



Convention de GESTION URBAINE DE PROXIMITÉ

Secteur Aubiers-Résidence du Lac

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. La CUB, les bailleurs sociaux (Aquitanis et Domofrance), la Régie de quartier et la Ville mettent en œuvre cette démarche afin d'apporter une réponse qualitative aux attentes des habitants de Bordeaux Lac.

Ce quartier d'habitat social est une composante d'un secteur d'agglomération, la zone Bordeaux Maritime, dans lequel une dynamique de projet apparaît clairement depuis quelques années.

La mise en service du tramway en 2008, le potentiel de l'emprise ferroviaire au sud des résidences et les autres projets urbains d'envergure (Ginko et les Bassins à flot) sont des opportunités à saisir pour insérer le quartier d'habitat dans une trame urbaine continue et cohérente.

Le secteur se découpe en deux poches d'habitation :

- Les Aubiers, au sud de l'avenue de Laroque, 1 033 logements répartis entre Aquitanis et Domofrance
- La Résidence du Lac, au nord, 330 logements gérés par Domofrance depuis 2004.

Le contexte urbain du quartier se compose ainsi d'un ensemble de projets en cours de réalisation ou à l'étude et d'opportunités à développer qui se fondent dans une perspective d'agglomération et de cohérence avec la ville existante.

La Ville souhaite inscrire le quartier d'habitat du Lac dans cette dynamique de développement urbain afin d'éviter à moyen terme une dépréciation forte des Aubiers et d'en révéler toutes les potentialités dans ce nouveau contexte.

Dans cette perspective, la GUP apparaît être un outil indispensable de cohérence des interventions et de réponses aux attentes des habitants concernant l'entretien de leur cadre de vie quotidienne.

Objet de la convention

La présente convention territorialisée s'inscrit dans le cadre du Contrat Urbain de Cohésion Sociale de la Ville de Bordeaux.

Cette convention 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, par la définition de leurs engagements réciproques.

La convention de Gestion Urbaine de Proximité vise à assurer le bon fonctionnement du site et à 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 et amélioration du cadre de vie...
- La tranquillité publique : actions d'insertion, chantier éducatif, cellule de veille...
- La participation et l'implication des habitants : information et concertation des habitants, soutien aux initiatives associatives, politique de communication et de sensibilisation.

I – Entretien de l'habitat

La domanialité de chacun des bailleurs est référencée sur le plan en annexe N° 1 concernant le secteur des Aubiers. La Résidence du Lac appartient à Domofrance. Le plan de l'annexe N° 2 référence le plan des canalisations.

1-1 Fonctionnement et entretien du site

- 1-1-1 Le nettoyage des parties communes :

A l'heure actuelle, le personnel des bailleurs assure l'entretien des parties communes et la gestion des ordures ménagères selon un planning propre à chaque organisme. En complément, le nettoyage des parties communes est confié à des entreprises de propreté dont les cadences d'intervention et les lieux de passage sont définis par contrat.

Lorsque le personnel des bailleurs est absent, son remplacement peut être confié à une entreprise de l'économie sociale et solidaire.

- 1-1-2 L'entretien des équipements :

Il s'agit des équipements tels que les ascenseurs, les portails automatiques, les chaufferies collectives, les systèmes de ventilation mécanique contrôlée (VMC). Chaque équipement fait l'objet d'un contrat de maintenance propre à chaque bailleur. Les délais d'intervention et de remise en service (24 h/24 et 7 j/7) sont notamment définis.

- 1-1-3 L'entretien de l'éclairage :

L'éclairage des parties communes intérieures (halls, coursives, paliers ascenseurs) est à la charge des bailleurs qui font appel soit à leurs gardiens, soit à des prestataires extérieurs pour les réparations. En revanche, l'entretien de l'éclairage extérieur (y

compris les dalles piétonnes) est assuré par le service Mise en lumière de la Ville de Bordeaux, à l'exception de quelques candélabres. Un travail mené par la Ville de Bordeaux en 2010 a permis de référencer l'ensemble des candélabres afin de réduire les délais d'interventions.

- 1-1-4 La continuité de service rendu aux habitants :

En dehors des ouvertures des agences, chaque bailleur assure une permanence téléphonique afin d'assurer une continuité de service (24 h/24 et 7 j/7). Une astreinte est organisée aux heures et jours de fermeture des bureaux précisés ci-après :

Pour Aquitanis :

Du lundi au vendredi : de 8 heures à 13 heures et de 14 heures à 17 heures.

