



PROJET DE

Charte de GESTION URBAINE DE PROXIMITÉ

Opération de Rénovation Urbaine l'îlot Saint-Jean

DOCUMENT DE TRAVAIL

Contexte général

Lancées par le Comité Interministériel pour la Ville (CIV) du 30 juin 1998, les démarches de gestion urbaine de proximité (GUP) doivent se traduire par une contractualisation entre l'Etat, les collectivités territoriales et les bailleurs sociaux pour améliorer les conditions de vie des habitants des quartiers prioritaires.

La Gestion Urbaine de Proximité complète le dispositif global de la politique de la ville et accompagne le renouvellement urbain des quartiers prioritaires. Elle représente l'ensemble des actes qui contribuent au bon fonctionnement d'un quartier. L'Etat, la ville et les bailleurs sociaux mettent en œuvre cette démarche afin d'apporter une réponse qualitative aux attentes des populations des quartiers prioritaires de la Politique de la Ville.

Le quartier Saint Jean fait l'objet d'une Opération de Renouvellement Urbain portant sur la démolition de 440 logements et la reconstruction de 337 logements sur site (258 en locatif et 79 en accession sociale à la propriété), complétée par la création de 298 logements hors site (78 en acquis amélioré et 220 neufs). Le chantier a débuté en 2005 et se terminera en 2012.

Rappel du périmètre de référence du projet de rénovation urbaine :

- Ilot 1 : Résidence St Vincent de Paul en accession sociale à la propriété
- Ilot 2 : Logements exclusivement en location
- Ilot 3 : Logements en location et en accession sociale à la propriété

Objet de la charte

La présente charte territorialisée s'inscrit, jusqu'en 2012, dans les orientations stratégiques du dossier ANRU Bordeaux - Saint Jean et du Contrat Urbain de Cohésion Sociale de la Ville de Bordeaux.

La présente charte est avant tout un document d'objectifs devant conduire à la mise en place d'une démarche qualité permettant :

- de confronter les attentes ressenties par les habitants et usagers avec ce que peuvent apporter les différents prestataires de service,
- de trouver une meilleure complémentarité entre les interventions des différents partenaires.

La charte de Gestion Urbaine de Proximité vise à assurer le bon fonctionnement du site et améliorer la qualité de vie urbaine et le cadre de vie à différents niveaux.

- L'entretien de l'habitat : entretien du bâti et des cœurs d'îlot, réponse aux actes de vandalisme et aux dysfonctionnements, gestion des ordures ménagères et des encombrants, surveillance et sécurité.
- L'entretien du cadre de vie : préservation du cadre de vie pendant la durée du chantier, amélioration de l'offre de stationnement, tranquillité publique.
- L'accompagnement des familles en difficulté et la préservation des équilibres de peuplement : gestion et prévention des impayés de loyer, accompagnement social des populations fragiles, parcours résidentiels.
- La participation et l'implication des habitants : information et concertation des habitants, soutien aux initiatives associatives, actions d'insertion, politique de communication.

I – Entretien de l’habitat

En terme de domanialité, la propriété de Domofrance s’arrête au droit des bâtiments, du côté trottoir.

Pour ce qui est des cœurs d’îlots :

- l’îlot 2 appartient exclusivement à Domofrance (délimité par les rues de Saget, Leroy, Anciens Combattants d’Afrique et le cours de la Marne)
- l’îlot 3 sera, quant à lui, en copropriété (délimité par les rues des Anciens Combattants d’Afrique, Leroy, Malbec et le cours de la Marne).
- L’îlot 1 est composé d’un seul bâtiment à angle des rues de Saget et St Vincent de Paul, qui est exclusivement en accession sociale à la propriété.

1-1 Fonctionnement et entretien du site

Domofrance s’engage, pour les logements locatifs, à maintenir sa présence sur place à travers des personnels de gestion et de proximité.

- Nettoyage des parties communes

En ce qui concerne l’entretien en continu des parties communes, il est confié, pour l’heure, à des entreprises de propreté avec affichage des prestations et des cadences d’intervention permettant une lisibilité maximum auprès des résidents.

Le personnel Domofrance assure quant à lui, pour l’heure également, le traitement des ordures ménagères (sorties, lavage, rentrées des containers).

Lorsque ce personnel sera absent (congs payés, artt), son remplacement sera confié à une entreprise de l’économie sociale et solidaire. De telles entreprises nous fournissent déjà ce type de prestation sur d’autres secteurs.

Le personnel Domofrance est en charge de l’entretien et du nettoyage des espaces extérieurs, propriété de Domofrance.

Les interventions de nettoyage qui s’avèreraient nécessaires sur le domaine public, aux abords immédiats des bâtiments de Domofrance, devront être pris en charge par le bailleur quotidiennement conformément au règlement sanitaire départemental : « les propriétaires ou occupants riverains sont tenus de balayer ou faire balayer, après arrosage chacun au droit de sa façade, sur une largeur égale à celle du trottoir ».

Les services municipaux assureront leurs prestations dans le cadre des programmations de nettoyages urbains, si besoin, des ajustements pourront être proposés après concertation.

- Logement/entretien général

Au sein des logements, les dispositifs prévus dans le cadre de la Charte qualité Domofrance sont mis en œuvre, à savoir :

- un contrat d’entretien général
- un contrat d’entretien chauffage
- une participation aux travaux de rénovation du logement entrepris par le locataire après 10 ans d’occupation, puis tous les 5 ans une fois que le pallier de 10 ans est atteint.

