront dans la future convention**
- VI. **Exemples de fiches projets pour chaque axe**
- VII. **Plan périmètre de la 2^e phase de la charte GUSP**

Annexe 1

Plan de localisation des quatre quartiers GUSP prioritaires



Données socio économiques concernant les quatre quartiers prioritaires

Les caractéristiques socio démographiques et économiques des quatre quartiers prioritaires se résument ainsi :

- la moitié du parc social de la ville(53,92%) est localisé dans le périmètre GUSP, ce qui représente 2205 logements : près d'un logement vitrollais sur cinq se concentre sur ce secteur. Ce patrimoine est géré par cinq bailleurs sociaux : l'OPAC SUD, Coopération et Famille, Phocéenne d'Habitation, LOGIREM et Famille et Provence.
- A l'échelle de la ville de Vitrolles, les indicateurs socio-économiques sont en contraste fort par rapport à ceux de la Communauté d'Agglomération du Pays d'Aix :
 - 21,1% de chômeurs à Vitrolles contre 15,8% dans la CPA
 - 58,4% de la population d'allocataires CAF, soit un taux de 23% supérieur à celui de la CPA
 - 6,2% bénéficiaires du RMI, soit 29% supérieur à celui de la CPA
 - Les allocataires de l'API et de l'AAH sont supérieurs de 26% à la moyenne de la CPA
- Ces caractéristiques se confirment dans le périmètre GUSP. Les situations socio-économiques constatées sont encore plus fragiles :
 - **Les Pins** sur une population de 3 401 personnes, 42 % à moins de 25 ans ; 41,11% sont sortis du système scolaire sans diplôme. Ce quartier connaît un taux de chômage de 40,5%,
 - **La Petite Garrigue** 1829 logements ; 33,6 % de jeunes de moins de 25 ans, 24,4% sans diplômes ; Taux de chômage : 24,7 %,
 - **Le Liourat**, 1687 personnes ; 50, 28 % de jeunes de moins de 25 ans et 22% sans diplôme. Le taux de chômage est 26,63 %,
 - **Les Hermes** 2 378 personnes dont 36, 80 % ; 17,42 % sont sortis du système scolaire sans diplôme. Le taux de chômage

Annexe 3

Liste des résidences et référents bailleurs sociaux

Bailleur	Résidence	Nbre logts	Directeur/DG	Correspondant GUSP	Fonction	Téléphone	e-mail
Coopération et Famille (Logis familial Varois)	Les Hermes	191	Christian RAULIC	- Pascal FRIQUET	- Directeur Patrimoine (LFV)	04 98 00 42 80	friquet@logementfrancais.fr
	Le Domaine des Pins	81					
	Le Liourat	246					
Famille et Provence	Les Pins	124	Alain COURAZIER	- M. De SARREAU - Philippe COUDURIER	- Directeur Adjoint - Directeur Gestion commerciale et clientèle	04 42 91 20 00 04 42 91 20 00	f.desarrau@familleprovence.fr
LOGIREM	Les Pins	206	Henri PINET	- Jean-Michel BRETHERS - Dominique GEORGET - André PADILLA	- Responsable d'agence - Chef d'antenne Chargé de mission PRU	04 96 15 77 40 04 90 53 55 76 04 91 28 01 69	jean-michel.brethes@logirem.fr dominique.georget@logirem.fr andré.padilla@logirem.fr
OPAC Sud	Les Pins	875	Jean-Michel GUENOD	- Muriel QUENIN - Houria VILLA	- Responsable d'agence - Chargée de mission RU	04 42 46 12 70 04 91 12 71 00	mquenin@opacsud.fr hvilla@opacsud.fr
Phocéenne d'Habitation,	Le Liourat La Petite Garrigue	97 373	Stéphane BONNOIS	- Pascal CREMER	-Responsable DSU	04 9113 90 87	p.cremer@unicil.fr
Erilia			Michel DEJOUX				
HMP			Nicole L'HERNAULT				
Sud Habitat			Pierre FORESTIER				
Nouveau Logis Provençal			Jean-Yves LOREAU				