Pour Domofrance :

Du lundi au vendredi : de 9 heures à 18 heures.

Le samedi : de 9 heures à 12 h 30.

Les numéros de téléphone des bailleurs sont systématiquement affichés dans les halls d'entrée des immeubles en cas de dysfonctionnement majeur. Au besoin, le personnel d'astreinte déclenche les actions pour préserver la sécurité des biens et des personnes et maintenir la continuité du service.

Par ailleurs, les bailleurs réalisent des enquêtes de satisfaction auprès des locataires concernant le logement, le cadre de vie, les équipements, la sécurité...

- 1-1-5 L'entretien du logement :

Au sein des logements, des contrats d'entretien multiservices particuliers à chaque bailleur sont mis en œuvre. Ils prévoient notamment des visites d'entretien annuelles destinées à prévenir les pannes et à maintenir le niveau de qualité des équipements dans les logements.

En outre, les bailleurs procèdent à l'enregistrement systématique des réclamations de leur clientèle afin d'en assurer un bon suivi et d'avoir une traçabilité des actions entreprises.

- 1-1-6 L'adaptation des logements :

Les bailleurs s'engagent à étudier l'adaptation des logements pour les locataires âgés (70 ans pour Domofrance et 60 ans pour Aquitanis) et dans les situations de handicap. Ils les accompagnent notamment dans les démarches administratives et participent financièrement à la réalisation des travaux.

Les bailleurs peuvent également mobiliser leur parc locatif afin de proposer aux locataires concernés des logements plus adaptés dans le cadre de mutations.

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

Les réponses des bailleurs et les réparations engagées suite à des actes de vandalisme se font sous un objectif de réactivité. Il s'agit de préserver la sécurité des biens et des personnes, et de maintenir le cadre de vie. A ce titre, le personnel de terrain signale systématiquement les actes de vandalisme pour assurer de rapides interventions de remise en état ou de réparation, selon la gravité des faits constatés.

En dehors du vandalisme, les gardiens repèrent les éléments présentant des dysfonctionnements à l'occasion de leur visite journalière des parties communes afin de les remplacer ou de les réparer rapidement, sous un délai de 4 jours.

Par ailleurs, des contrôles de sécurité périodiques sont réalisés sur des équipements techniques tels que les ascenseurs, les blocs de sécurité, les extincteurs et les colonnes sèches.

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

A cette fin, un tableau de bord est alimenté et tenu par les bailleurs.

1-3 Aménagement et entretien des cœurs d'îlots

Les cœurs d'îlots sont essentiellement constitués de dalles piétonnes. En 2010, les bailleurs ont entrepris un lourd travail destiné à améliorer la qualité d'usage de ces espaces. Ainsi, plusieurs chantiers ont été réalisés :

- mise en peinture des murs et des jardinières ;
- engazonnement de la pelouse ;
- rénovation complète du système d'arrosage automatique ;
- plantations dans les jardinières ;
- pose de deux bancs aux abords de l'école Jean Monnet ;
- pose de plusieurs poubelles sur le chemin de l'école.

Les dalles sont nettoyées quotidiennement par les gardiens ou du personnel d'entreprises de l'économie sociale et solidaire, selon un dispositif propre à chaque bailleur.

1-4 Gestion des ordures ménagères et des encombrants

- 1-4-1 La gestion des ordures ménagères :

Résidence Les Aubiers :

Des conteneurs sont mis à la disposition des habitants en pied d'immeuble (locaux ou espaces spécifiques, abris-conteneurs). Une fois remplis, ils sont stockés par les gardiens dans des locaux dédiés à cet effet. Ils sont ensuite présentés sur des espaces référencés par les services de la CUB qui procèdent à la collecte.

Résidence du Lac :

Les ordures ménagères sont évacuées par des bornes mises à disposition des habitants sur la dalle piétonne. Ils sont ensuite présentés par les gardiens sur des espaces référencés par les services de la CUB qui procèdent à la collecte.

- 1-4-2 La gestion du tri sélectif :

A l'initiative des bailleurs, le tri sélectif a été mis en place dans le quartier. Sur la totalité de la Résidence du Lac à la fin de l'année 2010 et sur une partie de la résidence des Aubiers en juin 2010 (23, place Ginette Neveu ; 17, cours des Aubiers ; et 19, rue François Roganeau). Après une période de test et d'évaluation en 2010, il sera étendu à l'ensemble de la résidence en juin 2011.