- Domofrance procède à la saisie systématique des réclamations de sa clientèle, afin d'en assurer un bon suivi et avoir une traçabilité des actions entreprises. Toute réclamation est traitée dans un délai de 21 jours maximum.

- Domofrance s'engage à étudier l'adaptation du logement des locataires âgés de 70 ans et plus, ou souffrant d'un handicap avéré, et qui en feraient la demande.

Domofrance s'engage :

- à accomplir les démarches administratives relatives à l'obtention des financements nécessaires à ces aménagements auprès des organismes compétents.

- à offrir une aide financière correspondant à 70% du montant des travaux et plafonnée à 3 mois de loyer mensuel du logement hors taxes et charges, si les financements obtenus auprès de ces organismes étaient insuffisants.

- Et si cela était encore nécessaire, à financer le complément en contrepartie d'une augmentation du loyer. Ainsi, Domofrance contribue à favoriser le maintien des personnes âgées à leur domicile.

- Au niveau des bâtiments, entretien technique en continu sous la forme de gros entretien/grosses réparations mises en œuvre périodiquement par le service des grands travaux.

- Au niveau de l'éclairage des halls et des coursives, le fonctionnement de celui-ci, par le biais de détecteurs de présence, assurera une meilleure maîtrise des charges d'électricité.

- Contrats d'entretien des ascenseurs et des portails d'accès au parking.

Des contrats signés avec des prestataires garantissent des délais d'intervention, en cas de panne (interventions 24h/24 et 7 jours/7).

- Domofrance assure une permanence téléphonique 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Ce service est accessible aux numéros de téléphone habituels de l'antenne ou du siège social de Domofrance. Une astreinte est organisée aux heures et jours de fermeture des bureaux. En cas de besoin, le personnel d'astreinte déclenche les actions nécessaires.

1-2 Réponses aux actes de vandalisme et aux dysfonctionnements des petits équipements

Les réponses et les réparations suite à des actes de vandalisme se font dans le souci de la réactivité, notamment dans les cas de bris de vitres et dégradations aux biens privés, tels que fermes portes arrachés, ampoules et néons détériorés, serrures cassées (cf. délais mentionnés au point 1-1).

Le comité de pilotage fera le point sur l'évolution du vandalisme et réagira en conséquence.

Un tableau de bord trimestriel, alimenté par le personnel de l'antenne, est tenu.

En dehors du vandalisme, les gardiens, à l'occasion de leur visite journalière du site, repèrent les éléments en dysfonctionnement afin de les remplacer ou de les réparer rapidement.

2-3 Aménagement et entretien des cœurs d'îlots

L'aménagement de ceux-ci en termes de jeux pour enfants, fera l'objet d'un échange avec les représentants d'associations de locataires afin de trouver l'équilibre entre le souhait des familles avec enfants et le calme auquel aspirent les anciens, en grand nombre sur ce quartier. Les liens intergénérationnels seront encouragés au sein de ces espaces.

C'est une société agréée qui assurera la création de l'aire de jeux et de la mise en place des équipements. Pour ce qui concerne leur entretien, cette mission sera confiée à une entreprise spécialisée.

Il est prévu l'entretien en continu par le bailleur Domofrance des espaces extérieurs résidentialisés qui seront végétalisés et paysagés (présence de massifs arbustifs de nature spécifique notamment quant à leur faible consommation en eau, pas de pelouse conséquente).

De part leur conception, les aménagements, telles que des murettes, seront utilisés également en tant que bancs.

L'entretien sera réduit au ramassage des papiers et à l'arrosage des massifs arbustifs.

Une entreprise spécialisée assurera les tontes et la taille des plantations. Il sera envisagé de confier cette mission à une structure d'Insertion par l'Activité économique ceci en référence à la clause d'insertion liée à la Gestion Urbaine de proximité de l'ORU.

La mise en place d'un jardin partagé sera étudiée en partenariat avec Domofrance et la Ville. Il est entendu que l'utilisation de ce jardin sera encadrée par une association, qui en sera donc responsable (organisation des plantations, personnes bénéficiaires, le cas échéant, gestion de la liste d'attente par une nécessaire rotation des utilisateurs).

A cet effet, Domofrance envisagera de réserver un ou plusieurs emplacements dédiés dans le cadre de l'aménagement des cœurs d'îlots.

1-4 Gestion des ordures ménagères et des encombrants

La gestion des déchets s'effectuera au sein de locaux en pied d'immeubles à l'intérieur de chaque îlot. Au fur et à mesure de la livraison des bâtiments, le tri sélectif sera mis en place. Le personnel résidentiel Domofrance accompagnera les habitants dans cette gestion nouvelle, en les conseillant. Des actions complémentaires de sensibilisation à la pratique du tri sélectif pourront être envisagées avec la CUB, chargée de la collecte et du traitement des déchets ménagers et la Ville de Bordeaux.

Un travail collectif entre la CUB, Domofrance et la Ville sera lancé afin d'envisager le positionnement définitif des bacs de collecte.

Les bacs seront rentrés et sortis dans le respect des arrêtés municipaux, étant entendu qu'ils ne peuvent séjourner sur la voie publique.

Parallèlement, il est prévu un renforcement et une amélioration de l'information concernant la responsabilisation en matière d'évacuation des objets encombrants. L'adresse et le rôle de la déchetterie la plus proche seront communiqués aux habitants.

La prise en charge de l'enlèvement des encombrants reste à ce jour de la responsabilité de Domofrance. Il appartient aux bailleurs de prendre toutes les dispositions pour leur gestion : stockage, enlèvement, tri et traitement, etc.

Le regroupement des encombrants dans un local fermant à clé s'effectuera par le biais des gardiens.