Annexe 4

Liste des membres de l'instance de concertation des bailleurs sociaux

Organisme	Correspondant	Fonction	Téléphone
Etat	Bénédicte MOISSON DE VAUX Claudette ROUX-EUDE	DDE DDE-SNTE	
CPA	Jaïda MEZIANE Philippe GARDIOL Christian CHEFTEL	Chargée d'opération Direction des collectes Correspondant bailleurs	
Ville de Vitrolles	Jean-Claude DENJEAN Pascale MORBELLI Henri AGARRAT Magali LINGOIS-DIOT Alexandre DJINDIAN Emmanuel BLAIZOT Joëlle BUSSON Laurence BAUDARD ZUCCHI	Adjoint au Maire Adjointe au Maire Adjoint au Maire Chef de projet PV CM prévention/tranquillité DST Dir. Développement local Resp. serv. logement	
Conseil Régional	Carina DECKER		
Conseil Général	Joseph CAVALLO		
Famille et Provence	Alain COURAZIER	Directeur général	
Coop. et Famille (LFV)	Pascal Friquet	Directeur Patrimoine (LFV)	
LOGIREM	Jean-Michel BRETHERS André PADILLA	Responsable d'agence Dir. Adj. Production	
OPAC Sud	Robert VARRET Houria VILLA	Directeur RU Chargé de mission RU	
Phocéenne d'habitation	Pascal CREMER	Responsable DSU	
ARHLM/USH	Philippe OLIVIERO Alain PREVOST	Directeur ARHLM Expert USH	
CDC	Nelly GOSSE	Chargé d'affaire	

Liste provisoire des fiches projets qui figureront dans la future convention

Amélioration du cadre de vie

- L'hygiène, la propreté et l'entretien/maintenance

- 1- Amélioration de la propreté et de l'entretien des parties communes des immeubles,
- 2- Amélioration de la propreté et de l'entretien courant des espaces extérieurs (intégrant les phases travaux),
- 3- Accompagnement de la mise en place de la collecte sélective,
- 4- Amélioration du traitement des encombrants,
- 5- Hygiène : gestion coordonnée des opérations de désinsectisation et de dératisation,
- 6- Amélioration de la sécurité des équipements techniques.

- Aménagements et services de proximité

- 7- Mise en place d'une démarche de programmation des aménagements des espaces extérieurs et des équipements de proximité pour le PRU,

Prévention, sécurité et tranquillité

- 8- Sécurisation passive : traitement des unités résidentielles (résidentialisation), amélioration éclairage, appropriation des espaces par les habitants, aires de jeux et de détente, amélioration du stationnement, sécurisation des voies (« rodéos »)...
- 9- Sécurisation des bâtiments (contrôles d'accès, vidéosurveillance, sécurité des équipements techniques, locaux communs/caves)
- 10- Traitement des véhicules en stationnement abusif,
- 11- Dispositif de signalement et de traitement en temps réel des infractions pénales,
- 12- Accompagnement et qualification des agents de proximité (bailleurs, police), guide local sécurité/tranquillité,
- 13- Réorganisation de la présence de la police sur le terrain (police de proximité par secteurs)
- 14- Développement des fonctions de médiation sociale, de régulation et de gestion des conflits de voisinage,

Vie sociale, participation des habitants, partenariat

- 15- Mise en place d'un dispositif commun de gestion de l'offre et de la demande de locaux associatifs, et des locaux d'activités de proximité,
- 16- Mise en place d'un espace ressources de proximité (atelier urbain d'information) support d'information, de concertation et de coproduction d'actions avec les habitants et les acteurs de terrain, favorisant le PRU et la requalification dans son ensemble du quartier.
- 17- Développement de la communication sur le quartier : Mise en place d'une permanence d'information et d'échanges sur le PRU, élaboration d'un système (informatisé) d'information accessible aux habitants et acteurs de terrain, supports écrits (journal de quartier, plaquettes de présentation des projets et des actions),
- 18- Création d'un équipement socioculturel structurant sur le quartier des Pins,
- 19- Coproduction de règles de vie communes (chartes de résidence ou de quartier...),