L'arrivée du tri sélectif a été accompagnée d'un travail de communication qui a mobilisé les partenaires de la GUP. Plusieurs actions ont été menées :

- campagne de communication lancée par chaque bailleur et la Ville de Bordeaux (affichage, flyers, réunions thématiques, courriers individuels et collectifs) ;
- sensibilisation à domicile par les ambassadeurs du tri de la CUB et de la Ville ;
- mise à disposition de sacs de pré-collecte aux gardiens pour une distribution complémentaire aux habitants ;
- organisation d'évènements festifs autour du tri sélectif et des éco-gestes (jeux d'enfants, stands de sensibilisation à la préservation de l'environnement
- formation commune au tri sélectif du personnel des deux bailleurs (gestionnaires et gardiens) et visite de l'usine de traitement Astria ;
- actions menées auprès des commerçants pour améliorer le stockage et la collecte des déchets.

- 1-4-3 La gestion des encombrants :

La prise en charge des encombrants reste à ce jour de la responsabilité des bailleurs. Il leur appartient de prendre toutes les dispositions pour leur gestion : stockage et enlèvement.

Le regroupement des encombrants dans les locaux de stockage fermant à clé est confié aux gardiens. L'enlèvement et le traitement sont confiés à des entreprises de l'économie sociale et solidaire.

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

1-5 Une offre de locaux d'activités diversifiées

Le quartier abrite en son sein plusieurs locaux d'activités apportant des services aux habitants. Ils sont également gérés par les bailleurs.

Résidence Les Aubiers :

Des locaux à vocation associative :

- MANA
- La Cabane du Lac
- L'IFAID
- Le Pôle seniors
- Le CDPLJ
- Habitat et Humanisme
- Le centre d'animation

Des commerces et services de proximité :

- Une Maison de la presse
- Une boulangerie
- Une agence postale
- Un bureau de tabac
- Un salon de coiffure
- Une boucherie
- Une supérette
- Une sandwicherie « kebab »
- Un salon de téléphonie et d'Internet
- Un cabinet de médecine générale
- Un dentiste

Des équipements publics :

- Une bibliothèque
- La MDSI
- La PMI
- Un poste de Police nationale

Résidence du Lac :

- Deux crèches
- Une auto-école
- Un médecin généraliste
- Un dentiste
- Un kinésithérapeute

Lors de la libération des locaux commerciaux, les bailleurs favoriseront l'implantation d'activités et de commerces de proximité. Une attention particulière en direction des futurs commerçants sera portée concernant leurs droits et obligations (enseigne, hygiène, respect du site).

1-7 L'accueil des nouveaux habitants

Il est envisagé d'organiser un accueil des nouveaux habitants du quartier une fois par an, piloté par la Ville, en présence du Maire, pour présenter les divers services offerts dans le quartier et les actions menées sur le site par les partenaires de la GUP notamment.

II – Entretien du cadre de vie extérieur

La carte en annexe 3 rappelle les domanialités sur l'ensemble du territoire.

2-1 Préserver le cadre de vie

Concernant l'entretien des espaces extérieurs, à partir de juin 2007, les partenaires (Aquitanis, Domofrance, CUB, Régie de quartier et la Ville) ont réalisé un diagnostic permettant de définir qui fait quoi dans le quartier en termes de propreté, avec quels moyens humains et techniques, quels sont les jours et la périodicité d'intervention, repérer les difficultés rencontrées, les partenariats existant ou pas...

Après analyse du diagnostic réalisé, un certain nombre de carences ont pu être soulevées. Aussi, afin d'améliorer le service rendu aux habitants, chaque partenaire a modifié, augmenté, les fréquences d'intervention pour améliorer l'état de propreté du quartier.

Les tableaux en **annexe 4 et 4 bis** synthétisent l'ensemble des interventions sur les espaces extérieurs.

2-2 Procédure de veille

- *2-2-1 L'agent de proximité de la Mairie de Bordeaux*

Il surveille le secteur à pied pendant la journée du lundi au vendredi.

Ses missions :

- Il constate les dysfonctionnements (techniques, sociaux, sécurité publique, hygiène) en prenant des notes avec un support photographique, et rédige des rapports.

- Il reçoit les demandes des riverains ou des bailleurs sur le terrain, par téléphone ou par courrier électronique, mais également en recevant à son bureau.
- Il fait le lien avec les différents services (CUB, Mairie, Police nationale, Police municipale, Lyonnaise des eaux, France Télécom, Keolis, Gaz de Bordeaux, sociétés privées, associations...) en faisant des fiches d'intervention, par fax, par téléphone, ou en rencontrant les personnes concernées.
- Il contrôle l'exécution et veille à la conformité des demandes.