La Ville ne peut prendre en charge cette activité qui n'entre pas dans ses compétences.

Cependant, et à la vue de l'évolution de cette problématique sur le site, il est entendu qu'une réflexion commune sera engagée afin de rechercher des solutions alternatives à l'enlèvement classique des encombrants. Cette réflexion sera alimentée par les expérimentations menées en la matière, notamment autour de nouvelles réponses apportées sur le traitement et le recyclage des encombrants.

1-5 Economies de charges

L'isolation des logements (niveau de performance - HPE 2000 et 2005) est un facteur déterminant d'économie en la matière.

Les chaudières gaz sont à condensation. Cette technologie permet d'avoir un bon rendement.

Pour ce qui est du chauffage électrique, le niveau d'isolation prévue permet d'obtenir également une bonne rentabilité.

A noter également, un système de récupération des eaux pluviales avec citerne qui sera réutilisé pour l'arrosage des espaces paysagés situés en cœur d'îlot.

Il convient de souligner les actions qui vont être mises en œuvre dans le cadre du partenariat : EDF, Gaz de Bordeaux, Lyonnaise des Eaux, Ville de Bordeaux et Domofrance. Des réunions visant à sensibiliser les locataires aux éco-gestes seront organisées à compter d'octobre 2010. C'est d'ailleurs le quartier St Jean, au sens large qui inaugurera ce type de réunion partenariale. Certaines familles volontaires pourront faire l'objet d'un accompagnement.

Les gardiens Domofrance bénéficieront d'une formation concernant ces éco-gestes, formations assurées par les partenaires. Ils seront ainsi de bons relais d'information vers les habitants.

1-6 La surveillance, le gardiennage et la sécurité

Le personnel de gardiennage Domofrance travaille sur le site. Sa mission principale est l'entretien de ce patrimoine et des abords (voir Règlement Sanitaire Départemental) : traitement des ordures ménagères, entretien technique des parties communes, la propreté et l'arrosage des espaces verts.

De par sa présence sur le site, il assure une mission très importante de surveillance. Il doit mettre en œuvre les mesures de sécurité conservatoires en cas de danger pour les locataires (par exemple : vitrage cassé, huile répandue dans le parking. Les zones doivent être balisées puis nettoyées).

Cette composante en terme de prévention est importante dans le cadre de cet emploi.

Le gardien est très attentif aux allées et venues des non résidents.

A noter que la résidentialisation de par elle-même, deux îlots isolés vis-à-vis de l'extérieur, est un facteur contributif de sécurité passive.

Par ailleurs, le fait de passer de bâtiments de 11 étages, avec des voies de circulation étroites, à des bâtiments de 4 étages en majorité, avec des rues larges, constitue une amélioration de la sécurité civile (accès plus aisé des pompiers et risques moindres).

Il est à noter qu'une implantation locale de caméras de télé protection a eu lieu dans les entrées 209 et 213 Cours de la Marne. En effet, des regroupements réguliers de jeunes gens non résidents et leurs conséquences en termes de détériorations, ont conduit à des actions fortes, dans le cadre d'un travail en partenariat (entre Domofrance, la Police et la Ville).

Les caméras sont au nombre de 3 par hall d'entrée, soit au total 6, ainsi qu'une septième qui filme le portail d'accès au parking.

Elles sont raccordées à un enregistreur qui se trouve dans les locaux de l'antenne Domofrance. En cas d'incidents, signalés par les habitants ou les gardiens, les séquences filmées probantes seront transférées sur un support (type CDROM ou clé USB). Ce dernier sera remis à la police du commissariat des Capucins.

L'entretien de ces caméras est assuré par Domofrance via une entreprise spécialisée. Il convient également de rappeler que les nouveaux immeubles ainsi que celui de 209 et 213 Cours de la Marne sont dotés de contrôle d'accès assurant une meilleure sécurité.

Il est à noter également l'existence de caméra dans les nouveaux parkings souterrains, autour des cœurs d'îlots.

1-7 La présence de services et de petits commerces de proximité

Les immeubles situés sur le Cours de la Marne abritent en leur sein plusieurs locaux d'activités apportant des services au niveau du quartier :

- une banque
- le bureau de la poste
- une fleuriste
- un coiffeur
- un cabinet médical à proximité rue Francin
- une superette
- l'antenne Domofrance
- Un local Résidentiel Collectif à vocation associative, il est à ce jour principalement occupé par l'association DEFI.
- la mairie de quartier, à partir de juillet 2010

Lors de la libération de locaux commerciaux, Domofrance favorisera l'implantation d'activités et de commerces de proximité.

Une attention particulière en direction des futurs commerçants sera apportée concernant les démarches en matière de devoirs et obligations (enseigne, hygiène, respect du site..).

1-8 L'accueil des nouveaux locataires

Les nouveaux habitants se verront remettre à l'occasion de leur signature de bail avec Domofrance, divers documents d'informations établis par la Ville de Bordeaux.

Par ailleurs, une fois par an, ils seront réunis par le maire de Quartier, pour la présentation des divers services offerts par la Ville de Bordeaux, ainsi que des ressources associatives du quartier.

II – Entretien du cadre de vie

2-1 Préserver le cadre de vie en phase chantier

Domofrance a veillé à préserver, au long du chantier, les conditions de vie de ses clients.

Une attention particulière est portée à la propreté des abords de chantier en milieu occupé. Ces efforts devront être poursuivis jusqu'à la fin du chantier.

Des cheminements ont été créés, pour permettre un accès aisé aux petits commerces du cours de la Marne.