La gestion sociale et l'accompagnement social adaptés

- 20 - Accompagnement social des publics en difficulté ou à risque (prévention, éducation spécialisée, accompagnement social),
- 21- Dispositif de gestion concertée de l'attribution des logements (mixité sociale, équilibre social des résidences, intégrant les objectifs du renouvellement urbain),
- 22- Commission de prévention des situations d'impayés et de surendettement,
- 23- Commission de réflexion sur la réduction des charges locatives,

Exemples de fiches projets (ébauches)

1- Amélioration de la propreté et de l'entretien des parties communes des immeubles	
Lieu	Tous quartiers d'habitat social,
Constat, diagnostic	<p>Le niveau de propreté des parties communes des immeubles est inégal et d'une manière générale peu satisfaisant. C'est la première cause d'insatisfaction (avec la gestion des réclamations) signalée par les habitants lors des enquêtes de satisfaction conduites par les organismes. Les causes récurrentes sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ des prestations hétérogènes, mal définies, insuffisamment adaptées aux besoins et usages constatés (méconnus ou mal cernés) : cahiers des charges des prestations et contrats de nettoyage imprécis, répartition des tâches peu claires et mal respectées (entreprise, agents de l'organisme, locataires), ➤ des problèmes de savoir-faire, de qualification, de motivation et de valorisation des personnels, ➤ une inadaptation technique et une vétusté des locaux (revêtements inappropriés, dégradés, absence de contrôles d'accès, mauvaise accessibilité...), insuffisance d'équipements pour le personnel (aménagement de points d'eau, de locaux techniques), ➤ un manque de contrôle dans la réalisation des prestations, ➤ des comportements irrespectueux, des fréquentations intenses, ➤ des contraintes de coût (charges locatives)
Attendus	Améliorer la qualité globale de la propreté des parties communes, pour une meilleure qualité de service rendue et une meilleure image des bâtiments et des résidences, assurer un niveau de prestations minimal acceptable et homogène quels que soient les bâtiments et les résidences, à des coûts supportables pour les habitants, améliorer l'efficacité et l'homogénéité du service rendu par une réflexion et l'élaboration de processus et outils partagés inter bailleurs,
Description/organisation de l'action	<p><u>Diagnostic :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ diagnostic détaillé par bailleur, résidence, cage d'escalier de l'état des parties communes, des tâches à accomplir (travaux nécessaires, équipements, nature et quantification des surfaces à traiter), définition d'un cahier des charges théorique de prestations (nettoyage, travaux, équipements), ➤ description, analyse des prestations assurées (qui, quand, comment, coûts), analyse des écarts constatés/qualité, ➤ concertation et négociation avec les habitants/usagers, sur l'adaptation des prestations de nettoyage et les travaux d'amélioration (rapport qualité/prix/charges récupérables), ➤ inventaire des situations comportementales problématiques, <p><u>Actions :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ recadrage des interventions (sous-traitance/personnel bailleur/locataires, redéfinition des fiches de poste, protocoles de nettoyage, cahier des charges de résidence (déclinés à la cage d'escalier ou au bâtiment), renégociation des contrats, ➤ programmation de travaux d'adaptation, ➤ mise en place d'un protocole de contrôle permanent qualité commun, associant les habitants, ➤ formation des agents aux techniques de propreté, et au contrôle des prestations (agents de nettoyage, responsables de gestion de secteur, gardiens), ➤ mise en place d'actions spécifiques selon les besoins, actions pédagogiques de sensibilisation à la propreté, contrôle quotidien et régulation des comportements inciviques,
Porteur de l'action	Chaque bailleur sur son patrimoine, inter bailleur (coordination par un des bailleurs) pour les réflexions méthodologiques et diagnostic partagés (cahiers de charges, analyse des coûts), actions de formation,
Partenaires à associer	entreprises prestataires, associations de locataires, habitants relais par cages d'escaliers, centre social, établissements scolaires, ville (dispositif opérationnel de gestion de la GUSP)
Echéancier	-diagnostic des organisations et des locaux, concertation avec les habitants, fin 2006/ 1 ^{er} trimestre 2007, -mise en place des nouvelles organisations à compter du 2 ^{ème} trimestre 2007, à préciser par résidence, en fonction des échéances des contrats de nettoyage, des travaux d'amélioration, - actions de formation, 2 ^{ème} semestre 2007, - action permanente
Moyens à mobiliser Coût estimatif, Financement	- Prestation propreté : Optimisation des moyens existants, renégociation des contrats avec répercussion minimale sur les charges, prise en charge de prestations de sur nettoyage ponctuel, - Travaux d'amélioration : à définir dans le détail pour chaque bailleur et par résidence, prise en charge de sur entretien ponctuel par le bailleur et la collectivité, - Assistance/ingénierie des bailleurs pour la réalisation des diagnostics et construction des outils, - Formation collective des agents inter bailleurs, sur fonds de formation employeurs, complément ingénierie de formation financée par la politique de la ville,
Modalités d'évaluation	Constat de la propreté améliorée, enquêtes de satisfaction, mise en place de procédure de contrôle dans le cadre de la démarche qualité des organismes (contrôle permanent, application du protocole, tableau de bord propreté de suivi des réclamations), diagnostics en marchand bimestriels (suivi partenarial GUSP), tableaux de bord de suivi des travaux d'adaptation,