Son champ d'action reste sur le domaine public.

- 2-2-2 Les correspondants de quartier de la Régie de quartier

Les correspondants de quartier déambulent sur le secteur à pied pendant la journée du lundi au vendredi, de 10 heures à 12 h 30 et de 14 h 30 à 17 h 30. Dans le cadre de la GUP, ils assurent une mission de veille technique et sociale. A ce titre, il s'agit de relayer auprès des services concernés les problèmes pouvant présenter un danger imminent et d'être attentif aux phénomènes pouvant être facteurs d'un sentiment d'insécurité dans un quartier ou en affecter négativement l'image. Il s'agit aussi de faire remonter auprès des services compétents des demandes des habitants lorsque celles-ci concernent une amélioration significative du cadre de vie. Tous les problèmes survenant sur les territoires sont immédiatement relayés auprès de l'agent de proximité opérant dans chaque quartier, mais les individus sont aussi accompagnés vers une responsabilisation dans leur cadre de vie en favorisant les initiatives citoyennes. C'est ainsi que des rencontres régulières ont lieu avec les bailleurs sociaux dans le but de faire remonter les doléances des locataires, signaler les dysfonctionnements et rendre compte des problèmes évoqués par les locataires rencontrés.

2-3 Gestion des caddies

Les gardiens des deux bailleurs regroupent l'ensemble des caddies sur un lieu de ramassage prédéfini avec Auchan. Une société sous-traitante du magasin vient les récupérer une fois par semaine.

2-4 Gestion des véhicules épaves

Sur le domaine public, l'agent de proximité de la Ville, après un constat ou une demande, relève la marque, le type, la plaque d'immatriculation et la position des valves du véhicule sur une fiche. Cette fiche est envoyée au central de la police pour enlèvement du véhicule.

Sur le domaine privé, les bailleurs transmettent les informations nécessaires au commissariat de police, selon la procédure en vigueur, en vue de l'enlèvement du véhicule.

III- Animation du réseau partenarial local afin de garantir le lien et la cohésion sociale.

3-1 : Coordination menée par la Direction du Développement Social Urbain (DDSU)

Dans le cadre de la mise en œuvre de la Politique de la Ville et du Contrat Urbain de Cohésion sociale, la DDSU de la Ville de Bordeaux organise des Comités de Liaison Inter-partenaires (CLIP) tous les 2 mois dans le quartier du Lac.

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 restreintes 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 important à relever et à partager, ou inscrire des informations qu'ils souhaitent communiquer à l'ensemble des partenaires du quartier.

3-2 : Implication des bailleurs dans le partenariat local

- 3-2-1 Des actions de lien social :

Les bailleurs offrent aux habitants du quartier diverses activités, et soutiennent les actions des partenaires locaux.

- Des animations sportives et culturelles :

- Animations sportives avec le Stade Bordelais, Drop de Béton
- Animations autour de la musique et des arts plastiques avec Urban Vibration School et Musique de Nuit
- Animations d'initiation au numérique dans le cadre de l'action « Clic et Déclic »
- Animations autour du développement durable avec les partenaires de la GUP, la Maison de l'eau et le CREACO...
- Accompagnement du CLJ par la mise à disposition gratuite des locaux de l'association et une participation matérielle à ses actions (aide à la création de la plaquette institutionnelle, à l'impression d'affiches de communication).

- Soutien à l'économie sociale et solidaire :

Les bailleurs soutiennent le partenariat économique par le biais de contrat de nettoyage des parties communes et des espaces extérieurs avec la Régie de quartier Habiter Bacalan, qui contribue à l'emploi et à la formation sur le site.

- L'accompagnement des familles en difficulté et la préservation des équilibres de peuplement :

Un travail d'accompagnement social :

Les bailleurs se préoccupent des problématiques sociales et économiques des habitants. Ils signalent notamment aux services concernés (MDSI, FSL, CAF, CCAS...) les personnes qu'ils estiment en grande difficulté.

Dans le cadre de la prévention des impayés, les bailleurs s'appuient sur un processus gradué et ont mis en place des rencontres mensuelles avec la MDSI des Aubiers dans le cadre d'un partenariat social, afin de prévenir au mieux les expulsions locatives.

Les bailleurs, par le biais de différents partenariats, sensibilisent les habitants aux économies d'énergie et à la maîtrise de leurs charges.

Les orientations de peuplement :

Dans un secteur dépassant largement les objectifs de 20 % de logements sociaux, la politique d'attribution dans le quartier devra en premier lieu veiller à garantir la mixité sociale et l'équilibre des populations. Sur le moyen et le long terme, une veille devra être assurée afin d'éviter au maximum des 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.