De par le déroulement et les spécificités mêmes du chantier, l'accès aux logements a toujours été possible, sans faire de travaux particuliers.

Domofrance a, par exemple, dû transférer les locataires du parking souterrain du cours de la Marne (environ 40 locataires) vers un autre et ce, pendant plusieurs mois, afin de permettre la réalisation des travaux de démolition du bâtiment C.

Par le biais de la lettre à Saint-Jean, adressée à chacun des locataires, Domofrance les a tenus informés de l'avancement des nouvelles constructions.

Les entreprises de démolitions et de constructions interviennent dans le cadre du cahier des charges qu'elles ont signé, lequel est conforme aux règles imposées en la matière (heure de début des travaux et heure de fin notamment).

Le 11 mars 2010, une réunion d'information a été organisée afin d'explicitier le déroulement des dernières opérations (démolition du bâtiment D/E, les derniers bâtiments à construire, les aménagements des cœurs d'îlot, le prolongement de la rue Belle Etoile). Les représentants de la Ville étaient présents à cette réunion.

2-2 Améliorations de l'offre de stationnement

A l'origine, lorsque les 3 grandes barres (bâtiments B, C, D) existaient, il n'y avait que des places de parkings aériennes, en nombre bien insuffisant.

A l'issue de l'opération de renouvellement urbain, 408 places de parking souterrain auront été créées.

Pour mémoire, 440 logements ont été démolis et 258 appartements locatifs reconstruits sur site. Il y aura en plus 79 logements en accession sociale à la propriété.

L'amélioration est importante tant quantitativement que qualitativement. Par ailleurs, cela a contribué à une certaine amélioration du stationnement dans le quartier.

En effet, 137 places de parking (niveaux -2, -3, -4, non utilisées par les clients Domofrance) ont été louées à la société EFFIA qui les sous-loue, avant tout, à des personnes qui doivent prendre le train. C'est autant de places libérées dans les rues voisines que pourront utiliser les riverains.

Il convient de signaler que ces parkings sont sécurisés :

- accès au moyen d'un badge
- présence de vidéo surveillance
- inspection par les gardiens Domofrance

Le nettoyage et l'enlèvement des petits déchets sont assurés par les gardiens Domofrance.

Cette amélioration de la situation dans le quartier pourra être remise en cause par le développement du projet Euratlantique et les nouveaux flux de circulation qui se créeront vers et à partir de la gare St Jean.

Les perspectives de stationnement au niveau du quartier

- Stationnement en surface aux abords des immeubles. Ce stationnement bénéficiera du tarif résident en vigueur.
- Projet de parking André meunier de 320 places, la livraison est prévue courant 2014. Il est à souligner que le développement de ces places viendra compenser la perte des stationnements de surface générée par l'aménagement du TCSP.
- Au niveau de la gare Saint-Jean, un parking est prévu, il accueillera entre 1300 et 1600 places et sera juxtaposée à la nouvelle gare.

2-3 Voies nouvelles – Cessions à la Communauté Urbaine de Bordeaux

Deux nouvelles voies de circulation ont été créées. Il s'agit des prolongements des rues de Saget et Belle Etoile. Le prolongement de la rue Belle Etoile se nomme « la rue des Anciens Combattants d'Afrique ».

Ainsi, le quartier sera irrigué, ce qui n'était pas le cas auparavant et donc il s'ouvrira sur l'extérieur. Domofrance en a été le maître d'ouvrage dans un premier temps.

La procédure de cession de ces voies à la CUB ne pourra être lancée qu'aux conditions de conformité technique :

- du réseau d'assainissement -eaux fluviales
- de la voirie dont la largeur des trottoirs, qui au regard d'implantations d'équipements publics tels que la signalisation routière lumineuse et non lumineuse, les horodateurs, les dispositifs anti-stationnement, les candélabres d'éclairage public, devra permettre de conserver un cheminement de 1.40m minimal libre de tout obstacle.

La Communauté Urbaine de Bordeaux prendra ces voies en charge dès lors qu'elle sera, par acte de cession à valeur notariale, dûment propriétaire de leur emprise foncière et que celles-ci auront, ensuite, fait l'objet de la prise de l'arrêté de classement dans le domaine public routier.

2-4 Tranquillité Publique

Ce site est l'un des plus sensibles de Bordeaux Sud en terme de difficultés de cohabitation entre les habitants et des groupes de jeunes adolescents et adultes, locataires ou non. Ces derniers font naître une tension générant un fort sentiment d'insécurité. Cela peut se traduire par de l'occupation abusive des halls d'immeuble, des nuisances sonores nocturnes, des dégradations du bâti, des consommations diverses licites ou non, des salissures, des insultes et menaces fréquentes voire des faits de violence et de délinquance.

La transformation du quartier doit donc s'accompagner d'une veille permanente sur ces phénomènes afin de tenter de les endiguer et de garantir ainsi de bonnes conditions de vie collective.

C'est pourquoi il est proposé que l'équipe du Conseil Local de Sécurité et de Prévention de la Délinquance de la ville mette en place la « **cellule de veille St Jean** ».

C'est pourquoi il a été proposé que l'équipe du Conseil Local de Sécurité et de Prévention de la Délinquance de la ville mette en place la « **cellule de veille St Jean** ».

Cette instance a été validée lors de la dernière séance plénière du CLSPD du 19 avril 2010. Elle est composée des partenaires de terrain suivants : Centre d'animation Argonne, Chef de poste de police du secteur, un représentant de la Protection Judiciaire de la jeunesse, un représentant du Service Pénitentiaire d'insertion et de Probation, les bailleurs, le club de prévention spécialisé CALK, le délégué à la Cohésion Police/Population de Bordeaux, les correspondants de quartier, la SNCF, la Direction du Développement Social et Urbain, la police municipale, le référent propreté du quartier de la ville de Bordeaux.