Fiche projet N°	La démarche de prévention situationnelle
Lieu	Tous quartiers d'habitat social
Constat, diagnostic	<p>Le Diagnostic Local de Sécurité a mis en exergue 3 phénomènes auxquels est plus particulièrement exposée la ville de Vitrolles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - nombre important de cambriolages (malgré une baisse significative en 2004) et d'atteintes aux véhicules, - importance des dégradations perpétrées sur le patrimoine public ou privé, - présence de conflits d'usage des espaces publics ou semi-privés. - Nombre important de troubles de voisinage et comportements agressifs à l'égard des particuliers et des agents délégataires de service public <p>Parallèlement, la contribution des habitants à l'objectif général de tranquillité publique reste faible (peur des représailles, faible prise de conscience du caractère incivique de certains comportements ...).</p>
Attendus	Intégrer au programme de Gestion Urbaine et Sociale de Proximité différentes actions de prévention situationnelle pouvant influencer sur le comportement général des riverains et le sentiment d'insécurité.
Description/ organisation de l'action	<p>Définir, en concertation avec la ville et les 8 bailleurs sociaux présents sur le territoire de Vitrolles, un programme de prévention situationnelle privilégiant 4 axes d'intervention :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. L'intervention sur le bâti en vue : <ul style="list-style-type: none"> o d'éviter les conflits d'usage (assurer la visibilité, la lisibilité et la délimitation des espaces), o de renforcer la sécurité des accès aux lieux exposés. 2. L'intervention sur l'ambiance générale des espaces en vue d'intégrer l'objectif de sécurité dans l'environnement paysagé. 3. L'implication des usagers dans l'objectif général de tranquillité publique. <p>La modification de comportements inciviques générateurs d'un sentiment d'insécurité et d'altération du cadre de vie.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Mettre en place une équipe composée de représentants des bailleurs sociaux, des services municipaux et de la Police Nationale à laquelle sera confiée une démarche dite de « diagnostic en marchant » consistant à : <ul style="list-style-type: none"> o procéder au relevé des dysfonctionnements ou infractions sur lesquels il est indispensable d'intervenir sur chacun des secteurs, o analyser la façon dont ces délits sont commis ou ces dysfonctionnements se produisent, o identifier le(s) axe(s) d'intervention à privilégier pour répondre à ces phénomènes et éviter leur itération (sur la base d'un tableau de bord pré-établi), o élaborer un cahier des charges dit de « Prévention Situationnelle » en collaboration avec le chargé de mission Programme de Rénovation Urbaine, o vérifier la conformité des travaux tout au long de leur réalisation et au moment de leur réception. <p>Parallèlement, un effort sera demandé aux bailleurs sociaux pour mettre à disposition des locaux de façon à dynamiser la vie associative et citoyenne locale</p>
Porteur de l'action	Ville de Vitrolles
Partenaires à associer	Police Nationale Police Municipale Autres Services Municipaux ayant un intérêt dans la démarche (services techniques par exemple) Bailleurs sociaux Commerçants
Echéancier	2007 – 2008
Moyens à mobiliser et financeurs	Etat Commune Signataires de la CTO Bailleurs sociaux
Modalités d'évaluation	Evolution dans la fréquentation et l'occupation de certains espaces publics Evolution du climat général dans l'habitat social Meilleure utilisation de certains équipements (parkings souterrains ...) Evolution de l'état des parties communes et semi-privées (halls, cages d'escaliers, caves, ascenseurs ...) Evolution des conflits d'usage Evolution des atteintes aux espaces et équipements publics (tags, graffitis, petites dégradations ...)
Conditions de faisabilité	