La favorisation des parcours résidentiels :

Les bailleurs sont particulièrement attentifs, dans leurs propositions de logement, à respecter des critères d'adéquation de typologie et de coût de logement pour les familles. Ils veillent à faciliter les mutations de leurs locataires dans les cas suivants :

- Le locataire souffre d'un handicap avéré qui ne lui permet plus de vivre dans le logement.
- Le locataire connaît une diminution durable de ses ressources qui l'oblige à réadapter sa charge de loyer.
- La famille 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 professionnelle.

3-3 Tranquillité publique

• 3-3-1 La cellule de veille du CLSPD

Ce site est sensible en termes de cohabitation entre les habitants et des groupes de jeunes adolescents et adultes, locataires ou non. Depuis quelques années, il évolue positivement au vu des constats des partenaires, même si épisodiquement des difficultés peuvent intervenir (occupation abusive des halls d'immeuble, nuisances sonores nocturnes, dégradations du bâti, consommations diverses licites ou non, salissures...).

Une veille permanente doit être assurée en ce qui concerne ces phénomènes afin de tenter de les endiguer et de garantir ainsi de bonnes conditions de vie collective.

C'est pourquoi l'équipe du Conseil Local de Sécurité et de Prévention de la Délinquance de la Ville a mis en place la « cellule de veille du Lac ».

Cette instance est composée des partenaires de terrain suivants : Centre d'animation du Lac, chef de poste de police du secteur, un représentant de la Protection judiciaire de la jeunesse, le CDPLJ, le club de prévention spécialisé UBAPS, Aquitanis et Domofrance, le délégué à la Cohésion Police/Population de Bordeaux, les correspondants de quartier, le coordinateur RRS, le principal du collège Edouard Vaillant, le responsable sécurité d'Auchan, la MDSI, la Mission Locale, la police municipale, l'agent de proximité du secteur de la Ville, l'agent de développement de la Direction du Développement Social et Urbain.

Elle se réunit une fois par trimestre avec l'ensemble des partenaires du secteur concernés par les questions de prévention et de sécurité.

La méthode consiste à croiser les points de vue, à dégager un consensus sur la situation du quartier, puis à décider des priorités d'actions à mettre en œuvre. Il est 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** peut être saisi par l'un des partenaires de la cellule de veille en cas de situation plus urgente à régler.

• 3-3-2 Le dispositif de médiation citoyenne de la Ville de Bordeaux :

L'objectif est de faciliter le dialogue et la résolution des conflits entre voisins. La médiation citoyenne propose des moments d'écoute et d'échanges, menés par des citoyens bordelais bénévoles formés à la médiation.

Au-delà de l'objet du conflit (nuisances sonores par exemple), la médiation s'attache surtout à la relation qui s'est établie entre les personnes en conflit (dont la source peut être totalement différente de l'objet initial).

Les médiateurs, lors d'entretiens individuels préalables, font un travail autant sur le fond que sur la forme, mettant en avant les « moments clés » du conflit (incompréhension réciproque, interprétation, altérité).

La médiation citoyenne peut aussi être un « outil » supplémentaire dans des situations impliquant des groupes de personnes (plusieurs logements, problèmes intergénérationnels) en s'inscrivant dans une action plus globale avec les partenaires locaux.

Dans ce quartier, le partenariat avec le poste de police des Aubiers et les bailleurs a permis de mettre en avant certaines difficultés, à commencer par l'adhésion à la médiation. Une grande partie des problématiques rencontrées dans le secteur ne mettent pas en opposition seulement deux personnes, mais parfois plusieurs logements, voire une cage d'escalier entière.

En ce sens, la Médiation citoyenne doit ici s'adapter à ces difficultés, et s'appuyer sur le partenariat du secteur pour mettre en place une action spécifique aux Aubiers. Des rencontres sont organisées respectivement avec chaque bailleur et les équipes de la Médiation citoyenne afin de sensibiliser les équipes de terrain à la résolution de conflit par la médiation.

IV – Participation/implication des habitants et communication

4-1 Instances de participation et de concertation

- *4-1-1 Conseils de quartier*

La Ville de Bordeaux organise deux conseils de quartier par an dans le quartier de Bordeaux Maritime.