Celle-ci se réunira une fois par trimestre avec l'ensemble des partenaires du secteur concernés par les questions de prévention et de sécurité.

La méthode consistera à croiser les points de vue, à en dégager un consensus sur la situation du quartier, puis à décider des priorités d'actions à mettre en œuvre. Il sera privilégié une approche globale portant à la fois sur la prévention technique (dite situationnelle), les actions de prévention et d'insertion mais aussi de sécurisation et de répression en cas de besoin.

Dans l'intervalle, le bureau mensuel du **CLSPD** pourra être saisi par l'un des partenaires de la cellule de veille en cas de situation plus urgente à régler.

Complémentairement, les deux « **correspondants de quartier** » de l'association des centres d'animation de quartier de Bordeaux porteront une attention particulière sur ce site dans le cadre de leur mission de médiation sociale. Ils seront à l'écoute des habitants, relayeront l'information vers les partenaires concernés et tenteront de mettre en relation les jeunes qui le souhaitent avec les structures d'insertion existantes.

En ce qui concerne la **gestion des épaves**, dans le domaine Domofrance, pour les véhicules n'appartenant pas aux clients du bailleur, des demandes de réquisition devront être faites par Domofrance auprès de la Police Municipale pour demander leur enlèvement et mise en fourrière.

Sur le domaine public, Domofrance pourra signaler, aux services de Police Municipale, la présence de véhicule dans les diverses rues desservant les deux îlots.

2-5 Coordination avec le réseau partenarial local

Dans le cadre de la mise en œuvre de la Politique de la Ville et du Contrat Urbain de Cohésion sociale, la Direction du Développement Social Urbain de la Ville de Bordeaux organise des Comités de Liaison Inter partenaire (CLIP) tous les 2 mois sur le quartier Saint-Jean, Belcier, Carle Vernet.

Ces rencontres partenariales ont pour objectif, au-delà de l'interconnaissance des différents acteurs locaux, de réunir l'ensemble et la diversité des professionnels agissant sur le site dans des domaines très variés (éducation, emploi et insertion, prévention et sécurité, habitat et logement, animation territoriale, vie associative, sportive et culturelle, médiation sociale..).

Ces rencontres permettent de prendre connaissance de l'ensemble des actions et des projets à l'œuvre sur le territoire et ont également une fonction importante de veille sociale, de repérage des problématiques et des besoins du quartier.

Elles permettent en second lieu de mettre en place des instances de travail thématiques ad hoc plus restreinte en fonction des besoins et problématiques repérés et le cas échéant des urgences à traiter.

Les partenaires peuvent se saisir de ces rencontres afin d'insérer un point ou une problématique à l'ordre du jour leur paraissant importante à relever et à partager ou inscrire des informations qu'il souhaite communiquer à l'ensemble des partenaires du quartier.

III – L'accompagnement des familles en difficulté et la préservation des équilibres de peuplement

3-1 La gestion et la prévention des impayés

L'antenne de gestion traite des problématiques sociales et économiques des locataires et en particulier des difficultés de paiement de leurs loyers.

Pour ce faire, Domofrance s'appuie sur un processus gradué et préventif du traitement de l'impayé qui nécessite la mise en œuvre d'un partenariat régulier, avec tous les acteurs sociaux de la Ville et du Conseil Général.

A ce titre, Domofrance sollicitera pour des réunions mensuelles de travail la MDSI Belle Etoile ainsi que le CCAS, mais également la CRAMA et le FSL.

3-2 Accompagnement social des familles

Domofrance assure une présence régulière d'informations et d'accompagnement auprès des familles les plus fragiles :

- conseil et orientation en matière d'économie d'énergie et de maîtrise des charges
- présence forte et rassurante auprès des personnes âgées

3-3 Veille préventive

Domofrance signale aux services concernés (services sociaux et médicaux, la Police et la Justice) les cas de personnes repérées comme étant en grandes difficultés.

3-4 Les orientations de peuplement

Dans un secteur dépassant largement les objectifs de 20% de logements sociaux, la politique d'attribution sur le quartier devra en premier lieu veiller à garantir la mixité sociale et l'équilibre des populations. Conformément aux objectifs de la Ville, une attention devra également être portée au rapprochement entre lieu d'habitat et lieu de travail, à l'accueil et au maintien sur place des familles et des travailleurs pauvres. Sur le moyen et long terme, une veille devra être assurée afin d'éviter au maximum les situations de sous-occupation ou de sur-occupation, et d'anticiper d'éventuelles adaptations des logements liées à l'âge des occupants, ce afin de permettre à chacun d'habiter un logement adapté à ses besoins.

3-5 La favorisation des parcours résidentiels

Domofrance est particulièrement attentive, dans ses propositions de logement, à respecter des critères d'adéquation de typologie et de coût d'habiter pour les familles.

Au travers de sa Charte, Domofrance facilite les mutations de ses locataires, dans les cas suivants :

- Le locataire souffre d'un handicap avéré qui ne lui permet plus de vivre normalement dans le logement.

- Le locataire connaît une diminution durable de ses ressources qui l'oblige à réadapter sa charge de loyer.
- Le locataire ou son conjoint justifie de l'arrivée d'un enfant ou d'un ascendant à son domicile nécessitant un logement plus grand.
- Le locataire doit faire face à une mutation géographique professionnelle.