Fiche projet N°22	COMMISSION DE PREVENTION DES IMPAYES
Lieu	Tous quartiers
Constat, Diagnostic	Les services sociaux, la sous préfecture, le service politique de la ville et le service logement ont constaté un grand nombre d'expulsions pour dettes locatives. Les droits de ces familles n'avaient pas toujours été ouverts et les situations ont empiré car non prises en charge à temps par les bailleurs et les services sociaux.
Attendus	1- éviter les impayés de loyers (maximum 2 mois) et charges et réduire l'endettement des locataires afin d'éviter ou de stopper la procédure d'expulsion 2- prévenir les troubles de voisinage et les incivilités 3- favoriser le respect des droits et devoirs de chaque partie 4- renforcer les liens locataires / bailleurs / institutions
Description/ Organisation de l'action	1- Création et fonctionnement de la commission Le service logement établit le secrétariat de la commission. Le bailleur informe le service logement par fax des commandements à payer émis pour le mois en cours. Le correspondant du bailleur établit une fiche de renseignements (composition familiale, ressources, historique de la dette et référent social si connu) qu'il présentera lors de la commission. Le service logement transmet la liste par fax à chaque intervenant qui effectue des recherches afin d'identifier le référent social. Lors de la commission chaque famille est prise en charge par un service social qui étudiera la situation lors d'un rendez-vous personnel afin d'agir sur les causes qui ont provoqué l'impayé. Lors de la commission du mois suivant, chaque service (y compris le bailleur) fait le point sur les familles rencontrées et les décisions prises pour réduire l'impayé. 2- Création d'un livret d'accueil et mise en place d'un pot d'accueil des nouveaux locataires avec explications sur les droits et devoirs de chaque partie.
Porteur de l'action	Service logement habitat de la Ville
Partenaires à associer	<ul style="list-style-type: none"> - CCAS : 1 travailleur social - CAF : 1 travailleur social - MDS : 1 travailleur social - AVES : 1 travailleur social - CPCAM : 1 travailleur social - Bailleurs sociaux : 1 correspondant par bailleur
Echéancier	Selon les bailleurs et le nombre de commandements à payer, la commission de prévention des impayés se réunit une fois par mois à une fois par trimestre. Le pot d'accueil doit être fait une fois par trimestre maximum. Le livret d'accueil est remis systématiquement à chaque signature de bail.
Moyens à mobiliser Coût estimatif, financement	Disponibilité des locaux, des travailleurs sociaux, Secrétariat des commissions
Modalités d'évaluation	Il est prévu un bilan des interventions faites par chaque service en fin d'année. Nombre de pots d'accueil et nombre de participants par rapport aux attributions de logement.
Conditions de faisabilité	Participation active des bailleurs : à motiver fréquemment tant sur le plan de la préparation que du suivi. Transmission d'informations entre bailleurs et services sociaux. Disponibilité des travailleurs sociaux.