- *4-1-2 Concertation menée dans le cadre du réaménagement du secteur Aubiers-Résidence du Lac*

Dans le cadre d'une convention ANRU – OPI, une étude préopérationnelle dans le quartier des Aubiers a été lancée en janvier 2011. Cette étude est cofinancée par l'Etat, la Ville, la CUB, le Conseil Régional, Aquitanis et Domofrance.

L'étude préopérationnelle envisagée doit permettre aux maîtres d'ouvrage concernés, dans la perspective d'un futur PNRU :

- d'amorcer le renouveau du quartier en se centrant sur deux secteurs d'intervention prioritaires, l'un sur la résidence du Lac et l'autre sur la résidence des Aubiers ;
- de disposer d'un référentiel pour la mise en œuvre opérationnelle du projet, et ce, pour chaque maîtrise d'ouvrage.

Cette étude a pour but d'identifier et de déterminer les interventions envisageables sur deux périmètres restreints en vue d'une mise en œuvre ultérieure (2012-2014), par les différentes maîtrises d'ouvrage concernées.

En lien avec cette étude, la ville a lancé une concertation avec les habitants, afin qu'ils puissent être associés à l'élaboration du projet urbain. L'objectif est de faire participer les habitants à chaque étape de l'étude préopérationnelle.

Les modalités de la concertation sont les suivantes : des ateliers de concertation, d'une durée de 2 heures environ, sont organisés sous forme de tables rondes regroupant une dizaine d'habitants par table. Cette formation en groupes permet de recueillir de manière précise la parole des habitants, tout en favorisant un échange de points de vue et l'émergence d'un consensus.

Les habitants sont interrogés par un animateur et un modérateur, présents à chaque table, sur des thèmes liés au projet urbain. La parole des habitants est ainsi retranscrite par des comptes rendus qui sont faits pour chaque table, et sert à alimenter la réflexion urbaine. Une synthèse globale est ensuite réalisée sous la forme d'un livret spécifique. En lien avec cette concertation, deux cahiers ont été laissés à disposition des habitants pour qu'ils puissent s'exprimer (un à la bibliothèque, l'autre à la ferme pédagogique). La concertation (4 ateliers) fera ensuite l'objet, en fin d'année 2011, de la publication d'un livret transcrivant la parole des habitants.

4-2 Instances de sensibilisation à l'amélioration du cadre de vie

- 4-2-1 Les actions interpartenariales :

Depuis 2004, un certain nombre d'actions ont été menées pour sensibiliser les habitants et les associations :

- ateliers photo sur les bons et mauvais gestes en termes de propreté menés avec des habitants et des associations via les correspondants de quartier ;
- journées festives de sensibilisation à l'embellissement du cadre de vie et au tri sélectif ;
- sensibilisation ludique avec le service Propreté de la Ville dans les écoles ;
- élaboration par le service Communication de la Ville de Bordeaux, en partenariat avec tous les acteurs de la GUP, de 15 panneaux de photos répartis dans tout le quartier, indiquant qui intervient dans le nettoyage et l'entretien du site.

- 4-2-2 Rencontres en pied d'immeuble menées par les correspondants de quartier de la Régie de quartier :

Nées dans le cadre de la GUP, ces rencontres d'une heure trente ont lieu une fois par semaine, soit aux Aubiers, soit au Lac. Les horaires d'intervention évoluent en fonction des périodes et des jours pour ainsi s'adapter aux heures de passage. Les habitants sont informés au moyen d'affiches collées en rez-de-chaussée au niveau des ascenseurs. Pour créer la rencontre, les correspondants de quartier disposent une table, quelques boissons et des documents relatifs à l'environnement, puis laissent les personnes venir à eux. C'est ainsi l'occasion de les sensibiliser sur leur cadre de vie et son respect, sur le tri sélectif, et de recueillir les remarques et doléances des habitants sur ces questions. Des bilans mensuels de l'action sont faits, et une version doit être adressée aux bailleurs.

Par ailleurs, au-delà des rencontres en pied d'immeuble, dans le cadre de leur mission d'intervention citoyenne, les correspondants de quartier incitent les habitants à être acteurs de leur environnement et de leur quartier.

Ils interviennent lorsqu'ils sont témoins d'actes d'incivilité d'enfants, de jeunes adolescents ou d'adultes.

Il ne s'agit pas d'imposer un cadre moralisateur, mais plutôt d'amener les personnes à réfléchir sur les conséquences de leurs actes, de leur faire prendre conscience de l'impact négatif de ces derniers sur leur environnement.