IV - Autres actions de proximité

4-1 Programmation du Contrat Urbain de Cohésion Sociale

Annuellement, une programmation d'actions est engagée dans le cadre de la mise en œuvre du **Contrat Urbain de Cohésion Sociale**. Celle-ci répond aux enjeux et aux objectifs opérationnels fixés dans le plan d'action défini pour 3 ans pour le quartier Saint-Jean, Belcier, Carle Vernet. Domofrance demande à être associée de ces réunions.

Ils concerne globalement pour le secteur élargi l'amélioration de la gestion urbaine de proximité (propreté, éclairage et problématique du stationnement et de la circulation, embellissement du quartier, valorisation des espaces verts extérieurs), le renforcement des services et des actions de proximité (éducatif et culturel, appui à la parentalité, développement des services et des équipements de proximité, développement d'actions insertion par l'activité économique et de l'offre d'insertion), l'amélioration de la tranquillité publique et amplification des actions de prévention et enfin la poursuite de l'accompagnement de la restructuration urbaine du quartier et de l'amélioration du cadre de vie.

Ce quartier, inscrit au Réseau de Réussite Scolaire de l'Education Nationale, fait également parti du Programme national de Réussite Educative (PRE), dispositif qui vient en appui renforcé aux démarches d'accompagnement éducatif soutenues dans le cadre du CUCS.

4-2 Services et équipements de proximité

Le quartier Saint-Jean est un quartier en pleine mutation urbaine et sociale. Il fait l'objet d'une attention particulière des services municipaux et des collectivités partenaires en matière d'amélioration et de renforcement des équipements et services de proximité. Ainsi, selon les domaines, sont ou seront implantés dans le quartier et le secteur les équipements et services suivants :

- Education

Le Groupe scolaire Fieffé

L'école élémentaire André Meunier

Le groupe scolaire Carle Vernet

La réhabilitation/construction du groupe scolaire Barbey (maternelle et élémentaire) livraison de la maternelle en septembre 2010 – élémentaire reliée au déplacement du collège Aliénor d'aquitaine sur sa partie située cours Barbey.

La restructuration et réhabilitation du groupe scolaire Ferdinand Buisson (maternelle et élémentaire côté Belcier) : la maternelle sera livrée en avril 2011, la première tranche de l'élémentaire est livrée la seconde tranche sera livrée début 2012.

La nouvelle construction et le déplacement place André Meunier du Collège Aliénor d'Aquitaine (date de livraison non déterminée), le collège aliénor d'aquitaine est actuellement situé Cours Barbey et rue Fieffé.

Le lycée Gustave Eiffel

Le lycée professionnel des Menuts

- Petite Enfance

Crèche municipale Malbec : pôle petite Enfance auquel est associé au sein du même de l'équipement une salle polyvalente, des permanences associatives et des élus.

Crèche municipale des Doves

Le jardin de l'eau vive halte-garderie

Crèche associative Les Canaillous (Belcier), une seconde sera également implantée au sein de l'îlot Armagnac venant complétée le futur pôle d'équipements médiathèque et gymnase

Crèche Carle Vernet

Centres d'accueil et de Loisirs maternels (3/6ans) proposés par l'Union Saint-Jean et le Centre d'animation bordeaux Sud

- Offres Culturelles

Conservatoire National de Musique,

Ecole des Beaux-arts,

Théâtre National Bordeaux Aquitaine,

Rock School Barbey

Les Bibliothèques des Capucins, Son Tay à Belcier, une future médiathèque est programmée au sein de l'îlot Armagnac (livraison fin 2012 début 2013).

L'institut de Journalisme et l'IUT « Carrières sociales » de Bordeaux 3 viennent compléter ces équipements culturels sur le secteur André Meunier.

Réhabilitation et transformation de la halle des Doves des Capucins en Maison des associations (projet en cours)

- Offres Sportives

Maison de quartier Union Saint-Jean récemment réhabilitée et développant une offre sportive diversifiée à proximité de la Résidence Saint-Jean

Gymnase Barbey ; création d'un nouveau Gymnase au sein de l'îlot Armagnac à Belcier (livraison fin 2012 début 2013)

Parc des Sports de Saint-Michel

- Offres éducatives et de loisirs

Maison de quartier Union Saint-Jean

Association Astrolabe

Centre d'animation Bordeaux Sud

- Social

Maison Départementale de la Solidarité et de l'Insertion Saint-Jean, service de Protection Maternelle Infantile

Relais territoriaux du Centre Communal d'action Sociale dont les permanences seront programmées au sein de la Mairie de quartier rue Saint-Vincent de Paul.

Relais territoriaux de la Caisse d'Allocations Familiales

Auberge de jeunesse Barbey

- Espaces publics et marchés

Marchés des Capucins et de Saint-Michel

Projet de création d'un parc public sur le site d'André Meunier

Aménagement en cours de la Place Ferdinand Buisson côté Belcier

Pôle multimodal de la Gare Saint-Jean

- Services de Police

Police Nationale : Poste de Police des Capucins, un major est dédié au quartier Saint-Jean Belcier Carle Vernet

Police Municipale : deux agents référents territoriaux

4-3 Une Mairie de quartier implantée sur le secteur

Au sein du quartier de Bordeaux Sud, le maire adjoint est installé dans sa mairie de quartier et est entouré d'une équipe de proximité.

La mairie de quartier permet d'accueillir les habitants lors de permanences, de traiter les problématiques de la vie quotidienne des résidents, de répondre aux attentes et interrogations des habitants. La mairie de quartier est également un lieu ressource et d'information sur l'ensemble des services et actions proposées par la Ville de Bordeaux.