- 4-2-3 Mise en place de chantiers éducatifs

En partenariat avec l'association de prévention spécialisée UBAPS, les bailleurs mettent en œuvre des chantiers éducatifs à l'attention des jeunes du quartier. Il s'agit de travaux de peinture : entretien des halls d'entrée des immeubles, remise en état des parkings sous dalle, soubassements extérieurs des immeubles, embellissement de la dalle.

V- Modalités de pilotage, d'animation de la convention de Gestion Urbaine de Proximité

5-1 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 le Maire de Bordeaux ou son représentant.

Il réunira :

- un ou des représentants de la Ville de Bordeaux
- un représentant de Domofrance
- un représentant d'Aquitanis
- la déléguée du Préfet pour Bordeaux-Nord
- un représentant de la Communauté Urbaine de Bordeaux
- un représentant de la Régie de quartier.

5-2 Les comités de suivi technique : rôle, composition

L'objectif de ces CST est de mesurer 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.

Ils seront animés par la Direction du Développement Social de la ville de Bordeaux et réuniront :

- les services techniques de proximité, espaces verts, propreté, police municipale de la Ville de Bordeaux
- les services techniques de la CUB
- les services de Domofrance
- les services d'Aquitanis
- les services de la Régie de quartier
- la déléguée du Préfet pour Bordeaux-Nord
- les services de la Police nationale.

Ces comités se réunissent une fois tous les deux mois.

5-3 Participation et information 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 actions (lire point 6.2 page 15) seront mises en place en lien avec les résidents et/ou leurs représentants.

VI - Evaluation de la GUP

6-1 Améliorations apportées par le travail de la GUP depuis sa création

- 6-1-1 Rappel de la méthodologie adoptée :

La GUP a débuté en juin 2007 selon la méthodologie suivante :

- élaboration d'un diagnostic partagé de l'existant (identification des moyens humains et matériels, lieux, jours et périodicités des interventions, partenariat existant ou à construire, mise en lumière des difficultés...)
- réajustement des moyens via des intensifications d'interventions, la mise en place d'alternance ou de complémentarité d'intervention, une meilleure coordination, la mise en place de nouvelles interventions ;
- mise en place, via les correspondants de quartier et l'agent de proximité, d'un dispositif de veille pour une meilleure réactivité des interventions de chacun ;
- mise en place d'une campagne d'information/sensibilisation des habitants pour rendre lisibles les interventions de chacun dans l'ensemble du quartier ; action de sensibilisation dans les écoles ; autres actions à venir ;
- après la sensibilisation, d'éventuelles sanctions pourront être mises en place via le passage de la Brigade verte.

- 6-1-2 Zoom sur les modifications d'interventions amorcées via la GUP :

Sur les espaces verts :

- Depuis 2008, renforcement de l'embellissement des pelouses et espaces verts via l'intervention 3 fois par semaine de la Régie de quartier pour le nettoyage en complément du travail mené par le service Espaces verts de la Ville.
- Création de massifs de fleurs par le service Espaces verts de la Ville sur la place Ginette Neveu et devant la Résidence du Lac. Réalisation d'un massif de fleurs entre le tramway et la bibliothèque.
- Création sur la grande pelouse d'une promenade pour chiens, installation de 3 distributeurs de poches pour déjections canines. Distribution aux propriétaires de chiens de kits « poches pour déjections canines ».
- Mise en place de deux espaces de dépôt des sapins de Noël.
- Création d'une zone de compostage situé à proximité des jardins familiaux.

Sur les parkings :

- Renforcement du nettoyage des parkings en complétant l'intervention du service Propreté de la Ville par une intervention de la Régie de quartier, pendant la période de chute des feuilles au dernier trimestre de l'année.
- Les parkings sont balayés par le service Propreté de la Ville une fois par semaine (contre une fois par mois auparavant) et lavés une fois par mois, et à la demande si besoin.
- De 2008 à mi-2010, mise en place d'un nettoyage alterné entre Aquitanis et le service Propreté de la Ville sur le lieu de stockage des conteneurs d'ordures ménagères sur le parking Roganeau.
- Pose de poubelles sur tous les parkings par le service Propreté de la Ville.
- Réfection par la CUB de la matérialisation au sol des parkings Roganeau, Thibault et Frizeau.

Sur les terrasses :

- Augmentation par les bailleurs du nombre de passages des gardiens pour nettoyer les terrasses ainsi que les parties communes. Les terrasses sont désormais nettoyées entre 3 et 5 fois par semaine (selon les lieux), contre une fois auparavant.
- Sur sa terrasse, Aquitanis a fait poser des bancs, des poubelles, et planter du gazon, repris l'arrosage automatique.