Depuis mai 2008, le maire adjoint de quartier dispose d'un fonds d'intervention local, crédit d'investissement de proximité indexé sur la population du quartier. Il permet de venir en soutien à la dynamique et aux projets associatifs oeuvrant dans le quartier et soutenir par de petits investissements les besoins des équipements du secteur.

Des réunions de proximité avec les services municipaux ont lieu mensuellement afin de répondre au mieux aux demandes et interrogations des habitants du quartier.

A partir de mi- juillet 2010, il est prévu de recentrer la mairie de quartier au cœur du quartier Saint-Jean en pied d'immeuble de la Résidence Saint-Jean de Domofrance, rue Saint-Vincent de Paul. Cette nouvelle mairie, pôle de proximité, accueillera plus grandement l'équipe d'intervention municipale de secteur (service Etat civil prévu), de nouvelles permanences associatives et institutionnelles (services sociaux du CCAS, Service d'amorçage de projet de création d'entreprise de la Maison de l'emploi) et sera au plus près des attentes des habitants.

4-4 Le rôle du tissu associatif

Au-delà des associations représentantes des résidents, le quartier est doté d'un tissu associatif diversifié (éducatif, loisir, sportif et culturel, festif).

Celui joue pleinement son rôle d'animation de la vie locale mais constitue également autant de lieux où se développent des liens sociaux, de la convivialité et ainsi qu'une fonction d'insertion sociale.

Il convient de préciser que Domofrance a relogé l'association DEFI (Défense contre l'Exclusion par la Formation et l'Insertion) qui se trouvait au rez-de-chaussée du bâtiment D, voué à la démolition, au sein du dernier bâtiment neuf livré en 2009.

Domofrance a permis à cette association de conserver un local sur le quartier où elle était bien identifiée, afin qu'elle poursuive sa mission de médiation et d'insertion sociale.

V- Soutien à l'emploi et à l'insertion

Ce volet de la GUP se donne pour objectif de servir un enjeu majeur, celui du développement de l'emploi et des opportunités d'offres d'insertion sur le territoire.

Ainsi, et conformément à la charte nationale d'insertion de l'ANRU, un objectif d'insertion est fixé à un minimum de 10% des embauches directes ou indirectes dans le cadre de la Gestion Urbaine de Proximité et de la gestion des équipements/locaux commerciaux financés par l'ANRU.

La mise en œuvre de cet objectif d'insertion répond aux mêmes enjeux relatifs à la charte d'insertion afférente à l'ORU dans le cadre des travaux, à savoir donner la possibilité à tous les demandeurs d'emploi des quartiers prioritaires de participer au

changement de leur quartier, et de leur donner un nouvel accès à la vie professionnelle.

Le public visé et concerné par cette clause :

les habitants de Zones Urbaines Sensibles ainsi que du Quartier Saint-Jean (non classé en ZUS mais inscrit au Plan National de Rénovation Urbaine).

Sont visées également les personnes rencontrant des difficultés spécifiques d'insertion socioprofessionnelle :

- Jeunes de moins de 26 ans de faible niveau de qualification ou durablement exclus du marché du travail
- Demandeurs d'emploi de plus de 6 mois
- Bénéficiaires du Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi
- Bénéficiaires de minima sociaux
- Travailleurs handicapés

Afin de mobiliser et d'orienter au mieux les publics sur les opportunités d'emplois directs ou indirects générés par la Gestion Urbaine de Proximité (nettoyage et entretien des locaux et des espaces extérieurs, remplacement de gardiens, pour exemple), il est prévu de s'appuyer sur le dispositif opérationnel mis en place dans le cadre de la charte d'insertion par la Maison de l'Emploi de Bordeaux.

Ainsi, la structure opérationnelle permettra de se saisir au mieux de cet objectif d'insertion.

De plus, de récentes actions spécifiques, présentées ci-dessous, faciliteront sa mise en œuvre effective sur le territoire.

Pour continuer à toucher au mieux ce public cible, un dispositif opérationnel et des actions spécifiques ont été mises en place :

> Mise en place d'une cellule de suivi du public dans le cadre de la structure opérationnelle de la charte d'insertion :

Objectifs :

- Optimisation des procédures de positionnement des publics bénéficiaires sur les opportunités d'emploi
- Construction de parcours d'insertion cohérents, progressifs et personnalisés en mutualisant les ressources de l'ensemble des acteurs de l'insertion et de l'emploi du territoire.

> Intervention spécifique sur le quartier Saint-Jean

En plus des actions de communication et d'information habituellement menées sur le quartier, mise en place d'une procédure spécifique de repérage et d'orientation des publics associant :

- Domofrance : responsables d'antennes
- MDE et PLIE de Bordeaux : accompagnateur emploi du quartier Saint-Jean
- Mission Locale Bordeaux Avenir Jeunes: conseiller référent quartier Saint-Jean
- Pôle Emploi et Structures d'Insertion par l'Activité Economique

VI – Participation/implication des habitants et communication

6-1 Instances de participations et de concertations

La Ville de Bordeaux organise deux conseils de quartier par an sur le quartier de Bordeaux Sud. En amont et en complément de ces conseils, des forums de libre expression sont proposés aux habitants et organisés par le maire de quartier.

De plus, des instances ou des ateliers de concertation permettent d'impliquer et de réfléchir collectivement avec les habitants sur les enjeux de développement urbain et

social du quartier. Ils peuvent concerner l'évolution et l'aménagement du quartier ainsi que des thématiques précises (forum social, développement durable, éco-citoyenneté).

- Le rôle de la Mairie de quartier et des permanences de proximité

Prochainement installée au coeur de la nouvelle résidence Saint-Jean, la mairie de quartier représente également un lieu d'information et de communication privilégié en direction des habitants, ceci au travers des permanences proposées par les élus, des permanences des services sociaux et de l'emploi, des informations et documentations accessibles sur place. De plus, elle permettra de développer des contacts avec l'équipe de proximité de la Ville intervenant sur le territoire.

A terme, la mairie de quartier doit devenir un pôle de ressources et d'informations de proximité aux services des citoyens.

- Le Conseil de concertation locative

Les Conseils de concertation locative sont organisés par Domofrance et ont lieu régulièrement une fois par semestre. Les représentants des locataires y participent.

Au cours de ces conseils de concertation, Domofrance communique de nombreuses informations axées sur la vie des quartiers, mais également sur des sujets précis relatifs aux relations bailleur-locataires.

6-2 Informations et communications

- Ville de Bordeaux

La ville s'engage à mettre à disposition des résidents et à renseigner l'ensemble des Informations existantes et développées par la Ville sur l'ensemble de l'offre des services à l'échelle de la Ville et en proximité (famille, éducation, loisirs, animations, logement, propreté, éco-citoyenneté...) :

- portail Internet Bordeaux.fr et son « zoom » quartier, « L'info lettre » électronique
- les divers guides « Bordeaux pratique » dédiés aux Sports, à la Petite enfance, la jeunesse, la santé
- Informations disponibles et actualisées régulièrement en Mairie de quartier (rue Saint-Vincent de Paul à partir de mi-juillet 2010),
- Bordeaux Magazine, journal municipal mensuel en version papier
- Relais des deux correspondants de quartier du secteur, porteurs d'une mission de médiation, d'information et d'écoute auprès des habitants.

- Communication interne de Domofrance :

La Lettre de Saint-Jean, DomoInfos, affichages

Guide et chartes existantes liées à l'accueil des nouveaux arrivants (y joindre la documentation pratique sur la vie du quartier)

Convention « Vivre ensemble », signée par le locataire et son représentant associatif, il s'agit d'un guide du « savoir vivre » en habitat collectif et lié à l'occupation paisible des logements et des parties communes d'immeuble.

Il est prévu courant de l'année 2010 un temps de rencontre officiel Ville/Domofrance/Etat en présence de l'ensemble des résidents. Cette rencontre sera l'occasion de partager également un moment convivial et d'informer les résidents de l'ensemble des services et offres de proximité qui leur sont adressés.

La fin de la démolition sera marquée par un évènement et une animation particulière à laquelle seront associés les habitants. Domofrance et la Ville porteront ce projet.

6-3 Participation et initiatives des habitants

Une attention particulière sera apportée aux initiatives et propositions des habitants en matière d'animation de la vie locale. Ainsi, en lien avec la ou les associations de locataires/habitants ou les associations de quartiers, l'organisation de temps conviviaux sera encouragée tels que la fête des voisins, les repas de quartier, les vide greniers annuels ou tout autre proposition.

Il s'agira également d'associer systématiquement les résidents aux évènements, offres et propositions associatives du quartier.

VII- Modalités de pilotage, d'animation de la Charte de Gestion urbaine de Proximité

- Un comité de pilotage annuel

Le Comité de Pilotage a pour rôle de veiller au respect des engagements de l'ensemble des parties signataires de la Charte de GUP.

Le cas échéant, il devra régler les éventuels dysfonctionnements relatifs à la mise en œuvre de ces engagements.

Il sera présidé par

Il réunira :

- un ou des représentants de la Ville de Bordeaux
- un représentant de Domofrance
- un représentant de l'ANRU, de la Direction Départementale des territoires et de la Mer et de la Direction Départementale de la Cohésion Sociale
- un représentant de la Communauté Urbaine de Bordeaux

- Trois comités de Suivi Technique annuels : rôle, composition

Il est entendu avec Mr Le Maire Adjoint du quartier Bordeaux sud que les comités de Suivi Technique de la Charte se tiendront sur site en mairie de quartier.

L'objectif de ces CST est mesuré la bonne mise en œuvre des objectifs de la Charte de GUP, de régler les difficultés techniques et de veiller à la bonne gestion générale du site.

Il sera animé par la Direction du Développement Social et réunira :

- les services techniques de proximité de la Ville de Bordeaux et la Direction du Développement Social Urbain
- les services techniques de la CUB
- les services de Domofrance

- Participations et informations des résidents

Il sera privilégié des temps de travail et d'échanges entre les acteurs de la démarche et les résidents sur l'ensemble des volets de la gestion urbaine de proximité.

Ainsi, selon les problématiques rencontrées et les dynamiques participatives à enclencher, des instances seront mises en place en lien avec les résidents et/ ou leurs représentants.

Signataires de la Charte de Gestion urbaine de proximité

Fait le,

Le Préfet de la Région Aquitaine
Préfet de la Gironde
Délégué territorial de l'Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine

La Ville de Bordeaux

Alain JUPPE
Maire de Bordeaux

Le Préfet signera au nom de l'Etat et de l'ANRU

La S.A. Domofrance

La Communauté urbaine de Bordeaux
Président de la CUB

PROJET

Annexes

Carte des domanialités Annexe 1

Carte des équipements et services de proximité Annexe 2

PROJET

Annexe 1 – Carte des domanialités Ilot Saint-Jean

PROJET

Annexe 2 – carte des équipements et des services de proximité présents sur le territoire de Bordeaux Sud

PROJET