- Mise en place d'un nettoyage alterné entre les bailleurs et la Ville concernant la passerelle qui va de la terrasse d'Aquitanis jusqu'à l'école Lac 2.
- Les bailleurs entretiennent les jardinières des terrasses par des plantations.
- Nettoyage au Kärcher de la passerelle à l'entrée de l'école Jean Monnet par le service propreté de la Ville.

Voiries :

- Intensification du nombre de passages du service Propreté de la Ville. L'intervention a été multipliée par 3 sur les espaces en cœur de quartier et par 2 sur les espaces extérieurs. Un lavage 2 à 3 fois par semaine a été instauré sur le cours des Aubiers et aux abords du tramway. Tous les trottoirs sont désormais lavés une fois par mois.
- Mise en place d'une alternance de nettoyage de la rue Testaud entre la Ville et Domofrance via la prestation de la Régie de quartier.
- Pose de poubelles supplémentaires cours des Aubiers et rue Laroque par la Ville
- Nettoyage au Kärcher de la place Ginette Neveu et du cours des Aubiers par le service Propreté de la Ville.
- Réfection de la voirie rue du Jonc.
- Ajout de grave sur la promenade Bresdin.

Veille technique :

- Passage quotidien de l'agent de proximité de la Ville, contre un passage hebdomadaire auparavant.
- Instauration de rencontres régulières entre les bailleurs et les correspondants de quartier (permettant notamment une médiation avec les locataires auteurs de dépôts sauvages de déchets).

Autres :

- Mise en place d'un référentiel des éclairages publics/privés pour une meilleure réactivité en cas de panne.
- Mise en place d'une signalétique des associations et structures domiciliées chez Aquitanis.
- Mise en place, mi-novembre 2010, d'une benne pour les déchets liés aux jardins familiaux. Cette opération va être menée deux fois par an (printemps et automne).
- Réalisation de panneaux photographiques pour rendre plus lisible l'action de chacun dans le quartier.
- Instauration par Domofrance de chantiers éducatifs avec l'UBAPS afin de réhabiliter des entrées et halls d'immeuble, des alvéoles extérieures dégradées.

Par ailleurs, la GUP, au-delà de la veille technique sur l'entretien des espaces extérieurs, a permis de constituer des *groupes de travail thématiques* pour une action coordonnée et plus efficace :

- Action coordonnée autour de l'éradication des rats.
- Préparation de l'arrivée du tri sélectif : formation commune aux gardiens d'Aquitanis et de Domofrance, passage des ambassadeurs du tri, rencontre en pied d'immeuble par les correspondants de quartier, journées de sensibilisation « la Fête du Tri »...
- Mis en place d'un ramassage des caddies en partenariat avec Auchan-Lac.

6-2 Outils d'évaluation

Le groupe des partenaires de la GUP souhaite expérimenter les diagnostics en marchant pour évaluer au moins une fois par an sur le terrain les avancées et les dysfonctionnements existants :

L'objectif du diagnostic en marchant est bien de repérer sur le terrain des points cristallisant des dysfonctionnements dans l'optique d'un renforcement de l'intervention et de la coordination des partenaires, et également de consolider et valoriser les avancées réalisées.

Méthodologie proposée :

- Préparation de la visite de terrain (élaboration du parcours, préparation d'un point sur tout ce qui a été réalisé dans ce secteur pour en constater le fonctionnement réel).
- Animation de la visite de terrain par la Direction du développement social urbain de la Ville, en partenariat avec les partenaires de la GUP.
- Analyse de l'organisation de la gestion du quartier, des constats et observations faits.
- Restitution du diagnostic et mise en place d'actions visant à consolider ce qui fonctionne ou à la mise en place d'actions pour répondre aux dysfonctionnements.
- Mesure des résultats du plan d'actions et de leur impact sur le quartier.

Composition du groupe: Aquitanis, Domofrance, CUB, Régie de quartier, Déléguée du Préfet Politique de la Ville, associations du quartier, habitants, Ville de Bordeaux.

Signataires de la Convention de Gestion urbaine de proximité

Fait le,

**La Ville de Bordeaux
Maire de Bordeaux
Alain JUPPE**

**La Communauté urbaine de Bordeaux
Président de la CUB
Vincent FELTESSE**

**Le Préfet de la Région Aquitaine
Préfet de la Gironde
Patrick STEFANINI**

**La S.A. Domofrance
Philippe DEJEAN**

**Aquitanis
Bernard BLANC**

**La Régie de Quartier « Habiter Bacalan »
Robert VENTURI**